



Association Départementale
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

BILAN D'ACTIVITE 2018

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Février 2019

SOMMAIRE

1. Présentation du pôle et de l'action	3
2. Rapport quantitatif de l'action	4
2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action	4
2.2 Compositions familiales	4
2.3 Ages	5
2.4 Ressources à l'entrée	6
2.5 Origines géographiques.....	6
2.6 Modes d'habitat lors du 1 ^{er} contact.....	7
2.7 Passages mensuels	7
2.8 Réponses et orientations proposées	8
3. Evénements marquants	10
3.1 Activités organisées au sein de la Boutique Solidarité.....	10
3.2 Activités organisées avec des partenaires extérieurs.....	11
3.3 Autres événements marquants.....	12
3.4 Rencontres professionnelles	12
4. Problématiques rencontrées	13
5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....	14
6. Ressources humaines	15
7. Environnement, réseau, partenariat.....	15
8. Plan d'actions	17

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale d'ADALEA intervient en direction :

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
 - ✗ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnels
- ✓ Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ✗ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor
- ✓ Des publics en grande précarité au sein de différentes actions,
 - ✗ L'**ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés. Accompagnement pour une resocialisation et une autonomie financière.
 - ✗ Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUE** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (Infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonnent le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
 - ✗ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières, des psychologues et un médecin proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
 - ✗ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
 - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile
 - L'**ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine
 - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...

Les missions de la Boutique Solidarité :

Proposer différents services humanitaires aux besoins élémentaires des personnes accueillies tels que la domiciliation, le téléphone, la bagagerie, les douches, les lave-linge....

Evaluer la situation de la personne dans les domaines de l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire et l'accès aux droits.

Aider la personne à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu et l'encourager dans une démarche participative.

Permettre à chacun de retrouver l'accès tant à ses droits, qu'à ses devoirs de citoyen.

Donner une réponse immédiate ou différée ou encore en orientant vers le dispositif le plus adapté pour répondre à ses besoins en organisant la mise en œuvre de la réponse.

Gérer des logements d'urgence de type ALT apportant une réponse rapide de mise à l'abri.

Travailler en réseau, dans une volonté de coopération pour confronter les pratiques et mobiliser les acteurs du partenariat local et national.
Orienter et accompagner la personne dans une démarche d'accès au droit commun.

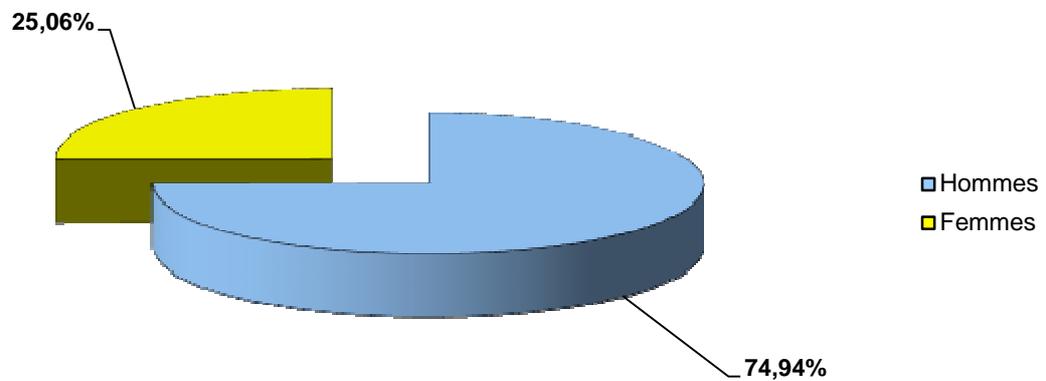
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2018, **794 personnes ont été reçues** à la Boutique Solidarité (785 en 2017, 835 en 2016).

	Nombre 2018	% 2018	% 2017	% 2016
Hommes	595	74.94%	73.36%	75.69%
Femmes	199	25.06%	26.64%	24.31%
TOTAL	794	100%	100%	100%

GRAPHIQUE REPRESENTANT LA REPARTITION HOMMES / FEMMES

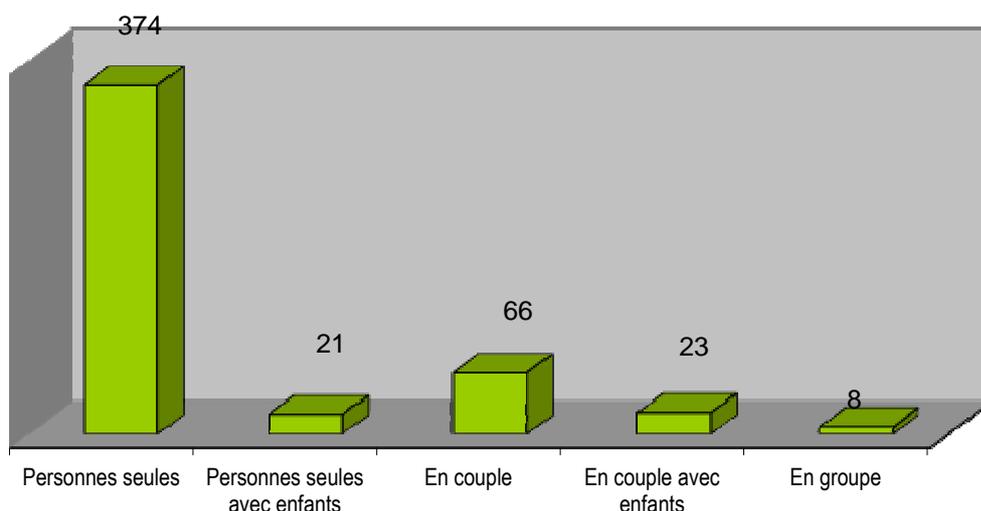


Les **hommes** sont largement majoritaires, ils représentent **74.94%** des personnes reçues (73.36% en 2017, 75.69% en 2016),

A noter, qu'en 2018, **98.36%** des personnes accueillies à la Boutique Solidarité sont **venues pour la première fois**.

2.2 Compositions familiales

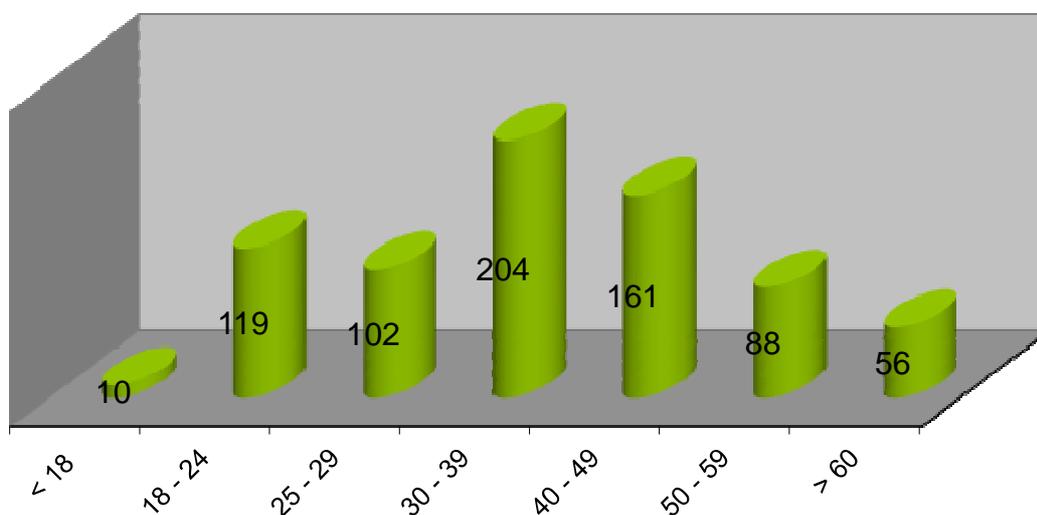
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2018	374	21	66	23	8	302	794
% 2018	76.02%	4.27%	13.41%	4.67%	1.63%	/	100%
% 2017	75.85%	4.35%	11.11%	6.44%	2.25%	/	100%
% 2016	77.69%	4.44%	9.01%	5.38%	3.49%	/	100%



Le pourcentage de **personnes seules** reste stable, on peut noter une légère augmentation des couples sans enfant.

A noter que les enfants ne sont pas reçus physiquement sur la permanence mais ils sont comptabilisés dès lors qu'ils entrent dans la composition familiale pour des demandes telles que les bons alimentaires ou les recherches de logement lorsque le ou les parents nous sollicitent.

2.3. Ages



58.78% de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans** (56.48% en 2017, 56.59% en 2016) et **31.22%** est âgée de **moins de 30 ans** (30.42% en 2017, 29.02% en 2016).

La classe d'âge la plus représentée est celle des **30-39 ans** (27.57%).

La fréquentation du lieu reste majoritairement le fait d'une population relativement jeune, isolée, masculine, qui vient pour sortir de la rue, prendre une douche, un café, nouer des liens avec les autres, rompre avec la solitude, demander un soutien ou une aide, se mobiliser pour régler les problèmes qu'elle rencontre dans la vie quotidienne.

A noter néanmoins, cette année encore, une part non négligeable de **personnes âgées de plus de 60 ans** : **7.57%** (**8.87% en 2017**)

2.4 Ressources à l'entrée

A noter que, dans le tableau ci-dessous, c'est la ressource principale des personnes qui est recensée.

	Salaire retraite	Allocation chômage/formation	RSA	AAH	Autres	Sans ressources	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2018	29	15	134	32	26*	190	368	794
% 2018	6.8%	3.52%	31.46%	7.51%	6.11%	44.60%	/	100%
% 2017	6.12%	4.21%	27.72%	7.84%	4.97%	49.14%	/	100%
% 2016	7.09%	4.29%	31.72%	9.51%	3.17%	44.22%	/	100%

NB : Les pourcentages sont basés sur le nombre total de personnes pour qui nous avons l'information.

*dont 18 ont l'ADA (Allocation Demandeurs d'Asile)

↳ **55.40 % des personnes** accueillies (parmi lesquelles nous avons obtenu l'information) ont des ressources, dont **45.08 %** perçoivent des minima sociaux (56.32% en 2010).

↳ On note tout particulièrement un pourcentage relativement important de personnes sans ressources : **44.60%** (36.65% en 2010).

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville (SBAA)	Autre ville dans le 22	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2018	124	57	34	121	194	264	794
% 2018	23.40%	10.75%	6.41%	22.84%	36.60%	/	100%
% 2017	28.12%	8.19%	8.57%	23.65%	34.64%	/	100%
% 2016	27.30%	8.21%	9.21%	22.45%	32.83%	/	100%

23.40% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc, tout au moins depuis plus de 3 mois. Cette indication est importante car bon nombre de personnes d'origine étrangère qui fréquentent la boutique solidarité depuis leur arrivée sur le territoire français reviennent aujourd'hui avec leur titre de séjour pour entreprendre les premières démarches administratives que leur ouvre leur nouveau statut, ces personnes sont donc comptabilisées comme résidant à Saint-Brieuc.

22.84% de personnes sont originaires **d'autres départements**.

36.60% des personnes arrivent de l'étranger notamment de l'Afrique (République Démocratique du Congo, Tunisie, Cameroun, Angola...), de Roumanie, d'Albanie, de Géorgie... ou encore de l'Union Européenne.

A noter que globalement, la majorité des personnes accueillies sont de **nationalité Française: 60.82%**

-33.85% des personnes accueillies sont de nationalité Hors UE,

-5.34% de nationalité UE,

2.6 Modes d'habitat lors du 1^{er} contact

	Nombre 2018	% 2018
Logement individuel	65	13.63%
Hébergement chez un tiers	106	22.22%
Hébergement d'insertion	16	3.35%
Hébergement d'urgence	132	27.67%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	75	15.72%
Sans hébergement (rue)	83	17.41%
Non renseigné	317	/
TOTAL	794	100%

2.7 Passages mensuels

	2018	2017	2016
Janvier	841	1290	893
Février	685	1060	958
Mars	740	1080	1278
Avril	761	992	970
Mai	662	1047	975
Juin	702	890	1099
Juillet	799	788	966
Août	901	960	1449
Septembre	954	898	1360
Octobre	1091	819	1097
Novembre	871	660	1295
Décembre	877	729	886
TOTAL	9884	11213	13226

En moyenne, il y a eu **824 passages par mois** (934 en 2017, 1102 en 2016).

En 2018, le nombre de passages était en baisse par rapport aux années précédentes, cette baisse est principalement liée au déménagement de la Boutique Solidarité au 50, rue de la corderie, dans ses locaux neufs, davantage excentrés du centre-ville et plus éloignés du Trait d'Union.

2.8 Réponses et orientations proposées

La domiciliation s'appuie sur un agrément préfectoral qui permet aux usagers sans résidence stable de bénéficier d'une adresse. Cette domiciliation administrative n'est pas attribuée de manière systématique. Ce service est doté, en 2018, d'un agrément pour 250 domiciliations.

Activité de la domiciliation :

- 237 entretiens (262 en 2017)
- 162 domiciliations nouvelles (181 en 2017)
- 74 renouvellements effectifs (79 en 2017)
- 1 refus avec réorientation vers CCAS/CIAS (3 en 2017)
- 123 radiations dont (145 en 2017) :
 - 112 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (133 en 2017)
 - 2 à la demande de la personne (7 en 2017)
 - 6 pour logement stable (3 en 2017)
 - 3 pour autre motif (2 en 2017)

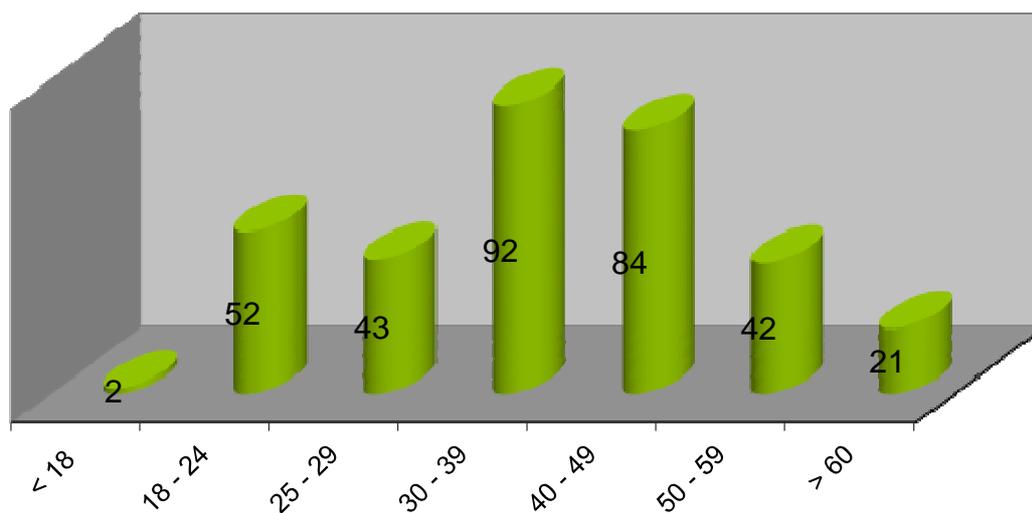
Gestion de la domiciliation :

- 6 841 courriers reçus (7 290 en 2017)
- 2 859 courriers remis à la poste (4 804 en 2017)
- 5 998 courriers distribués au passage des personnes (5 712 en 2017)

Un registre des passages avec le nombre de courriers distribués est tenu à jour quotidiennement. A noter également qu'une réexpédition provisoire sur 3 mois peut être réalisée (sur 1 mois lorsque la personne a une nouvelle adresse définitive).

Profil des personnes :

- **347** personnes étaient domiciliées en 2018 (396 en 2017, 294 en 2016)
- **80.69%** sont des hommes (79.80% en 2017)
- **83.33%** des personnes vivent seules (80.85% en 2017)
- Tranches d'âges :



A noter que les deux enfants mineurs ont bénéficié de la domiciliation par le biais de leurs parents.

- Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité offre également un panel de réponses humanitaires qui correspond aux besoins des sans-abris.

Actions menées	Nombre
Accueil – 1 ^{ère} visite	8589
Accueil – Prestations générales	686
Aide administrative	428
Consignes	51
Ouverture ou réouverture de droits	20
Orientations vers le 115	198
Orientations vers le Point Santé	63
Orientations vers le SIAO	59
Orientations vers un travailleur social	117
Orientations vers une association caritative	32
Bons alimentaires	118
Bons de transport	67
Bons vestimentaires	24
Recherche de logement	31
Domiciliation	176
ALT Urgence – Contrat	29
Autres	65
TOTAL	10753

L'accueil (qu'il s'effectue dans le cadre d'une première visite ou de prestations générales) demeure le cœur même de la mission de la Boutique Solidarité.

L'orientation vers le 115, les bons alimentaires, de transport et la domiciliation restent les incontournables de nos actions auprès du public.

C'est une aide ponctuelle, un dépannage de tous les jours que nous demandent les personnes qui fréquentent le lieu.

Elles sollicitent le service notamment lorsqu'elles prennent connaissance de leur courrier. Elles demandent de le lire lorsqu'elles ont des difficultés de lecture ou ne comprennent pas ce qui leur est demandé. C'est l'occasion de mettre à jour leurs droits immédiatement par téléphone ou internet, de répondre aux relances, de mettre en place, si nécessaire, un échéancier en cas de retard de paiement d'une facture, de stopper les pénalités bancaires...

Les réponses en dehors de ces aides concrètes sont d'ordre humanitaire et répondent aux besoins essentiels de chacun : la santé, l'hygiène, l'alimentation, la sécurité, mais aussi le besoin d'humanité, de rencontre, de solidarité, d'entraide, d'échange, pour sortir de la rue, de son isolement, du froid, de l'insécurité.

Avoir un lieu où se mettre à l'abri, parler aux autres, lire le journal, s'intéresser à ce qui se passe autour de soi et dans le monde, débattre de questions de tous ordres autour d'un café, c'est conserver sa part d'humanité, de citoyenneté quelle que soit son origine, son apparence, sa religion, son sexe dans le respect des uns et des autres.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1 Activités organisées au sein de la boutique solidarité :

Activités Sportives :

La Boutique Solidarité a accueilli une étudiante en formation BPJEPS du CREPS de Dinard. Entre mai et décembre 2018, elle a proposé un programme d'animations sportives et culturelles à destination des personnes accueillies. Les séances étaient variées : basket-Ball, randonnée, tchunkball, équitation, course d'orientation...



L'objectif recherché était de pratiquer une activité physique adaptée aux problématiques des personnes accueillies. Les séances ont été appréciées par l'ensemble des participants. Pendant quelques heures, ils n'étaient pas confrontés aux difficultés du quotidien.

Découverte du Mont Saint Michel au mois de mai :

Les personnes accueillies avaient exprimé l'envie d'organiser une sortie pour visiter un site touristique. Avec l'aide de la personne en service civique un groupe s'est investi pour préparer une journée « découverte du Mont Saint Michel ». En amont, l'Abbaye avait donné 10 places gratuites pour visiter le site.

Cette journée a été appréciée par l'ensemble des participants, et nous avons profité du superbe panorama pour observer la côte bretonne et normande.

Brunch avec les Scouts et Guides de France :



Un groupe de jeunes âgés de 14 à 17 ans du groupe Scouts et Guides de France de Saint-Brieuc avait pour projet de proposer un brunch auprès de personnes sans domicile fixe.

Nous avons répondu favorablement à leur demande pour les aider à préparer ce temps auprès des personnes accueillies. De ce fait, les jeunes sont venus le 17 novembre dernier à l'accueil de jour.

Pendant la matinée, ils ont pu échanger avec les personnes accueillies, proposer des activités. Ces temps d'échanges permettent de « casser » les représentations que les jeunes peuvent avoir auprès des personnes SDF.

Pairsvie :

L'action Pairsvie s'est poursuivie en 2018 avec le soutien financier de l'Agence Régionale de Santé pour permettre aux personnes accueillies dans les accueils de jours de se former aux gestes de premiers secours. La Croix Rouge Française forme les personnes au PSC1 (Prévention et Secours Civiques de Niveau 1)

En 2017, les quatre sessions de formation avaient été organisées sur le territoire de Saint Briec. Le choix a été fait de proposer cette action à d'autres villes du Département pour l'année 2018.

De ce fait, des personnes ont été formées dans les accueils de jour de Lannion, Guingamp et Dinan et dans les locaux d'ADALEA sur le secteur de Loudéac. L'ensemble des participants ont été invités à une remise des diplômes en mai 2018 à la Boutique Solidarité.



3.2 Activités organisées avec des partenaires extérieurs :

Fêtes de quartier avec le centre social des Villages :

Chaque année le centre social des villages organise deux fêtes de quartier à destination des habitants du quartier ouest de Saint Briec. Les deux événements sont préparés avec les habitants et les associations du quartier tel que ADALEA, la MJC...

La Boutique Solidarité a participé avec des personnes accueillies aux deux événements. Pour chaque fête, un groupe a aidé à monter les installations, cuisiner, animer les stands.

La participation des personnes accompagnées a été valorisée par les différentes structures partenaires.

Ces journées festives favorisent le lien social entre tous les participants.

Actions liées à la préservation de l'environnement :

En 2018, les services de Saint Briec Armor Agglomération ont proposé aux personnes accueillies de participer à des actions d'arrachage des plantes invasives situées dans la vallée du Gouet. Ces plantes nocives détériorent la flore locale. L'objectif était de mobiliser les personnes sur une action d'intérêt public.

A long terme l'agglomération proposera peut-être un chantier, des propositions de formation à destination des participants.

Le nettoyage des plages se poursuit avec le service de réserve de la Baie Saint Briec. Pour chaque session proposée, il y a toujours trois ou quatre participants de la Boutique Solidarité.

Ces temps permettent aux personnes accueillies de participer à une action liée à la préservation de l'environnement et de rencontrer d'autres bénévoles (retraités, étudiants...). A la fin de chaque action, les personnes expriment le sentiment d'avoir été « utile ».

Journée citoyenne :

Pour la deuxième année, la boutique solidarité a participé à la journée citoyenne organisée par la ville de Saint Briec. Pour rappel, l'objectif de cette journée est que les habitants de la ville se mobilisent bénévolement pour réaliser des chantiers afin d'améliorer leur cadre de vie.

Cette année, les personnes accueillies ont repeint les grilles extérieures de la Chapelle Notre Dame située rue de la Fontaine à Saint Briec. L'action a été préparée en amont avec les services techniques de la ville et un comité de quartier.

Au terme de cette journée, le groupe d'ADALEA a participé au temps festif organisé dans le centre-ville de Saint Briec.



3.3 Autres évènements marquants

Inauguration des locaux de la Boutique Solidarité :

Une inauguration officielle des nouveaux locaux de la Boutique Solidarité s'est tenue le 21 juin 2018 avec les salariés, les personnes accueillies, le Préfet des Côtes d'Armor et les partenaires institutionnels et associatifs.

Après un discours de Mr le Préfet, les participants ont pu visiter les nouveaux locaux. Pour l'occasion, il y avait des visites guidées, un Escape Game pour découvrir les services de l'accueil de jour, un concert, et un apéritif dinatoire.

Aujourd'hui, les lieux sont plus adaptés que les anciens locaux. L'espace est plus grand et chaleureux. Les sanitaires hommes et femmes sont désormais séparés, ce qui permet de garantir une certaine intimité pour chaque personne.



Temps d'échange avec la mairie de Saint Briec :

Un temps d'échange a été organisé au mois de Novembre entre les personnes accueillies et des représentants de la Mairie de Saint Briec (Madame Pellan, adjointe aux affaires sociales). La ville de Saint Briec souhaitait échanger des difficultés rencontrées par les personnes sans domicile fixe le week-end. Actuellement, il n'y a pas de structures ouvertes le samedi après-midi et le dimanche pour permettre aux personnes de se poser dans un espace adapté.

Les représentants de la Mairie ont pu entendre les remarques et suggestions des personnes accompagnées afin de travailler des solutions pour le futur.

3.4 Rencontres professionnelles

Colloque des jeunes en errances à Toulouse :

Rencontre Départementale des accueils de jours :

En 2018, nous avons poursuivi notre participation aux rencontres départementales des accueils de jours du Département.

Une première rencontre était organisée dans les locaux l'association Noz Deiz en juillet 2018. La seconde s'est déroulée à Lannion avec l'association AMISEP.

Ces rencontres permettent aux professionnels de se rencontrer et d'échanger autour des pratiques professionnelles.

EVALUATION INTERNE, LE RETOUR....



La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale soumet les établissements et services médico-sociaux à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations.

Dans le cadre de l'autorisation, la législation distingue deux types d'évaluations : **l'évaluation interne et l'évaluation externe**. La première est menée par l'établissement lui-même, c'est une auto-évaluation réalisée par l'équipe sur la base d'un référentiel. Quant à l'évaluation externe, elle est réalisée par un organisme extérieur habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les dernières évaluations ont été réalisées en 2013 pour l'évaluation interne et en 2015 pour les évaluations externes sur les services rond-point (BS, 115 et ASEP), CHRS / Stabilisation et Hybritel. Si les travaux des deux dernières évaluations ne nous paraissent pas si lointains... L'évaluation interne devra d'ores et déjà être reconduite en 2019 et sera suivie par l'évaluation externe en 2020 / 2021.

En quoi consiste l'évaluation interne ?

L'évaluation interne constitue une démarche participative de l'ensemble de l'établissement et porte sur les effets produits par les activités et leur adéquation aux besoins et attentes des personnes accueillies. Elle va mobiliser les équipes et les personnes accueillies des services concernés dès le mois mai 2019 et ce jusqu'en novembre.

Les résultats de l'évaluation interne doivent comporter un plan d'actions avec des priorités, en précisant les effets attendus sur les personnes accueillies et doivent être transmis à l'autorité ayant délivré l'autorisation, soit la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) pour nos services.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

✓ Les mineurs non accompagnés déboutés de l'aide sociale à l'enfance :

Au sein de la Boutique Solidarité, nous accueillons, très régulièrement, des jeunes étrangers qui ne sont plus pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance. Le statut de mineur n'est pas accordé par la collectivité territoriale. Lorsque la décision de fin prise en charge est annoncée aux personnes, ces derniers se retrouvent sans solution pour subvenir à leurs besoins élémentaires.

Souvent, ils ne disposent pas d'un réseau familial ou amical pour les accompagner au quotidien. Sans repère fixe, ces jeunes peuvent se sentir abandonnés et confrontés à vivre dans la rue. Cette situation est très difficile pour eux. Lorsque nous recevons ces jeunes à la Boutique Solidarité, nous essayons de répondre aux diverses demandes exprimées. C'est difficile pour ces jeunes d'être confrontés au droit commun.

Souvent, nous les orientons vers le secteur caritatif où ils seront pris en charge au sein de familles d'accueil bénévoles. Ce cadre sera plus sécurisant que l'hébergement d'urgence proposé dans le cadre du 115. Pour exemple, un jeune ne parlant pas français, rencontrera de grandes difficultés pour se rendre dans un hébergement d'urgence situé dans une autre ville du département. Au sein d'une structure familiale, il disposera d'un accompagnement pour être soutenu dans ses différentes démarches.

✓ L'accueil des personnes avec des troubles psychiques :

Nous accueillons de plus en plus de personnes souffrant de troubles psychiques au sein de la Boutique Solidarité. Certains sont accompagnés par un service de soins et disposent d'un traitement adapté à leur pathologie. Lorsqu'ils sont stabilisés et soutenus par des professionnels, un projet de vie en logement autonome est réalisable et viable dans le temps. Les personnes continuent de côtoyer l'accueil de jour afin de garder un lien social avec l'équipe éducative.

De nouvelles personnes arrivent régulièrement à l'accueil de jour. Avec nos observations, nous pouvons repérer les personnes qui rencontrent certaines difficultés. Pour exemple, elle peut être agitée, énervée, renfermée... L'aspect physique nous donne également des informations sur l'état de santé actuel des personnes accueillies.

Pendant les entretiens, nous repérons que les personnes sont en errance depuis plusieurs mois ou plusieurs années. Ils voyagent dans plusieurs Départements en France et côtoient diverses structures sociales (accueils de jour, centres d'hébergement d'urgence...). Il n'y a plus d'accompagnement avec un service de soins, ou encore, les individus n'ont jamais été diagnostiqués avec des troubles psychiques.

Lorsque nous les accueillons à la Boutique Solidarité, nous engageons un dialogue afin de connaître un peu le parcours personnel et les problématiques qu'elles rencontrent. Parfois, nous pouvons discuter facilement. Avec d'autres personnes, la relation duelle peut être difficile, voire intrusive.

Nous allons essayer d'orienter la personne vers un service comme le CMP ou l'EMPP pour l'aider à s'inscrire dans un parcours de soins. Certains refusent toute aide proposée de la part de l'équipe éducative. La Boutique Solidarité a pour principe d'accueillir toute personne majeure de manière inconditionnelle. L'absence de soins rend difficile l'accueil des personnes avec troubles psychiques. En raison d'incidents sur l'accueil de jour, nous sommes parfois amenés à exclure la personne.

Pour ce type de situation, nous ressentons un sentiment d'échec, car nous savons que la personne a besoin d'être accompagnée par un service de soins. Aujourd'hui, il existe peu de structures adaptées pour accueillir les personnes avec des troubles psychiques. Il y a parfois des hospitalisations à la demande d'un tiers. Cependant les séjours hospitaliers peuvent être de courte durée et la personne se retrouve régulièrement sans solution lorsqu'il doit quitter l'établissement de soins. De ce fait, sa situation personnelle risque de se dégrader dans le temps et il sera encore plus difficile de travailler un projet avec ce dernier.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Nos difficultés à accompagner une personne avec des troubles psychiques :

« Nous avons accueilli pendant plusieurs semaines un homme âgé d'une quarantaine d'années. Ce dernier était connu des services sociaux d'un autre département.

Monsieur était régulièrement exclu des centres d'hébergement d'urgence et des accueils de jours. Lors de son arrivée à Saint Brieuc, il exprimait sa crainte de dormir à la rue et de se retrouver sans traitement. Cette situation engendrait de l'anxiété et de l'énervement.

Lorsqu'un hébergement d'urgence lui était proposé, il semblait apaisé. Nous pouvions alors discuter sereinement avec lui de ses projets et de ses envies.

Au regard de ses problèmes de santé, il nous était impossible de l'orienter vers un service de soins à Saint Brieuc, car tous ses accompagnements étaient centralisés dans une autre ville de la région. Il ne voulait pas retourner dans son secteur d'origine car il avait des craintes pour sa sécurité personnelle.

Nous avons tenté de travailler avec son tuteur pour trouver des solutions adaptées à sa situation. Nous n'avons pas eu de retour positif avec ce professionnel qui disait avoir tout tenté pour lui.

En raison d'incidents au sein des abris de nuit des Côtes d'Armor, monsieur s'est retrouvé ne pouvant plus avoir de propositions avec le 115. Il était impossible de l'orienter vers un établissement où il n'y avait pas de veilleur de nuit.

Sur le collectif de l'accueil de jour, Monsieur était très demandeur. Nous ne pouvions pas répondre à toutes ses demandes. Les jours où il n'avait pas de solution d'hébergement, il fallait être vigilant car il pouvait vite s'énerver. Dans ses phases de crises, nous ne pouvions pratiquement pas discuter avec lui. Il exprimait des inquiétudes et menaçait de mettre fin à ses jours. Un jour il a avalé une boîte de médicaments au sein de la Boutique Solidarité. De ce fait, nous avons dû prévenir les services de secours.

Face à cette situation, nous nous sommes vite retrouvés démunis car il n'y avait aucune solution adaptée pour lui dans le Département. Tous ses suivis étant centralisés dans une autre ville, il nous était difficile de l'orienter vers nos partenaires habituels.

Nous avons dû exclure Monsieur temporairement en raison de menaces que ce dernier proférait à l'encontre des personnes accueillies et des professionnels. Nous avons été alertés en amont par un autre établissement. Cette situation a engendré une fermeture de l'accueil de jour pendant une matinée. La personne a été hospitalisée sous contrainte pendant quelques jours puis a quitté la ville.

Aujourd'hui, nous n'avons pas de nouvelles de ce Monsieur. Il doit surement continuer à errer de villes en villes, sans avoir de solution adaptée à sa situation. »

Parole d'une personne accueillie :

« Concernant l'accueil de jour, l'accueil est très convivial et le personnel est accueillant et mixte. C'est toujours agréable de trouver une équipe mixte et jeune, qui accueille les personnes de différentes tranches d'âges. Ce qui m'a plus le marqué c'est le professionnalisme de l'équipe.

J'apprends des choses en discutant avec les autres personnes accueillies. Lorsqu'on se retrouve on essaie de se connaître et de faire connaissance.

Au niveau de l'écoute des personnes accueillies, il y a toujours de l'écoute de la part des professionnels pour améliorer le cadre de vie.

Avant d'arriver, il y avait un manque d'activité et les journées étaient longues. L'arrivée d'une étudiante a permis de mettre en place des choses qu'il n'y avait pas avant. On se sentait épanoui d'avoir fait autre chose pendant la journée.

Il faudrait nous faire oublier nos soucis avec des activités plus régulières. C'est une sorte de thérapie. Ce serait bien qu'il y est un professionnel missionné pour proposer des activités. »

RESSOURCES HUMAINES

■ Personnels :

En 2018, la Boutique Solidarité a pu bénéficier de l'appui de jeunes en service civique et d'une personne en contrat aidé notamment pour assurer le suivi des logements d'urgence gérés par le Rond-Point.

■ Supervision :

L'équipe bénéficie de séances de supervision depuis plusieurs années.

Cela leur permet de pouvoir échanger en équipe et avec l'appui d'un intervenant extérieur sur leurs pratiques, leurs difficultés, les situations problématiques...

Ce regard extérieur leur fait prendre un recul nécessaire et leur permet de relativiser face à des situations complexes.

Intitulés	Heures
Contrat de séjour et règlement de fonctionnement : intégrer les dernières évolutions législatives	7h
Formation valeurs de la république et laïcité	14h
Interculturalité	42h
Recyclage habilitation électrique non électricien	28h
SST initiale	28h
TOTAL	119h

6. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

La Boutique Solidarité s'inscrit dans une démarche de travail en réseau. Cette construction se fait au fil du temps et des liens avec les partenaires.

Ces liens se déclinent sur deux niveaux :

- En interne, dans le cadre de son appartenance au Rond-Point mais également au travers des différents pôles de l'association,
- En externe, par les liens qu'elle tisse avec ses partenaires sur le territoire Briochin, sur le Département et la Région.

Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité s'appuie sur l'ensemble des dispositifs sociaux, d'insertion et d'accompagnement social qui existent au niveau local, départemental, voire régional que l'on peut synthétiquement représenter en plusieurs catégories d'intervenants :

- ✓ **Les partenaires qui interviennent en amont et qui orientent les personnes** vers la Boutique Solidarité.

Il n'y a pas nécessairement de lien téléphonique ou autre avec ces partenaires. Les personnes orientées viennent directement avec une information plus ou moins précise de ce qui peut être proposé sur place.

Citons parmi les principaux :

- L'ASEP, le Point Santé et le 115,
- La Croix Rouge,
- Les différentes MDD,
- Le CCAS,
- Le local des sans abri de la ville de Saint Briec : « le Trait d'Union »,
- Pour les étrangers et les primo arrivants : COALLIA, l'ASTI et la CIMADE,
- Le service social des hôpitaux du département pour ceux qui sortent des services de santé,

- La PASS de l'hôpital Yves LE FOLL,
- Le SPIP pour ceux qui sortent de maison d'arrêt,
- La police et la gendarmerie.

✓ **Les partenaires sollicités** pour répondre aux interrogations et aux demandes des personnes.

Le rôle des professionnels de la Boutique Solidarité est de rétablir le contact en aidant les personnes ou en les incitant à reprendre leurs démarches lorsqu'elles les ont abandonnées.

Ils leur apportent un soutien, une aide, lorsqu'elles n'arrivent plus à s'y retrouver dans leurs dossiers ou qu'elles n'ont plus le courage ou l'énergie nécessaire pour faire face aux difficultés qu'elles rencontrent.

Une écoute attentive, un conseil, une aide ponctuelle, une orientation vers la bonne porte pour sortir de ses ennuis et la route qui s'ouvre devant soi devient plus accessible et son sac plus léger.

Mais les contacts établis avec les services sociaux, les administrations, les associations amènent les professionnels à être confrontés aux lourdeurs et aux contraintes de leurs réalités, ces contacts s'avèrent néanmoins profitables pour dénouer bien des situations.

Citons parmi les principaux :

- Les associations caritatives (La Croix Rouge Française, le Secours Populaire, les Restos du Cœur, le Secours Catholique, Emmaüs, les Ateliers du Cœur...) pour toute demande d'aide alimentaire, vestimentaire, financière, mobiliers d'urgence...
- Le CCAS pour toute demande d'instruction du RSA, de bons repas, d'aides financières....
- Le SIAO pour toute demande d'hébergement après évaluation de cette demande,
- Les hôtels et quelques particuliers pour les demandes de logement ou meublés en accès rapide,
- Les organismes sociaux : CAF, Tutelles, CPAM, MSA pour toute réouverture ou accès aux droits,
- Les dispositifs d'accompagnement ou de logement pour les jeunes : RHJ, Lieu Dit, CLLAJ, CDE, L'Envol...
- Les services spécialisés dans le secteur de la santé et de la santé mentale : l'Equipe Mobile Précarité en Psychiatrie du centre Benoit Menni (EMPP), le CSAPA, le CAARUD, la PASS de l'hôpital Yves LE FOLL, les urgences de l'hôpital, pour toute demande de soins ou de suivi de traitement,
- Pôle Emploi, le Pôle Emploi Formation d'ADALEA, les organismes de formation, les agences d'intérim, les ateliers et chantiers d'insertion pour toute demande de qualification ou d'accès à l'emploi ou à une activité,
- Et, bien entendu, l'ensemble des services de l'association ADALEA.

7. PLAN D' ACTIONS

Notre projet associatif s'appuie sur 5 axes stratégiques qui guident notre action sur la période 2014-2019. Sur chacun de ces axes, l'association a défini ses engagements.

ACCOMPAGNER	INNOVER	COOPERER	IMPLIQUER	S'ENGAGER
--------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------

Ces axes et engagements ont ensuite fait l'objet d'une déclinaison opérationnelle au sein de chaque pôle dans le cadre de plans d'actions.

	Rappel des perspectives pour 2018	Réalisations au 31 Décembre 2018	Perspectives pour 2019
Accompagner	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir et poursuivre nos propositions d'activités culturelles et de loisirs en ayant une veille permanente sur les événements organisés à l'extérieur. -Poursuivre l'organisation des temps d'échanges avec les personnes accueillies. 	<ul style="list-style-type: none"> - En cours de mise en œuvre. Repérage par le service civique des temps d'informations collectifs sur la thématique santé. - Des temps d'animation sont organisés : préparation de la journée du refus de la misère, participation à l'atelier bois ludik, festivités de Noël (arbre à palettes), etc... - Affichage des sorties proposées par Culture Zâtous. Partenariat avec la Citrouille pour l'animation de Noël. - L'espace affichage a été réorganisé avec une organisation par thématique. Organisation en cours d'un espace presse. - Le protocole a été présenté en réunion d'équipes et une procédure a été rédigée en interne au niveau de l'association. - Dynamique engagée autour des thématiques santé et culture - Livret d'accueil retravaillé - Poursuite des temps d'échanges et développement d'animations collectives 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir et poursuivre nos propositions d'activités culturelles et de loisirs en ayant une veille permanente sur les événements organisés à l'extérieur. -Poursuivre l'organisation des temps d'échanges avec les personnes accueillies.
Innover	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer avec les personnes accueillies l'inauguration des locaux. - Organiser une réflexion sur la gestion des espaces de la Boutique Solidarité, des comportements violents et agressifs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des plans des futurs locaux en 2015 avec des travaux et recherche de locaux transitoires. Les travaux vont commencer en 2016. - Les horaires d'ouverture de la boutique solidarité ont été revus et élargis avec une ouverture à 8h30 au lieu de 9h00 du lundi au vendredi. - Occupation de locaux transitoires au 4 bis, Bd Clémenceau - Echantillons et produits d'hygiène obtenus via l'agence du don - Réaménagement sur le site de la Corderie 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser une réflexion sur la gestion de l'abri canin

Coopérer	<ul style="list-style-type: none"> - Relancer et participer à la dynamique départementale des accueils de jour (espace échanges de pratiques). 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service a intégré l'instance du CCRPA et communique systématiquement l'actualité de cette instance auprès des personnes accueillies. - En cours, partenariat avec les restos du cœur et sollicitations de boulangeries, des petits déjeuners sont organisés sur l'accueil de jour à partir des denrées fournies par les restos du cœur. - Rencontre des accueils de jours des côtes d'Armor dans le cadre de la semaine des accueils de jours avec partage d'un temps fort avec les salariés et les personnes accueillies. - Développement des liens avec Culture Zatous. - Lancement de sessions PSC1 sur l'ensemble du Département 	<ul style="list-style-type: none"> -Relancer et participer à la dynamique départementale des accueils de jour (espace échanges de pratiques).
Impliquer	<ul style="list-style-type: none"> - Investir la réflexion associative sur le travail pair. 	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement de fonctionnement formalisé des logements d'urgence - Affichage du règlement de fonctionnement et de la charte des droits et libertés dans chaque logement d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investir la réflexion associative sur le travail pair. - Procéder à l'évaluation interne du Rond-Point