

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Bilan d'activité 2019
Mars 2020

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 :
 - Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, ils 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.
 - Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUES** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonne le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
 - **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés vers une resocialisation et une autonomie financière, et vers une orientation sur les dispositifs de droits communs.
 - 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 répondant 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, orienter vers le dispositif le plus adapté pour répondre aux 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.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2019, **705 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (794 en 2018, 785 en 2017).

	Nombre 2019	% 2019	Nombre 2018	% 2018	Nombre 2017	% 2017
Hommes	548	77.73%	595	74.94%	576	73.36%
Femmes	157	22.27%	199	25.06%	209	26.64%
TOTAL	705	100%	794	100%	785	100%

Les hommes représentent près de 78% des personnes accueillies, dans des proportions relativement similaires aux années précédentes.

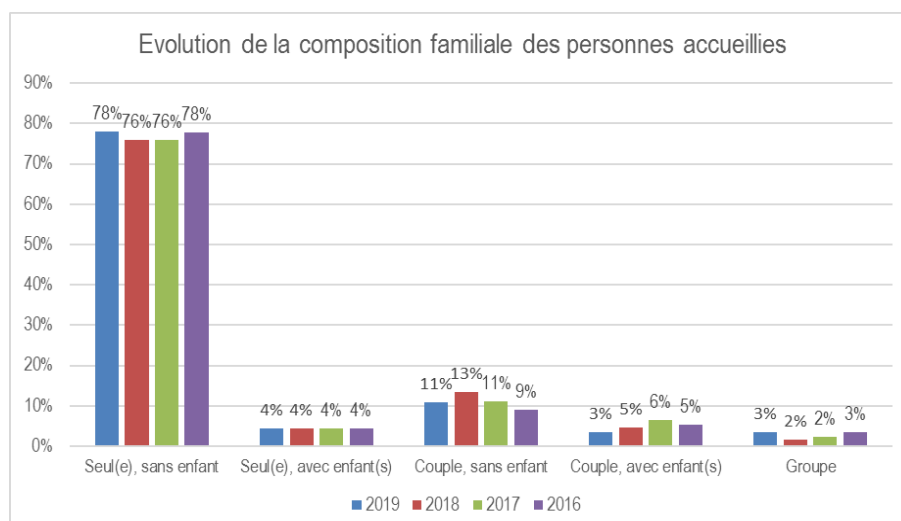
23.4% des personnes accueillies en 2019 sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois.

2.2 Compositions familiales

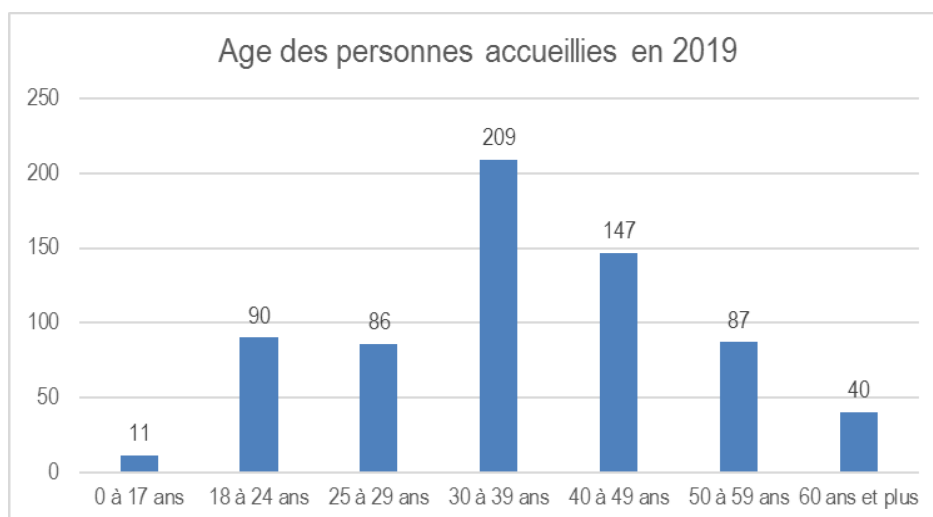
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple, sans enfants	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2019	405	23	56	18	18	185	705
% 2019	77.88%	4.42%	10.77%	3.46%	3.46%	/	100%
% 2018	76.02%	4.27%	13.41%	4.67%	1.63%	/	100%
% 2017	75.85%	4.35%	11.11%	6.44%	2.25%	/	100%
% 2016	77.69%	4.44%	9.01%	5.38%	3.49%	/	100%

Les personnes seules demeurent majoritaires (près de 78%), suivies des personnes en couple sans enfants. Cette répartition reste stable par rapport aux années précédentes malgré une légère augmentation des personnes en couple avec enfants en 2017.

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 parent nous sollicite.



2.3. Ages



56% de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans**, et **26%** est âgée de moins de 30 ans. La classe d'âge la plus représentée est celle des **30 à 39 ans (29%)**. La pyramide des âges des personnes est stable par rapport aux années précédentes.

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 : 5,6% (7.57% en 2018)**.

2.4 Ressources à l'entrée

NB : dans le tableau ci-dessous, c'est la ressource principale des personnes qui est recensée.

	Salaire retraite	Allocation chômage/formation	RSA	AAH	Autres Dont ADA (Allocation demandeur d'Asile)	Sans ressources	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2019	36	14	123	31	24	218	259	705
% 2019	8.07%	3.14%	27.58%	6.95%	5.38%	48.88%	/	100%
% 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%

La moitié des personnes accueillies pour lesquelles nous avons obtenu cette information en 2019 est **sans ressources (49%)**. Cette part est en augmentation constante depuis plusieurs années (36,65% en 2010), malgré une légère diminution en 2018.

L'autre moitié des personnes accueillies dispose néanmoins de ressources (49%), dont des minimas sociaux **pour 41% des personnes**. Concomitamment à l'augmentation du nombre de personnes accueillies sans ressources, cette part tend à diminuer depuis plusieurs années : 45% de personnes percevaient les minimas sociaux en 2018 mais 56% en 2010.

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville (SBAA)	Autre ville dans le 22	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2019	111	52	40	120	162	220	705
% 2019	22.89%	10.72%	8.25%	24.74%	33.40%	/	100%
% 2018	23.40%	10.75%	6.41%	22.84%	36.60%	/	100%
% 2017	26,98%	8.27%	8.09%	23.2%	33,45%	/	100%
% 2016	27.30%	8.21%	9.21%	22.45%	32.83%	/	100%

23% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc, ou y résident 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 ensuite avec leur titre de séjour pour entreprendre les premières démarches administratives que leur ouvre leur nouveau statut, et elles sont comptabilisées comme résidant à Saint- Brieuc.

Près de 25% de personnes sont originaires **d'autres départements.**

33% des personnes arrivent de l'étranger notamment d'Afrique Centrale (République Démocratique du Congo-Kinshasa, Cameroun, Angola, Guinée, République du Congo-Brazzaville ...) et du Nord (Algérie, Tunisie), de Géorgie, de Roumanie... ou encore de l'Union Européenne.

Globalement, la majorité des personnes accueillies sont de nationalité Française (62%) ;

- 30 % des personnes accueillies sont de nationalité hors UE (34% en 2018),
- 8% de nationalité UE (5,34% en 2018, en augmentation).

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

	Nombre 2019	% 2019	% 2018	% 2017	% 2016
Logement individuel	63	12.45%	13.63%	12.08%	14.29%
Hébergement chez un tiers	112	22.13%	22.22%	26.68%	32.29%
Hébergement d'insertion	16	3.16%	3.35%	3.52%	3.57%
Hébergement d'urgence	123	24.31%	27.67%	28.19%	25.30%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	70	13.83%	15.72%	16.95%	16.07%
Sans hébergement (rue)	122	24.11%	17.41%	12.58%	8.48%
Non renseigné	199	/	/	/	/
TOTAL	705	100%	100%	100%	100%

Notons une augmentation continue des personnes sans hébergement (rue) depuis 2017, représentant en 2019 presque un quart des situations accueillies à la Boutique Solidarité. L'on peut y ajouter les personnes vivant en habitat précaire, représentant 14% des personnes accueillies.

L'hébergement d'urgence est également très représenté (un quart des publics accueillis).

2.7 Passages mensuels

	2019	2018	2017	2016
Janvier	1151	841	1290	893
Février	795	685	1060	958
Mars	806	740	1080	1278
Avril	762	761	992	970
Mai	739	662	1047	975
Juin	703	702	890	1099
Juillet	674	799	788	966
Août	743	901	960	1449
Septembre	636	954	898	1360
Octobre	892	1091	819	1097
Novembre	675	871	660	1295
Décembre	738	877	729	886
TOTAL	9314	9884	11213	13226

La Boutique Solidarité est ouverte du lundi au samedi midi, fermée le mardi après-midi au public.

La Boutique Solidarité a enregistré en 2019 9314 passages de personnes, soit une moyenne de **776 passages mensuels** (824 en 2018, 934 en 2017, 1102 en 2016), **180 passages hebdomadaires et 36 passages quotidiens**, avec, en 2019, un pic de fréquentation en hiver (janvier notamment).

La baisse de fréquentation observée en 2018 se confirme : elle est principalement liée au déménagement de la Boutique Solidarité au 50, rue de la corderie, dans des locaux neufs, davantage excentrés du centre-ville et plus éloignés du Trait d'Union.

2.8 Réponses et orientations proposées

2.8.1 Réponses humanitaires

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 2019	Nombre 2018
1ère Visite	168	196
Accueil - Prestations générales	9633	9166
Consignes	48	51
Aide administrative	265	428
Recherche d'emploi ou formation	6	10
Rédaction CV/Lettres	7	10
Ouverture/Réouverture de droits	7	20
Orientation 115	167	198

Orientation Point-Santé	63	63
Orientation SIAO	37	59
Orientation Travailleurs sociaux	90	117
Orientation Asso caritative	23	32
Bon alimentaire	71	118
Bon de transport	57	67
Bon vestimentaire	15	24
Recherche de logement	21	31
Domiciliation	157	176
ALT Urgence - Contrat	2	7
ALT Urgence - Renouvellement	15	22
Autres	65	43
TOTAL	10917	10838

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. Une augmentation de ces besoins de prestations est d'ailleurs observée en 2019.

L'orientation vers le 115, les bons alimentaires, de transport, la consigne et la domiciliation restent les incontournables de nos actions auprès du public. C'est une aide ponctuelle, un dépannage de tous les jours demandés par les personnes qui fréquentent le lieu.

L'activité de domiciliation est un levier pour le travail autour de l'accès aux droits. Les personnes 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... C'est également l'occasion de les orienter vers d'autres dispositifs pouvant répondre à leurs besoins : point santé, SIAO, travailleurs sociaux...

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 quels que soient son origine, son apparence, sa religion, son sexe.

2.8.2 Domiciliation

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 d'un agrément pour 250 domiciliations.

Activité de la domiciliation :

- 236 entretiens (162 en 2018)
- 251 domiciliations (initiale + renouvellement) (162 en 2018)
- 85 renouvellements effectifs (36 en 2018)
- 2 refus avec réorientation vers CCAS (2 en 2018)
- 167 radiations dont (108 en 2018) :
 - 120 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (96 en 2018)
 - 2 à la demande de la personne (2 en 2018)
 - 25 pour logement stable (5 en 2018)
 - 20 pour autre motif (5 en 2018)

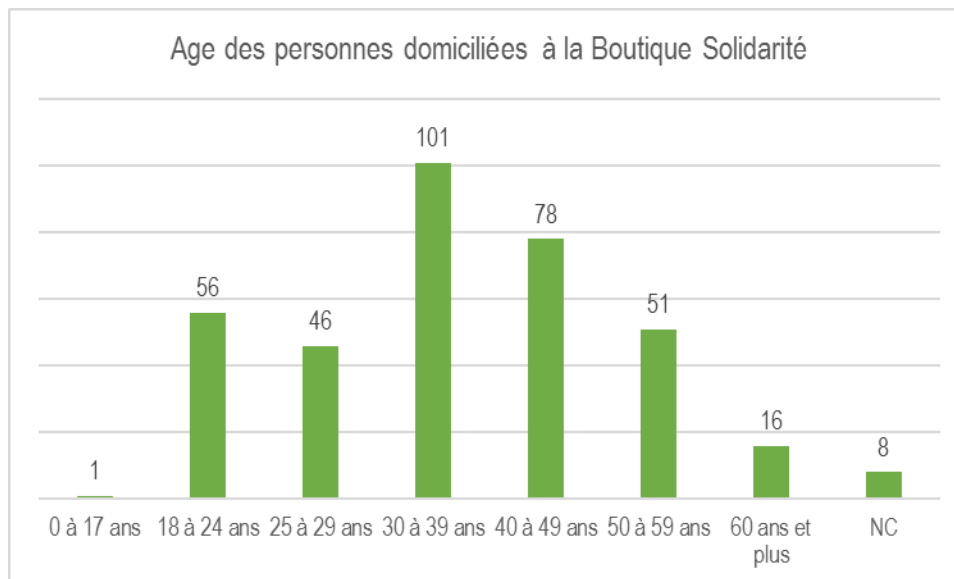
Gestion de la domiciliation :

- 5360 courriers reçus (4185 en 2018)
- 235 courriers remis à la poste
- 4527 courriers distribués au passage des personnes (3556 en 2018)

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

Profil des personnes :

- **352** personnes ont été domiciliées en 2019 (255 en 2018)
- **79%** sont des hommes (77% en 2018)
- **86%** des personnes vivent seules (83% en 2018)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.



A noter qu'un enfant mineur a bénéficié de la domiciliation par le biais de ses parents.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1 Activités organisées au sein de la boutique solidarité

Sorties été 2019 :

Avec l'aide de fonds récoltés par des lycéennes d'un établissement scolaire de Pontivy, nous avons pu organiser diverses actions avec les personnes accueillies.



En juillet 2019, 6 personnes sont parties à la journée pour visiter l'île de Bréhat. Nous avons offert la traversée en bateau et le repas dans un restaurant.

Un stagiaire moniteur éducateur avait organisé le programme de journée en amont avec des personnes accueillies.

Dans la continuité, nous avons également organisé une journée au mois d'août pour aller à découverte du Cap Fréhel.

Ces deux journées ont été appréciées par l'ensemble des personnes accueillies et les membres de l'équipe éducative. Elles ont été l'occasion d'échanger de sujets différents avec les personnes et de raviver des souvenirs pour certains membres du groupe (pêche, pique-nique à la plage...). L'objectif est vraiment d'inviter les personnes accueillies à participer à un temps qui permet d'oublier les difficultés du quotidien.

Fêtes de fin d'année 2019 :

Le groupe « Gladys & The 2 Mens Band », qui avait déjà participé à l'inauguration des locaux en 2018, est venu à la Boutique Solidarité pour proposer un concert gratuit aux personnes accueillies. Pour ces fêtes de fin d'année, le groupe a offert un vrai moment festif pendant deux heures au sein des locaux de l'association Adalea. Une des personnes accueillies a également chanté ses morceaux de rap avec l'aide de l'accompagnement instrumental des musiciens.

Les fêtes de fin d'années peuvent être des moments difficiles à passer pour les personnes sans domicile fixe. Ce type d'évènement festif est toujours apprécié par l'ensemble des participants.

Ateliers cuisine :

Pendant sa mission de service civique, Alexia Durin a proposé des ateliers pâtisserie pendant plusieurs mois. Certaines personnes ne se mélangent pas aux autres au sein de l'accueil de jour et un support d'animation aide à créer du lien entre les participants.

Pair Vie :

L'action Pair Vie s'est poursuivie en 2019 avec la Croix Rouge Française. De ce fait, 18 personnes ont été formées aux gestes de premiers secours (PSC1) sur les villes de Saint Brieu, Lamballe et Loudéac. Ce projet est financé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et est reconduit pour l'année 2020.

Théâtre Forum, les Sardines de Désert (action inter-services) :

Le 31 mai 2019, la compagnie « Les Sardines du Désert » a proposé une animation de théâtre-forum dans les locaux de l'association. Les membres de cette compagnie du Burkina Faso effectuaient un séjour en Bretagne pour animer des spectacles afin de sensibiliser les personnes au « rapport au monde, à l'autre et aux préjugés ».

Le principe du théâtre forum est le suivant : les 6 artistes jouent des scénettes illustrant des situations d'oppression ou d'inégalités, dont la fin est généralement catastrophique. Les scènes sont ensuite rejouées et les spectateurs peuvent intervenir sur scène à n'importe quel moment. L'objectif recherché est de trouver une solution commune pour casser la situation d'oppression.

Malgré la chaleur caniculaire du mois de mai, les personnes accueillies et les professionnels ont joué le jeu pour entrer en scène avec les comédiens.



3.2 Activités organisées avec des partenaires extérieurs :

Dans la continuité de l'année 2018, nous avons poursuivi notre participation aux fêtes de quartier avec le centre social des Villages (été et Noël), au nettoyage des plages avec la réserve nature de la Baie de Saint Brieuc, et aux chantiers d'arrachage des plantes invasives, journée citoyenne avec la Mairie de Saint Brieuc et les comités de quartiers. Ces journées festives favorisent le lien social entre tous les participants. 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 ont le sentiment d'avoir été « utiles ».

3.3 Autres évènements marquants

L'abri canin

Le nouvel abri canin de la Boutique Solidarité est entré en fonction en novembre 2019. Nous pouvons y accueillir 4 chiens dans des cages individuelles.

Les propriétaires de chiens commencent à prendre possession du lieu. Cependant ce dispositif nécessite du dialogue et de la pédagogie pour intégrer de nouvelles habitudes : mettre le chien dans la cage tout en le « réassurant », nettoyer le box à chaque passage pour éviter la transmission de maladies... Heureusement notre collègue Laurent Hervé (ancien éducateur canin) nous fournit de précieux conseils afin d'assurer un bon fonctionnement.

En 2020, et pour rendre l'endroit plus convivial, un graph au mur attendant sera créé. Le fondateur du festival « Just Do Paint » Bertrand Keravis, a accepté de nous accompagner dans ce projet. Ce professionnel a travaillé à plusieurs reprises avec d'autres établissements médico-sociaux (centre social « La Ruche » de Saint Brieuc...).

Cette action se réalisera en deux temps : une présentation de l'histoire du graph, puis la réalisation du graph avec les personnes accueillies. En amont, les salariés du chantier d'insertion ont déjà repeint le mur en blanc.

La confection du graph est reportée au printemps 2020 en raison des conditions climatiques. A vos pinceaux pour 2020 !!!

Travail avec le collectif Dignité Cimetière :

Le Collectif Dignité Cimetière intervient partout en France. Ses membres préparent et participent aux obsèques – civils ou religieux - de personnes qui sont dans une situation de grande précarité (sans domicile fixe ou isolées), afin que chaque personne ait le droit à « des obsèques dignes et une sépulture décente ». Ce collectif travaille en étroite collaboration avec les pompes funèbres intercommunales de Saint Brieuc Agglomération. L'association organise également chaque année la journée d'hommage aux morts de la rue.

L'équipe de la Boutique Solidarité travaille régulièrement avec les membres de ce collectif lorsque qu'une personne SDF ou hébergée est retrouvée décédée. L'échange d'informations permet au collectif de retracer le parcours de vie de la personne et de personnaliser la célébration. En avril 2019, un réfugié a été retrouvé décédé au port du Légué à Saint Brieuc. Cette personne côtoyait divers services sociaux tels que la Boutique Solidarité. A l'annonce du décès, le collectif a fourni une aide précieuse pour préparer et animer l'hommage.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

La Boutique Solidarité est un lieu d'accueil, d'écoute et d'orientation pour les personnes en difficulté, en recherche de lien social. Nous proposons différents services auprès des personnes accueillies.

Notre intervention ne se limite pas à l'accueil physique dans les locaux situés à Saint Brieuc. Le travail se fait également à distance avec certaines personnes accueillies et professionnels de l'action sociale. En voici quelques exemples.

Une aide indirecte pour l'ouverture de droits auprès de nouveaux arrivants :

De nouvelles personnes sans domicile fixe arrivent régulièrement à Saint Brieuc. Si la majorité vient frapper à la porte de la Boutique Solidarité, d'autres vont être orientées en premier lieu vers le secteur du soin ; pour exemple, lorsqu'un particulier signale la situation d'un sans domicile fixe, et que cette personne est directement amenée vers les urgences du Centre Hospitalier pour la stabilisation de son état de santé.

Dans ces situations et pour les personnes arrivant à St Brieuc, le service social hospitalier nous contacte régulièrement pour solliciter l'ouverture d'une élection de domicile. Nous effectuons alors la démarche à distance, ce qui permet d'enclencher l'ouverture de droits à la sécurité sociale pour les patients hospitalisés. Après, la personne pourra poursuivre son parcours de soin auprès des professionnels de santé (rendez-vous, examens médicaux, récupérer un traitement en pharmacie...). Ainsi même sans accueil physique, la Boutique Solidarité peut apporter une aide importante pour enclencher l'ouverture de droits.

S'adapter aux personnes qui rencontrent des difficultés à venir à la Boutique Solidarité :

D'autres personnes ne viennent que ponctuellement à la Boutique Solidarité pour retirer leur courrier et prendre un café. Elles ne s'attardent pas et ne souhaitent pas rester longtemps sur le collectif ; en effet la relation avec d'autres personnes peut être compliquée et le contact avec des tiers limité. Ces personnes peuvent vivre isolées dans un bois ou un squat situé à Saint Brieuc ou ses environs.

Ces personnes n'osent pas nécessairement solliciter de l'aide auprès des professionnels de l'équipe de la Boutique Solidarité, mais auprès d'autres acteurs qui interviennent en proximité de leur lieu de vie : élu aux affaires sociales, travailleur social de secteur... Toutefois, nous pouvons tout de même accompagner ces personnes indirectement sur certains domaines : leur faire suivre leur courrier dans le lieu où elles résident à un moment précis ; transmettre, sous réserve de leur autorisation écrite, des documents administratifs importants à leur travailleur social référent...

Ce travail n'est pas visible directement, mais est nécessaire pour certaines situations. Notre action permet indirectement de débloquer des situations administratives complexes.

L'accueil de jour, un point de repère, en dehors du territoire briochin :

Enfin, certaines personnes accueillies au sein de la Boutique Solidarité se déplacent régulièrement en France et à l'étranger pour diverses raisons (travail, problème familial, besoin de s'éloigner de Saint Brieuc temporairement...). Même si les personnes sont éloignées temporairement de l'accueil de jour, certaines gardent un lien avec les membres de l'équipe éducative. Cette relation de confiance avec les professionnels s'est créée lorsque les personnes accueillies séjournaient à Saint Brieuc. Les échanges à distance permettent d'échanger avec elles sur les projets en cours, les difficultés rencontrées...

Les échanges informels par téléphone ou par courriel nous permettent avec l'accord des personnes d'effectuer quelques démarches à distance telles que : maintenir une domiciliation, transmettre des informations au SIAO dans le cadre d'une demande d'hébergement... A leur retour, elles ne seront pas obligées de refaire toutes les démarches réalisées en amont.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Un accompagnement adapté aux problématiques des personnes :

Le travail d'accompagnement au sein de la Boutique Solidarité, nous demande de nous adapter continuellement aux problématiques des personnes. Parfois, il est nécessaire d'assurer un rôle de coordination avec d'autres acteurs du secteur social et médico-social situés dans d'autres villes de France. Voici un exemple d'accompagnement qui nécessite l'intervention des diverses actions du service Rond-Point (Boutique Solidarité, ASEP et 115).

« En juin 2019, le 115 nous contacte au sujet d'une personne âgée de 70 ans qui vient d'arriver à Saint Brieuc, monsieur X. Monsieur se souvient de l'adresse de la Boutique Solidarité, car il avait sollicité les services de l'accueil de jour en 2016. Il disait que c'était son seul point de repère à Saint Brieuc.

Monsieur X semble perdu. Il rencontre des difficultés pour se repérer et s'orienter dans Saint Brieuc ; nous devons l'accompagner à plusieurs reprises de l'accueil de jour vers l'auberge de jeunesse, car il n'arrive pas à mémoriser le chemin. Il évoque ses difficultés liées à sa maladie et sa fugue d'un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) situé dans le nord de la France. Pendant les entretiens, Monsieur dit qu'il s'ennuie en maison de retraite car il se retrouve avec des personnes plus âgées que lui. Pendant trois semaines, il a utilisé ses économies pour voyager, séjourner à l'hôtel et manger dans des restaurants. Cependant Monsieur va bientôt être en difficulté car il a épuisé toutes ses économies.

En parallèle, le service 115 a engagé des recherches pour retrouver l'EHPAD où il séjournait dans le nord de la France. Au cours des échanges, Monsieur prend conscience qu'il ne va pas tenir longtemps. Il n'a plus de traitement et semble assez épuisé par son périple. Après plusieurs entretiens, il accepte de l'aide pour préparer son retour au sein de l'EHPAD.

Afin de pallier ses inquiétudes, nous lui proposons de recontacter la directrice de l'établissement. Au cours de l'échange, cette dernière se montre rassurante et indique que toute l'équipe attend le retour de Monsieur X.

Nous l'avons accompagné à la SNCF pour prendre ses billets. La veille du départ, nous avons anticipé avec le 115 et le CCAS de Saint Brieuc pour bloquer une place d'hébergement au trait d'union. Nous avons également contacté la directrice de l'EHPAD afin que Monsieur X soit accueilli à la gare.

Cet accompagnement a mobilisé les diverses actions du service Rond-Point (ASEP, Boutique Solidarité et 115) pour aider Monsieur à réintégrer l'EHPAD. Nous avons également travaillé avec d'autres acteurs tels que l'auberge de jeunesse et le CCAS de Saint Brieuc. »

RESSOURCES HUMAINES

■ Personnels :

En 2019, 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.
Elle est aussi le terrain d'apprentissage d'un moniteur éducateur depuis septembre 2018 pour une durée de deux ans.

Le dispositif a été le terrain de stage de :

Ismael CORBEL stagiaire du 11 mars 2019 au 11 juin 2019 dans le cadre de sa première année de formation de Moniteur Educateur dispensée par ASKORIA.

Audrey DESMARE stagiaire du 24 octobre 2019 au 20 décembre 2019 dans le cadre de sa 1ère année de formation d'Assistante de Service Social dispensée par ASKORIA.

■ Supervision :

L'équipe bénéficie de séances de supervision depuis plusieurs années, permettant d'échanger avec l'appui d'un intervenant extérieur sur leurs pratiques, leurs difficultés, les situations problématiques...
Ce regard extérieur leur fait prendre un recul nécessaire face à des situations complexes.

■ Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation :

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est de **206,50 heures**

Intitulés	Heures
Parcours de formation PEC Technicien de l'Intervention Sociale et familiale	54,5
Formation de tuteur – maître apprentissage	40
Approche des pathologies mentales : Conduites à tenir, positionnement à adopter	84
Parentalité et protection de l'enfance	14
Recyclage habilitation électrique non électricien	14
TOTAL	206,5

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, le 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 2019	Réalisations au 31 Décembre 2019	Perspectives pour 2020
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"> - Mise en œuvre par le service civique de temps d'activité culinaire. - Des temps d'animation sont organisés : préparation de la journée du refus de la misère,... - Affichage des sorties proposées par Culture Zâtous. - L'espace affichage a été réorganisé pour permettre aux personnes de se repérer et de s'investir dans la vie du service. - Dynamique engagée autour des thématiques santé et culture - 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"> - Organiser une réflexion sur la gestion de l'abri canin 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation avec les personnes accueillies les festivités des 40 ans de l'association - Organisation d'une réflexion sur la gestion des espaces de la Boutique Solidarité, des réponses aux comportements violents et agressifs. - Mise en route 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 collations sont organisées sur l'accueil de jour à partir des denrées fournies par les restos du cœur. - Développement des liens avec Culture Zâtous. - Poursuite des sessions PSC1 (PAIR-VIE) 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. - Procéder à l'évaluation interne du Rond-Point. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quelques éléments de réflexion ont eu lieu. - L'évaluation interne a été menée en 2019. Les préconisations seront connues courant 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Embauche d'un travailleur Pair en 2020 - Mise ne place d'un plan d'action au regard des préconisations

8. PERSPECTIVES

Les résultats de l'évaluation interne doivent être finalisés courant 2020. Ils 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. A partir de ce constat différents axes de travail seront à réaliser en vue de l'amélioration des activités et de la qualité des prestations.