



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

BILAN D'ACTIVITE 2017

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Février 2018

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 Le retour dans les locaux de la rue de la Corderie	10
3.2 Un nouveau service	10
3.3 Une réflexion sur la pair-aidance	10
3.4 Activités et animations	10
4. Problématiques rencontrées	13
5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....	13
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 **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, 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.

Notre pratique s'appuie sur une connaissance éprouvée des situations d'urgence, acquise depuis plus de 20 ans auprès des publics en grande marginalité ou en voie d'exclusion et qui connaissent à des degrés divers des difficultés de logement, d'emploi, de santé, de vie familiale, de vie sociale.

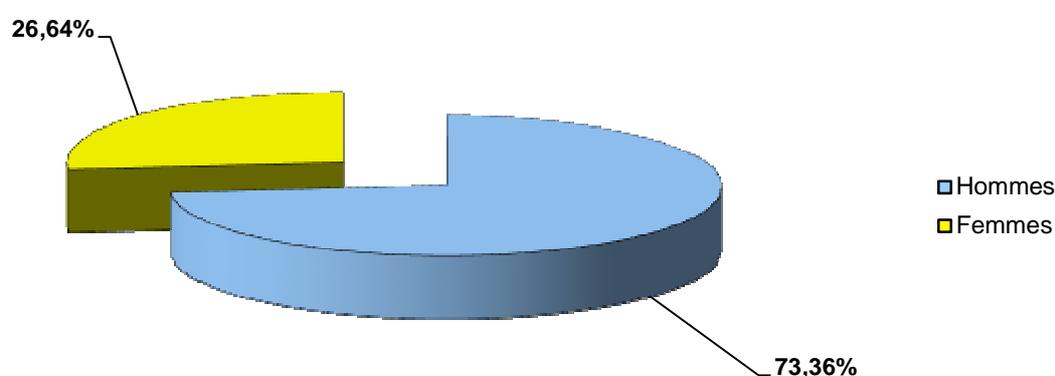
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2017, **785 personnes ont été reçues** à la Boutique Solidarité (835 en 2016, 735 en 2015).

	Nombre 2017	% 2017	% 2016	% 2015
Hommes	576	73.36%	75.69%	77.28%
Femmes	209	26.64%	24.31%	22.72%
TOTAL	785	100%	100%	100%

GRAPHIQUE REPRESENTANT LA REPARTITION HOMMES / FEMMES

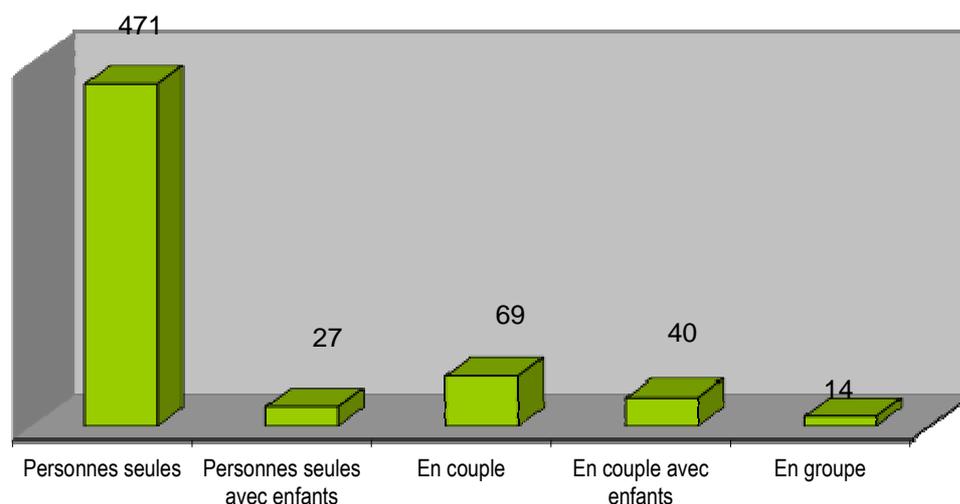


Les **hommes** sont largement majoritaires, ils représentent **73.36%** des personnes reçues (75.69% en 2016, 77.28% en 2015), la population tend néanmoins légèrement à se féminiser ces dernières années.

A noter, qu'en 2017, **85%** des personnes accueillies à la Boutique Solidarité sont **venues pour la première fois**.

2.2 Compositions familiales

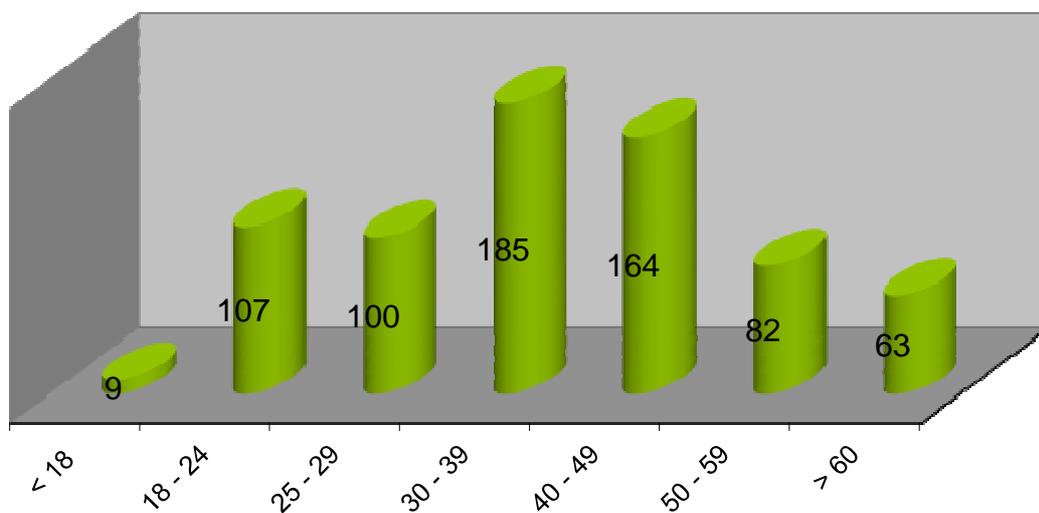
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2017	471	27	69	40	14	164	785
% 2017	75.85%	4.35%	11.11%	6.44%	2.25%	/	100%
% 2016	77.69%	4.44%	9.01%	5.38%	3.49%	/	100%
% 2015	85.89%	4.80%	6.91%	2.40%	0%	/	100%



Le pourcentage de **personnes seules** diminue cette année avec une augmentation des **familles** et des **groupes**.

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



56.48% de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans** (56.59% en 2016, 69.05% en 2015) et **30.42%** est âgée de **moins de 30 ans** (29.02% en 2016, 38.10% en 2015).

La classe d'âge la plus représentée est celle des **30-39 ans** (26.06%).

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, une part non négligeable de **personnes âgées de plus de 60 ans : 8.87%**

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 2017	32	22	145	41	26	257	262	785
% 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%
% 2015	5.09%	5.28%	31.90%	3.91%	5.48%	48.34%	/	100%

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

*dont 14 ont l'ADA (Allocation Demandeurs d'Asile)

↳ **50.86 % des personnes** accueillies (parmi lesquelles nous avons obtenu l'information) ont des ressources, dont **44.74 %** perçoivent des minima sociaux (56.32% en 2010).

↳ On note tout particulièrement un pourcentage relativement important de personnes sans ressources : **49.14%** (36.65% en 2010).

Le phénomène de paupérisation des personnes est constaté depuis ces dernières années.

Cette grande précarité économique du public est, sans doute, à mettre en lien avec :

- * Le nombre important de personnes étrangères, primo-arrivantes, en demande d'asile ou déboutées du droit d'asile, sans papier, qui ne bénéficient d'aucune ressource régulière,
- * Le délai d'attribution de l'Allocation Demandeurs d'Asile (ADA) même si celui-ci s'est nettement amélioré,
- * La part des jeunes qui ne bénéficient d'aucun revenu s'ils ne travaillent pas ou ne sont pas en formation.

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville (SBAA)	Autre ville dans le 22	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2017	151	44	46	127	186	231	785
% 2017	28.12%	8.19%	8.57%	23.65%	34.64%	/	100%
% 2016	27.30%	8.21%	9.21%	22.45%	32.83%	/	100%
% 2015	43.72%	1.24%	7.96%	24.25%	22.83%	/	100%

28.12% 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.

23.65% de personnes sont originaires **d'autres départements**.

34.64% 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.

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

	Nombre 2017	% 2017
Logement individuel	72	12.08%
Hébergement chez un tiers	159	26.68%
Hébergement d'insertion	21	3.52%
Hébergement d'urgence	168	28.19%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	101	16.95%
Sans hébergement (rue)	75	12.58%
Non renseigné	189	/
TOTAL	785	100%

2.7 Passages mensuels

	2017	2016	2015
Janvier	1290	893	1164
Février	1060	958	1106
Mars	1080	1278	1314
Avril	992	970	1208
Mai	1047	975	716
Juin	890	1099	981
Juillet	788	966	862
Août	960	1449	1009
Septembre	898	1360	841
Octobre	819	1097	1029
Novembre	660	1295	885
Décembre	729	886	911
TOTAL	11213	13226	12026

En moyenne, il y a eu **934 passages par mois** (1102 en 2016, 1 002 en 2015, 1 119 en 2014 et 1 211 en 2013).

En 2017, le nombre de passages était en hausse en début d'année notamment du fait de l'implantation de l'accueil de jour en centre-ville. La baisse constatée au second semestre est principalement liée au déménagement de la Boutique Solidarité au 50, rue de la corderie, dans ses locaux neufs. Ils sont davantage excentrés 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 2017, d'un agrément pour 250 domiciliations.

Activité de la domiciliation :

- 262 entretiens
- 181 domiciliations nouvelles
- 79 renouvellements effectifs
- 3 refus avec réorientation vers CCAS/CIAS
- 145 radiations dont :
 - 133 pour absence de passage depuis plus de 3 mois
 - 7 à la demande de la personne
 - 3 pour logement stable
 - 2 pour autre motif

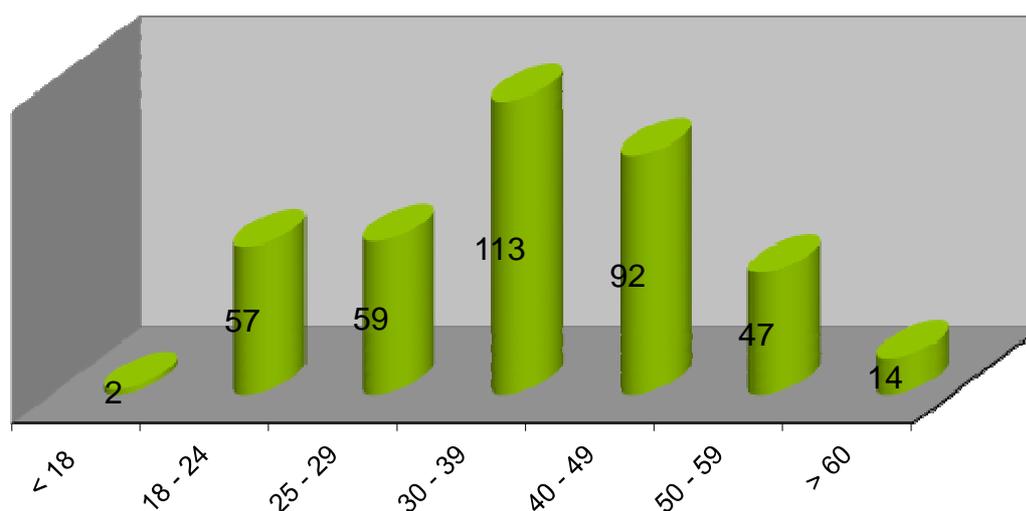
Gestion de la domiciliation :

- 7290 courriers reçus
- 4804 courriers remis à la poste
- 5712 courriers distribués au passage des personnes

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 :

- 396 personnes étaient domiciliées en 2017 (294 en 2016, 297 en 2015)
- 79.80% sont des hommes
- 80.85% des personnes vivent seules
- 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	7085
Accueil – Prestations générales	3006
Aide administrative	42
Consignes	4
Ouverture ou réouverture de droits	1
Orientations vers le 115	102
Orientations vers le Point Santé	38
Orientations vers le SIAO	23
Orientations vers un travailleur social	18
Orientations vers une association caritative	8
Bons alimentaires	217
Bons de transport	99
Bons vestimentaires	65
Recherche de logement	1
Domiciliation	195
ALT Urgence – Contrat	55
Autres	17
TOTAL	10976

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. Le retour dans les locaux de la rue de la corderie :



Janvier 2017, la Boutique Solidarité a trouvé son rythme de croisière malgré les contraintes liées à l'emplacement au centre-ville.

La proximité reste un atout avec le public qui la fréquente, où un lien plus régulier s'installe avec certains.

Nous ressentons cependant l'impatience qui nous gagne quand même à l'idée de revenir au 50 !

Et c'est chose faite, ainsi le déménagement s'opère en cette fin de mois d'octobre. Nous posons donc nos valises définitivement le 25 octobre 2017, et amorçons ce début d'hiver dans un nouvel espace chaleureux, coloré répondant à nouveau aux premiers services de nécessité (douches, espace d'accueil pour les chiens).

3.2 Un nouveau service à la Boutique Solidarité :

Il y a un peu près un an, l'équipe de la Boutique Solidarité était très souvent sollicitée par les personnes accueillies, notamment par des personnes maîtrisant difficilement la langue française pour remplir des documents administratifs de toutes sortes ou pour écrire des courriers, ce qui prenait beaucoup de temps aux professionnels au quotidien. Nous avons convenu de faire appel à des écrivains publics pour leur permettre de répondre à leurs besoins, mais aussi pour que l'équipe puissent se recentrer sur ses missions premières. Nous avons donc recruté, à titre bénévole, deux écrivains publics qui se sont relayés pendant plusieurs mois tous les 15 jours. A ce jour, les besoins ayant diminué, une seule personne bénévole assure le service sur la base d'une permanence tous les 15 jours.

3.3 Une réflexion sur la pair-aidance :



Participation de professionnels de la Boutique Solidarité à la réflexion sur « la pair-aidance » :

- A la journée nationale organisée par la DIHAL à PARIS
- Au séminaire « Développement et reconnaissance du travail pair : le regard des sciences sociales » : Projet « Développement et promotion du travail pair » organisé par l'association Ozanam de Grenoble

Intervention de Sylvain MATHIEU, délégué à la DIHAL sur les perspectives de développement de la pair-aidance

3.4 Activités et animations :

☆ Après-midi palet, pétanque et slakline

Durant l'été, nous avons pu organiser un après-midi destiné au jeu de palets, à la pétanque et à l'initiation à la slackline au parc des promenades. La slackline est une technique qui consiste à marcher sur une sangle accrocher au ras du sol entre deux arbres. Les personnes accueillies ont pu s'essayer à cette nouvelle pratique, mais la pétanque a fait l'unanimité !



☆ Exposition « Nuit » au Château de La Roche-Jagu



Des personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont pu se rendre à l'exposition « Nuit » qui a eu lieu tout l'été au Château de la Roche-Jagu. Cette exposition interactive, permet aux visiteurs d'explorer le monde de la nuit sous différents angles, qu'il soit animal, céleste ou humain. Différents supports étaient proposés : vidéos, photos, textes, tests olfactifs ...

☆ Le rituel nettoyage des plages



Plage de St Maurice à Morieux - avril 2017

Le nettoyage des plages s'inscrit un peu plus chaque année comme un rendez-vous incontournable pour tous, tant bien auprès des personnes accueillies, que des professionnels. Au-delà d'un simple nettoyage, c'est un temps de rencontre, où l'envie de vivre dans des espaces naturels propres est revendiqué haut et fort. La mobilisation pour ce type d'action reste forte et populaire.



☆ La journée citoyenne

La ville de Saint-Brieuc a innové cette année en proposant aux Briochins et aux habitants de l'agglomération de participer à des chantiers participatifs visant à mettre en valeur des endroits de la ville en les nettoyant ou en les réparant dans un esprit de partage. Ces chantiers sont accompagnés par des services de la ville qui guident les participants dans les travaux à effectuer. La Boutique Solidarité à participer quant à elle, au nettoyage des plantes invasives aux abords de la rivière « du Gouët » qui visait à piétiner les plantes plutôt que de les arracher, car l'effet de l'écrasement provoque l'arrêt de la pousse par étouffement des jeunes pousses.



☆ La journée du refus de la misère

Cette journée est marquée par un temps fort tant sur le plan régional que national. La Passerelle a proposé pour ce moment un concert-sandwich pour le déjeuner. L'après-midi s'est terminé par le partage en commun d'une chanson « les copains d'abord » qui a été accompagnée musicalement par l'Orchestre de la Vallée (école de musique briochine).



✳ Journée découverte citadine

À la demande de personnes accueillies, une journée « découverte à Saint-Malo » a été organisée en septembre. Les personnes ont organisé leur programme sur la journée. Leur choix s'est orienté vers la visite du musée de la mer. Le temps étant clément pour cette journée, les personnes et les accompagnateurs sont revenus avec l'envie de découvrir à nouveau, ensemble, une autre ville !



✳ Les fêtes de fin d'année

La préparation des fêtes se sont déroulées sur deux temps forts, un temps proche du jour de Noël et un autre temps proche du jour de l'an. Les préparations de ces journées ont été particulièrement fédératrices.



Le Vendredi 22 décembre, l'activité autour de la cuisine a été fort appréciée, elle a permis à chacun de trouver une place à part entière, l'échange de savoirs est devenu un réel partage laissant place au plaisir de goûter ensemble.

« Jeck », un « musicien de la rue » connu sur Saint-Brieuc, est venu joué, introduisant ce moment festif avec son répertoire de musique folk.

L'après-midi s'en est suivi d'un moment de danse et de chant grâce à des personnes accueillies à la Boutique Solidarité, rencontrées peu de temps avant les fêtes, qui ont proposé de faire un karaoké avec leur matériel professionnel.

L'animation du **Vendredi 29 décembre** a été plus calme en terme de présence mais l'envie d'être ensemble, à partager des gaufres et à s'initier à la fabrication de barbes à papa, était bien présente, d'autant plus que le couple d'animateurs de karaoké/cabaret nous a de nouveau permis d'organiser un temps festif, comme pour Noël.



4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

■ L'accès à la mobilité :

L'accès aux transports est une problématique très ancrée sur Saint-Brieuc mettant en difficultés un certain nombre de personnes. Plusieurs facteurs rentrent en ligne de compte : la domiciliation et la durée de l'hébergement.

Les personnes qui sont domiciliées auprès de notre service ne peuvent accéder à la carte de bus. Seules les personnes domiciliées auprès du CCAS peuvent en bénéficier. Ce type de convention amène régulièrement un profond sentiment d'injustice auprès des personnes accueillies à la Boutique Solidarité qui sont régulièrement en grandes difficultés et nouvelles sur le secteur.

Les services principaux (CAF, Pôle emploi) étant très excentrés du centre-ville, la distance est une difficulté réelle, surtout quand il y a des problématiques de santé importantes.

La durée de l'hébergement rentre aussi en compte : la personne doit justifier d'un mois d'hébergement dans le même lieu pour prétendre à la carte de transport, ce qui n'est pas évident pour les personnes qui vont d'hébergement d'urgence en hébergement d'urgence au gré des places disponibles sur le département. Il n'y a d'ailleurs que dans ces cas-là, que nous fournissons les tickets de transport aller-retour.

■ La répétition cyclique de l'urgence :

Il n'est pas rare de voir revenir des personnes ayant bénéficié des services de la Boutique Solidarité faire de nouveau appel au 115. La répétition du cycle de l'urgence est un phénomène régulier, laissant chez les personnes une empreinte abandonnique encore plus profonde pour certaines d'entre elles. A la fois, ce retour à la précarité fait écho avec du « déjà vécu », et permet de revenir parfois vers les travailleurs sociaux qui les connaissent, ce qui peut être rassurant pour certaines. Ce fonctionnement de l'instant présent devient quotidien, amenant ces personnes dans une errance symptomatique, perturbant les repères et besoins du quotidien. La complexité pour les travailleurs sociaux est de permettre à la personne de conserver ses acquis en termes de besoins primaires (hygiène, alimentaire, suivi santé...), de composer avec les nouveaux besoins qui se posent et de faire le relais au mieux auprès des partenaires si nécessaire.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

■ T. Une personnalité atypique et un cadre à inventer :

« Nous étions encore au boulevard Clémenceau, quand nous avons accueilli une jeune femme d'une vingtaine d'années arrivant de Clermont Ferrand avec très peu de vêtements sur elle et un petit sac à dos pour unique bagage. Son arrivée est très vite marquée par son comportement expressif et décomplexé. Elle se met rapidement à l'aise, enlève ses chaussures et marche pieds nus sur le collectif. Son discours est ponctué d'une volonté de liberté, d'une recherche spirituelle, d'un mode de vie simple, éloigné de la modernité mais elle émet le souhait très rapidement de s'installer sur la région de Saint-Brieuc. Au-delà de son discours très « libre », elle prend des postures dites « reliées avec les énergies des méridiens », et reste fixe pendant plusieurs minutes au milieu du collectif, aux yeux de tous, en fixant un point. Son comportement interroge les autres personnes et nous sentons sa vulnérabilité qui s'expose sans filtre.

L'équipe est en alerte assez rapidement sur sa difficulté à se canaliser. Nous lui expliquons donc le cadre et les limites du collectif mais, à plusieurs reprises, nous devons la reprendre sur ses tenues vestimentaires légères, ses attitudes euphoriques. Nous essayons de comprendre ses motivations, de prendre en compte la précarité de sa situation également et d'essayer de cerner s'il y a une problématique plus profonde.

Nous ressentons dans son discours une volonté de ne pas trop en dire, elle révèle certains éléments de son voyage. Nous savons qu'elle arrive de Suisse et qu'elle a séjourné dans différents centres d'urgence en France avant d'arriver en Bretagne. En concertation avec le 115, Mme est hébergée au Trait d'Union, centre d'hébergement à Saint-Brieuc, de manière à ce qu'elle soit « préservée » de la rue, et c'est également une manière pour les professionnels de veiller sur elle.

Nous avons beaucoup réfléchi à la manière de pouvoir à la fois instaurer un cadre avec elle, tout en respectant son besoin d'expression. Nous décidons de lui proposer l'espace de la buanderie qui est un espace un peu retiré à l'arrière des locaux, avec des rideaux, ce qui permet d'être moins exposée des personnes accueillies quand elle ressent le

besoin de faire ses postures, de s'allonger au sol ou de sautiller. Elle accepte notre proposition et s'expose moins sur le collectif.

Nous savions cependant que sur du long terme cette alternative trouverait assez vite ses limites.

Son attitude intrigante, nous pousse à faire des recherches et nous finissons par avoir la fin mot de l'histoire. Bien connue des services de soins en Suisse, Madame finira par y être rapatriée.

■ Paroles d'usagers :

Avis sur la Structure et
l'accueil à -ADALEA-
Pour moi, Christian : L'accueil est
super sympa, cool. Le personnel
très très agréable.
Les locaux, sont refaits à neuf.
L'espace très agréable, très
spacieux et super propre.
En clair, l'ambiance est de mieux
en mieux.
Dernière chose,
Je félicite le personnel, que
j'admire pour leur travail,
surtout pour les formalités
administratives.
« bon courage à tous »
gigi Christian

6. RESSOURCES HUMAINES

■ Personnels :

En 2017, 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
Plan de formation 2017	
Animation Gestion d'un groupe / Mobilisation des publics précaires	14h
Habilitation électrique, non électricien, initiale	7h
Hors plan de formation	
Formation laïcité	7h
Formation sur le processus de radicalisation	3.5h
Formation civique et citoyenne	7h
TOTAL	38.5h

7. 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 Brieuc : « 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.

8. 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 2017	Réalisations au 31 Décembre 2017	Perspectives pour 2018
Accompagner	<ul style="list-style-type: none"> - Actualiser et refondre le livret d'accueil en lien avec la charte de bonne conduite. - Poursuivre la dynamique des temps d'échanges réinstaurés dans le cadre du travail de médiation à Clémenceau. - Instaurer des temps collectifs de manière plus fréquentes sur l'accueil de jour. 	<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'équipe 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 le retour sur le site de la Corderie dans nos nouveaux locaux : organisation des espaces. 	<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"> - 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.

Coopérer	<ul style="list-style-type: none"> - Rebondir sur la journée départementale des accueils de jour organisée en octobre 2016 pour poursuivre la coopération entre accueils de jour du département. 	<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"> - Impliquer davantage les personnes accueillies au fonctionnement et à l'accueil de nouvelles personnes (notion de bénévoles / travailleurs pairs). 	<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.