

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Bilan d'activité 2023
Mars 2024



WWW.ADALEA.FR

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L’ACTION	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L’ACTION	4
2.1 Nombre de personnes ayant fréquenté la Boutique Solidarité.....	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.....	8
2.8 Réponses et orientations proposées	8
2.8.1 Réponses humanitaires.....	8
2.8.2 Domiciliation.....	9
3. EVENEMENTS MARQUANTS.....	10
3.1 De nouveaux équipements pour répondre aux besoins des personnes	10
3.2 Le Noël des talents	10
3.3 L’évaluation externe.....	11
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	11
4.1 Une très forte augmentation du nombre de passages qui modifient le fonctionnement de la BS.....	11
5. RESSOURCES HUMAINES.....	12
6. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	13
7. PLAN D’ACTIONS & PERSPECTIVES	14

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 ; la coordination de l'expérimentation **CHEZ SOI D'ABORD EN MILIEU RURAL**.
- ➔ 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'EQUIPE MOBILE SANTE PRECARITE** : une équipe pluri-professionnelle qui accompagne au plus près de leur lieu de vie les personnes les plus éloignées du soin ou sans droits de santé ouverts dans une démarche d'aller vers.
 - ✓ 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...
 - ✓ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés vers une autonomie financière, et vers une orientation sur les dispositifs de droits communs.

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....

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.

Evaluer la situation de la personne dans les domaines de l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire et l'accès aux droits.
Orienter vers le dispositif le plus adapté 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 et mobiliser les acteurs du partenariat.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

L'année 2023 a connu un pic d'activité sur une période allant du début d'été jusque quasiment fin d'année. Ce pic s'explique certainement à la fois par un nombre accru de nouvelles personnes sur le territoire, mais aussi par le contexte lié à la mise à l'abri par le 115, devant faire face à une diminution du recours aux nuitées hôtelières à l'été, et notamment pour les personnes isolées. Du fait d'une carence de réponses en hébergement d'urgence sur le secteur de l'Agglomération de St Brieuc, l'accueil de jour a permis de proposer une réponse, a minima humanitaire, en journée, à des personnes dont l'accès à un hébergement sur l'urgence était rendu plus difficile.

2.1 Nombre de personnes ayant fréquenté la Boutique Solidarité

En 2023, **753 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (624 en 2022, 641 en 2021).

	Nombre 2022	% en 2022	Nombre 2022	% en 2022	Nombre 2021	% en 2021
Hommes	502	74%	455	76%	461	75%
Femmes	179	26%	145	24%	156	25%
NC	72	/	24	/	24	/
TOTAL	753	100%	624	100%	641	100%

Les personnes accueillies sont majoritairement des hommes, à 74%. L'équilibre hommes-femmes reste sensiblement identique d'une année sur l'autre même si les professionnels essaient de rendre l'accueil des femmes le plus fluide possible en portant une attention particulière à leur place dans le collectif.

25% des personnes accueillies sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois en 2023, soit 185 personnes (24% en 2022, 15% en 2021).

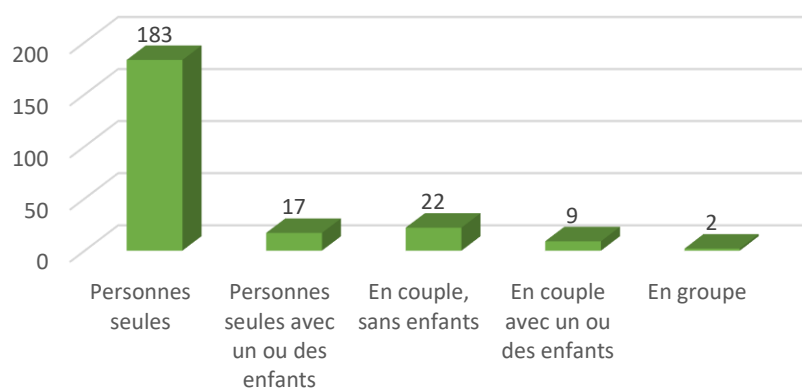
2.2 Compositions familiales

	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple, sans enfants	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué
Nombre 2023	183	17	22	9	2	520
% en 2023	79%	7%	9%	4%	1%	/
% en 2022	82%	4%	8%	4%	2%	/
% en 2021	79%	5%	9%	4%	3%	/

Parmi les personnes accueillies, les **personnes seules** restent majoritaires.

Les personnes seules avec des enfants sont en légère augmentation cette année. Notons que la Boutique Solidarité n'accueille pas les familles avec enfants qui sont orientées vers un accueil de jour dédié, l'Escale Familles. Malgré tout, l'Escale Familles n'est pas ouverte tous les jours et il est arrivé que certaines familles viennent ponctuellement avec des enfants en bas âge, notamment pour entamer leurs démarches ou contacter le 115.

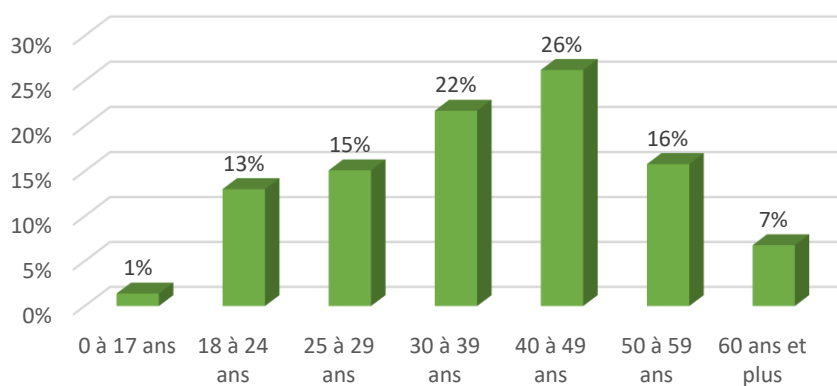
Répartition par composition familiale des personnes accueillies à la Boutique Solidarité en 2023



2.3. Ages

Pour les personnes accueillies pour lesquelles nous disposons de cette information (c'est-à-dire 576 sur un total de 753 personnes), 51% des personnes accueillies ont moins de 40 ans. La répartition des âges est sensiblement identique à 2022 ; seule la part des 25-29 ans s'est légèrement accrue.

Répartition par tranche d'âge des personnes accueillies à la Boutique Solidarité en 2023



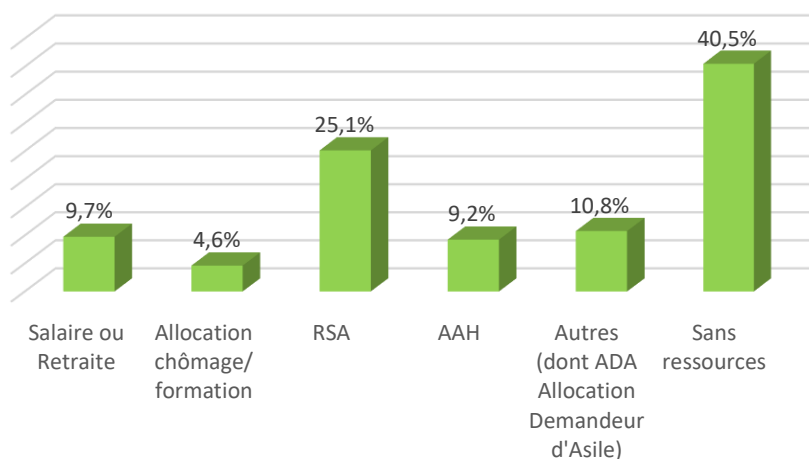
- En 2022, nous avons pu mettre en lumière le vieillissement des publics accueillis à La Boutique Solidarité pour les plus de 40 ans. En 2023, le profil des personnes accueillies à l'accueil de jour reste identique, il s'agit majoritairement **d'homme seul entre 40 et 49 ans**. C'est aussi le public que rencontrent les professionnels en maraudes ; les deux actions conjuguées permettent de tisser du lien, d'entreprendre des démarches à plus long court avec la possibilité de faire le suivi tantôt à l'accueil de jour, tantôt directement à la rue ou en squat.

2.4 Ressources à l'entrée

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

	Salaire ou Retraite	Allocation chômage/formation	RSA	AAH	Autres (dont ADA Allocation Demandeur d'Asile)	Sans ressources	Non communiqué
Nombre 2023	19	9	49	18	21	79	558
% en 2023	10%	5%	25%	9%	11%	40%	/
% en 2022	10%	3%	29%	8%	10%	39%	/
% en 2021	10%	4%	28%	7%	8%	44%	/

Répartition par ressource principale des personnes accueillies à la Boutique Solidarité en 2023



NB : un grand nombre d'informations « non communiquées » peut fausser l'analyse de cette donnée.

En 2023, **40%** des personnes pour qui nous avons connaissance de cette information déclarent être **sans ressources** (39% en 2022, 44% en 2021).

Les personnes accueillies disposant de ressources sont bénéficiaires des minima sociaux : le **RSA pour 25%** des personnes (en baisse de 4 points par rapport à 2022) et l'**AAH pour 9%**.

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville de SBAA*	Autre ville du département	Autre Département	Etranger	Non communiqué
Nombre 2023	69	30	26	73	96	459
% en 2023	23%	10%	9%	25%	33%	/
% en 2022	30%	10%	8%	19%	33%	/
% en 2021	26%	13%	9%	17%	35%	/

- **33% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc Armor Agglomération, ou y résident depuis plus de 3 mois.** Cette donnée est en baisse de 7 points par rapport à 2022.
- **25% des personnes sont originaires d'autres départements.** Cette donnée est en hausse de 6 points par rapport à 2022.

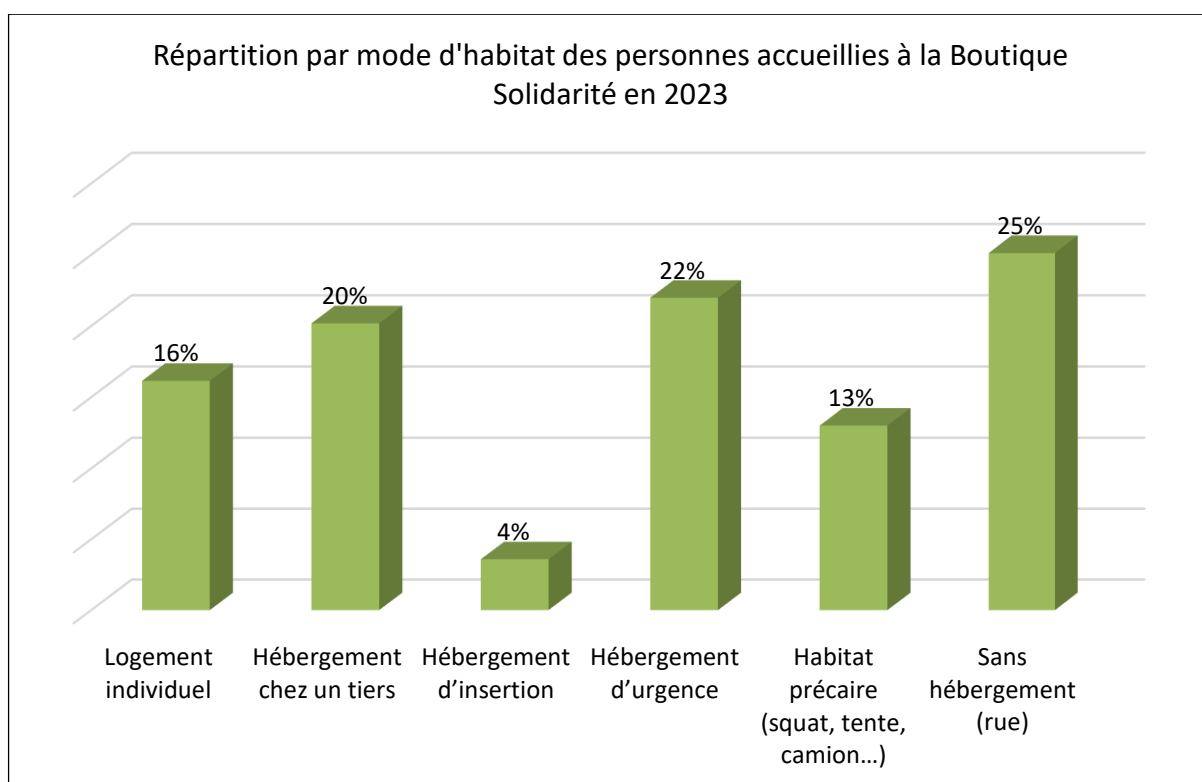
On a en effet pu constater de nombreuses personnes provenant d'un autre département qui arrivaient dans les Côtes d'Armor, essentiellement pour trouver un emploi ou retrouver de la famille ; celles-ci disent souvent vouloir s'y installer mais une partie reprend la route pour tenter de trouver un emploi.

Par ailleurs **33% des personnes accueillies sont de nationalité étrangère** :

- 0,3% de pays de l'Union Européenne,
- 30,3% de pays hors Union Européenne, notamment de République Démocratique du Congo, d'Afrique du Nord (Algérie, Tunisie), de Géorgie, d'Afghanistan et des Comores.

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

	Nombre en 2023	% en 2023	% en 2022	% en 2021
Logement individuel	36	16%	19%	16%
Hébergement chez un tiers	45	20%	26%	26%
Hébergement d'insertion	8	4%	2%	3%
Hébergement d'urgence	49	22%	23%	29%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	29	13%	16%	12%
Sans hébergement (rue)	56	25%	14%	14%
Non renseigné	530	/	/	/
TOTAL	753	100%	100%	100%



En 2023, la part des personnes **sans hébergement, en squat ou en hébergement d'urgence** a progressé de 6 points pour représenter **60% des personnes accueillies**. Cette donnée est certainement à mettre en lien avec le faible taux de réponse apportée par le 115 sur le territoire de St Brieuc Agglomération, en particulier pour les personnes seules.

La part des **personnes hébergées chez des tiers est en nette diminution de 26% en 2022 à 20% en 2023**. Cette donnée se retrouve aussi au niveau du 115, numéro d'urgence pour demander une mise à l'abri, qui indique également une diminution importante des personnes hébergées par un tiers (ami, famille, collègue...).

Les personnes hébergées en logement individuel représentent 16% des visiteurs de la Boutique Solidarité car même après l'accès au logement, les personnes reviennent à l'accueil de jour pour continuer à bénéficier de certains services, notamment la laverie ou quelques démarches administratives ou parce qu'elles y ont tissé des liens sociaux qu'elles souhaitent conserver.

2.7 Passages mensuels

	2023	2022	2021	2020	2019
Janvier	867	651	638	804	1151
Février	895	715	616	709	795
Mars	872	754	719	585	806
Avril	876	680	682	322	762
Mai	820	750	607	535	739
Juin	1127	749	632	624	703
Juillet	699	764	768	666	674
Août	923	787	737	685	743
Septembre	1208	821	813	763	636
Octobre	1281	929	784	797	892
Novembre	1151	759	673	655	675
Décembre	1099	753	692	629	738
TOTAL	11 818	9112	8361	7774	9314

En 2023, la Boutique Solidarité a enregistré **11 818 passages** de personnes, soit une moyenne de 979 passages mensuels (759 en 2022, 697 en 2021 et 776 en 2019 avant la crise sanitaire) et 226 passages hebdomadaires. La fréquentation de la Boutique Solidarité a donc **augmenté de 29% par rapport à 2022**.

Le nombre de passages a fortement augmenté au mois de juin, c'est-à-dire au moment d'une diminution de la réponse hôtelière par le 115, en particulier pour les personnes seules. Les personnes sont venues à l'accueil de jour pour tenter de trouver une solution d'hébergement. Les professionnels ont alors eu un rôle important d'orientation vers les associations ou dispositifs dont les personnes pouvaient bénéficier (Maison du Département pour rencontrer une assistante sociale, association d'aide aux migrants, aide alimentaire...).

Il y a ensuite eu un second pic de fréquentation à partir de septembre/octobre.

2.8 Réponses et orientations proposées

2.8.1 Réponses humanitaires

Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité offre un panel de réponses humanitaires qui correspond aux besoins des personnes accueillies.

Actions menées	Nombre 2023	Nombre 2022	Nombre 2021
1ère Visite	191	148	97
Accueil - Prestations générales	11 983	9053	8314
Consignes	19	45	15
Aide administrative	307	275	199
Recherche d'emploi ou formation Rédaction CV et LM	3	1	1

Ouverture/Réouverture de droits	3		1
Orientation 115	406	187	115
Orientation Point-Santé	9	15	17
Orientation SIAO	15	12	16
Orientation Travailleurs sociaux	25	30	42
Orientation associations caritatives	5	4	6
Bon alimentaire	52	38	50
Bon de transport	38	29	6
Bon vestimentaire	1	0	3
Recherche de logement	3	6	12
Domiciliation	105	108	63
ALT Urgence - Contrat	0	3	1
ALT Urgence - Renouvellement	0	6	6
Autres	1	1	6
TOTAL	13 166	9961	8969

En 2023, **les actions menées auprès des personnes accueillies a augmenté de 32%** et la progression la plus importante concerne l'orientation vers le 115 (+117%), car les personnes ont accès à un téléphone en libre accès ou peuvent demander le soutien d'un travailleur.se social.e.

L'accès aux prestations générales représente la majorité des actions réalisées à l'accueil de jour et a, lui aussi, été marqué d'une importante augmentation (+32%) entre 2022 et 2023. De manière générale, les personnes viennent à l'accueil de jour pour bénéficier des services de premières nécessité : douche, petit déjeuner, laverie et éventuellement courrier et consigne.

L'aide aux démarches administratives progresse de 12 points. Les professionnels peuvent recevoir dans un bureau d'entretien les personnes qui ont besoin d'être soutenues ponctuellement dans leurs démarches. Les personnes fréquentant l'accueil de jour apprécient la disponibilité des professionnel.les.

L'activité de **domiciliation**, en forte hausse en 2022, garde en 2023 une activité importante.

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 :

- **311** entretiens (253 en 2022, 169 en 2021)
- **319** domiciliations (initiales + renouvellements) (260 en 2022, 176 en 2021) soit **+23%**
- **74** renouvellements effectifs (49 en 2022, 58 en 2021)
- **2** refus avec réorientation vers CCAS (2 en 2022, 3 en 2021)
- **161** radiations (126 en 2022, 141 en 2021, 135 en 2020,), dont :
 - 125 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (83 en 2022, 78 en 2021) soit **+54%**
 - 10 à la demande de la personne (8 en 2021 et 2022)
 - 18 pour accès à un logement stable (22 en 2022, 33 en 2021)

La hausse importante du nombre de domiciliations s'explique en partie par un nombre croissant de personnes venant d'un autre département et qui, de ce fait, n'ont pas d'attache dans les Côtes d'Armor et souhaitent pour autant y débiter des démarches ou des mutations de droits ; pour ce faire, la première étape est d'obtenir une adresse. Cela explique sans doute également en partie l'augmentation du nombre de personnes radiées pour non passage depuis plus de 3 mois, les personnes pouvant se déplacer d'un département à l'autre rapidement.

Gestion de la domiciliation :

- **5 299** courriers reçus (3 822 en 2022, 4 975 en 2021) soit +39%
- **4 414** courriers distribués au passage des personnes (3194 en 2021, 4479 en 2022)
- **406** courriers remis à la poste (224 en 2022, 351 en 2021).

Un registre des passages avec le nombre de courriers distribués est tenu quotidiennement.

Profil des personnes :

- **445** personnes ont été domiciliées en 2023 (326 en 2022, 282 en 2021, 342 en 2020)
- **73%** sont des hommes (76% en 2022, 79% en 2021, 81% en 2020)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.

Flux de passage pour la domiciliation :

- **2 633** passages ont été enregistrés pour l'activité de domiciliation (31%)
- **1 616** passages ont permis la remise de courrier
- **989** passages pour lesquels la personne n'avait pas de courrier.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1 De nouveaux équipements pour répondre aux besoins des personnes

Plusieurs nouveaux équipements ont fait leur apparition à l'accueil de jour en 2023 pour répondre aux nouveaux besoins des personnes ou à des besoins insuffisants couverts.

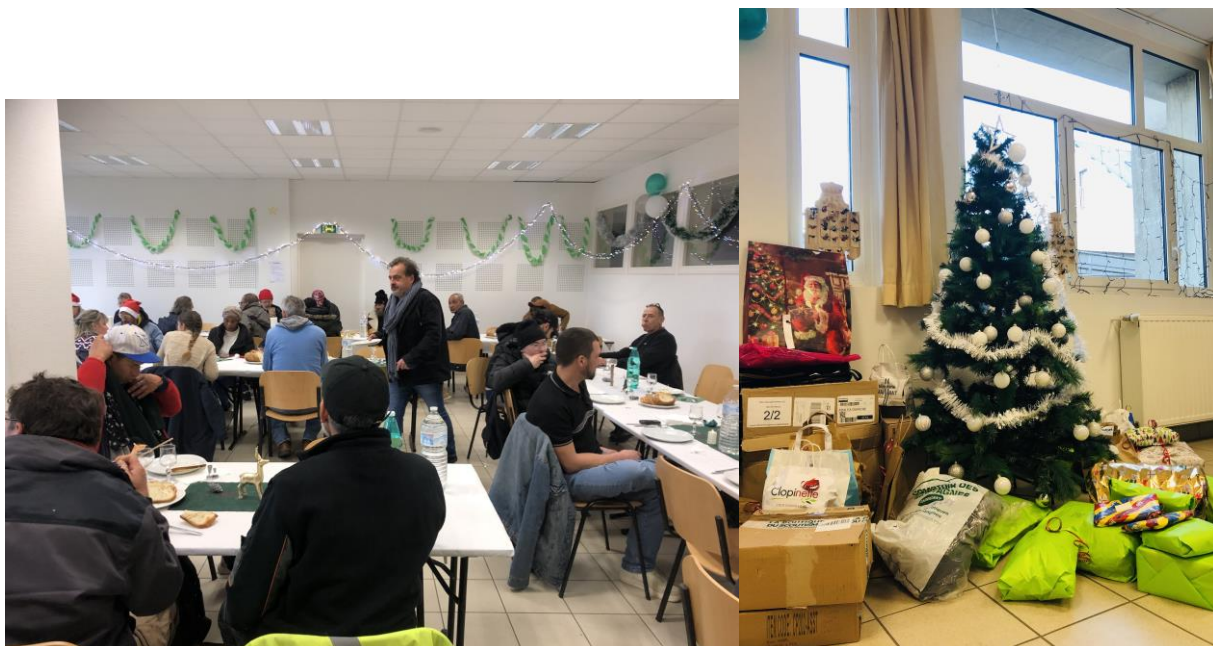
- Une fontaine au eau ! Lors des pics de température, des affiches conseillant de boire régulièrement sont installées, mais les personnes accueillies peuvent faire remonter qu'elles n'ont pas toujours de lieu disponible pour se désaltérer. C'est ainsi qu'une fontaine à eau a été installée en accès libre ; bien plus efficace pour inciter à s'hydrater que le simple robinet.
- Plus de consignes ! La Boutique Solidarité dispose depuis de nombreuses années d'une vingtaine de consignes. Avec l'augmentation importante du nombre de personnes, la demande n'a cessé de croître. Sans réponse, les valises, sacs de vêtements, duvets, etc étaient stockés dans les bureaux ou les lieux de passage. Cette année, un investissement important a été réalisé pour ajouter une rangée de consignes au-dessus de celles déjà existantes. Les bureaux sont dorénavant libérés des valises et les affaires de chacun en sécurité sous clé.
- Un meuble sécurisé de chargement de téléphone ! Dans la même problématique que les consignes, le chargement des téléphones et autres objets connectés est une véritable problématique à l'accueil de jour ; à la fois car il n'est pas sécurisé de faire charger son appareil dans une salle commune avec peu de prises électriques et parce que, même si la charge dans un bureau fermé avait été mise en place, cela demandait sans cesse des allers et venues des professionnels pour brancher et débrancher. Aussi, un meuble spécifique pour charger les téléphones a été commandé ; semblable à ceux à l'entrée des magasins, il comprend des casiers fermés à clés équipés de câbles de charge.

3.2 Le Noël des talents

En cette fin d'année, les équipes de l'accueil de jour et les personnes accueillies ont organisé un réveillon solidaire. C'est un projet qui a été réalisé en collaboration entre les professionnels et les personnes accueillies lors de temps d'échange le jeudi après-midi : les personnes ont été associées à l'ensemble des étapes du projet.

Cet événement était à destination des personnes isolées, vivant dans la rue ou en grande précarité. Il a eu lieu le mercredi 20 décembre 2023 dans une salle de la paroisse de St Briec. Le repas était convivial dans une ambiance festive avec la prestation musicale d'un duo "Tue-Têt" via la "Et Compagnie". Un arbre de Noël a été réalisé avec une partie de dons et d'achats. Chaque personne a pu repartir avec un cadeau essentiel à la vie quotidienne et en fonction de ses besoins

(duvet, vêtements chauds, radio, lampe torche, sac...). L'ensemble des participants souhaitent remercier les différents acteurs qui ont permis cette journée : la paroisse de St Brieuc, la Croix Rouge de St Brieuc, les donateurs et les mécènes, les saveurs St Jouan, La Boulangerie "Autour du Pain". L'ensemble des personnes présentes ont apprécié cette journée. Elles espèrent pouvoir la renouveler et pérenniser des temps forts



3.3 L'évaluation externe

En tant qu'établissement social et médico-social soumis à la loi 2002.2, le Rond-Point, qui constitue un tryptique d'actions entre la Boutique Solidarité, l'ASEP et le 115, a réalisé son évaluation en septembre 2023 dans le cadre d'une démarche commune avec les autres services d'Adalea également concernés par la démarche d'évaluation (CHRS, places de stabilisation, Hybritel).

L'évaluation a consisté, en plusieurs étapes, à l'étude des documents relatifs à la Boutique Solidarité (procédures, comptes rendus de réunions...) puis à l'interview des équipes, des responsables mais aussi et c'est essentiel des personnes accueillies, avec l'appui de l'équipe.

L'évaluation a pu mettre en avant une grande implication des professionnels, un bon sens de l'éthique et une adaptabilité permanente des professionnels dans leur action, ainsi que l'inclusion de travailleur.se.s pair.es dans les équipes. Le prestataire a mis en évidence quelques axes de préconisations : la finalisation du système des plaintes et des réclamations au niveau de l'association, etc.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

4.1 Une très forte augmentation du nombre de passages qui modifient le fonctionnement de la BS

La fréquentation de l'accueil de jour a augmenté en 2023 par rapport aux années précédentes, retrouvant des chiffres d'avant-COVID. Cet accroissement de personnes sur le collectif a impacté la pratique des professionnels ainsi que le fonctionnement de la Boutique Solidarité.

Tout d'abord, l'équipe professionnelle a dû adapter sa pratique en termes de sollicitation du 115. Auparavant, les personnes elles-mêmes contactaient le 115 dans le bureau d'entretien afin de favoriser directement l'échange entre le

demandeur et le 115 (pouvoir d'agir) mais aussi afin d'être dans un espace de confidentialité. Cependant, au vue du surcroit des demandes et du temps d'appel nécessaire avant d'avoir un interlocuteur, et afin de maximiser les chances pour les personnes de pouvoir obtenir une place, et sous réserve de l'accord des personnes accueillies, le professionnel de la BS effectue dès 9h un « appel groupé » au 115 pour l'ensemble des demandeurs, excepté ceux souhaitant un espace confidentiel ou pour les nouveaux arrivants. Cette démarche ne favorise cependant pas à termes le pouvoir d'agir des personnes, mais est une réponse à une problématique de fréquentation.

Habituellement, l'accueil de jour fonctionne avec la présence de deux professionnels afin d'assurer l'animation du collectif et pouvoir répondre aux sollicitations des personnes, qui peuvent notamment demander une aide administrative. Parfois, en raison du grand nombre de personnes accueillies, les demandes d'aides en entretien individuel sont suspendues. De plus, cette forte fréquentation est dommageable pour les nouveaux arrivants pour qui le premier accueil est très important afin de créer l'espace nécessaire qui favorisera la demande et/ou l'entrée en relation. Il arrive fréquemment que le premier entretien formel avec un nouveau bénéficiaire ne se fasse que plusieurs jours après son premier passage.

Nous avons pu tout de même combler en partie cette difficulté d'accueil ou de gestion du collectif cette année grâce à la présence d'un volontaire en service civique ainsi que d'une apprentie Monitrice Educatrice compétents.

5. RESSOURCES HUMAINES

➔ Personnels

En 2023, l'équipe du Rond-Point et notamment celle de la Boutique Solidarité s'est stabilisée. Elle a accueilli deux jeunes volontaires en service civique et une apprentie monitrice éducatrice.

Le poste de travailleur pair, financé par le biais de fonds France Relance jusqu'au 31/12/2023, a cependant été vacant une grande partie de l'année ; plusieurs recrutements ou périodes d'immersion ont eu lieu sans pour autant aboutir à une prise de poste pérenne.

L'équipe de la Boutique Solidarité est donc aujourd'hui composée de 7 personnes.

	BS – ASEP	Complément de temps
Moniteur éducateur	100 %	
Assistant social	50 %	50 % EMSP*
Educatrice spécialisée	70 %	30 % RSA
Educatrice spécialisée	50 %	50 % RSA
Educateur spécialisé	30 %	70 % 115
Apprentie Moniteur Educateur	100 %	-
Service civique	80 %	-

(*EMSP : Equipe Mobile Santé Précarité)

L'accueil de jour a également accueilli comme chaque année des stagiaires principalement en découverte des métiers via le pôle Emploi-Formation d'Adalea.

L'équipe s'enrichit mutuellement grâce à ces postes partagés entre plusieurs services.

➔ Bénévoles

En 2023, les personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont pu bénéficier de prestations réalisées par une bénévole coiffeuse, présente un après-midi tous les 15 jours depuis de nombreuses années.

L'association remercie la bénévole pour son action.

➔ Temps consacré à la formation

Les professionnels ont bénéficié de nombreuses heures de formation, soit via le plan de formation de l'association, soit par des formations externes proposées par des partenaires.

Intitulés	Nbre bénéficiaires
Premier secours en santé mentale	2 professionnels
La pratique de l'aller-vers les publics	1 professionnel
Webinaire : Santé mentale et précarité	2 professionnels
Sensibilisation aux violences intrafamiliales	2 professionnels
Sauveteur secouriste au travail	3 professionnels
Etre maître d'apprentissage	1 professionnel
Habilitations électriques (initial ou recyclage)	3 professionnels

6. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

La Boutique Solidarité peut apporter la réponse adaptée aux usagers en s'appuyant sur un large réseau partenarial.

Les partenariats sont aussi bien internes qu'externes :

- 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.

La connaissance de fonctionnement de la Boutique Solidarité par les partenaires n'est pas toujours précise ; parfois les partenaires orientent des personnes pour des demandes auxquelles nous ne pouvons pas répondre et nous devons mener un travail d'interconnaissance sur ce point. Malgré tout, la majorité des partenaires a une bonne connaissance de nos activités.

Citons parmi les principaux :

- En interne Adalea : l'ASEP et le 115 ainsi que les dispositifs santé : le Point Santé et Equipe Mobile Santé précarité
- La Croix Rouge,
- Les différentes MDD,
- Le CCAS de Saint Brieuc et 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 municipale et nationale et la gendarmerie...

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

Chaque jour les professionnels de la Boutique Solidarité sont amenés à orienter les usagers vers des partenaires de toute nature pour reprendre un parcours soit de démarches administratives qui mènent à des droits non réclamés, soit un parcours de soin ou d'accès au logement...

Le rôle des professionnels de la Boutique Solidarité est de faciliter la prise de contact, d'adresser la demande de l'utilisateur au bon partenaire pour éviter de décourager les personnes. Même si les professionnels sont parfois confrontés aux difficultés d'accès à certaines administrations ou services sociaux, les passerelles créées avec tous ces services et les associations partenaires sont sources de dénouement de situation.

Les principaux partenaires du quotidien sont :

- 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.

Reconduite de la convention de partenariat CAF

Depuis 2021, la Caisse d'Allocations Familiales et l'association ont signé une convention, s'engageant à améliorer l'accès au droit des publics rencontrés par l'association, notamment les plus précaires, au moyen d'une permanence de proximité.

Après un bilan entre les deux parties, il s'avère que la convention est reconduite pour une meilleure réponse aux usagers. En 2023, 50 rendez-vous se sont tenus sur les 11 permanences annuelle. Les demandes concernent majoritairement l'accès aux prestations et minima sociaux (RSA, AAH...).

7. PLAN D' ACTIONS & PERSPECTIVES

Le projet de service 2020-2025 a été conçu en 2021 en s'appuyant sur les recommandations de l'évaluation interne. Même si les années Covid ont ralenti le développement des actions, plusieurs objectifs ont été atteints ces premières années du projet et continuent d'être développées.

➡ Objectifs atteints en 2023

Fiche action 1bis : Fluidifier le parcours des personnes accompagnées par un ancrage territorial fort

Objectif visé :

- Mieux connaître les acteurs du territoire pour mieux orienter → objectif à partager au niveau du service.

Fiche action 3 : Développer le pouvoir d'agir des personnes par des possibilités d'implication des personnes dans des projets individuels ou collectifs, inclusifs et novateurs

Objectif visé :

- Renforcer la dimension collective de l'accueil de jour et en faire un levier pour dynamiser le parcours des personnes.

➔ **Partiellement atteint** : notamment au travers de temps d'échanges qui se sont multipliés tout au long de l'année, invitant les personnes fréquentant l'accueil de jour à proposer des idées d'activité, d'organisation ou d'équipements

pour la Boutique Solidarité. La préparation du réveillon solidaire avec les personnes accueillies s'est étalée sur 5 mois et a permis de créer une dynamique collective. Il reste à organiser des ateliers collectifs, comme par exemple autour de l'outil informatique.

➔ **Objectifs prioritaires en 2024**

Du fait de changements au sein de l'équipe et de la forte fréquentation de l'accueil de jour, il apparaît nécessaire de conforter ces deux actions. L'évaluation externe propose également des pistes d'amélioration à mettre en œuvre au niveau de la Boutique Solidarité, notamment le système de recueil de plaintes et réclamations dont le process est travaillé à l'échelle associative et sera déployé courant 2024.