

# BOUTIQUE SOLIDARITÉ

---

**Bilan d'activité 2020**  
**Mars 2021**



[WWW.ADALEA.FR](http://WWW.ADALEA.FR)

# SOMMAIRE

<b>1. Présentation du pôle et de l'action .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Rapport quantitatif de l'action .....</b>	<b>4</b>
2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action .....	4
2.2 Compositions familiales .....	5
2.3 Ages .....	5
2.4 Ressources à l'entrée .....	6
2.5 Origines géographiques.....	6
2.6 Modes d'habitat lors du 1 <sup>er</sup> contact.....	7
2.7 Passages mensuels .....	8
2.8 Réponses et orientations proposées .....	8
<b>3. Evénements marquants .....</b>	<b>11</b>
3.1 La crise sanitaire : des répercussions importantes sur l'organisation et le fonctionnement de la Boutique Solidarité et de l'Asep.....	11
3.2 Des activités collectives en pointillé en 2020.....	12
3.3 Arrivée d'un travailleur pair au sein de l'équipe rond-point .....	14
3.4 Evaluation interne : analyse et préconisations.....	15
<b>4. Problématiques rencontrées .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....</b>	<b>17</b>
<b>6. Ressources humaines .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Environnement, réseau, partenariat.....</b>	<b>21</b>
<b>8. Plan d'actions et perspectives .....</b>	<b>22</b>

## 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 professionnel.le.s (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

**L'année 2020 a été extrêmement particulière du fait de la crise sanitaire pour le Rond-Point. La Boutique Solidarité en particulier a vu ses modalités de fonctionnement être bouleversées.**

Habituellement ouverte du lundi au samedi midi et fermée le mardi après-midi au public, **ses jours d'accueil ont été modifiés :**

- ❖ Au cours premier confinement (du 29 mars au 10 mai inclus), et pour offrir une réponse supplémentaire, la Boutique Solidarité est restée ouverte tous les jours, dimanches inclus, avec le soutien de la DDCS.
- ❖ Au cours de la période hivernale (1<sup>er</sup> novembre 2020 au 31 mars 2021), l'ouverture a été étendue au samedi après-midi.

Ces extensions des plages horaires d'ouverture ont pu se faire grâce à l'implication et l'investissement des professionnel.le.s de l'équipe.

Par ailleurs, nous avons dû instaurer très rapidement au début du premier confinement, **une limitation du nombre de personnes accueillies sur le collectif**, au regard de l'espace disponible. En fonction du nombre de mètres carrés disponibles pour les personnes, la « jauge » a dû être portée à 12 puis à 15 personnes accueillies dans le même temps.

**Enfin, les activités collectives n'ont pu se tenir au cours des deux confinements.** La vie du collectif s'en est trouvée modifiée, d'autres modalités d'animation ou d'accompagnement devant être mises en œuvre.

### 2.1 Nombre de personnes qui ont bénéficié de l'action

En 2020, **615 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (705 en 2019, 794 en 2018). Cette baisse de fréquentation s'explique par les différents confinements, avec une baisse très marquée en mars, avril, mai et décembre 2020.

	Nombre 2020	% en 2020	Nombre 2019	% 2019	Nombre 2018	% 2018
<b>Hommes</b>	<b>475</b>	<b>80%</b>	548	78%	595	75%
<b>Femmes</b>	<b>119</b>	<b>20%</b>	157	22%	199	25%
<b>NC</b>	<b>21</b>	<b>/</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>615</b>	<b>100%</b>	705	100%	794	100%

**Les hommes représentent 80%** des personnes accueillies, dans une proportion relativement plus importante que les années précédentes et en augmentation.

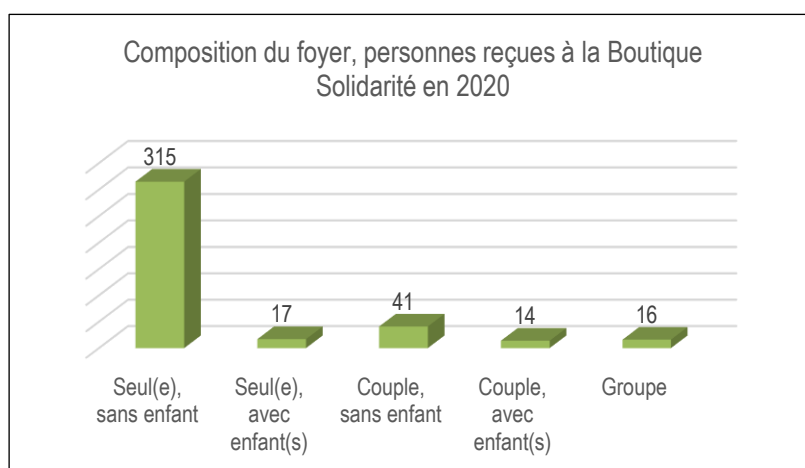
18% des personnes accueillies en 2020 sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois (23% en 2019).

## 2.2 Compositions familiales

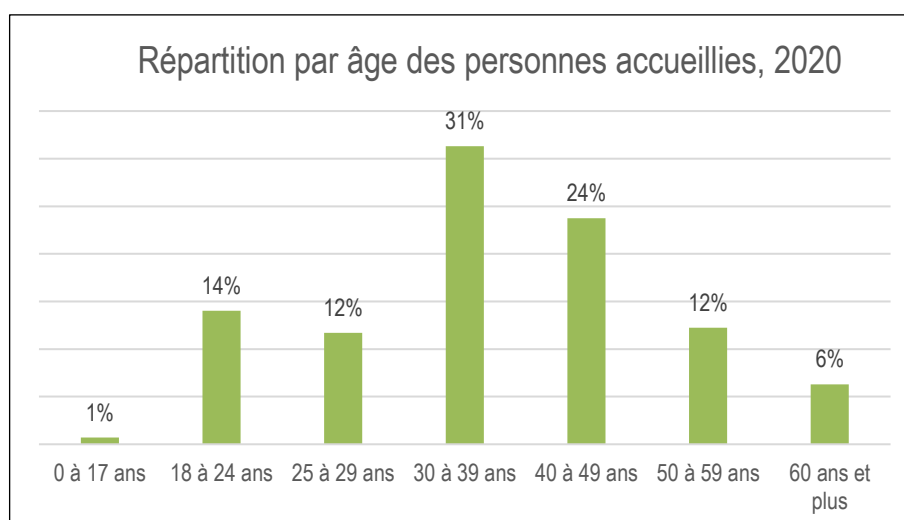
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple, sans enfants	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué	TOTAL
<b>Nombre 2020</b>	<b>315</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>212</b>	<b>615</b>
<b>% 2020</b>	<b>78%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>
% 2019	78%	5%	11%	3%	3%	/	100%
% 2018	76%	4%	13%	5%	2%	/	100%

Parmi les personnes accueillies, les personnes seules demeurent majoritaires (près de 78%), suivies des personnes en couple sans enfants. Cette répartition est stable par rapport aux années précédentes.

*A noter que les enfants ne sont pas reçus physiquement 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



En 2020, **58%** de la population accueillie à la Boutique Solidarité est âgée de **moins de 40 ans**, et **27%** est âgée de **moins de 30 ans**. La classe d'âge la plus représentée est celle des **30 à 39 ans (31%)**. La part des 60 ans et plus, stable après une légère hausse en 2017/2018, se situe aux alentours de 6%. Globalement, la pyramide des âges des personnes accueillies reste stable depuis quelques années.

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.

## 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
<b>Nombre 2020</b>	26	15	<b>87</b>	25	21	<b>163</b>	278	<b>615</b>
<b>% 2020</b>	8%	4%	<b>26%</b>	8%	6%	<b>48%</b>	/	<b>100%</b>
% 2019	8%	3%	28%	7%	5%	49%	/	100%
% 2018	7%	4%	31%	7%	6%	45%	/	100%

La quasi moitié des personnes accueillies pour lesquelles nous avons obtenu cette information en 2020 est **sans ressources** (48%). Cette part a beaucoup augmenté depuis plusieurs années (37% en 2010), malgré une légère diminution en 2018.

L'autre moitié des personnes accueillies dispose néanmoins de ressources, dont des minimas sociaux **pour 37% des personnes (AAH, RSA)**. 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
<b>Nombre 2020</b>	<b>94</b>	45	28	81	<b>123</b>	244	<b>615</b>
<b>% 2020</b>	<b>25%</b>	12%	8%	22%	<b>33%</b>	/	<b>100%</b>
% 2019	23%	11%	8%	25%	33%	/	100%
% 2018	23%	11%	6%	23%	37%	/	100%

- **37% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc Armor Agglomération, 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. Cette donnée est en légère augmentation cette année (34% en 2019 et 2018).
- **22%** des personnes sont originaires **d'autres départements**, en très légère diminution cette année (25% en 2019 et 23% en 2018).
- 33% des personnes arrivent de pays étrangers (33% en 2019 et 37% en 2018).

Par ailleurs **35% des personnes accueillies sont de nationalité étrangère (en diminution par rapport aux années précédentes : 38% en 2019, 39% en 2018) :**

- 5% de pays de l'Union Européenne,
- 30% de pays hors Union Européenne, notamment d'Afrique Centrale (République démocratique du Congo - Kinshasa, Cameroun, Angola, Côtes d'Ivoire, République du Congo – Brazzaville, Centrafrique, Nigéria principalement), d'Afrique du Nord (Algérie, Tunisie, Maroc), d'Europe de l'Est/ Asie Centrale (Géorgie).

Cette légère augmentation de personnes originaires du territoire de Saint-Brieuc s'explique par les deux confinements, l'impossibilité de se déplacer dans un rayon supérieur à 100 kms durant le mois de juin et la fermeture des frontières.

## **2.6 Modes d'habitat lors du 1<sup>er</sup> contact**

	<b>Nombre 2020</b>	<b>% 2020</b>	% 2019	% 2018	% 2017	% 2016
Logement individuel	58	15%	13%	14%	12%	14%
Hébergement chez un tiers	106	27%	22%	22%	27%	32%
Hébergement d'insertion	12	3%	3%	3%	4%	4%
Hébergement d'urgence	99	25%	24%	28%	28%	25%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	47	12%	14%	16%	17%	16%
Sans hébergement (rue)	71	18%	24%	17%	12%	8%
Non renseigné	222	/	/	/	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>615</b>	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%

Notons une augmentation des personnes sans hébergement (rue) depuis 2017, représentant en 2020 presque un cinquième des situations accueillies à la Boutique Solidarité. L'on peut y ajouter les personnes vivant en habitat précaire, représentant 12% des personnes accueillies en 2020.

L'hébergement d'urgence est également très représenté (un quart des publics accueillis), ainsi que l'hébergement chez des tiers (27%), qui demeurent des solutions alternatives pas toujours adaptées à une insertion sociale.

## 2.7 Passages mensuels

	2020	2019	2018	2017
Janvier	804	1151	841	1290
Février	709	795	685	1060
Mars	585	806	740	1080
Avril	322	762	761	992
Mai	535	739	662	1047
Juin	624	703	702	890
Juillet	666	674	799	788
Août	685	743	901	960
Septembre	763	636	954	898
Octobre	797	892	1091	819
Novembre	655	675	871	660
Décembre	629	738	877	729
<b>TOTAL</b>	<b>7774</b>	9314	9884	11213

La Boutique Solidarité a enregistré en 2020 **7774 passages** de personnes, soit une moyenne de 648 passages mensuels (776 en 2019, 824 en 2018, 934 en 2017) et 150 passages hebdomadaires. La fréquentation de la Boutique Solidarité est ainsi marquée en 2020 par une **baisse moyenne de 17% de la fréquentation**.

Le nombre de passages mensuels a en effet considérablement diminué au cours du premier confinement. Les baisses les plus importantes se situent aux **mois de mars (-27%), avril (-58%) et mai (-28%)**. Une baisse plus modérée a été observée au cours du second confinement (-15% en décembre).

## 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 2020	Nombre 2019	Nombre 2018
1ère Visite	115	168	196
Accueil - Prestations générales	8027	9633	9166
Consignes	15	48	51
Aide administrative	203	265	428
Recherche d'emploi ou formation	4	6	10
Rédaction CV/Lettres	3	7	10
Ouverture/Réouverture de droits	9	7	20
Orientation 115	77	167	198
Orientation Point-Santé	21	63	63
Orientation SIAO	21	37	59
Orientation Travailleurs sociaux	61	90	117
Orientation associations caritatives	14	23	32
Bon alimentaire	51	71	118
Bon de transport	29	57	67
Bon vestimentaire	10	15	24
Recherche de logement	6	21	31
Domiciliation	156	157	176
ALT Urgence - Contrat	1	2	7
ALT Urgence - Renouvellement	15	15	22
Autres	51	65	43
TOTAL	8889	10917	10838

**L'orientation vers le 115, les bons alimentaires, de transport...** 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. En 2020, la réponse 115 a été moins apportée que les années précédentes puisqu'une mise à l'abri plus systématique a été proposée aux personnes au cours des deux confinements.

**L'activité de domiciliation** (apportée à 24% des publics en 2020) est un levier pour le travail autour de l'accès aux droits. Malgré la baisse de fréquentation de la Boutique Solidarité au cours de l'année 2020, cette activité est restée constante. 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.

**Les orientations vers d'autres dispositifs** (travailleurs sociaux, associations caritatives, SIAO...) ont été plus faibles en 2020 que les années précédentes. En cause, des modalités de fonctionnement différentes de certains de ces services au cours du premier confinement : arrêt des entretiens en présentiel, fermeture au public sauf urgences, diminution du nombre de bénévoles... Un « report » de ces fermetures ou ajustement des modalités de fonctionnement des services s'est fait sentir dans l'activité de la Boutique Solidarité, celle-ci étant restée toujours ouverte.

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, 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 :

- 212 entretiens (236 en 2019, 162 en 2018)
- 242 domiciliations (initiales + renouvellements) (251 en 2019, 162 en 2018)
- 62 renouvellements effectifs (85 en 2019, 36 en 2018)
- 1 refus avec réorientation vers CCAS (2 en 2019, 2 en 2018)
- 135 radiations dont (167 en 2019, 108 en 2018) :
  - 101 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (120 en 2019, 96 en 2018)
  - 1 à la demande de la personne (2 en 2019, 2 en 2018)
  - 23 pour accès à un logement stable (25 en 2019, 5 en 2018)
  - 10 pour autre motif (20 en 2019, 5 en 2018).

A noter qu'en raison de la crise sanitaire, un renouvellement au 30/06/2020 a été fait de manière automatique pour toutes les personnes dont la domiciliation prenait fin entre le 15/03 et le 30/06/2020, afin de permettre aux personnes de conserver ce droit malgré l'absence d'autorisation de se déplacer.

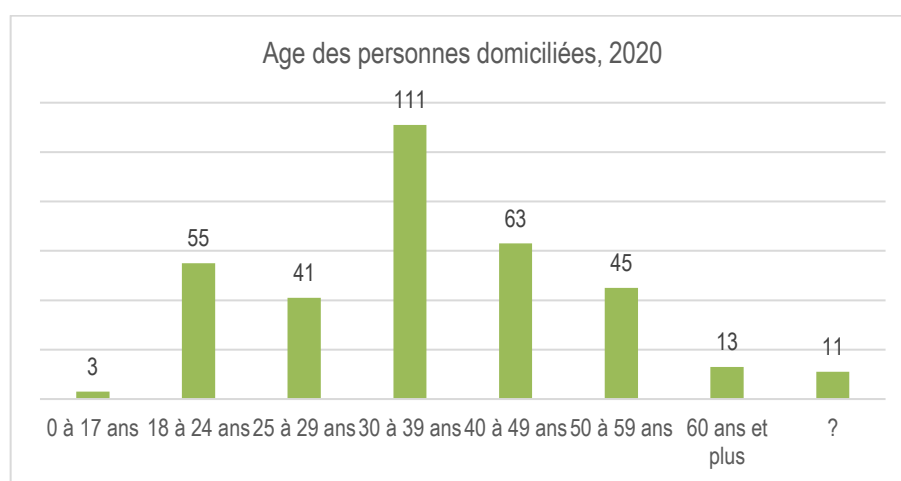
### Gestion de la domiciliation :

- 5126 courriers reçus (5360 en 2019, 4185 en 2018)
- 556 courriers remis à la poste (235 en 2019)
- 4579 courriers distribués au passage des personnes (4527 en 2019, 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, notamment en cas d'hospitalisation ou d'incarcération (sur 1 mois lorsque la personne a une nouvelle adresse définitive).

### Profil des personnes :

- **342** personnes ont été domiciliées en 2020 (352 en 2019, 255 en 2018)
- **81%** sont des hommes (79% en 2019, 77% en 2018)
- **84%** des personnes vivent seules (86% en 2019, 83% en 2018)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.



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

### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

#### **3.1 La crise sanitaire : des répercussions importantes sur l'organisation et le fonctionnement de la Boutique Solidarité et de l'Asep**

##### **Une ouverture 7 jours sur 7 du 23 mars au 10 mai 2020, puis 6 jours sur 7 à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2020**

Le premier confinement du mois de mars nous a amené à modifier le fonctionnement de l'accueil de jour pendant quelques semaines. A la demande des services de l'état, nous avons ouvert la BS 7 jours sur 7. L'accueil de jour était auparavant ouvert du lundi au samedi midi. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020 l'accueil de jour est ouvert 6 jours sur 7 samedi après-midi inclus.

##### **L'accueil de jour réservé uniquement aux personnes sans domicile fixe**

Dans le cadre du fonctionnement habituel, nous accueillons toutes les personnes de manière inconditionnelle. Lors du 1<sup>er</sup> confinement, nous avons d'abord recentré l'accueil uniquement pour les personnes sans domicile fixe. De ce fait, nous avons demandé aux personnes disposant d'un logement ou d'un hébergement de rester confinées dans leur lieu de vie. Mais le confinement a renforcé l'isolement de certains, il a été réellement difficile pour certains de rester seul et de ne pouvoir échanger avec d'autres personnes. Certaines personnes avaient totalement perdu leurs repères. Aussi, dans un 2<sup>ème</sup> temps, nous avons ouvert aux personnes disposant d'un hébergement ou d'un logement qui viennent sur l'accueil de jour ponctuellement. Une jauge fixant le nombre de personnes dans la boutique solidarité était fixée à dix personnes sur le collectif.

##### **Un espace collectif repensé sur l'accueil de jour**

Au regard des mesures sanitaires à prendre rapidement dès le 1<sup>er</sup> confinement, l'équipe éducative a retravaillé sur son fonctionnement et a instauré de nouvelles pratiques. La mise à disposition du café, des journaux, ..., n'était plus en adéquation avec ces mesures. Mais il n'était pas envisageable de ne plus proposer certaines de ces réponses. Depuis, ce sont les professionnels qui assurent la distribution des denrées alimentaires. Un « mini bar » a été installé au sein du collectif, il favorise les échanges entre les personnes.

Nous avons également remis un ordinateur et un téléphone à disposition des personnes accueillies avec un protocole de désinfection après chaque utilisation.

Nous espérons prochainement revenir à un fonctionnement normal pour que les personnes soient plus autonomes et qu'elles réinvestissent l'espace qui est mis à leur disposition.

##### **Prolongement des domiciliations :**

Certaines personnes ne pouvaient ou n'osaient pas venir à l'accueil de jour en raison de la crise sanitaire pour récupérer leur courrier. Nous avons donc prolongé l'ensemble des domiciliations pendant le confinement afin que le lien soit maintenu avec les administrations. Une radiation d'élection de domicile peut avoir des conséquences importantes pour les droits des personnes.

Pour limiter les déplacements sur l'accueil de jour, nous avons également distribué le courrier dans les hôtels ou les personnes étaient logées dans le cadre de l'hébergement d'urgence.

### 3.2 Des activités collectives en pointillé sur 2020

#### ⇒ Action DECLIC

Depuis juin 2016, la ville soutenue par l'agglomération et la participation d'Armor Emploi, propose une action innovante aux plus fragiles, nommée « l'Action Déclic ». Il s'agit de proposer 2 heures de travail, 1 fois par semaine, à 4 personnes : 2 hébergées au Trait d'Union et 2 rencontrées dans les services de l'association Adalea.

Un contrat de travail est signé juste avant la mission et la rémunération versée dès la mission réalisée, à hauteur de 10€ net de l'heure. Armor Emploi est l'employeur, Saint-Brieuc Armor Agglomération et la Ville les financeurs.

Un.e professionnel.le du Trait d'union et un.e autre d'Adalea sont présent.e.s à chaque mission pour encadrer le public. Les missions de travail sont fournies par les services municipaux : la propreté et les espaces verts.

La possibilité d'offrir une activité aux personnes éloignées de l'emploi et en grande précarité, permet, pour certaines, de reprendre contact avec leur environnement, de créer de micro changements, de passer de la manche passive à une action favorisant l'estime de soi.

21 sessions en présence d'ADALEA ont eu lieu du 12 mars 2020 au 29 octobre 2020 (contre 38 sessions en 2019) et ont permis la participation de 23 personnes différentes.

Cette baisse du nombre de sessions est due à la situation sanitaire :

- 14 sessions ont été annulées de mars à mi-juin suite au premier confinement.
- 7 sessions ont été annulées sur novembre et décembre 2020 en accord avec le Plan de continuité d'Adalea qui a mis en suspend toutes les activités collectives de l'association, dans le contexte de la crise sanitaire.

**L'action Déclic a été fortement perturbée cette année par la situation sanitaire.** Néanmoins, le bilan et les retours des participants aux actions qui ont pu être réalisées sont toujours très positifs. Il y a toujours des personnes volontaires pour s'inscrire sur cette action : très peu de désistements et d'absences pendant l'année. L'équipe a dû refuser 4 inscriptions sur 3 sessions en 2020.

#### ⇒ Action PAIRSVIE

L'action pairsvie mise en place avec la Croix Rouge française, fortement attendue par les personnes accompagnées et les partenaires des territoires, a été annulée en raison de la crise sanitaire. Le déroulement de ces séances de formation aux gestes de premiers secours (PSC1), ne pouvant répondre aux distances sanitaires préconisées.

Ces séquences de formation, financées par l'ARS, devaient être mises en œuvre sur 4 territoires.

#### ⇒ Action plantes invasives en lien avec le pôle Logement Hébergement

En 2018, une convention de partenariat est signée entre Adalea, Association Départementale de lutte contre toutes les formes d'exclusion et Saint-Brieuc Armor Agglomération autour d'un projet d'expérimentation de chantier participatif pour l'arrachage de plantes invasives de plus en plus présentes sur le territoire.

2020 a été une année particulière avec l'arrivée de la crise sanitaire et le confinement au moment de la reprise des chantiers prévue sur l'année. Le collectif du projet a été d'une incroyable adaptation et réactivité afin de pouvoir d'une part assurer les engagements d'un point de vue écologique pris sur les différents chantiers et d'autre part être prêt et s'adapter à tout changement pour une reprise dans le respect des délais et des conditions sanitaires.

En 2019, suite au succès de l'action en terme d'efficacité d'un point de vue écologique et d'importance pour les personnes accompagnées de retrouver une activité, SBAA et Adalea ont renouvelé l'opération et ont signé une convention.

De nouveaux chantiers ont été programmés sur le site du bois Boissel entre les équipes éducatives d'Adalea et le service technique de Saint-Brieuc Armor Agglomération.

### L'action en chiffres :

- 4 chantiers Renouer et 3 chantiers Ecole annulés pour cause de crise sanitaire
- 1 temps fort le 18 Novembre reporté à 2021

### Mais c'est aussi :

- 2 chantiers Renouer réalisés avec 8 participants chacun
- 3 chantiers bénévoles avec 7 à 8 participants chacun
- 1 très bon travail en équipe et en partenariat sur toute la durée de l'année.

Le bilan de l'année 2020 reste positif malgré le contexte. Le lancement des chantiers Renouer a pu se maintenir et le collectif autour du projet ressort de cette année, avec un sens de l'adaptation et une réactivité renforcée.

### ➔ Des projets collectifs ponctuels, réajustés et appréciés

Plusieurs projets et activités prévus pour l'année 2020 ont été suspendus en raison de la crise sanitaire.

Entre les confinements, des projets ont tout de même été mis en œuvre et ont permis un rétablissement du lien social, fortement mis à mal dans le cadre de cette crise.

- **Mise à l'arrêt d'un projet avec l'association « vers le jardin »**

Du fait de la crise sanitaire, la mise en œuvre de ce projet a fortement été impactée. Ce projet avec l'association « vers le jardin » avait pour but de créer un potager à l'accueil de jour. Ce projet a été mis à l'arrêt dès le mois de mars et les activités collectives suspendues. Ces restrictions ont eu un impact négatif sur le moral de tous : habituellement l'accueil de jour est un espace de vie et de partage dans le but de rompre l'isolement. Les sorties sont un moyen de changer de cadre, de reprendre confiance en soi et de partager tout simplement des moments de convivialité.

- **Une mobilisation pour de nouveaux projets collectifs**

Dès la fin du confinement, au mois de mai, il nous est paru évident de proposer rapidement des activités aux personnes accueillies. Cette année, grâce à une vente de riz au lait solidaire organisé par le Mix Café de Tressignaux pendant le premier confinement (un café associatif qui œuvre pour le lien social). Cette vente avait été organisée par la volontaire en service civique. Ces dons ont été destinés à l'organisation de sorties et d'activités.

- **Sorties estivales à la vallée des Saints et à la plage d'Etables-sur-Mer**

Un temps d'échange et de consultation a été mis en place avec les personnes afin de mener quelques projets estivaux. Les participants à cette consultation sont allés prospecter auprès de l'office du tourisme. À l'issue de ce temps, deux sorties ont été organisées pour l'été : une à la vallée des Saints, et une à la plage d'Etables-sur-Mer. Pour les deux sorties, il y avait une dizaine d'inscrits. Grâce au beau temps, nous avons pu pique-niquer en extérieur tout en respectant la distanciation physique. Les personnes ont apprécié les sorties dans l'ensemble : plusieurs d'entre elles ne connaissaient pas les lieux et ont pu profiter de les découvrir tout en rencontrant de nouvelles personnes.

- **Un projet théâtre avec la production Léon**

L'équipe souhaitait également mettre en place un projet qui s'inscrive davantage sur la durée et qui permette de faire participer les personnes activement. Adalea a fait appel à un intervenant de la production Léon, à Guingamp, pour proposer un projet théâtre. Après ces mois difficiles d'isolement, un besoin important de se retrouver et de partager des moments conviviaux se ressentait. Lors de nos échanges avec les personnes de l'accueil de jour, beaucoup nous confiaient se sentir déprimées. Trois séances ont été proposées pour dix participants. Lors de ces séances, plusieurs petits exercices ont été proposés, pour permettre une bonne cohésion de groupe. Chaque séance se terminait par du théâtre d'improvisation et par un bilan de séance où chacun était libre d'exprimer son ressenti.

Nous avons eu des retours très positifs sur cette expérience, c'est le cas de cette jeune femme qui témoigne en disant : « cela m'a permis de penser à autre chose et d'oublier tous mes problèmes » ou encore ce jeune homme qui a reconnu de ne pas avoir autant ri depuis longtemps. L'un des participants est même davantage ambitieux « il serait bien de prolonger ce projet en formant une troupe de théâtre ». En effet, l'intervenant de la production Léon avait fait cette proposition lors du bilan des trois séances.



### **3.3 Arrivée d'un travailleur pair au sein de l'équipe rond-point**

Le travail pair se définit comme une forme de pair-aidance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir par l'expérience est rémunérée. Les connaissances et compétences construites à partir d'un vécu permettent d'accompagner et soutenir des personnes confrontées à des réalités semblables. Sa philosophie repose sur un accompagnement co-construit avec la personne précaire, dans le respect de son projet de vie.

Le développement du travail pair fait partie des priorités d'action du Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) :

La mesure 35 : « Développer les pratiques de pair-aidance et la reconnaissance des savoirs d'expérience au sein des structures et des équipes d'accompagnement ».

Le travail pair est l'un des leviers pour « Mieux accompagner les personnes sans domicile à travers le renforcement et l'articulation de l'accompagnement social vers et dans le logement ». Par conséquent, il est considéré comme un véritable outil du Logement d'Abord.

Dans le cadre de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, l'expérimentation du travailleur pair est soutenue à travers les aides régionales. C'est dans ce cadre qu'un poste à mi-temps a été créé et qu'une embauche a été mise en œuvre en Juin 2020, pour une durée d'un an. Le travailleur pair intervient sur la boutique solidarité ainsi que l'ASEP.

#### **Bilan après quelques mois d'expérimentation**

##### **... Avis du travailleur pair**

Il est important d'avoir une « bonne distance » et « une juste proximité » avec les personnes accueillies et accompagnées. Il est également nécessaire de se situer vis-à-vis des autres professionnels de l'équipe.

Jérôme apprécie ses missions et dit s'enrichir dans le travail interdisciplinaire.

Au sein de l'association, le travailleur pair se voit comme une « Passerelle » entre l'équipe et les personnes accompagnées. Il se sent bien intégré et dit s'épanouir dans son travail avec l'équipe pluridisciplinaire.

« Je me sens très investi dans la mission que m'apporte le métier de travailleur pair. Je me sens comme un traducteur entre l'équipe de travailleurs sociaux et les personnes accueillies accompagnées. Je pense apporter un autre regard sur les personnes en difficulté en expliquant des situations ou des comportements que j'ai moi-même vécus.

« Mon expérience, depuis le début de mon contrat, me conforte sur le fait que le travailleur pair est une possibilité d'amélioration dans le travail social. Mon intégration dans l'équipe de la B.S. fluidifie les contacts entre les personnes en précarité, voire en très grande précarité, avec les professionnels.

Mon rôle est de :

Rassurer et accompagner ces personnes qui sont en très grande difficulté,  
Rassurer et aussi accompagner les travailleurs sociaux ».

#### **... Avis de l'équipe sur cette nouvelle collaboration**

Le travailleur pair est perçu comme un « traducteur » entre l'équipe et les personnes accueillies car il utilise un langage commun qui est rassurant pour eux. Il apporte un autre regard sur la personne accueillie et accompagnée en explicitant des situations ou comportements qu'il a lui-même vécus.

Le travailleur est un acteur clé dans l'accompagnement de l'usager sur le volet social et professionnel car il est identifié comme quelqu'un qui s'en est sorti, qui va mieux et cela est générateur d'espoir.

#### **... Avis de l'association**

L'association ADALEA est très satisfaite de l'expérimentation car le travailleur pair est, selon la direction, très investi dans ses missions. Sa présence est une réelle plus-value dans l'accueil et l'accompagnement des personnes. Le travail en complémentarité apporte un « plus » à l'équipe et à l'accompagnement des personnes.

Il a fallu convaincre de nombreux acteurs du bien-fondé du projet et également rassurer sur l'objectif de cette expérimentation.

Le travailleur pair n'est pas là pour prendre la place des travailleurs sociaux, il est un nouvel interlocuteur qui améliore l'accompagnement et aide les personnes à sortir de la rue.

### **3.4 EVALUATION INTERNE : analyse et préconisations**

---

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

C'est dans ce cadre, que s'est poursuivi le travail d'évaluation interne amorcé sur le service en Novembre 2019.

Ainsi, comité de pilotage, salariés et administrateurs ont finalisé le travail de recueil et d'analyse des données, pour une présentation, validation des résultats et formalisation d'un rapport en septembre 2020.

Cette évaluation interne formalise un rapport d'évaluation avec des propositions/préconisations concrètes, à travers un plan d'actions qui devra être intégré dans les axes d'évolution du service.

Il présente donc un véritable outil de développement, qui servira également de boussole au travail mené par le service.

### **3.5 EXPERIMENTATION PERMANENCES : CAF et CPAM**

---

Dans une volonté de proposer des réponses d'aller-vers les publics en grande précarité, notamment après la 1<sup>ère</sup> période de confinement, des permanences ont été mises en place à titre expérimental en Juin 2020.

L'objectif de ces permanences au sein de la boutique Solidarité étant de faciliter l'accessibilité aux droits, par un lien direct avec un conseiller, introduit par l'équipe du service Rond-Point.

- Avec le pôle vulnérabilité-Santé de la CPAM
- Avec la CAF

3 journées mises en œuvre, permettant l'accueil de 8 à 10 Personnes/ permanences.

Ces permanences ont été très appréciées par les personnes, qui ont su largement s'en saisir pour des mises à jour de dossiers, des ouvertures de droits, simulations d'aides.

## 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

### **CRISE SANITAIRE : impact fort sur la mendicité, mise en place des Chèques d'Accompagnement Personnalisés**

Le confinement a généré de grandes difficultés pour les personnes de la rue, notamment pour celles qui pratiquaient la mendicité. Lors des premières semaines de confinement du printemps, les règles strictes du gouvernement ont ainsi amené les personnes de la rue à être confinées dans les hôtels sans possibilité de faire la manche sous peine d'amende. Tout d'abord, cela a impacté les habitudes de ces personnes car certaines d'entre elles occupent l'essentiel de leur journée par cette activité qui leur permet de glaner quelques euros mais aussi, et c'est loin d'être anodin, d'avoir des relations sociales avec le reste de la population.

« L'isolement » dans les hôtels (entre guillemets car plusieurs sans-abri étaient présents dans les mêmes hôtels) et l'absence d'activité a entraîné chez certains une forte alcoolisation et/ou des consommations de drogue, poly-addictions, aussi dues à l'effet de groupe.

De plus, certains sans domicile fixe qui n'ont aucune ressource, vivaient exclusivement de la manche et refusaient une mise à l'abri à l'hôtel ou dans un hébergement d'urgence. Pour ces personnes, le gouvernement en collaboration avec la fondation Abbé Pierre a distribué à notre association ainsi qu'à d'autres associations de l'agglomération briochine des CAP (Chèques d'Accompagnement Personnalisés) qui pouvaient être utilisés dans les commerces alimentaires. Nous avons choisi de distribuer ces CAP en priorité aux personnes sans ressource et/ou qui ne bénéficiaient pas d'un hébergement.

Aujourd'hui, les restrictions gouvernementales se sont allégées, les personnes de la rue ont pu reprendre leurs habitudes et ont de nouveau la possibilité de faire la manche. Cependant, nous ne sommes pas à l'abri de nouvelles mesures de lutte contre la pandémie. Si tel était le cas, il sera important de ne pas oublier les « invisibles » de notre société pour qui l'isolement social est source de maux importants.

#### **Une difficulté pour les personnes à effectuer seules leurs démarches :**

Sur l'accueil de jour, nous avons continué d'assurer nos missions premières auprès des personnes sans domicile fixe (prendre une douche, laver le linge, se poser, domiciliation...).

Entre mars et avril 2020, les services publics sont restés fermés au public. Les organismes étaient uniquement joignables par internet ou téléphone. Cependant de nombreuses personnes ne possèdent pas d'équipements numériques ou de moyens de communication pour réaliser seules leurs démarches. Et certaines rencontrent de grandes difficultés à utiliser un ordinateur (aller sur un site administratif, répondre à un courriel, télécharger ou transmettre un document etc.).

De ce fait, nous avons eu de nombreuses sollicitations des personnes accueillies pour les aider et les soutenir dans leurs démarches administratives.

Le confinement a mis en exergue la problématique de l'illectronisme ou de la fracture numérique.

Avant la crise sanitaire, il y avait deux ordinateurs et un téléphone en accès libre sur l'accueil de jour. Nous avons dû retirer temporairement ces équipements de l'espace collectif afin de limiter une éventuelle propagation du virus. Seuls les professionnels de l'équipe éducative étaient autorisés à manipuler ces équipements, avec une désinfection après chaque utilisation.

Ce matériel était souvent utilisé et les usagers effectuaient leurs démarches de manière autonome.

Pendant le confinement, les usagers ont pu accéder à leurs courriels ou téléphoner à des administrations.

Il n'y avait plus de lieux de ressources à Saint Briec ouverts au public tels que les Maisons du Département, les centres sociaux, le point d'accès au droit...

Nous avons également continué à recevoir les personnes lors d'entretiens physiques. C'était important de pouvoir échanger directement et sans la barrière d'un téléphone. Un entretien en direct permet de discuter plus facilement et de cerner diverses problématiques ou difficultés.

La relation à l'autre est nécessaire. L'équipe éducative disposait d'une petite réserve de masques, ce qui nous a permis de poursuivre les entretiens d'aide à la personne.



## **Aider les personnes à pouvoir se nourrir pendant le confinement :**

Pendant le confinement, nous avons instauré un partenariat avec la Banque Alimentaire pour aller distribuer directement des produits alimentaires dans cinq hôtels situés à Saint Brieuc et son agglomération. L'objectif était de limiter les déplacements des personnes afin de respecter les règles établies par les autorités. De mars 2020 à mai 2020, nous avons assuré trois distributions par semaine dans les lieux d'hébergement (lundi, mercredi et samedi). Ces tournées mobilisaient deux professionnels pendant une demi-journée.

Les passages dans les hôtels permettaient d'échanger avec les personnes y étant hébergées. C'était l'occasion d'apaiser quelques tensions car dans certains lieux, il n'y avait pas de règles définies pour la distribution des denrées alimentaires. Pour exemple des personnes venaient se servir plusieurs fois par jour dans le frigo d'un hôtel et cela engendrait des pénuries et des conflits.

La banque alimentaire préparait des colis avec les dons récoltés dans les centres commerciaux. Parfois, il y avait assez de denrées et d'autres fois c'était un peu juste. La composition des colis alimentaires ne permettait pas tout le temps aux personnes de manger des produits variés. Ce qui pose la problématique de l'équilibre alimentaire.

De ce fait, nous avons utilisé les CAP (Chèques d'Accompagnement Personnalisés) donnés par le gouvernement et la fondation Abbé Pierre. Ces tickets alimentaires ont été distribués en priorité aux personnes qui ne disposaient pas de ressources financières. Dans un second temps, nous avons également donnés des CAP aux usagers disposants de ressources financières pour aider à répondre aux divers besoins en fin de mois.

La distribution des CAP a été un outil intéressant car il a permis aux personnes de se nourrir correctement et d'acheter des produits d'hygiène pendant le confinement.

Cependant, ce dispositif a également engendré quelques tensions car certaines personnes ne comprenaient pas pourquoi elles ne pouvaient pas avoir de tickets en début de mois. Nous avons également de nombreuses demandes de personnes qui n'étaient pas accompagnées par les services de l'association ADALEA. Ces derniers ont été réorientés vers la Maison du Département et le Centre Communal d'Action Sociale).

Au bout de quelques semaines d'utilisation, nous avons défini un cadre pour fixer les modalités de distribution des CAP. Ce règlement a été expliqué à l'ensemble des bénéficiaires et ça a permis d'apaiser quelques tensions.

## **5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES**

### **« A chacun son rythme »**

#### ***Ce témoignage est co-écrit avec monsieur T.***

Les personnes accueillies à la boutique solidarité ont toutes un parcours unique, propre à leur histoire entre rencontres et ruptures. En tant que professionnels, nous usons de finesse d'observation afin d'être dans le même tempo, orchestrer pour ralentir ou accélérer la mesure. Cette adaptation est permanente et nécessaire pour répondre de la façon la plus juste aux besoins de ces personnes qui vivent au jour le jour. L'immédiateté est souvent notre crédo, mais parfois, il est nécessaire d'être patient et garder une vigilance sur les étapes que la personne traverse, nous appliquons ainsi la veille sociale.

C'est le cas de Monsieur T., 52 ans, qui vit depuis plusieurs années dans un squat sans eau. Il est domicilié à ADALEA où il reçoit son courrier. Il est connu à l'accueil de jour depuis 2016.

Depuis le début de l'année, Monsieur T. vient régulièrement à la Boutique Solidarité chercher de l'eau dans des bouteilles et discuter avec l'équipe. Sur l'accueil de jour, il utilise les services mis à disposition tels que les douches et les machines à laver.

Monsieur T. est une personne autonome habituée à la « débrouille ». Chaque semaine, il fait du glanage alimentaire et matériel dans les poubelles de magasins, nous avons pu le constater lors d'une ASEP (Action Sociale en Espace Publique). Ce qu'il récupère, il le redistribue aux personnes dans le besoin qui vivent dans des conditions précaires telle que la sienne.

Mais le confinement a un impact sur le glanage, il lui est plus difficile d'accéder aux poubelles et le gaspillage est moindre. Lors du confinement du printemps, nous avons été dotés de CAP (Chèques d'Accompagnement Personnalisés), Monsieur T. a pu en bénéficier et subvenir à ses besoins alimentaires et d'hygiène.

A la sortie du confinement du printemps 2020, il est expulsé de son squat. Avec son réseau et les connaissances rencontrées à la Boutique Solidarité, il trouve de manière aléatoire des lieux où dormir. Monsieur T. ne souhaite pas faire appel au 115, mais la situation se dégrade, il dort dans sa voiture, les températures baissent fortement en octobre, le moral décline, il en a « ras-le-bol ». Il vient à l'accueil de jour nous relater les événements qu'il rencontre (braquage de sa voiture, verbalisations, difficultés relationnelles avec les personnes qui parfois l'hébergent, etc.). En parallèle, son état de santé périclité, accentuant sa fatigabilité. Monsieur T. ne peut accéder aux soins pour raisons financières, le matériel et l'accompagnement dont il a besoin ont un coût élevé et relèvent de demandes sur dossier conséquent à réaliser. Bien que nous constatons la nécessité d'avoir un suivi médical, les soins dont Monsieur T. a besoin relèvent de spécialistes. D'un point de vue professionnel, Monsieur T. perçoit l'allocation de solidarité spécifique et ne peut travailler à l'égard de son état de santé.

L'ensemble de ces éléments constituent un mode de vie très précaire. Monsieur T. nous a fait part, lors de passage à la Boutique Solidarité fin septembre, de son besoin de se poser et se soigner. L'équipe de l'accueil de jour a pris en considération sa situation.

En équipe, lors d'une réunion, nous faisons état de sa situation. Un ALT d'urgence (Aide au Logement Temporaire) se libère en octobre 2020, nous préconisons la prochaine attribution pour Monsieur T. L'ALT d'urgence est un dispositif national, financé par l'Etat, permettant aux personnes en grande précarité et vivant dans la rue d'accéder à un logement dans l'optique de travailler sur l'accessibilité au logement à long terme.

A partir de la préconisation de placer monsieur T. en ALT d'urgence, nous épluchons les différents dispositifs pouvant l'accompagner et/ou déjà en place pour monsieur T.

- Le dispositif d'accompagnement par un Contrat d'engagement réciproque au suivi RSA, ne peut être mis en place car monsieur T. perçoit l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique).
- Monsieur a établi sa demande SIAO le 20/01/2020. Il l'actualise chaque mois et se présente régulièrement aux entretiens.
- Pour monsieur T., l'accompagnement par un-e assistant-e de service social à la Maison du Département n'est pas concevable. Monsieur T. nomme ces professionnel-le-s de « branquignols », de ce fait, il n'adhère à aucune entreprise de rattachement ou de suivi par leurs services.

L'attribution de l'ALT est accordée à monsieur T. en novembre, ce dernier accepte. Depuis l'entrée dans son logement, Monsieur T. fait des démarches de soins et s'active sur la régularisation de sa situation. L'accès au logement demande à monsieur un effort financier trop important, au sein de l'équipe, nous entendons les difficultés rencontrées et mettons tout en œuvre pour l'aider à atteindre une stabilité financière qui peut parfois prendre du temps.

Ce témoignage nous montre bien l'importance de suivre toutes les situations et d'être à l'écoute de chacun. Ces différentes étapes viennent souvent bousculer la vie des individus qui les vivent. Parfois, la sortie de logement temporaire est positive. Les personnes accèdent à des logements adaptés à leur situation soit dans le parc privé en logement autonome soit dans un logement rattaché à un organisme social. Pour d'autres, le passage en logement temporaire est plus impactant, les difficultés financières dues aux charges liées au logement mènent à des dettes que la personne peut très mal supporter. Le retour à la rue peut s'avérer la meilleure solution à leurs yeux...

## **« 2020, une année atypique »**

### **Témoignages des personnes accueillies à la Boutique Solidarité**

Nous avons voulu interroger quelques personnes sur l'année passée et leur vécu vis-à-vis de la situation sanitaire liée à la pandémie du Coronavirus. Les personnes ayant été interrogées ont pour certaines vécues en hôtel, pour d'autres dans un logement insalubre. Voici leurs propos...

Comment avez-vous vécu l'année 2020 et le Coronavirus ?

« Infecte »

« Une année noire. Ma grand-mère est morte, j'ai totalement vrillé après »

Comment avez-vous vécu le premier confinement ?

« Tous mis dans le même panier (hôtel), une vraie débandade, la guerre, les produits illicites et l'alcool »

« La pression des flics et de la BAC tous les jours »

« Ça fait du mal au gens inutilement »

Qu'est-ce que vous évoque le terme attestation ?

« Je n'ai rien compris, ça change tout le temps »

« J'ai eu au moins 8 amendes ! »

« Je ne sais pas écrire, qu'ils aillent se faire... ! »

Quel était votre quotidien ?

« Le vol, l'alcool les problèmes avec la police »

« L'accueil à ADALEA »

« C'était long, on ne pouvait plus rien faire, plus voir personne »

Comment avez-vous géré pour l'argent et la manche ?

« C'était impossible pendant le confinement ! »

« Il y a certains quartiers ou magasins où c'était plus facile et plus généreux »

« C'était impossible de contacter la curatelle ... »

Du point de vue alimentation et hygiène, comment vous êtes-vous organisés ?

« A l'hôtel c'était la guerre pour manger, soit tu avais le bon contact et tu mangeais, soit tu te faisais écraser et tu ne mangeais pas »

« L'équipe d'ADALEA a été généreuse, ils nous ont apporté la nourriture aux hôtels et ils étaient présents quand on avait besoin »

« Ils nous ont donné des carnets de chèque pour manger, je n'ai même pas fais de business ! Juste une fois j'ai acheté des cigarettes avec »

Concernant la vie en groupe et les amis, que s'est-il passé ?

« La police intervient beaucoup, les groupes se sont défaits »

« J'ai perdu beaucoup d'amis. Je me rends compte que les amis ne sont pas présents quand on a besoin d'eux. Ça m'a permis de voir le vrai visage des gens »

En terme d'hébergement, la crise sanitaire a-t-elle changé des habitudes ?

« J'ai hébergé chez moi, ils sont tous fous ! En contrepartie, ils faisaient les courses, à manger ou le ménage »

« J'ai dormi au départ dans les caves et les cages d'escalier. Après j'ai pu aller à l'hôtel avec le 115 »

« Avec le Coronavirus, les amis ne voulaient plus me laisser dormir chez eux »

## 6. RESSOURCES HUMAINES

### ■ Personnels :

Une nouvelle coordinatrice du Rond-Point a pris ses fonctions en septembre.

Le service a bénéficié d'un financement au titre de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Pauvreté en 2020, pour permettre l'embauche d'un travailleur pair. Ce projet, depuis longtemps soutenu par l'association, a pu se concrétiser avec l'embauche d'un travailleur pair en juin 2020, qui intervient depuis pour la moitié de son temps à la Boutique Solidarité et à l'ASEP (Action Sociale sur l'Espace Public).

Deux personnes ont été embauchées à compter de novembre sur la période hivernale pour appuyer l'équipe dans l'ouverture du samedi après-midi et le renforcement en semaine :

En outre, en 2020, la Boutique Solidarité a pu bénéficier de l'appui :

- d'une jeune volontaire en service civique, de mars à novembre (avec une interruption du 22/03 au 11/05, en raison du premier confinement)
- d'une personne en contrat aidé notamment pour assurer le suivi des logements d'urgence gérés par le Rond-Point.

La Boutique Solidarité a été aussi le terrain d'apprentissage d'un moniteur éducateur qui s'est achevé en 2020.

Le dispositif a été le terrain de stage de :

- d'une stagiaire éducatrice spécialisée, du 10/02 au 6/03/2020.
- D'un stagiaire au Pôle Emploi Formation en Prépa Projet, du 14 au 18 décembre 2020.

### ■ 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.

En 2020 et en raison de la crise sanitaire, trois séances de supervision initialement prévues entre mars et juin ont dû être reportées, et la supervision n'a pu reprendre qu'en septembre. Malgré ces difficultés, 7 séances se sont maintenues.

### ■ 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 en 2020 de **161 heures**

Intitulés	Heures
Parcours de formation PEC Maîtresse de maison	150,5
Recyclage habilitation électrique non électricien	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

## 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 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.

Là encore, l'année 2020 a été très particulière. Les réunions partenariales, bien instaurées selon un calendrier établi, ont dû être arrêtées au cours des confinements. Différents partenaires ont également modifié leurs modalités de fonctionnement, comme les Maisons du Département (accueil sur RDV au cours du premier confinement, télétravail...).

## 8. PLAN D' ACTIONS & PERSPECTIVES

**Un nouveau projet associatif** succède à celui de la période 2014-2019, dont le bilan a été finalisé début 2020. Il a fait l'objet d'une concertation au sein des différentes composantes de l'association et il est aujourd'hui validé par le conseil d'administration.

**Ce projet associatif 2020-2025** réaffirme l'ancrage de nos actions autour de valeurs fortes : la solidarité, la tolérance, le respect citoyen de tout individu, la confiance en la personne.

Il affirme également l'ambition d'être un acteur majeur de l'inclusion en Bretagne, ambition qui est mise en œuvre à travers 5 visions pour répondre aux besoins des publics :

- ✓ Une association de taille humaine et de proximité, qui met en œuvre l'intelligence collective
- ✓ Une association porteuse de valeurs, éveilleuse de conscience et d'engagement citoyen
- ✓ Une association connue et reconnue auprès de la société civile organisée
- ✓ Une association engagée et investie dans ses territoires
- ✓ Une association laboratoire de l'innovation sociale en réponse aux besoins des publics

C'est dans ce cadre que le service **Rond-Point travaillera sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2021 à la refonte de son projet de service** en lien avec l'évolution des politiques publiques et surtout en lien avec les nouveaux besoins émergents, repérés auprès des personnes accompagnées.

**Ce travail amènera également la déclinaison d'un nouveau plan d'actions, qui devra s'inscrire dans la logique de continuité des 5 axes travaillés entre 2014 et 2019** : accompagner, innover, coopérer, impliquer et s'engager.

**Il devra également s'inscrire dans les propositions d'amélioration formalisées dans le cadre de l'évaluation interne finalisée en décembre 2020.**