

# BOUTIQUE SOLIDARITÉ

---

Bilan d'activité 2021  
Mars 2022



[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 .....	7
2.8 Réponses et orientations proposées .....	8
<b>3. Evénements marquants .....</b>	<b>10</b>
3.1 Une seconde année de crise sanitaire.....	10
3.2 Redémarrage timide des activités collectives .....	11
<b>4. Problématiques rencontrées .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Paroles d'usagers, témoignages, exemples.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Ressources humaines .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Environnement, réseau, partenariat.....</b>	<b>14</b>
<b>8. Plan d'actions et perspectives .....</b>	<b>16</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

**La crise sanitaire liée au COVID a continué à impacter le fonctionnement et les activités de la Boutique Solidarité en 2021.**

L'ouverture le samedi, déjà expérimentée au cours du premier confinement, s'est poursuivie au-delà de la période hivernale et a perduré toute l'année, permettant des plages d'accueil plus importantes pour les publics.

Il a été nécessaire d'adapter les conditions d'accueil : des jauges ont dû être mises en place pour conserver la distanciation sociale ; la collation offerte aux personnes a dû être encadrée par des règles strictes ; les activités collectives se sont déroulées dans une moindre mesure. Tout cela a eu un impact sur la fréquentation de l'accueil de jour.

L'un des objectifs pour l'année 2022, si le contexte le permet, est la redynamisation des activités collectives, dont l'importance a été soulignée dans le projet de service.

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

En 2021, **641 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (615 en 2020 et 705 en 2019). Malgré une légère augmentation de la fréquentation, le niveau de 2019, avant la crise sanitaire, n'a pas été rattrapé. De nombreuses contraintes ont été maintenues, comme la jauge évoquée plus haut.

	Nombre 2021	% en 2021	Nombre 2020	% en 2020	Nombre 2019	% 2019
<b>Hommes</b>	<b>461</b>	<b>75%</b>	475	80%	548	78%
<b>Femmes</b>	<b>156</b>	<b>25%</b>	119	20%	157	22%
<b>NC</b>	<b>24</b>	<b>/</b>	21	/	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>	615	100%	705	100%

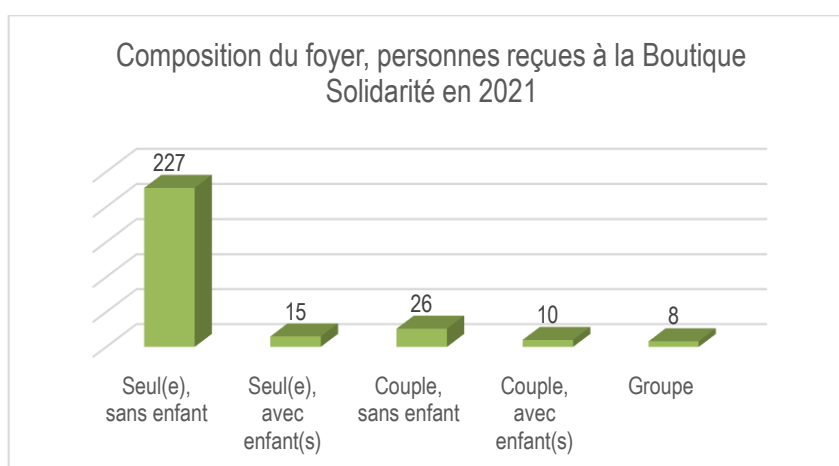
**Les personnes accueillies sont majoritairement des hommes, à 75%.** L'équilibre hommes-femmes retrouvent des proportions similaires d'avant la crise sanitaire.

**15% des personnes accueillies** en 2021 sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois (18% en 2020 et 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
Nombre 2021	227	15	26	10	8	355	286
% 2021	79%	5%	9%	4%	3%	/	100%
% 2020	78%	4%	10%	4%	4%	/	100%
% 2019	78%	5%	11%	3%	3%	/	100%

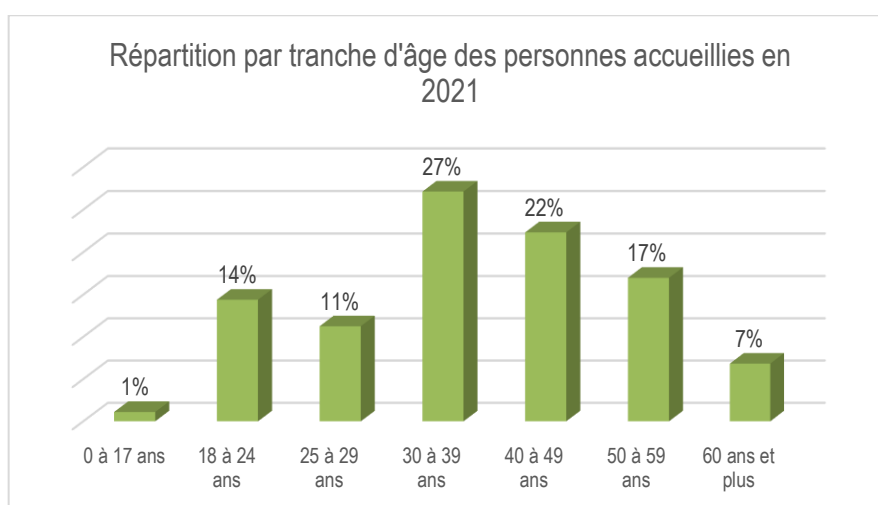
Parmi les personnes accueillies, les **personnes seules** demeurent largement majoritaires (près de 79%). La répartition par compositions familiales est relativement stable sur les trois années précédentes, malgré une légère diminution des personnes en couple, sans enfants.



## 2.3. Ages

En 2021, **53%** des personnes accueillies à la Boutique Solidarité pour qui nous disposons de cette information ont **moins de 40 ans**. La tranche d'âge la plus représentée est celle des personnes âgées de 30 à 39 ans, représentant 27% des personnes accueillies (31% en 2020).

La part des 60 ans et plus est stable depuis plusieurs années et se situe aux alentours de 6%. En revanche, on note cette année une augmentation des personnes âgées de **50 à 59 ans**, représentant **17%** des personnes accueillies (12% en 2020).



La Boutique Solidarité reste un lieu fréquenté majoritairement par des hommes seuls, jeunes. Ils se rendent à la Boutique Solidarité pour prendre une douche, accéder à leur consigne, boire un café et nouer des liens. Ils en profitent également pour solliciter les professionnels : demander de l'aide et du soutien, les aider sur les démarches de 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 2021</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>103</b>	<b>406</b>	<b>641</b>
<b>% 2021</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>	<b>28%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>44%</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>
% 2020	8%	4%	26%	8%	6%	48%	/	100%
% 2019	8%	3%	28%	7%	5%	49%	/	100%

En 2021, **44%** des personnes pour qui nous avons connaissance de cette information déclarent être **sans ressources**, en légère baisse (48% en 2020).

Les personnes accueillies disposant de ressources sont bénéficiaires des minimas sociaux : le **RSA pour 28%** des personnes et l'**AAH pour 7%** (stable par rapport à 2020).

## 2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville (SBAA)	Autre ville dans le 22	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
<b>Nombre 2021</b>	<b>74</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>98</b>	<b>358</b>	<b>641</b>
<b>% 2021</b>	<b>26%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>17%</b>	<b>35%</b>	<b>/</b>	<b>100%</b>
% 2020	25%	12%	8%	22%	33%	/	100%
% 2019	23%	11%	8%	25%	33%	/	100%

- **39% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc Armor Agglomération, ou y résident depuis plus de 3 mois.** Cette donnée est en légère augmentation cette année.
- **17% des personnes sont originaires d'autres départements**, en diminution depuis ces deux dernières années (22% en 2020, 25% en 2019).

Par ailleurs **31% des personnes accueillies sont de nationalité étrangère (en forte diminution par rapport aux années précédentes : 35% en 2020, 38% en 2019, 39% en 2018) :**

- 4% de pays de l'Union Européenne,
- 27% de pays hors Union Européenne, notamment d'Afrique Centrale (République démocratique du Congo - Cameroun, Angola, Côtes d'Ivoire, République du Congo – Brazzaville, Nigéria principalement), d'Afrique du Nord (Algérie, Tunisie, Maroc), d'Europe de l'Est/ Asie Centrale (Roumanie et Géorgie).

Cela est une nouvelle fois dû en grande partie à la réouverture progressive et/ou fermeture ponctuelle des frontières au regard de la situation sanitaire.

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

	Nombre 2020	% 2021	% 2020	% 2019
Logement individuel	45	16%	15%	13%
Hébergement chez un tiers	70	26%	27%	22%
Hébergement d'insertion	9	3%	3%	3%
Hébergement d'urgence	78	29%	25%	24%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	32	12%	12%	14%
Sans hébergement (rue)	39	14%	18%	24%
Non renseigné	368	/	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>	100%	100%

En 2021, la part des personnes en hébergement d'urgence et venant à la Boutique Solidarité a augmenté, représentant 29% des personnes accueillies (25% en 2020). L'hébergement chez des tiers représente cette année encore un quart des personnes accueillies ; cette solution reste précaire.

Les personnes sans hébergement (rue) représentent 14% des personnes venant à la Boutique Solidarité, en légère baisse (18% en 2020) et les personnes en habitat précaire représentent 12% (stable par rapport à 2020).

## 2.7 Passages mensuels

	2021	2020	2019	2018	2017
Janvier	638	804	1151	841	1290
Février	616	709	795	685	1060
Mars	719	585	806	740	1080
Avril	682	322	762	761	992
Mai	607	535	739	662	1047
Juin	632	624	703	702	890
Juillet	768	666	674	799	788
Août	737	685	743	901	960
Septembre	813	763	636	954	898
Octobre	784	797	892	1091	819
Novembre	673	655	675	871	660
Décembre	692	629	738	877	729
<b>TOTAL</b>	<b>8361</b>	7774	9314	9884	11213

En 2021, la Boutique Solidarité a enregistré **8361 passages** de personnes, soit une moyenne de 697 passages mensuels (648 en 2020, 776 en 2019, 824 en 2018, 934 en 2017) et 161 passages hebdomadaires. La fréquentation de la Boutique Solidarité a donc **augmenté de 7,5% par rapport à 2020** mais est toujours en deçà des niveaux de 2019 avant la crise

sanitaire. En effet, les conditions d'accueil sont toujours aménagées et limitent les activités collectives, les interactions et les moments de convivialité.

En début d'année (janvier et février), et malgré l'hiver, les passages se sont faits encore moins nombreux qu'en 2020 (-21% et -13%) ; ensuite tous les mois, le nombre de passage a augmenté par rapport à l'année précédente. Les hausses les plus importantes se situent en mars (+23%), en avril (+112%) (ce qui s'explique par la forte baisse de fréquentation au début du 1<sup>er</sup> confinement en 2020), ainsi qu'en juillet (+15%).

## **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.

<b>Actions menées</b>	<b>Nombre 2021</b>	Nombre 2020	Nombre 2019
1ère Visite	97	115	168
Accueil - Prestations générales	8314	8027	9633
Consignes	15	15	48
Aide administrative	199	203	265
Recherche d'emploi ou formation	0	4	6
Rédaction CV/Lettres	1	3	7
Ouverture/Réouverture de droits	1	9	7
Orientation 115	115	77	167
Orientation Point-Santé	17	21	63
Orientation SIAO	16	21	37
Orientation Travailleurs sociaux	42	61	90
Orientation associations caritatives	6	14	23
Bon alimentaire	50	51	71
Bon de transport	6	29	57
Bon vestimentaire	3	10	15
Recherche de logement	12	6	21
Domiciliation	63	156	157
ALT Urgence - Contrat	1	1	2
ALT Urgence - Renouvellement	6	15	15
Autres	6	51	65
<b>TOTAL</b>	<b>8969</b>	8889	10917

Le nombre d'actions menées en 2021 auprès des personnes accueillies est stable par rapport à 2020 mais on note que le nombre de première visite a diminué de 16%.

Les principales orientations demeurent l'**orientation vers le 115, et vers les bons alimentaires**. Ces orientations sont une demande récurrente des personnes accueillies.

Malgré un chiffre en baisse, l'**activité de domiciliation** reste toutefois un levier pour la remobilisation sur les démarches administratives. Lorsque les personnes viennent retirer leur courrier, elles ont bien souvent des questions ou besoin d'aide. C'est également l'occasion de les orienter vers d'autres dispositifs.



**Les orientations vers d'autres dispositifs** (travailleurs sociaux, associations caritatives, SIAO...) n'ont pas retrouvé le niveau d'avant crise. De nouvelles habitudes de travail ont été prises par l'équipe de professionnels de la Boutique Solidarité pour essayer d'apporter des réponses plus rapidement aux personnes. D'autre part, le télétravail, ainsi que les RDV par téléphone encore très présents en 2021, n'ont pas permis la reprise de contacts entre les usagers et les administrations.

Enfin, l'activité de la Boutique Solidarité reste tournée vers les besoins primaires des usagers, essentiels à la vie quotidienne et à la dignité des personnes : la santé, l'hygiène, l'alimentation, la sécurité.

Les contacts avec les professionnels répondent à un réel besoin d'humanité, de rencontre, de solidarité, d'entraide, d'échange soit pour sortir de la rue ou de son isolement ou plus simplement du froid ou 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 :

- 169 entretiens (212 en 2020, 236 en 2019)
- 176 domiciliations (initiales + renouvellements) (242 en 2020, 251 en 2019)
- 58 renouvellements effectifs (62 en 2020, 85 en 2019)
- 3 refus avec réorientation vers CCAS (1 en 2020, 2 en 2019)
- 141 radiations (135 en 2020, 167 en 2019), dont :
  - 78 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (101 en 2020, 120 en 2019)
  - 8 à la demande de la personne (1 en 2020, 2 en 2019)
  - 33 pour accès à un logement stable (23 en 2020, 25 en 2019)
  - 22 pour autre motif (10 en 2020, 20 en 2019).

La baisse du nombre de domiciliations s'explique par une clarification de la procédure et de la répartition des dossiers avec le CCAS de Saint Brieuc. En effet, si la personne a des liens avec la commune (contrat de travail, demande SIAO, de la famille etc...), elle doit être domiciliée au CCAS et non à Adalea. Or en pratique ces dernières années, ces procédures avaient pu glisser et le nombre de domiciliations était devenu très importants pour Adalea.

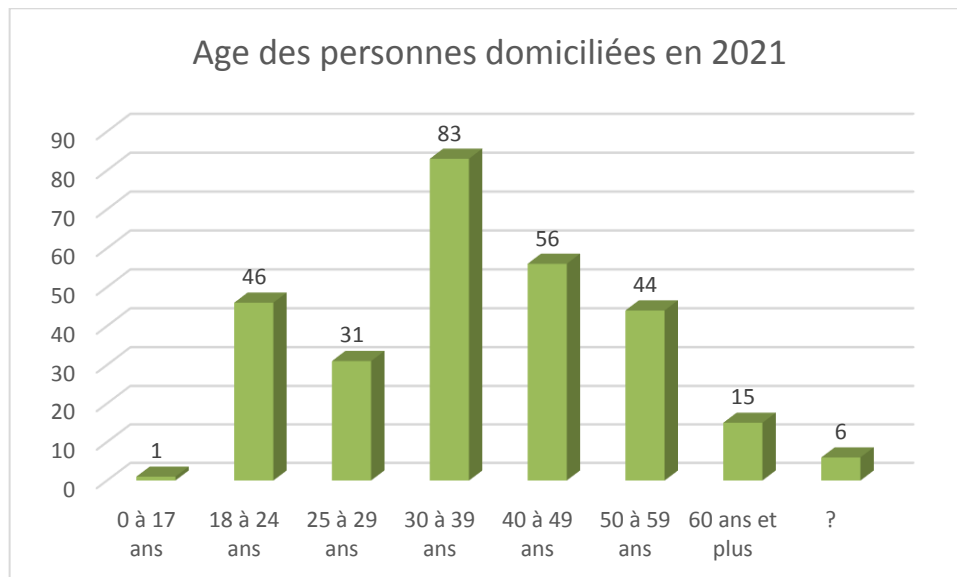
### Gestion de la domiciliation :

- 4975 courriers reçus (5126 en 2020, 5360 en 2019)
- 351 courriers remis à la poste (556 en 2020, 235 en 2019)
- 4479 courriers distribués au passage des personnes (4479 en 2020, 4527 en 2019).

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

### Profil des personnes :

- **282** personnes ont été domiciliées en 2021 (342 en 2020, 352 en 2019)
- **79%** sont des hommes (81% n 2020, 79% en 2019)
- **83%** des personnes vivent seules (84% en 2020, 86% en 2019)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.



A noter qu'un seul mineur a bénéficié de la domiciliation.

### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

#### 3.1 Une seconde année de crise sanitaire

##### ➔ Des mesures sanitaires toujours en place

En 2021, nous avons assuré une continuité des mesures appliquées en 2020 pour le fonctionnement de la Boutique Solidarité afin de lutter contre la pandémie. L'équipe espérait un retour à la normal durant l'année 2021 mais cela n'a pas été possible.

Tous les matériels n'ont pas pu être remis à disposition des personnes accueillies : livres, journaux, jeux de société et jeux d'extérieur (pétanque, ping-pong...). Or le fait de ne plus avoir de support d'activité (jeux de société, journaux...) n'a pas favorisé l'entrée en relation entre les personnes accueillies. Le « dynamisme », cette « vie » pré-covid sur le lieu d'accueil n'a toujours pas été retrouvé.

Il en a été de même pour la question du café/thé ainsi que des collations. Depuis le début de la crise sanitaire, le service du café/thé est assuré par l'équipe professionnelle de l'accueil de jour alors qu'auparavant, les personnes bénéficiaires géraient en autonomie les boissons chaudes. Cela met les personnes dans une posture de demande auprès des professionnels qui peut être infantilisante.

Avant la crise, l'accueil de jour était un « sas » où les personnes pouvaient se reposer physiquement et moralement. Les bénéficiaires pouvaient se retrouver autour d'un jeu de cartes, d'une partie de pétanque, discuter des dernières informations... Cela permettait d'oublier l'espace d'un instant, les difficultés de la nuit passée et de se ressourcer avant de retourner aux difficultés de la nuit suivante. Il sera important en 2022 de pouvoir reconstruire cette dynamique.

##### ➔ Un nouveau confinement

Au mois d'avril 2021, un nouveau confinement a été annoncé. Malgré des mesures moins strictes qu'au cours du premier confinement, ce 3<sup>ème</sup> confinement a eu des impacts sur la situation des personnes accueillies et les orientations vers les partenaires.

En effet, les administrations ont eu des accès plus restreints au public et beaucoup de bénéficiaires ont sollicité l'équipe de l'accueil de jour pour les aider dans leurs démarches, palliant ainsi la fermeture physique de ces structures. Beaucoup de personnes ont eu des difficultés ne serait-ce qu'à communiquer avec leur référent social durant cette période.

C'est notamment vis-à-vis de la préfecture, majoritairement le service étranger, que l'équipe professionnelle a été le plus sollicitée durant cette année 2021. Il y a eu un grand nombre de demandes d'aide afin de rédiger des courriels pour des demandes de rendez-vous de renouvellement de permis de séjour.

Par ailleurs les délais de traitement des dossiers ont fortement été rallongés. Beaucoup de personnes accueillies se sont de ce fait retrouvées sans titre de séjour. Cela a malheureusement mis en difficulté des personnes qui travaillaient ou avaient un hébergement et que les professionnels accueillent désormais à la Boutique Solidarité pour solliciter l'assistance des associations caritatives.

### **3.2 Redémarrage timide des activités collectives sur 2021**

#### **➔ Action DECLIC et chantiers PLANTES INVASIVES**

Contrairement à 2020, l'action « Déclic » a eu lieu entre mars et novembre 2021. 28 personnes ont pu en bénéficier. L'action a lieu une fois par semaine et consiste à travailler deux heures en partenariat avec la ville de St-Brieuc, soit pour ramasser les déchets dans la ville, soit pour entretenir les espaces verts. En contrepartie, les volontaires gagnent 20€ nets pour les deux heures, versés par l'association intermédiaire « Armor Emploi ».

Cette action est très demandée et les personnes sont toujours contentes d'y avoir participé. Elles disent se sentir utiles, elles sont très respectueuses des consignes et du matériel et peuvent échanger avec des professionnels à l'écoute. Les échanges avec les passants dans la rue sont également fréquents pour renseigner un itinéraire ou pour tout simplement expliquer leurs missions.

Deux sessions ont néanmoins été annulées faute de participants et cela peut s'expliquer par la difficulté de se projeter ou de s'organiser du public.

Le chantier des plantes invasives a repris au mois d'avril pour 9 séances (5 chantiers rémunérés, 4 bénévoles). C'est un partenariat avec la ville de Saint-Brieuc qui vise à arracher les plants de « Renouée du Japon ». 7 personnes de l'accueil de jour y ont participé. Les personnes doivent dans un premier temps contribuer à un chantier bénévole pour pouvoir ensuite participer au chantier rémunéré.

Le travail effectué a été mis en lumière et valorisé le 17 novembre au cours d'un temps fort. Des journalistes et des élus ont posé des questions sur le projet.

#### **➔ Des projets collectifs ponctuels, adaptés mais toujours très appréciés**

Des sorties ponctuelles ont été organisées par la Boutique Solidarité durant l'été. Grâce à la rencontre des professionnels de la **Villa Rohannech**, une visite de la Villa et du parc a été proposée à deux reprises, et 7 personnes ont pu y participer. La visite s'est terminée par une expérience originale en admirant le panorama d'un point de vue tout à fait inédit.

En juillet 2021, une randonnée à **l'île Grande** a également été proposée ainsi qu'une après-midi de marche à **Ste Anne du Houlin**. Ces sorties en plein air permettent à tout à chacun de se ressourcer, d'être au contact de la nature et de visiter des endroits qui ne sont pas forcément accessibles en transport en commun.

Durant l'hiver, plusieurs **séances de cinéma** ont été proposées les samedis après-midi à l'accueil de jour. Grâce au partenariat avec l'association les « Fondus déchainés », nous avons bénéficié de prêts de DVD de l'association pour les diffuser. La salle de la Boutique Solidarité a été aménagée en fonction pour que les personnes puissent se retrouver.

Les personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont également pu participer à une action menée avec les publics rencontrés au cours des ASEP. Ainsi **une fresque** a été réalisée pour décorer le mur de l'abri canin, en collaboration avec un artiste.

#### 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

##### Situation de crise sur l'été

A l'accueil de jour, les professionnels ont noté une baisse de moral voire un état dépressif chez les personnes accueillies depuis le début la crise sanitaire, les personnes accueillies semblant davantage fragilisées.

La période de l'été 2021 a été ponctuée par des événements difficiles. Les décès de plusieurs personnes accompagnées par notre association ont fortement marqué les équipes et les personnes accueillies.

Par ailleurs, les mesures sanitaires strictes ont impactées la fréquentation. L'arrêt du café et de la collation pendant plusieurs semaines a rendu l'accueil de jour froid. Ce lieu habituellement chaleureux et convivial, où les personnes peuvent se poser, discuter, boire une boisson chaude, est devenu un lieu de passage, réservé aux démarches administratives urgentes.

Or les personnes ont besoin d'un lieu où elles peuvent se sentir en confiance pour être écoutées, obtenir des conseils...

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

La Boutique Solidarité est un lieu d'accueil inconditionnel.

Plusieurs personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont accepté de partager leur ressenti à propos de l'année 2021.

##### Madame C.

*« Je vis en HLM, c'est très calme. Je viens pour avoir un peu de chaleur humaine, ça fait du bien. On est toujours bien accueilli.*

*J'ai déjà utilisé la laverie, parce que le lavomatique, c'est 10 euros !*

*Je viens aussi pour la coiffeuse car je n'ai pas les moyens.*

*L'année 2021 a été très difficile ; j'ai perdu ma maman qui habitait dans le même immeuble que moi et plus tard, mon petit chien. Venir ici m'a beaucoup aidé car j'étais vraiment toute seule.*

*Ce qui me tient, c'est trois choses : Quenotte (mon chat), mon ami et venir ici.*

*En 2022, je vais continuer à venir, ça me fait du bien. »*

##### Monsieur L

*« 2021 ? ... Pas bon du tout. Ça faisait des années que c'était pas bon, mais là, c'était pire.*

*Le COVID a tout mis sur pause et au lieu d'attendre un jugement six mois, ça a mis deux ans. Ma situation s'est dégradée, j'ai perdu la garde de mes enfants et je me suis retrouvé à la rue.*

*Je me suis fait atomiser par la Juge des affaires familiales ; la justice n'est pas assez humaine et cela a accentué ma précarité.*

*Pourtant, je suis un papa poule. J'ai activement participé à l'éducation de mes enfants et je les accompagnais à toutes leurs activités. J'étais totalement investi. Je n'ai rien à me reprocher par rapport à l'éducation de mes enfants.*

*J'ai fait une dépression suite à cette décision car je ressens une grande injustice par rapport à ma situation. J'ai été blessé par ce jugement.*

*J'ai été logé en ALT mais j'en suis sorti au bout de dix mois car ma situation financière était trop précaire. Payer le loyer était devenu trop compliqué. Alors, je dors dehors depuis le mois de juillet.*

*J'ai préféré me sacrifier pour mettre l'argent de mon RSA de côté pour mes enfants ; je privilégie le lien avec eux plutôt que les finances. Ça me permet de les gâter.*

*Ce que me propose le 115 ne me convient pas. Le logement collectif ne me convient pas ; je ne suis pas à l'aise avec ça et je préfère être tout seul.*

*Il arrive que les réponses qu'on m'apporte ne me correspondent pas car on ne prend pas en compte mes difficultés psychosociales.*

*J'ai fait une demande de dossier SIAO et un DALO et je suis en attente d'un logement.*

*J'espère qu'il aura deux chambres et qu'il sera situé à Saint-Brieuc parce que je veux pouvoir continuer à m'occuper de mes enfants et les accueillir.*

*Je viens à la Boutique Solidarité pour voir la psychologue qui est vraiment bien.*

*Quand tu es dehors, tu ne peux pas parler aux gens, ils ont des préjugés et ils ont peur ; alors je viens ici pour parler. Je suis sensible à certaines personnalités parmi les employés qui travaillent ici.*

*Cette année, je pense m'orienter vers une formation qualifiante dans le bâtiment ; ça pourrait être un début de sortie de ma situation.*

*C'est vrai que j'ai tendance à retourner dans la grande précarité car quand on a eu mon enfance, on va vers ce qu'on connaît le mieux et moi, c'est la survie.*

*Mais je suis moins désespéré qu'avant. »*

### **Madame P.**

*« J'ai très mal vécu cette année de COVID mais j'ai fait deux tests et ils étaient négatifs.*

*Je suis venue ici pour faire les lessives environ une fois par semaine ; c'est moins cher.*

*Je viens pour les amis et je connais tout le monde !.*

*Ici, on m'aide à faire des papiers et à m'actualiser avec Pôle emploi.*

*Je n'ai pas souffert de la période d'arrêt du café car je n'en bois pas !*

*Je ne prends que ma ricorée le matin et d'ailleurs, je l'amène la prochaine fois ! »*

### **Madame L. :**

*« Ce que je retiens de cette année 2021 ?*

*C'est l'année où enfin j'ai réglé les choses à tous les niveaux.*

*J'ai vendu ma maison et mes terres, j'ai quitté mon village, j'ai quitté un compagnon violent et fou et j'ai veillé sur mes filles.*

*Je suis venue à Saint-Brieuc après un appel au 115 ; on m'a orientée vers Hybiscus.*

*Je n'avais rien ; ni papier d'identité, ni argent, ni vêtements de rechange, ni même mes lunettes ... rien.*

*J'étais partie dans l'urgence, pour sauver ma peau.*

*Quand on m'a ouvert la porte d'Hybiscus, j'étais comme un oiseau mort.*

*J'ai passé des moments très difficiles.*

*J'ai tout de suite entendu parler de la Boutique Solidarité. J'ai pu y trouver ce que je voulais ; un café pour remonter le moral, des gens tolérants et du partage.*

*J'ai trouvé de l'aide psychologique et l'ambiance est plutôt joyeuse.*

*C'est comme une bulle où tout le monde fait des efforts pour que tout se passe bien.*

*Ici, tu parles si tu en as envie ; c'est une grande liberté.*

*Cependant, je quitterai Adalea sans regrets car ma route continue.*

*Mais je reviendrais ici pour faire des dons et aider comme je peux, c'est sûr ! ».*

## **6. RESSOURCES HUMAINES**

### **➔ Personnels**

La **coordinatrice du Rond-Point** qui avait pris ses fonctions en septembre 2020 a quitté l'association en fin d'année 2021.

En 2021, plusieurs adaptations de quotité de temps de travail ont permis la **stabilisation des équipes**.

L'équipe de la Boutique Solidarité est donc aujourd'hui composée de 5 personnes dont

- 2 professionnels à temps plein sur BS-ASEP
- un travailleur pair intervenant également sur BS-SAEP (à temps partiel)
- 2 travailleurs sociaux qui se partagent entre BS-ASEP et une autre mission (accompagnement renforcé RSA ou 115).

En outre, en 2021, la Boutique Solidarité a pu bénéficier de l'appui :

- de 2 jeunes volontaires en service civique qui se sont succédés sur l'année dont un contrat toujours en cours
- d'une personne en contrat aidé notamment pour assurer le suivi des logements d'urgence gérés par le Rond-Point.

Le dispositif a également été terrain de stage pour 2 personnes lors de stage découverte d'une semaine.

### ➔ **Supervision**

En 2021, la supervision a connu quelques évolutions.

En début d'année un bilan a été réalisé au sein de l'équipe, en collaboration avec les professionnels du point santé et du 115 qui participent également à ces temps de supervision.

Un nouvel intervenant a été sollicité et a pu démarrer à la rentrée.

### ➔ **Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation**

Les formations ont pu doucement reprendre en 2021. Même si plusieurs d'entre elles ont eu lieu en visio-conférence, les professionnels ont pu bénéficier de plusieurs actions de formation.

Intitulés	Nbre bénéficiaires
Mieux comprendre les addictions	2
Prévention de la souffrance psychique et du suicide	1
SST : Sauveteur Secouriste au Travail (formation initiale)	1
SST : Sauveteur Secouriste au Travail (recyclage)	1
Recyclage habilitation électrique non électricien (recyclage)	1
Tuteur de service civique	2

## **7. 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 :

- L'ASEP, le Point Santé et le 115,
- La Croix Rouge,
- Les différentes MDD,
- Le CCAS,
- 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.

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'usager 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.

De nombreuses réunions partenariales ont pu reprendre en 2021 mais bien souvent en visio-conférence, ce qui n'a pas permis d'échanges informels mais qui a néanmoins eu l'avantage de retisser les liens distendus en 2020.

### **Expérimentation des permanences CAF**

Par le biais d'une convention signée fin 2021, la Caisse d'Allocations Familiales et l'association s'engagent à améliorer l'accès au droit des publics rencontrés par l'association, notamment les plus précaires, au moyen d'une permanence de proximité. Un accueil a donc été assuré dans les locaux de l'association fin 2021.

11 allocataires ont pu être reçus à l'occasion de ces permanences :

- 7 situations concernaient une régularisation ou ouverture de droit au RSA
- 1 dossier concernait un droit AAH non calculé
- 1 orientation vers les services de la CARSAT
- 1 dossier avec mutation et explication de créances
- 1 explication de créances.

Les allocataires étaient majoritairement accompagnés de travailleurs sociaux.

La prise en charge de ces situations a permis de régulariser les dossiers, débloquant des sommes parfois importantes.

L'expérimentation devait prendre fin en janvier 2022.

Au vu du nombre de sollicitations, une prolongation jusque fin juin 2022 est proposée afin d'avoir un recul nécessaire pour une éventuelle pérennisation de ce partenariat.

### **Des contacts établis en 2021, à concrétiser en 2022**

Nous sommes régulièrement en contact avec l'association « Breizh Patounes » qui organise des distributions de croquettes pour les propriétaires des chiens et qui leur donne des conseils.

Une idée de partenariat a émergé lorsqu'une personne accueillie nous a demandé s'il était possible de laver son chien à l'accueil de jour. Nous avons contacté l'association et avons imaginé un éventuel partenariat dans ce sens. Cela pourrait également permettre d'accompagner l'association sur la remise en état et la réouverture de l'abri canin.

## **8. PLAN D' ACTIONS & PERSPECTIVES**

**Le projet associatif 2020-2025** doit être l'occasion pour chaque service de ré-écrire son projet. Les travaux engagés en 2021 pour le Rond-Point, service dont fait partie la Boutique Solidarité, devront être finalisés au premier semestre 2022. Les changements de coordinateur / chef de service n'ayant pas permis sa finalisation en 2021.

Pour répondre aux besoins des publics, ce projet de service devra réaffirmer les valeurs fortes de l'association (solidarité, tolérance, respect citoyen de tout individu, confiance en la personne) et traduire les 5 visions du projet associatif :

- ✓ 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.

Ce projet de service s'appuiera également sur les propositions d'amélioration formalisées dans le cadre de l'évaluation interne de fin 2020 et qui met en avant la force du triptyque « Boutique solidarité – ASEP – 115 ».