BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Bilan d'activité 2022
Mars 2023

Adalea
LA SOLIDARITÉ EN ACTIONS

WWW.ADALEA.FR

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION 3

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION 4

2.1 Nombre de personnes ayant fréquenté la Boutique Solidarité 4

2.2 Compositions familiales 4

2.3. Ages 5

2.4 Ressources à l'entrée 6

2.5 Origines géographiques 6

2.6 Modes d'habitat lors du 1er contact 7

2.7 Passages mensuels 8

2.8 Réponses et orientations proposées 8

2.8.1 Réponses humanitaires 8

2.8.2 Domiciliation 9

3. EVENEMENTS MARQUANTS 10

3.1 Reprise de fonctionnement proche de l' « avant-covid » 10

3.2 Place des femmes à la BS 12

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES 12

4.1 L'accès aux besoins primaires en question : l'alimentation 12

4.2 Impact de la crise Ukrainienne 12

5. TEMOIGNAGES D'USAGERS 13

6. RESSOURCES HUMAINES 13

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT 15

8. PLAN D'ACTIONS & PERSPECTIVES 17

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale d'ADALEA intervient en direction :

- Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants :
  - ✓ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnels.

- Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement :
  - ✓ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor ; la coordination de l'expérimentation **CHEZ SOI D'ABORD EN MILIEU RURAL.**

- Des publics en grande précarité au sein de différentes actions :
  - ✓ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, ils proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
  - ✓ Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUES** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonne le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
  - ✓ **L'EQUIPE MOBILE SANTE PRECARITE** : une équipe pluri-professionnelle qui accompagne au plus près de leur lieu de vie les personnes les plus éloignées du soin ou sans droits de santé ouverts dans une démarche d'aller vers.
  - ✓ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
    - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile ;
    - L'**ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine ;
    - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse…
  - ✓ L'**ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés vers une autonomie financière, et vers une orientation sur les dispositifs de droits communs.

Les missions de la Boutique Solidarité :

Proposer différents services humanitaires répondant aux besoins élémentaires des personnes accueillies tels que la domiciliation, le téléphone, la bagagerie, les douches, les lave-linge….

Aider la personne à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu et l'encourager dans une démarche participative.

Permettre à chacun de retrouver l'accès tant à ses droits qu'à ses devoirs de citoyen.

Evaluer la situation de la personne dans les domaines de l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire et l'accès aux droits.
Orienter vers le dispositif le plus adapté en organisant la mise en œuvre de la réponse.

Gérer des logements d'urgence de type ALT apportant une réponse rapide de mise à l'abri.

Travailler en réseau et mobiliser les acteurs du partenariat.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

L'objectif pour l'année 2022 était de redynamiser l'accueil de jour notamment par la mise en œuvre d'actions collectives, dans un contexte de sortie de crise sanitaire. Cela a été rendu possible en deuxième partie d'année.

Le nombre de passages a été en 2022 en très nette augmentation, ce qui réaffirme l'importance, pour les personnes accueillies, d'y trouver des services humanitaires mais aussi des professionnels à l'écoute. Les niveaux de sollicitations retrouvent les chiffres d'avant crise sanitaire dans un contexte briochin fragilisé en terme de réponses aux publics en grande précarité.

2.1 Nombre de personnes ayant fréquenté la Boutique Solidarité

En 2022, **624 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (641 en 2021, 615 en 2020).

	Nombre 2022	% en 2022	Nombre 2021	% en 2021	Nombre 2020	% en 2020
Hommes	**455**	**76%**	461	75%	475	80%
Femmes	**145**	**24%**	156	25%	119	20%
NC	**24**	**/**	24	/	21	/
TOTAL	**624**	**100%**	641	100%	615	100%

Les personnes accueillies sont majoritairement des hommes, à 76%. L'équilibre hommes-femmes retrouvent des proportions similaires d'avant la crise sanitaire.

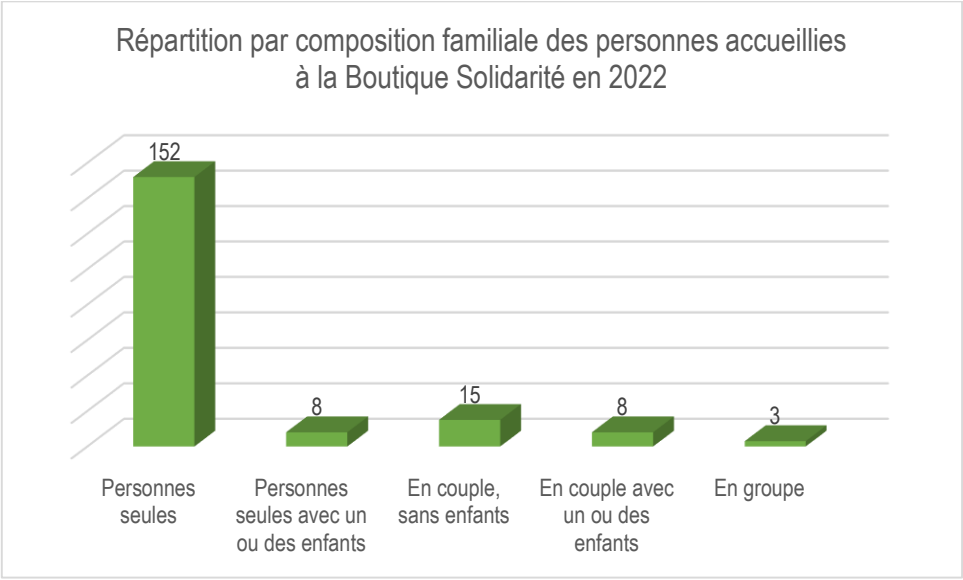
24% des personnes accueillies en 2022 sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois (15% en 2021 18% en 2020). Ainsi, même si le nombre de personnes accueillies est stable par rapport aux années précédentes, de nombreuses nouvelles personnes ont découvert l'accueil de jour. Cela s'explique en partie par un nombre croissant d'orientations des personnes rencontrées sur les hébergements d'urgence par le travailleur social dédié à cette mission, qui n'hésite pas à accompagner physiquement les personnes jusqu'à la Boutique Solidarité.

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 2022	**152**	**8**	**15**	**8**	**3**	**438**	**624**
% 2022	**82%**	**4%**	**8%**	**4%**	**2%**	**/**	**100%**
% 2021	79%	5%	9%	4%	3%	/	100%
% 2020	78%	4%	10%	4%	4%	/	100%

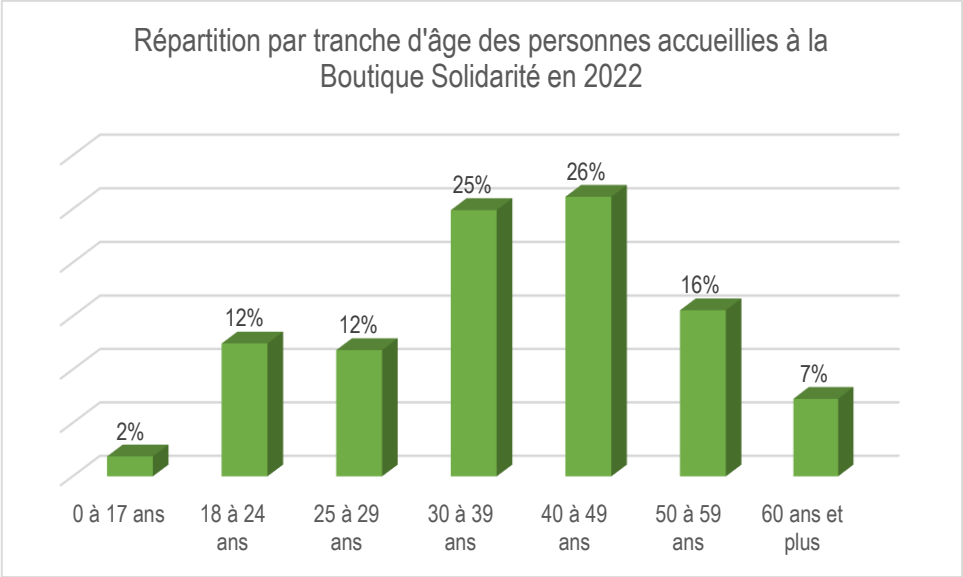
Parmi les personnes accueillies, les **personnes seules** demeurent largement majoritaires.

Notons que la Boutique Solidarité est ouverte à tous les majeurs mais n'accueille pas les familles avec enfants qui sont orientées vers un accueil de jour dédié, l'Escale Familles ; lorsqu'elles se présentent tout de même, elles sont réorientées rapidement pour le confort des enfants.



2.3. Ages

Comme en 2021, la moitié des personnes accueillies (51% précisément) ont moins de 40 ans. En revanche, en 2022, on constate une augmentation de 3 points des personnes de plus de 40 ans, avec notamment une plus forte augmentation de la part des 40/ 49 ans (42% en 2020, 49% en 2022) : le vieillissement des personnes accueillies se poursuit lentement.

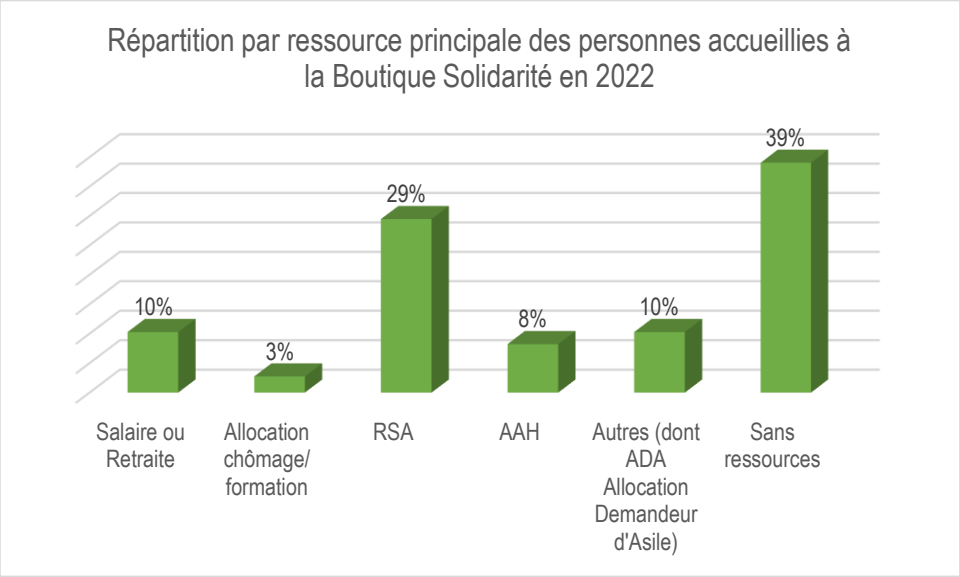


➔ La Boutique Solidarité est un lieu fréquenté majoritairement par des **hommes seuls dont la moyenne d'âge augmente**. Ils se rendent à la Boutique Solidarité pour prendre une douche, accéder à leur consigne, boire un café et nouer des liens. Ils en profitent également pour solliciter les professionnels : 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 ou Retraite	Allocation chômage/ formation	RSA	AAH	Autres (dont ADA Allocation Demandeur d'Asile)	Sans ressources	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2022	**15**	**4**	**43**	**12**	**15**	**57**	**478**	**624**
% en 2022	**10%**	**3%**	**29%**	**8%**	**10%**	**39%**	**/**	**100%**
% en 2021	10%	4%	28%	7%	8%	44%	/	100%
% en 2020	8%	4%	26%	8%	6%	48%	/	100%



NB : un grand nombre de non-communiqué peut fausser l'analyse de cette donnée.
En 2022, **39%** des personnes pour qui nous avons connaissance de cette information déclarent être **sans ressources,** en baisse (44% en 2021).

Les personnes accueillies disposant de ressources sont bénéficiaires des minimas sociaux : le **RSA pour 29%** des personnes et l'**AAH pour 8%** (stable par rapport aux dernières années).

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville de SBAA*	Autre ville du département	Autre Département	Etranger	Non communiqué	TOTAL
Nombre 2022	**65**	**23**	**18**	**41**	**73**	**404**	**624**
% en 2022	**30%**	**10%**	**8%**	**19%**	**33%**	**/**	**100%**
% en 2021	26%	13%	9%	17%	35%	/	100%
% en 2020	25%	12%	8%	22%	33%	/	100%

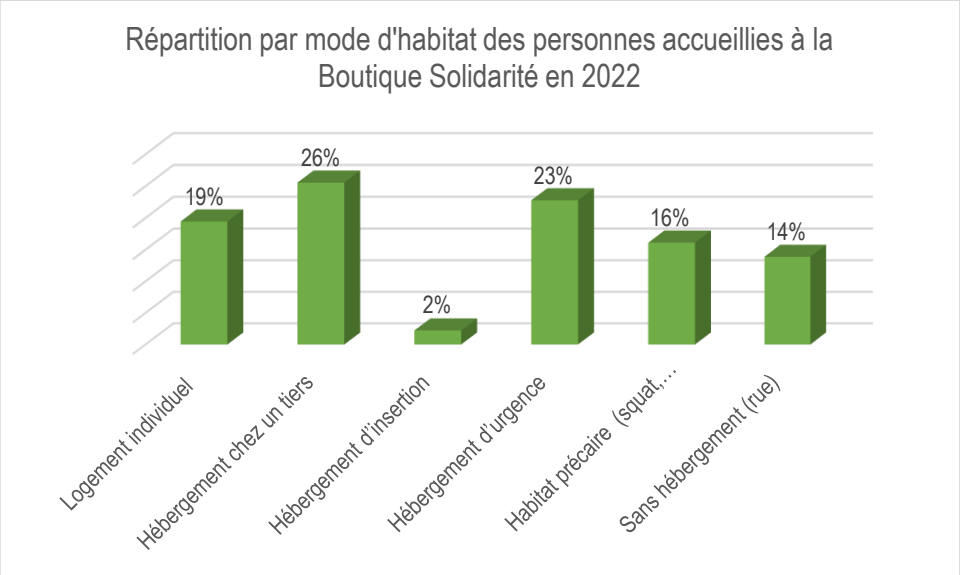
- **40% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc Armor Agglomération**, **ou y résident depuis plus de 3 mois**. Cette donnée est en légère augmentation en 2022.
- **19%** des personnes sont originaires **d'autres départements**.

Par ailleurs **34% des personnes accueillies sont de nationalité étrangère** (31% en 2021, 35% en 2020) :

- 4% de pays de l'Union Européenne,
- 30% de pays hors Union Européenne, notamment de République démocratique du Congo ou du Congo – Brazzaville, d'Angola, d'Afrique du Nord (Algérie, Tunisie), et d'Europe de l'Est (Roumanie et Géorgie).

2.6 Modes d'habitat lors du 1er contact

	Nombre 2022	% en 2022	% en 2021	% en 2020
Logement individuel	**35**	**19%**	16%	15%
Hébergement chez un tiers	**46**	**26%**	26%	27%
Hébergement d'insertion	**4**	**2%**	3%	3%
Hébergement d'urgence	**41**	**23%**	29%	25%
Habitat précaire (squat, tente, camion…)	**29**	**16%**	12%	12%
Sans hébergement (rue)	**25**	**14%**	14%	18%
Non renseigné	**444**	**/**	/	/
TOTAL	**624**	**100%**	100%	100%



En 2022, c'est la part des personnes en hébergement précaire qui a le plus augmenté passant de 12% en 2020 et 2021 à 16% en 2022 ; associée à la part des personnes sans hébergement, elles sont en cohérence avec la forte baisse des personnes en hébergement d'urgence qui n'atteint en 2022 que 23% par rapport à 29% en 2021.Ces chiffres sont à mettre en parallèle de la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence dans tout le département. Les personnes s'installent malheureusement dans leur précarité et tentent de s'aménager un « chez soi » dans la rue.

Les personnes hébergées en logement individuel représentent 19% des visiteurs de la Boutique Solidarité car même après l'accès au logement, les personnes reviennent à l'accueil de jour pour continuer à bénéficier de certains services, notamment la laverie ou parce qu'elles y ont tissé des liens sociaux qu'elles souhaitent le conserver.

2.7 Passages mensuels

	2022	2021	2020	2019	2018
Janvier	**651**	638	804	1151	841
Février	**715**	616	709	795	685
Mars	**754**	719	585	806	740
Avril	**680**	682	322	762	761
Mai	**750**	607	535	739	662
Juin	**749**	632	624	703	702
Juillet	**764**	768	666	674	799
Août	**787**	737	685	743	901
Septembre	**821**	813	763	636	954
Octobre	**929**	784	797	892	1091
Novembre	**759**	673	655	675	871
Décembre	**753**	692	629	738	877
TOTAL	**9112**	**8361**	**7774**	**9314**	**9884**

En 2022, la Boutique Solidarité a enregistré **9112 passages** de personnes, soit une moyenne de 759 passages mensuels (697 en 2021, 648 en 2020, 776 en 2019) et 175 passages hebdomadaires. La fréquentation de la Boutique Solidarité a donc **augmenté de 9% par rapport à 2021**.

Le nombre de personnes différentes a peu varié par rapport aux deux années précédentes mais le nombre de passages a fortement augmenté notamment sur les mois d'hiver pour lutter contre le froid mais également un peu l'été pour se mettre à l'abri de la chaleur.

2.8 Réponses et orientations proposées

2.8.1 Réponses humanitaires

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

Actions menées	**Nombre 2022**	Nombre 2021	Nombre 2020
1ère Visite	**148**	97	115
Accueil - Prestations générales	**9053**	8314	8027
Consignes	45	15	15
Aide administrative	**275**	199	203
Recherche d'emploi ou formation Rédaction CV et LM	1	1	7
Ouverture/Réouverture de droits	0	1	9
Orientation 115	**187**	115	77
Orientation Point-Santé	15	17	21
Orientation SIAO	12	16	21
Orientation Travailleurs sociaux	30	42	61

Orientation associations caritatives	4	6	14
Bon alimentaire	38	50	51
Bon de transport	29	6	29
Bon vestimentaire	0	3	10
Recherche de logement	6	12	6
Domiciliation	**108**	63	156
ALT Urgence - Contrat	3	1	1
ALT Urgence - Renouvellement	6	6	15
Autres	1	6	51
TOTAL	**9961**	8969	8889

Le nombre d'actions menées en 2022 auprès des personnes accueillies est en nette augmentation par rapport à 2021 (plus 11% - à mettre au regard de l'augmentation du nombre de passages).

Parmi ces actions, les **prestations générales** ont été largement majoritaires : 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, **l'accès aux consignes**.

L**'aide aux démarches administratives** est elle aussi en hausse (+ 38%). Depuis la période de crise sanitaire et l'accès limité aux appels téléphoniques aux différentes administrations, les personnes ont l'habitude de demander un soutien aux professionnels pour avancer leur problématique, comprendre une réponse ou simplement fluidifier l'échange téléphonique. Même si cette habitude permet parfois de faire avancer un dossier, elle impose qu'un professionnel soit en permanence dans le bureau d'entretien de la Boutique Solidarité, ce qui n'est parfois pas compatible avec l'ambiance sur le collectif qui nécessite la disponibilité d'au moins deux professionnels.

La forte augmentation de la domiciliation (+71%) est liée aux très nombreuses premières visites à la Boutique Solidarité. **L'activité de domiciliation** est un levier pour la remobilisation sur les démarches administratives. Lorsque les personnes viennent retirer leur courrier, elles ont parfois besoin d'aide à la lecture et/ou la compréhension de celui-ci.

Les principales orientations demeurent l'appui à l'**orientation vers le 115**, puis l'orientation vers d'autres dispositifs sociaux ou médico-sociaux. Ces orientations sont une demande récurrente des personnes accueillies.

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 :

- **253** entretiens (169 en 2021, 212 en 2020)
- **260** domiciliations (initiales + renouvellements) (176 en 2021, 242 en 2020)
- **49** renouvellements effectifs (58 en 2021, 62 en 2020)
- **2** refus avec réorientation vers CCAS (3 en 2021, 1 en 2020)
- **126** radiations (141 en 2021, 135 en 2020,), dont :
    - 83 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (78 en 2021, 101 en 2020)
    - 8 à la demande de la personne (8 en 2021, 1 en 2020)
    - 22 pour accès à un logement stable (33 en 2021, 23 en 2020,)

La hausse importante du nombre de domiciliations s'explique en partie par un nombre croissant d'orientation pour les personnes rencontrées sur les hébergements d'urgence. Les professionnels indiquent également recevoir de très nombreuses personnes suite à des ruptures avec les conjoints.

Gestion de la domiciliation :

- **3822** courriers reçus (4975 en 2021, 5126 en 2020)
- **3194** courriers distribués au passage des personnes (4479 en 2021, 4479 en 2020)
- **224** courriers remis à la poste (351 en 2021, 556 en 2020).

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

Profil des personnes :

- **326** personnes ont été domiciliées en 2022 (282 en 2021,342 en 2020)
- **76**% sont des hommes (79% en 2021, 81% en 2020)
- **83%** des personnes vivent seules (83% en 2021,84% en 2020)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.

Flux de passage pour la domiciliation :

- **2005** passages ont été enregistrés pour l'activité de domiciliation
- **1 042** passages ont permis la remise de courrier
- **498** passages pour lesquels la personne n'avait pas de courrier.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1 Reprise de fonctionnement proche de l' « avant-covid »

Même si les gestes barrières sont toujours de vigueur, notamment la désinfection régulière du mobilier et du matériel partagé (ordinateur, cafetière…), **l'aménagement de la Boutique Solidarité** a retrouvé un air d'avant-COVID : libre-service des boissons chaudes, coin calme dans des fauteuils confortables, livres, jeux de société, etc. De même, les activités collectives ont pu reprendre : jeux extérieurs (palet, pétanque, ping-pong…) mais aussi sorties estivales permettant à l'accueil de jour de retrouver un peu d'animation.

En juin 2022, une **réunion avec les personnes accompagnées** a eu lieu avec différents objectifs : un recueil de « ce qui va / ce qui ne va pas » à la Boutique Solidarité, des besoins en matériel (wifi, kit couture, chargeurs de téléphone…) et des envies d'activités qui ont amené à des actions durant l'été.

➲ **Journées bien être et friperies pour travailler son estime de soi**

En janvier, l'équipe de la Boutique Solidarité a organisé une journée « bien-être » dans le but de travailler avec les personnes accueillies l'estime de soi et la notion de prendre soin de soi.

Dans ce cadre, deux professionnelles du bien-être sont intervenues : une masseuse et une socio esthéticienne, par ailleurs en stage au sein de l'association.
Les ateliers ont été aménagés dans divers espaces de l'accueil de jour : la socio esthéticienne a aménagé un espace en retrait avec un paravent pour que les personnes soient le plus au calme possible pour bénéficier de soins manucure et de massages des mains ; la masseuse a installé sa chaise de massage dans une salle avec des tapis et des bols tibétains ; une friperie a également été aménagée sur l'espace collectif avec des vêtements pour hommes et pour femmes présentés sur des portants. Un espace essayage avait été aménagé, avec un miroir mis à disposition pour ceux qui voulaient essayer des vêtements.

Cette journée a été très appréciée, c'est pourquoi l'équipe a décidé de renouveler l'expérience. La socio esthéticienne est revenue sur six séances avec un choix de quatre créneaux et deux journées friperie ont eu lieu dans le reste de l'année. Autant d'hommes que de femmes ont participé à ces ateliers. Deux autres journées « friperie éphémère » ont eu lieu dans l'année.

L'équipe a également été sollicitée par deux esthéticiennes bénévoles qui ont réalisé plusieurs activités sur trois demi-journées : un atelier maquillage, un atelier soin du visage ainsi qu'un atelier manucure.

La Boutique Solidarité a noté une forte fréquentation de femmes sur ces moments, ce qui laisse penser que ce type d'action a permis à plusieurs femmes de trouver davantage leur place à la Boutique Solidarité.

Sorties de l'été : de Plérin au Mont Saint Michel

Chaque été, aux beaux jours, des sorties en plein air sont proposées aux personnes accueillies. Cette année, une sortie à la Maison de la Baie, une sortie à la Roche Jagu ainsi qu'une sortie à la journée au Mont St-Michel ont été proposées.

Ces temps permettent aux personnes qui y participent de varier le quotidien, de s'autoriser une journée sans faire de démarches, de vivre un moment en société. Ils sont également un moment privilégié pour discuter entre professionnels et personnes accompagnées.

Des bénévoles pour égayer Noël

« Les fêtes de Noël à Adalea ont été chaleureuses, conviviales, nous avons été très heureux de recevoir des cadeaux » relate des personnes qui ont bénéficié de l'action.

Durant la période des fêtes 2022, pour remédier à la solitude de Noël, deux bénévoles ont souhaité venir faire une distribution de cadeaux de Noël sur l'accueil de jour. Après une récolte de produits d'hygiène, d'un mot doux (dans une école maternelle) et d'un produit chaud auprès de leurs partenaires, elles ont constitué des petits sacs pour hommes, femmes ou mixte.
La distribution s'est faite sur l'accueil de jour le vendredi 23 décembre après-midi et elles ont également apporté quelques sacs sur la structure d'urgence Hybiscus, toute proche.
L'action s'est très bien déroulée ; les personnes étaient au rendez-vous, ravies de cette attention pendant les fêtes, période qui peut être très difficile pour elles.

3.2 Place des femmes à la BS

En 2022, nous avons pu observer que les femmes investissaient davantage la Boutique Solidarité. Bien que cela ne se confirme pas forcément dans les chiffres (145 femmes en 2022 pour 156 en 2021), l'équipe note que les femmes ne se contentent plus d'un simple passage à l'accueil de jour (courrier, douche, lessive, démarche administrative…) mais viennent également pour se poser, prendre un café et discuter. Nous pouvons expliquer cela par plusieurs facteurs.

Tout d'abord et comme dit déjà lors du rapport d'activité de 2021, la création d'un abri de nuit pour les femmes (Hybiscus) à proximité de l'accueil de jour a favorisé la venue des femmes mises à l'abri par le 115 qui sont d'ailleurs incitées par le travailleur social sur l'urgence dont une des missions est de favoriser le lien entre les personnes orientées par le 115 et l'accueil de jour.
Par ailleurs, l'équipe de professionnels a connu des changements de personnels, l'équipe qui était auparavant composée majoritairement d'hommes s'est féminisée, ce qui peut favoriser l'entrée en relation avec les femmes.
Enfin, les différentes activités organisées cette année (socio-esthéticienne, manucure, friperie, masseuse…), bien qu'elles aient eu beaucoup de succès aussi auprès des hommes, ont été pour certaines le support nécessaire afin de s'approprier l'accueil de jour.

Malgré tout et bien que les femmes fassent des retours positifs aux professionnels sur leur place à l'accueil de jour, l'équipe éducative doit rester vigilante car elles peuvent parfois être mises en difficulté par un collectif masculin ou des individualités insistantes.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

4.1 L'accès aux besoins primaires en question : l'alimentation

Au second semestre 2022, les personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont exprimé de nombreux besoins en terme alimentaire. En effet, la restauration sociale de Saint Brieuc, gérée par la mairie via le Trait d'Union a malheureusement dû fermer à la sortie de l'été, sans que les personnes ou les professionnels ne sachent si cette fermeture serait temporaire ou définitive. Habituellement, le Trait d'Union proposait un repas chaud le midi du lundi au vendredi, permettant aux personnes en précarité de bénéficier d'un repas chaud afin d'avoir le regain d'énergie nécessaire pour affronter les difficultés de la rue.

Cet arrêt de la restauration a impacté le fonctionnement de la Boutique Solidarité. Depuis les perturbations liées à la COVID, l'accueil de jour mettait à disposition une collation en continu pendant les heures d'ouverture (gâteaux, biscuits, parfois fruits frais…). La demande grandissante, il n'a plus été possible d'y répondre. En effet, le partenariat avec les Restos du Cœur, qui permet un approvisionnement en denrées alimentaires, ne suffisait plus pour que l'ensemble des bénéficiaires de l'accueil de jour mangent à leur faim.

La Croix Rouge, après alerte d'Adalea et sur demande des services de l'Etat, a mis en place des distributions de repas supplémentaires (2 soirs de plus) pour pallier ce problème.

La réouverture de la restauration sociale à Saint Brieuc devrait reprendre en 2023 sans que nous connaissions à ce jour les conditions d'accès des publics.

4.2 Impact de la crise Ukrainienne

La crise ukrainienne, si elle a beaucoup impacté la partie 115 du service du Rond-Point a assez peu touché l'accueil de jour.

Au début de l'arrivée des ukrainiens, les personnes ont pu être orientées sur l'accueil de jour pour joindre le 115 et le Point Santé. Elles y ont parfois passé une demi-journée avant d'être orientées vers un hébergement mais ce public n'est pas ensuite revenu vers l'accueil de jour.

5. TEMOIGNAGES D'USAGERS

Anonyme

« Moi je dirais que l'accueil de jour est une bonne Boutique Solidarité.
Mais j'ai remarqué que l'ambiance générale a changé après le départ de certains et la venue d'autres personnes.
Avant c'était plus convivial et maintenant je trouve qu'il y a plus de tensions entre les personnes.
Je viens ici car il y a ce qu'il faut (des gens accueillant, des professionnels à l'écoute, et les conseils que tu peux avoir de l'équipe).
Je voudrais qu'en 2023 ça bouge un peu plus niveau activités et retrouver le bon vivre des personnes.»

Chantal

« Je suis arrivée à Adalea le 1er Juin de l'année dernière complétement paumée, ne sachant pas ce que j'allais devenir, ayant peur de ce qu'il pouvait arriver, puis j'ai fait ma domiciliation à cette date.
Au début je n'y allais pas, car je ne savais pas où était ma place dans cette ville que je ne connais pas, étrangère dans mon propre pays. Petit à petit j'allais voir mon courrier et puis un jour, il y avait des gaufres. C'était un samedi et je ne sais pas pourquoi ce jour-là tout a changé pour moi, j'ai créé des amitiés avec des personnes.
Pour la 1ère fois de ma vie je me sentais bien en paix.
J'ai réappris à faire confiance, à croire en moi car je n'avais pas eu une vie facile avant, l'équipe était là dans mes moments où je ne savais pas où aller pour m'en sortir.
Ils ont tellement donné, ils avaient confiance en moi et cela pour moi vaut de l'or car ils m'ont appris à me battre et aujourd'hui je m'en suis sortie et cela grâce à eux, à cette équipe.
Je pense au fond de moi-même que, si ces personnes n'étaient pas là, à ce jour, je ne serais pas arrivée là où j'en suis actuellement dans ma vie.
Bien dans ma tête, heureuse de ma vie et surtout une femme qui a complétement changé, je ne suis plus la même personne grâce à vous.
Merci du fond de mon cœur car maintenant je suis une meilleure personne.
Adalea est ma 2éme maison, pas de jugement et voilà pour moi le plus important.
Ils m'ont fait aussi comprendre que dans ma vie je pouvais aller plus loin et plus haut car j'en suis capable maintenant je le sais car ils m'encouragent chaque jour et chacun chacune à leurs manières personnelles.
Merci à vous. »

6. RESSOURCES HUMAINES

➲ Personnels

En 2022, l'équipe du Rond-Point et notamment celle de la Boutique Solidarité a connu quelques changements avec le départ de plusieurs professionnels vers d'autres dispositifs en interne mais aussi un départ de l'association.

L'équipe de la Boutique Solidarité est donc aujourd'hui composée de 9 personnes.

	BS – ASEP	Complément de temps
Moniteur éducateur	100 %	
Assistant social	50 %	50 % EMSP*
Educatrice spécialisée	70 %	30 % RSA
Educatrice spécialisée	50 %	50 % RSA
Educateur spécialisé	30 %	70 % 115
Travailleur pair	20 %	20 % UCSA** + 30 % EMSP*
Travailleur pair *(depuis fin novembre)*	50%	-
Apprentie Moniteur Educateur *(précédemment en service civique)*	100 %	-

Service civique	80 %	-
Contrat aidé *(jusque février 2022)*	80 %	-

*(*EMSP : Equipe Mobile Santé Précarité ; **UCSA : Un chez Soir d'Abord)*

L'accueil de jour a également accueilli comme chaque année de nombreux stagiaires, en cours de formation ou en découverte métiers (notamment via le pôle Emploi Formation d'Adalea), essentiellement autour du métier de moniteur-éducateur.

Enfin, la personne en service civique en 2021-2022 a confirmé son projet de formation qu'elle a souhaité réaliser en apprentissage au sin de l'association.

➲ Un second travailleur pair à l'accueil de jour

« Je suis arrivé le 21 novembre 2022 en tant que travailleur pair sur l'accueil de jour le Rond-Point et les maraudes. Après trois années dans le secteur du handicap, je souhaitais travailler en lien avec une autre partie de mon histoire : la précarité. J'avais été orienté par deux fois au cours de mon parcours sur la Boutique Solidarité, mais je ne l'avais jamais fréquentée. Ce fut une découverte, et quelle découverte !
Cet accueil inconditionnel et bienveillant, la chaleur d'un café et d'une collation, la possibilité de prendre une douche ou laver son linge, ou encore de voir un travailleur social. Quand on est en errance, la moindre démarche peut devenir un calvaire… Cet espace convivial permet une approche moins institutionnelle que ce que j'ai pu connaitre en tant que personne accompagnée.

La diversité des tâches m'a permis d'en apprendre beaucoup sur l'univers du travail social dans le champ de la précarité, mais aussi de pouvoir aborder ma fonction sous différents angles. L'accueil de jour est un espace précieux pour les personnes précaires, et l'équipe qui y travaille est composée de travailleurs sociaux qui parviennent à bricoler avec les moyens du bord un espace où chacun peut trouver sa place et les réponses à ses questions.
La mission d'ASEP permet de rencontrer les personnes sur la rue, de repérer de nouveaux arrivants, et de fournir des duvets, de l'information… Mais aussi et surtout de garder le lien avec ceux qu'on ne voit pas à l'accueil de jour. Car venir sur un espace collectif n'est pas toujours facile quand on est isolé dans ses galères du quotidien. L'aller vers est indispensable dans nos missions.
Je suis content d'avoir découvert ces missions et de m'y être investi pendant quelques mois, et je souhaite que la pair-aidance se développe et se pérennise à la Boutique Solidarité et sur les autres dispositifs de l'association. »

➲ Bénévoles

En 2022, les personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont pu bénéficier de prestations diverses réalisées par des bénévoles :

- **Coiffure** : une bénévole coiffeuse est présente un après-midi tous les 15 jours depuis de nombreuses années.
- **Médiation canine** : une personne est venue une demi-journée pour travailler avec les chiens et leur maître.
- **Cadeaux de Noël** : 2 bénévoles sont venues distribuer des boites cadeaux le 23 décembre.

Par ailleurs, une socio-esthéticienne en stage au sein de l'association a pu intervenir auprès des personnes de la Boutique Solidarité.

L'association remercie l'ensemble de ces bénévoles pour leur action.

➲ **Temps consacré à la formation**

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

Intitulés	Nbre bénéficiaires
La participation des personnes accompagnées à leur propre parcours	1 professionnel
Ethique et travail social	1 professionnel
Mieux comprendre les addictions	3 professionnels
Sauveteur secouriste au travail	2 professionnels
Interculturalité	1 professionnel
Gestion de la crise de violence	1 professionnel
Accompagner les publics à l'ère du numérique	2 professionnels
Tuteur de service civique	1 professionnel
Etre maître d'apprentissage	1 professionnel
Prévention incendie	1 professionnel

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 devrons mener un travail d'interconnaissance sur ce point. Malgré tout, la majorité des partenaires a une bonne connaissance de nos activités.

Citons parmi les principaux :

- En interne Adalea : l'ASEP et le 115 ainsi que les dispositifs santé : le Point Santé et Equipe Mobile Santé précarité
- La Croix Rouge,
- Les différentes MDD,
- Le CCAS de Saint Brieuc et le Trait d'Union
- Pour les étrangers et les primo arrivants : COALLIA, l'ASTI et la CIMADE,
- Le service social des hôpitaux du département pour ceux qui sortent des services de santé,
- La PASS de l'hôpital Yves LE FOLL,
- Le SPIP pour ceux qui sortent de maison d'arrêt,

- La police municipale et nationale et la gendarmerie…

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

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

Le rôle des professionnels de la Boutique Solidarité est de faciliter la prise de contact, d'adresser la demande de l'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.

Reconduite de la convention de partenariat CAF

Depuis 2021, la Caisse d'Allocations Familiales et l'association ont signer une convention, s'engageant à améliorer l'accès au droit des publics rencontrés par l'association, notamment les plus précaires, au moyen d'une permanence de proximité. En 2022, les différents services de l'association se sont appropriés cette proposition de rendez-vous chez Adalea et orientent régulièrement des personnes.

Après un bilan entre les deux parties, il s'avère que la convention est reconduite pour une meilleure réponse aux usagers. En 2022, 39 personnes ont bénéficié de ces 11 permanences. Les demandes concernent majoritairement le RSA (24 personnes), puis des changements de situation individuelle, des mutations….

Des contacts établis en 2021, à concrétiser en 2022 : le CDAD

Le Conseil Départemental de l'Accès au Droit est un groupement qui réunit les acteurs de l'accès au droit permettant ainsi à tous d'avoir des réponses quant à leurs questions sur la santé, le logement, le travail, la justice etc.
Une prise de contact a été établi en 2022 qui a abouti à la participation des professionnels et des personnes accompagnées à une journée dédiée à l'accès au droit ainsi qu'à une rencontre sur l'accueil de jour.

En 2023, l'objectif est de voir comment une collaboration plus régulière peut être mise en place au profit des personnes accompagnées avec pourquoi pas des permanences à Adalea.

8. PLAN D'ACTIONS & PERSPECTIVES

Le projet de service 2020-2025 a été conçu en 2021 en s'appuyant sur les recommandations de l'évaluation interne. Cependant, certains objectifs n'ont pu que très partiellement être travaillés. En effet, le mode de fonctionnement de la Boutique Solidarité a été fortement impacté durant la crise sanitaire et jusqu'en 2022, notamment du fait des « gestes barrières » qui ont restreint les possibilités d'activité collective ou de temps de partage.

Malgré tout plusieurs objectifs ont déjà pu être mis en œuvre et atteints.

Objectifs atteints à fin 2022

Fiche action 1 : Fluidifier le parcours des personnes accompagnées par un ancrage territorial fort
Objectif atteint : Rendre lisible notre implication sur le territoire en confortant nos outils de travail et d'échange avec les partenaires pour fluidifier nos interventions auprès des personnes.

- ➔ En 2022, il a été possible de rencontrer de nouveaux partenaires qui entrent dans un répertoire des partenaires mobilisables selon les situations : c'est le cas par exemple du CDAD, Conseil Départemental de l'Accès au Droit. D'autres rencontres sont envisagées, notamment autour de la question du droit des étrangers.

Fiche action 3 : Développer le pouvoir d'agir des personnes par des possibilités d'implication des personnes dans des projets individuels ou collectifs, inclusifs et novateurs
Objectif atteint : Impliquer plus largement les personnes dans le fonctionnement de l'accueil de jour

- ➔ Comme indiqué plus haut, des réunions avec les personnes accueillies ont pu reprendre pour écouter les attentes des premiers utilisateurs de la Boutique Solidarité et ainsi répondre au mieux à leurs attentes. Leur participation non seulement aux activités collectives a repris mais aussi à la vie de la Boutique Solidarité. De plus, quelques activités ont eu lieu en 2022 en lien direct avec la vie des quartiers ou de la ville (participation à Art'Rock, à des fêtes de quartier…).

Objectifs prioritaires pour 2023

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

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

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

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