

BOUTIQUE SOLIDARITÉ

Bilan d'activité 2024
Mars 2025



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.....	7
2.6 Modes d'habitat lors du 1 ^{er} contact	7
2.7 Passages mensuels.....	8
2.8 Réponses et orientations proposées	9
2.8.1 Réponses humanitaires	9
2.8.2 Domiciliation.....	10
3. EVENEMENTS MARQUANTS	11
3.1 De nouveaux équipements pour répondre aux besoins des personnes	11
3.2 Photo Festival 2025 de Saint Brieuc.....	11
3.3 Art Rock 2024 (Juin 2024)	12
3.4 Les sorties d'été 2024.....	12
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	12
4.1 Une très forte augmentation du nombre de passages qui modifient le fonctionnement de la BS	12
5. RESSOURCES HUMAINES	13
6. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	14
7. PLAN D' ACTIONS & PERSPECTIVES	16

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, des psychologues et un médecin, 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

Le nombre de passages a été en 2024 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.

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

2.1 Nombre de personnes ayant fréquenté la Boutique Solidarité

En 2024, **882 personnes différentes** ont été reçues à la Boutique Solidarité (753 en 2023, 624 en 2021). **Cela représente une augmentation de 17% par rapport à 2023 et de 41% par rapport à 2022.**

	Nombre 2024	% en 2024	Nombre 2023	% en 2023	Nombre 2022	% en 2022
Hommes	594	67%	502	74%	455	76%
Femmes	190	22%	179	26%	145	24%
NC	98	/	24	/	24	/
TOTAL	882	100%	753	100%	624	100%

Les personnes accueillies sont majoritairement des hommes, à 67%. L'équilibre hommes-femmes reste sensiblement identique d'une année sur l'autre même si les professionnels essaient de rendre l'accueil des femmes le plus fluide possible en portant une attention particulière à leur place dans le collectif.

24% des personnes accueillies sont venues à la Boutique Solidarité pour la première fois en 2024, soit 210 personnes (25% en 2023, 24% en 2022).

2.2 Compositions familiales

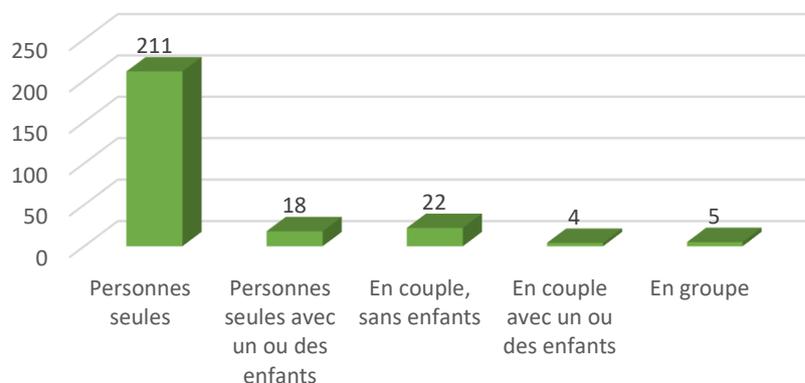
	Personnes seules	Personnes seules avec un ou des enfants	En couple, sans enfants	En couple avec un ou des enfants	En groupe	Non communiqué
Nombre 2024	211	18	22	4	5	622
% en 2024	81%	7%	8%	2%	2%	/
% en 2023	79%	7%	9%	4%	1%	/
% en 2022	82%	4%	8%	4%	2%	/

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

Les personnes seules avec des enfants reste stable cette année. Notons que la Boutique Solidarité n'accueille pas les familles avec enfants qui sont orientées vers un accueil de jour dédié, l'Escale Familles. Malgré tout, l'Escale Familles

n'est pas ouverte tous les jours et il est arrivé que certaines familles viennent ponctuellement avec des enfants en bas âge, notamment pour entamer leurs démarches ou contacter le 115.

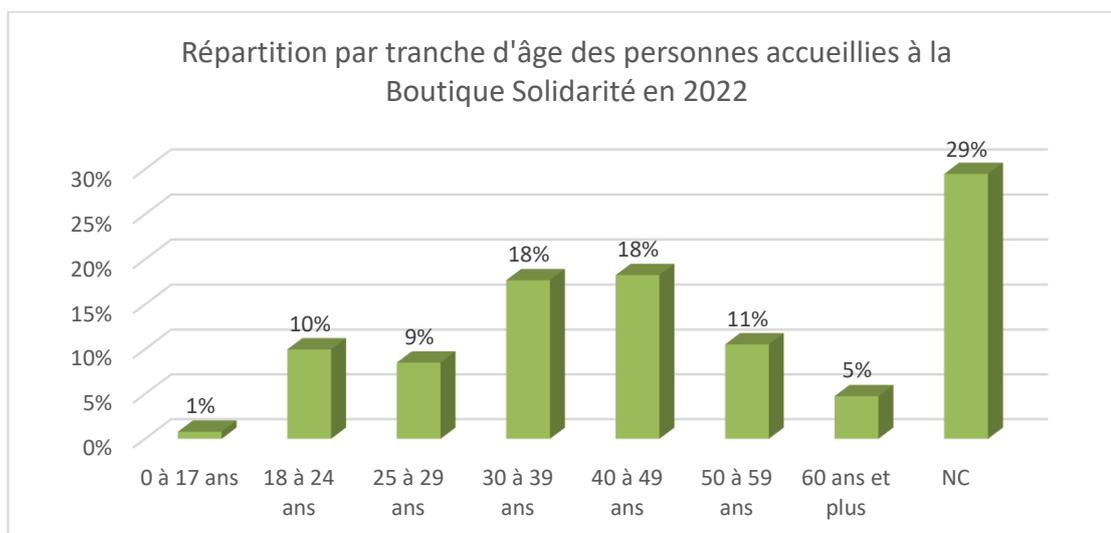
Répartition par composition familiale des personnes accueillies à la Boutique Solidarité en 2024



2.3. Ages

Pour les personnes accueillies pour lesquelles nous disposons de cette information (c'est-à-dire 576 sur un total de 882 personnes), 55% des personnes accueillies ont moins de 40 ans.

Répartition par tranche d'âge des personnes accueillies à la Boutique Solidarité en 2022

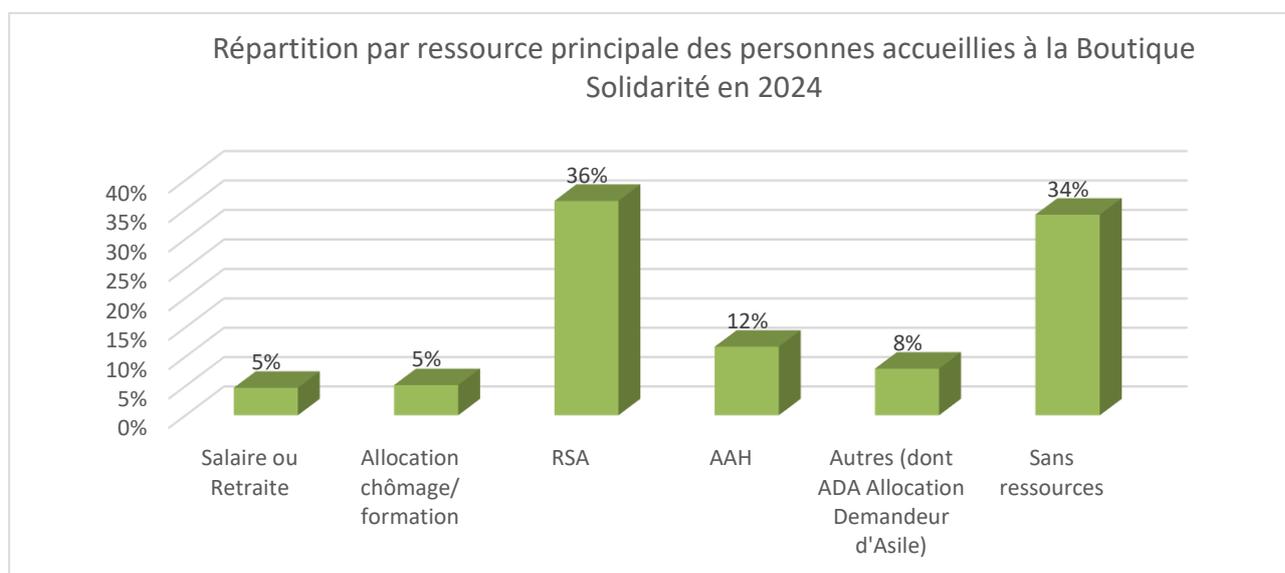


→ Depuis 2023, nous avons pu mettre en lumière le vieillissement des publics accueillis à La Boutique Solidarité pour les plus de 40 ans. En 2024, l'âge des personnes accueillies à l'accueil de jour reste identique, il s'agit majoritairement **d'hommes seuls entre 30 et 49 ans**. C'est aussi le public que rencontrent les professionnels en maraudes ; les deux actions conjuguées permettent de tisser du lien, d'entreprendre des démarches à plus long court avec la possibilité de faire le suivi tantôt à l'accueil de jour, tantôt directement à la rue ou en squat.

2.4 Ressources à l'entrée

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

	Salaire ou Retraite	Allocation chômage/formation	RSA	AAH	Autres (dont ADA Allocation Demandeur d'Asile)	Sans ressources	Non communiqué
Nombre 2024	10	11	78	25	17	73	668
% en 2024	5%	5%	36%	12%	8%	34%	/
% en 2023	10%	5%	25%	9%	11%	40%	/
% en 2022	10%	3%	29%	8%	10%	39%	/



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

En 2024, **34%** des personnes pour qui nous avons connaissance de cette information déclarent être **sans ressources** (40% en 2023, 39% en 2022).

Les personnes accueillies disposant de ressources sont bénéficiaires des minima sociaux : le **RSA pour 36%** des personnes (en augmentation de 11 points par rapport à 2023). Les résultats du dispositif d'accompagnement renforcé RSA qui était financé par le Conseil Départemental jusque fin 2024 ont été positifs. La mise en sommeil de cet accompagnement vient interroger les suites de parcours pour les personnes concernées, d'autant plus dans le cadre du RSA rénové, qui implique un plus grand engagement de la part des personnes en qui en sont allocataires. Au moment de l'écriture du présent rapport, le système de sanction entre en vigueur au niveau national. Nous ne pouvons qu'à nouveau alerter sur les difficultés que rencontrent les personnes en grande précarité au quotidien, sur le plan matériel, social, administratif et affectif, et qui constituent un frein majeur pour faire valoir leurs droits. La suspension, ou la remise en cause totale ou partielle, de l'allocation du RSA, pour celles et ceux qui en bénéficient, ne fera qu'accroître les situations de précarité.

2.5 Origines géographiques

	Saint Brieuc	Autre ville de SBAA*	Autre ville du département	Autre Département	Etranger	Non communiqué
Nombre 2024	60	37	28	73	123	561
% en 2024	20%	12%	10%	22%	36%	/
% en 2023	23%	10%	9%	25%	33%	/
% en 2022	30%	10%	8%	19%	33%	/

- **32% des ménages sont originaires de Saint-Brieuc Armor Agglomération, ou y résident depuis plus de 3 mois.** Cette donnée est en baisse de 1 points par rapport à 2023.
- **22 des personnes sont originaires d'autres départements.** Cette donnée est en baisse de 3 points par rapport à 2022.

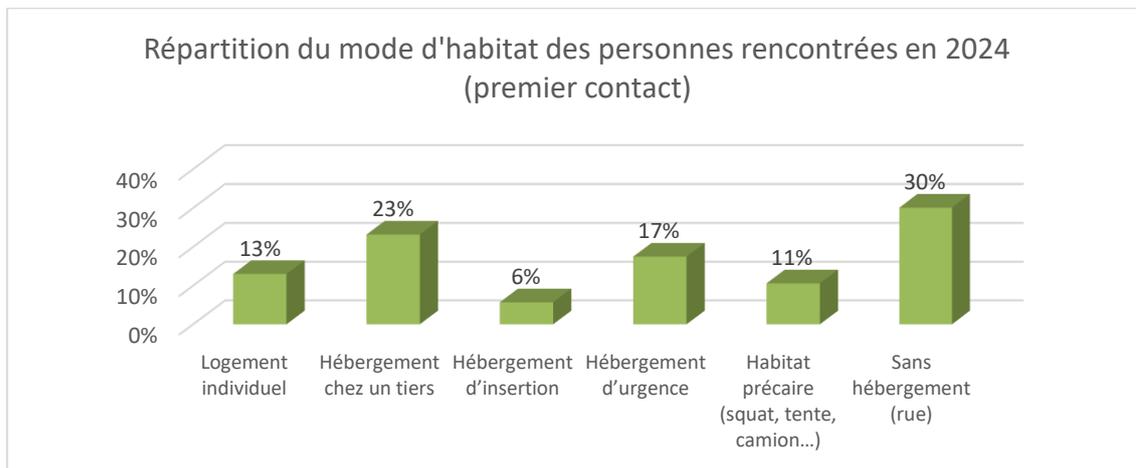
On a en effet pu constater de nombreuses personnes provenant d'un autre département qui arrivaient dans les Côtes d'Armor, essentiellement pour trouver un emploi ou retrouver de la famille ; celles-ci disent souvent vouloir s'y installer mais une partie reprend la route pour tenter de trouver un emploi.

Par ailleurs **31.4% des personnes accueillies sont de nationalité étrangère** :

- 2.6% de pays de l'Union Européenne,
- 28.8% de pays hors Union Européenne, notamment de République Démocratique du Congo, d'Afrique du Nord (Algérie, Maroc et Tunisie), de Géorgie, d'Afghanistan et des Comores.

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

	Nombre en 2024	% en 2024	% en 2023	% en 2022
Logement individuel	32	13%	16%	19%
Hébergement chez un tiers	57	23%	20%	26%
Hébergement d'insertion	14	6%	4%	2%
Hébergement d'urgence	43	17%	22%	23%
Habitat précaire (squat, tente, camion...)	26	11%	13%	16%
Sans hébergement (rue)	74	31%	25%	14%
Non renseigné	636	/	/	/
TOTAL	882	100%	100%	100%



En 2024, la part des personnes **sans hébergement, en squat ou en hébergement d'urgence** est stable et représente **58% des personnes accueillies**. Cette donnée est certainement à mettre en lien avec le faible taux de réponse apportée par le 115 sur le territoire de St Brieuc Agglomération, en particulier pour les personnes seules.

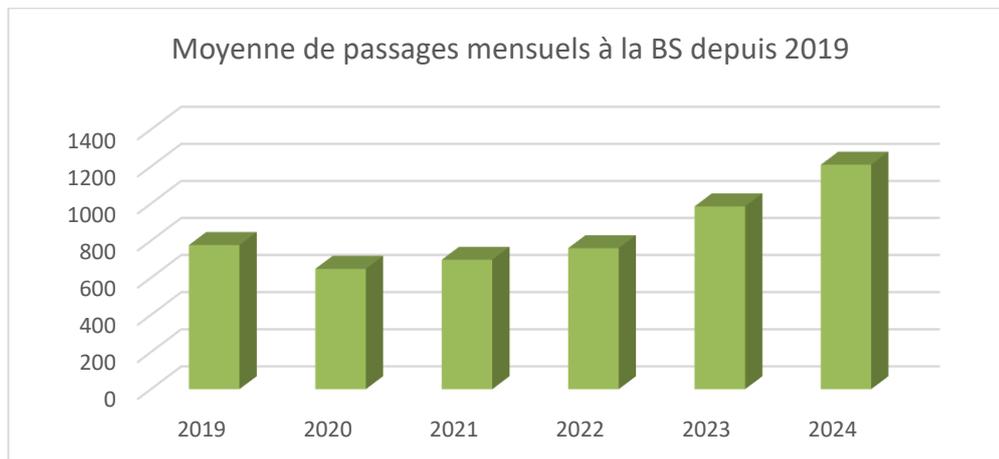
La part des **personnes hébergées chez des tiers est en légère augmentation par rapport à 2023 mais stable sur les 3 dernière années, 23%, contre 20% en 2023 et 26% en 2022**). Cette donnée se retrouve aussi au niveau du 115, numéro d'urgence pour demander une mise à l'abri, qui indique un accroissement léger des personnes hébergées par un tiers (ami, famille, collègue...).

Les personnes hébergées en logement individuel représentent 13% des visiteurs de la Boutique Solidarité car même après l'accès au logement, les personnes reviennent à l'accueil de jour pour continuer à bénéficier de certains services, notamment la laverie ou quelques démarches administratives ou parce qu'elles y ont tissé des liens sociaux qu'elles souhaitent conserver.

2.7 Passages mensuels

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Janvier	1 238	867	651	638	804	1151
Février	1 168	895	715	616	709	795
Mars	1 124	872	754	719	585	806
Avril	1 024	876	680	682	322	762
Mai	1 180	820	750	607	535	739
Juin	1 235	1127	749	632	624	703
Juillet	1 162	699	764	768	666	674
Août	1 145	923	787	737	685	743
Septembre	1 353	1208	821	813	763	636
Octobre	1 464	1281	929	784	797	892
Novembre	1 304	1151	759	673	655	675
Décembre	1 112	1099	753	692	629	738
TOTAL	14 509	11 818	9112	8361	7774	9314

En 2024, la Boutique Solidarité a enregistré **14 509 passages** de personnes, soit une moyenne de 1209 passages mensuels (984 en 2023, 759 en 2022, 697 en 2021 et 776 en 2019 avant la crise sanitaire) et 339 passages hebdomadaires. **Cela représente une augmentation de 225 passages en plus par mois par rapport à 2023, et de 450 passages en plus par mois par rapport à 2022.**



La fréquentation de la Boutique Solidarité a donc **augmenté de 23 % par rapport à 2023**. L'absence de logement et de solution d'hébergement, notamment via le 115, est fortement liée à cela. À l'heure actuelle, les hommes et les femmes seuls ne remplissent plus les critères établis par la DDETS pour faire l'objet d'une mise à l'abri, sauf en cas d'extrême vulnérabilité. En conséquence, les personnes ne reçoivent aucune réponse positive pour un hébergement d'urgence. Une grande partie des personnes sont venues à l'accueil de jour pour tenter de trouver une solution d'hébergement. Les professionnels ont alors eu un rôle important d'orientation vers les associations ou dispositifs dont les personnes pouvaient bénéficier (Maison du Département pour rencontrer une assistante sociale, association d'aide aux migrants, aide alimentaire...). **La tendance à la hausse du nombre de personnes qui fréquentent l'accueil de jour est alarmante et témoigne d'un accroissement de la précarité sur le territoire briochin.**

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 2024	Nombre 2023	Nombre 2022	Nombre 2021
1ère Visite	216	191	148	97
Accueil - Prestations générales	16 370	11 983	9053	8314
Consignes	28	19	45	15
Aide administrative	287	307	275	199
Recherche d'emploi ou formation Rédaction CV et LM	8	3	1	1
Ouverture/Réouverture de droits	2	3		1
Orientation 115	398	406	187	115
Orientation Point-Santé	17	9	15	17
Orientation SIAO	28	15	12	16
Orientation Travailleurs sociaux	30	25	30	42
Orientation associations caritatives	6	5	4	6
Bon alimentaire	43	52	38	50
Bon de transport	22	38	29	6
Bon vestimentaire	1	1	0	3
Recherche de logement	10	3	6	12
Domiciliation	149	105	108	63
ALT Urgence - Contrat	2	0	3	1
ALT Urgence - Renouvellement	8	0	6	6
Autres	8	1	1	6
TOTAL	17 633	13 166	9961	8969

En 2024, il y a eu une **augmentation de 34 %** des actions entreprises auprès des personnes accueillies. La progression la plus significative concerne l'orientation vers **la domiciliation**, le fait d'avoir une adresse postale étant essentiel pour les prestations sociales.

L'**accès aux prestations générales** représente la majorité des actions réalisées à l'accueil de jour et a, lui aussi, été marqué d'une importante augmentation (+36 %) entre 2022 et 2024. De manière générale, les personnes viennent à l'accueil de jour pour bénéficier des services de premières nécessité : douche, petit déjeuner, laverie et éventuellement courrier et consigne.

On observe également une nette évolution des orientations vers le droit commun. Dans un bureau d'entretien, les professionnels peuvent recevoir les personnes qui ont besoin d'être soutenues temporairement dans leurs démarches. La disponibilité des professionnels est appréciée par les personnes qui fréquentent l'accueil de jour. La première action à entreprendre est d'orienter les individus vers le droit commun.

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 :

- **347** entretiens (311 en 2023, 253 en 2022, 169 en 2021)
- **354** domiciliations (initiales + renouvellements) (319 en 2023, 260 en 2022, 176 en 2021)
- **97** renouvellements effectifs (74 en 2023, 49 en 2022, 58 en 2021)
- **2** refus avec réorientation vers CCAS (2 en 2022, 3 en 2021)
- **219** radiations (161 en 2023, 126 en 2022, 141 en 2021, 135 en 2020), dont :
 - 158 pour absence de passage depuis plus de 3 mois (125 en 2023, 83 en 2022, 78 en 2021)
 - 20 à la demande de la personne (10 en 2023, 8 en 2021 et 2022)
 - 31 pour accès à un logement stable (18 en 2023, 22 en 2022, 33 en 2021)

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

Gestion de la domiciliation :

- **6 518** courriers reçus (5 299 en 2023, 3 822 en 2022, 4 975 en 2021)
- **5 597** courriers distribués au passage des personnes (4 414 en 2023, 3 194 en 2021, 4 479 en 2021)
- **682** courriers remis à la poste (406 en 2023, 224 en 2022, 351 en 2021).

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

Profil des personnes :

- **504** personnes ont été domiciliées en 2024 (445 en 2023, 326 en 2022, 282 en 2021, 342 en 2020)
- **74%** sont des hommes (73% en 2023, 76% en 2022, 79% en 2021, 81% en 2020)
- Tranches d'âges : elles suivent globalement la répartition des personnes accueillies à la Boutique Solidarité.

Flux de passage pour la domiciliation :

- **4 099** passages ont été enregistrés pour l'activité de domiciliation une augmentation de 55 % (2633 en 2023)
- **2 032** passages ont permis la remise de courrier (1616 en 2023)
- **1 461** passages pour lesquels la personne n'avait pas de courrier (989 en 2023)

3. EVENEMENTS MARQUANTS

3.1 De nouveaux équipements pour répondre aux besoins des personnes

Plusieurs nouveaux équipements ont fait leur apparition à l'accueil de jour en 2024 pour répondre aux nouveaux besoins des personnes ou à des besoins insuffisants couverts.

- Davantage de consignes ! La Boutique Solidarité dispose depuis de nombreuses années d'une vingtaine de consignes. Avec l'augmentation importante du nombre de personnes, la demande n'a cessé de croître. Sans réponse, les valises, sacs de vêtements, duvets, etc. étaient stockés dans les bureaux ou les lieux de passage. Cette année, un investissement important a été réalisé pour ajouter une rangée de consignes au-dessus de celles déjà existantes. Les bureaux sont dorénavant libérés des valises et les affaires de chacun en sécurité sous clé.
- Un meuble sécurisé de chargement de téléphone ! Dans la même problématique que les consignes, le chargement des téléphones et autres objets connectés est une véritable problématique à l'accueil de jour ; à la fois car il n'est pas sécurisé de recharger son appareil dans une salle commune avec peu de prises électriques et parce que, même si la charge dans un bureau fermé avait été mise en place, cela demandait sans cesse des allers et venues des professionnels pour brancher et débrancher. Aussi, un meuble spécifique pour charger les téléphones a été commandé ; semblable à ceux à l'entrée des magasins, il comprend des casiers fermés à clés équipés de câbles de charge.

3.2 Photo Festival 2025 de Saint Brieuc

Louis Bontemps (Photographe) a été retenu par Saint Brieuc Agglomération pour créer une exposition photo sur le thème suivant « La rue par celles et ceux qui y vivent ».

Il a bénéficié de 30 jours de résidence artistique à Saint Brieuc pour rencontrer différents interlocuteurs de l'association ADALEA (professionnels et personnes accueillies) afin de créer l'exposition photo.

Il a donné des appareils photos aux personnes sans abri pour leur permettre de raconter leur expérience de la rue.

Le lien s'est tissé dans le temps avec les personnes accueillies, et Louis Bontemps a pris le temps nécessaire pour leur expliquer le projet artistique. Ce travail de collaboration lui a permis de récolter plusieurs images et témoignages au cours des dernières semaines.

« Ils ont été nombreux à répondre à cet appel et à se mettre derrière l'objectif pour raconter leur vie, mais aussi celle de leur territoire. Les participants et participantes, ont su transmettre à travers leur photo la beauté de nos paysages, l'importance de la chaleur humaine et du partage, mais aussi les galères, la peur, les tensions, l'abandon. Ils ont aussi su faire preuve d'humour. » (source : <https://www.photo-festival.bzh/evenements/louis-bontemps-fenetre-sur-rue/>)

Désormais, nous attendons le retour de son travail, que nous pourrions découvrir le 29 mars prochain lors de l'inauguration officielle de « Photo Festival 2025 ».

L'exposition sera visible jusqu'au 31 Aout 2025 (Place de la Grille à Saint Brieuc).



3.3 Art Rock 2024 (Juin 2024)

Pour la deuxième année consécutive, trois personnes accueillies ont effectué une mission de bénévolat dans le cadre du festival Art Rock 2024.

Cette année, le groupe était principalement affecté au montage du village où sont accueillis les artistes.

Chacun a pu mobiliser ses compétences pour effectuer différentes tâches telles que : installation d'une moquette, mise en place des affiches, décoration des loges...



En contrepartie du bénévolat, Art Rock donne un « pass trois jour » à l'ensemble des bénévoles pour assister à l'ensemble des concerts.

Un nouveau groupe participera à l'édition 2025.

3.4 Les sorties d'été 2024

Lors des sorties d'été nous avons pu nous rendre au cinéma et Brocéliande :

La sortie au cinéma a pu faire remonter des souvenirs à certains qui n'y avaient pas été depuis plusieurs années. Tous ont apprécié ce moment de pause permettant de se changer les idées même s'ils n'ont pas été vraiment convaincus par le film !

La sortie à Brocéliande a permis de profiter de la nature durant quelques heures. Nous sommes arrivés à Paimpont afin de faire une randonnée. Une partie du groupe a choisi de faire une ballade dans les bois autour de l'étang. Les autres ont choisi de rester profiter du soleil. A notre arrivée, nous avons pique-niqué puis nous avons commencé notre ballade. Cette ballade, au milieu des arbres et au bord de l'eau a permis à chacun de se ressourcer et de prendre le temps de discuter tout en marchant. Comme nous avions du temps devant nous, nous nous sommes ensuite rendu au Val d'Oust, sur les traces d'Excalibur. Nous avons pu continuer à lézarder au soleil avant de rentrer à Saint Brieuc.

Ces temps ensemble, hors de l'institution, sont riches en termes de lien social, de partages et d'échanges autres et porteurs de sens et de positif.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

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

La fréquentation de l'accueil de jour est en constante augmentation depuis plusieurs années. Cet accroissement de personnes sur le collectif a impacté la pratique des professionnels ainsi que le fonctionnement de la Boutique Solidarité.

Tout d'abord, l'équipe professionnelle a dû adapter sa pratique en termes de sollicitation du 115. Auparavant, les personnes elles-mêmes contactaient le 115 dans le bureau d'entretien afin de favoriser directement l'échange entre le demandeur et le 115 (pouvoir d'agir) mais aussi afin d'être dans un espace de confidentialité. Cependant, au vu du surcroît des demandes et du temps d'appel nécessaire avant d'avoir un interlocuteur, et afin de maximiser les chances pour les personnes de pouvoir obtenir une place, et sous réserve de l'accord des personnes accueillies, le professionnel de la BS effectue dès 9h un « appel groupé » au 115 pour l'ensemble des demandeurs, excepté ceux souhaitant un espace confidentiel ou pour les nouveaux arrivants. Cette démarche ne favorise cependant pas à termes le pouvoir d'agir des personnes, mais est une réponse à une problématique de fréquentation.

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

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

5. RESSOURCES HUMAINES

➔ Personnels

En 2024, l'équipe du Rond-Point et notamment celle de la Boutique Solidarité s'est stabilisée. Elle a accueilli 2 jeunes volontaires en service civique et de 2 apprentis (Monitrice Educatrice / Educateur spécialisé).

Le poste de travailleur pair, qui a été financé par France Relance jusqu'au 31/12/2023, était encore libre au début de l'année. A partir de juin 2024, un travailleur pair est embauché à 0,30 ETP sur le poste de la Boutique Solidaire et à 0,30 ETP sur l'EMSP.

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

	BS – ASEP	Complément de temps
Moniteur éducateur	100 %	
Assistant social	50 %	50 % EMSP*
Educatrice spécialisée	70 %	30 % RSA
Educatrice spécialisée	50 %	50 % RSA
Educateur spécialisé	40 %	60 % 115
Travailleur Pair	30 %	30 % EMSP
Apprentie Educateur Spécialisé	100 %	-
Service civique	80 %	-

(*EMSP : Equipe Mobile Santé Précarité)

L'accueil de jour a également accueilli, comme chaque année, des stagiaires principalement en découverte des métiers via le pôle Emploi-Formation d'Adalea. L'année dernière, nous avons eu un partenariat fructueux pour effectuer des stages sur l'accueil du jour et le 115 en collaboration avec les polices municipales du département et la police nationale.

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

➔ Bénévoles

En 2024, les personnes accueillies à la Boutique Solidarité ont eu la possibilité de profiter des services offerts par une bénévole coiffeuse, qui anime un après-midi tous les 15 jours depuis plusieurs années. L'association remercie la bénévole pour son action.

➔ Temps consacré à la formation

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

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

6. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

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

Les partenariats sont aussi bien internes qu'externes :

- En interne, dans le cadre de son appartenance au Rond-Point mais également au travers des différents pôles de l'association,
- En externe, par les liens qu'elle tisse avec ses partenaires sur le territoire briochin, sur le département et la région.

Dans le cadre de ses missions, la Boutique Solidarité s'appuie sur l'ensemble des dispositifs sociaux, d'insertion et d'accompagnement social qui existent au niveau local, départemental, voire régional que l'on peut synthétiquement représenter en plusieurs catégories d'intervenants.

➔ Les partenaires qui interviennent en amont et qui orientent les personnes vers la Boutique Solidarité.

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

Citons parmi les principaux :

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

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

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

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

Les principaux partenaires du quotidien sont :

- Les associations caritatives (La Croix Rouge Française, le Secours Populaire, les Restos du Cœur, le Secours Catholique, Emmaüs, les Ateliers du Cœur...) pour toute demande d'aide alimentaire, vestimentaire, financière, mobiliers d'urgence...
- Le CCAS pour toute demande d'instruction du RSA, de bons repas, d'aides financières....
- Le SIAO pour toute demande d'hébergement après évaluation de cette demande,
- Les hôtels et quelques particuliers pour les demandes de logement ou meublés en accès rapide,
- Les organismes sociaux : CAF, Tutelles, CPAM, MSA pour toute réouverture ou accès aux droits,
- Les dispositifs d'accompagnement ou de logement pour les jeunes : RHJ, le Lieu-Dit, CLLAJ, CDE, L'Envol...
- Les services spécialisés dans le secteur de la santé et de la santé mentale : l'Equipe Mobile Précarité en Psychiatrie du centre Benoit Menni (EMPP), le CSAPA, le CAARUD, la PASS de l'hôpital Yves LE FOLL, les urgences de l'hôpital, pour toute demande de soins ou de suivi de traitement,
- Pôle Emploi, le Pôle Emploi Formation d'ADALEA, les organismes de formation, les agences d'intérim, les ateliers et chantiers d'insertion pour toute demande de qualification ou d'accès à l'emploi ou à une activité,
- Et, bien entendu, l'ensemble des services de l'association ADALEA.

Reconduite de la convention de partenariat CAF

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

Après un bilan entre les deux parties, il s'avère que la convention est reconduite pour une meilleure réponse aux usagers. En 2024, 50 rendez-vous se sont tenus sur les 11 permanences annuelle. Les demandes concernent majoritairement l'accès aux prestations et minima sociaux (RSA, AAH...).

7. PLAN D' ACTIONS & PERSPECTIVES

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

➡ Objectifs atteints en 2024

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

Objectif visé :

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

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

Objectif visé :

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

➔ **Partiellement atteint** : notamment au travers de temps d'échanges qui se sont multipliés tout au long de l'année, invitant les personnes fréquentant l'accueil de jour à proposer des idées d'activité, d'organisation ou d'équipements pour la Boutique Solidarité. La préparation et la finalisation du réveillon solidaire avec les personnes accueillies s'est étalée sur 5 mois et a permis de créer une dynamique collective. Il reste à organiser des ateliers collectifs, comme par exemple autour de l'outil informatique.