



## **RAPPORT D'ACTIVITE 2008**

**Boutique solidarité  
« Emmaüs »  
58 rue Gustave Eiffel  
94000 CRETEIL  
TEL: 01.42.07.25.33  
FAX: 01.42.07.99.02**

# **SOMMAIRE**

**INTRODUCTION**

**FICHE SYNTHÈSE DE LA BOUTIQUE SOLIDARITE**

- I. PRÉSENTATION DE LA BOUTIQUE SOLIDARITE**
- II. OBJECTIF-METHODES DE TRAVAIL-FONCTIONNEMENT**
- III. LES RESSOURCES DE LA BOUTIQUE SOLIDARITE**
- IV. LE PROFIL DU PUBLIC**
- V. LES ACTIVITES DE 2008**
- VI. LES PROJETS MIS EN PLACE EN**
- VII. BILAN ET PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2009**
- VIII. LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ET ASSOCIATIFS**
- IX. ANNEXES**



# Préambule

Caractérisée par la nouvelle organisation de l'Association Emmaüs, l'année 2008 a donc été marquée par des changements conséquents.

Des réflexions et groupes de travail au niveau du Conseil d'Administration et de la Direction Générale ont pris en compte l'importance du développement des actions et services pour envisager une réorganisation en lien avec ce développement global en Ile de France et en régions.

Réorganisés en **7 territoires** sous la direction opérationnelle d'un directeur, les différents services et prestations sociales au service des personnes en situation d'exclusion, se sont passés d'une organisation '**métier**' à une organisation '**territoriale**'.

Le siège de l'association a parallèlement à la mise en place des territoires opérationnel, réorganisé les directions administratives, techniques, financières, ressources humaines, missions sociales et actions transversales.

Le territoire Val de Marne était déjà en organisation territoriale sous la direction de Madame **Maryse Varet**, la mise en œuvre des nouvelles dispositions a donc provoqué peu de changements pour les services et les équipes éducatives, le siège du territoire Val de Marne étant resté à Créteil.

Le territoire de Val de Marne est composé de trois accueils de jour dont un particulièrement réservé aux femmes et familles, trois CHRS, des actions liées au logement " Bail Glissant suivis F.S.H. gestion de logements d'insertion, gestion de chambres d'hôtel ", un service administratif et un relais parents qui a pris son véritable sens en 2008.

Ces actions sont réparties sur les communes de Créteil, Ivry sur Seine et Vincennes, elles sont encadrées par... salariés .

En **2008**, c'est une véritable priorité à la **qualité d'accueil** qui se dégage, changement de mobilier, travaux d'embellissement, et plus particulièrement des travaux importants de remise en état du CHRS de Vincennes.

Ces travaux qui ont été longs et conséquents se sont effectués en site fermé, la continuité des prises en charge a été assurée par de l'hébergement hôtelier, pour lequel nous avons apporté toute la vigilance nécessaire pour préserver la qualité de l'hébergement des femmes pendant cette période.

Cette qualité d'accueil à laquelle nous sommes attachés s'est également traduite par l'embauche de nouveaux salariés diplômés (chef de service, éducateur spécialisé, assistant de service social, conseillère en économie sociale et familiale) et par l'accessibilité à la formation de salariés en poste.

Présentes sur tous les aspects de l'exclusion sociale, de l'aide alimentaire à l'hébergement, les équipes éducatives ont accompagné les personnes avec **un véritable engagement** dans la mise en œuvre des actions d'insertion, santé, emploi, loisirs, etc... **mais un obstacle reste infranchissable !**

## **L'ACCES A DU LOGEMENT DE DROIT COMMUN POUR TOUS !**

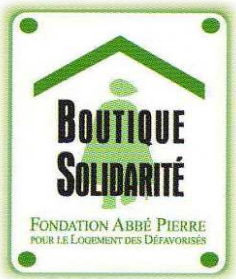
Les problématiques de l'hébergement restent les préoccupations quotidiennes des personnes que nous accompagnons. L'hébergement dit de "**stabilisation**" a atteint très vite ses limites, la mise en œuvre de **la loi Dalo reste insatisfaisante** pour de nombreuses personnes. Les équipes ont poursuivi avec détermination l'accompagnement des personnes en réalisant dossiers et démarches. **Les solutions positives et adaptées aux situations restent donc trop faibles.**

Pour répondre à ce manque de solutions, nous envisageons de développer des structures, les perspectives pour 2009, "**Maisons Relais**", **création d'un CHRS de 60 places sur la Ville de Créteil...**

**FICHE SYNTHÈSE de la Boutique solidarité**

<i>"Espace solidarité insertion"</i> Boutique solidarité agréée Fondation Abbé Pierre	
Situation	58 rue Gustave Eiffel 94000 Créteil (métro Créteil l'Echat)
Aménagements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace accueil</li> <li>• Espace détente</li> <li>• 3 bureaux d'accueil</li> </ul>
Date de création	1996
Propriétaire du bâtiment	Ville de Créteil
Horaires d'ouverture	8h30-12h30 et 14h-17h00 du lundi au vendredi
Activités & prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petit déjeuner, collations</li> <li>• Douches, toilette</li> <li>• Buanderie, laverie (extérieur)</li> <li>• Accompagnement administratif et social - suivi individuel</li> <li>• Domiciliation</li> <li>• Atelier bien être et musicothérapie</li> <li>• Ateliers recherche d'emploi et accès aux droits</li> <li>• Instruction r.m.i.</li> <li>• Animations socioculturelles et jardinage</li> <li>• Cyber espace (2 ordinateurs)</li> </ul>
Modalités d'accueil	Accueil inconditionnel anonyme et gratuit - Toute personne majeure.
Information sur le lieu d'accueil	Centres Emmaüs, permanences et services sociaux de la ville, associations du 94, structures d'accueil et d'orientation...
Financement	D.D.A.S.S. 94 – Conseil Général – F.A.P. -Ville de Créteil – C.P.A.M.
Contribution des personnes accueillies	Néant
Organisation animation	5 salariés / 1 bénévole
Partenaires	Services sociaux, associations Val-de-Marne, F.T.D.A., Hôpitaux, C.P.A.M., Conseil Général, Ville de Créteil, D.D.A.S.S. du 94, F.A.P.
Statut	Espace Solidarité Insertion

## I. PRESENTATION DE LA « BOUTIQUE SOLIDARITE »



« Utilisons cette Boutique pour donner aux sans abris un lieu de vie, un temps de pause, juste une ouverture sur la rue pour les gens de la rue » (Avril 1991).

Les Boutiques Solidarités sont nées, au début des années 1990, d'un double constat : la multiplication des situations de grande exclusion, et l'absence de structures proposant simplement un accueil de jour chaleureux pour tous ceux qui se trouvent chaque matin sur les trottoirs de nos villes, ou à la sortie des centres d'hébergement d'urgence. La Boutique Solidarité de Créteil a été créée en 1996, pour répondre aux besoins des personnes les plus démunies. En créant ses accueils de jour, la Fondation Abbé Pierre et l'Association EMMAÛS ont souhaité rassembler dans un même lieu un certain nombre de moyens et de services, permettant aux personnes très fragilisées et en grande difficulté de se poser, de souffler. Les objectifs poursuivis mettent en évidence des actions visant à favoriser la réappropriation de la dignité et de la citoyenneté des personnes accueillies.

### Objectifs Généraux de la Boutique Solidarité:

- Participer à la lutte contre les exclusions en corriger les effets.
- Créer du lien social
- permettre aux personnes en difficulté, sans domicile fixe de reprendre confiance en elle afin de pouvoir se repérer, renouer et s'inscrire dans l'environnement social culturel et économique

### Objectifs opérationnels:

- Fournir un lieu de service, d'accompagnement, d'information, d'orientation et d'accès aux droits
- Permettre aux personnes accueillies de retrouver des sensations de bien-être, de plaisirs, de détente

## Moyens humains

La Boutique Solidarité dispose d'une équipe de professionnels, qui s'est étoffé au fil des années et permet à ce jour d'accompagner les personnes accueillies dans les différentes étapes de leurs projets d'insertion.

<b>Effectifs</b>	<b>Personnes</b>	<b>ETP</b>
Direction Encadrement	2	1,15
Administratif et gestion	1	0,3
Travailleur social	2	2
Auxiliaire socio éducatifs	2	2
Agent d'accueil	1	0,62
<b>Somme ETP</b>		<b>5,80</b>
Compagnons		
Bénévoles	1	

### Des compétences variées:

La **directrice** applique la politique de l'Association Emmaus dans le secteur de l'accueil, l'hébergement et l'orientation d'urgence. Elle a la responsabilité opérationnelle hiérarchique du territoire du Val de Marne.

Le **chef de service** est le garant de l'accueil, du fonctionnement, de la coordination des activités ainsi que de la sécurité des biens et des personnes. La direction peut lui confier des missions internes à l'association ou par délégation des représentations extérieures.

L'**éducateur spécialisé** de l'accueil de jour assure avec les autres membres de l'équipe l'accueil et le bon fonctionnement du service. Il met en œuvre toutes les actions favorisant l'insertion et l'orientation des personnes accueillies. Il est garant du bon fonctionnement du service en lien avec le chef de service.

La **travailleuse sociale** a pour mission de conseiller, soutenir, orienter et informer dans le domaine de la vie quotidienne. Le travail se fait de manière individuel pour favoriser leur insertion sociale dans le cadre de leur projet individuel.

Les deux **auxiliaires socio éducatifs** veillent à la sécurité, la tranquillité, la bonne hygiène et le bien-être des personnes accueillies. Dans le cadre du projet social du centre, ils assurent le bon déroulement des activités de loisirs, à caractère culturel ou éducatif visant à favoriser la dynamisation des personnes.

La **permanente de jour** participe à la mise en oeuvre d'un ensemble d'actions relevant de la vie quotidienne (repas-entretien) et assure une présence active auprès des personnes accueillies.

Une **bénévole** propose un atelier bien-être aux personnes accueillies et surtout une écoute active.

## **Les stagiaires à la Boutique**

Chaque année, la Boutique de Créteil accueille des stagiaires éducateurs et assistants du service social. Elle accompagne ces stagiaires pendant leur formation sur le terrain et est en lien avec les centres de formations d'Ile de France. Des échanges avec les formateurs et des interventions dans les centres de formation sont organisés durant l'année. C'est un échange mutuel de connaissances, à la fois théoriques et pratiques, entre l'équipe et les stagiaires. Les nouvelles législations nécessitent d'offrir une gratification aux stagiaires. Ces rémunérations devront être budgétisées afin de poursuivre l'accueillir de nouveaux stagiaires dans les années futures.

### **Un renforcement des compétences :**

Les membres de l'équipe bénéficient d'un programme continu, qui leur permet de renforcer leurs capacités ou de développer de nouvelles compétences. Des sessions de formation sont organisées par la fondation Abbé Pierre. Durant l'année 2008, deux membres de l'équipe éducative ont ainsi pu participer à deux sessions de formations dont les thématiques étaient au centre des problématiques rencontrées au quotidien (par exemple, les tabous, la santé mentale, ou la sanction et l'exclusion). Ces temps de formation permettent également un partage d'expérience avec les membres d'autres boutiques solidarité.

### **Une équipe qui se renforce :**

Pour répondre à l'accroissement des besoins et améliorer l'offre de services, l'équipe de la Boutique Solidarité a intégré un éducateur spécialisé à partir d'août 2008.

L'éducateur a la responsabilité des groupes de projet. Il effectue les domiciliations sur rendez-vous. Il peut prendre contact avec les partenaires sociaux de la région, afin d'avoir un échange sur les situations particulières. A la demande de certains usagers, il peut proposer un accompagnement et suivi social. Cet accompagnement a pour objectif de permettre l'accès aux droits administratifs et à une réinsertion socioprofessionnelle

---

## **La boutique solidarité, un espace accessible dans un réseau de proximité**

La boutique Solidarité se situe à proximité de la Préfecture. Elle est également, voisin, du S.P.I.P. (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation), Epice (centre de méthadones), de la C.A.F. du Val de Marne, ainsi qu'à proximité des 3 hôpitaux cristoliens, et de plusieurs services essentiels pour les personnes accueillies (l'A.N.P.E., l'ASSEDIC, la C.N.A.V). De plus la structure est très accessible puisqu'elle se trouve à 2 minutes de la station de métro « Créteil l'Echat » et de la gare routière.

## II OBJECTIFS- METHODES DE TRAVAIL ET FONCTIONNEMENT

	<b>Accueil de jour</b>
<b>Orientation</b>	Tous les services et organismes sociaux de proximité
<b>Accueil</b>	Principes d'immédiateté, d'inconditionnalité et de continuité
<b>Prestations offertes</b>	Hygiène corporelle Hygiène vestimentaire (possibilité d'accéder à un lavomatique pour un prix accessible) Petits vestiaires
<b>Actions d'animations et socio éducatives</b>	Accès à la vie sociale, à la culture et à la citoyenneté Animations sportives, ludiques et culturelles Sorties individuelles ou en groupes
	Ecoute Conseils de la vie sociale Accompagnement des personnes : prévention-information-accès aux droits-orientation

## III- LES RESSOURCES DE LA BOUTIQUE SOLIDARITÉ

La structure est soutenue financièrement par des partenaires institutionnels et associatifs.

## IV.PROFIL DU PUBLIC

La Boutique est un lieu d'accueil inconditionnel et de socialisation pour tout public en situation d'exclusion dont un pourcentage important d'étrangers sans titre de séjour. Ces derniers représentent plus de 50% des personnes reçues individuellement par les deux travailleurs sociaux en poste actuellement

- **43 %** des usagers sont d'origine cristolienne.
- Près de **100%** n'ont pas de logement stable.
- **56 %** des personnes arrivent dans la structure à la suite d'une rupture d'hébergement. Un grand nombre de personnes viennent d'arriver en France, soit pour des raisons politiques où des situations économiques très difficiles dans leur pays d'origine.
- **10 %** des personnes accueillies n'ont aucun référent social. Ils sont souvent en rupture avec les services sociaux qui assuraient leur suivi.
- **55 %** des usagers sont sans ressources à l'arrivée et
- **55 %** des personnes ont un niveau de collège, avec un parcours caractérisé par des emplois multiples et précaires.

- **85 %** sont sans emploi, lors de la première rencontre.
- **10 %** des usagers sont bénéficiaires du RMI, lors de leur première rencontre.
- **210** personnes ont demandé une nouvelle domiciliation.
- **63 %** des accueillis sont âgés de 25 à 45 ans.
- **67 %** des usagers sont célibataires.
- **45 %** sont de nationalité française.
- **55 %** sont d'origines étrangères

## V. ACTIVITES DEL'ANNEE 2008

Afin d'être en lien avec les politiques sociales, la Boutique Solidarité a développé de nouvelles activités dans le but de renforcer son accompagnement auprès des personnes ainsi que sa dynamique d'insertion. La mise en place de nouveaux projets (différents ateliers et instances), vise à améliorer la prise en charge des personnes accueillies.

### Les activités de la Boutique solidarité ont été caractérisées par :

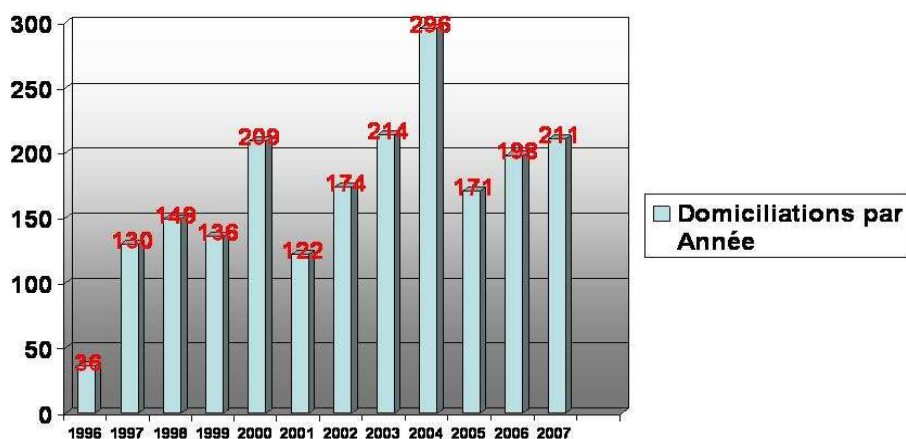
- ✦ De la distribution des colis alimentaires (-12 %),
- ▲ Du vestiaire (-12%)
- ✦ Des colis du cœur (-38%).
  
- ↗ Des demandes de domiciliations (+ 65%),
- ↗ Des petits déjeuners (+ 36%),
- ↗ De l'utilisation du cyber (+30%)
- ↗ Des douches (+30%),
- ↗ De la musicothérapie (16%)
- ↗ Des demandes d'emplois (+11%).

## LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### LES DOMICILIATIONS

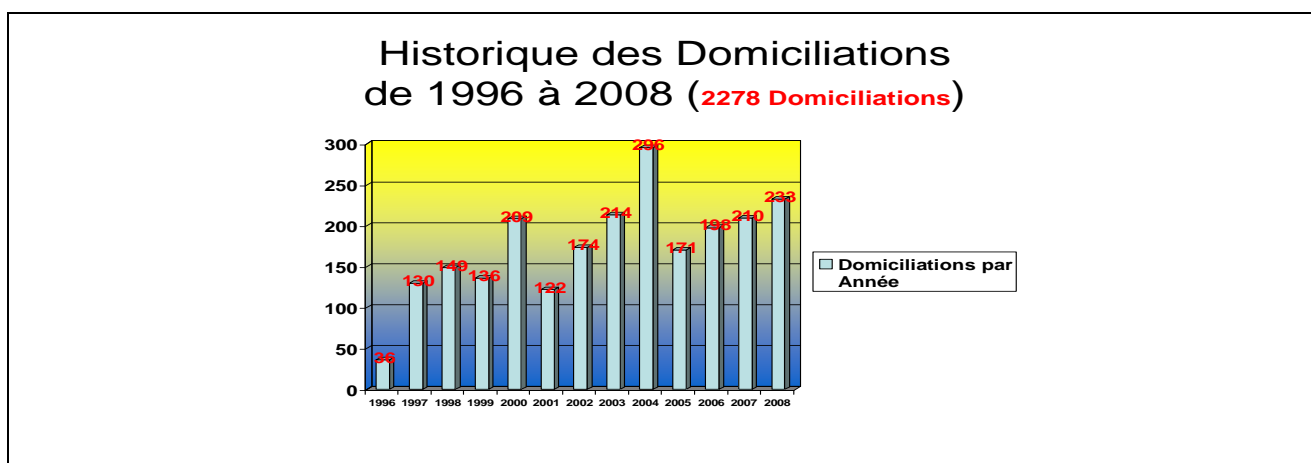
*Historique des domiciliations de 1996 à 2007*

#### 2046 Domiciliations



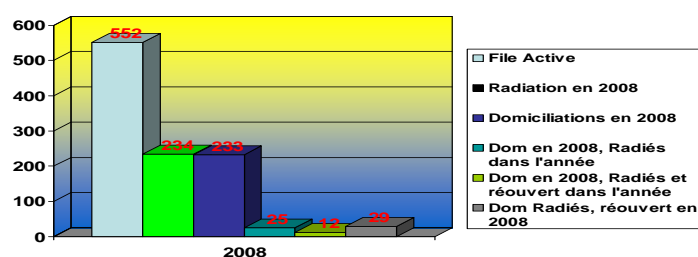
La moyenne annuelle est de 170 domiciliations. Depuis l'année 2005, on peut noter une augmentation régulière des domiciliations (environ : 11% par an).

#### *Situation des domiciliations en 2008*



Depuis l'ouverture de la Boutique solidarité Emmaüs, à la demande de la mairie de Créteil, on totalise **2278** domiciliations. L'année 2004 fut l'année de tous les records avec 296 domiciliations, soit une augmentation de 38% par rapport à l'année 2003.

## Situation des Domiciliation (2008)



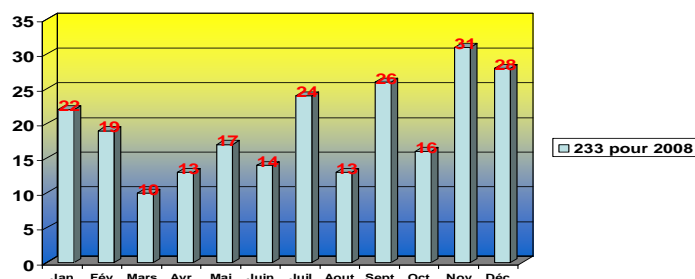
La file active est de **552 Domiciliations**. La capacité d'accueil est aujourd'hui, à saturation tant en moyens financiers qu'humains. Les domiciliations sur la ville de Créteil sont assurées par la Boutique solidarité Emmaüs par le **Secours Catholique**, par **France terre d'Asile** et par **l'Association Epice** (Association d'aide aux personnes en grandes difficultés par addiction).

A ce jour, la ville de Créteil confirme un chiffre de plus de **2500 domiciliations** par ces 4 organismes de domiciliation. La Boutique Solidarité assure **25%** des domiciliations de la ville. Il faut savoir que le **Secours Catholique**, n'assure plus de nouvelles domiciliations depuis novembre 2008 (saturation du service) ce qui a engendré un afflux extrêmement important des demandes de domiciliations, tant par les services sociaux, C.C.A.S., Espace départementale de solidarité (E.D.S.), Pole R.M.I. et Mission Locale de la communauté d'agglomération que par **France Terre d'Asile** pour les personnes en fin de droit.

Les personnes domiciliées reçoivent essentiellement du courrier de la Caisse d'Allocation Familiales du Val de Marne ; de la Sécurité Sociale ; du Centre des Impôts de Créteil ; de la Préfecture du Val de Marne et de la Carte Solidarité Transport.

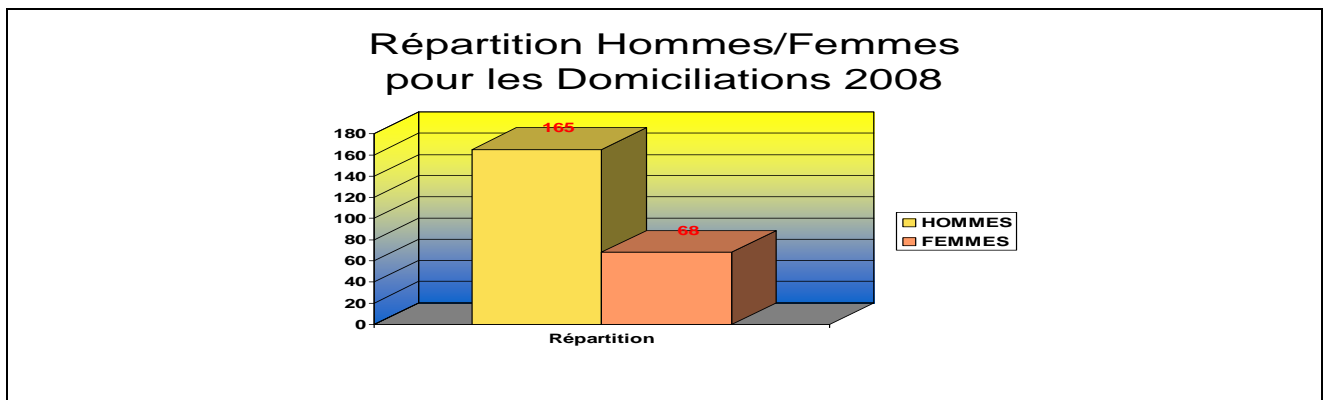
### Domiciliation mensuelle

## Domiciliations 2008 (par mois)



La moyenne annuelle est de 170 domiciliations. Mais depuis l'année 2005, on note une augmentation régulière des domiciliations (environ : 11% par an). Pour cette année 2008, les 233 domiciliations sont inégalement réparties avec une augmentation sur la fin de l'année. La fermeture des domiciliations du **Secours Catholique** de Créteil depuis novembre 2008 apporte une sollicitation plus importante des partenaires de la ville, CCAS ; EDS ; Pole RMI, etc... Le nombre

d'inscrits est limité à 550 domiciliations. A chaque début de mois, un inventaire des personnes à radier (absence de plus de 4 mois) est réalisé afin de permettre de nouvelles inscriptions.



### La domiciliation en quelques chiffres

- En moyenne **80** personnes viennent prendre leur courrier trois fois par semaine avec une présence très importante le lundi jour où nous ouvrons la distribution le matin et l'après midi.
- Sur **552** domiciliations en file active, 234 radiations ont été faites afin de renouveler et de créer un turn-over des bénéficiaires du service et 233 sont nouvelles sur l'année.
- Sur ces **233** domiciliations : 87% en Droit Commun et 13% en Aide Médicale Etat
- **25** personnes ont été radiées (les bénéficiaires ne venant pas prendre leur courrier pendant au minimum 4 mois). La durée de validité de l'attestation étant de 3 mois.
- **12** personnes ont été radiées et à nouveau re-domiciliées.
- **29** autres radiations antérieures à 2008, ont été à nouveau domiciliées.
- La répartition des domiciliations est de **70%** d'hommes et de **30%** de femmes.
- **65** nationalités sont présentes et domiciliées à la Boutique.
- **60%** des personnes domiciliées ne fréquentent pas la Boutique.

## Activités liées à l'accompagnement social

Depuis 2004, à peu près **229 personnes** ont pu bénéficier, grâce à la convention du Conseil Général du Val de Marne, d'une prise en charge globale au niveau d'un accompagnement social permettant de fournir un espace d'accueil, une domiciliation afin de faire valoir leurs droits, donner des repères quotidiens, ouvrir les droits relatifs au R.M.I et d'autre part, traiter les demandes d'hébergement d'urgence, ou d'une chambre d'hôtel avec, pour certaines personnes, la possibilité d'élaborer des projets d'insertion sociale et professionnelle (formations). Cette présence facilite le suivi et la prise en charge des bénéficiaires du R.M.I.

### Rôle de l'assistante sociale auprès des personnes accueillies:

- accueillir et de faire le suivi social des personnes sans domicile fixe qui sont domiciliées dans le secteur Créteil, Maisons-Alfort, Alfortville, Limeil Brevannes et Bonneuil.
  - recevoir les personnes fréquentant l'accueil de jour avec ou sans rendez vous (de 8h30 à 17h).
  - Selon la situation socio-économique des usagers, mettre en œuvre un suivi personnalisé afin d'entreprendre un projet d'aide et d'ouverture des droits (instruction de dossiers r.m.i., réalisation d'un contrat d'insertion, courriers administratifs, demandes d'aides financières...).
- Elle fait aussi les accompagnements physiques auprès des services administratifs.

### Objectifs et moyens liés au cahier des charges sont les suivants :

- envisager progressivement un projet de réinsertion sociale et (ou) professionnelle.
- accueillir, accompagner, soutenir, orienter, en lien avec d'autres partenaires, un suivi de la personne tout au long du processus d'insertion par rapport à l'état de santé, les problèmes liés au logement et l'ouverture ou la récupération de droits (protection sociale, r.m.i...).

### Données sur l'activité de l'assistante sociale

En 2008 :

- **1998** entretiens réalisés pour environ **256** suivis.
- **67** dossiers r.m.i. instruits.
- **35** contrats d'insertion ont été traités en Commission Locale d'Insertion.
- **113** bénéficiaires du r.m.i. en file active à ce jour.

### Profil des bénéficiaires R.M.I. :

Le public reçu est composé essentiellement d'hommes seuls (+ de **90%**). Il faut noter un rajeunissement perceptible de la population accueillie. En effet, certains dossiers d'instruction ont été réalisés peu de temps après la date anniversaire des 25 ans. Les personnes accueillies sont majoritairement sans logement lors d'ouverture de dossier.

Les évaluations effectuées mettent en évidence l'aspect positif et complémentaire de ces actions sectorisées sur le département. Un véritable suivi des personnes en situation d'errance peut s'établir, constat qui était moins probant lors des suivis en circonscription. Après 4 années d'ouverture, il a pu être constaté que le nombre de R.M.I est croissant dans des proportions beaucoup plus importantes que les autres services instructeurs. Il faut noter que la circonscription de Créteil a dû créer un pôle R.M.I. pour répondre aux besoins sur le territoire.

## **Les modalités d'accompagnement individuel du bénéficiaire**

Chaque personne accueillie dans le cadre du suivi RMI, bénéficie d'un accompagnement individualisé. Ce suivi se fait en partenariat avec les autres intervenants sociaux. Un dossier de prise en charge est élaboré lors de la première rencontre qui peut s'effectuer parfois après six mois de fréquentation du lieu de vie. La spécificité de l'espace d'accueil est de recevoir ces personnes isolées et démunies qui se trouvent sur le territoire environnant.

L'objectif premier est de permettre à la personne suivie de recouvrer les droits fondamentaux grâce à la domiciliation. L'écoute et le soutien psychologique permettent aux usagers de reprendre confiance en eux, afin de commencer un accompagnement social vers une certaine autonomie. La difficulté de trouver un hébergement rapidement reste le souci majeur de l'accompagnement social. La gestion administrative (courriers, rapports sociaux, demandes d'aides financières etc...) et les entretiens sont difficilement chiffrables, en termes de statistiques. Le cahier des charges lié à la convention n'indique pas le nombre maximum de prises en charges à effectuer par chaque assistant social.

## **La Permanence hebdomadaire de la Caisse Primaire Assurance Maladie**

Depuis l'ouverture de la Boutique Solidarité, une convention signée avec la CPAM du Val de Marne permet chaque semaine de proposer une permanence hebdomadaire pour les usagers de la Boutique Solidarité. Cette permanence est toujours très attendue et très fréquentée par les usagers. Cette année, 224 passages ont été comptabilisés pour une ouverture A.M.E. ou C.M.U, ou pour la réouverture de droits.

## LES ACTIVITES SOCIO EDUCATIVES DE 2008

### L'ATELIER EMPLOI

L'atelier emploi est depuis juin 2005, labellisé par la FNARS (*Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale*), Ile de France, et qui permet de travailler en lien avec les autres structures, emplois, FNARS de la région parisienne. L'animatrice emploi a participé à une formation, mise en place par la FNARS, qui se poursuit par des rencontres régulières.

Cet espace offre aux personnes accueillies la possibilité d'accéder à toutes les recherches en matière d'emploi :

- Consulter la presse quotidienne
- Recherches sur internet
- Réalisation de lettre de motivation et de C.V

Des objectifs sont définis pour pouvoir, à court terme, rendre possible les projets de réinsertion socioprofessionnelles. Il s'agit d'adapter les projets aux difficultés et aux besoins des personnes. L'atelier recherche emploi favorise les démarches par l'élaboration d'un C.V., la préparation de lettres de motivation et d'entretien d'embauche.

### L'ATELIER BIEN-ETRE

Depuis 2003, une musico thérapeute et aromacologue intervient le mercredi et le jeudi après-midi à la Boutique solidarité. Elle anime cet atelier avec les usagers, leur proposant des supports de séance comme la musique en tout genre, les mandalas, le coloriage, l'écriture, la création musicale à partir de textes imaginés par les accueillis eux-mêmes, le chant, l'écoute des autres et de soi... Ces techniques permettent des expressions basées sur les sensations, les émotions.

La dimension thérapeutique est davantage perçue par les accueillis. De plus en plus, ils font la démarche personnelle de se rendre aux rendez-vous et manifeste beaucoup d'intérêts à ces rencontres. Les suivis sont plus longs. En 2008, **86** personnes ont eu des suivis sur **228** séances. Sur la totalité des usagers, une dizaine de femmes sont venues aux séances. **62** personnes ne sont venues qu'une seule fois.

### L'atelier cyber espace

Pour une personne sans domicile fixe, avoir une adresse mail peut être important en vue de certaines démarches, comme envoyer et recevoir des offres d'emploi. C'est aussi un moyen de communiquer vers les autres (famille ou administration), se renseigner, avoir des données par internet. Il est proposé tous les jours un accès internet par demi-heure, de 10h00 (après le petit déjeuner) à 12h30. Actuellement, deux postes sont utilisés en permanence.

En moyenne, **12** personnes par jour ont accès à cet espace. La boutique solidarité souhaiterait disposer d'un troisième poste courant l'année 2009. Il est proposé des initiations aux logiciels (Word ; Works ; Excel...) et à l'accès au web. En 2008, une comptabilité des passages montre une forte augmentation des demandes : + de **20%** de fréquentation avec **2591** prestations tous les matins. Pour les après-midis, la fréquentation est très faible : moins de 5 demandes par mois.

### L'atelier loisirs et culture

Le partenariat installé avec « Culture du cœur » a permis de proposer à personnes des spectacles, théâtre, cinéma...

L'Union Sportive Créteil a proposé de façon régulière de nombreuses invitations aux rencontres de football, l'occasion pour les personnes en situation d'errance de partager des moments de plaisir et de convivialité. Par ailleurs, la possibilité d'intégrer un éducateur sportif, à mi-temps, dans l'équipe pour mener une activité sportive pérenne est envisagée.

## Le Jardin Communautaire

Depuis septembre 2006, La boutique communautaire propose aux personnes suivies dans le cadre de l'atelier recherche d'emploi de participer au jardin communautaire mis en place sur le quartier de la Habette. Ce terrain de 800 m<sup>2</sup>, est divisé en douze parcelles attribuées à certaines familles du quartier. Il permet de créer du lien social. Cette activité offre la possibilité aux personnes suivies à la boutique solidarité de trouver un terrain d'apprentissage à l'emploi au travers de l'initiation au jardinage. Ce projet est une première approche d'un investissement à long terme en vu de la création d'un atelier initiation au monde du travail.

Avec la participation des personnes accueillies, la restauration du site :

- L'installation d'un puisart est finie
- L'aménagement convivial autour d'un point d'eau est réalisé
- Construction d'un brasero est en cours de réalisation
- Restauration des cabanons est aussi en cours de réalisation
- L'édification d'une serre en vue de production de légumes primeurs a été réalisée.

De plus l'intervenante a pu accompagner 3 stagiaires tout au long de l'année.

## Les Chiffres de la Boutique solidarité en 2008

En comparant les chiffres des prestations offertes par la structure entre 2007 et 2008, on note une forte augmentation. **+34%**.

● **Domiciliations** : la file active a été fixée à 550 personnes. L'augmentation est de **+3%** et ce malgré la fermeture de domiciliations du Secours Catholique, depuis novembre 2008. Un nombre de 50 demandes de domiciliation par mois est enregistré.

● **Courrier** : une forte augmentation de distribution du courrier est observée : **+65%** des passages.

● **Colis Alimentaires** : cette mission n'entrant pas dans le cahier des charges, la prestation est limitée: une distribution de colis les deux derniers vendredis du mois (avant le r.m.i.). On peut noter une baisse de cette prestation de **-12%**. Pour l'année 2008, environs 550 colis alimentaires ont été distribués, soit 20 personnes par distribution.

● **Cyber espace** : Demande en constante augmentation **+20%**.

● **Petits déjeuners** : la boutique solidarité est confrontée à une très forte demande de premiers repas de la journée et parfois même du seul repas de la journée pour beaucoup : **+ 36%**

● **Douches** : De plus en plus de bénéficiaires dorment à l'hôtel au mois où les douches sont facturées, en plus du loyer (2 à 3 euros) par douche. Un grand nombre des accueillis dorment dans des voitures. L'augmentation de cette prestation est extrême : **+30%**.

● **Vestiaires** : cette prestation a été réduite ( **-12%** par rapport à 2007) par manque de dons de particuliers. La demande est importante pour les sous-vêtements et les chaussettes.

● **C.P.A.M.** : Explosion des demandes de C.M.U. et d'A.M.E. pour l'obtention de la carte solidarité transport et les soins d'urgence, pour les personnes démunies : **+77%**.

● **Culture du Cœur** : baisse de **38%**.

● **Musicothérapie** : la demande est toujours aussi importante : **+16%**.

● **Emplois** : les bénéficiaires de la structure sont en demande toujours aussi importante pour la rédaction d'un curriculum vitae. Un grand nombre obtient un stage de formation avec ou sans signature du contrat d'insertion. Les demandes sont importantes, mais les débouchés sur un C.D.I. restent rares. **+11%**.

● **R.M.I.** : les dossiers d'instruction R.M.I. sont en augmentation **+6%**. Les suivis sont eux en très net progression.

● **Lessives** : La diminution de cette prestation est due à l'arrêt des lessives faites au sein de la structure. Depuis novembre 2008, un partenariat a été négocié avec une laverie automatique extérieure. Le but est d'autonomiser les personnes accueillies et de les responsabiliser pour leurs « propres » affaires : **-9%** actuellement.

## **VI. LES PROJETS MIS EN PLACE EN 2008**

### **Vers une participation directe des personnes accueillies**

Au regard de la loi de Janvier 2002, l'équipe de la boutique a souhaité retravailler le projet de la structure, afin d'intégrer la notion de participation directe des usagers. La mise en place du conseil de vie sociale a été entamée. Cette démarche a pour objectif de mettre l'usager au cœur du dispositif et d'être partie prenante de la conception et de la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement. . Le but de cette instance est de recueillir la parole, l'expression le consentement éclairé des personnes et la participation de ceux-ci aux activités proposés dans le cadre du projet de service.

Cette première étape difficile compte tenu du contexte, s'avère toutefois rassurante et positive. En effet, la participation des usagers a montré tout l'intérêt d'ouvrir cet espace d'échange.

De plus, un livret d'accueil a été réalisé et constitue un outil qui pourra permettre de favoriser la participation et l'expression des usagers.

### **L'ouverture durant les week-ends dans le cadre du plan Hivernal et l'importance de la mise à l'abri**

Les mises à l'abri durant la période hivernale sont devenues une institution. Les personnes apprécient ces week-ends de convivialité qui leur sont offerts. La plupart d'entre eux sont à la rue ou hébergés momentanément par le 115 du Val de Marne. Pendant cette, une moyenne de 25 personnes sont accueillies. Cette prestation offerte par la Boutique renforce sa mission première d'accueil des plus nécessiteux.

### **Participation aux 6<sup>ème</sup> RENCONTRES NATIONALES DU SPORT SOLIDAIRE (7 et 8 juin 2008) organisée par Les Amis de Jéricho de Toulon.**

Sept personnes de la Boutique Solidarité, accompagnées de deux membres de l'équipe éducative, ont participé au tournoi de football organisé dans le cadre de ce rassemblement. Ce projet sera reconduit en 2009.

### **Week-end à Esteville (4 au 6 juillet 2008)**

La première sortie de groupe a eu lieu le 1er week-end de juillet, avec un séjour de trois jours à Esteville, au chalet de la communauté Emmaüs. 7 accueillis ont eu le bonheur de partir avec 2 accompagnants de la Boutique : au programme, pique-niques sur la plage, découverte des environs avec notamment Etretat et Saint-Valéry... sans oublier bien sûr un grand moment passé à Rouen pour vivre en direct l'arrivée de l'Armada 2008.

## **VII BILAN ET PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2009**

La Boutique Solidarité de Créteil tourne en permanence au maximum de ses capacités, notamment dans ses missions d'accueil de jour et d'accompagnement social. Certaines activités ou actions (atelier emploi) socio éducatives semblent avoir quelques difficultés à trouver leur public. Les personnes bénéficient des prestations habituelles dispensées par la boutique (petit déjeuner, rencontre avec les travailleurs sociaux espaces hygiène, espace informatique, atelier vidéo, machine à laver, culture du cœur, suivi R.M.I). Les capacités d'accueil sont toujours limitées par l'espace mis à disposition, qui oblige l'équipe à accueillir les personnes dans une certaine promiscuité. Cet aspect induit également un facteur favorisant les tensions entre les personnes accueillies qui arrivent souvent après avoir passées une courte nuit de sommeil et de surcroît à l'extérieur. De plus, les infrastructures sanitaires sont en nombres insuffisants (2 douches et deux toilettes) pour l'ensemble des bénéficiaires, ce qui ne favorise pas la rotation des personnes au sein de l'espace d'accueil.

Afin de palier à ce manque d'espace des démarches de recherche d'agrandissement en lien avec la Mairie de Créteil et Créteil-Habitat ont été initiées.

L'équipe éducative a constaté que de plus en plus de personnes présentent des troubles psychiques. Cette problématique pose la question des moyens d'intervention, assez limités. L'équipe éducative a pu constater que l'orientation vers un service psychiatrique tel que le C.M.P. de Créteil est impossible. En effet cette structure demande souvent un bilan médical établi par les urgences psychiatriques. Le public, en errance et en rupture avec les structures spécialisées, se retrouve sans prise en charge médicale. Ils sont reçus de manière inconditionnelle. L'équipe n'est pas apte, ni habilitée à les conduire vers un suivi thérapeutique (comme par exemple pour les bénéficiaires de la A.A.H., S.D.F sans aucun suivi social. Au cours de l'année 2009, il serait nécessaire d'envisager une solution afin de pouvoir apporter une réponse adaptée, par la mise en place d'un protocole d'accompagnement vers les structures compétentes ou le recours régulier d'une professionnelle qualifiée. Concernant l'addictologie, les protocoles mis en place par les partenaires institutionnels ne correspondent pas nécessairement aux attentes du public rencontré (délais, modalités d'accès, adaptabilité à la situation sociale), ce qui crée un sentiment d'isolement pour l'équipe.

En 2008, la prestation domiciliation au sein de la structure est en saturation. En effet, la fermeture de plusieurs services domiciliateurs sur le territoire cristolien contraint la Boutique Solidarité à repenser les modalités et pratique de la domiciliation. L'application de la loi Dalo 2007-290 et de la circulaire du 28 février 2008 a également un impact sur ce service proposé aux personnes accueillies. Le service de domiciliation pourrait voir sa capacité accrue et ainsi faire face l'accroissement de la demande si un espace était mis à disposition.

Des réunions d'analyse des pratiques et de supervision ont lieu chaque mois, en présence d'un psychologue. Ces séances de travail collectives permettent aux membres de l'équipe éducative d'évoquer des situations délicates, des difficultés rencontrées et d'y apporter une réponse avec le soutien d'un psychologue. Cette démarche permet à l'équipe de la Boutique de tendre vers une meilleure compréhension des problématiques auxquelles elle est confrontée quotidiennement.

L'année 2009 devrait être un temps de consolidation de l'action de la Boutique solidarité Créteil. L'équipe de la boutique espère pouvoir redéployer ses prestations, afin de désengorger l'accueil du matin qui est particulièrement chargé. La Boutique Solidarité doit pouvoir continuer à occuper cette place de repère pour le public que nous accueillons et continuer son action sur le lien social pour les personnes les plus fragiles.

### **L'atelier santé / nutrition**

Dans le cadre d'une action santé nutrition initiée par la Caisse d'Assurance maladie du Val De Marne, un atelier basé sur la santé et l'alimentation sera développé à partir de 2009 développé. Une convention passée avec la C.P.A.M. du Val de Marne permettra la mise en place une fois par semaine d'un atelier animé par une diététicienne qui assure l'information, les conseils auprès des participants.

### **Poursuite du processus de renforcement des capacités et des compétences de la Boutique Solidarité en 2009**

Des membres de l'équipe éducative poursuivront le renforcement de leurs compétences en suivant les formations délivrées par la Fondation Abbé Pierre. Quatre sessions de formations seront ainsi proposées à l'équipe de la Boutique. De plus un auxiliaire de vie sociale devrait entamer un processus de validation d'acquis d'expérience, afin d'obtenir le diplôme d'éducateur spécialisé.

Afin de poursuivre le renforcement des capacités de la Boutique, notamment en termes d'accueil et d'accompagnement social, le recrutement d'un travailleur social supplémentaire est envisagé au cours

## **VIII Les partenaires institutionnels et associatifs de la Boutique Solidarité**

- D.D.A.S.S. du Val de Marne
- Conseil général du Val de Marne
- Caisse d'Allocations Familiales du Val de Marne
- Caisse Primaire d'Assurance Sociale du Val de Marne
- Fondation Abbé Pierre et le réseau des boutiques Françaises et Outre-mer.
- Emmaüs International, ainsi qu'Emmaüs Afrique et la communauté Emmaüs de Cotonou.
- Espace Départemental des Solidarités de Créteil, Bonneuil, Maisons-Alfort, Alfortville et Limeil-Brévannes.
- Municipalité de Créteil et son service social.
- Les Hôpitaux, Intercommunal, Henri Mondor, et Albert Chennevier.
- 115 du Val de Marne.
- Les restos du cœur.
- Les communautés Emmaüs de Charenton, Sucy en Brie et Ivry sur seine.
- La communauté de service de l'association Emmaüs.
- Ainsi que les différents services parisiens de l'association Emmaüs.
- Les centres d'hébergement et associations du Val de Marne ; telles que l'association JOLY, l'Etape Ivryienne, L'Abej Diaconie de Vitry sur seine, le S.P.I.P.P. du Val de Marne.
- L'association France Terre d'Asile et ses C.A.D.A.S.
- L'amicale du Nid de Paris (Service d'accueil et d'orientation).
- L'Aide Sociale à L'Enfance du Val de Marne.
- Le Pôle R.M.I. de Créteil.
- La mission locale de la pleine centrale.
- Assedic/Anpe.
- La commission locale d'insertion et son réseau de centres de formations.
- Gaz de France.

Le travail en partenariat avec les organismes institutionnels et associatifs est opérationnel, avec des rencontres et des liens réguliers tout au long de l'année. Régulièrement, certaines personnes sont réorientées vers les différents partenaires sociaux. De même, le réseau partenarial sollicite la Boutique solidarité pour orienter des personnes en situation très précaire et sans domicile fixe. Cependant, des difficultés sont rencontrées pour orienter des personnes vers les services psychiatriques du secteur. Les délais de prises de rendez-vous sont trop longs pour le public concerné.



## **IX Annexes**

### **Liste des Annexes**

#### **1. Charte des Boutiques solidarité**

#### **2. Tableau des données différentielles années 2007/2008**

## ANNEXE 1. LA CHARTE DES BOUTIQUES SOLIDARITE

### **Chaque Boutique agréée par la Fondation Abbé Pierre s'engage à :**

- Assurer à toute personne en difficulté, aussi longtemps que celle-ci en manifeste le besoin et le souhaite, un accueil individualisé, non ségrégatif et respectant l'anonymat.
- Aider la personne accueillie à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu d'accueil, et l'encourager dans une démarche participative.
- Favoriser la relance du projet de vie et faire émerger un désir d'insertion.
- Permettre à chacun de retrouver l'accès tant à ses droits qu'à ses devoirs de citoyen.
- Respecter la personne accueillie telle qu'elle est dans la reconnaissance de sa dignité.
- Travailler en réseau, dans une volonté de coopération, pour confronter les pratiques et mobiliser les acteurs du partenariat local et national.
- Ne pas se substituer aux services, associations et organismes existant, mais orienter et accompagner, si besoin, la personne accueillie dans une démarche de droit commun.
  
- Plus que jamais, ce début de siècle, marqué par l'accroissement des inégalités sociales, les Boutiques trouvent leur légitimité en tant que réseau d'accueil de jour proposant des services coordonnés et destinés aux personnes en grande difficulté, privées d'espace personnel.
- Pour certains accueillis, le passage à la Boutique constitue parfois le seul lien avec la société.
- Les valeurs de respect de l'autre et d'attention aux plus souffrants qui sous-tendent leur fonctionnement constituent les garants des engagements des Boutiques solidaires au service de leur mission sociale.
- Les pouvoirs publics du Val de Marne ont reconnu l'utilité sociale de l'accueil de jour depuis son ouverture en 1996. Des cofinancements du Conseil Général, de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS), de la Ville de Créteil et de la Fondation Abbé Pierre, permettent le fonctionnement de la structure. Les apports financiers dans le cadre de la Caisse primaire d'assurance maladie et de la politique de la ville ont également permis la mise en œuvre d'actions spécifiques.

## **Annexe 2 Tableau des données différentielles années 2007/2008**

Document excel fourni en pièces jointes