



FONDATION  
**Abbé Pierre**

## Les Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre





Échanges à la Boutique Solidarité de Grenoble  
(Association Point d'Eau).

Les années 90 ont vu les associations de lutte contre l'exclusion développer des services de veille sociale dont les accueils de jour. En effet, il fallait, face à l'ampleur grandissante du phénomène du sans-abrisme, prendre le relais des centres d'hébergement qui fermaient tôt le matin et rouvraient leurs portes en fin d'après-midi ou en début de soirée. Face à la montée en charge de la précarité, à l'insuffisance chronique et grandissante de l'offre de logements et d'hébergements, à la saturation des dispositifs existants, les accueils de jour se sont développés tout au long de cette période.

L'idée des Boutiques Solidarité (nom donné aux accueils de jour par l'Abbé Pierre) est née d'un double constat : la multiplication des situations de grande exclusion et l'absence de structures proposant aux personnes les plus vulnérables, vivant à la rue, en errance, très mal logées, **un accueil chaleureux en journée**.

En initiant la création de ces lieux au début des années 90, **la Fondation Abbé Pierre** a souhaité rassembler dans un même espace des moyens et des services permettant aux personnes de se poser, de progressivement reprendre des forces et de retrouver la confiance et les perspectives qu'elles ont perdues.

*« Les Boutiques Solidarité, c'est l'accueil de tous, l'accueil anonyme mais chaleureux, autour d'un café, pour une discussion, pour une douche, un peu de repos. C'est un lieu de parole, une adresse, une maison, celle peut-être que l'on n'a pas eue, un tremplin pour repartir avec de meilleures chances. (...) En créant les Boutiques Solidarité, nous avons eu les audaces que n'avaient pas les hommes politiques. Il y a à la fois des forces d'égoïsme et de la compassion dans la société. Il faut qu'il existe des initiatives privées, insolentes, qui dénoncent l'urgence pour que l'opinion puisse s'y intéresser et faire pression. »*

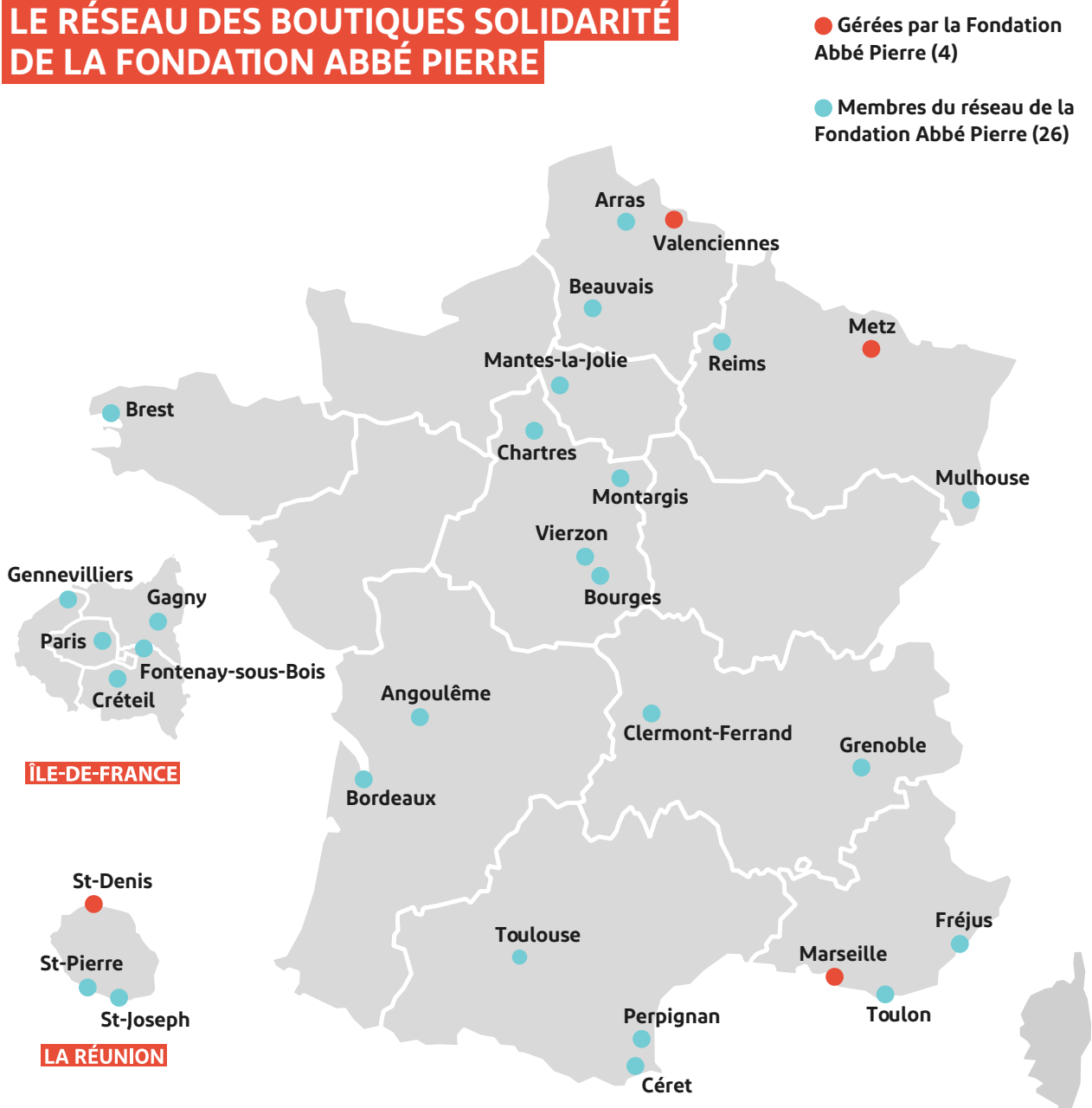
■ **Abbé Pierre**

L'une des premières réalisations de la Fondation Abbé Pierre a été la mise en place et l'accompagnement des Boutiques Solidarité. Lors d'une conférence de presse donnée à Paris en novembre 1990, l'Abbé Pierre annonce le projet d'ouvrir **des Boutiques Solidarité**. La première ouvre ses portes à Marseille le 18 novembre 1991, la deuxième à Valenciennes le 2 décembre. Au Nord comme au Sud du pays, les besoins sont immenses et le réseau se développe rapidement les années suivantes à Beauvais, Perpignan, Toulon, Bourges, Chartres, Clermont-Ferrand, sur l'Île-de-la-Réunion...

**La Fondation Abbé Pierre soutient et anime un réseau de 30 Boutiques Solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire, dont la diversité des projets et des pratiques en fait la richesse.** Quatre d'entre elles sont gérées directement par la Fondation Abbé Pierre et 26 par des associations partenaires.

Confrontées à l'accueil d'un public de plus en plus divers et de plus en plus nombreux (jeunes, familles, personnes atteintes de troubles psychiques, etc.), leurs missions et leurs actions nécessitent d'être davantage connues. La Fondation propose des formations, des temps d'échanges et de réflexion, des partenariats nationaux...

## LE RÉSEAU DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE



Grâce à un travail d'interpellation des pouvoirs publics et de la société civile, le réseau des Boutiques Solidarité entend changer le regard porté sur les personnes les plus défavorisées et défendre la place des accueils de jour dans le dispositif « Accueil Hébergement Insertion » afin que les personnes en grande difficulté ne soient pas oubliées des politiques publiques du logement et de la ville.

Les associations gestionnaires de ces lieux d'accueil se sont engagées à respecter [une charte](#)<sup>1</sup> les liant à la Fondation Abbé Pierre.

Les Boutiques Solidarité s'engagent à assurer à toute personne en difficulté, aussi longtemps qu'elle en manifeste le besoin ou le souhait, un accueil individualisé, non ségrégatif, respectant l'anonymat autour de principes essentiels : l'accueil, l'écoute, l'orientation et l'accompagnement.

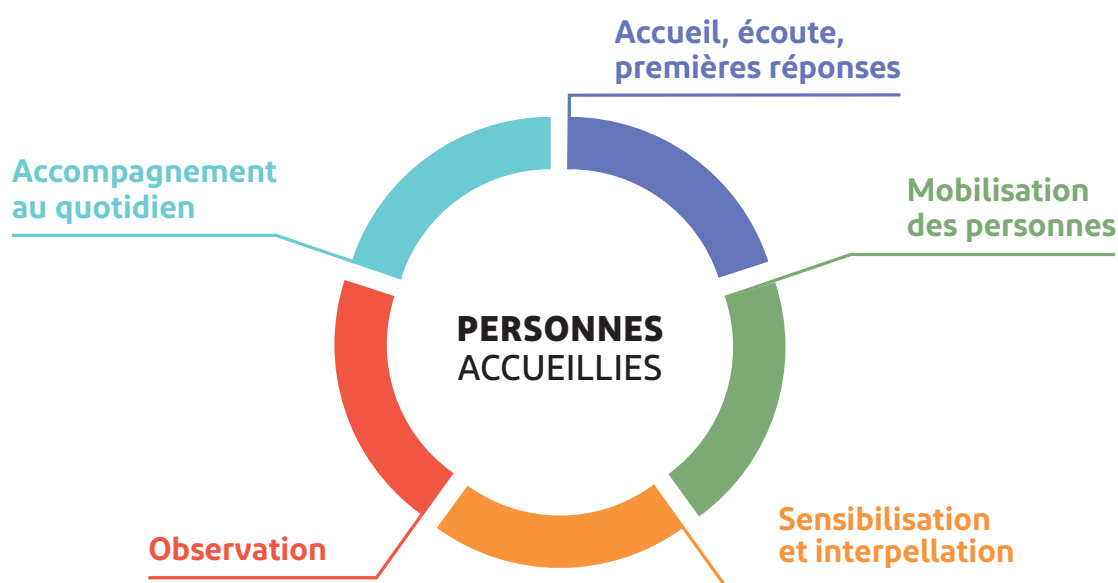
Ces lieux d'accueil sont de véritables lieux d'ancrage et rendent des services de première nécessité. Ils assurent aux personnes une sécurité morale, matérielle dans des espaces chaleureux afin de : pouvoir se poser, se restaurer, prendre une douche, tisser des liens, bénéficier d'une écoute, recevoir son courrier, **accéder à ses droits...**

<sup>1</sup> [www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/content-files/files/la\\_charte\\_des\\_boutiques\\_solidarite\\_de\\_la\\_fondation\\_abbe\\_pierre.pdf](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/content-files/files/la_charte_des_boutiques_solidarite_de_la_fondation_abbe_pierre.pdf)

Les Boutiques Solidarité permettent aux personnes de retrouver l'accès à leurs droits : domiciliation, hébergement, logement, santé, et, en partenariat avec d'autres institutions, proposent des permanences. Elles expérimentent des formes d'accompagnement différentes de l'intervention sociale traditionnelle par des actions collectives, en invitant les personnes à se mettre en mouvement, à trouver leur place dans un groupe, à renouer des relations, à développer leur estime de soi (pratiques sportives, artistiques, culturelles, séjours...). Ce sont des lieux ouverts aux possibles favorisant la participation des personnes à la vie du lieu, leur permettant de trouver une place dans la cité. Les Boutiques Solidarité sont également un terrain d'innovation en matière de soutien des personnes en situation de vulnérabilité.

**La Fondation Abbé Pierre rappelle la nécessité d'inscrire les accueils de jour dans une stratégie globale de lutte contre les exclusions et d'accès au logement des personnes sans domicile, fondée sur le principe du Logement d'abord.** Il s'agit d'allier des services de première nécessité (hygiène, alimentation), des actions collectives (culture, sport, citoyenneté), un accès aux droits sociaux, à la santé et au logement.

Des équipes constituées de salariés et de bénévoles offrent un lien quotidien, une médiation, soutiennent les personnes dans leurs démarches, les accompagnent, facilitent leur accès à la citoyenneté, co-construisent avec elles des réponses adaptées.





Repas à la Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand (Association Collectif Pauvreté Précarité).

**Les Boutiques Solidarité sont aujourd’hui en première ligne pour répondre aux problématiques des personnes en grande difficulté et constituent de réels observatoires de l’évolution de l’exclusion dans notre pays.** Elles constituent une réponse indispensable à la lutte contre la grande pauvreté qui touche de plus en plus de nos concitoyens (jeunes, familles, mineurs isolés non accompagnés, femmes seules ; etc.), **à la fois dernier filet de sécurité quand les réponses font défaut et première marche essentielle dans une dynamique d’accès à des solutions plus durables. Le centre de gravité de leur action se situe autour de la personne, avec son histoire, son parcours, son rythme, ses préoccupations et aspirations.**

## LE RÔLE ET LA POSTURE DES ACCUEILLANTS

### • Une attention portée à l’autre

Au sein des Boutiques Solidarité, la relation à l’autre est fondée sur la reconnaissance de sa personnalité et de son appartenance à la société. Cela favorise la rencontre entre personnes accueillies et accueillants, dont la bienveillance et l’écoute facilitent l’expression de la singularité de chacun.

*« Le regard porté sur les personnes accueillies, souvent fragiles, vise à leur redonner confiance, valeur et dignité. Par une attitude empathique, il s’agit de prendre*

*soin de l’autre, en reconnaissant la pertinence de sa parole, en valorisant ses choix et ses compétences, et de cheminer ensemble vers l’autonomie. »*

Au quotidien et dans la durée, cette relation avec les personnes accueillies repose sur l’engagement, la confiance, le respect de la parole donnée. Elle se vit dans une série de tensions ou de paradoxes entre :

### • La disponibilité et la réactivité

L’accueillant prend le temps de dire bonjour à chaque personne. Il est attentif et s’adresse à chacun, se rend disponible, s’adapte à la personne. Il prend en considération chaque demande, sans la juger. Si nécessaire, il va vers la personne. Il est « *vraiment là* », bienveillant et accessible. Il prend le temps de la rencontre à l’Autre, le risque de « *la grande ouverture* », afin d’aller chercher la confiance.

L’accueillant est réactif. Il a l’intelligence des situations, il est vigilant sur l’état de la personne et sur l’action qui est nécessaire à ce moment.

### • L’improvisation et la réflexion

L’accueillant respecte la personne telle qu’elle est. Il s’adapte à son état, à sa façon d’exprimer ses demandes.

En cas de conflit, si nécessaire, l'accueillant sollicite un collègue avant de réagir. S'il n'a pas la possibilité ou le temps de le faire, il relate l'incident lors d'un temps de régulation et confronte sa réaction avec l'avis de ses collègues.

#### • Le cadre et la souplesse

L'accueillant opère des va-et-vient entre la règle et l'exception. L'accueillant peut changer d'attitude, être davantage en proximité avec les personnes accueillies. Il est à l'aise, maîtrise ses émotions, consent à être déplacé, chamboulé, de prendre des risques. Il accepte l'informel, le côte à côte : accueillir et accompagner en dehors d'un bureau, debout, en décalé, en décalage. La posture physique et l'aménagement de l'espace lui permettent de dépasser « la logique de guichet ».

#### • Le maintien de la relation et la séparation (accueillir, se rencontrer, se séparer)

L'accueillant considère la personne comme un adulte, qui décide de venir à la Boutique Solidarité. Il ne les infantilise pas, ne les rend pas dépendantes. Il respecte ses choix, son libre arbitre, son rythme, ses colères. Il fait avec la personne et pas pour elle ni à sa place.

Accompagner une personne, c'est faire un bout de chemin avec elle puis préparer la séparation. L'accueillant sait se retirer, lâcher prise, prendre du recul. Il sait se détacher des situations, garder une limite. Il accepte de se tromper et de se remettre en question. Il reconnaît l'erreur, l'impuissance, l'impossibilité. Il se détache du rapport au besoin, à la demande, ne se projette pas à la place de la personne et accepte d'apprendre d'elle.

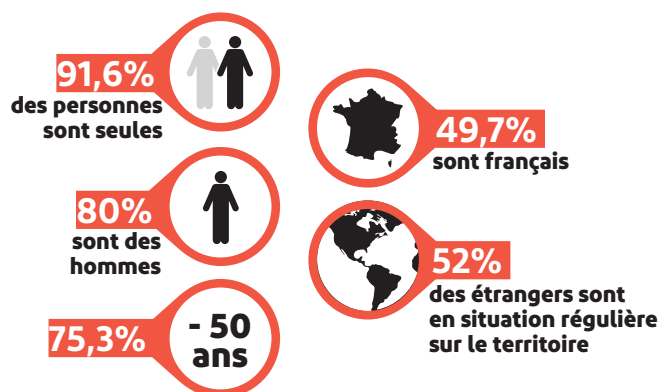
#### • L'individu et le collectif

L'accueillant assure la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement. Dans le même temps, il fait vivre la solidarité entre les personnes accueillies.

*Les chiffres qui suivent proviennent d'enquêtes réalisées auprès des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre en 2013/2014. La [synthèse des enquêtes flash](#)<sup>2</sup> est consultable sur notre site internet.*

<sup>2</sup> [www.fondation-abbepierre.fr/sites/default/files/content-files/files/enquete\\_aupres\\_des\\_personnes\\_accueillies\\_dans\\_les\\_boutiques\\_solidarite\\_de\\_la\\_fondation\\_abbepierre\\_-\\_2016.pdf](http://www.fondation-abbepierre.fr/sites/default/files/content-files/files/enquete_aupres_des_personnes_accueillies_dans_les_boutiques_solidarite_de_la_fondation_abbepierre_-_2016.pdf)

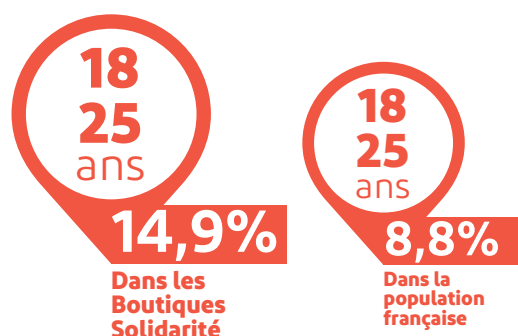
### UNE MAJORITÉ D'HOMMES SEULS



*La très grande majorité des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité sont des personnes seules.*

### LA SURREPRÉSENTATION DES JEUNES DANS LES BOUTIQUES SOLIDARITÉ

Une vigilance accrue et des solutions doivent pouvoir être proposées à toutes les personnes sans-domicile, notamment pour les jeunes, les mineurs non accompagnés et les sortants d'institutions. En effet, les jeunes de 18-25 ans (souvent en rupture familiale ou sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance) représentent 15% des personnes accueillies dans le réseau des Boutiques Solidarité alors qu'ils représentent 8,8% de la population française.



*L'accueil de jeunes constitue une source d'inquiétude pour les Boutiques Solidarité en raison du manque de solutions à leur proposer.*

*On observe une augmentation de ce public y compris dans des zones non-tendues et qui n'étaient pas ou peu confrontées à la question.*

*Par ailleurs, sur certains territoires les mineurs non accompagnés vivent à la rue, sans propositions de solutions.*

Malgré la circulaire de 2016 organisant le partenariat entre le Service Intégré d'Accueil et d'Orientaton (SIAO) et le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP), nombreux sortants de prisons restent eux aussi sans solutions.

## UN ACCÈS AU LOGEMENT TOUJOURS DIFFICILE



3/5

en hébergement



1/2

1 personne sur 2 n'a aucune solution d'hébergement



1/3

en logement

1/3 des répondants a eu accès à un logement au cours des trois dernières années (majoritairement dans le parc privé). Les autres sont hébergés, en habitat précaire ou à la rue.

## LES BOUTIQUES SOLIDARITÉ, UN MOYEN D'ÉVITER L'ISOLEMENT ET L'EXCLUSION



65%

des personnes accueillies viennent à la Boutique Solidarité pour la **sociabilité** qu'elle procure



66%

des personnes accueillies viennent à la Boutique Solidarité pour la **restauration**, ressource vitale mais aussi moment de sociabilité

Les premières raisons pour lesquelles les personnes viennent dans les Boutiques Solidarité concernent le lien social et la restauration.

## LA MOITIÉ DES MÉNAGES N'A AUCUNE RESSOURCE POUR VIVRE



500 €

34,2%

Moins de 500 €/ mois



43,6%

Sans aucune ressource



1000 €

2,8%

1000 € et plus



500 - 1000 €

17,9%

Entre 500 et 1000 €/ mois

Si près de la moitié des ménages n'ont aucune ressource pour subvenir à leurs besoins, les autres résultats montrent la présence parmi les personnes accueillies de personnes aux minima sociaux et de travailleurs pauvres.



Séance de coiffure à la Boutique Solidarité de Valenciennes (Hauts-de-France).



*Être humain !*

**Délégation Générale**

3, rue de Romainville 75019 PARIS

Tél. : 01 55 56 37 00

Fax : 01 55 56 37 01

**Florine SIGANOS**

Chargée de mission - Boutiques Solidarité  
fsiganos@fondation-abbe-pierre.fr

**Patrick CHASSIGNET**

Responsable du secteur - Pensions de famille et Boutiques Solidarité  
pchassignet@fondation-abbe-pierre.fr

**fondation-abbe-pierre.fr**