



association  
"entraide  
Le Relais"

# Rapport d'activité 2025

## Accueil de jour

L'équipe socioéducative est composée de **1 cheffe de service** et de **6 travailleurs sociaux**.

# L'appui des bénévoles et d'une volontaire en service civique

En 2025, une volontaire en service civique et quatre bénévoles ont appuyé l'équipe socioéducative dans l'animation du Coffee Bar et l'organisation d'activités.

## Les missions

### Permanences sociales

Trois fois par semaine

### Domiciliation postale

Service de domiciliation postale  
(450 agréments)

### Accompagnements individualisés

Accompagnements sociaux individualisés

### Activités collectives

Organisation d'activités collectives plusieurs fois par mois

### Coffee Bar

Animation du coffee bar, 4 fois par semaine

## Faits marquants en 2025

### 1 Retour au 24 rue Saint-Louis

Retour dans les locaux du 24 rue Saint-Louis après plus d'une année de travaux

### 2 Réduction des plages d'ouverture

Réduction des plages d'ouvertures au public afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de rééquilibrer les missions de l'équipe

### 3 Réflexion collective

Réflexion de l'équipe autour du projet et des missions du service

# Domiciliation postale

La domiciliation postale est destinée aux personnes ne pouvant justifier d'un hébergement stable. Elle leur permet d'obtenir un justificatif d'adresse afin de recevoir leur courrier, et d'accéder à des droits et prestations sociales.

## En chiffres

**468**

Domiciliations en  
2025

dont 183 nouvelles  
demandes et 285  
renouvellements

**3149**

Appels téléphoniques

**6833**

Courriers remis

**5356**

Passages enregistrés

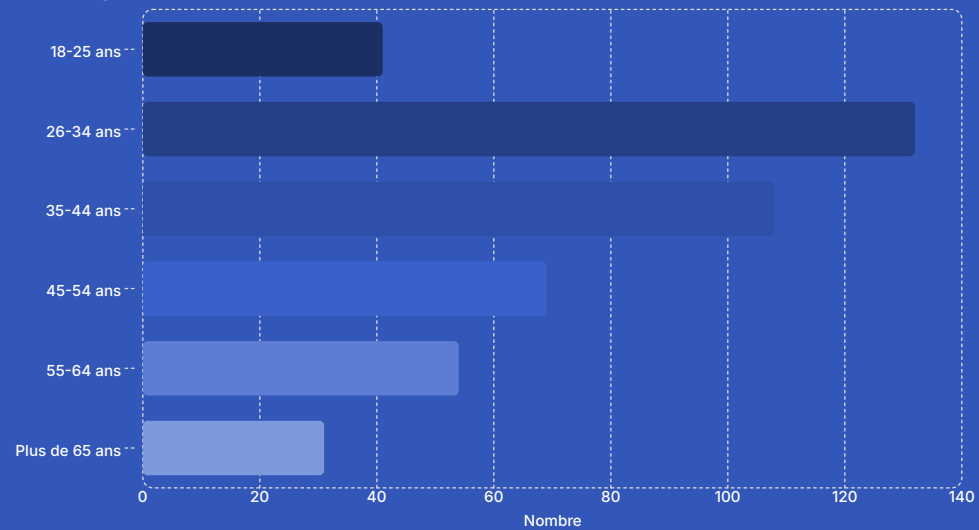
## Radiations en 2025 : 183 au total

Motifs de radiation : à la demande de la personne (22), plus de lien avec la commune (5), pas de renouvellement sollicité (30), non-manifestation pendant plus de trois mois (100), entrée dans un logement/hébergement stable (20), autre motif.

# Profil des personnes domiciliées

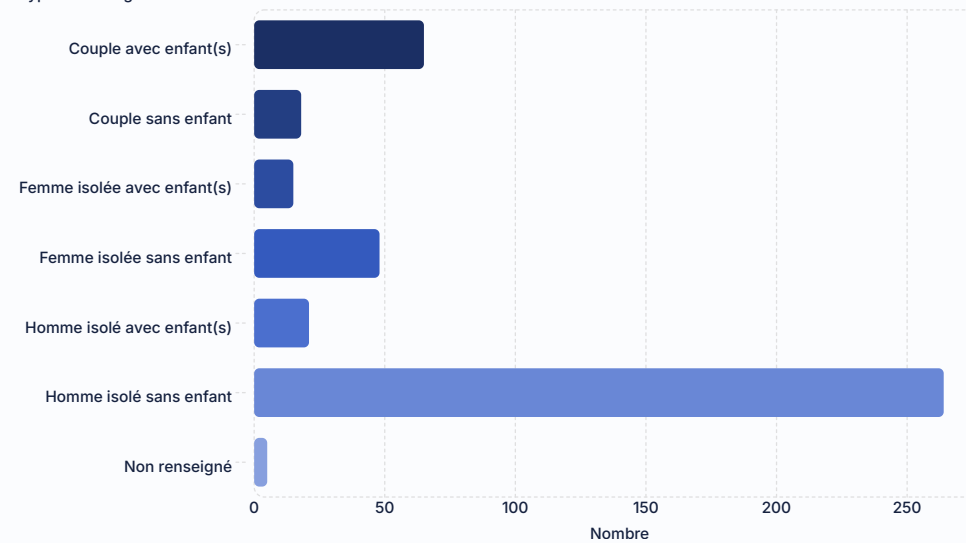
## Âge des personnes domiciliées

Tranche d'âge

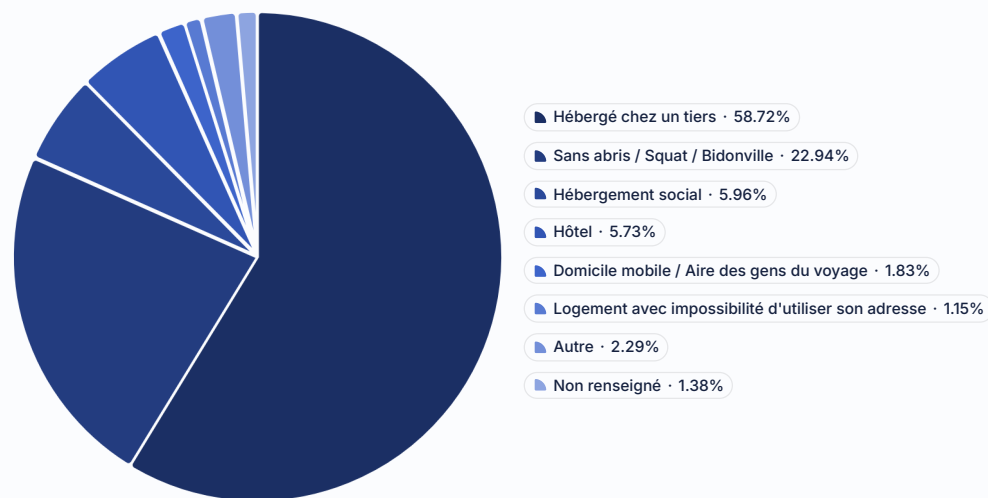


## Type de ménage

Type de ménage



# Situation résidentielle des personnes domiciliées



## Analyse de la situation résidentielle

La majorité des personnes domiciliées sont hébergées chez un tiers (**59%**), sans pouvoir justifier d'une adresse à leur nom. Toutefois, ce chiffre recouvre des réalités très différentes : certaines personnes sont hébergées de manière stable et durable chez des proches ; d'autres changent régulièrement de lieu d'hébergement, soutenues par différents tiers.

Malgré cette solidarité informelle, la part des personnes dites en « errance », sans solution d'hébergement, reste très importante (**23%**). A contrario les personnes bénéficiant d'un hébergement social stable ou en hôtel à long terme reste très minoritaire (**11%**).

❏ **Difficulté croissante du public à ouvrir une domiciliation** : Nous avons été régulièrement contraints en 2025 de refuser des prises de rendez-vous car nous avons atteint le plafond de 450 domiciliés. Cela s'explique par une forte demande n'étant plus en adéquation avec l'offre d'ouverture d'adresses. Le temps d'attente entre la prise de rendez-vous et l'ouverture de l'adresse s'est par ailleurs allongé. Il dépasse un mois dans **80% des cas**.

# Petites démarches & accompagnement social

Depuis 2 ans, l'équipe propose des rendez-vous pendant les permanences de domiciliation, afin de permettre aux personnes sans accompagnement social d'effectuer des démarches administratives et sociales (ouverture de droits santé, impôts, orientation caritative, etc.).

Le nombre de rendez-vous effectués reste stable par rapport à l'an passé soit **205 rendez-vous pour l'année 2025**. **50% des démarches effectuées concernent des démarches CPAM, CAF et « administratif divers »**. La dématérialisation croissante des démarches, conjuguée à la difficulté pour les personnes domiciliées à rencontrer des agents, explique cette part importante.

Type de démarches	Nombre de démarches	%
115	5	2,44
ADMINISTRATIF (divers)	30	14,63
AUTRE	32	15,61
CAF	21	10,24
CARITATIF	10	4,88
CPAM	51	24,88
EMPLOI / FRANCE TRAVAIL	3	1,46
LOGEMENT	17	8,29
QFU	20	9,76
TITRE DE SEJOUR	16	7,80
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

## L'accompagnement social global

L'Accueil de jour propose un accompagnement social global aux personnes ayant sollicité une domiciliation postale. Cet accompagnement est conditionné par les besoins exprimés par les personnes accueillies et/ou repérés par l'équipe. Lorsque cela est possible, les personnes sont orientées vers des structures plus adaptées à leur situation. Les personnes demandeuses se voient d'abord proposer la possibilité de bénéficier d'un rendez-vous « petites démarches ». Si un besoin d'accompagnement plus approfondi est identifié, ces personnes sont inscrites sur une liste d'attente pour un accompagnement social global individualisé.

L'année 2025 a été marquée par un allongement des délais d'attente (**en moyenne de 7 à 8 mois**), soulignant l'insuffisance de l'offre d'accompagnement pour nos publics dans l'Eurométropole.

Dans une démarche d'aller-vers, les personnes fréquentant le Coffee Bar peuvent également se voir proposer un accompagnement social. Cette porte d'entrée « par la marge » permet de toucher un public qui ne fréquente pas nécessairement les services sociaux traditionnels, mais pour qui un accompagnement personnalisé peut constituer une réelle opportunité de stabilisation ou d'ouverture de droits.

La relation d'accompagnement repose sur une approche flexible, qui prend en compte la temporalité des personnes, leurs priorités et leur disponibilité pour engager des démarches.

192

Personnes accompagnées

au cours de l'année 2025

37

Nouvelles personnes

ayant bénéficié d'un accompagnement  
en 2025

37

Fins d'accompagnement

dont l'accompagnement s'est terminé en  
2025

**Focus sur les familles MDI en fin de prise en charge** : L'année 2025 a été marquée par une hausse exceptionnelle des fins d'hébergement pour les ménages à droits incomplets, jusque-là accueillis dans des structures dédiées. L'Accueil de jour, qui propose un accueil inconditionnel, accompagne de nombreuses familles concernées et constate chez elles un découragement croissant, une profonde incompréhension et, pour beaucoup, le sentiment d'un véritable « retour en arrière ». Des familles qui avaient commencé à se stabiliser et à envisager une régularisation se retrouvent aujourd'hui brutalement privées de solutions d'hébergement et de perspectives d'évolution de leur situation.

# Le Coffee Bar – Un lieu ressource et d'accueil inconditionnel

Le Coffee Bar est un lieu ouvert à toute personne en situation de grande précarité et/ou d'isolement. Il est ouvert **trois soirées et une après-midi par semaine** et animé par deux professionnel·les et un·e bénévole. C'est un endroit où les personnes peuvent se reposer, boire une boisson chaude, recharger leur téléphone, échanger avec un travailleur social ou tout simplement passer un moment convivial.

## Deux nouveautés en 2025

### Le Café Discut'

Un lieu d'échange en petit groupe pour permettre aux personnes fréquentant le Coffee Bar de donner leur point de vue sur le fonctionnement et de faire des propositions. Ce moment permet de donner la parole aux personnes accueillies et de coconstruire les futurs projets du lieu.

### Les ateliers santé

En partenariat avec l'équipe MAPPS : des moments d'échanges sur des thématiques de santé animés par un infirmier et une médiatrice en santé. En 2025, les thèmes de la **gestion des émotions, du stress et de l'estime de soi** ont été abordés.

## Fréquentation

6521

Passages en 2025

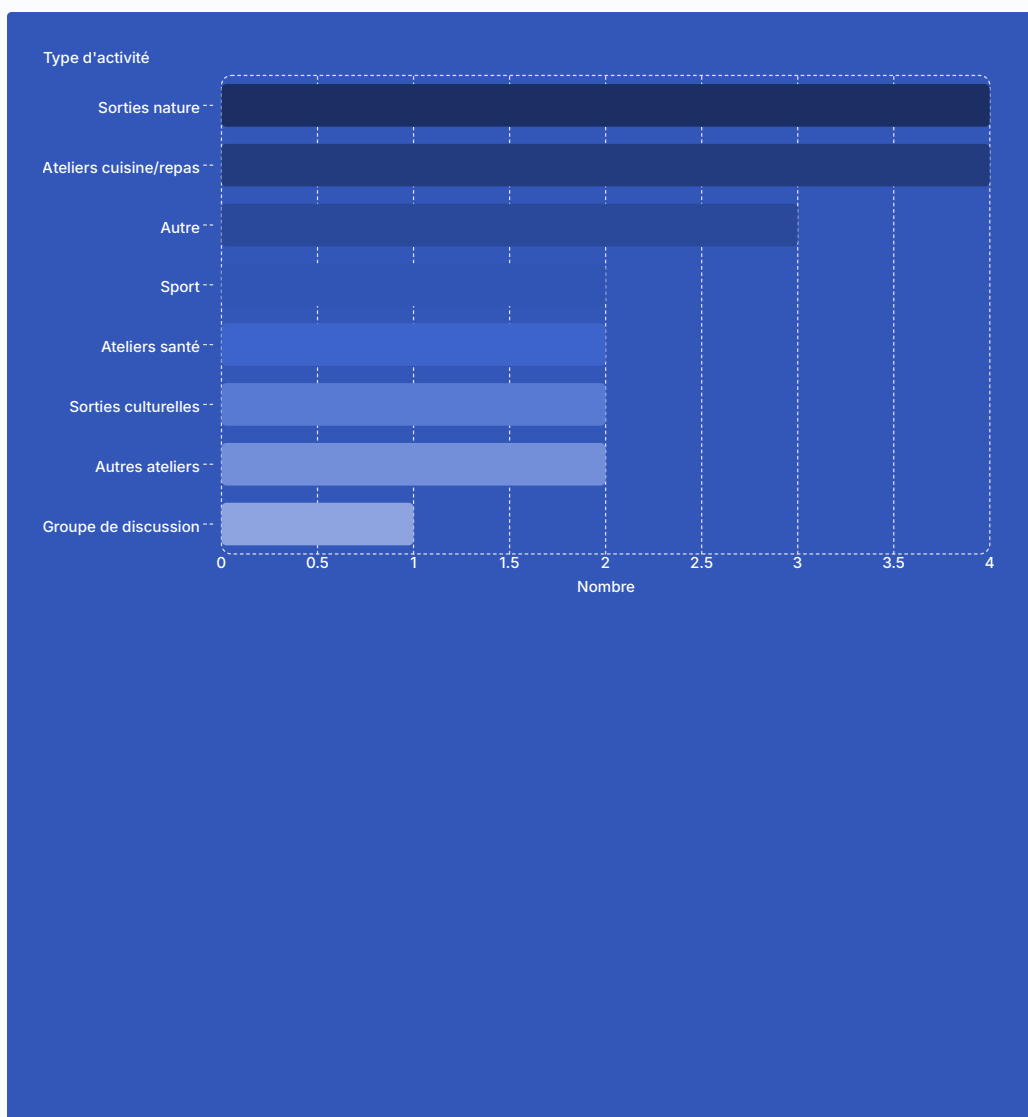
44

Personnes en moyenne par coffee

contre 38 en 2024, 40 en 2023 et 31 en 2022

# Les activités et sorties

## 20 sorties et activités proposées en 2025



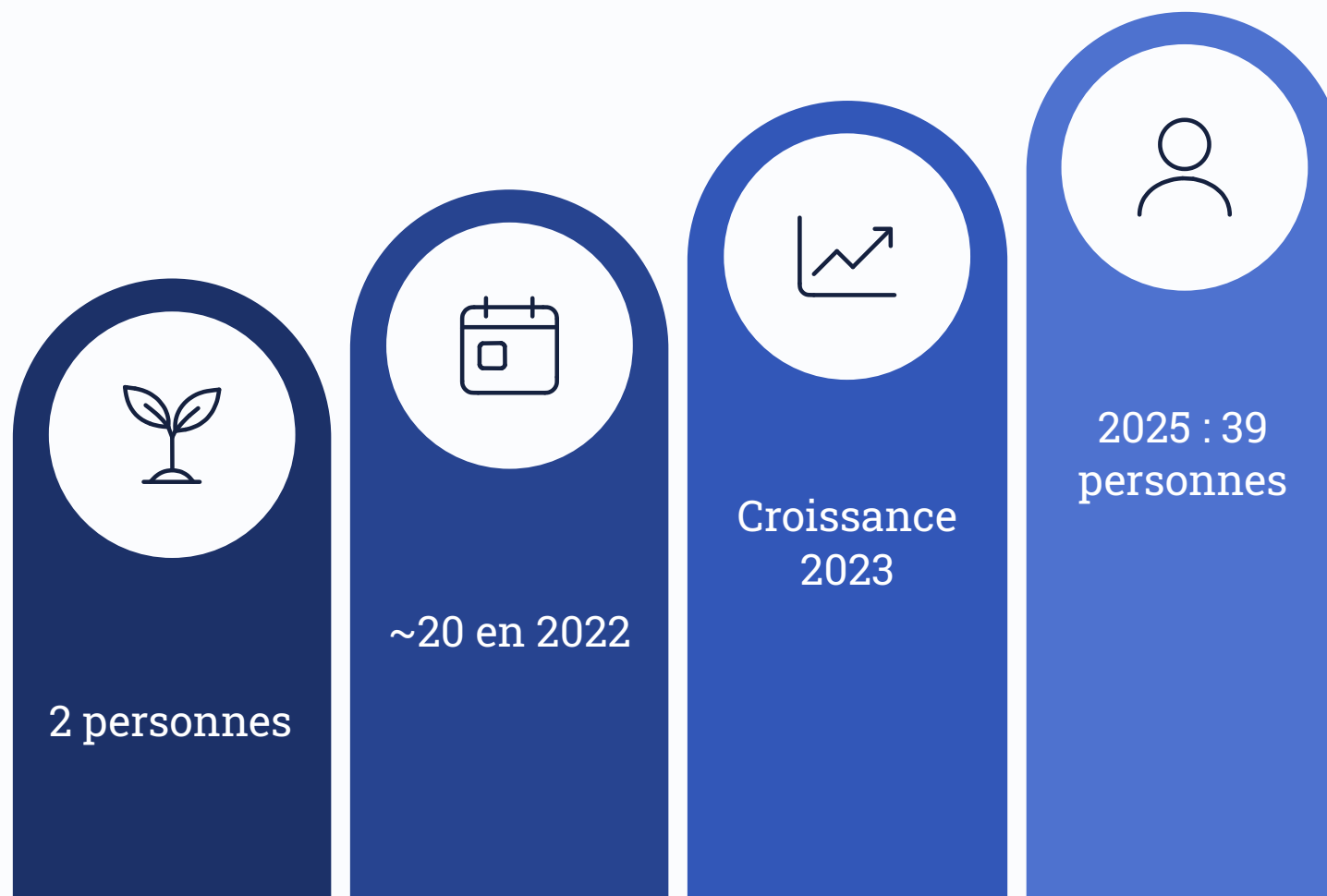
## Focus : le Coffee Cita

L'idée a émergé en 2022 d'un Coffee « hors les murs » afin de maintenir le lien avec les personnes durant la fermeture des Coffee Bar des vendredis et samedis en été. Deux personnes étaient présentes au tout premier Coffee Cita, une vingtaine de personnes durant la première édition 2022. Puis petit à petit, le Coffee Cita s'est inscrit comme un temps incontournable de l'Accueil de Jour et a accueilli de plus en plus de personnes chaque année.

## L'édition 2025 du Coffee Cita c'est :

- **39 personnes différentes** sur tout l'été
- En moyenne **20 personnes par après-midi**
- Environ **15 personnes** venaient pour la 1ère fois au Coffee Cita
- Au moins **20 parties de pétanque**, 15 parties de Molky, 4 siestes au soleil, 1 tempête de pluie

# Le Coffee Cita – Un événement devenu incontournable



Depuis ses débuts modestes avec seulement deux personnes présentes au tout premier Coffee Cita, cet événement « hors les murs » s'est progressivement imposé comme un rendez-vous incontournable de l'Accueil de Jour, rassemblant chaque année davantage de personnes autour d'activités conviviales comme la pétanque, le Molky et des moments de détente partagés.

# Perspectives pour 2026



Recueillir la parole des personnes accueillies

Favoriser la participation à travers les cafés discut' et des groupes projet



Renforcer les compétences de l'équipe

À travers les formations, la transmission des savoirs et les rencontres partenaires



Développer et consolider l'accueil des bénévoles

Renforcer l'intégration et l'accompagnement des bénévoles au sein de l'équipe

