



Association Départementale
Accueil Écoute & Veille sociale - **LOGEMENT HÉBERGEMENT**
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

2016

BILAN D'ACTIVITE

HYBRITEL

Janvier 2017

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION	4
3. EVENEMENTS MARQUANTS	7
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	8
5. PAROLES ET TEMOIGNAGES	9
6. RESSOURCES HUMAINES	10
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	11
8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D' ACTIONS	13
9. PERSPECTIVES.....	14

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL

Les actions d'ADALEA sur les champs du **LOGEMENT** et de **L'HEBERGEMENT** sont diversifiées et complémentaires pour permettre aux personnes accueillies ou accompagnées de bénéficier d'un **parcours résidentiel** qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins.

ADALEA gère trois Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale :

- ▶ Le CHRS **ARGOS** (33 places)
- ▶ Le CHRS **CLARA ZETKIN** (34 places)
- ▶ Le CHRS **KER GALLO** en Centre Bretagne (10 places)

Les **CHRS** proposent un hébergement avec accompagnement social et professionnel pour aider des personnes ou des familles en démarche d'insertion à résoudre les difficultés qu'elles rencontrent.

Le **CHRS Clara ZETKIN** est spécialisé dans l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales.

ADALEA propose également **d'autres actions** sur les volets Logement Hébergement :

- ▶ Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
- ▶ Des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- ▶ Des mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)
- ▶ Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- ▶ L'intermédiation des logements des Programmes Sociaux Thématiques
- ▶ Une action visant la préparation à la sortie de maison d'arrêt en partenariat avec le SPIP
- ▶ Un bail à réhabilitation (Loudéac)
- ▶ Un accompagnement à la constitution de dossiers DALO/DAHO (Saint-Brieuc et Loudéac)
- ▶ Un dispositif de sous-location
- ▶ Une maison relais (25 places)
- ▶ Des places de stabilisation (6 places)
- ▶ Des évaluations sociales en tant que structure relais du SIAO

ADALEA gère aussi :

- ▶ **L'hybritel** : structure alternative aux nuitées hôtelières (54 places)

L'hybritel propose une réponse à l'hébergement d'urgence dans du logement, qui se caractérise par une durée d'accueil courte s'inscrivant dans un maillage territorial avec l'ensemble des acteurs de l'insertion et du logement, du sanitaire et en premier lieu du SIAO afin d'organiser une bonne fluidification des parcours.

Les missions principales sont :

- **D'héberger immédiatement, toute l'année**, en fonction des places disponibles sur la base d'une orientation faite par le 115 et pour une courte durée tout ménage qui se retrouve dans une nécessité de mise à l'abri immédiate. Un ménage pourra être constitué d'une seule personne (Homme ou femme).
- **De proposer des modalités d'hébergement adaptées et diversifiées** qui prennent en compte la nature éclectique des personnes accueillies, qu'il s'agisse de personnes seules, de couples avec ou sans enfants, de familles monoparentales. L'accueil des enfants n'est possible qu'en présence des parents l'hybritel n'a pas vocation à accueillir des mineurs isolés.
- **D'adapter ces réponses en termes de capacités d'hébergement** grâce à la modulation des logements proposés et ainsi de faire face aux évolutions des publics et des compositions familiales.

L'hybritel a vocation à accueillir prioritairement les personnes ou familles accompagnées d'enfants en bas âge et les personnes en situation de fragilité particulière (femmes en état de grossesse avancée, personnes âgées, personnes souffrantes...). Toutefois peuvent être accueillies au sein de l'hybritel, toutes personnes (homme ou femme isolé, en couple avec ou sans enfants) ne disposant pas à un instant donné d'un toit (mise à l'abri). L'hybritel offre la possibilité d'accueillir sur deux logements pour une capacité de 2 places, des personnes en situation de handicap.

Le bâtiment comporte une cage d'escalier comprenant vingt-sept chambres réparties en quatorze logements. Sa capacité d'accueil moyenne est de 40 places avec une capacité maximale de 54 places. Les professionnels disposent d'un bureau d'accueil et d'un local de rangement au rez-de-chaussée.

Chiffres clés 2016 :

- 237 ménages accueillis qui représentent 342 personnes
- Taux d'occupation de 101%



Photo de la façade de l'hybritel

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

L'hybritel a ouvert ses portes le 22 avril 2014.

2.1. Typologie du public présent sur l'année

Composition des ménages

	Ménages			Personnes		
	2015	2016	% 2016	2015	2016	% 2016
Personnes isolées	97	195	82%	97	195	57%
Couples	6	3	1%	12	6	2%
Ménages avec enfant(s)	46	39	17%	173	141	41%
Total	149	237	100%	282	342	100%

En 2016, le public accueilli est majoritairement composé de personnes isolées. Contrairement au projet social qui favorise l'hébergement de familles, cette augmentation des personnes isolées est occasionnée par l'accueil de migrants de Calais lors des opérations de démantèlement. Depuis le début octobre 2016, l'hybritel n'a plus pris part au dispositif Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO) et retrouve son fonctionnement habituel.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'hybritel se répartissent en 86 mineurs et 257 majeurs.

Les enfants de 7 à 17 ans sont les plus représentés parmi la population mineure. Chez les adultes, ce sont les 26 – 35 ans qui représentent 44 % des majeurs accueillis.

Tranche d'âges	Enfants 2016	%
0 – 3 ans	19	22%
4 – 6 ans	17	20%
7 – 17 ans	50	58%
Total	86	100 %

Tranche d'âges	Adultes 2016	%
18 – 25 ans	71	28%
26 – 35 ans	112	44%
36 – 45 ans	51	20%
46 – 55 ans	17	6%
56 – 65 ans	3	1%
65 ans et plus	2	1%
Total	256	100%

Origine géographique et statut

La majorité des personnes accueillies sont originaires de pays hors de l'Union européenne (87%). Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie, Russie), d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne (Angola, Congo). Les migrants en provenance de Calais étaient originaires du Moyen-Orient (Irak, Pakistan, Afghanistan).

La majorité des personnes hébergées ont fui leur pays d'origine et sont en procédure de demande d'asile.

Par ailleurs, en 2016, l'hybritel a accueilli dix-huit femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence.

Nature des ressources principales des ménages présents sur l'année

La plupart des personnes hébergées bénéficient de l'Allocation pour Demandeur d'Asile (ADA) lorsque la demande d'asile est prise en compte par l'OFPRA, soit entre 204 € par mois pour une personne seule à 918 € par mois pour huit personnes.

2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2016

Les ménages sont orientés sur l'hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDCS, les durées de séjours. En 2016, 218 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2016	%
Moins d'un mois	158	72%
De 1 à 3 mois	41	19%
De 3 à 6 mois	12	6%
De 6 à 9 mois	4	2%
De 9 à 12 mois	1	0%
Plus de 12 mois	2	1%
Total	218	100%

72 % des séjours effectués à l'hybritel sont inférieurs à un mois. L'hybritel est une structure d'hébergement d'urgence et suppose un turn-over important des publics accueillis. Pourtant la majorité des publics accueillis étant en procédure de demande d'asile, les délais d'études quant à la recevabilité de leurs demandes peuvent favoriser les longs séjours.

La durée moyenne d'un séjour pour un ménage s'élève à 33 nuitées.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2016	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	50	23%
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	109	50%
Accès à un logement autonome	10	5%
Situation inconnue	18	8%
Autre	31	14%
Total	218	100%

Le motif principal de sortie de l'hybritel est l'orientation des ménages vers un autre hébergement d'urgence. Ce motif concerne en particulier les personnes isolées venant de Calais et ceux qui sont mis à l'abri pour une nuit à l'hybritel dans l'attente de trouver une autre solution.

Le motif « situation inconnue » s'applique aux ménages pour lesquels les hôtes d'accueil ont constaté qu'ils n'étaient plus présents à l'hybritel ou un départ volontaire.

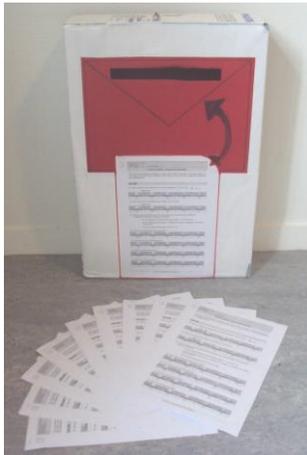
2.3. L'occupation à l'hybritel

La capacité d'accueil de l'hybritel est de 54 places (pour 40 places autorisées dans le cadre de la DGF). Le projet social se base sur une occupation moyenne de 40 places, soit un objectif de taux d'occupation moyen de 74%.

Sur la base de 54 places, le taux d'occupation de l'hybritel est de 101% en 2016 avec 20 004 nuitées effectuées.

L'objectif indiqué au projet social est dépassé, il s'établit à plus de 25 points des prévisions.

2.4. L'enquête permanente de satisfaction



Questionnaires vierges et boîte aux lettres de recueil

Cette enquête, initiée au 4^{ème} trimestre 2014, a vocation à s'inscrire dans le temps, c'est pourquoi elle est reconduite en 2016. Elle est issue de l'évaluation interne menée sur les actions du Pôle Logement Hébergement. L'objectif général est d'évaluer les prestations proposées aux personnes accueillies en matière d'accueil, d'hébergement et d'orientation en mesurant la satisfaction par rapport à ces prestations.

L'enquête cible tout ménage hébergé à l'hybritel à partir de deux questionnaires auto-administrés à l'entrée et à la sortie. Ces derniers sont recueillis dans une « *boîte-aux-lettres* » fermée dans à côté du bureau des professionnels.

Les données analysées sont celles recueillies sur la période d'octobre 2014 à décembre 2016, soit 31 questionnaires « entrée » (Q1) et 26 questionnaires « sortie » (Q2). Pour la seule année 2016, ce sont 14 questionnaires Q1 et 13 questionnaires Q2 recueillis. Ce nombre moindre de questionnaires retournés ne permet pas de dégager des tendances quant à la satisfaction des personnes hébergées sur une année. On peut constater une prédominance des réponses « très satisfait » et « satisfait » sur l'ensemble des items relatifs à l'accueil, l'orientation et l'hébergement.

Quelques insatisfactions se dégagent à propos :

- Du dysfonctionnement de certains équipements (réfrigérateur, cafetière, ...)
- De la localisation du logement au regard de l'accès aux transports en commun, aux commerces et aux services publics

En dehors de l'enquête, les personnes hébergées sont en demande de disposer d'une buanderie pour laver leur linge personnel et d'un accès internet par Wifi.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

L'accueil de migrants en provenance de Calais

Dans le cadre du démantèlement de la "jungle" de Calais, l'Hybritel a accueilli plusieurs dizaines de jeunes hommes isolés d'origine Soudanaise, Afghane et Érythréenne entre la fin 2015 et le milieu d'année 2016.

L'Hybritel n'est pas devenu un Centre d'Accueil et d'Orientation mais un soutien à ce dispositif sur le territoire des Côtes-d'Armor.

Pour permettre l'accueil de ces jeunes hommes par groupe de dix à quinze personnes, il a été nécessaire d'effectuer des transferts de certaines familles de l'Hybritel vers d'autres dispositifs d'hébergement tels que les hôtels, les CADA ou d'autres centres d'hébergement d'urgence. L'équipe a été éprouvée par ces départs non prévus ainsi que par le manque de temps pour la préparation des logements.

Les premières arrivées de migrants ont été source d'inquiétude pour les hôtes d'accueil. En effet, il y avait peu d'informations sur l'heure d'arrivée, le nombre et les nationalités des personnes. Il est à noter que l'ensemble des intervenants institutionnels et caritatifs n'avaient pas davantage de précisions. Les hôtes d'accueil ont dû faire preuve d'adaptabilité et également de flexibilité.

Les accueils se sont déroulés au sein des locaux de l'Hybritel et sur le collectif de la maison relais en présence de la Croix-Rouge française (distribution de kits d'hygiène) et de représentants de la préfecture. L'association COALLIA a réalisé l'enregistrement des personnes (identités, parcours) et, au titre du Réseau Louis GUILLOUX, le Docteur Sylviane L'ECHELARD a effectué un examen clinique de diagnostic (gale, tuberculose, ...) auprès de chaque migrant. Les hôtes d'accueil ont présenté l'Hybritel, son fonctionnement et distribué les chambres en fonction des nationalités et des affinités.

L'anglais a été la langue de référence pour instaurer les échanges. Pour les non anglophones, COALLIA a pu solliciter un traducteur. L'arabe étant la seconde langue la plus parlée, Mhemed BENYAHIA, hôte d'accueil, a été d'une aide très précieuse pour chaque accueil et lors de l'ensemble des séjours.

La cohabitation avec les autres personnes hébergées s'est bien déroulée. Les hôtes d'accueil sont restés vigilants sur le respect du règlement intérieur et notamment sur la tenue des logements. Les professionnels de COALLIA venaient en soutien des hôtes d'accueil et assuraient le suivi administratif et social des personnes.

Les séjours se sont avérés de courtes durées, puisque selon la situation administrative de chacun, les jeunes hommes ont pu intégrer un CAO ou un CADA. Certains ont choisi de partir dans une autre ville ou de retourner dans le nord de la France au plus près du camp de Calais afin de tenter à nouveau, un passage en Angleterre.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Posture professionnelle : Une bonne distance professionnelle avec les personnes hébergées ?

Les hôtes d'accueil sont confrontés au quotidien à la souffrance et aux angoisses des personnes qui ne disposent pas d'un toit. L'accueil de familles avec enfants, de personnes isolées ou encore de femmes victimes de violences conjugales peut rendre parfois compliquée la prise de distance face à ces personnes en grande difficulté.

La notion de distance professionnelle traduit le recul que prend le professionnel dans la relation qu'il engage. Cette distance n'est pas figée et évolue au fil du temps et des échanges. Le professionnel doit réaliser un travail permanent sur son rapport à l'autre mais également sur son rapport à lui-même. Il doit garder une certaine distance afin de ne pas être dépassé par ses propres affects. Il faut donc être capable de créer une relation, mais aussi à s'en distancer affectivement.

La distance doit être considérée comme un outil permettant la pérennité et la stabilité de la relation. L'enjeu est de taille, puisqu'il s'agit d'être au quotidien dans une posture suffisamment proche pour créer des liens mais également suffisamment neutre pour ne pas fausser la relation professionnels / personnes hébergées.

Au fil des accueils, des situations et des rencontres, les liens se tissent avec les personnes hébergées. Certains ménages restent à l'Hybritel plusieurs mois. La distance professionnelle n'est pas toujours évidente à définir. Cependant, il appartient à chacun d'évaluer et d'adapter sa propre distance afin d'être en capacité de prendre du recul. Pour cela, les échanges avec les collègues sont très précieux. De plus, les séances de supervision permettent à chacun de questionner et d'ajuster sa posture et sa pratique professionnelle dans le but d'améliorer un contexte ou une situation. Des formations sur ce thème en particulier, permettraient d'approfondir davantage cette notion indispensable au travail social. En effet, travailler sur la distance professionnelle permet d'améliorer l'écoute et la compréhension de la personne tout en évitant l'épuisement et le découragement.

Il n'y a pas de « *bonne distance* » mais une distance nécessaire à la construction et au maintien d'une relation cordiale, impliquant les parties prenantes à créer une relation de confiance. Nous pourrions d'ailleurs, parler plus justement de proximité plutôt que de distance.

Les enfants de la structure : sécurité et responsabilité des parents.

L'Hybritel accueille en priorité des familles avec enfants. Le règlement de fonctionnement signé par les adultes – et les parents – lors de l'arrivée stipule « *Vous êtes responsable de vos enfants. A ce titre, ils ne doivent jamais rester seuls sans surveillance* ». Les hôtes d'accueil portent une vigilance particulière au respect de cette clause afin de veiller à la sécurité des personnes mais également des biens.

Les enfants sont très nombreux au sein de l'Hybritel et les contacts se nouent facilement entre les différentes familles. Ils aiment se retrouver dans le jardin ou encore sur la rue longeant le bâtiment. Régulièrement, l'équipe constate la présence d'enfants sans surveillance et ayant des comportements à risques (jeux de ballon, vélo, roller sur la rue). Il est fréquent de voir de jeunes enfants errer à l'extérieur à des heures tardives. La proximité de la route qui dessert les bâtiments est un risque majeur d'accident. Aucun panneau de limitation de vitesse ou stipulant la présence d'enfants n'est visible.

De plus, lorsque la nuit tombe, notamment l'hiver, l'éclairage public est très faible. Côté jardin, l'aménagement n'est en rien adapté à la présence d'enfants. Une surface de jeux serait pourtant un outil permettant d'occuper et de canaliser les plus jeunes. Chaque été, des problèmes de voisinages apparaissent. En effet, les enfants passent dans les jardins, utilisent et jouent avec le matériel à disposition (jeux, ballons, balançoire, etc.).

Face à ces problèmes récurrents de sécurité et de responsabilité, les hôtes d'accueil rappellent verbalement les règles aux familles concernées. Un avertissement par écrit du responsable PLH, ou du coordinateur, reprenant les termes du règlement de fonctionnement peut également être remis. Des entretiens en présence du coordinateur du PLH ont déjà eu lieu afin de réexpliquer la notion de responsabilité. Enfin un affichage interne « surveillance des enfants » traduit en anglais et en russe, a été mis en place afin d'encourager les parents à rester vigilants afin d'éviter tout trouble aux abords de l'Hybritel mais également dans un but de sensibilisation à la sécurité de leurs enfants.

Les hôtes d'accueil tentent d'assurer au maximum la sécurité mais elle ne peut être totalement garantie si les familles ne prennent pas conscience des risques multiples liés à un défaut de surveillance.

5. PAROLES ET TMOIGNAGES :

" Je suis médecin bénévole au niveau du Point Santé d'Adalea et j'ai également une activité spécifique auprès des migrants comme salariée du Réseau Louis Guilloux. Durant l'année 2016, j'ai été amenée à travailler sur Hybritel à plusieurs reprises.

J'y suis intervenue dans le cadre de mon action auprès des migrants. Hybritel a été partie prenante au Centre d'Accueil et d'Orientation. Quelques dizaines de migrants en provenance de Calais y ont donc séjourné.

Pour des raisons pratiques, réaliser les consultations médicales était plus facile sur le lieu d'hébergement. Je suis donc intervenue à plusieurs reprises : à l'arrivée des personnes et lors de consultations bilan. Le centre de dépistages anonyme et gratuit (dépistages VIH et hépatites) a également pu venir faire les consultations directement sur site.

L'équipe d'Hybritel a toujours été très disponible. Ils m'ont mis à disposition leur bureau, avec un lit d'examen pour les consultations. Mhemed a même servi d'interprète à plusieurs reprises.

Dans le cadre du Point Santé, une collaboration s'est également développée. Leur présence au quotidien leur permet de bien connaître les personnes hébergées. Ils ont ainsi pu nous solliciter lors de plaintes médicales ou orienter les personnes vers le Point Santé. Ce lien direct a permis de faire connaître nos activités au public concerné et a favorisé l'accès aux soins de ces personnes.

À plusieurs reprises, je suis également venue à la rencontre des familles à Hybritel pour leur éviter des déplacements fatigants avec des enfants en bas âge.

Cette année 2016 a donc été très bénéfique et a permis d'améliorer l'accès aux soins des personnes hébergées à Hybritel. Ce fut un plaisir de travailler avec toute l'équipe et je ne doute pas que 2017 sera une année toute aussi positive. "

Sylviane L'ECHELARD
Médecin bénévole au point Santé

Bonjour, nous sommes une famille
Georgienne. Nous vivons à l'hotel
Hybritel depuis un an. Les trois
agents d'accueil sont des personnes
aimables. Ils nous aident au quotidien
pour tous types de situations.
Nous sommes très content de l'Hybritel,
et nous vivons ici comme une grande
famille.
Merci beaucoup à tous.

IRAKLI
SALOME
GELA

6. RESSOURCES HUMAINES

Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation :

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est de **33 heures**

Formation	Organisme	Nombre de salariés concernés
Recyclage SST	ASKORIA	1
Formation comptable	KPMG	1
MAJ Site intranet	Acantic	1
Recyclage habilitation électrique	Vivalians	1

1- L'inscription des personnes hébergées dans leur environnement

Les familles hébergées cohabitent de manière cordiale avec les résidents de la maison Relais et les habitants du quartier.

De plus, dès leur arrivée, les familles s'organisent pour scolariser leurs enfants le plus tôt possible. L'inscription des enfants dans les différents établissements scolaires favorise l'intégration de leur famille. Au sein de l'hybritel, les enfants créent des liens entre eux et se retrouvent après les cours dans les espaces verts du quartier. Une attention particulière doit être portée lorsque les enfants (notamment en période estivale) sont en nombre dans le jardin. En effet, cet été et à plusieurs reprises, le voisinage s'est plaint de voir des enfants passer dans les jardins privés. Les familles concernées ont été rappelées à l'ordre.

Aussi, les personnes hébergées ont l'occasion d'assister à des animations qui sont présentées sur le panneau d'affichage dans le hall d'entrée.

Les familles semblent satisfaites de leur orientation à l'hybritel et des conditions de vie mises à leur disposition pour s'intégrer au mieux dans le quartier malgré l'éloignement du centre ville.

2- Le travail de partenariat

L'équipe est amenée au quotidien à travailler en réseau et en partenariat. Selon la situation du ménage, les hôtes d'accueil orientent vers le service ou le dispositif compétent.

■ Le réseau caritatif

En ce qui concerne les besoins de première nécessité, l'hybritel est en contact une fois par semaine avec les restaurants du cœur pour avoir en réserve quelques colis alimentaires pour adultes, mais aussi pour bébés, ainsi que des kits d'hygiène. Le secours populaire peut être également sollicité.

■ L'hébergement pour demandeurs d'asile

Les liens avec les équipes des CADA des Côtes d'Armor et des autres départements bretons, ont permis de préparer au mieux la sortie du dispositif d'urgence, pour de nombreux ménages. Il est alors important pour les hôtes d'accueil d'obtenir des renseignements sur les logements et leurs emplacements afin de renseigner les familles sortantes. Pendant l'accueil des migrants en provenance de Calais, l'Hybritel a été en lien constant avec l'équipe de COALLIA Saint-Brieuc qui a réalisé l'ensemble des suivis et des démarches administratives.

■ La santé

Pour le soin et le suivi médical, les familles avec enfants sont orientées vers la Protection Maternelle et Infantile. Les femmes enceintes suivies par une sage-femme, peuvent la recevoir directement dans leur chambre. Pour les personnes souffrantes, des échanges réguliers par courriels et par téléphone sont effectués avec le Point Santé d'Adalea. L'infirmier(e) et le médecin bénévole se déplacent alors au sein de la structure ou reçoivent aussi les familles. Dans ce cadre, elles peuvent aussi rencontrer la psychologue.

L'hybritel a vu naître cette année 2015, trois bébés. Les mamans ont accouché à l'hôpital Yves Le Foll. Le centre hospitalier est aussi un de nos partenaires pour tous les soins et les autres interventions chirurgicales. Quelques familles ont également un médecin de ville. Pour quelques résidents nécessitant de soins à domicile, l'Hybritel est en partenariat avec un cabinet infirmier.

■ Le soutien aux démarches administratives

Pour l'aide et le suivi administratif des migrants sur le territoire, l'ASTI est fortement présente. Les bénévoles représentent une aide précieuse pour les familles. Ils accompagnent de façon très assidue tous les demandeurs d'asile dans toutes leurs démarches. Tous les jeudis les familles vont chercher leur courrier à COALLIA où elles sont domiciliées et les hôtes d'accueil sont parfois sollicités pour des explications sur certains documents reçus, d'où les nombreux échanges avec l'ASTI.

Le réseau construit par l'équipe est indispensable à la vie du lieu et au soutien des familles. Les partenariats pourraient être quant à eux, renforcés et diversifiés notamment sur le volet culturel qui est aussi une clé importante pour le bien être et l'intégration des personnes dans la vie de la cité.

■ La Scolarité

Pour l'accès à la scolarisation jusqu'en primaire, l'Hybritel oriente les familles au point accueil école de la mairie de Saint-Brieuc. A partir du collège, l'Hybritel oriente vers le Centre d'Information et d'Orientation. Le collège Beaufeuillage reçoit de nombreux enfants de l'Hybritel, des échanges se sont mis en place avec le secrétariat administratif notamment pour la réalisation chaque année, des dossiers de bourses et d'aides financières destinées aux collégiens.

8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D' ACTIONS

Notre projet associatif s'appuie sur 5 axes stratégiques qui guident notre action sur la période 2014-2019. Sur chacun de ces axes, l'association a défini ses engagements.

ACCOMPAGNER	INNOVER	COOPERER	IMPLIQUER	S'ENGAGER
--------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------

Ces axes et engagements ont ensuite fait l'objet d'une déclinaison opérationnelle au sein de chaque pôle dans le cadre de plans d'actions

	Rappel des perspectives pour 2016	Réalisations au 31 Décembre 2016	Perspectives pour 2017
Accompagner	<p>Améliorer les orientations vers l'hybritel par l'utilisation d'une signalétique appropriée et par un éclairage public accentué aux abords du site</p> <p>Développer les compétences des salariés à échanger avec les personnes hébergées</p> <p>Améliorer la connaissance des publics</p>	<p>3 panneaux de signalisation au coin des rues ont été installés</p> <p>Mise à disposition de dictionnaires, guides de discussions, lexiques de langage : A poursuivre en 2017</p> <p>Constitution de fonds documentaires, organisation de séances d'informations sur le droit d'asile. A poursuivre en 2017</p>	<p>Développer les compétences des salariés à échanger avec les personnes hébergées</p>
Innovier	<p>Proposer des idées nouvelles, des points innovants pour améliorer le service rendu</p> <p>Améliorer la communication envers les personnes hébergées</p> <p>Réfléchir à de nouveaux moyens de communication interne (pictogrammes, etc.)</p> <p>Renforcer les connaissances des partenaires sur le fonctionnement de l'hybritel</p>	<p>Temps d'innovation formalisés fixés à l'ordre du jour des temps de concertation entre hôtes d'accueil, depuis octobre 2016</p> <p>Diagnostic finalisé en 2016.</p> <p>Plaquette à destination des partenaires en cours d'élaboration</p> <p>Vidéo et plaquette promotionnelle de l'Hybritel réalisées en décembre 2016.</p>	<p>Rédiger des fiches projets pour concrétiser les innovations proposées</p> <p>Mettre en place le plan d'action sur les outils de communication.</p> <p>Finaliser la plaquette à destination des partenaires</p>
Coopérer	<p>Favoriser la visibilité du dispositif hybritel auprès des partenaires</p> <p>Elargir nos connaissances sur nos partenaires</p>	<p>Rencontre des professionnels du Trait d'Union en mars 2016</p>	<p>Finaliser la plaquette à destination des partenaires</p>
S'engager	<p>Développer le bénévolat d'interprétariat</p>	<p>Recrutement d'une nouvelle bénévole interprète en juin 2016. A poursuivre en 2017</p>	

8. PERSPECTIVES

L'année 2015, ayant été une année de consolidation du dispositif, il a s'agit en 2016 de **mettre en œuvre le plan d'actions associatif 2014-2019** et d'**améliorer nos actions envers le public accueilli**¹ en :

- Améliorant la signalétique aux abords du site
- Développant les échanges avec les ménages non-francophones

Pour l'année 2017, il s'agira notamment de :

- Renforcer les connaissances des hôtes d'accueil sur les problématiques des publics accueillis
- Développer les compétences des hôtes d'accueil en matière de maintenance

De plus, en fin d'année 2016, en vue de préparer le stand d'Adalea au Village des initiatives lors du Congrès de la Fédération des Acteurs de Solidarité, une vidéo promotionnelle de l'hybritel a été réalisée ainsi qu'une plaquette présentant le concept de la structure et sa réalisation.

La vidéo peut être visionnée sur YouTube : https://www.youtube.com/watch?v=KuA2_fp3knc

¹ Cf. 1 AN DE FONCTIONNEMENT D'HYBRITEL, bilan réalisé par les hôtes d'accueil, septembre 2015.