

# Hybritel

---

**Bilan d'activité 2020**  
**Mars 2021**



[WWW.ADALEA.FR](http://WWW.ADALEA.FR)

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DU POLE ET DE L’HYBRITEL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RAPPORT QUANTITATIF DE L’ACTION .....</b>	<b>4</b>
<b>3. EVENEMENTS MARQUANTS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES.....</b>	<b>7</b>
<b>5. PAROLES ET TEMOIGNAGES .....</b>	<b>9</b>
<b>6. RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>10</b>
<b>7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT .....</b>	<b>11</b>
<b>8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D’ACTIONS.....</b>	<b>13</b>
<b>9. PERSPECTIVES .....</b>	<b>15</b>

## 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 Locative (IML)
- ▶ Une action visant la préparation à la sortie de maison d'arrêt en partenariat avec le SPIP
- ▶ Un accompagnement à la constitution de dossiers DALO/DAHO (Saint-Brieuc et Loudéac)
- ▶ Un dispositif de sous-location
- ▶ Une Pension de famille (30 places)
- ▶ Des places de stabilisation (6 places)
- ▶ Des évaluations sociales en tant que structure relais du SIAO

ADALEA gère aussi :

- ▶ **L'Hybritel et l'Hybiscus : structures alternatives aux nuitées hôtelières**

L'Hybritel et l'Hybiscus proposent 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, ces deux dispositifs n'ayant 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 d'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, toute personne (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 27 chambres réparties en 14 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 2020 :

- **137 ménages accueillis qui représentent 203 personnes**
- **Taux d'occupation de 70%**



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		
	2019	2020	% 2020	2019	2020	% 2020
Personnes isolées	88	93	68 %	89	93	46 %
Couples	12	3	2 %	25	6	3 %
Ménages avec enfant(s)	50	38	28 %	141	97	48 %
Groupe d'adulte	0	3	2 %	0	7	3 %
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>	<b>255</b>	<b>203</b>	<b>100 %</b>

Nous constatons une augmentation des personnes isolées et une baisse significative du nombre de ménage avec enfants. Cette tendance était déjà à l'œuvre en 2019 et a été largement accentuée par la baisse en 2020 du public issu d'un parcours migratoire et par l'ouverture de la deuxième structure du même type à Saint-Brieuc l'Hybiscus.

### Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'Hybritel se répartissent en 45 mineurs et 158 majeurs.

Les enfants de 7 à 17 ans sont les plus représentés parmi la population mineure. Chez les adultes, en 2020 nous constatons un rajeunissement significatif du public et un étalement sur les différentes tranches d'âge. Celle des 18-25 ans devient ainsi prépondérante contrairement aux autres années où alors 33 % des majeurs accueillis appartenaient à la tranche des 26-35 ans.

Tranche d'âges	Enfants 2020	%
0 – 3 ans	11	24 %
4 – 6 ans	11	24 %
7 – 17 ans	23	52 %
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Tranche d'âges	Adultes 2020	%
18 – 25 ans	46	29 %
26 – 35 ans	34	22 %
36 – 45 ans	40	25 %
46 – 55 ans	26	17 %
56 – 65 ans	10	6 %
65 ans et plus	2	1 %
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100 %</b>

### Origine géographique et statut

En 2020, La majorité des personnes accueillies sont de nationalité française. Celles originaires de pays hors de l'Union européenne (41%) sont en nette diminution du fait des fermetures des frontières en lien avec la situation sanitaire. Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie, Russie), d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne (Angola, Congo).

En 2020, l'Hybritel a accueilli 31 femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence soit 35% du public accueilli. Cela représente une augmentation de 14% par rapport à 2019. Cette évolution peut trouver son explication dans les périodes de confinements liées à la crise sanitaire vécue depuis le mois de mars 2020.

### Nature des ressources principales des ménages Hors Union Européenne présents sur l'année

Pour les personnes originaires d'un pays Hors UE et pour lesquelles la demande d'asile a été prise en compte par l'OFPRA, elles bénéficient de l'Allocation pour Demandeur d'Asile (ADA), soit entre 204 € par mois pour une personne seule à 918 € par mois pour huit personnes.

## **2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2020**

Les ménages sont orientés vers l'Hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDCS, les durées de séjours. En 2020, 115 ménages sont sortis du dispositif.

### ■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2020	%
Moins d'un mois	62	54 %
De 1 à 3 mois	26	23 %
De 3 à 6 mois	16	14 %
De 6 à 9 mois	8	6 %
De 9 à 12 mois	2	2 %
Plus de 12 mois	1	1 %
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

Cette année, 54% des séjours effectués à l'Hybritel sont inférieurs à un mois ce qui est une nette diminution en comparaison aux exercices précédents (71%). Ce changement s'explique par le fait que la vigilance sanitaire a motivé un turn-over moins important pour éviter tout risque de diffusion de la COVID-19.

Pourtant, la durée moyenne d'un séjour pour un ménage s'élève à 61 nuitées en 2020 soit 5 de moins qu'en 2019. Nous avons accueilli moins de ressortissant étranger dont les prises en charge durent plus longtemps.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2020	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	16	14 %
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	15	13 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	14	12 %
Hébergement chez des tiers	21	19 %
Situation inconnue	13	11 %
Fin d'hébergement sans solution	6	5 %
Logement autonome	24	21 %
Autre	6	5 %
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100 %</b>

En situation de fonctionnement « normal » avec les effets de « turn over », le motif principal de sortie de des ménages de l'Hybritel est l'orientation des ménages vers un autre hébergement d'urgence. Cette année, nous voyons apparaître en motif principal l'accès à un logement autonome.

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

Le motif « Fin d'hébergement sans solution » concerne les ménages pour lesquels il y a eu un motif d'exclusion et pour les demandeurs d'asiles un retour au pays d'origine.

### 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 70% en 2020 avec 13870 nuitées effectuées.**

L'objectif indiqué au projet social n'est pas atteint car il a été impacté par les contraintes liées à la situation sanitaire.

### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

#### Coronavirus

En cette année 2020, nous aurons tous été marqué par la même épreuve, la crise sanitaire. L'Hybritel n'aura pas été exempt. Bien que, par chance, aucun cas de covid n'ait été détecté au sein des hébergés ou du personnel, l'impact a eu lieu sur le quotidien de l'établissement.

En effet, l'Hybritel a l'habitude d'un grand brassage de population. D'hébergés de divers horizons avec leurs vécus et leurs espoirs qui pour la plupart ne restent que quelques jours et sont orientés vers d'autres alternatives. Le coronavirus est alors arrivé et a figé la situation. De nouveaux arrivants sont venus occuper les places restantes, pour y rester.

S'est alors déroulé un premier confinement, dans un esprit d'interrogation, à l'image de l'attente générale, de ce qui allait arriver. Le travail d'hôte d'accueil s'est vu réorganisé, adapté à cette situation inédite. Nous voilà arrivés à faire un travail de prévention, de désinfection, d'explications aux personnes n'étant pas en capacité de comprendre, pour que tout se passe au mieux. La vie suit son cours, tout en nous adaptant à la situation au fil du temps et des changements.

#### Changement d'équipe

Septembre 2020 a vu l'ouverture d'un nouveau centre d'hébergement à l'image de l'Hybritel, l'Hybiscus. Deux des 3 professionnelles présentes sur Hybritel ont rejoint cette nouvelle structure. Une nouvelle équipe a dû être reconstituée au sein d'Hybritel. Deux nouvelles personnes ont dû être formées. Vient alors le temps de mettre en pratique les échanges sur un roulement de travail qui demande de s'adapter à chacune des situations rencontrées.

Petit à petit chacun trouve ses marques, dans le fonctionnement, pour constituer une équipe efficace et motivée par ses missions.

### 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Lors des précédentes années, les problématiques en lien avec les événements actuels ou de l'année écoulée ont permis à l'équipe de rendre compte des constats observés et de proposer des solutions sur les thématiques suivantes :

- ✓ **2014** : La barrière de la langue / l'accompagnement au quotidien / l'accueil des personnes à mobilité réduite
- ✓ **2015** : La médiation entre les personnes hébergées : un rôle au cœur de la fonction d'hôte d'accueil / L'accueil de personnes isolées
- ✓ **2016** : La posture professionnelle : une bonne distance professionnelle avec les personnes hébergées/Les enfants de la structure : sécurité et responsabilité des parents
- ✓ **2017** : La Diminution des sorties des ménages en 2017 : constats et conséquences sur le quotidien
- ✓ **2018** : L'accueil de personnes souffrantes de troubles psychiques
- ✓ **2019** : Un accueil plus important de prise en charge d'hommes isolés
- ✓ **2020** : Augmentation de l'accueil des femmes victimes de violences conjugales

#### Les Hôtes d'accueil : entre accueillir et orienter.

*« Notre cœur peut devenir fort à l'endroit de la cassure », Jack Korn FIELD*

Le recrutement de deux nouveaux hôtes d'accueil, sur une équipe de trois professionnel-les, a été l'occasion de temps d'échange et de réflexion pour leur permettre de mieux appréhender le rôle d'hôte d'accueil au sein de cette structure.

Les hôtes tiennent un rôle prépondérant dans le suivi du ménage au sein de l'HYBRITEL. Accueillir, Orienter, faire respecter les règles sont importantes et indispensables mais l'écoute est primordiale, elle permet d'apaiser les doutes et les angoisses. Cela nécessite présence, capacités d'écoute, mais aussi distance professionnelle. Nous sommes là pour les petits soucis, l'instant présent, l'urgent, le quotidien et surtout le moral de chacun.

Chaque situation est différente et l'adaptation de notre attitude relationnelle est nécessaire. Les ménages arrivent principalement dans l'urgence. Au fil du temps ils trouvent des repères et recommencent à construire un projet. Parfois dans notre accompagnement la barrière de la langue nous bloque partiellement et nous usons de stratagème pour nous faire comprendre.

Notre mission est accompagnée, encadrée par un partenaire principal qu'est le 115. La partie administrative de notre travail nous oblige à une étroite collaboration avec eux :

- La constitution des dossiers à l'entrée et à la sortie
- La contribution à la gestion quotidienne de la structure d'hébergement d'urgence
- Assurer la sécurité des ménages et des biens
- Partager les informations et faire respecter le bon fonctionnement du règlement

Nous avons constaté assez tôt qu'en dehors des tâches générales pour lesquelles nous avons été formés et qui d'autre part sont compilées dans un guide pratique, il n'existe pas de formule scientifique pour définir l'ensemble des responsabilités qui nous incombent.

Ceci est aussi dû au fait que le métier d'hôte d'accueil est un métier polyvalent. Il est structuré et rythmé par le fonctionnement de l'Hybritel qu'est la préparation des entrées et des sorties et la tenue de la structure. Il laisse cependant aux hôtes d'accueil une bonne part d'initiative et d'improvisation tout en respectant les missions du poste, le règlement intérieur, le projet de la structure et, bien sûr, le bon sens.

Cette prise de poste doit aujourd'hui s'accompagner d'une découverte plus large du fonctionnement de l'association par la visite d'autres structures pour appréhender la place de l'Hybritel au sein des dispositifs d'urgence et d'insertion. Elle a fait naître aussi des velléités de formation pour approfondir certains aspects de la dimension d'accueil et d'écoute.

## 5. PAROLES ET TMOIGNAGES :

Par de ces mots, je vous envoie tous mes remerciements. Un grand honneur pour moi d'avoir connue Catherine, Fred et Chloé. En arrivant ici j'étais rentré dans l'enfer et vous m'avez soutenue en me disant de ne surtout pas m'arrêter en plein milieu mais de franchir ce noir sombre. Maintenant je pars en rentrant dans le soleil et avec l'intention d'y rester. Gardez-moi dans votre cœur comme moi je penserai souvent à vous ! Ici l'inutilité de faire un grand roman, mais juste la sincérité de quelques mots. Avec tout mon cœur et comble de remerciements, ne changez pas, restez vous !

Valérie 

Chloé                      Hybritel.                      FRE

Merci nous tout pour le peinture avec  
Belquis. les activités les livres exetera...  
on va venir nous voir avec une  
Christine Royer (ma mère) a plus dans  
le bus. Merci a toute l'équipe. 

Mme. Elvira ROYER                      Catherine.

Arrivée depuis près de 6 mois à Hybritel,  
j'ai constaté que l'équipe d'accueil faisait  
preuve d'empathie et de bienveillance envers tous.  
Leur réconfort face à une situation instable et  
précaire fut un précieux secours.

Ce Centre est bien tenu, propre, agréable et,  
surtout, une ancre qui nous permet de ne pas  
coaler.

Je repenserai avec reconnaissance, dans le futur  
aux moments vécus ici.

Danielle

## 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 **14 heures dont 0 heure au titre de la formation collective et 14 heures au titre de la formation individuelle**

Formation	Organisme	Nombre de salariés concernés
Habilitation électrique non électricien initiale	APAVE	1
SST recyclage	ADALEA	1

### Temps consacré à la formation hors cadre du plan de formation : RAS

### 1- L'inscription des personnes hébergées dans leur environnement

Les familles hébergées cohabitent de manière cordiale avec les résidents de la Pension de Famille 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.

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

Les hôtes d'accueil sont amenés au quotidien à travailler en réseau et en partenariat. Selon la situation du ménage, ils 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'équipe de l'hybritel peut orienter, si besoin, des familles à l'Escale Familles. Ce lieu d'accueil de jour est ouvert à la maison saint-Yves du Diocèse de Saint-Brieuc situé non loin de l'Hybritel. Il est animé par des bénévoles et un service civique et comprend un espace de jeux et de repos, une cuisine, une buanderie, une salle de bain.

#### ■ 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. L'office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) a entre autre, la compétence de l'orientation des personnes vers l'hébergement.

#### ■ La santé

Pour le soin et le suivi médical, les familles avec enfants sont orientées vers la Protection Maternelle et Infantile. Les femmes enceintes et les jeunes mamans suivies par une sage-femme, peuvent la recevoir directement dans leur chambre. Dominique DEQUIENS infirmière puéricultrice à la PMI de Saint-Brieuc, vient à la demande rencontrer chaque famille ayant de jeunes enfants.

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.

Le centre hospitalier Yves Le Foll 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 personnes nécessitant de soins à domicile, l'Hybritel est en partenariat avec un cabinet infirmier. Selon les personnes hébergées, l'équipe peut être en lien avec des ambulanciers, des cabinets de kinésithérapies ou encore les centres de rééducation tel que le CHM à Cesson ou le Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelle de Trestel.

#### ■ 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. Les mardis et 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 les professionnels est indispensable à la vie du lieu et au soutien des familles. Les partenariats pourraient être davantage renforcés et diversifiés afin de proposer d'avantage une aide notamment sur le volet soutien administratif. En effet, la procédure d'asile longue et souvent complexe amène régulièrement les personnes à de nombreux questionnements qui parfois restent sans réponse faute d'interlocuteur.

■ 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 (CIO). 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.

<b>ACCOMPAGNER</b>	<b>INNOVER</b>	<b>COOPERER</b>	<b>IMPLIQUER</b>	<b>S'ENGAGER</b>
--------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------

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. Dans l'attente de la finalisation des projets de services sur 2021 et du nouveau plan d'action, nous vous proposons un point sur les perspectives de 2021 et un aperçu des pistes d'amélioration issues de l'évaluation interne :

	<b>Rappel des perspectives pour 2020</b>	<b>Réalisations au 31 décembre 2020</b>	<b>Perspectives pour 2021</b>
<b>Accompagner</b>	Elaboration de guides de discussions, lexiques de langage :  Constitution de fonds documentaires.	Réalisation suspendue en raison des conditions sanitaires	Elaboration de guides de discussions, lexiques de langage : <b>A poursuivre en 2021</b>  Constitution de fonds documentaires. <b>A poursuivre en 2021</b>  Améliorer nos outils pour favoriser la participation des personnes accueillies (recueil d'opinion)
<b>Innover</b>	Finaliser la plaquette à destination des partenaires afin de renforcer les connaissances des partenaires sur le fonctionnement de l'hybritel	Réalisation suspendue en raison des conditions sanitaires	
<b>Coopérer</b>	Poursuivre la participation au groupe urgence du SIAO	Réalisation suspendue en raison des conditions sanitaires	Des orientations et des liens avec les partenaires plus fluides et structurés
<b>S'engager</b>	Développer le bénévolat d'interprétariat	Réalisation suspendue en raison des conditions sanitaires	Recrutement de bénévoles interprètes à poursuivre en 2021 en fonction des personnes hébergées

L'évaluation interne a pu faire émerger plusieurs axes de travail afin de permettre l'amélioration de la qualité du service. Ces différents points sont repris dans le projet de service 2020-2025 de l'Hybritel.

	<b>perspectives pour 2020-2025</b>
<b>METTRE A L'ABRI ET/OU OFFRIR UN « CHEZ SOI »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renouveler régulièrement les équipements et privilégier des achats de bonne qualité (qui dure dans le temps),</li> <li>✓ Améliorer l'aménagement des logements et prévoir des possibilités de rangements pour les affaires personnelles des personnes.</li> <li>✓ Renforcer l'entretien des espaces collectifs (repenser les modalités d'entretien)</li> <li>✓ Permettre un accès à une machine à laver (un espace buanderie)</li> <li>✓ Equiper l'ensemble des chambres avec des couettes.</li> <li>✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et des comportements inadaptés.</li> <li>✓ Actualiser le règlement de fonctionnement.</li> <li>✓ Afficher les modalités d'assistance et la liste des personnes qualifiées.</li> <li>✓ Développer une proximité avec le commissariat de police.</li> </ul>
<b>ACCUEILLIR, INFORMER, ECOUTER, SOUTENIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repenser le cadre des horaires en lien avec l'évolution des besoins de la structure.</li> <li>✓ Reposer le cadre d'intervention des agents d'accueil (rôle d'orientation, liens partenaires, etc.) et le cadre d'échanges avec les partenaires.</li> <li>✓ Actualiser le livret d'accueil et d'orientation et harmoniser les pratiques dans l'utilisation de cet outil.</li> <li>✓ Poursuivre notre lobbying auprès de l'agglomération pour créer un arrêt de bus à proximité et faciliter l'accès au tarif social de la carte de bus.</li> <li>✓ Favoriser la connaissance des agents d'accueil des autres structures d'hébergement (a minima celles de Saint-Brieuc) par des visites sur site par exemple.</li> </ul>
<b>FAVORISER LA PARTICIPATION DES USAGERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réinvestir l'enquête de satisfaction permanente.</li> <li>✓ Actualiser le questionnaire et le cadre de traitement et communication des résultats.</li> </ul>

## 9. PERSPECTIVES

Ouvert en avril 2014, le fonctionnement de l'Hybritel est véritablement stabilisé. Pour l'année 2021, il s'agira notamment de poursuivre sur les axes de développement indiqués au projet associatif.

- Développer la capacité des professionnels à communiquer auprès des personnes hébergées en finalisant les guides de discussion et en adoptant une communication interne adaptée,
- Favoriser la visibilité du dispositif auprès des partenaires locaux en finalisant une plaquette.

La nouvelle structure d'urgence Hybiscus ayant ouvert ses portes en septembre 2020, il est nécessaire de maintenir les échanges avec le 115 quant à l'orientation des publics afin de garantir une mixité dans les personnes accueillies.

### La démarche d'évaluation

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'Action sociale et médico-sociale soumet les établissements et services médico-sociaux à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations.

Dans le cadre de l'autorisation, la législation distingue deux types d'évaluations : **l'évaluation interne et l'évaluation externe**. La première est menée par l'établissement lui-même, c'est une auto-évaluation réalisée par l'équipe sur la base d'un référentiel. Quant à l'évaluation externe, elle est réalisée par un organisme extérieur habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'évaluation interne a été finalisée en 2020 et sera suivie par l'évaluation externe en 2021 / 2022.

### La construction du projet de service

Initié en 2020 et s'appuyant sur le projet de l'association et la précédente évaluation interne l'équipe doit finaliser cette année son projet de service.