

Hybritel

Bilan d'activité 2019
Mars 2020

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 mesures Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL DALO) Bail Glissant Accompagné
- ▶ 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 bail à réhabilitation (Loudéac)
- ▶ 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 : structure alternative aux nuitées**

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 2019 :

- 150 ménages accueillis qui représentent 255 personnes
- Taux d'occupation de 83%



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 | | |
|------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|
| | 2018 | 2019 | % 2019 | 2018 | 2019 | % 2019 |
| Personnes isolées | 77 | 88 | 59 | 77 | 89 | 35 |
| Couples | 9 | 12 | 8 | 18 | 25 | 10 |
| Ménages avec enfant(s) | 57 | 50 | 33 | 187 | 141 | 55 |
| Groupe d'adulte | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Total | 144 | 150 | 100% | 284 | 255 | 100% |

A l'instar de 2018, le public accueilli est majoritairement composé de ménages avec enfants. Cependant, on constate une augmentation des personnes isolées.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'Hybritel se répartissent en 76 mineurs et 179 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 33 % des majeurs accueillis. Il y a peu de variations des pourcentages des tranches d'âges présentes à l'Hybritel entre 2018 et 2019.

| Tranche d'âges | Enfants 2019 | % |
|----------------|--------------|--------------|
| 0 – 3 ans | 29 | 38% |
| 4 – 6 ans | 14 | 18% |
| 7 – 17 ans | 33 | 44% |
| Total | 76 | 100 % |

| Tranche d'âges | Adultes 2019 | % |
|----------------|--------------|-------------|
| 18 – 25 ans | 47 | 26% |
| 26 – 35 ans | 58 | 33% |
| 36 – 45 ans | 29 | 16% |
| 46 – 55 ans | 25 | 14% |
| 56 – 65 ans | 16 | 9% |
| 65 ans et plus | 4 | 2% |
| Total | 179 | 100% |

Origine géographique et statut

La majorité des personnes accueillies sont originaires de pays hors de l'Union européenne (61%). Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie, Russie), d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne (Angola, Congo).

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

De plus, en 2019, l'Hybritel a accueilli 31 femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence soit 21% du public accueilli.

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 2019

Les ménages sont orientés vers l'Hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDCS, les durées de séjours. En 2019, 130 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

| Durée du séjour | Ménages 2019 | % |
|-----------------|--------------|-------------|
| Moins d'un mois | 92 | 71% |
| De 1 à 3 mois | 18 | 14% |
| De 3 à 6 mois | 10 | 8% |
| De 6 à 9 mois | 3 | 2% |
| De 9 à 12 mois | 1 | 1% |
| Plus de 12 mois | 6 | 4% |
| Total | 130 | 100% |

Cette année encore, 71 % 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. Cependant, 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 56 nuitées en 2019 soit 8 de moins qu'en 2018.

■ Les motifs de sorties

| Principaux motifs de sorties | Ménages 2019 | % |
|---|--------------|-------------|
| Accès au CADA/HUDA/Logt tampon | 11 | 9% |
| Orientation vers un autre hébergement d'urgence | 46 | 35% |
| Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...) | 20 | 15% |
| Hébergement chez des tiers | 13 | 10% |
| Situation inconnue | 14 | 11% |
| Fin d'hébergement sans solution | 7 | 5% |
| Logement autonome | 13 | 10% |
| Autre | 6 | 5% |
| Total | 130 | 100% |

A l'instar de 2018, le motif principal de sortie de l'Hybritel reste l'orientation des ménages vers un autre hébergement d'urgence.

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.

Le motif « autre » 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.

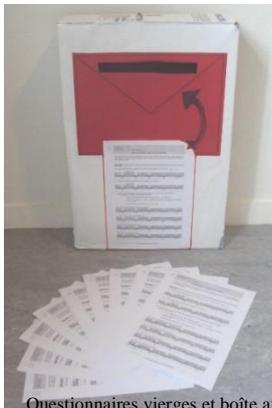
2.3. L'occupation à l'Hybritel

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 83% en 2019 avec 16 289 nuitées effectuées.

L'objectif indiqué au projet social est dépassé, il s'établit à plus de 9 points des prévisions.

2.4. L'enquête permanente de satisfaction



Questionnaires vierges et boîte aux lettres de

Cette enquête, initiée au 4^{ème} trimestre 2014, a vocation à s'inscrire dans le temps, c'est pourquoi elle est reconduite tous les ans. 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 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 2019, soit 39 questionnaires « entrée » (Q1) et 33 questionnaires « sortie » (Q2). Pour la seule année 2019, ce sont uniquement 5 questionnaires Q1 et 5 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

Actes de violences sur une personne hébergée.

L'année 2019 a été relativement sensible pour les professionnelles d'Hybritel au regard de l'accueil de femmes victimes de violences conjugales. Une situation en particulier a beaucoup sollicité et affecté l'équipe : Celle d'un jeune couple avec un enfant dont les comportements violents de l'homme devenaient de plus en plus manifeste. Les hôtesses avaient repéré des signes et avaient alerté leurs cadres. Un travail partenarial s'était mis en place et une information avait été faite au 115, au commissariat, à l'assistante sociale.

Hors, Le mardi 02 juillet vers 19h45 les professionnelles sont appelées au secours par la femme. Elles constatent alors que celle-ci s'est réfugiée dans la salle de bain d'une famille hébergée sur le même palier. Son compagnon est hors de lui, il la frappe et lui hurle dessus. Les hôtesses somment l'homme d'arrêter, mais il redouble de violence. Les professionnelles ainsi que les personnes hébergées s'interposent et Monsieur finit par s'enfuir en poussant une hôtesse d'accueil restée devant la porte d'entrée. La police est alors prévenue et arrive rapidement. Ils constatent les blessures de Madame mais se heurte au refus de celle-ci de porter plainte et d'être prise en charge par les pompiers. La police demande alors de les recontacter en cas de retour du compagnon. Ce dernier ne tarde pas à se représenter et a réussi à rentrer dans le bâtiment en menaçant une des hôtesses d'accueil. La police est de nouveau prévenue, et réussit à interpellé Monsieur.

Le lendemain les hôtesses d'accueil présentes se sont rendues au commissariat pour témoigner sur les faits de violence. L'agresseur a été placé sous contrôle judiciaire avec l'interdiction d'approcher l'Hybritel et d'entrer en contact avec les professionnelles. La DDCS informé de la situation a soutenu la fin de prise en charge.

Malgré cette injonction, l'homme s'est montré à plusieurs reprises autour de l'Hybritel faisant régner quelques temps une grande tension. Sa compagne est mise à l'abri rapidement dans une structure partenaire et a fait le choix par la suite de retourner dans son pays d'origine. Monsieur, petit à petit, ne la voyant plus a arrêté ses allers et venues.

De nombreux changements dans l'équipe d'encadrement

L'année 2019 a été marquée par plusieurs changements dans l'équipe au commandement de l'Hybritel. En janvier, la Responsable du Pôle logement Hébergement a quitté l'association, précédant de peu le Coordinateur de l'Hybritel qui prit d'autres fonctions au sein de l'organisation. Ceux-ci ont laissé place à une nouvelle équipe encadrante qui a aussi dû prendre ses marques dans la structure.

Une nouvelle dynamique a dû être trouvée.

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.**

- Un accueil plus La demande plus importante de prise en charge d'hommes isolés

Depuis son ouverture l'Hybritel accueille essentiellement des familles en parcours migratoire ou des mères avec leurs enfants.

Cette année, du fait de la saturation de certains dispositifs et d'un nombre grandissant de demandes d'accueil, le 115 a dû orienter vers l'Hybritel plus d'hommes isolés.

Afin de garantir la sécurité des femmes et des enfants déjà positionnés les Hôtessees d'accueil ont dû recomposer la répartition de l'Hybritel pour accueillir ce public. Des changements de logement ont alors été effectués afin de pouvoir regrouper en partie les hommes seuls. En effet, cette réorganisation a été nécessaire pour éviter au maximum de faire cohabiter sur un même palier hommes seuls et femmes seules. En effet, la disposition des logements est telle que la salle de bain, les WC et la cuisine sont des parties communes ce qui ne favorise pas l'intimité.

Cependant, il est arrivé que les hôtessees d'accueil, n'ayant pas d'autre solution, placent un homme sur un palier de femmes. Malgré certaines appréhensions des professionnelles de l'Hybritel, la cohabitation s'est bien passée. Elles sont restées vigilantes en ce qui concerne le respect du règlement de fonctionnement. La visite fréquente dans les logements a aussi permis de s'assurer du comportement des uns et des autres. Si d'une manière générale, les hôtessees d'accueil essaye d'éviter de faire cohabiter hommes seules et femmes seules sur un même palier elles savent aussi s'adapter et se renseigner auprès des partenaires comme le 115 pour configurer au mieux les accueils et garantir ainsi la sécurité et l'intimité des personnes.

5. TEMOIGNAGE :

BON JOUR Je m'appelle Antonio LUTALA ZALA

Je vis chez HYBRITEL depuis Juin 2019.

DEPUIS mon arrivée ici, ça a été merveilleux, les employés sont beaux, polis et très respectueux.

MON séjour a été une très bonne expérience, et je suis sûr que le jour de mon départ, tu vas beaucoup me manquer.

Que DIEU continue de vous protéger et continue de faire votre travail avec beaucoup d'amour et de responsabilité.

DES CALINS⁰²⁰

Antonio Lutala ZALA

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 **150.50** dont **42** au titre de la formation collectives et **101.50** au titre de la formation individuelle

| Formation | Organisme | Nombre de salariés concernés |
|--|-----------|------------------------------|
| Interculturalité | ASKORIA | 3 |
| Parcours Maitresse de maison | ASKORIA | 1 |
| Parentalité et Protection de l'enfance | ASKORIA | 1 |

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

Le temps consacré à la formation hors cadre du plan de formation est de **10.50 heures**

| Formation | Organisme | Nombre de salariés concernés |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Incendie – équipiers de première intervention | APAVE | 1 |
| SST recyclage | Formateurs internes Adalea | 1 |

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

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. Une attention particulière doit être portée lorsque les enfants (notamment en période estivale) sont en nombre dans le jardin. En effet, de nouveau cet été et à plusieurs reprises, le voisinage s'est plaint de voir des enfants passer dans les jardins privés. Les familles concernées se sont vues rappeler les règles. Afin d'apaiser les relations avec le voisinage et également pour encourager les liens avec les résidents de la pension de famille, les équipes ont proposé le 21 juin une journée d'échanges et de partages autour du thème de la fête de la musique. Cette journée festive a permis de développer le lien social. Ce temps fort sera sûrement reconduit en 2019. De plus, Malou Da Silva jeune bénévole, a proposé ses services pour réaliser pendant l'été des interventions auprès des enfants. Les diverses activités d'animation ont permis d'occuper les enfants les après-midis. Les professionnels espèrent que Malou reviendra l'été prochain !

Le volet culturel est une clé importante pour le bien-être et l'intégration des personnes dans la vie de la cité. Les personnes hébergées ont l'occasion d'assister à des animations qui sont présentées sur le panneau d'affichage dans le hall d'entrée. L'équipe relaie de nombreux temps forts telles que les animations proposées par la MJC du plateau ou par Adalea (exemple : opération cinéma solidaire, projection d'un dessin animé pour les fêtes de fin d'année).

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. Depuis septembre, l'Escale Familles maison Saint-Yves du Diocèse de Saint-Brieuc a ouvert un lieu d'accueil de jour. Ce lieu situé non loin de l'Hybritel 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'équipe de l'Hybritel peut orienter des familles si besoin.

■ 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. Pourtant cet organisme est particulièrement difficile à joindre.

■ 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. Une infirmière puéricultrice à la PMI de Saint-Brieuc, vient chaque semaine et se propose de 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.

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.

| | | | | |
|--------------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|
| 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 2019 | Réalisations au 31 décembre 2019 | Perspectives pour 2020 |
|--------------------|---|---|---|
| Accompagner | Traduction des outils par les bénévoles Constitution de fonds documentaires. | Elaboration de guides de discussions, lexiques de langage : Constitution de fonds documentaires. | A poursuivre en 2020 A poursuivre en 2020 |
| Innover | Rédiger des fiches projets pour concrétiser les nouveaux projets (exemple : activités avec Pension de Famille) Mettre en place le plan d'action sur les outils de communication pour améliorer la communication envers les personnes hébergées. Réfléchir à de nouveaux moyens de communication interne (pictogrammes, etc.) | Un partenariat d'activités est à l'œuvre, favorisé par le coordinateur des deux équipes qui assure le lien. De nombreux outils ont été finalisé cette année. | Poursuivre cette mise en lien |
| Coopérer | Finaliser la plaquette à destination des partenaires afin de renforcer les connaissances sur le fonctionnement de l'Hybritel Poursuivre la participation au groupe urgence du SIAO | Le contenu de la plaquette a été retravaillé. Il s'agit pour 2020 de la mettre en forme au regard de la nouvelle charte graphique de l'association. Non mis en place cette année | Finaliser la plaquette de présentation. Programmer de nouvelles dates pour cette année |
| S'engager | Développer le bénévolat d'interprétariat | Poursuivre la recherche de relais en fonction des profils migratoires des personnes accueillies. | Recrutement de bénévoles interprètes à poursuivre en 2020 en fonction des personnes hébergées |

8. PERSPECTIVES

Ouvert en avril 2014, le fonctionnement de l'Hybritel est véritablement stabilisé. Pour l'année 2020, il s'agira notamment de revoir les différents documents (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, livret d'orientation). Le projet social est aujourd'hui à réactualiser pour faire évoluer le fonctionnement afin d'assurer plus de cohérence avec les besoins.

La nouvelle structure d'urgence HYBISCUS n'ayant pas ouvert comme prévu en 2019, les objectifs énoncés dans le rapport d'activités 2018 restent d'actualité pour l'année 2020. Ainsi, les professionnelles de l'Hybritel auront l'occasion de proposer leurs compétences pour organiser le fonctionnement de cette nouvelle structure.

Les résultats de l'évaluation interne doivent être finalisés courant 2020. Ils doivent comporter un plan d'actions avec des priorités, en précisant les effets attendus sur les personnes accueillies et doivent être transmis à l'autorité ayant délivré l'autorisation, soit la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) pour nos services. A partir de ces constats, différents axes de travail seront à réaliser en vue de l'amélioration des activités et de la qualité des prestations.