

Hybiscus

Bilan d'activité 2024
Mars 2025

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBISCUS	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION	4
3. EVENEMENTS MARQUANTS	7
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	7
5. TEMOIGNAGES	9
6. RESSOURCES HUMAINES	10
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	11
8. DEMARCHES D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS.....	12
9. PERSPECTIVES.....	14

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBYSCUS

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 social Renforcé dans le Logement et sur l'Urgence (ASRL/ASRU)
- ▶ Des mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)
- ▶ Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- ▶ Des accompagnements dans le cadre du Placement Extérieur, convention avec le SPIP
- ▶ L'intermédiation Locative (IML)
- ▶ 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 :

- ▶ **Hybiscus et Hybritel : structures alternative aux nuitées hôtelières (80 places)**

Hybiscus et Hybritel offrent 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 d'hébergement d'urgence 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.

Hybiscus 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 d'Hybiscus, 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).Hybiscus offre la possibilité d'accueillir sur un logement pour une capacité de 2 places, des personnes en situation de handicap.

Hybiscus a été inauguré le 9 septembre 2020. Le bâtiment comporte deux cages d'escalier comprenant 13 chambres réparties en 6 logements. La capacité d'accueil maximale est de 26 places. Les professionnels disposent d'un bureau d'accueil et d'un local au sous-sol.

Chiffres clés 2024 :

- **52 ménages accueillis** qui représentent **87 personnes**
- Le taux d'occupation est monté en puissance depuis l'ouverture et atteint 73% en 2024 soit + 8 points par rapport à 2023. Ce taux d'occupation, inférieur à celui de Hybritel, s'explique par le fait que 58 % des ménages accueillis sont des personnes isolées (principalement des femmes) sans enfants et qu'elles occupent une chambre de deux places.



Photo de la façade de l'Hybiscus

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

Hybiscus a ouvert ses portes le 9 septembre 2020.

2.1. Typologie du public présent sur l'année

Composition des ménages

	Ménages			Personnes		
	2023	2024	% 2024	2023	2024	% 2024
Personnes isolées	46	30	58 %	46	30	35 %
Couples	-	1	2 %	-	2	2 %
Ménages avec enfant(s)	15	19	36 %	38	51	59 %
Groupe d'adulte	2	2	4 %	4	4	4 %
Total	63	52	100 %	88	87	100 %

Si Hybiscus a vocation à accueillir des familles, ce lieu est beaucoup utilisé par le 115 pour accueillir principalement des femmes avec ou sans enfants. Ainsi ces typologies représentent 94% des ménages hébergés.

Age des personnes présentes en 2024

Tranche d'âges	Adultes 2024	%
18 – 25 ans	14	24 %
26 – 35 ans	17	29 %
36 – 45 ans	12	20 %
46 – 55 ans	8	14 %
56 – 65 ans	5	8 %
65 ans et plus	3	5 %
Total	59	100 %

Tranche d'âges	Enfants 2024	%
0 – 3 ans	8	29 %
4 – 6 ans	5	18 %
7 – 17 ans	15	53 %
Total	28	100 %

Les personnes accueillies à Hybiscus se répartissent en 28 mineurs (5 en 2022, 22 en 2023) et 59 majeurs (48 en 2022, 67 en 2023). Il y a une grande diversité dans l'âge des résidents, avec tout de même une prédominance des personnes âgées entre 26 et 55 ans et une forte augmentation des jeunes majeurs entre 18 et 25 ans.

Origine géographique et statut

La majorité des personnes accueillies en 2022 étaient originaires de France à 70%. En 2023, ce chiffre a fortement baissé pour s'établir à 56%. Il est désormais de 31% en 2024.

En 2024, Hybiscus a accueilli 16 femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence soit 30 % du public majeur accueilli. Ce pourcentage est en baisse par rapport aux années précédentes mais reste important sur cette structure qui est repérée pour la sécurisation du site.

2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2023

Les ménages sont orientés vers Hybiscus par le 115 qui fixe, en lien avec la DDETS, les durées de séjours. En 2024, 40 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2024	%
Moins d'un mois	17	43 %
De 1 à 3 mois	7	17 %
De 3 à 6 mois	7	17 %
De 6 à 9 mois	4	10 %
De 9 à 12 mois	1	3 %
Plus de 12 mois	4	10 %
Total	40	100 %

La grande majorité, 77 %, des séjours effectués à Hybiscus sont inférieurs à six mois. Le temps d'accueil moyen a augmenté par rapport de l'année 2023. Il est important de rappeler qu'Hybiscus est une structure d'hébergement d'urgence et suppose un turn-over des publics accueillis. Les 4 ménages dont la durée de séjours est supérieure à 12 mois sont des ménages dont l'absence de droits ont empêché la sortie ou avec un accord de la DDETS en lien avec les Parcours de Sortie de Prostitution.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2024	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	5	12 %
Accès à un hébergement d'insertion	4	10 %
Accès à un hébergement de soins	-	-
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	8	20 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	-	-
Exclusion	2	5 %
Hébergement chez des tiers	6	15 %
Hôtel payé par le ménage	-	-
Situation inconnue	-	-
Fin d'hébergement sans solution	7	18 %
Logement autonome	5	12 %
Retour au domicile	2	5 %
Autre	1	3 %
Total	40	100 %

*Autre : retour au pays d'origine

12 % des ménages accèdent à un logement autonome. Ce chiffre est en baisse en 2024 et s'explique par le public accueilli.. 40 % poursuivent vers un parcours en hébergement, soit 13 ménages de plus qu'en 2022. Cette forte augmentation s'explique en grande partie par les mouvements à l'interne entre la structure Hybiscus et Hybritel.

20 % des motifs de sortie d'Hybiscus sont un hébergement chez des tiers ou un retour au domicile. Le motif du retour à domicile est à mettre en corrélation avec l'un des motifs principaux d'orientation que sont les violences conjugales.

Enfin nous voyons apparaître une très forte augmentation du motif « fin d'hébergement sans solution » qui passe de 0% en 2022 à 4% en 2023 et enfin 18% en 2024.

2.3. L'occupation à l'Hybiscus

La capacité d'accueil d'Hybiscus est de 26 places.

La durée moyenne de séjour en 2024 est 89 nuitées, soit 2,9 mois. La moyenne est quasi identique aux éléments de 2023 avec 87 nuitées soit 2,8 mois.

Sur la base de 26 places, le taux d'occupation par place de l'Hybiscus est de 73 % en 2024 avec 6 917 nuitées effectuées.

Ce chiffre de 73 % d'occupation s'explique par le fait que la grande majorité des ménages sont des femmes seules qui n'occupent qu'une place sur les deux que comprennent les chambres.

Les indicateurs ne prennent pas en compte l'occupation par chambre qui est proche de 95 %.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Ouverture du jardin

Le jardin attenant à Hybiscus a été réhabilité afin de permettre aux résidentes, résidents et aux enfants de passer des moments conviviaux dans un espace sécurisé. Dans le cadre de l'action mécénat, le propriétaire d'un camping nous a sollicité afin de savoir si nous étions intéressés pour prendre le mobilier extérieur. Nous avons ainsi équipé l'espace extérieur avec des tables et des chaises pour permettre aux résidents de profiter de cet espace.

L'objectif pour 2025 serait de créer plus de moments conviviaux (repas partagés, goûter) sur cet espace quand les beaux jours le permettront.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Cette année les hôtes d'accueil d'Hybritel et d'Hybiscus ont partagé leur problématique..

Contexte

Le métier d'hôte d'accueil est, à plus d'un égard, un métier complexe, passionnant et enrichissant. Travailler avec l'humain est une chance ; toutefois, lorsque certaines conditions particulières sont réunies, ce métier peut mettre à mal les personnes qui l'exercent.

Au cours de l'année 2024, le contexte politique, mais aussi l'engorgement des solutions de sorties a quelque peu favorisé l'apparition de difficultés au sein de nos hébergements d'urgences.

Ceux-ci sont proposés aux personnes sans domicile ou en précarité, après évaluation de leur situation, pour leur permettre de bénéficier d'une mise à l'abri dans l'attente d'une solution d'hébergement ou de logement adaptée aux besoins et projets de l'utilisateur.

Auparavant, la durée moyenne de ces accueils pouvait varier d'environ une à deux semaines jusqu'à une ou deux années pour les situations les plus complexes. Dernièrement, nous, avons constaté une hausse de la durée d'hébergement des personnes et le nombre d'utilisateurs accueillis sur l'année a significativement baissé.

Cette augmentation du temps de prise en charge a fait émerger cette année des problèmes liés aux cadres et aux conditions d'hébergement qui n'ont pas été pensés pour l'accueil de longue durée. Pour rappel, en tant qu'hôtes d'accueil, nous ne sommes pas destinés à proposer à nos hébergés un accompagnement social global, nous n'assurons que la prise en charge en hébergement et la garantie d'un lieu sécurisé.

Problématique

En 2024 l'augmentation des durées d'accueil sur nos hébergements d'urgence ont créé les situations suivantes :

- Lors d'une longue prise en charge, une certaine « habitude de vie » se met en place chez les usagers. Ils s'installent, prennent leurs aises. Nous sommes tout à fait d'accord que ces personnes ont besoin d'un cadre rassurant et stable. Toutefois, une hausse significative des dégradations a été constatée. Nous ne parlons pas ici de l'usure régulière, mais de certains abus qui, à la longue, nous forcent à prévoir des travaux de réfection qui empêcheront pendant une certaine période la prise en charge de nouvelles situations.
- Le contact quotidien avec les usagers nous amène aussi régulièrement à échanger avec eux, lorsque, par exemple, ils veulent parler et se confier. Nous devenons alors dépositaires de leurs souffrances et de leurs inquiétudes.

Malgré les instances institutionnelles et le travail que nous faisons sur notre posture professionnelle, c'est une charge émotionnelle qui nous impacte sur le long terme.

- Bon nombre de personnes que nous accueillons en ce moment n'ont pas de titre de séjour en règle. À la souffrance de l'exil et du parcours migratoire souvent douloureux se rajoute pour eux l'absence de droits, de moyens de subsistance. Ils vivent dans la pression constante du lendemain, ce qui rajoute à leur détresse. Leur situation administrative est souvent bloquée, sans issue, elle stagne. Si nous sommes bien conscients des réalités géopolitiques, administratives de leur situation et nous essayons, dans notre présence au quotidien, de leur apporter un peu de réconfort et d'humanité.
- Nous, hôtes d'accueil, sommes au contact permanent des usagers. N'étant pas dénué d'empathie, un lien s'installe, et ce, même si nous nous efforçons de conserver une « juste proximité ». Or, malgré ce lien, il nous arrive parfois d'être victimes de comportements agressifs, lors de rappels au règlement ou même lorsqu'une décision est prise au niveau du 115. Nous mobilisons alors des compétences d'écoute et d'empathie. Les professionnels sont l'intermédiaire entre le ménage et l'institution. Lorsque cela est possible, il est important d'expliquer précisément les raisons de cette décision et d'exprimer à nouveau que les professionnels n'ont pas de pouvoir décisionnel sur ce sujet. L'empathie est l'une des clés permettant d'apaiser les tensions dues au choc de l'annonce. Lorsque cela ne suffit pas, il est parfois nécessaire d'orienter la famille vers le service 115 ou vers le chef du service afin qu'un relais puisse s'effectuer. Étant, en effet, « en première ligne », c'est auprès de nous ou contre nous que s'expriment toutes les détresses, les frustrations.

Conclusion :

Au jour le jour, l'exercice de notre métier est enrichissant et nous emplit de fierté personnelle, car nous croyons que c'est un métier juste et censé ; toutefois, celui-ci reste souvent dans l'ombre et n'est pas valorisé à sa juste mesure.

Force est de constater que, dans le cadre de la situation politique et économique actuelle, celui-ci est plus lourd à porter et que les difficultés inhérentes à l'exercice de nos fonctions s'en trouvent exacerbées.

Nous commençons l'année 2025 dans un contexte semblable à l'année passée et ne cesserons pas de trouver ensemble des solutions qui aideront à renforcer et améliorer la qualité de nos structures tant sur le côté humain que professionnel.

Les équipes d'Hybritel et d'Hybiscus.

5. TEMOIGNAGES

გწერ მირელა იმერი. ძალიან მადლობელი ვარ ყველაფრისთვის, რითაც ცდილობთ დამეხმაროთ. მარი ნოელე, ლეონი, პიერ ჟანი, თავის მხრივ, ძალიან კეთილგანწყობილნი არიან ჩემს მიმართ როგორც პირადად, ასევე პროფესიულად. მე ძალიან მადლობელი ვარ ყველას, ვინც მუშაობს Hybiscus-ში, ვისაც პირადად არ ვიცნობ. დიდი პატივისცემით

Une qe po shkruaj jam Mirela Imeri .une jam shume mirnjohse per gjithqka qe ju perpiqeni te me ndihmoni .Marie Noëlle, Léonie, Pierre Jean nga ana e tyre jane shume te te sjellshem me mua si nga ana njerzore dhe profesionale.une ju jam shume mirnjohes te gjithve qe sherbejne ne hybiscus qe une nuk i njoh personalisht.me shume respekt

Je vous écris. Je suis très reconnaissante pour tout ce que vous essayez de m'aider. Marie Noëlle, Léonie, Pierre Jean, de leur part, sont très gentils avec moi tant personnellement que professionnellement. Je suis très reconnaissante envers tous ceux qui travaillent chez Hybiscus, que je ne connais pas personnellement. Avec beaucoup de respect,

Mme M.I.

6. RESSOURCES HUMAINES :

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
EXCEL initiation	CCI 22	1	7
Gestes et postures Accord senior	Formateur interne MENGUY Véronique	1	7
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
La posture professionnelle	ASKORIA	3	42
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	1	14
Syndrome de Diogène	EPSILON MELIA	1	14
Total général		9	119

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

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
EXCEL initiation	CCI 22	1	7
La posture professionnelle	ASKORIA	3	42
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	1	14
Syndrome de Diogène	EPSILON MELIA	1	14
Total général		7	105

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est de **105 heures**

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

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
Gestes et postures Accord senior	Formateur interne	1	7
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
Total général		2	14

Le temps consacré à la formation hors cadre du plan de formation est de **14 heures**

1- L'inscription des personnes hébergées dans leur environnement

Les familles hébergées cohabitent de manière cordiale avec 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.

Les familles semblent satisfaites de leur orientation à Hybiscus et des conditions de vie mises à leur disposition. La proximité du centre-ville et de nombreux partenaires est un atout.

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, Hybiscus est en contact en cas de besoin avec les restaurants du cœur pour avoir en réserve quelques colis alimentaires pour adultes, mais aussi pour bébés, ainsi que des kits d'hygiène.

■ 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. Madame 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.

Certains partenaires de proximité comme les cabinets infirmiers proches sont sollicités au besoin.

■ 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, Hybiscus oriente les familles au point accueil école de la mairie de Saint-Brieuc. A partir du collège, une orientation est faite vers le Centre d'Information et d'Orientation (CIO).

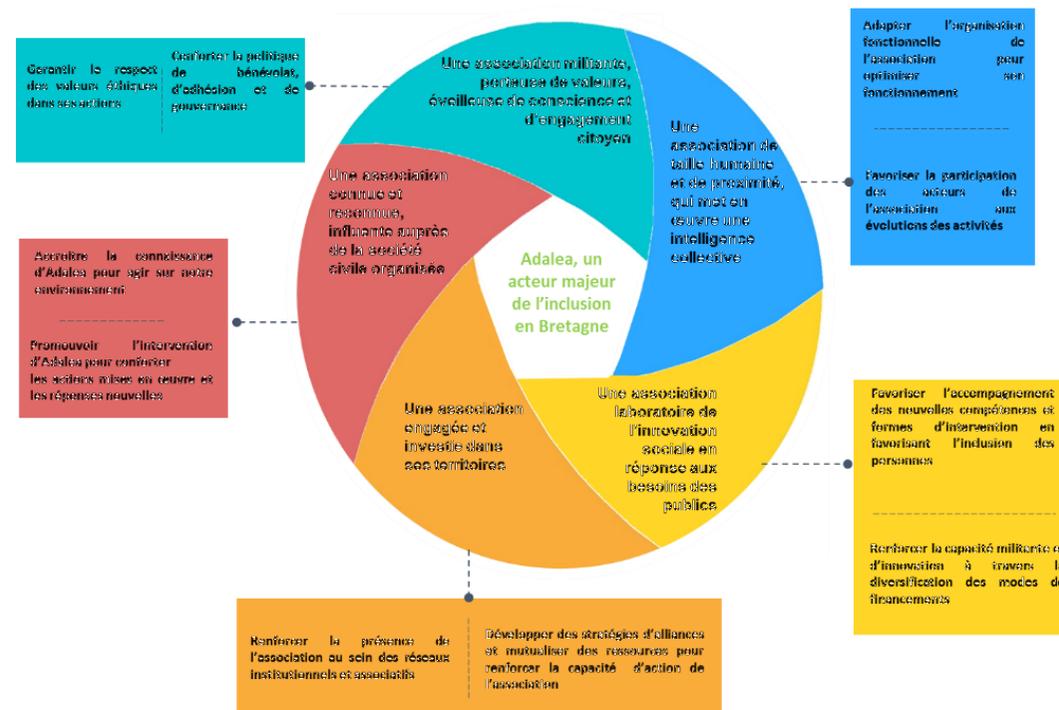
7. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D'ACTIONS

Défini pour la période 2020-2025, le Projet Associatif d'Adalea est un document fédérateur, fruit d'une concertation entre administrateur.rice.s, bénévoles d'actions et salarié.e.s définissant la stratégie de l'association pour les années à venir. Il constitue une véritable boussole qui guide son action à travers :

- 5 valeurs socles : la solidarité, la tolérance, le respect citoyen de tout individu, la confiance en la personne ;
- 1 ambition : *Adalea, un acteur majeur de l'inclusion en Bretagne*
- 5 visions
- 10 engagements.

Par déclinaison du projet associatif, le projet de service représente l'outil pour réinterroger le dispositif/action porté.e par l'association en posant les principes d'actions, les orientations stratégiques pour les années à venir, en cohérence avec le calendrier, l'ambition, les visions et engagements du projet associatif. Défini en 2021 avec la participation active des parties prenantes du service, Il permet ainsi de rendre lisible les missions, les modes d'organisation et de fonctionnement et de définir les objectifs en matière de qualité de prestations/services rendus.

Son élaboration s'inscrit en articulation avec les évaluations interne et externe avec l'intégration des axes de progrès, identifiés lors de l'évaluation interne validée en 2020, dans le plan d'actions adossé au projet de services.



Axes de progrès identifiés en 2021	Axe de progrès identifié via l'évaluation interne (à cocher si oui)	Réalizations au 31.12.2024	Perspectives 2025
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renouveler régulièrement les équipements et privilégier des achats de bonne qualité (qui dure dans le temps), ✓ Améliorer l'aménagement des logements et prévoir des possibilités de rangements pour les affaires personnelles des personnes. ✓ Renforcer l'entretien des espaces collectifs (repenser les modalités d'entretien). ✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et des comportements inadaptés. ✓ Actualiser le règlement de fonctionnement. ✓ Développer une proximité avec le commissariat de police. 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renouveler régulièrement les équipements et privilégier des achats de bonne qualité, qui dure dans le temps. ✓ Améliorer l'aménagement des logements et prévoir des possibilités de rangements pour les affaires personnelles des personnes. ✓ Renforcer l'entretien des espaces collectifs (repenser les modalités d'entretien) ✓ Actualiser le règlement de fonctionnement. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amélioration des conditions d'accueil des ménages en repensant l'aménagement des espaces individuels ✓ Clarifier les responsabilités des différents intervenants (bailleur/prestataires) ✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et la réponse aux comportements inadaptés
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reposer le cadre d'intervention des agents d'accueil (rôle d'orientation, liens partenaires, etc.) et le cadre d'échanges avec les partenaires. ✓ Actualiser le livret d'accueil et d'orientation et harmoniser les pratiques dans l'utilisation de cet outil. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un travail sur le cadre d'intervention des agents d'accueil (rôle d'orientation, liens partenaires, etc.) et le cadre d'échanges avec les partenaires a été formalisé. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mise à jour de la plaquette de présentation ✓ Actualiser le livret d'accueil et harmoniser les pratiques au sein de l'équipe sur son utilisation ✓ Retravailler la fiche Etat des Lieux
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investir l'enquête de satisfaction permanente. ✓ Actualiser le questionnaire et le cadre de traitement et communication des résultats. 	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le questionnaire de satisfaction a été retravaillé et simplifié. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poursuivre sa diffusion et le traitement des données.

8. PERSPECTIVES

Une des axes de travail de 2025 sera d'une part, de poursuivre la réflexion sur la posture professionnelle des hôtes d'accueil polyvalent afin de les outiller au regard des problématiques qu'ils rencontrent dans la prise en charge des différents publics.

Un second sera l'actualisation des outils administratifs (livret d'accueil, plaquette de présentation du dispositif...).

Un dernier se focalisera sur la vigilance, l'entretien et de la réhabilitation des logements et des parties communes ainsi qu'une approche pédagogique pour renforcer la prise de conscience et la participation des usagers vis-à-vis du cadre de vie mis à leur disposition et du respect de ce dernier.