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

BILAN D'ACTIVITÉ 2017

HYBRITEL

Janvier 2018

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL **3**

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION **4**

3. EVENEMENTS MARQUANTS **7**

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES **9**

5. PAROLES ET TEMOIGNAGES **10**

6. RESSOURCES HUMAINES **11**

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT **12**

8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D'ACTIONS **14**

9. PERSPECTIVES **15**

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL

Les actions d'ADALEA sur les champs du **LOGEMENT** et de **L'HÉBERGEMENT** 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 2017 :

- **65 ménages accueillis qui représentent 152 personnes**
- **Taux d'occupation de 111%**

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		
	2016	2017	% 2017	2016	2017	% 2017
Personnes isolées	195	32	49%	195	32	21%
Couples	3	4	6%	6	8	5%
Ménages avec enfant(s)	39	29	45%	141	112	74%
Total	**237**	**65**	**100%**	**342**	**152**	**100%**

En 2017, le public accueilli est majoritairement composé de ménages avec enfants. Contrairement à l'année 2016 pendant laquelle de nombreuses personnes isolées avaient été accueillies puisque l'hybritel participait au Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO), on retrouve une activité plus habituelle avec l'accueil de familles.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'hybritel se répartissent en 62 mineurs et 90 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 37 % des majeurs accueillis.

Tranche d'âges	*Enfants 2017*	%
0 – 3 ans	13	21%
4 – 6 ans	14	23%
7 – 17 ans	35	56%
Total	**62**	**100 %**

Tranche d'âges	*Adultes 2017*	%
18 – 25 ans	13	14%
26 – 35 ans	30	33%
36 – 45 ans	26	29%
46 – 55 ans	14	16%
56 – 65 ans	7	8%
65 ans et plus	0	0%
Total	**90**	**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).

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

De plus, en 2017, l'hybritel a accueilli quatre 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 2017

Les ménages sont orientés sur l'hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDCS, les durées de séjours.
En 2017, 50 ménages sont sortis du dispositif.

- Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2017	%
Moins d'un mois	32	64%
De 1 à 3 mois	3	6%
De 3 à 6 mois	5	10%
De 6 à 9 mois	4	8%
De 9 à 12 mois	1	2%
Plus de 12 mois	5	10%
Total	**50**	**100%**

64 % 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 103 nuitées.

- Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2017	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	8	16%
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	31	62%
Hébergement chez des tiers	1	2%
Situation inconnue	1	2%
Fin d'hébergement sans solution	6	12%
Autre	3	6%
Total	**50**	**100%**

Le motif principal de sortie de l'hybritel est 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.

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 111% en 2017 avec 21 882 nuitées effectuées.

L'objectif indiqué au projet social est dépassé, il s'établit à plus de 35 points des prévisions.

2.4. L'enquête permanente de satisfaction

Questionnaires vierges et boîte aux lettres de recueil

Cette enquête, initiée au 4ième 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 l'hybritel à partir de deux questionnaires auto-administrés à l'entrée et à la sortie. Ces derniers sont recueillis dans une « *boite-aux-lettres* » fermée dans à côté du bureau des professionnels.

Les données analysées sont celles recueillies sur la période d'octobre 2014 à décembre 2018, soit 34 questionnaires « entrée » (Q1) et 28 questionnaires « sortie » (Q2). Pour la seule année 2018, ce sont uniquement 3 questionnaires Q1 et 2 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

Les activités avec Malou

Le nombre d'enfants à l'Hybritel est largement supérieur au nombre d'adultes, si bien que quand les vacances scolaires arrivent, les hôtes d'accueil sont sollicités par ces enfants qui demandent davantage d'attention.

Cette année, parmi les nombreux projets de l'Hybritel, les hôtes d'accueil souhaitaient optimiser le local entre la Maison Relais et la structure, d'une part pour accueillir Maryvonne, bénévole qui fait du soutien scolaire auprès de quelques enfants et, d'autre part pour permettre aux enfants de s'y retrouver quelques fois autour d'un jeu de société.

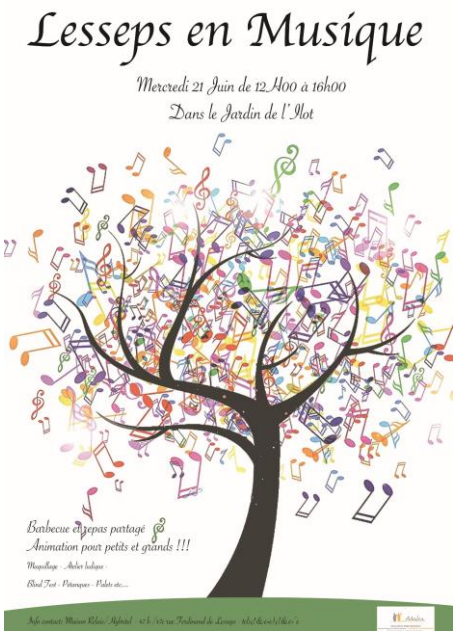
L'été approchant avec ses 2 mois de vacances scolaires, les professionnels ont eu la chance de rencontrer Malou, une jeune de 20 ans en prépa littéraire, qui s'est proposée pour des actions d'animations à destination des enfants.

Tous mobilisés, les professionnels ont récupéré auprès de leurs collègues de la Maison Relais peinture, coloriages, jeux d'extérieur….

Après une première rencontre avec Malou le 11 Juillet 2017, les professionnels décident de partager les enfants en trois groupes par tranche d'âge (les 4-6 ans, les 6-9 ans, les 10-13 ans). La première intervention est fixée pour le 14 Juillet avec les enfants les plus jeunes. Ce jour-là, les enfants du groupe numéro 1 répondent présents et sont enchantés de se retrouver avec Malou pour des coloriages et découpages. Au fur et à mesure des différentes interventions, les groupes se forment et c'est tous ensemble, tout âge confondu, que les enfants s'activent avec Malou qui alterne jeux à l'extérieur et activités ludiques dans la salle.

Lesseps en musique

Après 3 années de voisinage, il était temps de réunir les familles hébergées à l'Hybritel et les résidents de la Maison Relais dans un espace commun tel que le jardin pour faire plus ample connaissance. Ainsi le mercredi 21 juin 2017 les professionnels ont programmé une fête qui se voulait un moment convivial autour d'un repas partagé et en musique. Les invitations sous forme de coupon réponse ont été distribuées à chaque personne accueillie à Lesseps et aux habitants du quartier. Une belle affiche pour annoncer l'événement a été élaborée.



Tous les professionnels se sont mobilisés pour organiser ce moment privilégié, ainsi que le centre social pour le prêt de Barnums, et un groupe de musique de Jazz Manouche pour faire le show.

Des décorations ont été préparées par les résidents de la maison relais. Les familles de l'Hybritel ont été sollicitées pour préparer leurs spécialités et ainsi faire un tour du monde gastronomique.

Quelques bénévoles ont accepté avec enthousiasme de créer un atelier de maquillage pour tous les enfants, ainsi qu'un atelier pour créer des instruments de musique avec des objets de la vie quotidienne.

« *La scène est montée, les micros, les amplis et spots sont branchés et en avant la musique….*
Les barbecues sont en surchauffe et les chefs cuistots commencent à cuire les grillades malgré la canicule de ce 21 Juin.
Mais c'est sans compter sur le stand des cocktails sans alcool pris d'assaut avec cette chaleur.
Nous déjeunons tous ensemble au son de la musique qui bat son plein.
Quand la fête se termine tout le monde y met du sien pour ranger et tous garderont un très bon souvenir de cette journée. »

Opération Cinéma solidaire – Adalea fait son cinéma

Dans le cadre de l'opération Cinéma Solidaire menée par le CNC, Adalea a reçu un coffret DVD avec au choix 4 films pouvant être projetés aux personnes accueillies et accompagnées par l'association, en partenariat avec des salles de projection.
Pour l'hybritel, il s'agissait de convier les personnes hébergées mais surtout les enfants pour le dessin animé « *GUS, petit oiseau, grand voyage* ». Les enfants mais aussi quelques parents ont assisté à la séance de diffusion au Grand Pré avec beaucoup d'attention.

Le Père Noël de passage à l'hybritel

Avec l'aide de Gwenaëlle, les hôtes d'accueil ont récupéré de nombreux jouets pour les enfants de l'Hybritel.

Ils ont été triés par tranche d'âge et après recensement de tous les enfants, leurs noms ont été apposés sur chacun des paquets cadeaux.

Les hôtes d'accueil, avec leur sac Elis sur le dos ont alors effectué la distribution dans les étages et avec à chaque fois, un accueil très enthousiaste par les enfants qui sont surpris d'avoir des cadeaux avant le jour J.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Lors des précédentes années, les problématiques en lien avec les évènements 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

Diminution des sorties des ménages en 2017 : constats et conséquences sur le quotidien

Pour cette année 2017, les professionnels ont constaté une forte baisse des sorties des ménages vers les dispositifs d'hébergement des demandeurs d'asile (CADA, HUDA). En effet, seulement 16 % des ménages ont pu accéder à ce type de dispositif contre 23 % l'an passé. De plus, le motif principal de sortie reste l'orientation vers un autre centre d'hébergement d'urgence des Côtes d'Armor et concerne majoritairement les personnes isolées.

La diminution des sorties pour les personnes ou familles ayant déposé une demande d'asile pendant leur séjour au sein de l'Hybritel peut s'expliquer par divers constats. En France en 2017, les demandes d'asile ont augmenté de 17 %[1]. Les Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile ne peuvent prendre en charge et accompagner l'afflux constant des personnes prétendant à ce dispositif. Cela a un impact concret sur l'ensemble du dispositif d'urgence et ainsi sur l'Hybritel qui dispose de 54 places pour un taux d'occupation de 111% en 2017. Se rajoutent également sur l'urgence, les personnes n'ayant pas encore déposé l'asile mais dont le dossier est en cours d'examen auprès de la préfecture (exemple : procédure Dublin).

Cette saturation de l'ensemble des services d'hébergement entraine des difficultés pour les personnes mais également pour les professionnels.

L'Hybritel a accueilli 65 ménages contre 237 en 2016. La durée d'accueil étant de plus en plus longue (en moyenne 103 jours en 2017 contre 34 jours en 2016), les familles ont tendance à s'installer davantage dans les logements et à considérer l'Hybritel comme un lieu d'hébergement pérenne. Cela a eu pour conséquence l'incompréhension de certaines familles à quitter le dispositif suite à la décision négative de leur demande d'asile. A contrario, certaines familles ne comprennent pas le fait de pas être orientées dans un logement autonome et ainsi avoir accès à un accompagnement social individuel. Pour les professionnels de l'hybritel, la diminution des sorties des ménages a pour conséquence une réorganisation du travail au quotidien.

Les hôtes d'accueil constatent que les logements occupés en permanence se détériorent plus vite. Il est également plus difficile de constater les défaillances d'entretien. Les professionnels maintiennent néanmoins une vigilance tout particulièrement à ce que les personnes gardent quotidiennement les logements en bon état général de propreté. Les professionnels restent réactifs lors de la nécessité de changer le matériel (électroménager etc.) pour le confort de chacun.

Les personnes hébergées présentes à l'hybritel depuis une longue période sont davantage en recherche d'échanges et de lien social auprès des professionnels. Au fil du temps, le lien de confiance s'instaure et les hébergés viennent plus facilement discuter ou demander de l'aide concernant des démarches administratives. Les hôtes d'accueil font partie de leur quotidien. Ainsi, les professionnels proposent ponctuellement des temps conviviaux par des actions d'animation afin de favoriser les échanges tels que les séances cinéma, la fête de l'été, etc.

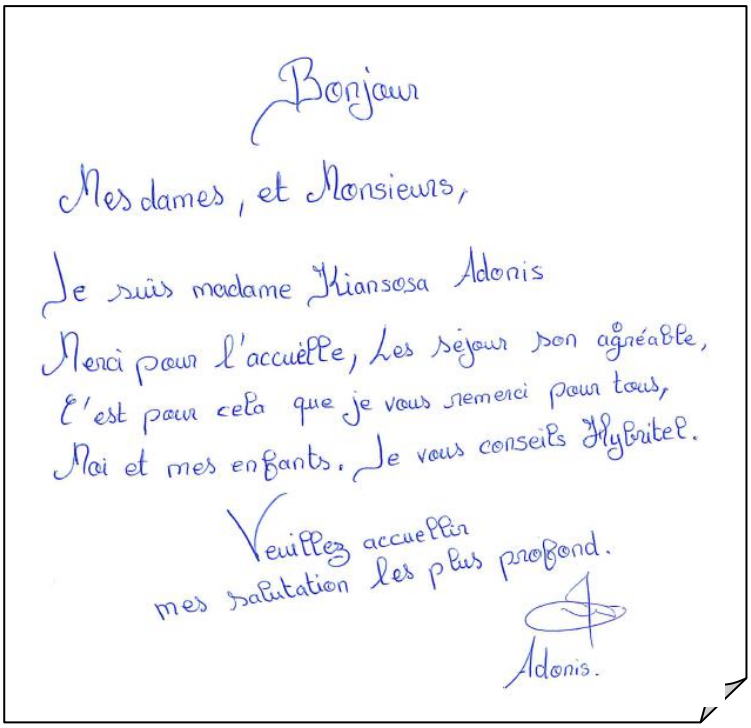
[1] http://www.letelegramme.fr/france/demandes-d-asile-un-niveau-historique-09-01-2018-11805748.php

5. PAROLES ET TEMOIGNAGES :

"Ces deux semaines passées auprès des enfants de l'hybritel (âgés de 4 à 13 ans) ont été très positives. J'ai pu développer mon esprit créatif en leur proposant des activités intérieures comme extérieures diverses et variées. J'ai aussi beaucoup parlé et partagé avec eux quel que soit leur âge. Ils étaient tous très gentils et attachants.

La gestion d'un grand groupe d'enfant (certains venaient se rajouter au groupe initialement prévu) a été formatrice pour moi, même s'il n'était pas toujours évident de trouver des activités qui conviennent à tous."

Malou, bénévole



Bonjour

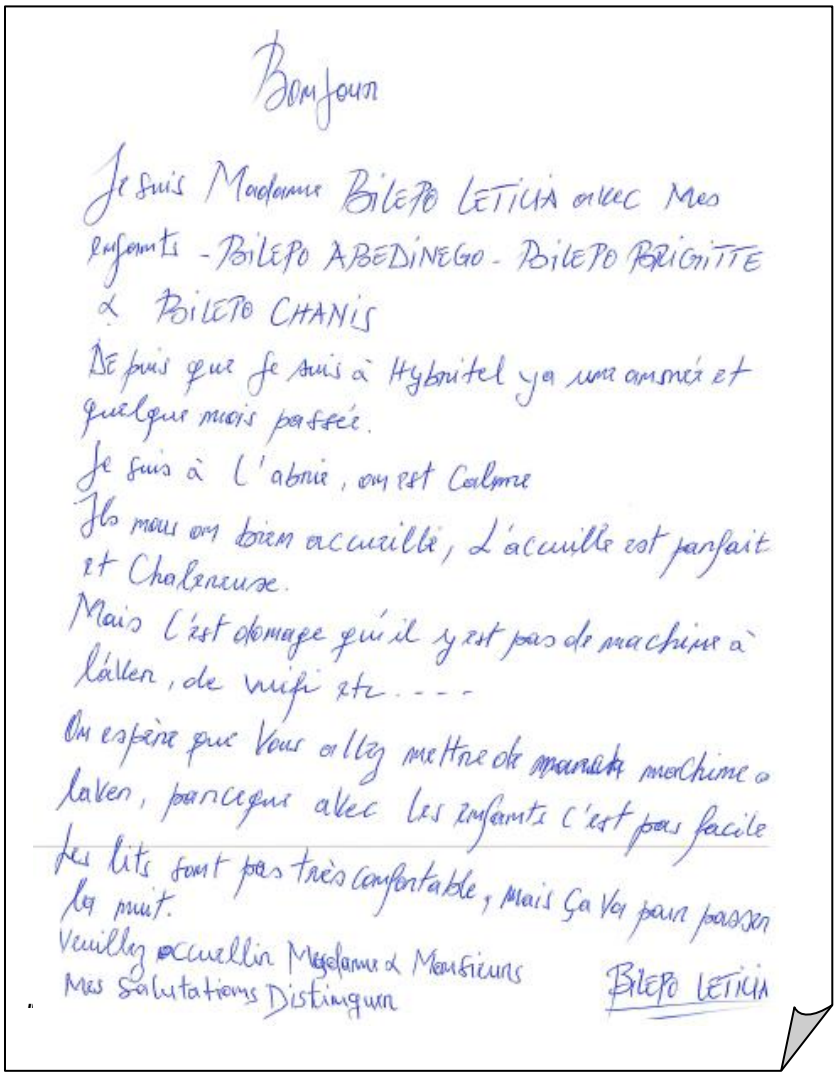
Mes dames, et Monsieurs,

Je suis madame Kiansosa Adonis

Merci pour l'accueille, Les séjour son agréable, C'est pour cela que je vous remerci pour tous, Moi et mes enfants. Je vous conseils Hybritel.

Veuillez accueillir mes salutation les plus profond.

Adonis.



Bonjour

Je suis Madame BILEPO LETICIA avec Mes enfants - BILEPO ABEDINEGO - BILEPO BRIGITTE & BILEPO CHANIS

Depuis que je suis à Hybritel ya une année et quelque mois passée.

Je suis à l'abrie, on est Calme

Ils nous ont bien accueilli, L'accueille est parfait et Chaleureuse.

Mais C'est dommage qu'il y est pas de machine à laver, de wifi etc....

On espère que Vous allez mettre de machine machine à laver, parceque avec les enfants C'est pas facile

Les lits sont pas très confortable, mais Ça Va pour passer la nuit.

Veuillez accueillir Mesdames & Messieurs Mes Salutations Distinguer

BILEPO LETICIA

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 **42 heures**

Formation	Organisme	Nombre de salariés concernés
Congrès de la Fédération des Acteurs de la Solidarité	FAS	1
Habilitation électrique	Vivalians	2

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 **71 heures**

Formation	Organisme	Nombre de salariés concernés
Prévention de la radicalisation – Cycle de conférences AFORIS	Askoria	3
Laïcité	Adalea	1
Processus de radicalisation	SDRT22	3
Sauveteur secouriste au travail	Inrs	2
Prévention de l'usure professionnelle	CARSAT	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 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, 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 maison relais, 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 surement reconduit en 2018. 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-midi. 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 relais de nombreuses temps fort 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.

- <u>Le réseau caritatif</u>

  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.

- <u>L'hébergement pour demandeurs d'asile</u>

  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.

- <u>La santé</u>

  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. Depuis plusieurs mois, Dominique DEQUIENS infirmière puéricultrice à la PMI de Saint-Brieuc, vient chaque semaine 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 a vu naître cette année, six 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 personnes nécessitant de soins à domicile, l'Hybritel est en partenariat avec un cabinet infirmier. Selon les personnes hébergés, 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 fonctionnel 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.
Depuis décembre 2017, le Service de Premier Accueil (SPA) de Coallia élargi ses horaires d'ouverture à destinations des demandeurs d'asile afin de répondre au mieux aux attentes de chacun.

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 questionnement qui parfois reste 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 2016	Réalisations au 31 décembre 2017	Perspectives pour 2018
Accompagner	Développer les compétences des salariés à échanger avec les personnes hébergées Améliorer la connaissance des publics	Elaboration de guides de discussions, lexiques de langage : **A poursuivre en 2018** Constitution de fonds documentaires, organisation de séances d'informations sur le droit d'asile. **A poursuivre en 2018**	Traduction des outils par les bénévoles
Innover	Proposer des idées nouvelles, des points innovants pour améliorer le service rendu Améliorer la communication envers les personnes hébergées Réfléchir à de nouveaux moyens de communication interne (pictogrammes, etc.) Renforcer les connaissances des partenaires sur le fonctionnement de l'hybritel	Projets innovants mis en œuvre (Lesseps en musique, séances de cinéma, etc.) Elaboration d'un plan d'actions Plaquette à destination des partenaires en cours d'élaboration Vidéo et plaquette promotionnelle de l'Hybritel distribuées en janvier 2017	Rédiger des fiches projets pour concrétiser les nouveaux projets (exemple : activités avec la maison-relais) Mettre en place le plan d'action sur les outils de communication Finaliser la plaquette à destination des partenaires
Impliquer		Lancement de l'enquête de satisfaction : - réalisation d'une enquête phoning en juillet-août auprès d'un échantillon d'anciennes personnes accueillies. - questionnaire de satisfaction proposé aux personnes accueillies sur 5 semaines (entre septembre et décembre 2017) A finaliser en 2018	Finalisation de l'enquête de satisfaction et présentation des résultats
Coopérer	Favoriser la visibilité du dispositif hybritel auprès des partenaires Elargir nos connaissances sur nos partenaires	Rencontres avec la DDCS et le 115	Finaliser la plaquette à destination des partenaires
S'engager	Développer le bénévolat d'interprétariat		Recrutement de bénévoles interprète à poursuivre en 2018 en fonction des personnes hébergées

8. PERSPECTIVES

Ouvert en avril 2014, le fonctionnement de l'hybritel est véritablement stabilisé. Pour l'année 2018, il s'agira notamment de :

- 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 avec le soutien de la graphiste bénévole.