



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

2018

BILAN D'ACTIVITE

HYBRITEL

Janvier 2019

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'HEBERGEMENT** sont diversifiées et complémentaires pour permettre aux personnes accueillies ou accompagnées de bénéficier d'un **parcours résidentiel** qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins.

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

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

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

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

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

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

ADALEA gère aussi :

- ▶ **L'hybritel : structure alternative aux nuitées**

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 2018 :

144 ménages accueillis qui représentent 284 personnes

Taux d'occupation de 95%



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		
	2017	2018	% 2018	2017	2018	% 2018
Personnes isolées	32	77	53%	32	77	27%
Couples	4	9	6%	8	18	6%
Ménages avec enfant(s)	29	57	37%	112	187	66%
Groupe d'adulte	0	1	4%	0	2	1%
Total	65	144	100%	152	284	100%

En 2018, le public accueilli est majoritairement composé de ménages avec enfants. Cependant, contrairement à l'année 2017, on retrouve davantage de personnes isolées.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'hybritel se répartissent en 91 mineurs et 193 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 36 % des majeurs accueillis.

Tranche d'âges	Enfants 2018	%
0 – 3 ans	31	34%
4 – 6 ans	16	18%
7 – 17 ans	44	48%
Total	91	100 %

Tranche d'âges	Adultes 2018	%
18 – 25 ans	45	23%
26 – 35 ans	69	36%
36 – 45 ans	38	20%
46 – 55 ans	25	13%
56 – 65 ans	12	6%
65 ans et plus	4	2%
Total	193	100%

Origine géographique et statut

La majorité des personnes accueillies sont originaires de pays hors de l'Union européenne (63%). 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 2018, l'hybritel a accueilli 30 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 2018

Les ménages sont orientés sur l'hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDCS, les durées de séjours. En 2018, 124 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2018	%
Moins d'un mois	86	69%
De 1 à 3 mois	16	13%
De 3 à 6 mois	11	9%
De 6 à 9 mois	2	2%
De 9 à 12 mois	4	3%
Plus de 12 mois	5	4%
Total	124	100%

69 % 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 64 nuitées.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2018	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	18	14%
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	47	38%
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	9	7%
Hébergement chez des tiers	5	4%
Situation inconnue	15	12%
Fin d'hébergement sans solution	2	2%
Logement autonome	16	13%
Autre	12	10%
Total	124	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 95% en 2018 avec 18 786 nuitées effectuées.

L'objectif indiqué au projet social est dépassé, il s'établit à plus de 20 points des prévisions.

2.4. L'enquête permanente de satisfaction



Questionnaires vierges et boîte aux lettres de recueil

Cette enquête, initiée au 4^{ème} trimestre 2014, a vocation à s'inscrire dans le temps, c'est pourquoi elle est reconduite 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 « *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

Le partenariat avec la Protection maternelle et infantile

En plus de ses permanences tous les vendredis à la Maison du Département, une puéricultrice de la PMI propose des consultations à l'Hybritel pour les jeunes mamans qui le souhaitent. C'est ainsi que depuis le début de l'année 2018, tous les mercredis matin entre 11h00 et 12h30, dans un local aménagé à cet effet et équipé d'un pèse bébé, Dominique DESQUIENS consulte, pratique quelques soins et vérifie les carnets de santé des jeunes enfants.

Pour les jeunes parents, la visite d'une puéricultrice dans la structure apporte un vrai plus dans leur quotidien. Dominique DESQUIENS a su établir une relation de confiance avec les mamans, basée sur le respect de l'autre, les conseils pratiques à l'initiation de la découverte du nouveau-né. Elle est aussi d'une aide précieuse aux parents pour l'information sur leurs droits et leurs démarches avec les organismes sociaux.

Du fait des passages de la puéricultrice, programmés à l'avance, les mamans arrivent souvent avec leur liste de questions autour de l'alimentation du bébé, le sommeil et les soins à apporter à l'enfant. Ces visites sont aussi importantes pour rassurer les mamans qui sont parfois en détresse morale, isolées ou qui souffrent du « baby blues ». L'entretien sera alors centré sur la maman et se déroulera de préférence dans sa chambre. Après chacune de ces visites, les professionnelles échangent avec la puéricultrice sur les situations qui leur semblent préoccupantes, afin qu'elles puissent être vigilantes et bienveillantes auprès des mamans les plus fragiles.

Une nouvelle équipe de professionnelles

Les 3 Hôtes d'accueil recrutés en 2014 ont participé activement à l'ouverture de l'Hybritel, en collaboration avec leur coordinateur. Chacun avec son expérience professionnelle et ses qualifications apportait ses compétences pour le bon fonctionnement de la structure.

Puis en Mai 2018, un des hôtes d'accueil s'en est allé vers de nouveaux horizons qui correspondaient davantage à ses qualifications et à ses exigences professionnelles. Pour son remplacement le recrutement n'a pas été difficile puisqu'une hôtesse d'accueil déjà en place pour un remplacement maladie a été retenue pour ce poste vacant. L'intégration a été d'autant plus facile qu'elle connaissait la structure.

En septembre 2018, un autre hôte d'accueil a quitté l'Hybritel, il ne reste donc qu'une seule personne de l'équipe présente au moment de l'ouverture. Une hôtesse d'accueil qui occupait d'autres fonctions dans l'association occupe désormais le poste.

La nouvelle équipe formée avance ensemble et l'arrivée de ces nouvelles professionnelles, permet un nouveau regard sur la structure et son fonctionnement, sans bouleverser les procédures existantes.

Activités manuelles et musicales par Mounia



Après le succès de l'intervention de Malou durant l'été 2017 auprès des enfants de l'Hybritel, il était important de renouveler cette expérience. Celle-ci était riche en échanges à la fois pour les enfants et pour les parents de la structure.

Mounia s'est présentée à l'Hybritel le 24 novembre 2018 pour des animations auprès des enfants. Malgré son activité professionnelle, elle trouve le temps pour du bénévolat : 5 séances ont ainsi pu être programmées en fin d'année 2018. Il a été instauré avec elle en fonction de son emploi du temps et de ses temps libres des

moments de jeux, d'activités manuelles, et surtout du Karaoké, grâce à son matériel. Le karaoké, activité qu'elle a nommé « Café culturel d'hybritel » en hommage au chanteur Renaud, remporte un franc succès auprès des enfants qui entonnent sans fausse note des chansons en français et en anglais.

Pour Noël, Mounia a réalisé la décoration de la structure et du sapin avec les enfants. Le 26 décembre grâce des dons de jouets, des cadeaux ont pu être distribués et Mounia a organisé un petit goûter où étaient présents les grands, les petits, et aussi quelques mamans.

Elle estime qu'elle a atteint son objectif fixé, à savoir recueillir l'adhésion des enfants afin de tisser des liens entre eux et qu'ils puissent évoquer les sujets qui les préoccupent.

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

L'accueil de personnes souffrantes de troubles psychiques

Les personnes accueillies durant l'année 2018 ont eu des profils un peu différents des années précédentes. L'Hybritel a reçu des personnes en souffrance psychique, parfois en état dépressif, suite à un ou des événements survenus dans leur vie.

Afin de favoriser l'accueil de ces personnes à l'hybritel, il est important de clarifier rapidement la situation, avec la personne accueillie, en prenant en compte ses angoisses et ses phobies et en récoltant le plus d'informations possibles auprès des partenaires. Il s'agit également de s'assurer que la personne soit en capacité de vivre sur un lieu collectif, et n'ait pas de comportement inadapté avec les autres personnes hébergées, car le rôle des hôtes d'accueil est aussi de veiller à la sécurité des personnes et du lieu.

Pour se faire, les professionnelles identifient le type de difficulté de la personne en souffrance, sans porter de jugement, sans être intrusives, et sans imposer une interprétation, afin de déterminer avec elle ses attentes en instaurant une relation de confiance, et un climat rassurant. De même il est impératif de se préserver du poids des paroles que l'on pourrait recevoir.

Afin de prévenir toute rupture du parcours de soin, les professionnelles orientent la personne en souffrance vers le partenaire de santé qui correspond le mieux à la pathologie. Pour cela il est nécessaire de formaliser des temps d'échange réguliers entre les équipes sociales et psychiatriques (CMP, EMPP, Point santé, Permanence d'accès aux soins de santé, hôpital de jour). Il est aussi possible de mettre en place des repères fixes, réguliers et rassurants (mémento, agendas, listes). Selon les personnes orientées sur l'établissement nous n'avons pas toujours les compétences requises pour gérer la situation.

Au regard de l'évolution des personnes accueillies à l'hybritel, une formation des hôtes d'accueil sur la prise en compte de la santé mentale serait pertinente pour mieux faire face à ces situations complexes.

5. PAROLES ET TMOIGNAGES :

Je m'appelle SINDANI BABY, je viens de la République démocratique du Congo. Je vis avec ma femme Julia, ma fille Allegra (12ans) et mon fils Orly (9ans).

Nous sommes logés ici à Hybritel depuis le 22 décembre 2017.

Ce que j'ai dit de Hybritel :

- c'est un bel endroit de repos,
- un bon cadre pour toute personne en détresse, comme nous car j'ai de très forte soucis de santé physique et psychologique et Hybritel m'a accueilli moi et ma famille au moment où nous étions désespérés.
- Hybritel est un lieu avec un accueil exceptionnel, par une personne compétante, aimable, compréhensive, un bon cœur, surtout disponible à chaque fois que nous avons besoin d'eux.

Ma famille et moi vous disons un très grand merci pour tout.

Famille SINDANI

« Certaines femmes enceintes hébergées à l'hybritel font suivre leur grossesse par la sage-femme de PMI. Après une présentation à la Maison du Département de Saint-Brieuc, un lien s'établit et je viens secondairement les voir à l'Hybritel. Afin de renforcer l'adhésion et éviter toute stigmatisation de certaines familles (très en difficultés), j'ai eu l'idée de créer des permanences ouvertes à tous directement à l'Hybritel. Ainsi celles-ci me permettent d'être au plus près des mamans tout en facilitant les échanges et la disponibilité de chacun (absence de déplacement à la Maison du Département de Saint Brieuc, interpellation plus facile et moins stressante...).

Je suis donc présente tous les mercredis matins de 11h à 12h dans un espace réservé proche du bureau d'accueil. Ainsi même si je monte dans les étages pour confirmer ma présence, certaines familles viennent d'elles-mêmes dans ce lieu qu'elles ont déjà repéré. D'autres me sont dans un premier temps signalées par le personnel ou certains résidents.

Cette proximité permet aux familles et particulièrement les non-francophones d'être rassurées. Elles peuvent bénéficier d'interprètes improvisés (c'est à dire d'entraides entre gens d'une même communauté) ou encore de la disponibilité des agents d'accueil qui connaissent leur histoire et leurs difficultés.

Le fait d'être connues par certaines familles, ou femmes seules favorisent la venue d'autres personnes qui n'auraient pas forcément poussé les portes de la Maison du Département.

Toutes les problématiques peuvent être abordées : de l'allaitement maternel au biberon en passant par la santé ou l'éducation de l'enfant (vaccination, expositions aux écrans, propreté...).

L'ouverture de cette permanence à Hybritel a véritablement renforcé les échanges. Elle permet aussi une première approche qui se concrétise régulièrement par un suivi médical à la Maison du Département. En moyenne 2 ou 3 personnes y sont reçues par semaine (taux variant en fonction du nombre de femmes avec de jeunes enfants présents sur site). »

Dominique DESQUIENS
IDE PMI

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

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

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 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 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.

■ 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. 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 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.

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 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 2018	Réalisations au 31 décembre 2018	Perspectives pour 2019
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 2019 Constitution de fonds documentaires. A poursuivre en 2019	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
Coopérer	Favoriser la visibilité du dispositif hybritel auprès des partenaires Elargir nos connaissances sur nos partenaires	Rencontres avec la DDCS et le 115, participation au groupe urgence du SIAO	Finaliser la plaquette à destination des partenaires Poursuivre la participation au groupe urgence du SIAO
S'engager	Développer le bénévolat d'interprétariat		Recrutement de bénévoles interprètes à poursuivre en 2019 en fonction des personnes hébergées

8. PERSPECTIVES

Ouvert en avril 2014, le fonctionnement de l'hybritel est véritablement stabilisé. Pour l'année 2019, 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 avec le soutien de la graphiste bénévole.

En 2019, une structure d'hébergement d'urgence reprenant le même concept que l'hybritel ouvrira pour la période hivernale (à partir de novembre). A ce titre, les professionnelles de l'hybritel auront l'occasion de proposer leurs compétences pour organiser le fonctionnement de cette nouvelle structure.

Evaluation interne



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).

Les dernières évaluations ont été réalisées en 2013 pour l'évaluation interne et en 2015 pour les évaluations externes sur les services rond-point (BS, 115 et Asep), CHRS / Stabilisation. Si les travaux des deux dernières évaluations ne nous paraissent pas si lointains... L'évaluation interne devra d'ores et déjà être reconduite en 2019 et sera suivie par l'évaluation externe en 2020 / 2021.

En quoi consiste l'évaluation interne ?

L'évaluation interne constitue une démarche participative de l'ensemble de l'établissement et porte sur les effets produits par les activités et leur adéquation aux besoins et attentes des personnes accueillies. Elle va mobiliser les équipes et les personnes accueillies des services concernés dès le mois mai 2019 et ce jusqu'en novembre.

Les résultats de l'évaluation interne 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.