Hybritel

Bilan d’activité 2021
Mars 2022

Adalea
LA SOLIDARITÉ EN ACTIONS

WWW.ADALEA.FR

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 **11**

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

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

9. PERSPECTIVES **17**

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL

Les actions d'ADALEA sur les champs du **LOGEMENT** et de **L'HEBERGEMENT** sont diversifiées et complémentaires pour permettre aux personnes accueillies ou accompagnées de bénéficier d'un **parcours résidentiel** qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins.

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

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

Les **CHRS** proposent un hébergement avec accompagnement social et professionnel pour aider des personnes ou des familles en démarche d'insertion à résoudre les difficultés qu'elles rencontrent.
Le **CHRS Clara ZETKIN** est spécialisé dans l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales.

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

- Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
- Des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- Des mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)
- Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- L'intermédiation Locative (IML)
- Une action visant la préparation à la sortie de maison d'arrêt en partenariat avec le SPIP
- Un accompagnement à la constitution de dossiers DALO/DAHO (Saint-Brieuc et Loudéac)
- Une Pension de famille (30 places)
- Des places de stabilisation (6 places)
- Des évaluations sociales en tant que structure relais du SIAO

ADALEA gère aussi :

- **L'Hybritel et l'Hybiscus : structures alternatives aux nuitées hôtelières (80 places)**

L'Hybritel et l'Hybiscus proposent une réponse à l'hébergement d'urgence dans du logement, qui se caractérise par une durée d'accueil courte s'inscrivant dans un maillage territorial avec l'ensemble des acteurs de l'insertion et du logement, du sanitaire et en premier lieu du SIAO afin d'organiser une bonne fluidification des parcours.
Les missions principales sont :

- **D'héberger immédiatement, toute l'année,** en fonction des places disponibles sur la base d'une orientation faite par le 115 et pour une courte durée, tout ménage qui se retrouve dans une nécessité de mise à l'abri immédiate. Un ménage pourra être constitué d'une seule personne (Homme ou femme).
- **De proposer des modalités d'hébergement adaptées et diversifiées** qui prennent en compte la nature éclectique des personnes accueillies, qu'il s'agisse de personnes seules, de couples avec ou sans enfants, de familles monoparentales. L'accueil des enfants n'est possible qu'en présence des parents, ces deux dispositifs n'ayant pas vocation à accueillir des mineurs isolés.
- **D'adapter ces réponses en termes de capacités d'hébergement** grâce à la modulation des logements proposés et ainsi de faire face aux évolutions des publics et des compositions familiales.

L'Hybritel a vocation d'accueillir prioritairement les personnes ou familles accompagnées d'enfants en bas âge et les personnes en situation de fragilité particulière (femmes en état de grossesse avancée, personnes âgées, personnes souffrantes…). Toutefois peuvent être accueillies au sein de l'Hybritel, toute personne (homme ou femme isolé, en couple avec ou sans enfants) ne disposant pas à un instant donné d'un toit (mise à l'abri). L'Hybritel offre la possibilité d'accueillir sur deux logements pour une capacité de 2 places, des personnes en situation de handicap.

Le bâtiment comporte une cage d'escalier comprenant 27 chambres réparties en 14 logements. Sa capacité d'accueil moyenne est de 40 places avec une capacité maximale de 54 places. Les professionnels disposent d'un bureau d'accueil et d'un local de rangement au rez-de-chaussée.

Chiffres clés 2021 :

- **110 ménages accueillis qui représentent 197 personnes**
- **Taux d'occupation de 81 %, ce qui représente 16 029 places occupées sur l'année**

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		
	2020	2021	% 2021	2020	2021	% 2021
Personnes isolées	93	63	58 %	93	63	46 %
Couples	3	7	10 %	6	14	3 %
Ménages avec enfant(s)	38	37	30 %	97	113	48 %
Groupe d'adulte	3	3	2 %	7	7	3 %
Total	**137**	**110**	**100 %**	**203**	**197**	**100 %**

Nous constatons une baisse des personnes isolées et une stagnation du nombre de ménage avec enfants. Cette tendance était déjà à l'œuvre en 2019 et a été largement accentuée par la baisse en 2020 du public issu d'un parcours migratoire et par l'ouverture de l'Hybiscus. A contrario nous observons l'accueil de famille avec beaucoup d'enfants.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à l'Hybritel se répartissent en 62 mineurs (contre 46 en 2020) et 136 majeurs (contre 157 en 2020).

Les enfants de 7 à 17 ans sont les plus représentés parmi la population mineure. Chez les adultes, en 2020 nous avions déjà constaté un rajeunissement significatif du public et un étalement sur les différentes tranches d'âge. Celle des 18-25 ans reste importante avec 26% des personnes accueillies.

Tranche d'âges	*Enfants 2021*	*%*
0 – 3 ans	13	21 %
4 – 6 ans	16	26 %
7 – 17 ans	33	53 %
Total	**62**	**100 %**

Tranche d'âges	*Adultes 2021*	*%*
18 – 25 ans	36	26 %
26 – 35 ans	20	15 %
36 – 45 ans	43	32 %
46 – 55 ans	24	18 %
56 – 65 ans	9	7 %
65 ans et plus	3	2 %
Total	**135**	**100 %**

Origine géographique et statut

En 2020 et 2021, La majorité des personnes accueillies sont de nationalité française. Celles originaires de pays hors de l'Union européenne (44,5% en 2021) sont en nette diminution du fait des fermetures des frontières en lien avec la situation sanitaire. Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie, Russie), d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne (Angola, Congo).

En 2021, l'Hybritel a accueilli 21 femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence soit 19 % du public accueilli. C'est une évolution forte déjà constatée en 2019 et 2020 qui a été atténuée cette année par des orientations sur Hybiscus. Cette évolution peut trouver son explication dans les périodes de confinements liées à la crise sanitaire.

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

Pour les personnes originaires d'un pays Hors UE et pour lesquelles la demande d'asile a été prise en compte par l'OFPRA, elles bénéficient de l'Allocation pour Demandeur d'Asile (ADA), Le montant de l'ADA est calculé de la manière suivante : 6,80 euros par jour pour 1 personne + 3,40 euros, par jour, par personne supplémentaire.

2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2021

Les ménages sont orientés vers l'Hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDETS, les durées de séjours.
En 2021, 88 ménages sont sortis du dispositif.

- Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2021	%
Moins d'un mois	39	44 %
De 1 à 3 mois	21	24 %
De 3 à 6 mois	20	23 %
De 6 à 9 mois	3	3 %
De 9 à 12 mois	1	1 %
Plus de 12 mois	4	5 %
Total	**88**	**100 %**

Cette année, 44% des séjours effectués à l'Hybritel sont inférieurs à un mois ce qui est une nette diminution en comparaison aux exercices précédents (71% en 2019 et 54% en 2020). Ce changement s'explique par le fait que la vigilance sanitaire a motivé un turn-over moins important pour éviter tout risque de diffusion de la COVID-19.

Nous avons accueilli moins de ressortissant étranger dont les prises en charge durent plus longtemps.

- Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2021	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	1	1 %
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	23	27 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	12	14 %
Accès à un hébergement spécialisé soins	8	9 %
Hébergement chez des tiers	10	11 %
Situation inconnue	4	5 %
Fin d'hébergement sans solution	2	2 %
Retour au domicile	6	6 %
Retour au pays d'origine	2	2 %
Exclusion	5	6 %
Logement autonome	11	12 %
Autre	4	5 %
Total	**88**	**100 %**

Dans le cadre de l'accueil en Hébergement d'Urgence avec les effets de « turn over », le motif principal de sortie de des ménages de l'Hybritel est l'orientation des ménages vers un autre hébergement d'urgence.

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

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

2.3. L'occupation à l'hybritel

La capacité d'accueil de l'Hybritel est de 54 places (pour 40 places autorisées dans le cadre de la DGF). Le projet social se base sur une occupation moyenne de 40 places, soit un objectif de taux d'occupation moyen de 74%.

Sur la base de 54 places, le taux d'occupation de l'Hybritel est de 81% en 2021 avec 16029 nuitées effectuées.

Nous avons eu quelques fermetures de logements en raison de travaux ce qui implique une baisse du taux d'occupation. Toutefois ce taux d'occupation de l'Hybritel reste conséquent même si en 2021 il a été impacté par les contraintes liées à la situation sanitaire et à l'accueil plus important de personnes isolées.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Un couple aux problématiques difficilement compatible avec la vie en collectivité

Nous avions accueilli au début de l'hiver, un couple, orienté par le 115 en situation d'errance ayant de nombreux problèmes de santé et d'addictions. Nous les avions logés dans un studio autonome, au sein d'un palier comprenant deux autres chambres avec seulement l'entrée principale en commun.
Le couple est resté discret pendant les premières semaines, et nous ne faisions qu'une visite partielle des lieux, en général le week-end, les ayant prévenus au préalable. Le logement semblait tenu correctement.

Nous travaillions en lien avec le Point Santé et nous savions que Madame souffrait de plusieurs pathologies. Il s'est avéré que Monsieur aussi avait des problèmes de santé. Ainsi, il a pu faire à plusieurs reprises des crises de type épileptiques qui ont nécessité l'appel des secours.
Nous avons aussi été alertés à plusieurs reprises sur des disputes conjugales qui montaient en intensité. L'une d'entre elle a nécessité notre intervention et certaines ont également impliqué les voisins.

Devant ces difficultés, notre vigilance s'est accrue. Nos visites sont alors devenues plus spécifiques et nous avons pu constater petit à petit un laisser aller sur l'hygiène et la propreté du logement et découvert des traces de consommations importantes d'alcool et de stupéfiants (canettes, seringues, aiguilles, déchets d'injections).

En conséquence, nous avons dû insister sur le suivi du nettoyage, la sécurisation de leur consommation par injection et envoyé les comptes rendus à notre encadrement. Plusieurs rappels leur ont été fait sur leur l'attitude et le fait qu'ils mettaient en danger la sécurité collective de la structure. Pris dans la logique de leur consommation le couple n'a pas été réceptif à nos alertes et ont commencé à être vindicatif et virulent.

Au vu de l'absence de mobilisation du couple une fin de pris en charge a été actée.
Cela a été très mal vécu par le couple car la sortie s'est faite sans solution. L'équipe qui s'est beaucoup engagée dans leur soutien a été aussi impacté émotionnellement.

Certains accueils sont ainsi relativement complexes. Les mises à l'abri de ménages souffrant de pathologie ou d'addiction peuvent être compliqué voire incompatible avec la dimension collective de l'Hybritel. En outre la présence d'enfant requiert une certaine mobilisation des ménages dans leur hygiène et leur comportement.

L'équipe s'est retrouvée partagé entre la nécessité de mise à l'abri de personne en difficultés et la gestion sécure de ce lieu d'accueil. Face à ces prises en charge complexes, elle souligne l'importance de la formation des hôtes ; notamment en matière de communication, de gestion de conflits et de connaissance de certaines psychopathologies.

Une toute nouvelle équipe

L'année 2021 a été marquée par plusieurs changements dans l'équipe de l'Hybritel. En effet, la dernière Hôtesse d'accueil de l'équipe précédente est partie vers de nouveaux horizons, laissant place à une équipe renouvelée qui a dû prendre ses marques pour faire fonctionner la structure. Il y a eu de nombreuses mises au point notamment dans la répartition des tâches, avec l'objectif que chacun puisse acquérir les compétences transversales nécessaires au poste d'Hôte d'accueil.

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
- ✓ **2017 :** La diminution des sorties des ménages en 2017 : constats et conséquences sur le quotidien
- ✓ **2018 :** L'accueil de personnes souffrantes de troubles psychiques
- ✓ **2019 :** Un accueil plus important de prise en charge d'hommes isolés
- ✓ **2020** : Le COVID
- ✓ **2021** : une nouvelle équipe

- La problématique liée à la prise en charge de pathologies complexes

Depuis l'ouverture de l'Hybritel, le public visé était essentiellement celui des familles et des femmes victimes de violences conjugales.

Pourtant, le service est de plus en plus souvent sollicité pour la prise en charge de personnes présentant des troubles psychiques ou physiologiques (handicaps) plus ou moins sévères, ce qui fait écho aux constats déjà repérés, notamment en 2018.

En effet, à l'instar des années précédentes, il est constaté une augmentation des orientations de personnes présentant, outre la fragilité sociale et l'absence d'hébergement, ce type de problématiques associés. Cela représente un défi pour les hôtes d'accueils dans la mesure où ils sont confrontés à des comportements auxquelles ils n'ont ni l'habitude ni la formation spécifique pour y répondre.

De nature inventif, ils ont su improviser et mobiliser l'ensemble de leurs ressources, notamment en puisant dans leurs expériences, leur créativité, leur bon sens et en sollicitant les cadres et /ou les partenaires selon les spécificités.

Ils peuvent ainsi être confrontés à des situations ambiguës relevant d'un accompagnement pluriel et renforcé. Si des relais avec les différents partenaires (EMPP, point santé, CMP, ASEP, mandataires judicaire, MDD) peuvent se faire, ces accueils durent dans le temps car les orientations vers des lieux d'accueils plus adaptés ne sont pas disponibles (FJT, ACT, LHSS, CHRS, …)

De ce fait, Hybritel fait bien souvent office de « structure d'évaluation transitoire » en attente d'orientation et mobilise les hôtes d'accueils aux frontières de leurs missions. Ils se retrouve régulièrement à composer avec les difficultés des ménages orientés afin d'éviter une fin de prise en charge sur la structure. En effet, celle-ci peut signifier un retour à la rue de ces personnes.

Nous avons calculé que ces problématiques aiguës ont concerné environ 15 % des ménages hébergés dans l'année passée.

5. PAROLES ET TEMOIGNAGES :

le 13 Mars 2022

Nous rendons gloire au Seigneur lui qui avait permit nous puissons être Hé-gé à Hybritel.

depuis Avril 2021, nous étions ici, il s'agit de mes soeur Daniella, Rawell, et moi même Reine mon frère Ranialy ainsi que notre Maman. tout était bien et l'equipe d'hybritel était gentille.

- durant notre séjour, notre peur était le chiens << ils aime pas le noir et nous agresser >> sont de chiens raciste

Je demande a Hybritel de continuer ou l'equipe de prendre soient des autres comme ils ont fait en nous à notre famille.

Nous remercions le 115, Mme Carol pour tous.

Merci que Dieu vous bénisse

Reine Bonyebu

6. RESSOURCES HUMAINES :

HYBRITEL Formation	Organisme	Nb salarié
Problématique des violences conjugales et parentalité	Interne	1
Ecoute active	ASKORIA	2
Habilitation électrique (NE) initiale	APAVE	1
SST INITIALE	ADALEA	1
Total général		**5**

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 dont 14 heures au titre de la formation collective et 28 heures au titre de la formation individuelle**

HYBRITEL Formation	Organisme	Nb salariés
Ecoute active	ASKORIA	2
Habilitation électrique (NE) initiale	APAVE	1
SST INITIALE	ADALEA	1
Total général		3

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 **7 heures**

HYBRITEL Formation	Organisme	NB salarié
Problématique des violences conjugales et parentalité	Interne	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.

Les familles semblent satisfaites de leur orientation à l'Hybritel et des conditions de vie mises à leur disposition pour s'intégrer au mieux dans le quartier malgré l'éloignement du centre-ville.

2- Le travail de partenariat

Les hôtes d'accueil sont amenés au quotidien à travailler en réseau et en partenariat. Selon la situation du ménage, ils orientent vers le service ou le dispositif compétent.

- Le réseau caritatif

  En ce qui concerne les besoins de première nécessité, l'hybritel est en contact une fois par semaine avec les restaurants du cœur pour avoir en réserve quelques colis alimentaires pour adultes, mais aussi pour bébés, ainsi que des kits d'hygiène. Le secours populaire peut être également sollicité.
  L'équipe de l'hybritel peut orienter, si besoin, des familles à l'Escale Familles. Ce lieu d'accueil de jour est ouvert à la maison Saint-Yves du Diocèse de Saint-Brieuc situé non loin de l'Hybritel. Il est animé par des bénévoles et un service civique et comprend un espace de jeux et de repos, une cuisine, une buanderie, une salle de bain.

- L'hébergement pour demandeurs d'asile

  Les liens avec les équipes des CADA des Côtes d'Armor et des autres départements bretons, ont permis de préparer au mieux la sortie du dispositif d'urgence, pour de nombreux ménages. Il est alors important pour les hôtes d'accueil d'obtenir des renseignements sur les logements et leurs emplacements afin de renseigner les familles sortantes. L'office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) a entre autres, 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. Une infirmière puéricultrice à la PMI de Saint-Brieuc, vient à la demande, rencontrer chaque famille ayant de jeunes enfants.

  Pour les personnes souffrantes, des échanges réguliers par courriels et par téléphone sont effectués avec le Point Santé d'Adalea. L'infirmier(e) et le médecin bénévole se déplacent alors au sein de la structure ou reçoivent aussi les familles. Dans ce cadre, elles peuvent aussi rencontrer la psychologue.

  Le centre hospitalier Yves Le Foll est aussi un de nos partenaires pour tous les soins et les autres interventions chirurgicales. Quelques familles ont également un médecin de ville. Pour quelques personnes nécessitant de soins à domicile, l'Hybritel est en partenariat avec un cabinet infirmier. Selon les personnes hébergées, l'équipe peut être en lien avec des ambulanciers, des cabinets de kinésithérapies ou encore les centres de rééducation tel que le CHM à Cesson ou le Centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelle de Trestel.

- Le soutien aux démarches administratives

  Pour l'aide et le suivi administratif des migrants sur le territoire, l'ASTI est fortement présente. Les bénévoles représentent une aide précieuse pour les familles. Ils accompagnent de façon très assidue tous les demandeurs d'asile dans toutes leurs démarches. Les mardis et jeudis, les familles vont chercher leur courrier à COALLIA où elles sont domiciliées et les hôtes d'accueil sont parfois sollicités pour des explications sur certains documents reçus, d'où les nombreux échanges avec l'ASTI.

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

- La Scolarité

  Pour l'accès à la scolarisation jusqu'en primaire, l'Hybritel oriente les familles au point accueil école de la mairie de Saint-Brieuc. A partir du collège, l'Hybritel oriente vers le Centre d'Information et d'Orientation (CIO).

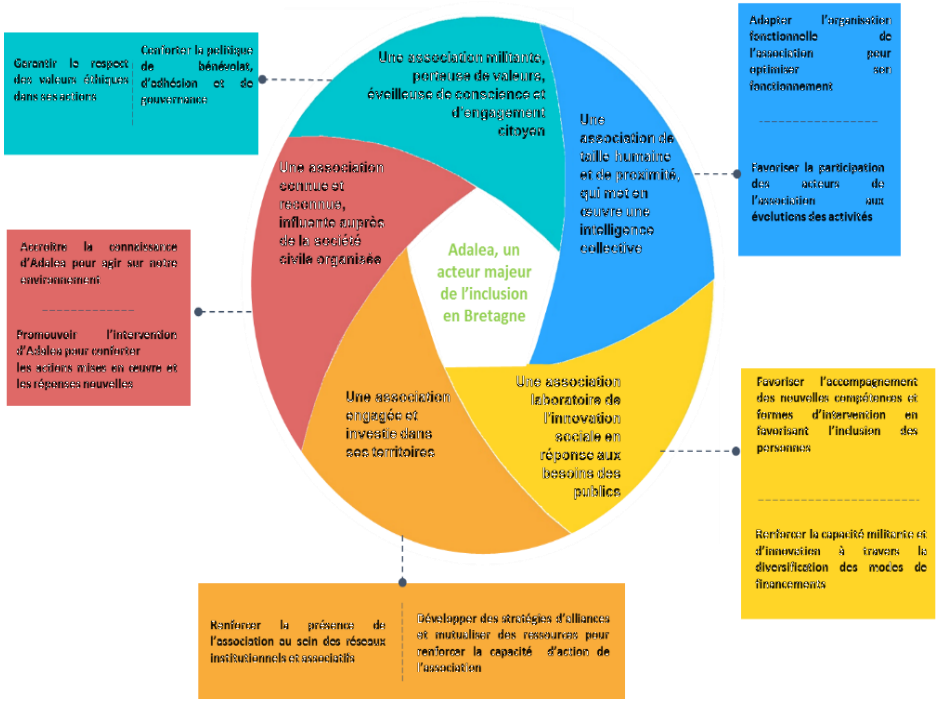
8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D'ACTIONS

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 2020	Axe de progrès identifié via l'évaluation interne *(à cocher si oui)*	Réalisations au 31.12.2021	Perspectives 2022
✓ 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) ✓ Permettre un accès à une machine à laver (un espace buanderie) ✓ Equiper l'ensemble des chambres avec des couettes. ✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et des comportements inadaptés. ✓ Actualiser le règlement de fonctionnement. ✓ Afficher les modalités d'assistance et la liste des personnes qualifiées. ✓ Développer une proximité avec le commissariat de police.	☒	✓ 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) ✓ Equiper l'ensemble des chambres avec des couettes. ✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et des comportements inadaptés. ✓ Afficher les modalités d'assistance et la liste des personnes qualifiées ✓ Un contact a été formalisé avec le commissariat mais suite à une mutation il doit être réitéré.	✓ Amélioration des conditions d'accueil en repensant l'aménagement des espaces individuels ✓ Clarifier les responsabilités des différents intervenants (bailleurs/prestataires) ✓ Actualiser le règlement de fonctionnement.

✓ Repenser le cadre des horaires en lien avec l'évolution des besoins de la structure. ✓ 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. ✓ Poursuivre notre lobbying auprès de l'agglomération pour créer un arrêt de bus à proximité et faciliter l'accès au tarif social de la carte de bus.	☒	✓ Repenser le cadre des horaires en lien avec l'évolution des besoins de la structure. ✓ Reposer le cadre d'intervention des agents d'accueil (rôle d'orientation, liens partenaires, etc.) et le cadre d'échanges avec les partenaires.	✓ 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 ✓ Poursuivre notre lobbying auprès de l'agglomération pour créer un arrêt de bus à proximité et faciliter l'accès au tarif social de la carte de bus.
✓ Réinvestir l'enquête de satisfaction permanente. ✓ Actualiser le questionnaire et le cadre de traitement et communication des résultats.	☒	✓ Le questionnaire de satisfaction a été retravaillé et simplifié.	✓ Repenser sa diffusion et le traitement des données.

9. PERSPECTIVES

La démarche d'évaluation

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

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

L'évaluation interne a été finalisée en 2020 et sera suivie par l'évaluation externe en 2022/ 2023.

La construction du projet de service

Initié en 2020 et s'appuyant sur le projet de l'association, l'équipe a finalisé son projet de service en avril 2021. L'année 2022 est donc une année de travail pour sa mise en œuvre effective.