

Hybritel

Bilan d'activité 2023
Mars 2024

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBRITEL	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION	4
3. EVENEMENTS MARQUANTS	7
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	8
5. PAROLES ET TEMOIGNAGES	9
6. RESSOURCES HUMAINES	10
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	11
8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D' ACTIONS	13
9. PERSPECTIVES	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 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 :

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

Hybritel et 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.

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 d'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). 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 2023 :

- 88 ménages accueillis qui représentent 163 personnes
- Taux d'occupation lié aux places est de 77 %, ce qui représente 15 103 places occupées sur l'année. A noter que le taux d'occupation par chambres en 2023 est de 97 %.



Photo de la façade de l'Hybritel

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

Hybritel a ouvert ses portes le 22 avril 2014.

2.1. Typologie du public présent sur l'année

Composition des ménages

	Ménages			Personnes		
	2022	2023	% 2023	2022	2023	% 2023
Personnes isolées	43	49	56 %	43	49	30 %
Couples	4	5	6 %	8	10	6 %
Ménages avec enfant(s)	25	32	36 %	82	98	60 %
Groupe d'adultes	2	2	2 %	6	6	4 %
Total	74	88	100 %	139	163	100 %

Nous constatons une augmentation du nombre de ménage avec enfants. Ce sont principalement des familles en parcours migratoire.

Age des personnes présentes sur l'année

Les personnes accueillies à Hybritel se répartissent en 53 mineurs (contre 62 en 2021 et 47 en 2022) et 110 majeurs (contre 135 en 2021 et 92 en 2022).

Les enfants sont répartis en deux groupes. 49 % sont les jeunes de moins de 7 ans et 51 % sont des enfants de 7 à 17 ans. Chez les adultes, on constate que les 36-45 ans sont prédominants. Il y a eu moins d'orientation du public 18-25 ans, celui-ci est en baisse de 12 points par rapport à 2021. Le nombre de 55 ans et plus est équivalent à 2021.

Tranche d'âges	Enfants 2023	%
0 – 3 ans	12	23 %
4 – 6 ans	14	26 %
7 – 17 ans	27	51 %
Total	53	100 %

Tranche d'âges	Adultes 2023	%
18 – 25 ans	23	21 %
26 – 35 ans	23	21 %
36 – 45 ans	29	26 %
46 – 55 ans	23	21 %
56 – 65 ans	9	8 %
65 ans et plus	3	3 %
Total	110	100 %

Origine géographique et statut

A l'instar de 2022, la majorité des personnes accueillies sont de nationalité étrangères. Celles originaires de pays hors Union européenne sont en augmentation. Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est, d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne.

En 2023, Hybritel a accueilli 26 femmes victimes de violences intrafamiliales dans le cadre de l'urgence soit le double de l'année passée.

2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2023

Les ménages sont orientés vers Hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDETS, les durées de séjours. En 2023, 68 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2023	%
Moins d'un mois	24	35 %
De 1 à 3 mois	18	27 %
De 3 à 6 mois	13	19 %
De 6 à 9 mois	4	6 %
De 9 à 12 mois	4	6 %
Plus de 12 mois	5	7 %
Total	68	100 %

Cette année, 35 % des séjours effectués à l'Hybritel sont inférieurs à un mois ce qui est une légère diminution en comparaison aux exercices précédents (54% en 2020, 44 % en 2021 et 39% en 2022). Nous avons accueilli plus de ressortissants étrangers en 2023 par rapport à 2021 et 2022. La prise en charge des ressortissants étrangers en demande d'asile durent plus longtemps.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2023	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	2	3 %
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	12	18 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	3	4 %
Accès à un hébergement spécialisé soins	2	3 %
Hébergement chez des tiers	11	16 %
Hôtel payé par le ménage	-	-
Situation inconnue	7	10 %
Fin d'hébergement sans solution	5	7 %
Retour au domicile	4	6 %
Retour au pays d'origine	2	3 %
Exclusion	2	3 %
Logement autonome	12	18 %
Autre	6	9 %
Total	68	100 %

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

La durée moyenne de séjour est de 178 jours soit 5,9 mois en 2023.

Sur la base de 54 places, le taux d'occupation de l'Hybritel est de 77% en 2023 avec 15 169 nuitées effectuées.

A noter que le taux d'occupation par chambres d'Hybritel en 2023 est de 96 %. Le différentiel entre le taux d'occupation par places et par chambres, s'explique par le fait que la composition des ménages est souvent inférieure au nombre de places allouées sur chaque chambre.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Formation à Askoria sur la « juste proximité »

En 2023, l'équipe d'hôtes d'accueil a débuté un travail sur la posture professionnelle au centre de formation Askoria. Cette formation a été mise en place pour améliorer le repérage, leur compréhension des troubles psychiques et de travailler sur leur positionnement.

Cette formation a permis aux professionnel.le.s d'appréhender différemment l'écoute des usagers, l'écoute entre collègues, de questionner en profondeur leur manière de voir les choses, de réaliser qu'il n'existe pas un seul angle de compréhension et de différer les réponses sans se précipiter pour agir plus justement.

Les hôtes d'accueil ont apprécié, au-delà de ces différents apports, le fait que cette intervenante soit passée par divers postes dans le social, qu'elle connaisse en profondeur leurs tâches, leur quotidien, ainsi que le public accueilli et donc de ses attentes.

Optimisation des espaces et de la capacité d'accueil des personnes hébergées

Au printemps 2023, les services de l'Etat ont demandé à réduire les mises à l'abri hôtelières (hôtellerie marchande) en optimisant notamment les capacités d'accueil des structures d'hébergement d'urgence.

L'équipe des hôtes d'accueil d'Hybritel s'est donc mobilisée pour travailler en étroite relation avec le 115 pour absorber un maximum de personnes.

Depuis un certain moment les effectifs au sein de l'établissement étaient stables : environ 45-50 personnes, pour un taux de remplissage maximum théorique de 54 places. Hors, à cette occasion, ont été accueillies jusqu'à 60 personnes.

Pour ce faire, les espaces ont été optimisés en réduisant l'espace vital des ménages hébergés, en supprimant des chambres à des familles pour les loger à trois dans des chambres pour deux.

La promiscuité s'est faite ressentir sur chacun des étages, surtout au premier où les hôtes d'accueil ont été astreints à héberger trois familles ensemble, soit au total 11 personnes dont 3 adultes alors que la règle éthique d'accueil fixée était de ne pas dépasser 7 personnes sur chaque palier. Au regard de cette importante cohabitation impactant l'accès commun à la cuisine, une table de cuisine ainsi qu'un frigo ont été montés au sein d'une chambre.

L'équipe a dû faire preuve d'une grande vigilance pour répondre à la fois par de la souplesse et de la fermeté aux nombreux défis logistiques comme la gestion des espaces, des lits, des poubelles, aux débordements des enfants ou encore aux conflits qui se sont produits dans ces situations de promiscuité accrue.

Ces mois en tension continue ont eu un impact sur le moral de l'équipe qui a été mis à rude épreuve. Le mot d'ordre fut « *inventivité* » pour ne pas employer celui de « *bricolage* ». Ce fut une expérience difficile dont l'équipe en « *sort indemne et grandie* ».

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
- ✓ **2022** : La consolidation de l'équipe

- ✓ **2023** : **Un partenariat nécessaire**

Les personnes orientées par le 115 peuvent avoir des problématiques complexes et provoquer des difficultés au sein de l'hébergement.

La fonction d'hôte d'accueil polyvalent à Hybritel est d'assurer l'entrée des personnes, une écoute, la sécurité des résidents, l'entretien du site. Ces professionnels veillent au respect du règlement et assurent une veille sociale pour les entrées en urgence. Ils ne sont cependant pas en mesure d'accompagner socialement, de prodiguer des soins ni de subvenir aux besoins des ménages hébergés.

Pourtant, si les hôtes d'accueil polyvalent ne sont pas habilités et formés à l'accompagnement social, leur repérage des situations de souffrance est essentiel pour permettre une prise en charge de qualité.

Ainsi, dans leur mission, ils s'appuient sur un réseau de partenaires pour permettre une orientation ou une prise de contact avec les acteurs adaptés aux besoins des personnes.

L'acteur principal de ce lien est le travailleur social « Médiation Sociale » mandaté par le115. Ce dernier a pour mission notamment de faire le lien entre les partenaires et les personnes afin de trouver une solution adaptée dans la prise en charge de certaines problématiques.

Cependant, et la liste n'est pas exhaustive les professionnel.le.s de l'Hybritel travaillent aussi avec : le Point Santé, l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrique, l'équipe de l'ADAPEI-NOUELLES pour le dispositif d'Accompagnement de Coordination Thérapeutique Hors les Murs, les Restos du cœur, Emmaüs, etc.

C'est sur ce partenariat solide et constructif que s'appuient les hôtes d'accueil polyvalents de l'Hybritel pour assurer la prise en charge des personnes accueillies.

5. PAROLES ET TEMOIGNAGES :

moi je trouve que votre façon d'accueillir les
pent est chaleureux, et continuez toujours
comme ça.
brief, les services sont impeccable.

Je suis ravie d'avoir rencontré le personnel de ~~ce~~ cet
établissement, ils sont rayonnant, bienveillant mais avant tout
humain et chaleureux merci à eux. Pouvez-vous ajouter
une poubelle dans les toilettes et la SDB... Sinon
je n'ai rien à dire, merci du fond du cœur.

Ma tête n'oubliera jamais les personnes formidable
que j'ai rencontrées.

6. RESSOURCES HUMAINES :

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heures
EXCEL initiation	CCI 22	2	14
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
La posture professionnelle	ASKORIA	3	38,5
MAC HENE	APAVE	1	10,5
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	2	28
Total général		10	126

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 **108.50 heures**

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heures
EXCEL initiation	CCI 22	2	14
La posture professionnelle	ASKORIA	3	38,5
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	2	28
Total général		8	108,5

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

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heures
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
Recyclage Habilitation électrique	APAVE	1	10,5
Total général		2	17,5

Le temps consacré à la formation hors cadre du plan de formation est de **17.50 heures**

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 également être sollicité.

L'équipe d'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.

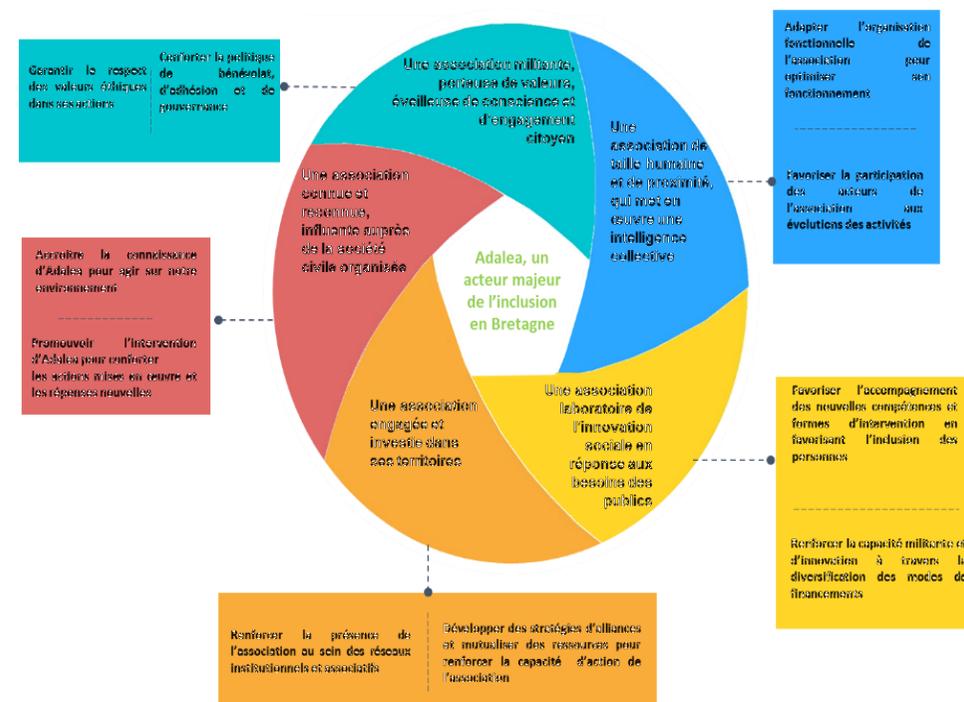
Son élaboration s'inscrit en articulation avec les évaluations interne et externe avec l'intégration des axes de progrès, identifiés lors de l'évaluation interne validée en 2020, dans le plan d'actions adossé au projet de services.

Rattaché à l'établissement CHRS, l'Hybritel a été soumis en 2023 à l'évaluation externe réalisée par le cabinet Etikeval. Cette évaluation a mis en lumière une pleine satisfaction des personnes accompagnées, une qualité de l'accueil/accompagnement, un engagement des professionnels et de la gouvernance, une organisation bienveillante et respectueuse du cadre d'intervention.

Quelques axes d'amélioration ont été relevés sur lesquels Adalea s'investit dès aujourd'hui :

- La formalisation du traitement des plaintes et réclamations. Une démarche mobilisant professionnels représentatifs des pôles de l'association est active pour définir un outil de recueil et un process de traitement. Ce process sera effectif dès 2024 ;

- L'organisation de conseils à la vie sociale pour les CHRS sachant que des groupes d'expressions existent.
- L'extension du plan de gestion de crise à l'ensemble des risques au-delà des risques sanitaires.



Axe de progrès identifiés en 2021	Axe de progrès identifié via l'évaluation interne (à cocher si oui)	Réalizations au 31.12.2023	Perspectives 2024
<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) ✓ 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. ✓ 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. ✓ Poursuivre notre lobbying auprès de l'agglomération pour faciliter l'accès au tarif social de la carte de bus. 	<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.

9. PERSPECTIVES

Une des priorités de 2024 sera de continuer à travailler sur la posture professionnelle afin d'outiller l'équipe au regard des problématiques rencontrées par les publics et réguler les tensions collectives.

D'autre part, un travail sur l'actualisation des outils (livret d'accueil, plaquette de présentation du dispositif...) sera à l'ordre du jour de l'année 2024.

2024 sera également l'année où nous allons travailler avec les services de l'Etat au prochain CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.)