

Hybritel

Bilan d'activité 2024
Mars 2025

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	10
6. RESSOURCES HUMAINES	11
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	12
8. DEMARCHE QUALITE ET PLAN D' ACTIONS	14
9. PERSPECTIVES	16

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 mesures d'Accompagnement social Renforcé dans le Logement et sur l'Urgence (ASRL/ASRU)
- ▶ Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- ▶ L'intermédiation Locative (IML)
- ▶ Des accompagnements dans le cadre du Placement Extérieur, convention avec le SPIP
- ▶ 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 2024 :

- 45 ménages accueillis qui représentent 100 personnes
- Taux d'occupation de 99 %, ce qui représente 19 631 places occupées sur l'année



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		
	2023	2024	% 2024	2023	2024	% 2024
Personnes isolées	49	16	36 %	49	16	16 %
Couples	5	5	11 %	10	10	10 %
Ménages avec enfant(s)	32	23	51 %	98	71	71 %
Groupe d'adultes	2	1	2 %	6	3	3 %
Total	88	45	100 %	163	100	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 40 mineurs (contre 53 en 2023) et 60 majeurs (contre 110 en 2023).

Les enfants sont répartis en deux groupes. 38 % sont les jeunes de moins de 7 ans et 62 % sont des enfants de 7 à 17 ans. Chez les adultes, on constate un rajeunissement du public puisque ce sont les moins de 36 ans qui sont prédominants cette année alors qu'en 2023 c'était les 36-45 ans.

Tranche d'âges	Enfants 2024	%
0 – 3 ans	6	15 %
4 – 6 ans	9	23 %
7 – 17 ans	25	62 %
Total	40	100 %

Tranche d'âges	Adultes 2024	%
18 – 25 ans	14	23 %
26 – 35 ans	17	29 %
36 – 45 ans	8	13 %
46 – 55 ans	11	18 %
56 – 65 ans	7	12 %
65 ans et plus	3	5 %
Total	60	100 %

Origine géographique et statut

En 2024, nous constatons une forte augmentation des personnes accueillies de nationalité étrangère (69% contre environ 50% en 2023). Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie) et d'Afrique Subsaharienne (Congo, Mali, Angola).

En 2024, Hybritel a accueilli 8 femmes victimes de violences intrafamiliales dans le cadre de l'urgence. Pour mémoire en 2023, nous avons constaté une très forte augmentation avec 26 FVVC accueillies.

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 2024, seulement 25 ménages sont sortis du dispositif contre 68 en 2023.

C'est une baisse significative qui témoigne de grandes difficultés à trouver des solutions de sortie du dispositif du fait des statuts des ménages accueillis.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2024	%
Moins d'un mois	9	36 %
De 1 à 3 mois	6	24 %
De 3 à 6 mois	2	8 %
De 6 à 9 mois	3	12 %
De 9 à 12 mois	-	-
Plus de 12 mois	5	20 %
Total	25	100 %

Cette année, 36 % des séjours effectués à l'Hybritel sont inférieurs à un mois ce qui est similaire à 2023 mais en légère diminution en comparaison aux exercices précédents (54% en 2020, 44 % en 2021 et 39% en 2022).

Nous constatons corrélativement une très forte augmentation des durées au-delà de 6 mois et particulièrement celle dépassant 12 mois. Cet allongement des durées est à mettre en lien toujours avec la typologie du public accueilli et notamment aux problématiques administratives associées. La prise en charge des ressortissants étrangers en demande d'asile durent plus longtemps.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2024	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	-	-
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	-	-
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	7	28 %
Accès à un hébergement spécialisé soins	-	-
Hébergement chez des tiers	3	12 %
Hôtel payé par le ménage	-	-
Situation inconnue	-	-
Fin d'hébergement sans solution	6	24 %
Retour au domicile	-	-
Retour au pays d'origine	1	4 %
Exclusion	1	4 %
Logement autonome	6	24 %
Autre	1	4 %
Total	25	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.

En 2024 nous constatons une nette augmentation des « accès au logement autonome » mais aussi une forte augmentation des « fin d'hébergement sans solution ». Ce motif concerne les ménages pour lesquels il y a eu un motif d'exclusion et pour les demandeurs d'asiles.

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 308 jours soit 10 mois en 2024, contre 196 jours, soit 6.4 mois en 2023

Sur la base de 54 places, le taux d'occupation de l'Hybritel est de 99% en 2024 avec 19 631 nuitées effectuées.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Nettoyage du quartier de Lesseps :

Nous avons constaté avec notre chef de service et les collègues de la pension de famille que le quartier se dégradait au fil des mois.

En effet, les dépôts sauvages de poubelles côté route ou encore côté parking étaient un problème connu de tous et ce, depuis plusieurs années. Mais, l'accumulation de meubles usagés et de pièces de voitures dans le jardin, de poubelles dans les douves derrière l'immeuble ou encore jetées directement dans les buissons est devenue un phénomène prenant tant d'ampleur que nous avons décidé de nous mobiliser avant de rentrer dans une situation vraiment plus que déplorable.

Notre objectif était fixé : programmer un grand nettoyage en coordonnant les principaux acteurs intervenants sur le quartier, à savoir Terres d'Armor Habitat, les services de la régie de quartier de Balzac et Adalea représentée à Lesseps par la pension de famille et Hybritel.

Après de nombreux échanges avec les différents acteurs concernés par la question, nous avons convenu d'une date pour programmer ce « grand nettoyage de quartier » qui s'est déroulé le mercredi 19 juin 2024 à 14h00.

Le jour venu, nous étions environ une petite vingtaine sur le terrain. Il y avait 4 employés de la régie, une équipe hétéroclite composée d'enfants et d'adultes d'Hybritel, de quelques habitants et professionnels de la pension de famille, d'habitants de la barre HLM de TAH et enfin, de la médiatrice de quartier de TAH. Tous ensemble, nous avons œuvré dans la bonne humeur malgré un temps maussade pour ramasser les débris.

Au préalable, nous avons emprunté à nos collègues des chantiers d'insertion, des brouettes, à la pension de famille des outils de jardinage qui, en plus des balais, pelles professionnelles et autres sacs transparents que la régie avait apportés, nous ont permis d'être outillés efficacement. Fort d'une motivation décuplée par notre nombre, nous avons pu, en deux heures, accomplir ce nettoyage qui fut achevé vers 16h00.

Les débris ont été apportés vers les bornes de tri sélectif côté parking, où nous avons entassé pêle-mêle les calendres de camionnettes, les vieux tapis, bibelots, poubelles en putréfaction, canettes en tous genres, bicyclettes irréparables, beaucoup de bois provenant de meubles à l'abandon, etc. Les professionnels de la SBAA ont estimé la collecte à environ 300 kilos.

En fin d'après-midi, l'ensemble des participants s'est retrouvé autour d'une collation sur le collectif de la pension de famille accompagné par une intervention préventive de l'équipe des ambassadeurs du tri de la SBAA. Ces derniers nous ont offert des sacs destinés aux hébergés pour mieux gérer le recyclage ainsi que des gobelets "anti gaspillage alimentaire" que nous avons distribué aux hébergés au cours d'une campagne d'information sur le tri sélectif.

Pour terminer, nous avons d'un commun accord acté que nous ne laisserons plus ce quartier se dégrader autant et que nous continuerons sur cette dynamique citoyenne en collaborant avec les acteurs locaux afin d'intervenir de manière plus préventive.

En ce sens et après concertation avec la mairie, la SBAA et TAH, le point de tri sélectif en bordure du quartier a été supprimé car il était devenu un lieu repéré de dépôt sauvage.

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

Cette année les hôtes d'accueil d'Hybritel et d'Hybiscus ont partagé leur problématique rencontrée sur l'exercice 2024.

Contexte

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

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

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

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

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

Problématique

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

- Lors d'une longue prise en charge, une certaine « habitude de vie » se met en place chez les usagers. Ils s'installent, prennent leurs aises. Nous sommes tout à fait d'accord que ces personnes ont besoin d'un cadre rassurant et stable. Toutefois, une hausse significative des dégradations a été constatée. Nous ne parlons pas ici de l'usure régulière, mais de certains abus qui, à la longue, nous forcent à prévoir des travaux de réfection qui empêcheront pendant une certaine période la prise en charge de nouvelles situations.

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

Conclusion :

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

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

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

Les équipes d'Hybritel et d'Hybiscus.

5. PAROLES ET TEMOIGNAGES :

Bonjour [...]. S'il m'était demandé d'écrire un livre pour parler de votre association, je me ferai le plaisir de l'écrire en plusieurs chapitres... Comme cela n'est pas le cas, je me limite de vous transmettre ces quelques lignes pour vous témoigner ma gratitude. Être accompagnée pendant trois ans peut paraître ordinaire pour vous, mais cela a un impact positif pour ma famille. Votre rigueur et professionnalisme nous ont permis de souffler aujourd'hui un air nouveau et affronter la vie autrement. Je viens à travers ce mail dire MERCI à : Madame Liger, Monsieur Ferron, Monsieur Boskma, Madame Raulet.

Notre passage à hybritel a été une autre école de la vie, grâce à l'implication professionnelle de : Frédéric, Hocine et Sonia. Qu'ils trouvent également à travers ces quelques lignes, l'expression de ma gratitude pour le service rendu avec convictions et professionnalisme. Je vous souhaite une belle carrière tout en espérant nous retrouver dans d'autres circonstances de la vie. Longue vie à ADALEA

Mme L.

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 être également 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).

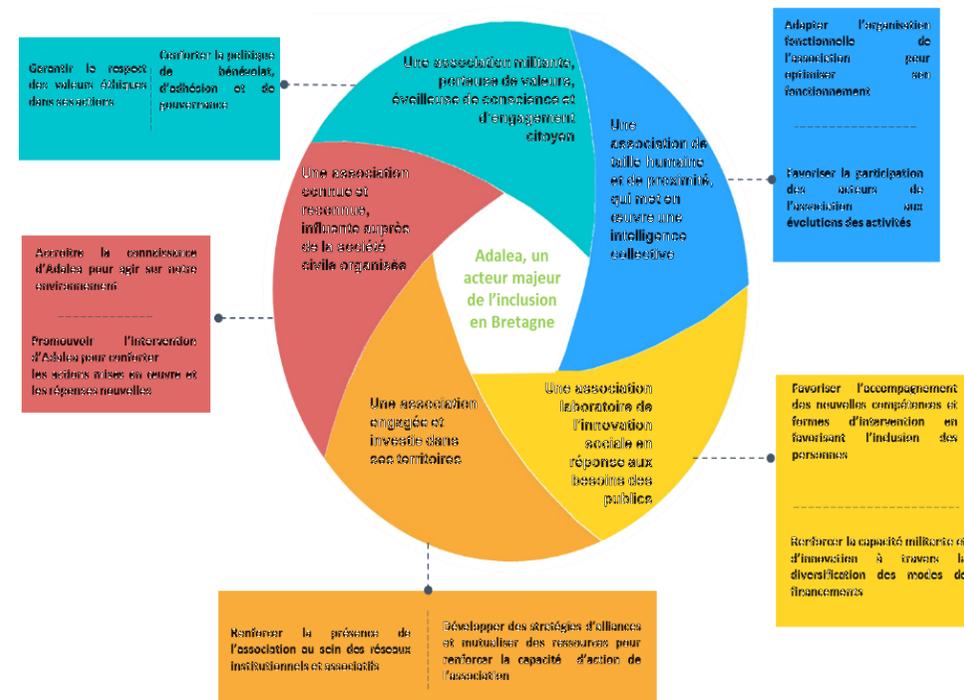
8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D'ACTIONS

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.



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

9. PERSPECTIVES

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

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

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