

Hybiscus

Bilan d'activité 2023
Mars 2024

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBISCUS	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION	4
3. EVENEMENTS MARQUANTS	7
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	8
5. TEMOIGNAGES	9
6. RESSOURCES HUMAINES	10
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	11
8. DEMARCHES D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS.....	12
9. PERSPECTIVES.....	14

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'HYBYSCUS

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 (DPSMA)
- ▶ 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 :

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

Hybiscus et Hybritel offrent 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 d'hébergement d'urgence 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.

Hybiscus 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'Hybiscus, 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). Hybiscus offre la possibilité d'accueillir sur un logement pour une capacité de 2 places, des personnes en situation de handicap.

Hybiscus a été inauguré le 9 septembre 2020. Le bâtiment comporte deux cages d'escalier comprenant 13 chambres réparties en 6 logements. La capacité d'accueil maximale est de 26 places. Les professionnels disposent d'un bureau d'accueil et d'un local au sous-sol.

Chiffres clés 2023 :

- **63 ménages accueillis qui représentent 88 personnes**
- Le taux d'occupation lié aux places est monté en puissance depuis l'ouverture en septembre 2020 passant de 22 % à 40 % en décembre 2020. Il était de 59 % sur l'année 2021, de 56 % en 2022 et de 65 % en 2023. Ce taux d'occupation, inférieur à celui de Hybritel, s'explique par le fait que 73 % des ménages accueillis sont des personnes isolées sans enfants.
- Ramené aux chambres et non aux places, le taux d'occupation est de 98 % sur l'année 2024. L'affectation des chambres étant assurée à l'échelle d'un ménage maximum, la variation entre les taux d'occupation par places et par chambres s'explique par la taille des ménages.



Photo de la façade de l'Hybiscus

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

Hybiscus a ouvert ses portes le 9 septembre 2020.

2.1. Typologie du public présent sur l'année

Composition des ménages

	Ménages			Personnes		
	2022	2023	% 2023	2022	2023	% 2023
Personnes isolées	39	46	73 %	39	46	52 %
Couples	2	-	-	4	-	-
Ménages avec enfant(s)	5	15	24 %	10	38	43 %
Groupe d'adulte	-	2	3 %	-	4	5 %
Total	46	63	100 %	53	88	100 %

Si Hybiscus à vocation à accueillir des familles, ce lieu est beaucoup utilisé par le 115 pour accueillir principalement des femmes avec ou sans enfants. Ainsi elles représentent 73% des personnes hébergées contre 2% d'hommes et 25% d'enfants.

Age des personnes présentes en 2023

Tranche d'âges	Adultes 2023	%
18 – 25 ans	5	8 %
26 – 35 ans	19	28 %
36 – 45 ans	15	22 %
46 – 55 ans	19	28 %
56 – 65 ans	4	6 %
65 ans et plus	5	8 %
Total	67	100 %

Tranche d'âges	Enfants 2023	%
0 – 3 ans	8	38 %
4 – 6 ans	6	29 %
7 – 17 ans	7	33 %
Total	21	100 %

Les personnes accueillies à Hybiscus se répartissent en 21 mineurs (5 en 2022) et 67 majeurs (48 en 2022). Il y a une grande diversité dans l'âge des résidents, avec tout de même une prédominance des personnes âgées entre 26 et 55 ans.

Origine géographique et statut

La majorité des personnes accueillies en 2022 étaient originaires de France (70%). En 2023, ce chiffre a fortement baissé puisqu'il est désormais de 56%.

En 2023, Hybiscus a accueilli 26 femmes victimes de violences conjugales dans le cadre de l'urgence soit 48 % du public majeur accueilli. Ce pourcentage est relativement stable sur cette structure qui est repérée pour sa capacité sécurisante.

2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2023

Les ménages sont orientés vers Hybiscus par le 115 qui fixe, en lien avec la DDETS, les durées de séjours. En 2023, 50 ménages sont sortis du dispositif.

■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2023	%
Moins d'un mois	25	50 %
De 1 à 3 mois	13	26 %
De 3 à 6 mois	6	12 %
De 6 à 9 mois	3	6 %
De 9 à 12 mois	-	-
Plus de 12 mois	3	6 %
Total	50	100 %

La grande majorité, 88 %, des séjours effectués à Hybiscus sont inférieurs à six mois. Le temps d'accueil moyen a baissé par apport de l'année 2022. Nous retrouvons une certaine fluidité dans le parcours des personnes. Il est important de rappeler qu'Hybiscus est une structure d'hébergement d'urgence et suppose un turn-over des publics accueillis. Les 3 ménages dont la durée de séjours est supérieure à 12 mois sont des ménages dont l'absence de droits empêche la sortie.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2023	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	1	2 %
Accès à un hébergement d'insertion	6	12 %
Accès à un hébergement de soins	3	6 %
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	9	18 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	2	4 %
Exclusion	3	6 %
Hébergement chez des tiers	4	8 %
Hôtel payé par le ménage	-	-
Situation inconnue	3	6 %
Fin d'hébergement sans solution	2	4 %
Logement autonome	9	18 %
Retour au domicile	5	10 %
Autre	3	6 %
Total	50	100 %

18 % des ménages accèdent à un logement autonome, soit 1 ménage de plus qu'en 2022. Ce chiffre est relativement stable.

40 % poursuivent vers un parcours en hébergement, soit 13 ménages de plus qu'en 2022. Cette forte augmentation s'explique en grande partie par les mouvements à l'interne entre la structure Hybiscus et Hybritel.

18 % des motifs de sortie d'Hybiscus sont un hébergement chez des tiers ou un retour au domicile. Le motif du retour à domicile est à mettre en corrélation avec l'un des motifs principaux d'orientation que sont les violences conjugales.

Le motif « situation inconnue » s'applique aux ménages pour lesquels les hôtes d'accueil ont constaté qu'ils n'étaient plus présents sur la structure, en lien avec un départ volontaire.

2.3. L'occupation à l'Hybiscus

La capacité d'accueil d'Hybiscus est de 26 places.

La durée moyenne de séjour en 2023 est de 87 nuitées, soit 2,9 mois.

Sur la base de 26 places, le taux d'occupation par place de l'Hybiscus est de 65 % en 2023 avec 6 165 nuitées effectuées.

Ce chiffre de 65 % d'occupation s'explique par le fait que la grande majorité des ménages sont des femmes seules qui n'occupent qu'une place sur les deux que comprennent les chambres.

Les indicateurs ne prennent pas en compte l'occupation par chambre qui doit avoisiner 95 %.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

L'équipe d'Hybiscus, en accord avec la direction de pôle, a proposé pour les fêtes de fin d'année, la tenue d'un réveillon de Noël. Les périodes des fêtes peuvent être difficiles pour les personnes hébergées au sein de structures d'urgences. Les femmes accueillies à Hybiscus nous transmettaient leurs sentiments de solitudes (éloignement de la famille, absence de famille, exclusion par la famille etc.).

Cet événement a permis aux femmes de profiter d'un temps de partage chaleureux et convivial. Ce moment a été mis en place pour rompre la solitude dans un esprit de solidarité. Ce « Réveillon » fut réussi. Des personnes qui d'ordinaire étaient distantes ont été présentes et se sont intégrées aux festivités. Les hébergées se sont senties reconnues et surprises face aux dons de cadeaux reçus par les associations Adalea et don de « la boîte de Noël ».

Depuis lors, nous avons constaté que les femmes étaient plus solidaires entre elles dans leur vie quotidienne. C'est un moment qui a permis de fédérer les personnes et de créer une dynamique de solidarité. L'équipe qui a initié ce temps note l'importance de reconduire de type de moments.



4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

« L'année 2023 a été une année riche en émotions et rebondissements. Aussi les équipes travaillant dans les structures d'hébergement d'urgence telles que les nôtres, ont été confrontées à des profils accueillis complexes provoquant une certaine charge émotionnelle.

En effet, au sein de la structure HYBISCUS, depuis le début de l'année 2023, il est constaté que la proportion de personnes avec des problématiques particulières a significativement augmenté, amenant son lot de difficultés, tant sur l'accueil, que sur l'échange et le suivi quotidien de leurs situations.

Le 115 est sollicité et oriente à présent un public, des femmes seules (en majorité), en grandes souffrances physiques et ou psychologiques.

En tant qu'hôtes d'accueil nous sommes confrontés, au quotidien, à des personnes aux parcours complexes avec des propos dépressifs, des paroles agressives, des personnes sous substances, avec des pathologies physiques parfois associés.

L'équipe a été impactée, de plus, par le fait que ces situations n'étaient pas stabilisées et que la moitié de l'année a été assumée par deux titulaires soutenus par plusieurs remplaçants, ce qui a généré un certain flottement dans la prise en charge des problématiques et donné le sentiment d'être dépassé par les événements.

Face à ces problématiques, les difficultés que nous rencontrons sont :

- La vie en collectivités avec ces troubles. (Chaque femme sur un même collectif ayant une problématique unique fait qu'il y a des tensions et des incompréhensions selon les individus ce qui entraînent des conflits parfois quotidiens.)
- Notre fonction d'hôte d'accueil polyvalent est de nous adapter afin de maintenir un établissement propre et de faire respecter le règlement interne pourtant certaines situations, requérant disons plus d'attention, peuvent nous dépasser où nous questionner, voire même nous atteindre émotionnellement parlant.

Fort heureusement, l'encadrement est présent, disponible et nous aide à apporter des réponses adaptées à ces situations singulières.

Nous avons été soutenus notamment grâce à un accès à des temps d'analyses de pratiques, la formation Omega qui est un outil fiable face à des personnes en crises, mais aussi des passages d'intervenants externes tels que l'Equipe Mobile de Psychiatrie Précarité, ou encore les intervenants du 115 ou d'autres dispositifs comme « Un Chez Soi d'Abord ».

Pour conclure, même si parfois les profils accueillis représentent un réel défi, nous avons tenu le cap et continué à croire en ces même valeurs que nous défendons au sein de notre métier et de notre association ; la solidarité, la bienveillance et l'entraide. Et cela est pour nous une fierté, dans les meilleurs comme dans les pires moments. »

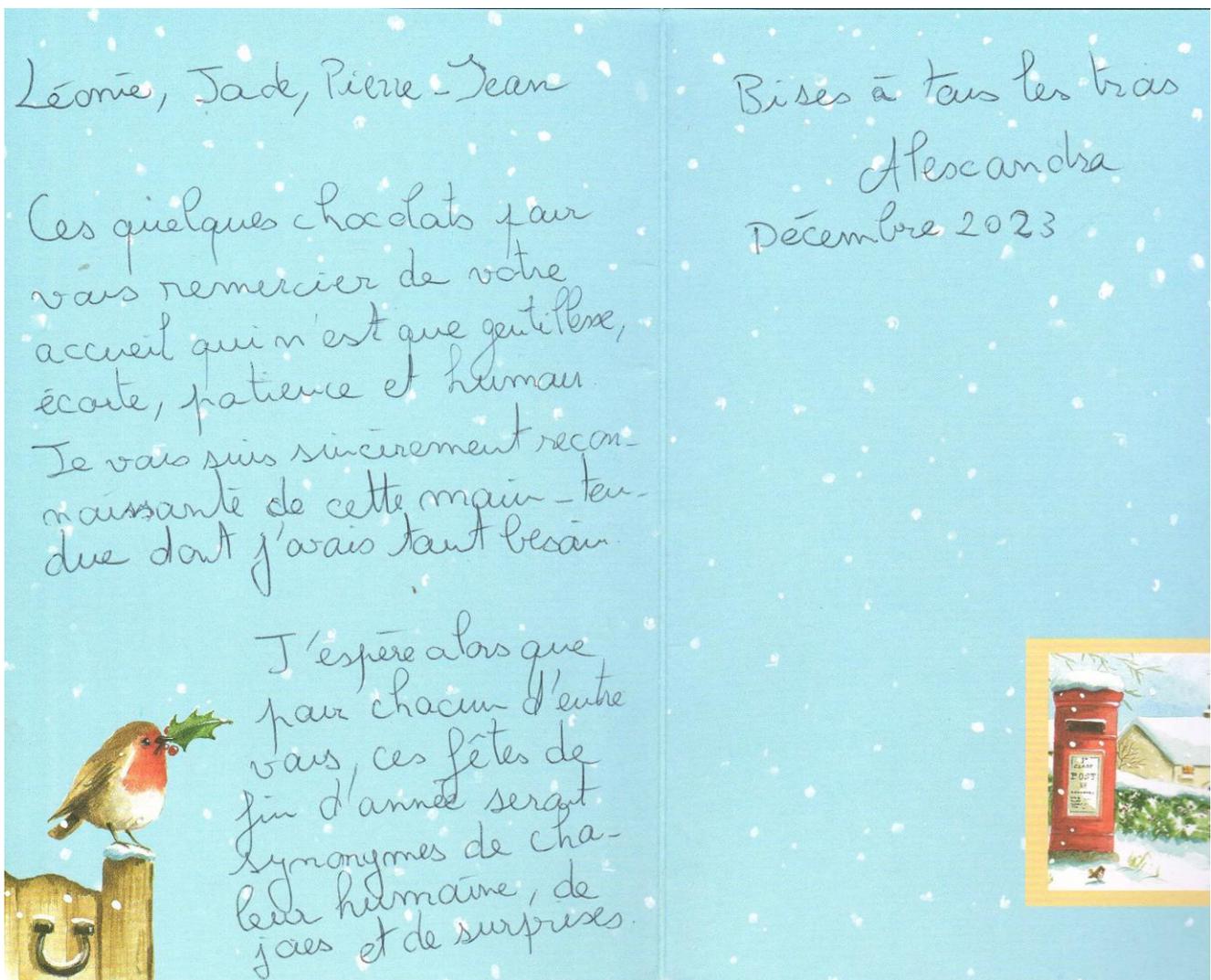
5. TEMOIGNAGES

Merry Christmas Hybiscus family (Lyoni, Marie, the two Ories Prierre and the rest. Sorry if the spelling is not correct :)). I wish you a nice time and happy new year.

I have attached to you some photos from Norway. Hopefully, you will find them interesting :).

I apologise for not being in touch for a while. I have been quite busy with the settling process and the work.

Regards
FO



6. RESSOURCES HUMAINES :

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
EXCEL initiation	CCI 22	1	7
Gestes et postures Accord senior	Formateur interne MENGUY Véronique	1	7
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
La posture professionnelle	ASKORIA	3	42
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	1	14
Syndrome de Diogène	EPSILON MELIA	1	14
Total général		9	119

Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation :

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
EXCEL initiation	CCI 22	1	7
La posture professionnelle	ASKORIA	3	42
OMEGA Gestion des états de crise	IRAP SANTE	1	28
PSSM premiers secours en Santé mentale	SANTE MENTALE France	1	14
Syndrome de Diogène	EPSILON MELIA	1	14
Total général		7	105

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est de **105 heures**

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

Formation	Organisme	Nb salarié	Nb heure
Gestes et postures Accord senior	Formateur interne	1	7
INTERVENTION Gestion des plaintes et réclamations	ASKORIA	1	7
Total général		2	14

Le temps consacré à la formation hors cadre du plan de formation est de **14 heures**

1- L'inscription des personnes hébergées dans leur environnement

Les familles hébergées cohabitent de manière cordiale avec 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.

Les familles semblent satisfaites de leur orientation à Hybiscus et des conditions de vie mises à leur disposition. La proximité du centre-ville et de nombreux partenaires est un atout.

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, Hybiscus est en contact en cas de besoin avec les restaurants du cœur pour avoir en réserve quelques colis alimentaires pour adultes, mais aussi pour bébés, ainsi que des kits d'hygiène.

■ 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.

■ 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. L'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.

Certains partenaires de proximité comme les cabinets infirmiers proches sont sollicités au besoin.

■ 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, Hybiscus oriente les familles au point accueil école de la mairie de Saint-Brieuc. A partir du collège, une orientation est faite vers le Centre d'Information et d'Orientation (CIO).

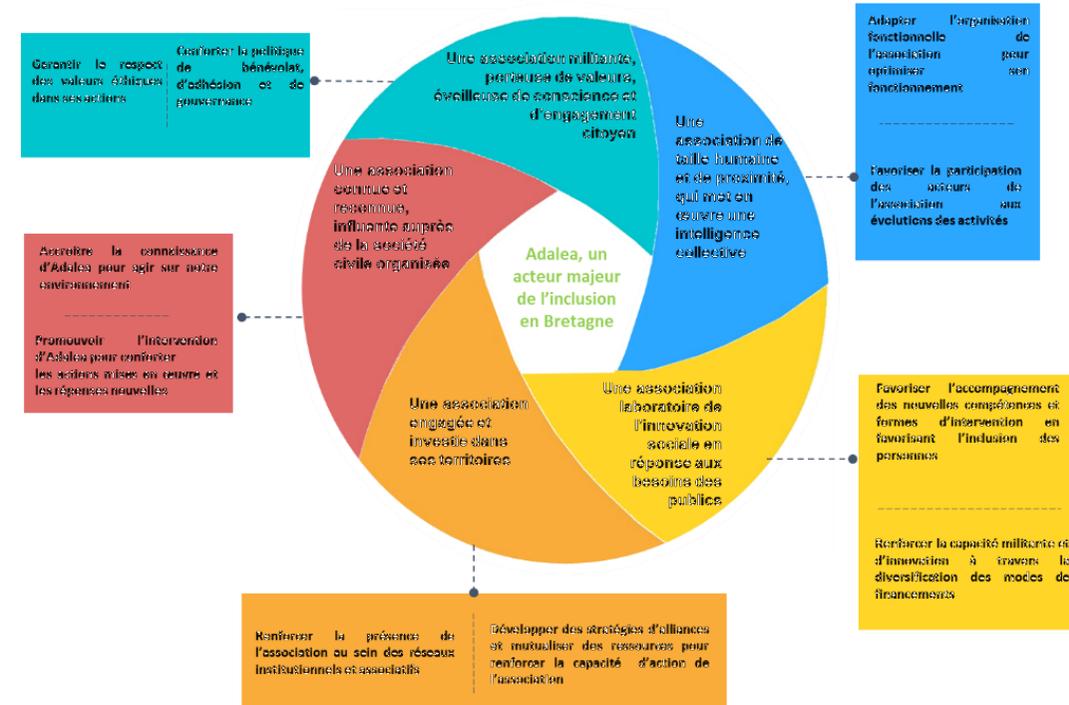
7. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS

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 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.

8. 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.

Enfin, un travail avec les services de l'Etat va être mené afin de voir la faisabilité d'intégrer le dispositif Hybiscus au sein du futur CPOM (Contrat Pluriannuel d'objectifs et de Moyens)