

# Hybritel

---

**Bilan d'activité 2022**  
**Mars 2023**

# 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 .....	12
9. PERSPECTIVES .....	14

## 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 2022 :

- 74 ménages accueillis qui représentent 139 personnes
- Taux d'occupation de 76 %, ce qui représente 14 930 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		
	2021	2022	% 2022	2021	2022	% 2022
Personnes isolées	63	43	58 %	63	43	31 %
Couples	7	4	5 %	14	8	6 %
Ménages avec enfant(s)	37	25	34 %	113	82	59 %
Groupe d'adulte	3	2	3 %	7	6	4 %
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>74</b>	<b>100 %</b>	<b>197</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>

Nous constatons une baisse des personnes isolées ainsi que du nombre de ménage avec enfants. Cette tendance a été largement accentuée par la baisse en 2020 et 2021 du public issu d'un parcours migratoire et par l'ouverture de notre deuxième lieu d'accueil en Hébergement d'Urgence Hybiscus. A contrario nous observons l'accueil de famille avec beaucoup d'enfants. La baisse des effectifs est également en lien avec la fin de la crise sanitaire.

### Age des personnes présentes sur l'année

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

Les enfants sont répartis en deux groupes. 53 % sont les jeunes de moins de 7 ans et 47 % sont des enfants de 7 à 17 ans. Chez les adultes, on constate que les 26-35 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 2022	%
0 – 3 ans	14	28 %
4 – 6 ans	11	25 %
7 – 17 ans	22	47 %
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

Tranche d'âges	Adultes 2022	%
18 – 25 ans	13	14 %
26 – 35 ans	21	23 %
36 – 45 ans	26	28 %
46 – 55 ans	20	22 %
56 – 65 ans	9	10 %
65 ans et plus	3	3 %
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

### Origine géographique et statut

En 2022 la majorité des personnes accueillies sont de nationalité étrangère. Celles originaires de pays hors de l'Union européenne (44,5% en 2021 et 50 % en 2022) sont en augmentation. Les nationalités les plus rencontrées sont celles d'Europe de l'Est (Géorgie, Russie), d'Europe centrale et d'Afrique Subsaharienne (Angola, Congo).

En 2022, l'Hybritel a accueilli 12 femmes victimes de violences intrafamiliales dans le cadre de l'urgence soit 16 % du public accueilli. Cette diminution des femmes victimes de violences intrafamiliales s'est déjà constatée depuis 2019 et qui a été atténuée l'année dernière par des orientations sur Hybiscus, spécialisé dans l'Hébergement en urgence des femmes et des familles.

## **2.2. Les personnes sorties du dispositif en 2022**

Les ménages sont orientés vers l'Hybritel par le 115 qui fixe, en lien avec la DDETS, les durées de séjours. En 2022, 54 ménages sont sortis du dispositif.

### ■ Durée moyenne de séjour

Durée du séjour	Ménages 2022	%
Moins d'un mois	21	39 %
De 1 à 3 mois	12	22 %
De 3 à 6 mois	7	13 %
De 6 à 9 mois	8	15 %
De 9 à 12 mois	3	6 %
Plus de 12 mois	3	6 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

Cette année, 39 % 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 et 44 % en 2021). Nous avons accueilli plus de ressortissants étrangers en 2022 par rapport à 2021. La prise en charge des ressortissants étrangers dure plus longtemps.

■ Les motifs de sorties

Principaux motifs de sorties	Ménages 2022	%
Accès au CADA/HUDA/Lgt tampon	1	2 %
Orientation vers un autre hébergement d'urgence	13	24 %
Orientation vers un autre hébergement (Cd22, HI, ...)	4	7 %
Accès à un hébergement spécialisé soins	4	7 %
Hébergement chez des tiers	5	9 %
Hôtel payé par le ménage	3	5 %
Situation inconnue	1	2 %
Fin d'hébergement sans solution	1	2 %
Retour au domicile	1	2 %
Retour au pays d'origine	-	-
Exclusion	6	11 %
Logement autonome	14	26 %
Autre	1*	2 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

\*Autre : 1 Pension de famille

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

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 76% en 2022 avec 14 930 nuitées effectuées.**

### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

#### ***Noël 2022, solidarité et dons par des bénévoles. Distribution de cadeaux dans le hall d'HYBRITEL.***

Comme chaque fin année, pour la majorité des personnes accueillies, Noël correspond à l'isolement plus qu'à un esprit de fête.

Même si notre public est majoritairement hors union Européenne, depuis quelques années, grâce à l'action d'Adalea, d'associations comme Bretagne-Solidarité et de jeunes en formation prépa-projet, acteurs d'une chaîne de solidarité et de dons, nous avons mis en place pour chacun la possibilité de recevoir un cadeau-solidaire.

En 2022, des sacs ont été confectionnés et remplis de douceurs par les Bénévoles de Bretagne Solidarité. Des cartes personnalisées sont rédigées et glissées dans les boîtes solidaires. Sous le sapin, on installe un monticule de cadeaux afin que la distribution puisse commencer. La distribution des boîtes a été effectuée par les Bénévoles de Bretagne Solidarité directement vers les Hébergés. Ainsi, les personnes accueillies à Hybritel ont pu recevoir douceurs et vêtements chauds.

Nous, hôtes d'accueil, ne laissons rien au hasard, tout le monde est convié et notre mission est de partager avec eux ce moment et de faire de Noël un jour heureux et convivial. Touchés par ce geste, les hébergés apprécient cet élan de générosité. Tous reconnaissent être très émus lors de la distribution. Ces petits gestes d'inconnus leur souhaitant de bonnes fêtes, rend cet instant magique. Les ménages, hôtes d'accueils et les bénévoles n'oublieront jamais ce moment de partage.



## 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Lors des précédentes années, les problématiques en lien avec les événements actuels ou de l'année écoulée ont permis à l'équipe de rendre compte des constats observés et de proposer des solutions sur les thématiques suivantes :

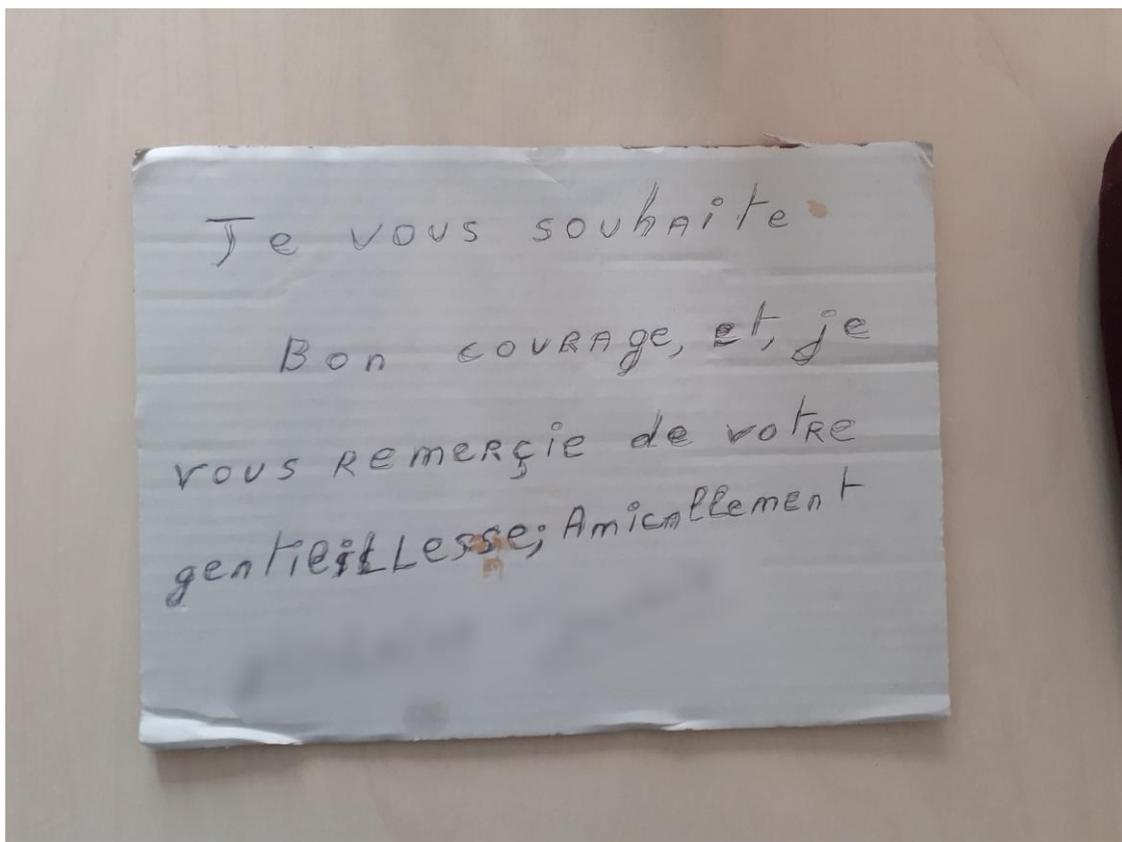
- ✓ **2014** : La barrière de la langue / l'accompagnement au quotidien / l'accueil des personnes à mobilité réduite
- ✓ **2015** : La médiation entre les personnes hébergées : un rôle au cœur de la fonction d'hôte d'accueil /L'accueil de personnes isolées
- ✓ **2016** : La posture professionnelle : une bonne distance professionnelle avec les personnes hébergées/Les enfants de la structure : sécurité et responsabilité des parents
- ✓ **2017** : La diminution des sorties des ménages en 2017 : constats et conséquences sur le quotidien
- ✓ **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

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

La fonction d'hôte d'accueil au sein de la structure d'hébergement d'urgence est d'assurer l'entrée des personnes, une écoute, la sécurité des résidents, l'entretien du site. Ils veillent au respect du règlement et assure une veille sociale pour des entrées en urgence et le cas échéant, Ils alertent en cas de besoin. Ils ne sont pas en mesure d'accompagner socialement, de prodiguer des soins ni de subvenir aux besoins des ménages hébergés.

Les hôtes d'accueil n'étant pas formés à l'accompagnement social, le chef de service s'appuie sur leur repérage et contacte le travailleur social recruté par le 115. 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 la problématique. Ainsi, il met les personnes en relation avec nos différents partenaires comme : 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. Pendant l'année 2022 nous avons construit des partenariats solide et constructif.

## 5. PAROLES ET TEMOIGNAGES :



## 6. RESSOURCES HUMAINES

Le temps dédié à la formation est de **185.50 heures au total**.

### Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de développement des compétences :

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de développement des compétences est de **77 heures**

Organisme	Formation	Nb salariés
<b>ADDICTION FRANCE</b>	MIEUX COMPRENDRE LES ADDICTIONS	1 salarié
<b>CCI</b>	EXCEL PERFECTIONEMENT	1 salarié
<b>COFRIMI</b>	INTERCULTURALITE	1 salarié
<b>INTERNE</b>	GESTES ET POSTURES ACCORDS SENIORS	1 salarié
<b>IRAP Santé</b>	OMEGA GESTION DES ETATS DE CRISE	1 salarié

### Temps consacré à la formation hors cadre du plan de développement des compétences :

Le temps consacré à la formation hors cadre du plan de développement des compétences (dont formations obligatoires) est de **108.50 heures**

Organisme	Formation	Nb salariés
<b>AFSET</b>	EVACUATION INCENDIE	2 salariés
<b>APAVE</b>	HABILITATION ELECTRIQUE INITIALE	1 salarié
<b>AVISO</b>	LA BOUSSOLE Formation Management Chef de service	1 salarié
<b>AVISO</b>	LA BOUSSOLE Formation Management Responsable de pôle	1 salarié
<b>ADALEA</b>	SST INITIALE	3 salariés

## 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 d'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'Escalé 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 kinésithérapie 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).

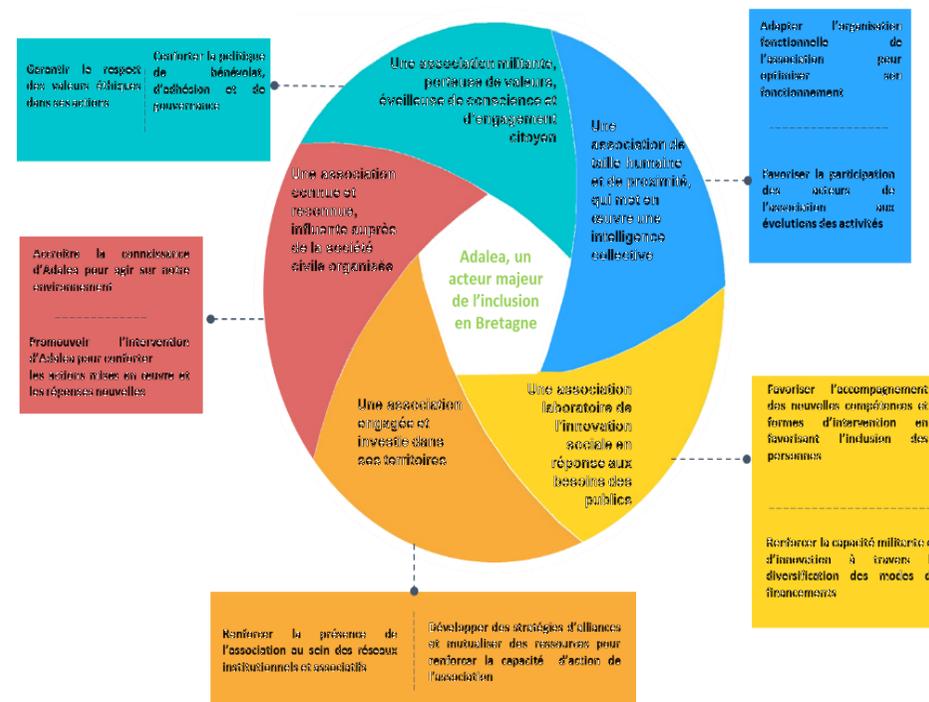
## 8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D'ACTIONS

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 2021	Axe de progrès identifié via l'évaluation interne (à cocher si oui)	Réalizations au 31.12.2022	Perspectives 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Renouveler régulièrement les équipements et privilégier des achats de bonne qualité (qui dure dans le temps),</li> <li>✓ Améliorer l'aménagement des logements et prévoir des possibilités de rangements pour les affaires personnelles des personnes.</li> <li>✓ Renforcer l'entretien des espaces collectifs (repenser les modalités d'entretien)</li> <li>✓ Equiper l'ensemble des chambres avec des couettes.</li> <li>✓ Retravailler en équipe le cadre de la régulation de la vie collective et des comportements inadaptés.</li> <li>✓ Afficher les modalités d'assistance et la liste des personnes qualifiées</li> </ul>	☒	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amélioration des conditions d'accueil en repensant l'aménagement des espaces individuels</li> <li>✓ Clarifier les responsabilités des différents intervenants (bailleurs/prestataires)</li> <li>✓ Actualiser le règlement de fonctionnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clarifier les responsabilités des différents intervenants (bailleurs/prestataires)</li> <li>✓ Actualiser le règlement de fonctionnement en FALC, Le facile à lire et à comprendre.</li> <li>✓ La formation continue des hôtes d'accueil</li> <li>✓ La fidélisation des remplacements.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repenser le cadre des horaires en lien avec l'évolution des besoins de la structure.</li> <li>✓ Reposer le cadre d'intervention des agents d'accueil (rôle d'orientation, liens partenaires, etc ...) et le cadre d'échanges avec les partenaires.</li> </ul>	☒	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mise à jour de la plaquette de présentation</li> <li>✓ Actualiser le livret d'accueil et harmoniser les pratiques au sein de l'équipe sur son utilisation</li> <li>✓ Retravailler la fiche Etat des Lieux</li> <li>✓ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualiser le livret d'accueil en FALC, Le facile à lire et à comprendre.</li> <li>✓ Continuer à travailler sur l'harmonisation des pratiques entre les professionnel-les</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le questionnaire de satisfaction a été retravaillé et simplifié</li> </ul>	☒	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ . Repenser sa diffusion et le traitement des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repenser sa diffusion et le traitement des données.</li> <li>✓ Sensibiliser les hôtes d'accueil sur le RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données</li> </ul>

## 9. PERSPECTIVES

En 2022 nous abordons la perspective de l'évaluation externe. Le calendrier des évaluations est paru et Hybritel devra la faire réaliser par un cabinet externe suite à un appel à candidature.

Le second objectif de 2023 portera également sur la cohésion et la formation des hôtes d'accueil avec la mise en place d'une formation axée sur la posture professionnelle.