

Vu la fermeture des Auberges durant près de 7 mois, les recettes de restauration et de cafétéria ont dramatiquement diminué de 73,9 % par rapport à celles de 2019.

Néanmoins, sur les 5 mois d'ouverture, les recettes moyennes de restauration par nuitée des groupes a augmenté de 17.7%, ce qui est le signe d'une restauration appréciée.

Cette évaluation positive est confirmée par les 80 questionnaires de satisfaction de nos groupes qui ont coté nos repas à 89 % de moyenne (90 % pour les petits déjeuners, 87 % pour les lunch pack) malgré les adaptations obligatoires aux conditions sanitaires pour le Covid, affectant négativement la convivialité, la durabilité et la variété des repas :

- Réduction des places assises, distanciation
- Temps de table limité
- Suppression des buffets libre-service
- Limitation des offres de restauration
- Et surcroît important de travail pour nos équipes !

Nos équipes de cuisinier(-ières) ont donc redoublé de créativité, d'adaptabilité pour proposer, malgré cette crise aux conditions inédites, une restauration agréable,

priviliégiant davantage une approche personnalisée, empathique, tentant de répondre aux attentes de nos publics.

Le fait maison et la gestion durable restent notre engagement, évitant ainsi l'érosion de nos acquis des dernières années ! Par exemple, nous n'avons pas proposé de coupelles individuelles à usage unique mais bien privilégié d'autres contenants ou solutions.

Concernant nos cafétérias, les ventes de boissons et de petite restauration ont subi une perte globale de 74,5 % mais aussi une perte de recettes par nuitée de - 11 % à cause des restrictions imposées par les Autorités publiques.

Cette crise, difficile à endurer sous tous les aspects, nous oblige à nous remettre en question, à nous adapter mais également à redoubler d'efforts pour nous orienter davantage vers une restauration durable, authentique, créative qui continuera de répondre aux attentes de nos publics et à notre volonté de contribuer à la transition écologique indispensable de notre société.

Les projets et objectifs de développement de notre restauration sont donc envisagés et co-construits durant cette longue période de fermeture.

Le printemps 2021 sera la période de relance, qui, en soi, est déjà tout un programme aux multiples tâches !

À suivre donc.

Une nouvelle équipe

Suite au départ de Corentin Lecroart en février 2020 et celui à la retraite de Sabine Lefebvre en juillet, l'équipe finance a été totalement renouvelée avec l'arrivée de Candice Socquet en tant que Directrice financière et de Dioulde Diallo en tant que comptable. La clôture des comptes 2019 a donc été réalisée par Sabine avec l'aide précieuse de Robert Guiaux, expert-comptable externe et qui nous conseille régulièrement depuis de nombreuses années. Cette passation en milieu d'année a constitué un premier défi de prise en main des spécificités comptables et financières de l'association, notamment pour la clôture des comptes intermédiaires à fin juin 2020.

Prise en main

Nous avons mis à profit la situation plus calme lors du confinement, pour rattraper le retard accumulé sur l'encodage comptable qui est aujourd'hui globalement à jour à m+1 et mis en place des outils plus automatisés (par exemple pour traiter les données salariales du secrétariat social vers la comptabilité ou pour obtenir rapidement une situation consolidée des comptes).

Nous en avons également profité pour revoir toute l'architecture du dossier « finance » sur le serveur, créer un répertoire de contacts et rédigé un manuel pratique de gestion comptable afin de repartir sur de bonnes bases et surtout de capitaliser toutes les connaissances et l'expérience acquise par nos prédécesseurs.

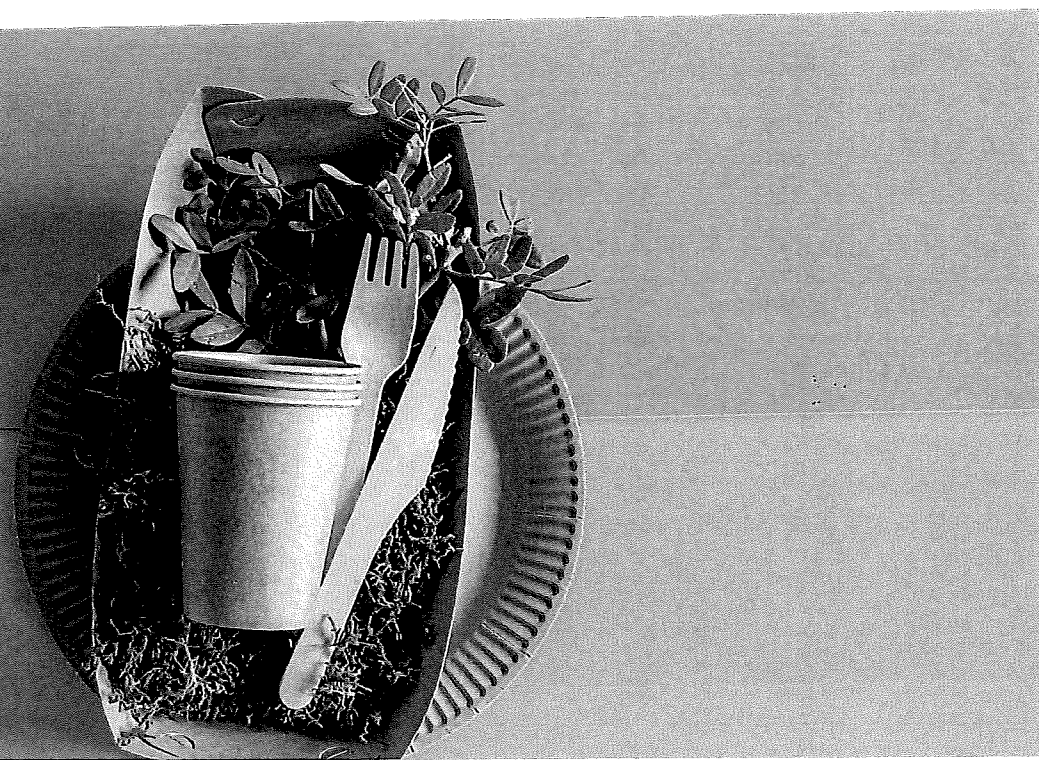
Des subventions exceptionnelles

Compte tenu de la situation sanitaire, nous avons rentré et obtenu courant 2020 trois dossiers de subventions exceptionnelles liées à l'Urgence Covid ; l'un à la FWB pour nos 9 CRH, extrêmement lourd d'un point de vue administratif, les deux autres au CGT-Tourisme social pour nos AJ de Wallonie, soit un montant global de subventions exceptionnelles de 474.000€.

De nouveaux outils

L'incertitude liée à la situation exceptionnelle de l'année 2020, nous a également amenés à construire un plan de trésorerie à 6 mois afin de monitorer les mouvements sur les comptes bancaires et anticiper toute difficulté. Ceci nous a permis de passer le cap de la fin d'année, toujours plus tendu, en faisant appel au Fonds Ecureuil de la FWB, via une demande permettant de libérer le paiement des subventions OJ-CRH 2021 de manière anticipée, soit courant janvier 2021 plutôt qu'en mars ou avril. Ce plan de trésorerie est dorénavant actualisé tous les mois et restera un des principaux outils de pilotage financier de l'association.

Enfin le changement de système de réservation d'ASSD à Guest Centrix en 2019 avait nécessité l'élaboration rapide de rapports permettant d'intégrer les informations du système de réservation vers le logiciel comptable. Néanmoins ces derniers n'étaient pas encore suffisamment aboutis pour assurer une concordance parfaite entre les deux systèmes ni pour faciliter le contrôle des comptes clients. Nous avons pu résoudre ce problème et nous sommes dorénavant en mesure de garantir la cohérence des informations financières via une meilleure traçabilité des comptes clients.



UN COUP *d'œil*

SUR *Nos hôtes*

Profil de nos publics

La pandémie, en plus de réduire le nombre de voyageurs qui ont séjourné dans nos auberges, en a radicalement changé leur origine.

Dans toutes les auberges, nous observons une très forte augmentation des visiteurs locaux. Les résidents en Belgique, par peur ou impossibilité de voyager à l'étranger, ont décidé de redécouvrir le pays et les régions où ils habitent. Une nouvelle façon de voyager plus proche de la redécouverte des beautés cachées de notre pays.

Dans toutes les auberges, à l'exception de Bruxelles et de Charleroi, plus de 50 % des visiteurs étaient des nationaux, avec des pointes de 83 % à Bouillon et de 91 % à Malmedy.

La composition plus hétérogène du public de Bruxelles et de Charleroi se confirme également en 2020, malgré la forte baisse de la fréquentation dans ces villes en raison de leur dépendance plus marquée au public international.

Nos membres

Tous nos publics sont membres de l'association.

Depuis plusieurs années, nous avons intégré le prix de la cotisation pour une nuit dans le prix de l'hébergement.

Néanmoins, il est toujours possible de payer une cotisation annuelle. Malgré qu'elle offre une réduction de 10% sur le prix de la nuitée, le nombre personnes qui souhaitent adhérer annuellement à l'association est en baisse continue. Le covid, avec la fermeture des auberges durant une bonne partie de l'année 2020 a eu pour conséquence une accélération de cette diminution et le nombre de membres restant est devenu anecdotique.

Satisfaction du public

La satisfaction et la réputation en ligne sont aujourd'hui des indicateurs incontournables, tant du point de vue de l'association que du point de vue du public pour qui c'est devenu un critère de choix très important.

Dans le cadre de notre certification HI-Q (Hostelling International Quality Management System), nos directeurs d'auberge et leur équipe d'accueil prennent connaissance tous les jours des commentaires en ligne déposés par le public qui a fréquenté leur AJ et, si nécessaire, y répondent.

Nous analysons aussi mensuellement la satisfaction globale de nos publics individuels et groupes afin d'améliorer nos services. Pour nous faciliter cette analyse, nous avons souscrit un contrat

avec la société Olerly™ pour son logiciel de récolte et analyse des données de satisfaction en ligne.

Olerly™ a mis au point un algorithme pour calculer une note générale pondérée sur une échelle de 1 à 100 : le GEI™ (Guest Experience Index) indique la perception générale des clients sur la qualité d'un établissement.

Quelques facteurs importants qui participent à la constitution de la note sont :

- L'intégrité et la fiabilité du site d'évaluation
- L'intégrité et la fiabilité du commentaire
- L'ancienneté du commentaire

Ci-dessous le GEI™ de chaque auberge pour l'année 2020 :

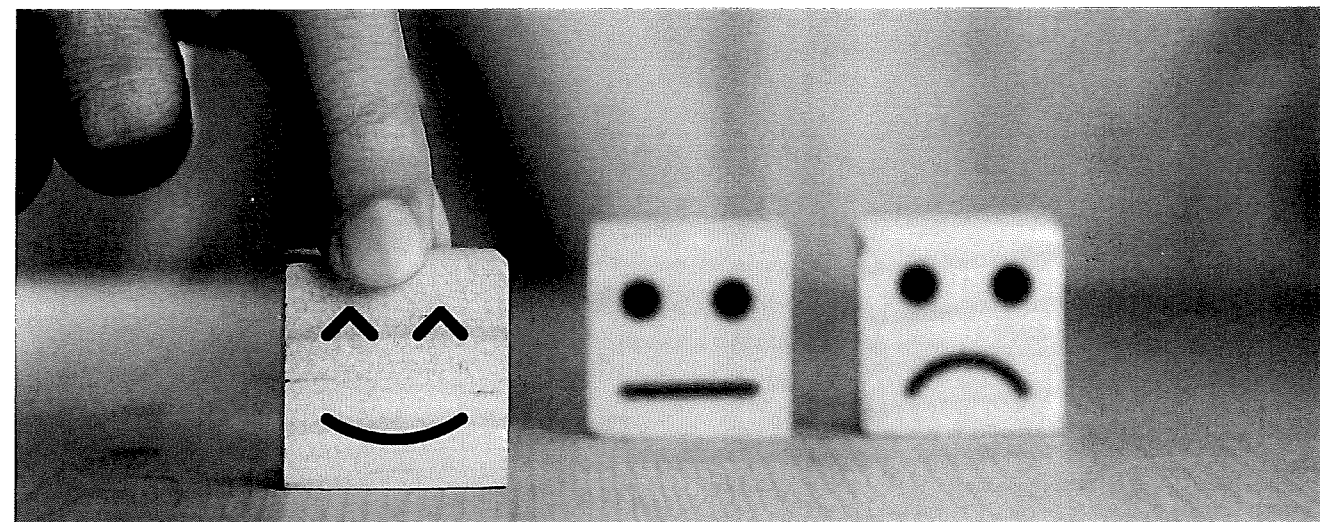
Indice de satisfaction Global (Guest Experience Index):				
Auberge de Jeunesse	Nr. de commentaires 2020	Nr. de commentaires 2019	Indice 2020	Comparaison note 2020/2019
Bouillon	233	321	82	-1,60%
Bruxelles - Génération Europe	856	365	81	-3,30%
Bruxelles - Jacques Brel	1.025	1.045	80	-1,50%
Champlon	120	178	84	2,60%
Charleroi	664	1.299	88	-4,20%
Liège	549	2.103	84	0,30%
Malmedy	215	463	82	-6,80%
Mons	220	461	86	-1,80%
Namur	250	2.211	82	1,30%
Tournai	89	206	81	-1,70%
TOTAL	4.221	8.652	83	-1,80%

Satisfaction moyenne de nos publics:

Afin de mieux comprendre comment améliorer nos services et nos installations, nous avons également collecté 385 questionnaires en 2020 avec des questions plus précises et plus ciblées sur notre service.

Nous constatons donc de très bons scores et nous en sommes très heureux et reconnaissants envers nos équipes. C'est évidemment un effort de tous les instants pour maintenir et continuer à améliorer ces indicateurs de satisfaction

Questionnaire LAJ Individuels consolidés:				
Questions:	Rubrique	Nbr de réponses 2020	Note moyenne 2020	Ecart 2020/2019
Petit-déjeuner	F&B	378	8,3	-3,77%
Politique environnementale	Infra	381	8,3	0,91%
Qualité de la salle de bain	Infra	364	8,7	2,99%
Accès à Internet	Infra	372	8,4	2,91%
Chambre	Infra	382	8,6	2,60%
Propreté des espaces publics	Propreté	391	8,8	1,22%
Propreté de la chambre	Propreté	389	8,8	-2,19%
Staff	Services	400	9,3	0,56%
Emplacement	Services	392	8,7	2,74%
Sécurité	Services	385	9,0	5,28%
Rapport qualité/prix	Services	399	8,8	2,97%
Moyenne totale		385	8,7	1,46%



• Livre d'or •

Tournai

L'Auberge est super bien située. Il y a des emplacements prévus pour mettre les vélos en sécurité. L'accueil est sympa, tout est en simplicité comme nous l'apprécions. De passage pendant un voyage itinérant, nous y sommes revenus quelques jours plus tard pour prendre le temps de visiter la ville à un rythme plus «piéton». Nous y reviendrons encore probablement !

› Deborah

Champlon

Super équipe et bon service. Au petit déjeuner, on sert du frais, simple mais très bon ! A conseiller même pour un groupe de 60 personnes !

› Nadine

Namur

J'y ai suivi une formation de 4 jours. Le personnel est très gentil et serviable ! Les petits déjeuners sont bons. Je la conseille pour se dépayser. J'avais une chambre avec vue sur la Meuse, c'était magnifique ! De chouettes rencontres faites !

› Marie

Liège

Accueil très agréable à mon arrivée. Il y a même une cour intérieure où l'on peut y garer les 2 roues, ma moto en l'occurrence. Les chambres sont propres et les sanitaires aussi. J'ai dormi dans une chambre mixte de 10 lits, chaque lit dispose d'un casier que l'on peut verrouiller avec un cadenas. Il y a un joli petit espace détente avec tables, chaises, fauteuils, poufs, un baby-foot et un billard. Pour le petit déjeuner, il s'agit d'un buffet froid mais sucré et salé, avec café, thé, chocolat, jus de fruits, etc. J'ai passé un bon séjour et j'y reviendrai sûrement l'or d'un prochain road trip.

› Laurence

Mons

Magnifique endroit si vous voulez loger à Mons ! Le personnel est super accueillant, les logements sont sympas. Très bon rapport qualité-prix !

› Anonyme

Bruxelles

Tout était au-delà des attentes d'une manière formidable. Pour ma première expérience en auberge de jeunesse, mes attentes très élevées ont été comblées. C'était propre, calme et le personnel était très sympathique !

› Tasneem

Charleroi

Superbe auberge ! Toute neuve et le personnel est très amical ! Avec notre groupe, nous avons passé un très bon moment.

› Mathilde

Bouillon

Déjà venue l'année passée pour un court mais très chouette séjour. Cette année, on est de retour. Notre venue n'est prévue qu'en août, mais je tiens déjà à commenter mes contacts avec l'équipe pour ma réservation un peu compliquée. J'ai par deux fois communiqué avec Daphné qui a été parfaite, à mon écoute et soucieuse de m'aider ! Grand merci à cette chouette équipe !!!

› Estelle

Malmedy

J'ai été à l'auberge à des fins professionnelles. L'auberge offre un service irréprochable : accueil, propreté, organisation, repas... De nombreuses activités sont proposées. Il y a une table de ping-pong, un billard, un baby-foot, etc. Point de départ de nombreuses ballades culturelles (Malmundarium par ex), en pleine nature ou encore sportives. Le WIFI est gratuit et l'auberge est accessible aux PMR. La neige s'étant invitée, le cadre était magique !

› Chantal

UN BEAU

Réseau

Localisations actuelles

Auberges de Jeunesse de Bruxelles	Lits	Chambres	Gîtes
Gîte d'Étape-Auberge de Jeunesse Jacques Brel	170	47	-
Auberge de Jeunesse Génération Europe	167	50	-
Auberges de Jeunesse urbaines de Wallonie	Lits	Chambres	Gîtes
Auberge de Jeunesse de Charleroi	189	43	-
Auberge de Jeunesse de Frameries	28	-	1
Auberge de Jeunesse de Liège	344	81	-
Auberge de Jeunesse de Mons	115	29	-
Auberge de Jeunesse de Namur	99	28	-
Auberge de Jeunesse de Tournai	96	21	-
Auberges de Jeunesse rurales de Wallonie	Lits	Chambres	Gîtes
Auberge de Jeunesse de Bouillon	126 & 36	23	3
Auberge de Jeunesse de Champlon	82	14	-
Auberge de Jeunesse de Malmedy	184	35	-

→ Nombre total de lits dans notre réseau : 1636 lits dans 371 chambres et 4 gîtes

Chiffres de référence

Auberges de Jeunesse	Nuitée				
	2016	2017	2018	2019	2020
Bouillon	16.693	16.651	15.730	16.344	6.314
Génération Europe - Bruxelles	27.272	36.695	39.341	41.515	7.851
Champlon	7.575	7.621	7.868	7.247	2.545
Charleroi	/	/	2.971	20.960	6.427
Liège	29.185	29.738	27.993	39.678	9.709
Malmedy	22.738	23.752	21.692	25.373	10.382
Mons + Frameries	15.506	15.580	17.857	16.549	7.439
Namur	17.412	17.259	18.210	17.409	6.417
Tournai	10.631	9.844	10.036	10.128	2.551
Jacques Brel - Bruxelles	39.331	45.172	47.616	48.718	10.967
TOTAL	186.343	202.312	209.314	243.921	70.602

Vous retrouvez ici le taux d'occupation sur l'année complète (365j) ainsi que lors de nos mois d'ouvertures uniquement (dû au covid).

Auberges de Jeunesse	Taux d'occupation					
	2016	2017	2018	2019	2020 (365j)	2020 (Jours ouverts)
Bouillon	28%	28%	27%	28%	11%	15%
Génération Europe - Bruxelles	44%	62%	66%	70%	13%	20%
Champlon	24%	26%	27%	25%	8%	13%
Charleroi	/	/	4%	30%	9%	14%
Liège	38%	42%	40%	34%	8%	13%
Malmedy	34%	35%	32%	38%	16%	23%
Mons + Frameries	37%	39%	45%	42%	19%	26%
Namur	48%	53%	56%	54%	20%	30%
Tournai	29%	32%	33%	33%	8%	13%
Jacques Brel - Bruxelles	63%	73%	77%	79%	18%	27%

	BOUILLON	BXL - GE	CHAMPLON	CHARLEROI	LIÈGE	MALMEDY	MONS	NAMUR	TOURNAI	BXL - BREL
Janvier	2%	39%	6%	14%	10%	21%	23%	20%	10%	81%
Février	7%	52%	0%	38%	30%	38%	45%	53%	23%	84%
Mars	6%	12%	8%	9%	15%	18%	20%	19%	12%	24%
Avril	0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%	0%
Mai	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
Juin	4%	0%	1%	0%	1%	5%	4%	2%	1%	0%
Juillet	39%	31%	38%	19%	19%	42%	34%	55%	20%	0%
Août	41%	26%	35%	17%	18%	46%	49%	48%	22%	9%
Septembre	16%	0%	9%	3%	6%	10%	15%	17%	4%	15%
Octobre	8%	0%	5%	13%	2%	6%	16%	24%	9%	2%
Novembre	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Décembre	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total 365 jours	11%	13%	8%	9%	8%	16%	19%	20%	8%	18%
Total période d'ouverture (jan - mars / Juin - octobre)	15%	20%	13%	14%	13%	23%	26%	30%	13%	27%

Individuels et groupes

La crise sanitaire a également modifié la répartition de notre public entre visiteurs en groupe et visiteurs individuels.

Le début de la pandémie en Belgique a coïncidé avec le début de notre haute saison pour les groupes, en entraînant une vague d'annulations des groupes scolaires et des classes avec activités. La réouverture de l'été a été un véritable succès dans certaines auberges en raison de la présence massive de nombreux individuels et de familles venant de Belgique, mais certainement pas pour les groupes qui ont été très limités par les mesures sanitaires.

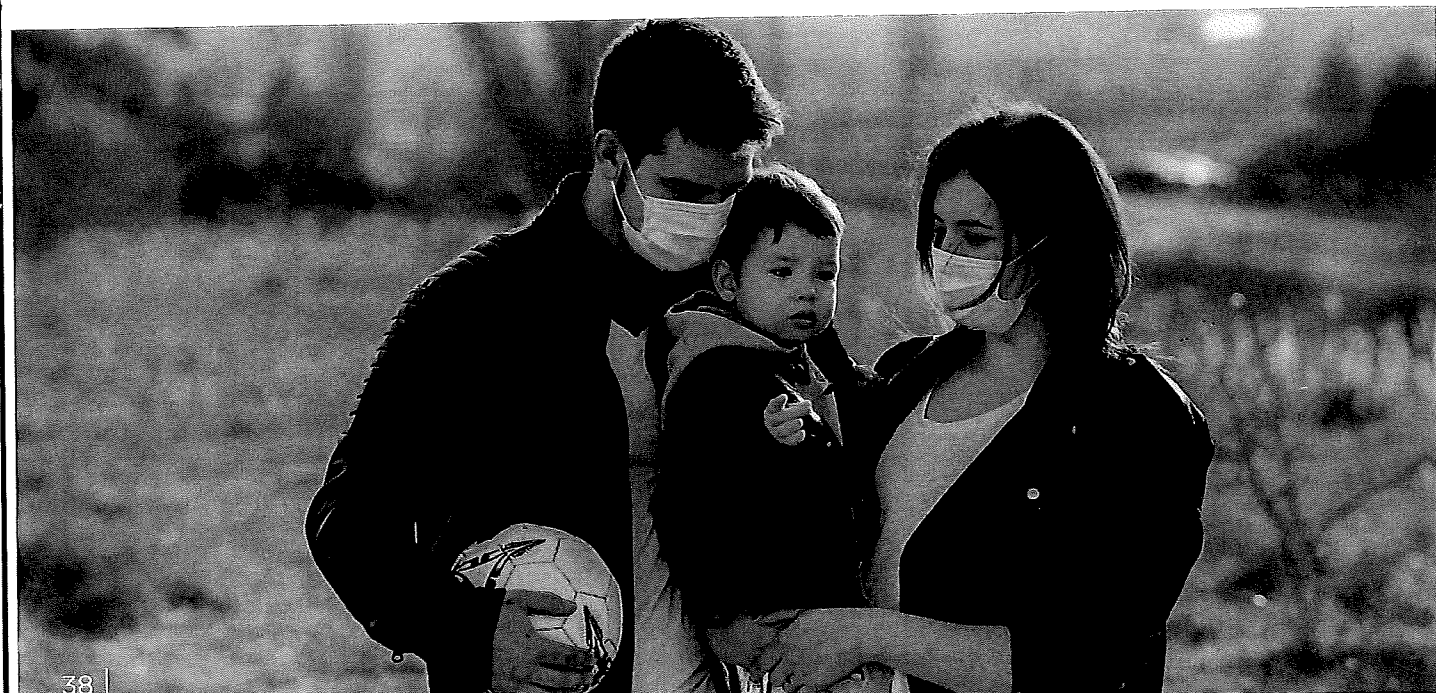
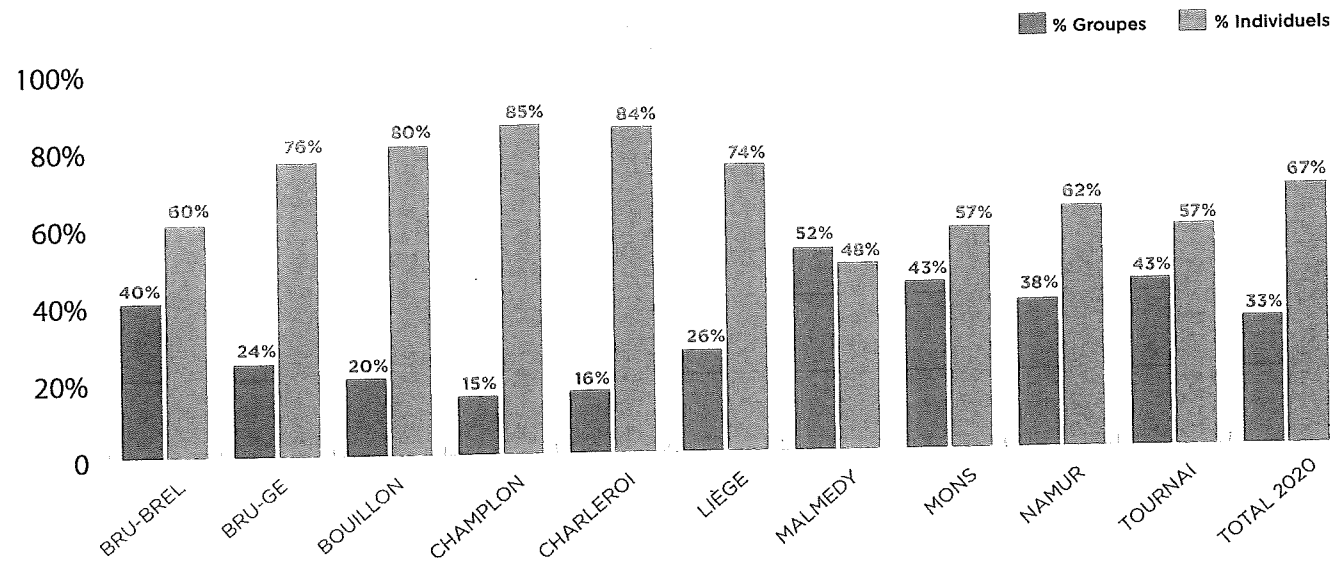
67% de notre public en 2020 n'est pas venu en groupe organisé mais entre amis, en couple ou en famille.

Les deux auberges du réseau où on observe le plus grand écart sont Champlon (85% d'individuels) et Malmedy (52% d'usagers en groupe) en terme de fréquentation individuels/groupes.

La réouverture de l'été n'a malheureusement été que temporaire et dès la fin du mois de septembre, l'association a été contrainte de fermer en semaine certaines auberges. Dès le début du mois de novembre, avec le deuxième lockdown et l'explosion de la deuxième vague, l'association a été contrainte de fermer toutes les auberges jusqu'en 2021.

Durant le mois de décembre 2020, seuls les 3 gîtes de Bouillon ont pu accueillir des usagers.

Répartition individuels / groupes par auberge en 2020



	% GROUPES	% INDIVIDUELS	NUITÉES GROUPES	NUITÉES INDIVIDUELS	TOTAL NUITÉES 2020	TOTAL NUITÉES 2019	DIFFÉRENCE 2019 - 2020
BRU - Jacques Brel	40%	60%	4 341	6 626	10 967	48 178	-77%
BRU - Génération Europe	24%	76%	1 921	5 930	7 851	41 515	-81%
Bouillon	20%	80%	1 242	5 072	6 314	16 344	-61%
Champlon	15%	85%	370	2 175	2 545	7 247	-65%
Charleroi	16%	84%	1 013	5 414	6 427	20 960	-69%
Liège	26%	74%	2 516	7 193	9 709	39 678	-76%
Malmedy	52%	48%	5 409	4 973	10 382	25 373	-59%
Mons	43%	57%	3 231	4 208	7 439	16 549	-55%
Namur	38%	62%	2 470	3 947	6 417	17 409	-63%
Tournai	43%	57%	1 096	1 455	2 551	10 128	-75%
TOTAL 2020	33%	67%	23 609	46 993	70 602	243 381	-71%
TOTAL 2019	51%	49%	124 658	119 253			

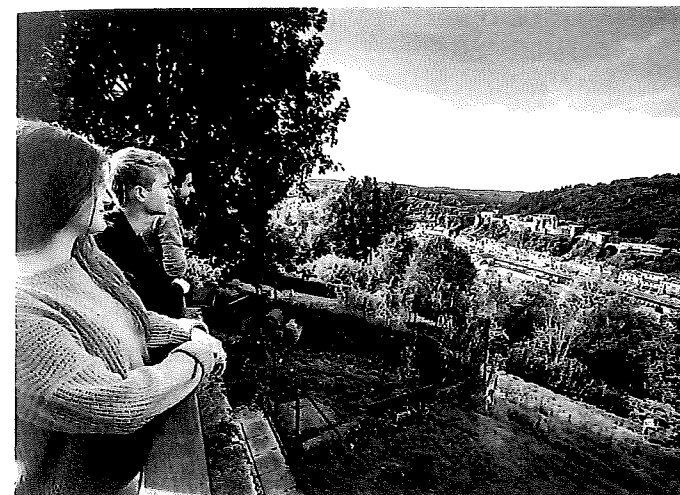


DES NOUVELLES DES NOS

Auberges de Jeunesse



① AUBERGE DE JEUNESSE DE Bouillon



Contact

16 Route du Christ à 6830 Bouillon
 bouillon@laj.be
 061/46.81.37
 Coordination confiée à Dominique Duchâtel

Reconnaitances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Clé Verte (2020)
- Bienvenue vélo
- HIQ-S (années 2020-2022)
- Wallonie Destination Qualité

NOS PUBLICS

Avec la situation particulière due au Covid, notre occupation a été morcelée: l'auberge a été ouverte en février et mars et ensuite de fin juin au congé de Toussaint. En dehors de ces périodes, seuls nos gîtes de 8 personnes sont restés accessibles.

Le week-end, nous avons majoritairement accueilli un public individuel ainsi que des petits groupes qui souhaitent profiter de la nature. Des jeunes sportifs (en petits groupes) ont profité de notre infrastructure pour participer à divers tournois organisés par les clubs sportifs bouillonnais : volley, foot, tennis.

Quelques classes vertes ont encore eu la possibilité, en février et début mars, d'organiser leur séjour encadré par notre équipe d'animation.

Pendant la période estivale, plusieurs groupes de jeunes ont organisé leurs séjours et stages à l'auberge. En collaboration avec le Centre d'Action Laïque, nous avons organisé un stage sur la démocratie pour les jeunes entre 15 et 18 ans. Le collège Don Bosco a organisé, comme toutes les années, un séjour d'une semaine pour des jeunes entre 16 et 18 ans, issus d'un milieu défavorisé. Evidemment, le nombre de participants a dû être limité pour respecter les normes COVID et les bulles.

Public non résidentiel

L'ASBL « La source une cascade de ressources » a, comme chaque année, dans le cadre de sa formation, organisé une visite de nos locaux durant laquelle j'ai expliqué le fonctionnement des Auberges de jeunesse, l'origine de l'association et les activités proposées.

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
5.072	1.242	216

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 6.530

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 22.2% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32.300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 39.8 % (occupation maximale : 100 lits x 164 jours = 16.400)

Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	83 %
2.	Pays-Bas	7 %
3.	France	5 %

NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Dans le contexte de la crise sanitaire, nous avons dû complètement adapter notre accueil. Il fallait à la fois expliquer - à l'auberge et au téléphone - les normes à respecter et adapter les espaces pour permettre les distanciations physiques et l'accueil de bulles. L'organisation des espaces pour accueillir des bulles nous a demandé quelques heures de réflexion au sein de l'équipe. Nous avons tout mis en place pour rassurer les responsables de groupes. Il a fallu aussi adapter le calendrier : nous avons passé énormément de temps à essayer de recaser les groupes et à reporter leurs séjours en 2021.

Nos heures d'accueil furent inchangées : de 09h à 15 h et de 17 h à 23 h.

Un espace d'infos COVID a été créé dans le hall d'accueil : distanciation, port du masque, désinfection des mains et mesures de sécurité prises au sein de l'auberge. Un plexi a entièrement recouvert l'espace du bureau d'accueil afin de garantir la sécurité du personnel.

Nous avons envoyé un mail à toutes les personnes ayant une réservation pour leur expliquer les consignes. Nous avons constaté que, selon la provenance du public, le port du masque était plus ou moins respecté : ainsi, nous avons souvent dû répéter les consignes aux Français et Néerlandais. Nous avons cherché à faire respecter des consignes sans apparaître trop autoritaires.

Le buffet du petit déjeuner a été remplacé par un service en salle mais toujours avec des produits bio et en vrac. Ce sont nos animateurs d'accueil qui se sont chargés d'informer le public et de transmettre à l'équipe Cuisine les choix relatifs au petit déjeuner. En résumé, beaucoup d'informations sont parties du bureau d'accueil.

Nous avons dû réaménager les espaces communs et les salles pour assurer la distanciation physique nécessaire. Les responsables des groupes de jeunes étaient rassurés d'occuper des espaces «protégés» réservés à leur groupe, dans le respect des principes de bulles.

Nos animateurs d'accueil ont bien entendu continué à donner les informations sur les

activités touristiques et culturelles de la région. Nous avons veillé à ce que le public puisse toujours bénéficier des jeux et des livres, ce qui a demandé un travail de tri et de désinfection.

Enfin, nous avons poursuivi la formation de notre personnel à la langue des signes, en collaboration avec Annie De Vos et la Maison des sourds de la province du Luxembourg, dans l'objectif de pouvoir mieux accueillir une personne sourde ou une école. Il s'agissait pour l'équipe de rafraîchir ses connaissances des signes de base: bonjour, merci, manger, dormir, chambre, étage, comment s'adresser à une personne sourde, comment attirer son attention, etc.

CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

La vie en collectivité et les échanges ont bien entendu été perturbés, les différents publics ne pouvant se croiser.

Contrairement aux autres années, nous n'avons malheureusement pas pu accueillir de stagiaires, ni de bénévoles, ni de jeunes effectuant des peines alternatives.

Néanmoins nous avons pu mettre un tableau à disposition du public qui est invité à donner son avis sur les bons tuyaux, les visites, les activités, les promenades à découvrir.

NOS ACTIVITÉS & PROJETS

Nous avons organisé quelques classes vertes durant le 1^{er} trimestre. En concertation avec les enseignants, l'équipe d'animation a construit des séjours axés sur l'aventure et/ou la découverte du Moyen Âge qui ont permis de découvrir la vie locale, de questionner la période des croisades et de participer à des jeux de coopération.

Cette année, nous avons participé à la construction du Tour citoyen du réseau des Auberges de Jeunesse. Nous avons accueilli quelques participants à l'auberge. L'étape de Bouillon s'inscrivant dans les thématiques «Nature et écotourisme» et «Critique de l'info», un géocaching «Bouillon vers un écotourisme» et un défi Fake news ont été créés pour ce projet.

Nous devons organiser, en mars, une formation en langue des signes ouverte au public mais elle a dû être annulée (confinement).

NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

En août, le CAL/Luxembourg a organisé en collaboration avec notre animateur un stage résidentiel de 5 jours en province de Luxembourg. S'adressant aux jeunes de la Province âgés entre 10 et 15 ans, ce stage faisait la part belle aux valeurs de solidarité et de vivre ensemble que nous partageons avec le mouvement laïque. Il a permis aux jeunes, au travers d'activités ludiques et réflexives, d'acquérir un regard critique, de développer des comportements citoyens, leur confiance en eux et leur capacité à s'exprimer en groupe tout en respectant les points de vue des autres.

J'ai continué à entretenir, en tant que coordinatrice de l'auberge, de nombreux contacts avec la Commune et le Centre Public d'Aide Sociale ainsi qu'avec le Syndicat d'Initiative de Bouillon. Une animatrice d'accueil a participé aux jardins collectifs de Bouillon et aux activités du GAL (Groupe d'Action Locale). Nous avons reçu, en février, un groupe de stagiaires de l'asbl Source (OISP-Formation pour adultes de 6 mois) pour une après-midi d'information sur l'Auberge de jeunesse de Bouillon et sur le réseau mondial.

Nous restons partenaires des Maisons de Justice de Neufchâteau et d'Arlon et nous continuerons à travailler avec les éducateurs de l'IPPJ de Jumet, même si cette année, nous n'avons pu accompagner ces jeunes dans leurs projets. Vu le contexte de la pandémie, nous n'avons pas pu collaborer avec le CPAS pour la formation et l'accueil d'Article 60.

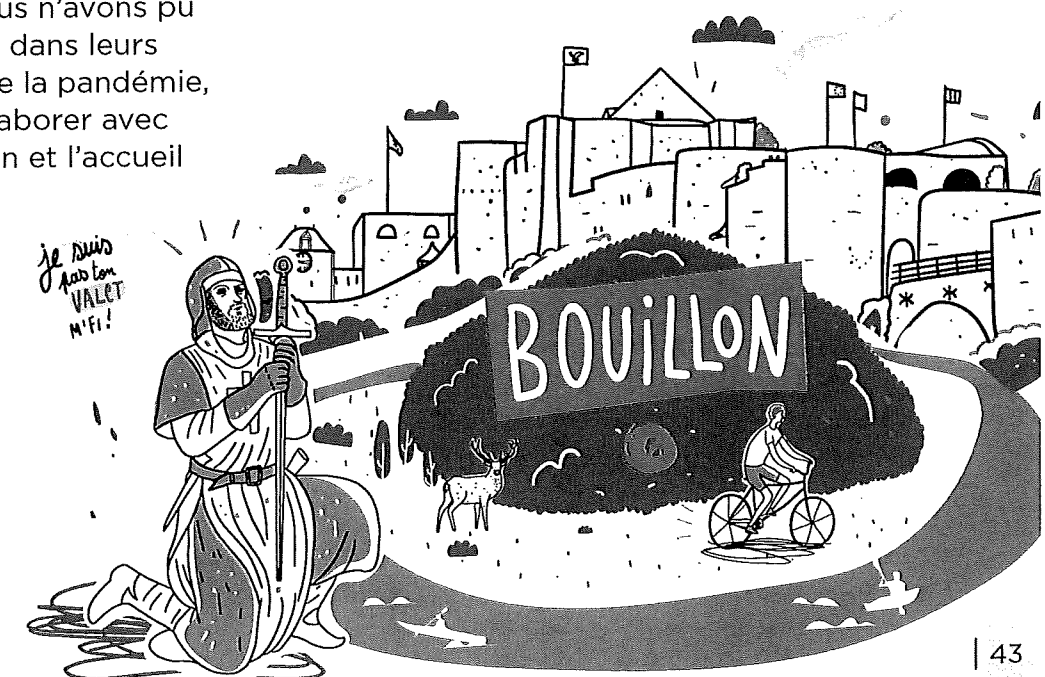
ÉQUIPE

Notre équipe est restée la même, excepté le départ d'un de nos deux animateurs d'activités qui est devenu animateur de rue pour la ville de Bouillon.

Composition de l'équipe :

Service	Fonction	Nbr	Contrat
Direction	Coordinatrice-animatrice	1	4/5
	Directeur adjoint	1	TP
Animation	Animateurs d'accueil	1	3/4
		3	1/2
Maintenance	Technicien de maintenance	1	3/5
Entretien nettoyage	Équipe de nettoyage	3	1/2
		1	TP
Cuisine	Aide petit dej' & cuisine	1	1/2

Dominique Duchâtel





Contact

Rue de l'éléphant, 4 - 1080 Bruxelles
 brussels.europe@lesaubergesdejeunesse.be
 Coordination confiée à Gabriel Cadenas

Reconnaisances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par la COCOF, Centre d'Hébergement touristique de la Région de Bruxelles-Capitale
- Clé verte (2021)
- HIQ-S (années 2020-2022)

NOS PUBLICS

Notre public se compose traditionnellement de voyageurs individuels, de mouvements de jeunesse, de groupes scolaires, sportifs, d'amis, de famille... principalement âgés de moins de 26 ans et venant du monde entier. L'auberge accueille également un nombre important d'associations locales à l'occasion de réunions, de rencontres, d'animations, de formations ou de séminaires résidentiels ou non.

L'apparition du COVID et les mesures de confinement prises pour lutter contre la propagation du virus ont considérablement impacté la nature, la diversité et le nombre de nos usagers.

Ainsi, ce début d'année 2020 augurait, une nouvelle fois, de belles perspectives de fréquentation de notre centre, de possibilités d'actions, d'échanges et de développement de nos projets. Les voyageurs tant individuels qu'en groupes tels que Les Compagnons Bâisseurs, Les Jeunes entreprises, UCLL,... étaient bien présents, et des demandes de séjours, résidentiels ou non, nous parvenaient déjà pour les mois suivants et la 2^{ème} partie de l'année.

L'arrivée du printemps étant synonyme pour nous d'un début de haute saison, et alors même que l'occupation de l'auberge battait son plein en ce mois de

mars, la pandémie nous contraignait à cesser nos activités et à nous confiner. Un sentiment de déjà-vu/vécu projetait alors l'équipe quelques années en arrière et nous replongeait dans une triste période d'attentats et d'attente...

Cet arrêt forcé, qui ne devait durer initialement que quelques jours, allait finalement se prolonger jusqu'à l'été, et nous priver notamment de la venue des nombreux groupes qui fréquentent l'auberge pour leurs voyages scolaires à cette époque de l'année. La situation sanitaire s'étant améliorée quelque peu, nous avons enfin pu reprendre nos activités début juillet et accueillir à nouveau nos usagers, pour le plus grand bonheur de toute l'équipe.

Tout comme en 2016 après les attentats, le public d'individuels (et aussi de familles), venant du nord et du sud du pays mais aussi de France et d'Allemagne, a été le premier à revenir et à séjourner à l'auberge.

À partir du mois de septembre, la demande d'hébergement du public individuel s'étant tarie, et les groupes n'ayant toujours pas l'autorisation de voyager, nous avons été contraints de suspendre, à nouveau, notre activité d'hébergement.

Nous nous sommes alors concentrés exclusivement sur l'accueil et la collaboration avec les associations locales telles que l'ASBL Lire et Ecrire, Le Piment, La ligue de l'enseignement, OXFAM, Habitat et Humanisme, Ecolo Molenbeek, la FESJO, la FCJMP, la FEBRAP, la CJLG, ACODEV... en mettant nos infrastructures à leur disposition.

Finalement, l'arrivée début novembre de la seconde vague de contaminations nous a malheureusement à nouveau contraints à une mise à l'arrêt totale des activités de l'auberge jusqu'à la fin de l'année.

Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
5.930	1.921	1.733

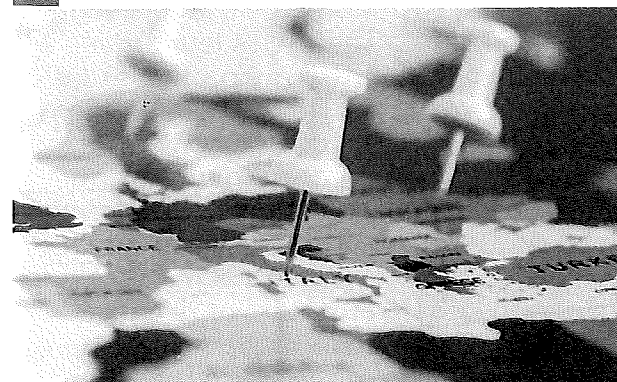
Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 9.584.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 29,7% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32.300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 66,1 % (occupation maximale : 100 lits x 145 jours = 14.500)

Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	France	23%
2.	Belgique	18%
3.	Allemagne	12%
4.	Espagne	5%
5.	Italie	5%



NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

L'auberge est habituellement ouverte 350 jours par an, 7 jours sur 7, 24h/24. Les conditions hors du commun que nous avons connues cette année, nous ont contraints à fermer notre centre au total plus de 8 mois sur l'année. Lorsque nous avons pu enfin rouvrir, nous avons bien évidemment dû adapter notre fonctionnement aux contraintes sanitaires et aux différents protocoles en vigueur.

Ainsi, outre l'acquisition et la fourniture d'hydrogel, le calcul et l'affichage de capacités d'accueil limitées dans nos espaces communs et salles de réunion, le réaménagement de ces espaces, le marquage au sol et la mise en place de circuits de circulation dans le bâtiment, garantissant la distanciation physique,... C'est derrière un plexi, masquée mais avec le sourire dans la voix, que notre équipe d'animateurs accueille désormais le public. Ces mêmes animateurs ont dû adapter leur discours de bienvenue et les informations données à nos usagers dès leur arrivée à l'auberge, en y ajoutant les consignes sanitaires internes, mais aussi en se tenant au fait des modalités pratiques des différentes activités socio-culturelles et des lieux touristiques afin de renseigner au mieux les voyageurs. Ces activités font désormais l'objet d'un affichage, les flyers ayant été retirés provisoirement du libre-service, afin d'éviter tout risque de contamination.

Nous avons aidé toute une série d'associations locales à poursuivre leurs activités, rencontres, réunions et autres formations en présentiel grâce à nos salles, plus vastes que celles dont elles disposent. Nous avons fait le nécessaire pour leur permettre de garantir, auprès de leurs participants, le respect des conditions sanitaires et de distanciation.

Les équipes de ménage et de restauration ont dû, elles aussi, revoir leur fonctionnement afin de poursuivre nos activités en toute sécurité et dans le respect des contraintes sanitaires. Ainsi, nous tenions par exemple à ce que le petit-déjeuner offert à chacun de nos usagers logeant reste d'application, mais l'accès à un quelconque buffet étant interdit, la formule a dû être repensée et adaptée au profit d'un service sur plateau. Cette

initiative a été très bien accueillie et a donné entière satisfaction à nos usagers, agréablement surpris par les mesures mises en place, et nous pouvons en être fiers !

En marge de ces adaptations ponctuelles, et malgré la fermeture de l'auberge pendant près de 8 mois, nous avons également poursuivi tout au long de l'année écoulée, l'amélioration de nos infrastructures. Des rénovations de notre bagagerie, de nos sanitaires communs, mais aussi et surtout ceux d'une partie de nos chambres ont eu lieu. Il s'agit là de la 2^{ème} phase d'un chantier démarré en 2019, et qui devrait s'achever au cours du 1^{er} trimestre 2021.

Ces rénovations et aménagements devraient, nous l'espérons, répondre au mieux aux attentes de nos usagers. Nous avons hâte de les faire découvrir, dès que la situation le permettra !

CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

La citoyenneté et la participation font partie de l'ADN des auberges. En temps normal, le partage des chambres entre usagers invite ceux-ci à faire connaissance, mais aussi au respect des règles de vivre ensemble. De même, nous tentons habituellement de mettre en place les meilleures conditions d'accueil et de convivialité pendant le séjour pour permettre les échanges entre nos différents publics, notamment par le biais d'aménagements et d'animations douces dans nos zones communes. Vu les mesures d'application, il nous était interdit de faire se rencontrer les publics (bulles) et les aménagements ont été faits pour éviter les contacts.

Nous sommes restés attentifs aux attentes de nos usagers, qui ont toujours la possibilité de nous faire part de leur expérience de vive-voix, via les réseaux sociaux ou par l'intermédiaire d'un questionnaire de satisfaction qui leur est envoyé après leur séjour. Outre une attention régulière portée aux commentaires, une analyse exhaustive de ceux-ci est faite en fin d'année, et des pistes d'améliorations sont incluses le cas échéant dans le plan d'action de l'auberge pour l'année qui suit. Ainsi, une série de commentaires négatifs ou mitigés au sujet de notre literie nous étant revenus, cela a débouché sur plusieurs décisions pour 2021 telles qu'un changement de blanchisserie, l'achat de nouveaux oreillers ou encore le remplacement progressif de nos matelas.

L'auberge accueille, chaque année, des stagiaires qui ont ainsi la possibilité de mettre un pied dans le milieu professionnel, de mettre en pratique leur apprentissage. C'est, pour nous, l'opportunité d'avoir un regard extérieur sur nos pratiques, et nous assurer que celles-ci sont en adéquation avec les jeunes qui nous rendent visite. Dans cette perspective, nous avons accueilli, dès le mois de février, une stagiaire de 5^{ème} secondaire (école Lucia De Brouckère) au sein de notre équipe d'animateurs d'accueil. Ce stage initialement prévu jusqu'au mois d'avril n'a malheureusement pas pu être mené jusqu'à son terme, le 1^{er} confinement nous obligeant à fermer l'auberge, et à interrompre celui-ci. Deux autres stages d'étudiants prévus dans les semaines qui suivaient ont également dû être annulés.

Notre centre collabore, en outre, avec le SEMJA de Molenbeek dans l'accueil de jeunes condamnés à des peines alternatives de travaux d'intérêt général. Les activités de l'auberge limitées à 4 mois seulement n'ont pas permis cet accueil, mais nous espérons pouvoir poursuivre cette collaboration à l'avenir.

Les enjeux climatiques et la protection de l'environnement nous tiennent à cœur. Dès lors, nous avons poursuivi nos démarches en ce sens et avons obtenu une reconduction du label CLÉ VERTE. Dans cette même lignée, nous proposons une restauration durable, qui se compose tant que possible de produits bio, locaux ou issus du développement durable. Si nos actions sont une réalité, nous sommes conscients qu'il nous faut mieux communiquer à ce sujet, afin d'informer sensibiliser tant et plus nos publics à ces questions, des réflexions sont actuellement en cours pour y parvenir. Enfin, nous avons pris part, cette année, au programme MY CLIMATE, afin de mesurer l'empreinte carbone de notre auberge, mais aussi et surtout de limiter et compenser ce qui ne pourrait pas l'être, par le financement d'un projet de reforestation. Nos usagers sont informés de cette action dès leur arrivée à l'auberge et sont invités à y participer. Le lancement de l'action au 1^{er} juillet, en même temps qu'une reprise de nos activités dans les conditions sanitaires particulières que nous connaissons, ne nous ont pas permis d'obtenir l'adhésion d'énormément de nos usagers. Cette initiative, loin d'être abandonnée, sera au contraire relancée dès que possible, et les modalités de communication quelque peu revues.

NOS ACTIVITÉS & PROJETS

2020 a débuté pour nous sur les chapeaux de roue. En effet, à peine remis d'une fin d'année bien chargée, l'équipe d'animation se réunissait déjà pour envisager la suite, notamment lors d'une journée de réflexion et de co-construction du nouveau plan quadriennal 2021-2024. Grâce aux échanges et à la participation de chacun, avec l'appui de notre conseillère pédagogique, nous avons ainsi pu dégager les pistes d'actions que nous souhaitons développer pendant les 4 prochaines années dans le cadre de nos missions de Centre de Rencontres et d'Hébergement.

Mais ça ne s'arrête pas là, puisque quelques jours plus tard, nous organisons et recevons à l'auberge l'ensemble de nos 120 collègues du réseau LAJ pour le Teambuilding annuel. Nous avons ainsi pu faire connaissance avec les nouveaux, échanger sur nos pratiques et renforcer notre sentiment d'appartenance autour d'un jeu de piste de découverte de notre belle capitale, d'ateliers de préparation et de dégustation de spécialités locales, ou encore de moments plus informels tel qu'une soirée « Kitch et décalée », clôturant 2 journées intenses et riches d'expériences.

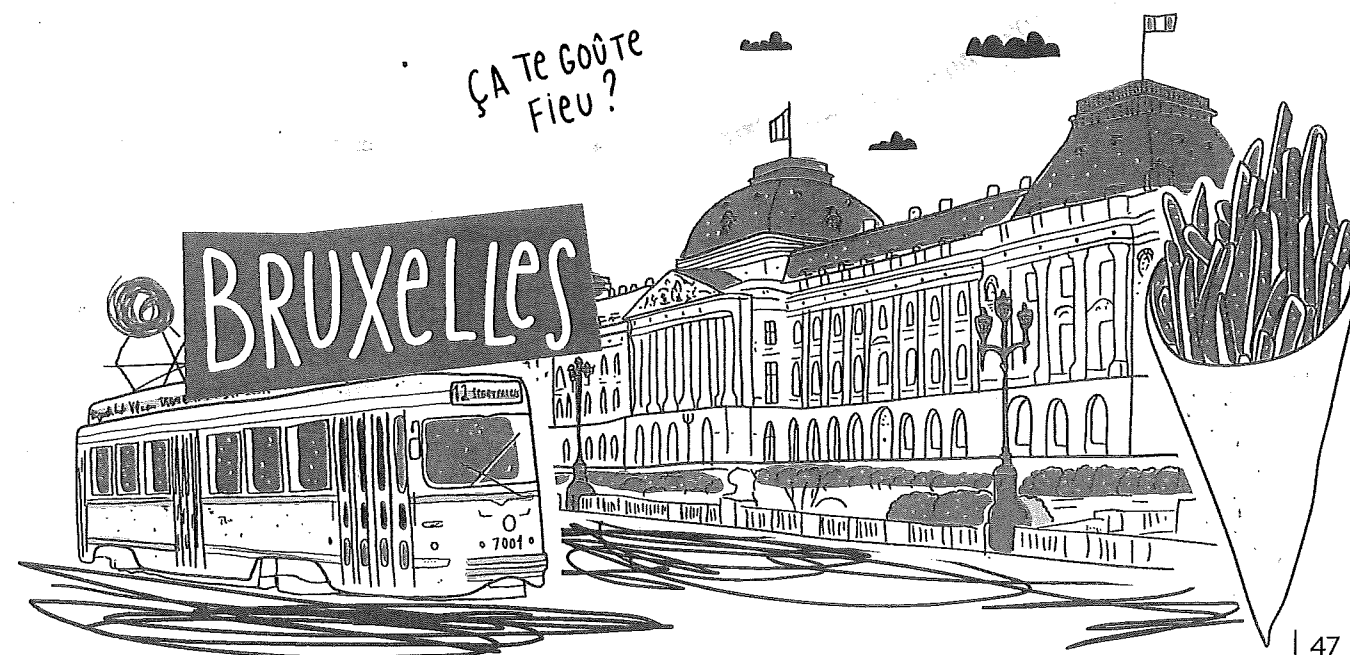
Alors qu'une série de projets d'animations étaient en passe de se concrétiser ou en cours d'élaboration, notamment pour la période estivale, nos activités ont dû être suspendues dès l'arrivée du printemps par

la force des choses. L'atelier d'initiation au Yoga, les animations des Jeunesses Scientifiques, les projections sur grand écran et autres jeux-concours autour des événements sportifs tels que L'Euro de football que nous avions prévus sont tombés à l'eau. Au final, nous n'avons été ouverts au public que 4 mois sur l'année, dont 2 en période estivale dans un contexte de conditions sanitaires et de distanciation hors du commun, qui ont fortement limité tout rassemblement ou rapprochement de notre public.

Ceci dit, ces initiatives ne sont pas abandonnées pour autant, mais nous devons certainement les repenser pour pouvoir les proposer à nos usagers et aux jeunes du quartier en tenant compte des circonstances.

Dans cette perspective, nous prévoyons, dès que la situation le permettra, la mise sur pied d'un « Repair-café », proposé à intervalles réguliers. Les thématiques et spécialités autour desquelles tant nos animateurs, que les habitants et nos usagers pourraient échanger, varieraient d'une session à l'autre (couture, informatique, réparation de petits électroménagers, entretien de vélos, ...).

Enfin, nous avons travaillé à l'élaboration de notre projet de tour citoyen, qui sera proposé aux MJ locales dès que possible. Il s'agit d'un voyage citoyen itinérant à travers le réseau de nos auberges autour de plusieurs thématiques en lien avec les enjeux sociétaux, la citoyenneté, le vivre-ensemble,...



NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

Nous collaborons activement, de manière régulière ou plus ponctuelle, avec OXFAM Solidarité (bénévoles et ateliers nord-sud), l'ASBL Le Piment, la Maison des cultures et de la Cohésion Sociale de Molenbeek, l'ASBL Le Café de la Rue, Lire et Ecrire, le musée de l'industrie de La Fonderie, le SEMJA et le Service d'Aide à la Jeunesse de Molenbeek,...

L'école De Klimpaal (école néerlandophone de type Frenet) avec qui nous entretenons d'excellentes relations devant déménager de site pour les 3 prochaines années afin de laisser place à une rénovation complète de son implantation actuelle, nous leur avons proposé d'organiser ensemble leur traditionnelle Fancy-Fair de fin d'année. Notre projet étant de profiter de nos installations respectives et d'élargir cet événement festif aux associations et habitants du quartier pour faire connaître nos activités et tisser des liens. Les conditions sanitaires incertaines de la fin du mois de juin nous ayant incité à la prudence, seul un dernier contact entre élèves a finalement pu avoir lieu sur notre parking et dans notre jardin, sous forme de jeux en plein air. En attendant leur retour à la Rue de l'école, nous ne manquerons pas d'entretenir les contacts et d'inviter les professeurs, les élèves et leurs parents à prendre part aux événements que nous organiserons en 2021 à l'auberge ou dans le quartier.

Plus que jamais en cette période troublée, nous sommes heureux d'avoir pu apporter notre appui au secteur associatif local. Plusieurs associations voisines étaient en recherche de locaux plus vastes que ceux dont elles disposent. Certaines d'entre elles fréquentant déjà notre centre, c'est tout naturellement qu'elles se sont tournées vers nous dès la rentrée scolaire. Ainsi, l'ASBL *Le Piment* a pu organiser, dans nos salles, pour une dizaine de personnes, deux de ses modules d'alphabétisation. L'ASBL *Lire et écrire* ainsi que *La ligue de l'enseignement* ont pu retrouver, elles aussi, les joies du présentiel pour leurs formations dans nos espaces.

Enfin, suite à quelques échanges informels avec les responsables de l'association voisine *Projet LAMA*, j'ai pu percevoir l'appui nécessaire à la tenue, dans des conditions sanitaires et de distanciation, d'un vernissage d'œuvres artistiques réalisées par des étudiants de l'ERG dans le cadre

du projet « Art et soins ». L'opportunité d'une nouvelle collaboration s'offrait à nous ; l'auberge a accueilli quelques jours plus tard, le 13 octobre, une partie des étudiants et de leurs œuvres. Une présentation des travaux et des échanges entre les artistes et les invités ont pu avoir lieu dans les meilleures conditions, faisant revivre - l'espace d'une journée - l'auberge (alors vide de ses jeunes occupants) dans ses missions de rencontres, d'informations, de questionnements, de lieu d'expression. Cette 1^{ère} expérience très positive pour nos 2 structures sera sans nul doute reconduite à l'avenir, et nous nous en réjouissons déjà.

L'ÉQUIPE

Malgré le contexte, l'équipe au complet est restée en place, à l'exception d'une de nos animatrices d'accueil qui nous a quittés cette année. Notre organisation et fonctionnement n'ont pas connu de changements non plus par rapport à la situation existante.

La fermeture de l'auberge et l'arrêt de nos activités dès le mois de mars dernier ont eu comme conséquence la mise en chômage de l'ensemble de l'équipe de l'auberge. Outre les difficultés économiques que cela comporte, c'est probablement le manque de contacts sociaux que provoque la situation actuelle qui est l'aspect le plus difficile à vivre pour les collègues que nous sommes. Les technologies d'aujourd'hui, et notamment la création d'un groupe what's app, permettent de garder le contact entre nous et de prendre des nouvelles des uns et des autres.

Ceci dit, rien ne peut remplacer le contact humain et un accompagnement en termes de formation en vue de retrouver ou rafraîchir les compétences oubliées pendant cette dernière année de quasi inactivité. Il nous faudra faire preuve de bienveillance et être particulièrement attentifs à ce que chacun des membres de l'équipe se sente à l'aise et retrouve en 2021 la motivation et le bien-être au travail qui lui permette de s'épanouir.

Une chose est sûre : l'envie de retrouver le chemin de l'auberge, les collègues et le public est bien présente chez chacun. Croisons les doigts pour qu'une reprise de nos activités puisse avoir lieu dans les plus brefs délais et que nous puissions à nouveau mettre nos énergies au service des jeunes, qui en auront sans doute bien besoin.

Gabriel Cadenas

● GÎTE D'ETAPE AUBERGE DE JEUNESSE *Jacques Brel*



NOS PUBLICS

Du 1^{er} janvier au 14 mars 2020, la typologie de notre public tant « individuels » que « groupes » a été semblable à celle des années antérieures : des jeunes individuels venus du monde entier tous les jours, des groupes scolaires belges et issus des pays limitrophes durant la semaine, des groupes sportifs, culturels et de loisirs durant les week-ends.

L'accueil des associations et ONG locales, régionales, nationales et internationales dans nos salles d'activités a été également semblable à celle des années antérieures.

Du 15 mars au 09 avril, le Brel a été complètement à l'arrêt pour toutes les activités résidentielles et non résidentielles habituelles ; l'équipe a commencé à aménager les locaux pour l'arrivée du Centre de Jour pour personnes précarisées, géré par l'ONG Médecins du Monde.

Du 10 avril au 31 juillet, en journée du lundi au vendredi inclus, Médecins du Monde en collaboration avec *Douche Flux* et l'asbl *Bulle* a organisé un Centre de jour des personnes précarisées dans les locaux du Gîte-Auberge, prenant ainsi le relais en urgence des centres qui fermaient en raison du confinement total.

Du 14 août au 4 novembre, l'équipe a repris ses activités d'accueil : la demande en accueil non résidentiel pour des réunions a été particulièrement forte,

Contact

30, rue de la Sablonnière 1000 Bruxelles
fmat@hostelbrussels.be
Coordination confiée à Fabienne MATTON

Reconnaisances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par la COCOF
- Clé Verte 2020
- HIQ-S (années 2020-2022)
- Good Food (2017-2019 *en attente de la reprise de nos activités qui permettra la constitution du dossier de relabellisation)

probablement en raison des urgences à traiter par les acteurs socio-éducatifs et culturels et l'impératif de se réunir dans des lieux permettant le respect des contraintes de distanciation.

Le public résidentiel s'est limité au public belge voyageant en petites bulles (couples, familles...) puisque les réservations en chambres partagées n'étaient plus possibles.

Toutes les demandes groupes ont été annulées à l'exception de l'association d'étudiants latino-américains Asul du 31/08 au 07/09 dans le cadre d'un projet financé par le Bureau International de la Jeunesse (BIJ) et intitulé « Tout le monde naît avec des droits ». Le lycée viennois Bhak Wien, qui vient à Bruxelles depuis de longues années, a également maintenu son séjour (26 élèves et 2 enseignants accueillis du 07/09 au 13/09).

Du 05 novembre au 31 décembre, le Brel a été à nouveau complètement à l'arrêt pour toutes les activités résidentielles et non résidentielles.

Il est à noter que le contexte anxigène lié à la pandémie ne s'est pas fait sentir dans nos murs, les publics ont eu confiance envers les règles mises en place par l'équipe et l'adaptation du fonctionnement des services, en particulier l'organisation des petits déjeuners.

Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
6.626	4.341	3.153

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 14.120.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 43,7% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32.300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 110,3% (occupation maximale : 100 lits x 128 jours = 12800)
NB : les jours d'occupation par le Centre de jour de Médecins du Monde ne sont pas comptabilisés dans les 128 jours.

Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	22%
2.	France	21%
3.	Espagne	8%
4.	Allemagne	6%
5.	Italie	5%

NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Le Gîte-Auberge a été ouvert 128 jours en 2020, selon son horaire habituel de 7h à 1h du matin.

L'ensemble du rez-de chaussée est dédié au collectif : en plus des 3 salles bien connues (Plat Pays, Magritte et Horta) qui peuvent être réservées à des activités de groupes, l'espace cafétéria est, à présent, aussi mis à disposition en journée entre 11h et 15h (sur réservation) et ouvre le soir avec la présence d'un animateur entre 19h et 1h le matin.

L'équipement des salles s'est amélioré grâce à des écrans interactifs.

L'agencement des sièges de l'espace rencontre libre du lobby a dû être réaménagé afin de tenir compte de la distanciation.

Cet ensemble est complété par la terrasse de la cour intérieure. Une attention particulière a été mise sur le confort des espaces extérieurs : la cour de la salle Delvaux a été équipée d'un hamac, de tables et de chaises ; la cour avant reste la pépite de notre gîte-auberge avec une fontaine, de la verdure et du mobilier permettant de s'y rencontrer.

Vu le contexte inédit tant pour l'équipe que le public, la mise en bulle de nos espaces de vie imposée par la pandémie et les multiples restrictions associées, l'accueil a été plus que jamais un motif essentiel de notre travail: l'équipe a rassuré le public par une mise en place rigoureuse des règles sanitaires et un respect strict de celles-ci et a veillé en parallèle à faire passer un bon moment aux usagers en mettant à jour très régulièrement les possibilités de visites. Grâce au soutien de Visit Brussels, des Brussels card de 48 heures ont pu être distribuées gratuitement.

CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

Notre restaurant a continué à proposer aux usagers des repas labellisés durables et une alternative végétarienne équilibrée a été proposée à chaque service. D'autre part, nous invitons nos usagers à compenser leur nuitée via le programme My Climate.

Le Brel a par ailleurs pris une part active face aux multiples défis de solidarité qu'a imposés la crise en accueillant le Centre de jour géré par Médecins du Monde : du 10 avril au 31/07, 9.517 entrées de personnes précarisées ont été relevées. Ces personnes, dont une majorité de jeunes migrants originaires d'Ethiopie, de Syrie et d'Algérie, ont pu bénéficier de douches, d'un espace d'expression animé par Globe Aroma vzw, de repas, d'un espace de sieste et d'une possibilité de faire la lessive.

Aux côtés des 2 responsables opérationnels du Centre, des jeunes volontaires issus de la plateforme du Service Citoyen ont porté à bout de bras ce projet en le faisant fonctionner au quotidien. Médecins du Monde a d'ailleurs donné vie à un ouvrage intitulé «La vie à Jacques Brel : Recueil de témoignages et de poésie» qui donne la parole aux volontaires et bénéficiaires du Centre de jour Jacques Brel.

Nous avons aussi apporté notre contribution au projet Man'Aige, recherche sous forme de « Living labs » autour de l'entraide dans les quartiers, projet financé par Co-create Innoviris.

NOS ACTIVITÉS & PROJETS

Ce qui a pu avoir lieu en 2020 à l'initiative du Gîte-Auberge :

- 19/02/2020 : séance d'Hatha yoga ouverte à tous avec donation libre, animée par Leïa, jeune fille qui souhaitait s'exercer à l'animation de séances à la sortie de sa formation en Inde
- 27/03/2020 : répétition des 3 musiciens du groupe Etoile Musette (pas de présence de public)

Ce qui a été annulé :

- Projection du film «Chez Jolie coiffure» dans le cadre du festival «A Films ouverts»

NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

La réponse rapide du Brel (accueil du centre de jour de Médecins du Monde) face à l'urgence d'apporter une solution au public précarisé privé des centres d'aides dédiés en raison du lock down témoigne de notre capacité de mobilisation dans les enjeux qui traversent la société.

D'autre part, des tables et des chaises déclassées ont pu être données pour équiper le nouveau centre d'accueil des personnes précarisées géré par la Croix Rouge.

ÉQUIPE

Malgré cette année 2020 chaotique, le total des formations suivies par l'équipe est de 11 journées (secourisme, gestion de conflits, management participatif ou comment stimuler l'intelligence collective dans son équipe...). La composition de l'équipe est restée identique à celle décrite dans le plan quadriennal 2021-2024.

Fabienne Matton

HEY KET!
VIENS UN PEU ICI

