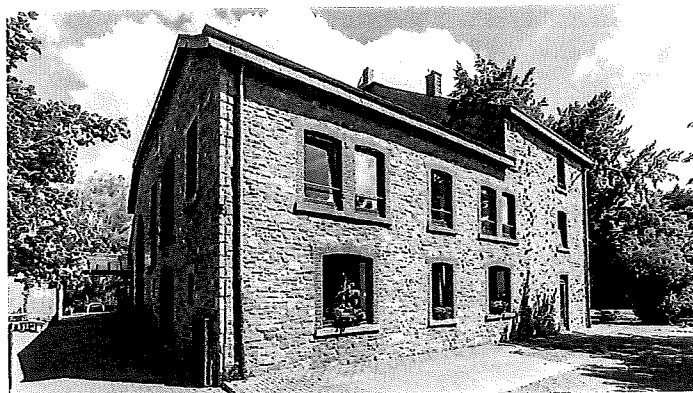


## ● AUBERGE DE JEUNESSE DE Champlon



### NOS PUBLICS

La pandémie, qui a marqué l'année 2020, ne nous aura pas permis d'ouvrir l'Auberge de manière optimale. Au contraire, nous avons malheureusement été majoritairement fermés cette année pour limiter l'évolution de la maladie. Cette fermeture n'aura pas été de gaité de cœur et nous a tous très fortement impactés.

Compte tenu de ceci, notre public aura également été fortement différent cette année. En effet, nous accueillons habituellement un mélange assez équilibré d'individuels (des jeunes voyageurs, des cyclistes, des amis, des familles, etc.) et de groupes avec lesquels nous organisons des activités. Ces groupes auront été presque totalement absents cette année. Nous n'avons pu en accueillir qu'un seul en mars 2020, juste avant le premier confinement. Ce groupe venant de Flandre est resté chez nous quelques jours durant lesquels nous avons pu faire des activités axées sur la nature.

Le public que nous accueillons en général dans nos salles polyvalentes ne s'est pas non plus présenté cette année pour les mêmes raisons. Nous avons toutefois pu accueillir un cours d'apiculture local pendant les deux premiers mois de l'année, avant que ce cours ne soit annulé. Nous avons également accueilli une séance d'information et de rencontre locale, «les P'tits Matins du Tourisme», organisée par la Grande Forêt de Saint-Hubert.

Nous avons, aussi longtemps que possible avant la fermeture des bars et restaurants, continué à accueillir nos habitués locaux du soir qui sont pour nous un véritable lien avec le village.

Pendant les quelques semaines d'ouverture que nous avons pu maintenir

### Contact

Rue de la Gendarmerie, 3, 6971 Champlon  
 champlon@lesaubergesdejeunesse.be  
 +32(0)84 45 52 94  
 Coordination confiée à Guillaume Lesage

### Reconnaisances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 2 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Clé Verte (2021)
- Bienvenue vélo
- HIQ-S (années 2020-2022)

(principalement entre mai et août 2020), nous avons accueilli énormément de petites bulles belges (Wallonie, Flandre et Bruxelles). La tendance étant de voyager moins loin à cause des règles sanitaires en vigueur, il va de soi que notre public ait été majoritairement belge cette année. Nous avons également accueilli de plus petits groupes (amis, randonneurs, cyclistes, etc.) de maximum 6 personnes.

Enfin nous avons eu la joie de pouvoir «terminer» l'année 2020 sur une touche positive avec l'organisation d'un petit évènement à la mi-octobre, une soirée repas-concert qui nous a permis d'accueillir dans le respect des règles sanitaires un musicien local et du public local pour une soirée de détente autour d'un bon repas maison.

### Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
2.175	370	50

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 2595.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH2 : 10,5% (occupation maximale : 82 lits x 302 jours = 24764)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 38,6% (occupation maximale : 82 lits x 82 jours = 6724)

### Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	72%
2.	Pays-Bas	13%
3.	Allemagne	3%
4.	France	2%

### NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Nous avons tenté d'ouvrir autant que possible, pour autant que nous assurions des conditions sécurisantes pour nos travailleurs, ainsi que pour notre public. C'est pourquoi les périodes d'ouverture ont été très réduites.

Nous avons commencé l'année 2020 avec de gros travaux de réaménagement des chambres et du rez-de-chaussée, qui ont nécessité une fermeture du 1<sup>er</sup> janvier au 6 mars.

Nous avons ensuite ouvert le 6 mars jusqu'au 12 mars, période durant laquelle nous avons accueilli notre seul groupe avec animations. Nous avons alors dû refermer l'Auberge jusqu'à la mi-juin, où nous avons décidé de n'ouvrir que les week-ends pour une réouverture en douceur.

L'Auberge est restée ouverte tous les jours des mois de juillet et août. Ensuite, vu l'absence totale de public en septembre, nous avons pris la décision de n'ouvrir que les week-ends jusqu'à la fin de l'année. Nous avons toutefois dû refermer l'Auberge de manière anticipée à la mi-octobre, la situation sanitaire étant de nouveau incontrôlable.

Pendant nos périodes d'ouverture, nous assurions une présence à l'accueil de 9h à 12h, puis de 17h à 22h.

Ce qui est habituellement mis à la disposition de tous les usagers l'est resté en grande partie (jeux d'extérieur et d'intérieur, livres, ordinateur, ...) et nous les invitations autant que possible à utiliser tout cela, ce qui facilite bien souvent les échanges et permet de briser la glace.

Néanmoins nous avons dû nous adapter à la situation et retirer certains jeux comme le kicker ou le billard qui ne permettaient pas de maintenir les distances de sécurité entre les usagers.

Les gros travaux de réaménagement dont nous avons bénéficié en début d'année ont eu pour but de réchauffer l'atmosphère de l'accueil, faire en sorte que les espaces communs soient plus chaleureux et invitent aux échanges.

Une grosse partie, si pas la plus importante, de la création de cette atmosphère chaleureuse reste nos animateurs d'accueil, qui vont donner des informations aux usagers, les inviter à discuter, créer des échanges, etc. Nous avons la chance de compter dans notre équipe deux animateurs d'accueil qui sont particulièrement sensibles à la création de cette ambiance, qui sont naturellement curieux des autres et de leur culture, qui ont eux-mêmes beaucoup voyagé, ce qui permet d'amener des discussions très ouvertes et passionnées. Cette année, ils se sont aussi chargés d'informer les usagers sur la situation en cours.

### CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

La presque totalité de l'occupation d'une année s'est concentrée sur les deux mois d'été, avec des conséquences parfois compliquées pour le personnel, qui est en effet passé d'une occupation nulle à un surplus de présence sur le site. Nous avons accueilli un public très différent de nos habitudes : majoritairement des petits groupes familiaux qui parfois découvraient pour la première fois le concept des Auberges de Jeunesse.

La priorité a bien évidemment été de veiller à respecter et faire respecter les règles sanitaires, ce qui n'est pas toujours le plus facile avec un public qui a une attente vraiment immense au niveau des vacances. Nous ressentions très fortement chez nos usagers ce besoin de voyager et de s'évader qui avait été réprimé pendant de longs mois et qui n'a pas pu s'exprimer librement durant la période estivale, les frontières étant encore partiellement fermées.

C'est dans ce genre de situation que la qualité et le dévouement de nos animateurs d'accueil sont de véritables trésors. Ils ont su trouver les mots pour créer des ambiances chaleureuses et respectueuses de chacun. Ils ont fait leur possible pour favoriser les rencontres (à distance, chacun restant à la table qui lui était assignée) et permettre à ces usagers forts curieux et ayant envie et besoin de contacts sociaux d'échanger. Ils se sont mis en devoir d'expliquer nos valeurs, notre fonctionnement (habituel et adapté dans ce cas-ci) à ces nouveaux voyageurs, certains ont littéralement été conquis par le concept !

Nous avons régulièrement retrouvé des petites notes et des photos sur la page Facebook de l'Auberge après ces soirées. C'était pour nous un véritable bonheur de voir nos efforts ainsi récompensés.

Nous avons pris la difficile décision de ne pas accueillir de stagiaires, contrairement aux années précédentes, car il a été difficile pour nous tout au long de l'année de nous projeter dans le fonctionnement de l'Auberge. Il y a eu et aura encore tant de périodes de fermeture que nous avons estimé qu'un stagiaire n'aurait pas l'occasion d'apprendre, de grandir, dans cette situation. Nous espérons vivement pouvoir réaccueillir ces jeunes bientôt.

Malgré cette situation compliquée, nous avons tout de même pu mettre en place avec l'aide du siège de l'association le projet My Climate, ayant pour but de sensibiliser nos usagers à leur empreinte carbone et de leur donner la possibilité de la réduire via un don de 0.25€ lors de leur réservation.

Nous restons également toujours extrêmement vigilants sur notre production de déchets et faisons le maximum pour la réduire. Une attention toute particulière dans ce domaine est à donner aux repas car c'est bien souvent là que nous pouvons faire le plus d'efforts. Nous avons commencé en 2020 à changer nos habitudes de travail en cuisine afin d'utiliser un maximum de produits frais et de saison et de limiter les déchets (direct ou indirect car la production de légumes hors-saison est également une manière de produire des déchets !).

## **NOS ACTIVITÉS & PROJETS**

Nous avons comme ambition d'organiser, en 2020, plusieurs soirées à thème (soirées repas-concert, soirées jeux de société, soirée Halloween, Escape game...) en partenariat avec la jeunesse locale. Nous voulions également organiser la version 2 de notre festival «Festifair - Festival de partage des savoirs et savoir-faire» que nous avons pu mettre en place pour la première fois en 2019, ce qui nous aurait permis de réactualiser certains contacts locaux que nous avons entamés en 2019. Nous comptons également pour la première fois organiser des stages (non résidentiels) d'été, ainsi que participer à la semaine du commerce équitable.

Compte tenu de la situation, il ne nous aura été possible que d'organiser une soirée repas-concert au cours de l'année, entre les deux confinements. Nous sommes heureux d'avoir pu l'organiser car toute l'équipe se sentait frustrée de ne pouvoir se lancer dans des préparatifs plus conséquents. Nous avons fait appel à un artiste musicien local totalement décalé qui est venu égayer notre soirée le temps d'un mini concert acoustique. Nous avons également servi un repas sain, fait maison, réalisé avec des produits frais, de saison et à petit prix ! Nous avons été complets pour la soirée (30 personnes), le public étant majoritairement local. Nous considérons cela comme une grande réussite!

Lors du Festifair de 2019, nous avons convenu des accords avec différents partenaires (notamment le Musée des Celtes de Libramont-Chevigny et la Maison des Jeunes de Marche-en-Famenne) qui reposaient sur un échange de services. Ils nous ont bien aidés lors de notre festival et nous leur avons proposé une animation en retour. Nous avons donc eu l'occasion de participer à la journée de la Fête des Familles pour le Musée des Celtes à Libramont et avons accueilli un groupe de la Maison des Jeunes de Marche-en-Famenne pour une animation «Balade sur les traces des animaux» donnée par un de nos animateurs au départ de l'Auberge.

Le reste de l'année, nous avons tenté de rester dans la projection, l'organisation, la préparation mais au plus longtemps se prolongeait la crise, au plus il devenait compliqué de garder l'équipe motivée.

Il est tout à fait compréhensible qu'à force de ne plus se voir - car nous avons beaucoup été en chômage économique pour cause Covid - la motivation ait été difficile à maintenir. Nous espérons voir bientôt le bout du tunnel et nous avons toute confiance en notre équipe pour la reprise des activités !

## **NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL**

Nous sommes membres du Conseil d'administration et de l'Assemblée générale de la Maison du Tourisme de Saint-Hubert. Ceci nous permet d'avoir un réseau local, plusieurs autres membres du CA et de l'AG étant également actifs dans l'assemblée communale de Tenneville. Nous sommes également membres de la Commission communale de l'Accueil de la Commune de Tenneville (accueil parascolaire).

Nous avons récemment été invités à être partenaire de la Commission Locale de Développement Rural pour l'aide à l'intégration des nouveaux arrivants dans la commune, ce que nous avons bien sûr accepté.

Nous gardons toujours un bon contact avec l'Agence de Développement Local de la région, ainsi qu'avec le bourgmestre, Nicolas Charlier.

## **ÉQUIPE**

Cette année fut marquée par un changement important de la structure de l'équipe et son organisation. En effet, il a été décidé qu'un responsable accueil et animations viendrait seconder l'animateur coordonnateur en place. Ceci a permis tout au long de l'année de partager la charge de travail, auparavant uniquement placée sur le coordonnateur, sur deux personnes. Cette décision a également impacté l'équipe d'accueil qui se composait de trois animateurs en mi-temps. En effet, l'équipe d'accueil a été intégralement changée et ne compte à présent plus que deux animateurs en mi-temps. Une nouvelle organisation de travail et un nouvel équilibre ont alors été trouvés par l'équipe de coordination et l'équipe d'accueil pour permettre un meilleur fonctionnement, dans le respect de toutes les personnes concernées.

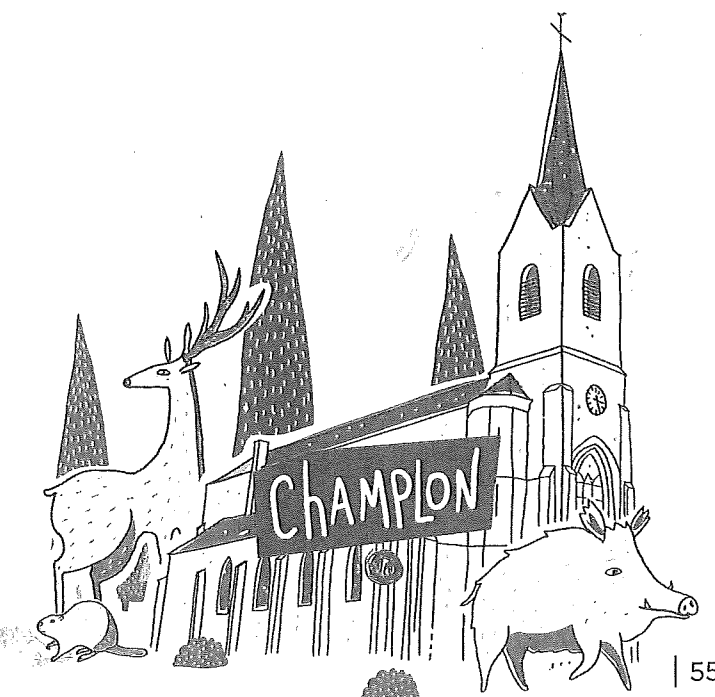
L'équipe se réunit autant que possible au vu des mesures actuelles et de notre activité réduite (au moins une fois par mois). Il est prévu de maintenir ce rythme pour impliquer tous les membres de l'équipe dans l'avancement de l'Auberge et la création de projets.

Au vu de la situation, il n'a pas été possible de maintenir toutes les formations qui étaient prévues pour les membres de l'équipe. Nous avons toutefois pu bénéficier de la formation incendie et premiers secours, comme chaque année. Nous avons également pu maintenir la formation interne de nos travailleurs concernant la nouvelle méthode de nettoyage des chambres, appelée «pré-imprégnation», ainsi que des nouveaux produits de nettoyage.

Nous referons un point sur les besoins de l'équipe une fois que la situation sanitaire permettra de reprendre des formations.

<i>Composition de l'équipe :</i>		
Fonction	Equivalent TP	Nbr pers
Animateur Coordonnateur	1	1
Responsable Accueil et Animations	1	1
Animateur d'accueil et d'activités	1	2
Cuisine/Ménage	1/2	1
Ménage/petit-déjeuner	1	2
Maintenance	1/5	1

*Guillaume Lesage*





## NOS PUBLICS

Nous avons connu durant les deux premiers mois de l'année 2020 une augmentation de la fréquentation de notre CRH (progression de 100% sur le mois de février). Les prévisions optimistes durant la fin de l'année 2019 nous conduisaient vers une année tout aussi exceptionnelle que la 1ère année 2019 pour l'Auberge de Jeunesse de Charleroi.

En présage d'un engouement certain pour le développement de nos programmes d'activités scolaires, nous avons accueilli en février notre première «Classe de Ville»: 46 élèves de l'Athénée Orsini Dewerpe sont venus découvrir les richesses culturelles et touristiques de Charleroi.

En plein élan et droit devant, le Covid a pris le dessus dès la fin du mois de février. La fermeture des lignes aériennes, la suppression des voyages en groupe, la mise en place des restrictions sanitaires COVID ont impacté la fréquence des réservations pour en arriver à de nombreuses annulations et une fréquentation à 20% par rapport à l'exercice 2019.

### Public résidentiel

Nous avons accueilli des usagers à la recherche d'un hébergement (uniquement des individuels ou des bulles à certaines périodes). Nos principaux résidents

### Contact

Rue du Bastion d'Egmont 3  
B - 6000 CHARLEROI  
071158128  
[charleroi@lesaubergesdejeunesse.be](mailto:charleroi@lesaubergesdejeunesse.be)  
Coordination confiée à Sébastien Dalla Valle

### Reconnaisances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH3 (en attente de reconnaissance)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Clé Verte (2021)
- Bienvenue vélo (2020)
- HIQ-S (années 2020-2022)

étaient des voyageurs individuels (jeunes voyageurs sac à dos, randonneurs, cyclotouristes, familles) : ils représentent sur l'ensemble de nos usagers 85% du public.

Nos autres usagers étaient des voyageurs en groupes majoritairement issus du monde associatif de la région carolo, mais aussi des mouvements de jeunesse, des groupes sportifs et de quelques établissements scolaires. Nous avons aussi hébergé, durant tout le mois d'octobre, un groupe de 20 personnes en provenance de Serbie. Les groupes représentent sur l'ensemble de nos usagers 15% de la fréquentation et proviennent majoritairement de Flandre et de Serbie. Les groupes scolaires nationaux ne représentent que 10% de l'occupation globale.

Nous avons, tout au long de cette année si particulière, mais riche en enseignement, accueilli et brassé un public à la recherche d'un cadre, hors sentiers battus.

### Public non résidentiel

20% de notre public groupe a participé à des séjours non résidentiels : il s'agit d'acteurs du secteur de la jeunesse, des centres de formation continue, des

opérateurs touristiques et culturels de la région carolo qui font appel à nos services pour organiser leurs activités dans des locaux adaptés.

Nous avons déployé toutes les mesures possibles (dans les règles) afin de mettre à disposition nos espaces et leur permettre de réaliser leurs projets. Les attentes pour disposer de nos 5 salles étaient fortes, tout au long de l'année, bien que la majorité des séjours non résidentiels ont dû être annulés, et reportés de mois en mois. Nous avons été frustrés de devoir diviser en deux notre capacité alors que la demande était forte et que les salles étaient disponibles.

Durant les 6 mois et demi d'ouverture, nous avons accueilli et restauré dans nos locaux une soixantaine d'organismes: Accueil et Promotion des immigrés, DEFI Charleroi, Eux, c'est nous !, Comité des élèves francophones, Défi Belgique Afrique, le CEFORM, Plan International Belgique, Espace Environnement, Le Service Citoyen, l'ONE, la HELHA, l'UCL Leuven et Charleroi, ...

### Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
5.414	1.013	1.310

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 7.737.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH3 : 27,5% (occupation maximale : 100 lits x 281 jours = 28.100)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 39,3 % (occupation maximale : 100 lits x 197 jours = 19.700)

### Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	40%
2.	France	13%
3.	Serbie	6%
4.	Espagne	5%

## NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

### Nouvelle ère COVID 2020

Nous nous sommes vus contraints à une fermeture de notre centre du 17 mars jusqu'au 30 juin et puis du 1<sup>er</sup> novembre jusqu'à la fin de l'année 2020 au moins. Notre public qui a fréquenté l'Auberge durant une grande partie de l'année 2020 s'est vu offrir un service d'accueil et d'animation réduits.

L'Auberge offre en temps normal un accueil 24/7, tout au long de l'année. Pendant les mois d'ouverture COVID, nous avons été contraints de mettre en place un service d'accueil réduit, avec 50% des effectifs sur base de 8.45 ETP. Un(e) seul(e) animateur/trice d'accueil était au poste durant les horaires COVID : du lundi au samedi (fermeture le dimanche) de 7h à 12h et 18h à 24h (avec une veille de nuit pour toute assistance). Une présence en journée était assumée par le permanent afin d'accueillir notre public non résidentiel et de faciliter la tenue de leurs activités/rencontres dans nos salles.

La totalité de nos chambres et de nos locaux communs sont restés accessibles, à l'exception de la cuisine ajiste (pour raison sanitaire). Précisons que les chambres partagées étaient proscrites. Le lobby principal n'a pas été amputé de son espace généreux : un nombre suffisant de tables et chaises a permis au public de fréquenter un espace convivial, dans le respect des distanciations physiques. En outre, nos 5 salles sont restées accessibles (mais avec une capacité réduite de moitié afin de faire respecter les distanciations).

Une organisation spécifique aux recommandations COVID s'est mise en place : un service des petits déjeuners (entre 6h00 et 10h00) et 3 tranches horaires pour le service restauration ont permis au personnel de cuisine de servir des repas, en toute sécurité.

En équipe, nous avons concentré tous nos efforts et moyens de communication afin de transmettre les informations relatives aux séjours (individuels, groupes et non résidentiels), notamment avec des affichages et supports spécifiques relatifs

aux horaires, aux gestes barrières, au choix du petit déjeuner (sur place ou à emporter), à l'intendance et au ménage des chambres (règles à respecter pour l'occupation des chambres et la gestion des draps). Une signalétique claire a été installée dans toute l'Auberge afin de guider au mieux nos hôtes et leur permettre de respecter les gestes barrières.

Toutes les informations culturelles et touristiques (sous forme papier) ont été directement remises en main propre, à la demande.

Enfin, en 2020, nous avons avancé sur le branding : en collaboration avec les services du siège, nous avons redéployé un nouveau plan de cohérence pour l'AJ de Charleroi. Un nouveau mobilier, des nouvelles décorations et une signalétique en adéquation avec nos missions, nos valeurs et les services proposés par l'auberge ont été choisis en respectant notre volonté de coller à l'identité carolo, riche d'un passé industriel et d'un patrimoine culturel. Un coup de peps en vue d'accueillir dans les meilleures conditions nos prochains usagers, belges et internationaux en 2021.

## CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

Un large panel d'activités en vue de développer nos actions de citoyenneté sur le terrain de l'Auberge étaient au programme de l'année 2020. Notre objectif général était de faire découvrir la ville de Charleroi et sa région à des jeunes tout en questionnant les stéréotypes et les préjugés, en stimulant l'exercice de l'esprit critique dans un but de lutte contre les discriminations.

Notre projet était de faire vivre aux jeunes de 12-26 ans qui séjournent à l'Auberge une expérience de séjour sur la thématique « Déminons les préjugés ». La vidéo réalisée en 2019 et un parcours programme au cœur de Charleroi nous auraient permis, durant l'année 2020, de faire vivre une expérience de rencontres, d'échanges et de découvertes culturelles enrichissantes pour les jeunes. Le COVID en aura décidé autrement pour les jeunes et notre équipe d'animation.

L'activité générale de l'Auberge, au ralenti de par une ouverture restreinte au public et une présence des animateurs amoindrie, ne nous aura pas permis d'atteindre nos objectifs en terme d'accueil et d'accompagnement de jeunes. Notre collaboration avec La Mado, le Service Citoyen, les Enseignements Supérieurs en Tourisme et le CMJA s'est arrêtée net le 17 mars. Lors de la réouverture de notre Centre de Rencontres et d'Hébergement, au 1<sup>er</sup> juillet 2020, nous avons principalement misé nos efforts sur les aspects sanitaires, en veillant à permettre à tout notre public, majoritairement individuel, d'être hébergé en toute sécurité et de bénéficier de notre infrastructure dans les meilleures conditions.

## NOS ACTIVITÉS & PROJETS

« Le Rimbaud carolo », notre concours de poésie à l'attention des jeunes carolo (16 à 21 ans), avec le soutien des Services de la Culture et de l'Enseignement de Charleroi, a été lancé en automne 2019 et s'est clôturé le 8 avril 2020. La crise a eu un impact négatif sur le nombre de participants (4 participants dans la catégorie « Poèmes individuels » et 3 classes participantes alors que 6 classes étaient inscrites) ainsi que sur la cérémonie de remise des prix qui a été reportée à deux reprises en 2020.

Nous avons accueilli une Classe de Ville pour un séjour « À la découverte de Charleroi » : 2 journées d'activités intra et extra muros.

Nous développons un projet collaboratif autour du Street Art avec une MJ (artistes, graphes, ...) et la Maison du Tourisme. Une œuvre artistique (fresque) en relation avec le parcours « Street Art » dans Charleroi devrait intégrer l'une de nos chambres.

## NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

L'équipe de l'Auberge de Jeunesse collabore autour de 4 axes au projet Carolodyssée : Aventure, Éco-Responsabilité, Authenticité, Rencontres. L'auberge a soutenu cette association dont la passion pour le voyage et l'amour de Charleroi rassemblent les membres. Nous avons bien sûr soutenu le 1<sup>er</sup> festival de Carolodyssée organisé en octobre 2020: « Destination Aventures ». Elargir ses horizons et s'ouvrir l'esprit, c'étaient aussi les objectifs de ce festival. L'événement a mis en avant l'aventure sous toutes ses facettes : de l'Atlantique à l'Afrique en passant par des stages de survie.

Malgré la situation, nous avons continué à faire notre possible pour aider les associations locales à se rencontrer en mettant à disposition nos locaux et divers services. Nous avons accueilli DEF Charleroi, Eux, c'est nous !, le Comité des élèves francophones, le Plan International Belgique, le Service Citoyen.

## ÉQUIPE

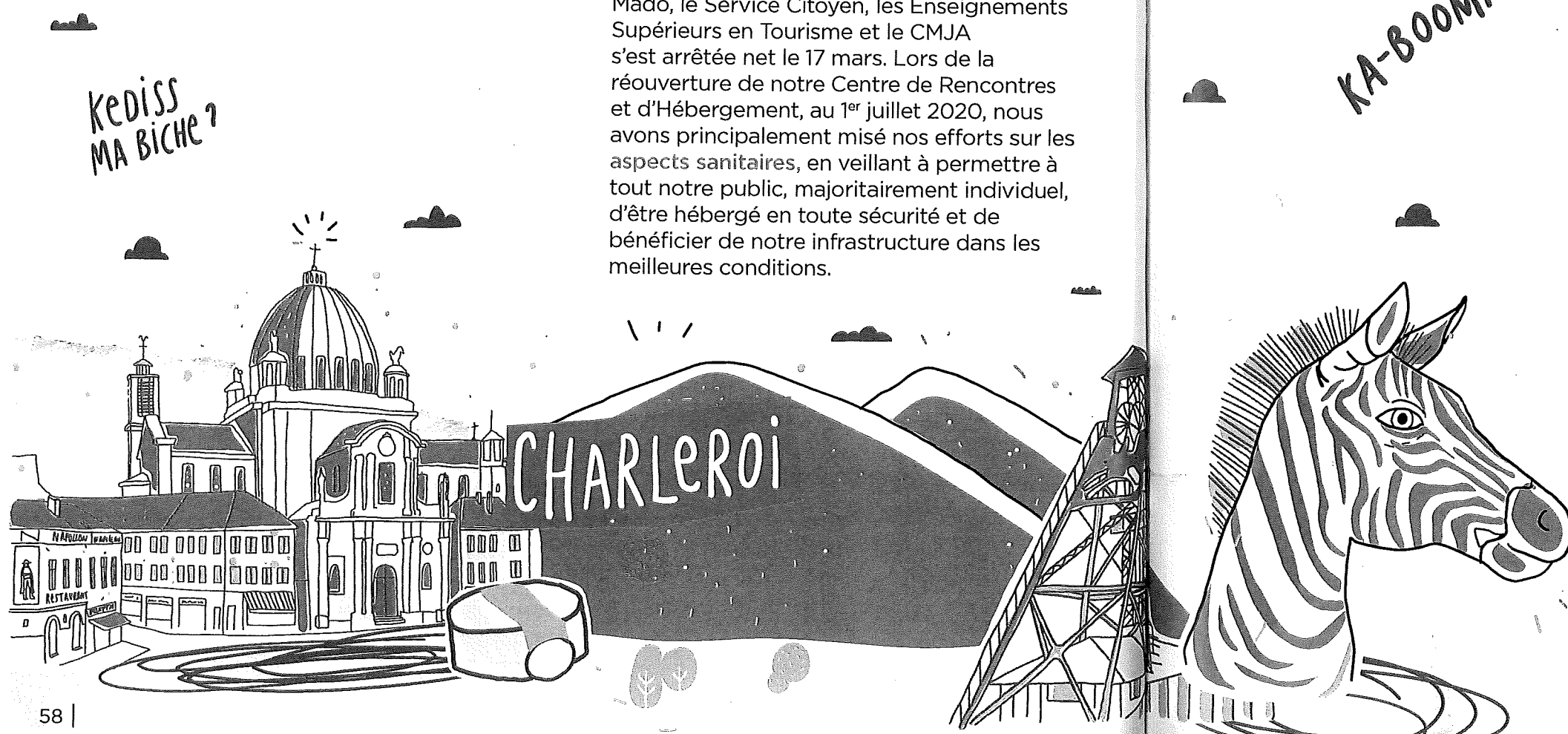
L'année 2020 sera gravée non seulement dans les annales de notre réseau, mais aussi et surtout dans les mémoires de l'équipe de l'Auberge de Jeunesse de Charleroi. Il n'y a pas eu de changement ni de réorganisation. Malheureusement, l'année n'a pas été propice aux formations (chômage).

Notre équipe est composée de 12 personnes (8,75 ETP) :

### Composition de l'équipe :

Fonction	Nbr	Contrat
Animateur - Coordonnateur	1	TP
Animateurs d'accueil	6	3/4
Cuisine	1	1/2
Ménage	3	3/4
Maintenance	1	1/2

Sébastien Dalla Valle



## 6 AUBERGE DE JEUNESSE DE Liège



### NOS PUBLICS

Après la fermeture annuelle de janvier, qui permet de faire un bilan de l'année écoulée, de mettre les infrastructures et les équipes dans une phase de « remise à neuf », l'année 2020 a débuté aussi fort que la précédente. Sur le mois de février, nous avons accueilli près de 30% d'usagers en plus que lors de la période précédente. Et les perspectives étaient toutes aussi encourageantes pour les mois suivants, jusqu'à l'apparition de l'épidémie qui a tout bouleversé dans les semaines suivantes. L'auberge a dû fermer à la mi-mars.

Nous avons timidement rouvert à la mi-juin pendant les week-ends, et quelques voyageurs individuels ont commencé à revenir. Tous les groupes ont évidemment annulé leurs séjours. Et pourtant, pendant les mois de juillet et d'août, nous avons eu la surprise et le plaisir d'accueillir des usagers en nombre. Rien à voir avec l'été précédent, mais il y a néanmoins eu un élan de réservations de petits groupes d'amis et de familles qui sont passés chez nous, notamment pour des périodes à vélo, des excursions, bien que les gros événements estivaux aient été annulés. Le nombre de nuitées de voyageurs « individuels » était même plus élevé qu'en 2018 et au même niveau que les années qui ont précédé l'augmentation de notre capacité d'accueil.

### Contact

Rue Georges Simenon, à 4020 Liège  
 liege@laj.be  
 04 344 56 89  
 Coordination confiée à Laurent Maréchal

### 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)

Il y avait incontestablement un besoin pour les gens de sortir de la période du confinement et de partir à la découverte d'un dépaysement plus proche de chez eux vu les conditions contraignantes pour voyager plus loin. La situation géographique de Liège, sur un axe permettant de rejoindre les Ardennes, de longer la Meuse, de réaliser des circuits de découverte de la Wallonie, nous a permis d'accueillir ce public en respectant les consignes sanitaires. Nous avons même accueilli un groupe d'étudiants en Arts de l'Université de Namur qui sont venus découvrir le patrimoine architectural de Liège... à défaut de pouvoir se rendre en Italie.

En juin et en juillet, le secteur associatif que nous accueillons habituellement a repris légèrement ses activités dans nos salles de réunions.

Puis septembre est arrivé et la situation épidémiologique s'est considérablement dégradée. La chute drastique de la fréquentation nous a amenés à fermer en semaine. Puis toutes nos activités ont dû être arrêtées en octobre.

### Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
7.193	2.516	2.232

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 11.941.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 37% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32.300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 85,9 % (occupation maximale : 100 lits x 139 jours = 13.900)

### Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	52%
2.	France	13%
3.	Pays-Bas	9%
4.	Allemagne	7%

### NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

L'auberge est ouverte 7 jours sur 7 et 24h sur 24h en temps habituel. Bien entendu, les circonstances de l'année 2020 nous ont amenés à diminuer les plages d'ouverture pour finalement baisser complètement le rideau en attendant une reprise dans des conditions soutenables.

Nous avons mis en place des protocoles sanitaires tout en essayant de garantir une expérience digne d'un Centre de Rencontres et d'Hébergement, d'offrir une infrastructure répondant aux attentes de notre public, mais en réduisant certains attraits de notre aménagement: l'espace d'accueil du rez-de-chaussée a dû être « dépouillé » de ses espaces lounge, le mobilier de la cour extérieure qui est habituellement un lieu de rassemblement a été dispersé pour éviter des rassemblements incompatibles avec les normes en vigueur, la cuisine ajiste n'a pas pu être mise à disposition des hôtes en raison de la logistique trop complexe pour en garantir un accès « sécurisé », les jeux collectifs (kicker, billard, ...) ont été temporairement suspendus... Et pourtant, le public était non seulement présent, mais l'ambiance conviviale et la satisfaction dans ces conditions compliquées étaient aussi perceptibles.

Comme évoqué, nous avons reçu de nombreux voyageurs qui faisaient des circuits à travers la Belgique et/ou la Wallonie. Et parmi eux, notamment de nombreux cyclistes qui se retrouvaient dans la cour avec leur matériel, échangeaient sur leurs expériences, nous consultaient pour leurs itinéraires. Nous avons pu voir que malgré les règles de distanciation, le besoin de se rapprocher et d'échanger restait bel et bien présent.

Bien sûr, les protocoles des gestes barrières ont été mis en place, il a fallu gérer les flux de déplacements dans nos espaces, les aménagements de l'infrastructure, mais la rencontre était bien au rendez-vous.

### CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

Durant le mois de juillet, nous avons organisé un séjour en partenariat avec 2 maisons de jeunes : la Baraka et la maison des jeunes de Jupille. Ce projet de voyage itinérant entre auberges, qui devait normalement débuter en 2021, consiste à organiser un voyage avec des jeunes issus de plusieurs centres et de les amener à découvrir un autre environnement, avec d'autres jeunes que ceux de leur quartier de référence et à construire ensemble les conditions pour la réussite de l'expérience. En 2020, c'est une formule « légère » qui a été testée en attendant de lui donner plus d'ampleur. Au départ de l'Auberge de Jeunesse de Liège, nous avons accompagné à vélo, avec les animateurs des 2 MJ, un groupe d'une dizaine de jeunes pour rejoindre l'Auberge de Jeunesse de Namur. Le voyage en lui-même, avec les aléas d'un périple à vélo et ses efforts physiques, le rythme à adapter à tous, les pépins techniques... a permis de créer les premiers contacts entre des jeunes qui ne se connaissaient pas. Arrivés à destination, une réflexion sur les règles de vie pour la réussite du séjour a été initiée et un ROI informel a été adopté. Après un repas ensemble, des activités « brise-glace » ont été lancées, et le lendemain, nous avons pu voir que les 2 groupes initialement distincts « percolaient » entre eux.

Vu le type d'usagers que nous avons accueillis en ces périodes particulières, c'est principalement sur les canaux de réservations en ligne que nous avons pu voir que leur expérience était positive malgré les contraintes. Nous avons pu voir que le travail de l'équipe d'entretien a été particulièrement apprécié dans ce contexte anxiogène qui leur a demandé un surcroît de labeur. Malgré les conditions dans lesquelles nous avons dû évoluer, nos hôtes qui séjournaient ont apprécié les services proposés par l'auberge.

Par la force des choses, nous n'avons pas pu encadrer des stagiaires comme les années précédentes. Nous avons malgré tout continué d'offrir à des jeunes étudiants la possibilité d'être hébergés gratuitement durant leur Erasmus ou leur stage et de vivre une expérience collective et participative, bien que nos activités aient été réduites.

## NOS ACTIVITÉS & PROJETS

Les événements festifs ayant été annulés, nous n'avons pas eu l'occasion de concrétiser les différents projets et partenariats qui se font habituellement lors de la fête de la Musique et des festivités du XV août. Ce n'est que partie remise en attendant des jours meilleurs.

Habituellement, notre équipe cuisine se consacre principalement, en plus des petits déjeuners, à préparer les repas des groupes en séjour ou qui occupent nos salles de réunion. Cet été, vu la conjoncture, nous avons décidé de proposer une ou deux fois par semaine à tous les usagers de l'auberge des repas qui étaient servis dans la cour. À la fin du mois d'août, forts de cette expérience qui rassemblait nos hôtes, nous avons pris la décision d'ouvrir cette offre à un public local, et de programmer en parallèle des expositions d'artistes locaux dans les espaces communs.

Cette expérience nous a permis de toucher un public local qui n'était pas habitué à fréquenter le centre et d'encourager la découverte d'artistes aux disciplines variées (peinture, confection, arts numériques...).

Cet événement récurrent avait trouvé un écho public vraiment encourageant jusqu'à ce que la situation se détériore et qu'il nous faille y renoncer. Mais il s'agit d'une suspension, car aussi bien les usagers que les artistes exposés et les membres de l'équipe ont été séduits par cette formule qui reprendra lorsque la situation le permettra.

## NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

Lors de la fête de la Musique, nous avons prévu un partenariat avec le C-Paje pour offrir un espace scénique à une création collective de jeunes issus de différents centres (dans la foulée du projet « Platines et derboukas » de 2019). Les ateliers se tenaient dans notre auberge 2 fois par mois, mais ils ont malheureusement dû être arrêtés lorsque la crise est survenue.

Nous avons pu continuer, en dehors des périodes de confinement, à offrir un lieu d'hébergement sécurisé et non-discriminatoire à des jeunes en situation précaire et stigmatisés dans le cadre de notre collaboration avec la fondation Ishane Jarfi.

Les partenariats habituels et les nouvelles initiatives n'ont malheureusement pas pu être menés, notamment les projets envisagés avec la Table-Ronde socioculturelle d'Outremeuse. Mais ce n'est qu'une interruption momentanée.

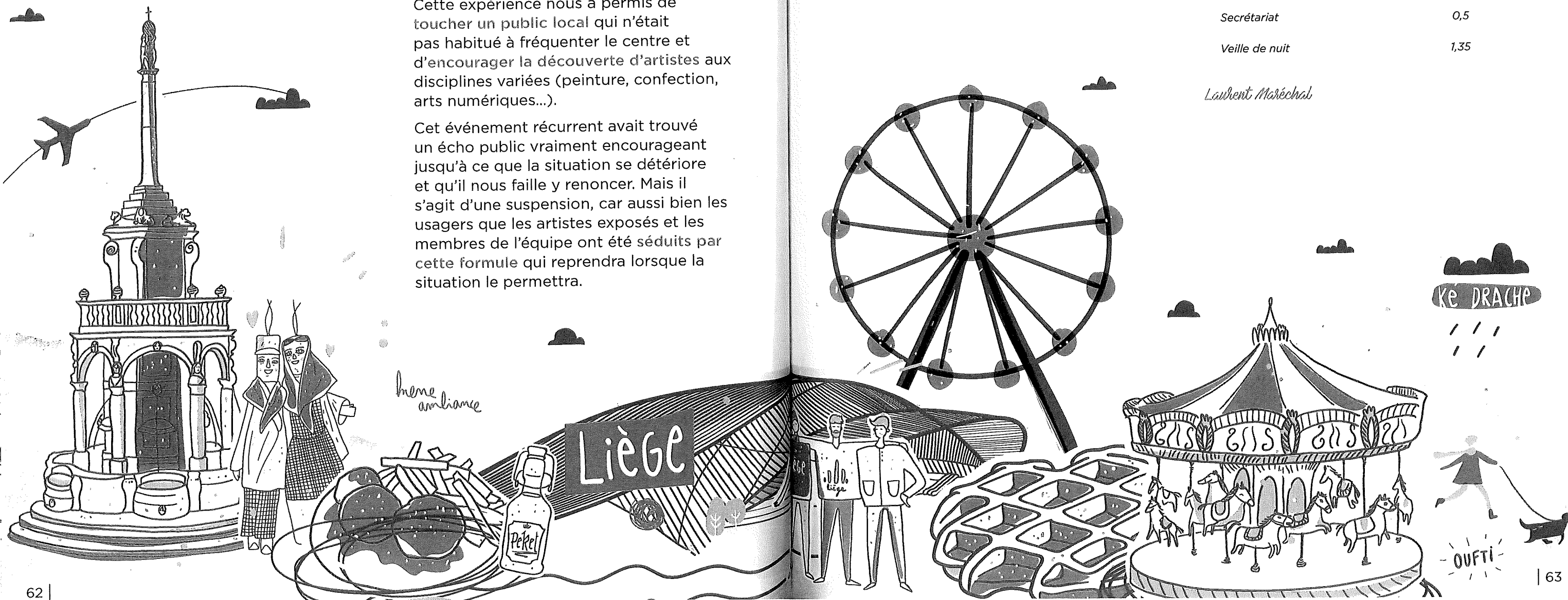
## ÉQUIPE

L'organisation de l'équipe est restée la même avec des animateurs d'accueil dont certains sont aussi animateurs d'activités. L'année 2020 n'a pas permis de revoir le modèle en place et de le faire évoluer. Seule une formation à la sécurité incendie et aux premiers secours a pu être suivie par l'ensemble de l'équipe

L'équipe est composée de 21 personnes :

Composition de l'équipe :	
Fonction	Équivalent TP
Animateur-coordonateur	1
Animateurs accueil-activités	2
Animateurs d'accueil	4
Ménage	3,9
Maintenance	3/4
Cuisine	2,5
Secrétariat	0,5
Veille de nuit	1,35

Laurent Maréchal





**Contact**

Route d'Eupen 36 à 4960 Malmedy  
 malmedy@lesaubergesdejeunesse.be  
 080/33 83 86  
 Coordination confiée à Isabelle POLEUR

**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 (2020-2022)
- Destination Ardenne

**NOS PUBLICS**

Cette année 2020 a été compliquée au vu de la pandémie. L'auberge a été ouverte de janvier à mi-mars et de fin juin à fin octobre.

Dé janvier à mi-mars, nous avons eu plusieurs types de publics résidentiels :

- Les week-ends, le public individuel a profité de notre belle région. Des petits groupes de jeunes sont venus pour pratiquer différents sports qui se prêtent bien à la région (VTT, randonnée pédestre). En février, nous avons eu la chance de vivre le carnaval de Malmedy: de nombreux jeunes viennent pour découvrir ce folklore et interagir avec les autres jeunes de Malmedy.
- Pendant la semaine, nous avons accueilli nos fidèles écoles qui apprécient nos séjours avec activités. Par exemple : l'école de Ganshoren, le centre Cerfontaine (groupes d'adultes handicapés), l'école de la Louvière... Ces groupes ont eu la chance de tester nos nouvelles activités situées au sein de même de notre auberge (parcours aérien et TTT).

En juillet et en août, nous avons dû faire un choix de public pour respecter les consignes du gouvernement. Mon choix s'est porté sur un groupe de jeunes d'une organisation de mutualité flamande qui organise des séjours pour les jeunes. Nous les avons accueillis, en juillet et en août, 4 fois à raison de 10 nuits par séjour. Ces jeunes ont également participé à des

animations de l'auberge, comme l'escalade et la trottinette tout terrain.

Fin août : comme chaque année depuis 3 ans, nous avons accueilli un groupe de jeunes via le Service Social des Services du Gouvernement wallon. Ces jeunes viennent avec un projet pour leur séjour. Souvent ils travaillent sur le thème de l'audiovisuel, en apprenant les techniques de tournage, de montage de petits films, tout en découvrant les lieux qui les entourent.

**Public non-résidentiel**

Un peu plus de 400 jeunes ont participé aux activités que nous avons organisées cet été : les participants étaient des locaux (jeunes venant de différentes associations de la région, de la Maison des jeunes...) ou des jeunes de passage (des jeunes en visite à Malmedy sans pouvoir loger dans notre établissement, des jeunes du camping, des jeunes venus découvrir la région):

**Public en 2020**

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
4.973	5.409	400



Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 10.782.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 33,4% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 86,3% (occupation maximale : 100 lits x125 jours = 12500)

**Provenance**

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	91%
2.	Pays-Bas	4%
3.	France	2%

**NOTRE SENS DE L'ACCUEIL**

Dans ce contexte de crise sanitaire, nous avons été un peu chamboulés dans notre accueil. Il a fallu adapter les lieux afin que les ajistes se sentent en sécurité dans notre établissement. Avec l'aide de toute l'équipe, nous avons créé un petit espace à l'entrée pour se désinfecter les mains, expliquer les consignes (masques, distanciation) : quelques images humoristiques apportaient un peu de légèreté dans ce contexte (ex : Trump et l'eau de javel...).

Les accueils se sont bien déroulés. Nous envoyions un email d'information aux ajistes avant leur venue afin de leur expliquer notre fonctionnement pendant cette période un peu compliquée. Lors de leur séjour, le desk d'accueil était ouvert: on y propose des activités et on y parle de la région et des différentes balades, qui ont été testées et approuvées par toute l'équipe ! C'est un bel échange entre les ajistes et les équipes, malgré le contexte.

Nous étions ravis qu'une artiste soit venue customiser notre espace petit déjeuner avec des dessins valorisant notre démarche de développement durable, la limitation des déchets, le vrac, la solidarité, etc. Malheureusement, nous avons dû aussi modifier les petits déjeuners. Le buffet

déjeuner en vrac ne pouvant plus être mis à disposition, tout s'est passé au niveau du passe-plat où nous avons servi et informé le public sur nos produits bio et toujours en vrac (mais servis par nos soins). Il faut être réaliste : nous avons perdu en convivialité et le taux de satisfaction s'en est fait ressentir. Le masque et la distanciation ont été des freins à l'échange, même si nous avons essayé de dépasser cela.

En ce qui concerne nos espaces d'accueil, les ajistes pouvaient les fréquenter mais sans se mélanger... alors qu'en temps normal, notre mission prioritaire est de favoriser la rencontre et l'échange ! On ne va pas se mentir : cette période a été difficile pour nous tous.

Nos 4 salles étaient ouvertes pour que les ajistes puissent se rassembler (dans le respect des bulles). Nous avons mis des jeux de société à disposition, nous avons fait notre possible pour leur permettre de vivre un moment convivial dans le respect des mesures sanitaires.

**CITOYENNETÉ & PARTICIPATION**

La vie en collectivité a été fortement perturbée en cette période de pandémie. Le gouvernement a exigé que les publics ne se croisent pas. J'ai dû faire des choix de publics, donc les échanges et les rencontres ont été différents des autres années.

Néanmoins, lorsque c'était possible, nous avons mis des choses en place. Ainsi, l'été, lorsque nous avons accueilli en même temps les groupes de jeunes de la Mutualité et du Service social, nous avons fait en sorte qu'ils puissent établir un planning entre eux afin de répartir les différents espaces (intérieurs et extérieurs) et de permettre la co-habitation des bulles. Durant leur séjour, des jeunes animateurs ont proposé à leur groupe des activités pour apprendre à vivre ensemble et se respecter.

Comme l'an dernier, je devais recevoir une stagiaire du Québec, malheureusement je n'ai pas pu l'accueillir.

Quand nous avons dû fermer notre auberge, j'ai décidé de prendre contact

avec la Maison des jeunes de Malmedy qui est venue chercher des denrées qui allaient périmer. Celles-ci ont été redistribuées à des familles en difficultés. Nous avons reconduit cette action en octobre.

Enfin, nous avons continué à travailler sur nos différentes démarches de développement durable, notamment sur la restauration durable, et nous avons également mis en place le projet MyClimate qui permet aux ajistes de compenser l'empreinte carbone de leur nuitée (grâce à la replantation d'arbres). Nous devons continuer à communiquer sur ces différents projets et à sensibiliser aux enjeux climatiques.

### **NOS ACTIVITÉS & PROJETS**

Vendredi 13 mars : nous devions organiser la Soirée de la malchance ou de la chance, une soirée festive autour de jeux de chance et de malchance. Des jeunes de la région et des jeunes logeant dans l'auberge allaient se rencontrer dans une belle ambiance, rythmée par un groupe de musique de la région. Le jour d'avant, la commune nous a demandé d'annuler notre évènement, et nous avons malheureusement dû fermer notre auberge, vu les décisions du gouvernement.

Nous avons organisé des séjours avec activités pour quelques groupes scolaires, maisons de jeunes, associations quand cela était permis.

J'en profite pour préciser qu'il y a de la nouveauté au niveau des activités au sein de l'auberge :

- un tout nouveau parcours aérien (l'entraide et la solidarité sont de mise !)
- des nouvelles trottinettes tout terrain (TTT) : idéales pour découvrir notre belle région, tout en respectant la quiétude des lieux. C'est en découvrant la beauté de la nature, que nous commençons à la respecter. C'est un peu le but de cette activité avec les jeunes.

Nous avons proposé ces activités sportives au public local et résidentiel pendant les week-ends et les vacances scolaires. Ces

activités, que nous organisons 3 jours par semaine durant l'été, ont permis au public local de connaître notre CRH (et nos différentes activités) et de découvrir sa propre région autrement. Ce furent aussi des moments d'échange avec les publics qui logeaient à l'auberge, dans le respect des normes de sécurité. Ce fut un beau premier succès pour nos équipes et des échanges très riches. Nous avons aussi organisé des balades guidées (champignons, fagnes).

### **NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL**

Nous avons un très bon contact avec la Maison des Jeunes de Malmedy, nous accueillons ces jeunes durant nos activités et faisons aussi appel à eux quand des opportunités d'actions engagées se présentent (distribution d'inventus). Nous travaillons toujours en étroite collaboration avec l'association Couleur café : différents bénévoles de cette association viennent nous aider dans nos missions quotidiennes.

### **ÉQUIPE**

Nous avons accueilli un nouvel animateur pour renforcer l'équipe Animation dans l'organisation de nos nouvelles activités internes (Trottinettes Tout Terrain, parcours aérien). Nous avons choisi un jeune pour lequel les valeurs de l'auberge étaient importantes ! Venu lui-même en classe découverte quand il était plus jeune, il avait gardé Malmedy dans son cœur. Ainsi il a quitté sa ville natale de Mons pour venir découvrir l'Ardenne et ses grands espaces. Un choix très réfléchi de sa part, qui lui a permis de quitter le nid familial et de commencer la vie active !

Du changement dans l'équipe Cuisine

Une de nos cuisinières nous a quittés : elle a trouvé un emploi temps plein en tant que cuisinière. Elle en était très fière. Lors de son engagement à l'auberge, j'avais parié sur sa personnalité et son envie de travailler : elle s'est formée sur le terrain, avec mon aide et celle de l'équipe. C'est

une réelle fierté pour nous aussi qu'elle ait décroché ce nouvel emploi ! Toujours en contact avec nous, elle viendra sûrement nous donner des petites astuces qu'elle apprendra dans son nouveau travail.

Un autre cuisinier est aussi parti car il avait également trouvé un travail à temps plein. Il était triste de nous quitter : il nous a dit que c'était compliqué de trouver un travail avec une belle ambiance comme la nôtre. Très régulièrement, il vient nous dire bonjour. Nous avons donc dû engager deux personnes pour remplacer ces places vacantes. C'est à des bénévoles qui venaient régulièrement nous aider que j'ai donné leur chance.

#### *Composition de l'équipe :*

Service	Poste	Nbr	Contrat
Direction	Animatrice-coordinatrice	1	TP
Animation	Animateurs	3	TP
	Cheffe-animatrice	1	3/4
Accueil-réception	Animateur accueil	1	4/5
Maintenance	Technicien maintenance	3	TP
			28h/sem
- Cuisine *	Cuisine & ménage	1	3/4
- Ménage			
- Petit Dej'	Petit déjeuner & ménage	2	3/4

\* J'ai fait le choix d'avoir une équipe la plus polyvalente possible

Formation : les animateurs ont suivi une formation WANT afin de pouvoir assurer la sécurité lors de l'animation sur notre parcours aérien. Malheureusement, nous n'avons pas pu faire d'autres formations, vu l'arrivée de la pandémie.

Je suis très fière de mon équipe, désormais au complet. Notre souhait est maintenant de pouvoir réouvrir et proposer nos différents services à nos ajistes.

Isabelle Poleur





## NOS PUBLICS

### Le public résidentiel

Les individuels : alors qu'habituellement ce public majoritairement européen est aussi composé de voyageurs venant des 5 continents, la période d'ouverture de juin à octobre a vu cette tendance complètement chamboulée : ce sont désormais les Belges qui sont essentiellement venus (en particulier les cyclos et les randonneurs).

Les groupes : qu'il soit scolaire ou associatif, ce public est habituellement l'acteur principal de notre développement. L'année 2020 avait très bien commencé avec 275 nuitées liées à l'accueil de groupes scolaires en janvier (contre 87 en 2019), 777 nuitées jusqu'à la mi-mars (contre 472 en 2019) : autant vous dire que nous avons pris un bon départ à l'auberge de jeunesse de Mons avant les premiers signes détectés du corona virus. Il va de soi que les règles d'hygiène, la distanciation physique et les interdictions de voyager ne nous ont plus permis par la suite d'accueillir notre public groupe. A l'exception des quelques téméraires que nous avons pu voir entre deux vagues de contamination, ce public s'est fait rare. Il est toutefois important pour nous de mentionner notre partenariat avec MSF qui, pendant le premier confinement, avait établi ses quartiers chez nous, nous donnant ainsi l'impression de pouvoir contribuer à notre manière à l'enrayement de cette pandémie.

### Contact

Rampe du Château 2 à 7000 MONS  
065 87 55 70  
mons@lesAubergesdejeunesse.be  
Coordination confiée à Allan COUEDON

### Reconnaitances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Certificat Clé Verte valide jusqu'en janvier 2022
- LABELLISÉ «BIENVENUE VÉLO»
- HIQ-S (2020-2022)

### Le public non résidentiel

Tant que nous avons pu ouvrir, nos salles de réunions sont restées accessibles et notre public associatif y est resté fidèle. Nous pouvons même dire que les demandes étaient sensiblement supérieures à la normale pour notre grande salle du Beffroi qui permet de respecter les distanciations en vigueur.

Fréquentation récurrente aussi dans le cadre des programmes de formation d'organisations telles que la Communauté Française, la Direction de l'adoption-ACC (Fédération Wallonie-Bruxelles), la Jeunesse Ouvrière Chrétienne, l'Union des Villes et des Communes, les Programmes Interculturels AFS, Fédération des Maisons de jeunes, CEMEA... Une grosse moitié des associations fréquentant le centre vient principalement de Wallonie, l'autre étant issue de l'environnement local.

Enfin, n'oublions pas le public de jeunes locaux que nous avons pu accueillir jusqu'à la mi-mars : souvent scolarisés aux alentours de l'Auberge, ils apprécient se retrouver autour d'un billard, d'une partie de ping-pong ou d'un repas au sein de l'Auberge. Ces étudiants viennent du collège saint Stanislas mais aussi de l'école des Ursulines : ces groupes de 15-20 jeunes ont en moyenne 16 ans.

## Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
4.208	3.231	1.685

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 9124.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 28,2% (occupation maximale : 100 lits x 323 jours = 32300)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 45,8% (occupation maximale : 100 lits x 199 jours = 19900)

### Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	55%
2.	Pologne	13%
3.	France	12%
4.	Allemagne	2%

## NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Quand l'Auberge de Jeunesse était ouverte, l'accueil était assuré de façon quasi ininterrompue, c'est-à-dire de 07h30 à 22h, 7 jours sur 7.

Périodes de fermeture annuelle :

du 01-01-20 au 13-01-20

Périodes de fermeture du 1<sup>er</sup> confinement :

du 13-03-20 au 08-06-20

Périodes de fermeture du 2<sup>e</sup> confinement :

du 24-10-20 au 31-12-20

En 2020, nous nous sommes adaptés aux conditions sanitaires en diffusant, en continu sur le grand écran du hall principal, un certain nombre d'informations concernant l'auberge et ses alentours mais aussi un rappel des gestes barrières et de la distanciation physique. Une campagne d'affichage a été réalisée et du gel hydro alcoolique mis à disposition.

## CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

En 2019, nous travaillions avec des jeunes bénévoles occasionnels venant de tous horizons (avec une majorité originaire d'Amérique latine), qui s'installaient chez nous le temps de quelques semaines, avec l'envie de découvrir les différentes cultures et les merveilles des quatre coins du monde. C'est un public que nous souhaitons faire venir en plus grand nombre car il s'agit du cœur de notre ADN. L'actualité sanitaire et le chômage mis en place pour les équipes ne nous ont pas permis de poursuivre dans cette dynamique en 2020.

Nous avons néanmoins accueilli 2 stagiaires de la Haute École Louvain en Hainaut parmi l'équipe d'accueil : Lola en février dont le stage a dû être interrompu au cours du 1<sup>er</sup> confinement, et Seda en septembre avec un stage également interrompu à notre fermeture en octobre. Nous avons convenu avec Seda de commencer les démarches liées à notre projet de voyage itinérant entre les Auberges de jeunesse à l'initiative des jeunes : rencontrer les jeunes locaux qui fréquentaient encore l'auberge et nous rendre dans les Maisons de Jeunes avoisinantes pour soumettre notre projet.

Toute l'équipe a travaillé continuellement dans une dynamique d'amélioration de l'accueil. Cela passe notamment par une revue hebdomadaire, une analyse de l'évaluation des usagers : leurs commentaires qui arrivent par différents canaux, nos questionnaires de satisfaction, les réseaux sociaux, booking.com et le retour de nos interactions personnelles. Cette année, les questionnaires (et échanges) ont livré des retours quant aux règles d'hygiène mises en place et nous ont permis d'observer un engouement certain pour notre événement Harry Potter (annulé par la suite).

Début 2020, nous avons prévu de poursuivre notre accueil et accompagnement de jeunes en difficultés, en leur montrant les valeurs du travail et leur faisant découvrir le monde des auberges. Nous collaborons avec le Service des Mesures Judiciaires Alternatives (S.M.J.A) qui accompagne les personnes de +18 ans dans l'exécution de leurs

prestations de Peine de Travail Autonome (PTA) et de Travail d'Intérêt Général (TIG). Etant l'un des rares établissements à proposer des prestations le week-end, nous sommes fort sollicités. Nous poursuivons aussi la collaboration avec le Service des Sanctions Administratives Communales (SAC), qui propose des prestations citoyennes à l'auberge comme alternative au paiement d'une amende administrative. En février, nous avons accueilli un jeune envoyé par le Service de la Protection de la Jeunesse (SPJ) de Charleroi, le temps nécessaire à lui trouver un logement.

Parallèlement, nous avons développé notre restauration durable, adapté notre tri sélectif aux déchets organiques et lancé le programme « My Climate » qui nous permettra de réduire notre empreinte carbone et de sensibiliser notre public.



## NOS ACTIVITÉS & PROJETS

Nous avons l'intention de développer un réseau de jeunes bénévoles. Cette année 2020 n'aura malheureusement pas été propice à cela.

Le voyage citoyen itinérant est un projet d'envergure dans lequel nous prévoyions de nous investir pour les 4 prochaines années: un projet que nous souhaitons être à l'origine de jeunes qui seraient pleinement investis dans sa conception. Nous aurions voulu le développer avec nos jeunes locaux. La crise ayant mis le monde au ralenti, nous n'avons pas pu aborder ce projet comme nous l'avions imaginé. Cependant afin de ne pas repousser son lancement (au risque de l'oublier), les Auberges de jeunesse ont décidé d'avancer. Une première formule pour les individuels a été conçue et nommée « Tour citoyen ». A Mons, nous avons identifié des visites et conçu des activités pour les étapes «L'Art...quésaco ?» et «Critique de l'info».

Afin de favoriser la diversité de notre public, nous souhaitons organiser, dans l'enceinte de nos murs, des événements ponctuels ouverts au public local, dans un esprit d'échanges et de partages. En 2020, seul le festival de la chanson française a eu lieu le 18 janvier, une vraie réussite ! Nous avons d'ailleurs accueilli près de 250 personnes. Eh oui... c'était la belle époque !!!

Les activités suivantes n'ont pas pu avoir lieu

- l'accueil de nos nombreuses classes avec activités (plus de 60 en 2019)
- une édition spéciale de notre « Mons Métal Meeting »
- un week-end résidentiel sur le thème d'Harry Potter en partenariat avec Geekclusive
- nos traditionnels concerts sur le toit à l'occasion du Doudou, la ducasse de Mons
- la fête de la musique avec l'association Sam 2.0 qui était déjà notre partenaire pour le festival de musique française
- une foire aux disques Vinyle au mois d'août
- la sortie prévue avec « Wallonie plus propre » pour nettoyer les rues avoisinantes
- nos marchés des créateurs, en périodes de doudou et de Noël

## NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

Cette année, nous souhaitons particulièrement nous ouvrir aux associations étudiantes et autres groupes de jeunes locaux. Nous avons eu quelques contacts avec certains d'entre eux (Geekclusive, Jeunesse politique, Club Confrater, The Games...). L'auberge a un vrai potentiel pour organiser des événements en collaboration avec ces jeunes qui s'investissent dans des domaines bien particuliers (jeux vidéo, séries, mangas, œuvres littéraires, etc.) Ainsi, nous avons prévu d'organiser en partenariat le « Week-end dans le monde de Harry Potter » au début du mois d'avril.

En attendant, nous avons mis les périodes de fermeture à profit pour rencontrer de nombreux partenaires afin de leur présenter nos objectifs de travail auprès et avec les jeunes: les Maisons des jeunes locales ainsi que des acteurs de la jeunesse et de la culture de la ville de Mons (dont les échevines de la Jeunesse, de la propreté et de la transition écologique ainsi que la responsable du conseil des jeunes). Des contacts ont également été pris avec les partenaires d'activités culturelles (Dynamusée, Visit Mons...) pour renouer des liens, découvrir les nouveautés. Nous avons rappelé au pôle muséal que l'auberge, située au pied du beffroi, reste un partenaire de choix lors d'événements spéciaux.

Enfin, l'auberge est représentée à l'Assemblée générale de la Maison du tourisme de Mons ainsi qu'au Conseil d'administration du Port de plaisance du Grand-Large.

## ÉQUIPE

Une équipe de choc, remaniée et ravivée d'un nouvel esprit jeune et dynamique :

- Kévin, déjà animateur d'accueil et d'activités en 2019, a obtenu son CDI en janvier 2020
- Anthony est notre nouveau cuisinier à mi-temps depuis janvier 2020
- Cyril et Sarah sont les animateurs/-trices d'accueil (à mi-temps) qui remplacent Frédérique depuis janvier

La volonté de l'équipe est d'agir ensemble, sur le terrain, tout en sensibilisant les collaborateurs et nos résidents. Conscientiser permet d'envisager une durabilité dans nos actions quotidiennes. L'Eco-geste doit être de tous les instants ! Cette philosophie et nos actions nous permettent d'arbore fièrement le label Clé Verte.

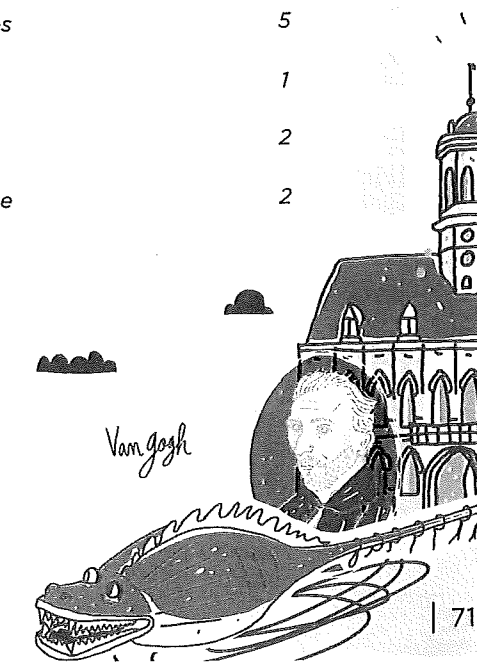
En 2020, il a surtout été question de notre vision commune à présenter dans le plan quadriennal. C'est aussi l'année de la qualification de notre directeur en tant qu'Animateur-Coordonnateur T1.

Nous n'avons évidemment pas su nous réunir comme nous l'aurions souhaité : «Messenger» nous a permis de continuer à partager des informations. Avec l'équipe de Cuisine, c'est l'équipe Ménage qui a le plus souffert des périodes de chômage et d'isolement. Il nous est arrivé d'organiser une ou deux balades avec le respect de la distanciation pour permettre aux membres de l'équipe qui en avaient besoin de se reconnecter.

Nous sommes aujourd'hui 11 personnes à travailler main dans la main pour la plus grande satisfaction de nos usagers : 5 animateurs, 1 ouvrier de maintenance, 2 cuisiniers et 2 agents de ménage. Tout ce petit monde prend ses marques. Le nombre d'équivalent temps plein est actuellement de 8.75 ETP.

Composition de l'équipe :	
Fonction	Nbr Pers
Animateur-Coordonnateur	1
Animateurs/-trices	5
Maintenance	1
Cuisiniers	2
Agents de Ménage	2

Allan Couedon



## ● AUBERGE DE JEUNESSE DE *Namur*



### Contact

Avenue Félicien Rops, 8  
5000 NAMUR  
namur@lesaubergesdejeunesse.be  
www.lesaubergesdejeunesse.be/namur  
081/22 36 88  
Coordination confiée à EECKHAUDT Michaël

### Reconnaisances et labels

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Clé Verte 2021
- Bienvenue vélo
- HIQ-S (années 2020-2022)
- Accueil Service citoyen

## NOS PUBLICS

Malheureusement, l'année 2020 a été touchée de plein fouet par cette pandémie internationale qu'est le coronavirus et cela s'est bien évidemment ressenti au niveau de notre public. Commençons par dire que la crise a eu un impact négatif sur notre fréquentation puisque nous avons dû fermer à de multiples reprises et que certains groupes ont tout simplement annulé leur séjour par crainte du virus ou par respect des directives de leurs directions.

Comme toujours, les publics transitant par notre auberge sont très diversifiés, même si nous avons l'habitude de distinguer deux catégories : le public résidentiel et non résidentiel.

En 2020, principalement durant le 1<sup>er</sup> trimestre, nous avons accueilli des groupes scolaires venus découvrir, en autonomie, la ville de Namur ainsi que des écoles qui ont fait confiance à nos animateurs d'activités pour organiser avec eux des programmes d'activités rencontrant leurs objectifs pédagogiques. En été, nous avons aussi accueilli un groupe avec activités (école de plongée, piscine venue faire une mise au vert).

D'autres écoles, principalement françaises, ont séjourné chez nous pour des périodes allant de quinze jours à trois semaines pour permettre à leurs étudiants de découvrir le monde du travail via une immersion professionnelle dans des structures d'aide à la personne, dans des institutions publiques, dans l'évènementiel ou encore dans l'Horeca. Un groupe est venu au 1<sup>er</sup> trimestre, mais la venue du 2<sup>e</sup> groupe a été annulée. Nous avons poussé plus loin la collaboration avec ces écoles en offrant la possibilité à un ou plusieurs jeunes de parfaire son apprentissage en intégrant notre équipe pour toute la durée du stage.

D'autres groupes organisés, tels que l'équipe de croupiers du Casino de Namur qui ont l'habitude de séjourner chez nous de manière régulière, ont dû interrompre leur séjour en raison de la pandémie. Dans ce cas présent, il s'agit de jeunes français qui participent à une formation internationale des métiers du Casino (et plus particulièrement le poker) : ils ont été présents durant le 1<sup>er</sup> trimestre.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir les différentes associations du tissu associatif namurois et wallon qui ont l'habitude de faire appel à nous pour leurs projets qui nécessitent l'hébergement des jeunes ainsi que l'utilisation de salles pour leurs activités : *Panama Asbl*, qui coordonne les concerts organisés sur Namur ; *Probio Asbl*, qui organise chaque année, au sein de l'auberge, des sessions de préparation aux « Olympiades de Biologie » ; le *FIFF*, qui loge ses différents jurys et qui organise des débats sur les thématiques des films, l'*ICJ* qui organise la formation BAGIC dans nos locaux ainsi qu'un séjour résidentiel (en janvier cette année).

Ces différents groupes coexistent en permanence avec un public d'individuels nombreux pendant les week-ends, les congés scolaires et la période estivale. Cette année, nous avons dû les accueillir en veillant au respect des mesures de distanciation (et des bulles).

### Public en 2020

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
3.947	2.470	1.800

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 8.217.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 29.9% (occupation maximale : 85 lits x 323 jours = 27.455)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 59.7% (occupation maximale : 85 lits x 162 jours = 13.770)

### Provenance

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	66%
2.	France	14%
3.	Pays-Bas	7%
4.	Allemagne	2%

## NOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Cette année 2020 a été très particulière en raison du coronavirus. Nous avons dû nous adapter à la crise sanitaire et modifier toutes nos procédures d'accueil afin de garantir un accueil de qualité tout en respectant les mesures prônées par le Conseil National de Sécurité et les gestes barrières. Nous avons dès lors aménagé notre espace d'accueil. Lors des check-in, nous limitons à une personne par groupe l'accès à l'espace d'accueil. Nos animateurs d'accueil expliquaient les règles en vigueur dans l'auberge et informaient les usagers des mesures mises en place pour lutter contre le virus. Pour limiter au maximum la durée du check-in, des informations étaient déjà communiquées aux usagers par e-mail; l'équipe s'assurait ensuite, lors de l'arrivée des visiteurs, que toutes les informations étaient bien connues. Vu les mesures sanitaires en vigueur, nous avons bien évidemment enlevé toute documentation papier mais nous faisons le maximum au niveau de l'accueil pour fournir les renseignements demandés.

Au niveau du F&B, nous avons mis en place des mesures (rassurantes) qui ont été très bien accueillies par les publics: par exemple, l'utilisation du vrac a été remplacée par du portionnement.

Nos salles de réunions ont également été aménagées pour répondre aux normes. Leur capacité a été réduite et les services de restauration adaptés. La cour intérieure de l'auberge a permis d'accueillir un public plus nombreux tout en respectant les mesures sanitaires. Des bancs et des tables supplémentaires ont été disposés dans notre cour pour répondre à la demande.

L'ensemble des mesures ont été très bien perçues par nos résidents même si nous devions insister sur le respect continu de celles-ci afin de faciliter la cohabitation (à distance !) des différents publics.

Notre centre a été ouvert 162 jours en 2020. Nous avons fermé en date du 13 mars pour respecter le premier confinement et nous avons rouvert progressivement pendant le mois de juin pour revenir à un accueil optimal lors de la période estivale. A partir de septembre, les horaires ont été adaptés en fonction de l'occupation et les horaires d'ouverture réduits de sorte à répondre à la demande des usagers tout en limitant les périodes creuses. Nous sommes ensuite restés fermés au public à partir du 1<sup>er</sup> novembre.

## CITOYENNETÉ & PARTICIPATION

Vu la faible occupation de notre auberge et les règles sanitaires d'application, il était très difficile de mettre en place des rencontres ou des échanges qui susciteraient le questionnement et le débat. Mais dans un souci d'accueil de qualité, les animateurs d'accueil ont tout mis en œuvre pour favoriser la participation des publics dans la vie quotidienne de notre auberge. Le sujet principal abordé durant cette année a été sans conteste le coronavirus.

De plus, comme les interactions entre les différentes « bulles » étaient interdites, la mise en commun et les échanges se sont vus très compromis. Ce fut vraiment une année très spéciale !

Nous avons cependant eu l'occasion d'encadrer et accompagner trois étudiants en Tourisme et en Aide à la personne pour leur fournir un accompagnement et une formation de qualité durant les mois de janvier et février.

Nous avons continué à développer notre approche durable du petit déjeuner notamment en faisant appel à des producteurs locaux pour notre miel et notre choco. Nous avons également initié une démarche environnementale avec Myclimate et j'ai désigné au sein de l'équipe un animateur d'accueil en la personne de Guillaume BUGGENHOUT pour être notre référent sur le sujet. Nous avons essayé de proposer une communication claire et précise afin de sensibiliser nos publics à ces deux thématiques.

Plusieurs projets sont en attente et nécessitent une collaboration entre notre auberge et certaines Maisons de Jeunes du namurois.

## NOS ACTIVITÉS & PROJETS

Lors de la préparation de la saison 2020, de nombreux projets étaient prévus mais très peu ont pu être mis sur pied suite à la pandémie. Nous avons dû postposer notre « Fête des voisins institutionnelle » qui devait rassembler l'ensemble des acteurs jeunesse de la région namuroise et nous n'avons pu rééditer nos « Jeuxdredis » de l'année 2019 qui avaient rencontré un vif succès.

Lors du premier trimestre, nous avons quand même eu la chance d'accueillir plusieurs écoles qui ont bénéficié de l'expertise de nos animateurs d'activités qui leur ont concocté des programmes d'animation en adéquation avec les attentes des professeurs.

Au début de l'été, nous avons également, en partenariat avec l'Auberge de Jeunesse de Liège et deux Maisons de Jeunes liégeoises, pu tester notre projet commun de « Tour citoyen » à travers notre réseau. Une dizaine de jeunes accompagnés d'animateurs ont ainsi sillonné à vélo les routes menant de Liège à Namur et découvrir, à leur arrivée, notre auberge et profiter d'une activité socio-culturelle à la Citadelle de Namur.

Fin septembre, notre partenariat avec le FIFF a été une fois de plus honoré mais dans des conditions différentes puisque le FIFF a, lui aussi, dû modifier son organisation pour répondre aux mesures sanitaires. Ainsi, le Jury Junior (que nous accueillons habituellement) a été suspendu cette année.

## NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

Avant la pandémie, nous avons entamé un travail de rapprochement des acteurs institutionnels de la jeunesse sur l'arrondissement namurois mais nous n'avons pu aller plus loin dans les échanges.

Nous avons eu très peu de relations avec le tissu associatif local dans la mesure où tous les événements après le mois de mars ont été annulés. Nous avons donc mis notre Centre à disposition de plusieurs associations locales qui ont organisé des sessions d'information et/ou de formation au sein de notre auberge. Nous avons tout fait pour faciliter l'organisation de leurs activités dans un cadre sanitaire contraignant.

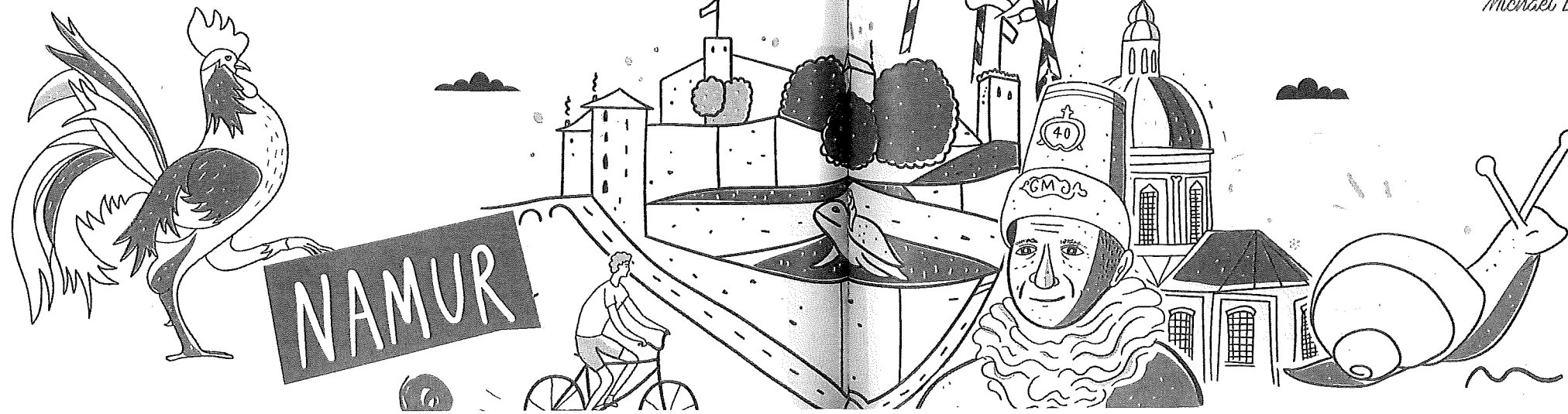
## ÉQUIPE

Peu de changements sont à signaler. Tous les membres de l'équipe ont fait leur maximum durant cette année particulière pour garder un standard de qualité dans l'accueil, la relation avec le visiteur et la qualité des installations. Nous avons malheureusement un membre de notre équipe qui doit faire face à une grave maladie mais il a le soutien de tous ses collègues. Nous avons aussi modifié au sein de notre équipe d'entretien le contrat de notre dernière arrivée : sous Contrat Premier Emploi (CPE), elle aurait dû nous quitter à la fin de cette année, nous lui avons proposé un contrat à durée indéterminée. Elle intègre donc notre équipe de manière définitive. Bienvenue à elle!

### Composition de l'équipe :

Fonction	Nbr	Contrat
Directeur (Animateur coordonnateur)	1	TP
Animateur d'accueil	3	ETP
Animateur d'activités	2	3/4
Cuisinier	1	3/4
Technicien de surface	4	1/2
Technicien de maintenance	1	3/4
Commis de cuisine	1	3/4

Michaël Eeckhaardt





**Contact**

Rue Saint-Martin, 64 à 7500 TOURNAI  
 tournai@lesaubergesdejeunesse.be  
 Coordination confiée à Prescilla Bauche

**Reconnaitances et labels**

- Secteur Jeunesse : CRH 1 (Plan Quadriennal 2017-2020)
- Tourisme : Centre de Tourisme social reconnu par le CGT
- Clé verte renouvelée en 2020
- Bienvenue vélo
- HIQ-S (2020-2022)

**NOS PUBLICS**

Au moment de rédiger notre rapport d'activités de l'année 2020, nous sommes encore dans le contexte de la crise sanitaire qui nous frappe depuis maintenant 1 an.

Notre public a donc été plus que touché par la crise et s'est vu être fortement à la baisse. Nous observons une baisse de fréquentation de 75% par rapport à l'année 2019.

La vie de l'auberge a dû s'adapter à diverses interdictions : interdiction de voyager durant de longs mois, interdiction de séjourner en groupe pour certains publics durant l'été, interdiction de mettre à disposition nos salles à partir d'un certain nombre de participants,... Malgré toutes ces contraintes, nous avons tenu à être là lorsque cela été possible et nous nous sommes adaptés aux mesures sanitaires que nous avons mises en place du mieux que nous pouvions le faire pour la sécurité de nos usagers.

Nous avons vu passer chez nous, cette année, plus d'usagers individuels et de familles que de groupes. Ces publics ont profité de l'interdiction de voyager à l'étranger pour redécouvrir notre belle Wallonie, et même très souvent à vélo !

Nos groupes sont, quant à eux, majoritairement venus durant le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année, période de l'année où nous étions loin de nous douter qu'un an après nous ne serions pas encore sortis de cette crise.

Malgré le contexte, nous avons continué à accueillir des associations locales telles que Culture Wapi, Infor jeunes, la CNE,... qui utilisent nos salles pour leurs activités (non-résidentielles) : il y a eu une quarantaine d'accueil de ce type.

**Public en 2020**

Résidentiel		Non-résidentiel
Individuels	Groupes	
1.455	1.096	370

Total des unités liées aux nuitées et aux activités non résidentielles : 2.921.

Taux d'occupation calculé selon le Décret des Centres de Jeunes pour un CRH1 : 10,8% (occupation maximale : 84 lits x 323 jours =27.132)

Taux d'occupation recalculé selon les jours d'ouverture : 19,3% (occupation maximale : 84 lits x180 jours =15.120).

**Provenance**

	Nationalité	% sur le total
1.	Belgique	80%
2.	France	7%
3.	Pays-Bas	4%

**NOTRE SENS DE L'ACCUEIL**

Durant les deux premiers mois de l'année, notre auberge fonctionnait selon son rythme normal (accueil physique des groupes et des individuels, accompagnement des classes pour leurs activités, un animateur d'accueil présent de 8h à 22h) afin de garder ce contact physique tant important pour nous.

Suite au 1<sup>er</sup> confinement, à notre réouverture en juillet, nous avons dû revoir notre manière de fonctionner et restreindre les plages horaires de nos permanences à l'accueil-réception. Le desk d'accueil était ouvert de 8h à 12h et de 16h à 20h. Nous avons aussi décidé de ne plus laisser l'accès libre aux pièces communes telles que le salon et la cuisine ajiste : il nous était impossible d'avoir un regard toute la journée sur le nombre de personnes présentes à l'intérieur de ces locaux et nous manquions de moyens humains et de temps pour assurer une désinfection correcte de ces pièces. Le check-out de nos usagers ne s'est pas vu modifié mais, par contre, la plage horaire du check-in a été réduite. Celui-ci ne pouvait plus avoir lieu avant 16h. De cette manière, notre équipe avait plus de temps pour procéder au nettoyage et à la désinfection des locaux selon les normes sanitaires gouvernementales. Ces décisions ont été prises dans l'intérêt de tous. Durant la fermeture du desk d'accueil entre 12h et 16h, les usagers avaient accès à toutes les informations utiles via nos affichages : plan de la ville, contacts, activités à Tournai,...

Nos services d'accueil liés à nos 3 salles ont connu le même succès que les autres années : même avec restrictions sanitaires, nos partenaires locaux ont continué à faire appel à nous, la superficie de nos salles permettant de réunir un nombre suffisant de participants. Le matériel (écrans, tableaux, projecteur, ...) est resté à disposition de nos usagers. Nous avons tout mis en œuvre pour faciliter la réalisation de leurs projets.

**CITOYENNETÉ & PARTICIPATION**

Malheureusement, cette partie de notre mission n'a pas réellement pu trouver sa place chez nous cette année puisque nous avons dû éviter au maximum les contacts entre nos usagers. Même lors du petit-déjeuner, tout était mis en place dans notre restaurant pour qu'il y ait le moins d'interactions possible entre les personnes.

Quant à nos projets d'accompagnement de jeunes, ils ont bien sûr été bousculés. Ainsi, le Service citoyen de Sylvie qui avait débuté chez nous en février a été interrompu, les stages étudiants ont été annulés. Nous devions accueillir une jeune étudiante japonaise en mars mais là encore cela n'a pas pu aboutir.

En juin, devait se tenir à Tournai la YOUNITED CUP, un tournoi de foot pour les personnes en situation délicates (sans-abris, handicaps légers, assuétudes, ...), nous devions loger une centaine de personnes et accueillir quotidiennement les participants (pas moins de 30 équipes) pour les repas du soir, mais la suite nous la connaissons tous...

**NOS ACTIVITÉS & PROJETS**

Mise à part l'organisation des classes d'activités qui ont eu lieu en janvier et février, tous nos projets ont été mis en standby.

La fête d'halloween a été annulée à 1 semaine du jour-J. Les représentations de notre fidèle troupe d'impro, « les emplumés », ont toutes été annulées. En tant que toute nouvelle directrice, j'avais des contacts étroits avec l'association tournaisienne des ANIM'ASSOCIES afin d'organiser un marché de Noël des artisans. Des contacts étaient pris pour l'organisation du festival de la BD. Nous souhaitons organiser, en août, en partenariat avec les clubs sportifs de la région, des séances d'initiations sportives afin d'aider les jeunes dans le choix de leur sport. Enfin, nous avons surtout le projet d'organiser, au sein de notre auberge, des séances de ciné-débat à thème.

Tant de projets mis à mal mais qui restent sur la table pour revenir une fois que notre pays sera sorti de cette crise sanitaire.

Le projet de ciné-débat nous tient particulièrement à cœur car il permettra de projeter des films sur de grands sujets d'actualité mais surtout d'avoir l'avis de nos jeunes, d'entendre leur parole et de pouvoir en débattre ensemble. Ce projet regroupera notre équipe et des associations concernées et ouvertes au débat ; nous tenterons aussi d'y faire participer les écoles et autres Centres de Jeunes tournaisiens.

### NOTRE OUVERTURE À L'ENVIRONNEMENT LOCAL

L'auberge de jeunesse fait toujours partie du collectif des centres de jeunes de Wallonie Picarde (CJWapi). Certaines associations membres de ce collectif ont d'ailleurs appelé à nous dans le cadre de l'organisation de leurs activités. Par exemple, la Maison des Jeunes Masure 14 a organisé son barbecue annuel de la Sainte-Marguerite à l'auberge.

D'autres partenaires locaux comme «Culture.Wapi» organisent leurs modules de formations dans nos salles depuis de nombreuses années. Nous pouvons encore citer : Horeca Forma, la CNE, Synergie, formation jeunesse et droits, le cefem, ENEO,... tant d'associations qui n'hésitent jamais à faire appel à nous.

Nous tenons réellement à pérenniser nos relations avec le public associatif. Par ailleurs, nous continuons à entretenir des contacts étroits avec la ville, propriétaire du bâtiment abritant notre auberge.

### ÉQUIPE

C'est une première année plus que particulière pour moi qui suis arrivée à Tournai fin 2019 : 6 mois de fermeture complète de l'auberge et 3 mois en demi-teinte où il a fallu être plus que flexible mais surtout attentive au respect des protocoles par l'équipe mais aussi par les usagers.

En 2020, Caroline Massart, membre de l'équipe depuis 25 ans, est décédée après une longue maladie et plusieurs périodes d'absence, ce qui a profondément touché les collègues.

Deux animatrices d'accueil ont pu signer leur CDI et venir ainsi stabiliser l'équipe d'accueil-animation. Sigrid Boizet a, elle aussi, rejoint notre équipe au poste de technicienne de surface, poste resté longuement vacant (à la recherche de sa perle).

L'équipe actuelle se compose comme suit pour 6 équivalents TP :

Composition de l'équipe :		
Service	Nbr	Contrat
Coordination	1	TP
Maintenance	1	TP
Accueil - Animation	1	TP
Cuisine	2	3/4
Ménage	1	3/4

L'équipe dans son entièreté est formée annuellement aux soins de 1<sup>er</sup> secours et également en équipier de 1<sup>ère</sup> intervention (incendie). En 2020, un exercice d'évacuation a été organisé.

Prescillia Bauche

## LES COMPTES & Budget

### Commentaires sur les rubriques des comptes de résultats

#### → Recettes d'activités

Le montant total des recettes d'activités s'est élevé en 2020 à 6.331.747€ (10.919.472€ en 2019).

• Les produits directs de 1.821.808€ (6.946.460€ en 2019) repris sous la rubrique «chiffre d'affaires» comprennent les recettes d'hébergement, de repas, de cafeteria, de locations de salles et d'organisation d'activités. La diminution du CA de 74% résulte essentiellement de la diminution d'activité suite à la fermeture partielle des Auberges en raison de la crise sanitaire du covid.

• Les autres produits se sont élevés à 4.509.939€ (3.973.012€ en 2019) et sont constitués des subventions pour 4.432.301€, des cotisations et autres refacturations pour 77.638€. Cette augmentation de 14% des autres produits comparée à 2019 s'explique essentiellement par l'obtention courant 2020 d'une série d'aides exceptionnelles liées au « covid » à hauteur de 968.891€. Ces aides exceptionnelles proviennent essentiellement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région wallonne (CGT) et des aides fédérales comme l'exonération des charges ONSS sur le 3<sup>ème</sup> trimestre et la récupération de la quote-part des jours chômés sur les primes de fin d'année, sans compter les indemnités de chômage covid pour les membres du personnel.

#### → Coûts des activités

Le montant total des coûts d'activités se sont élevés à 6.470.835€ (10.988.587€ en 2019). La diminution constatée de 41% est principalement liée à la diminution des activités :

- Les achats directs ont diminué de 66% en lien avec la diminution des activités.
- Les frais généraux repris sous la rubrique «services et biens divers» dans le compte de résultat ont diminué de 28% par rapport à l'année passée.

- Les rémunérations du personnel, malgré l'indexation des salaires et les augmentations d'ancienneté ont diminué de 36% suite au recours massif au chômage COVID temporaire.
- Les amortissements des immobilisés ont été calculés suivant les règles d'évaluation et conformément à la pratique des années précédentes.
- Une réduction de valeur a été constituée en 2020 pour ajuster la provision des clients débiteurs.
- L'impact des provisions eu un effet positif sur le résultat en 2020 de 710.454€ qui s'explique essentiellement par :

- ↳ Le montant des provisions constituées pour «grosses réparations et entretiens» s'élevant à 140.547€ (2.25 €/nuitée, comme les années antérieures) alors que l'utilisation des provisions représentant 80% des charges nettes d'amortissements s'élève à -683.026€.
- ↳ La provision pour passif social de 82.025€.
- ↳ L'utilisation de la provision pour risques économiques de 200.000€.
- ↳ L'annulation de la provision pour risque liée à l'extension de l'AJ de Liège de 50.000€.

- Les autres charges d'exploitation incluent le précompte immobilier et autres taxes diverses du siège social et de nos auberges.

#### → Produits et charges financières

Les produits financiers reprennent essentiellement des escomptes obtenus sur factures fournisseurs tandis que les charges financières reprennent les charges d'intérêt sur nos crédits de Liège, Charleroi et du Secrétariat.

#### → Produits et charges exceptionnelles

Les produits exceptionnels et charges exceptionnelles comprennent divers produits et charges relatifs à des exercices antérieurs.



→ Compte d'actif

L'association a clôturé l'exercice 2020 avec un total net d'immobilisations corporelles de 14.362.624€ (13.146.756€ en 2019).

Les investissements durant cet exercice se sont élevés à 694.830€ en grande partie pour les travaux de rénovation des Auberges de Bruxelles Génération Europe et de Champlon.

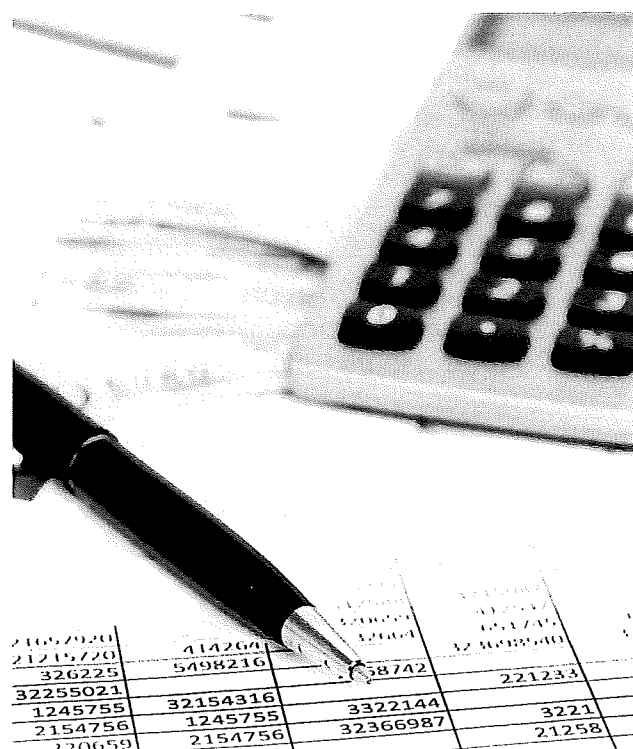
Les immobilisations financières sont constituées de la provision ONSS de 99.296€ et d'un montant de 2.000.000€ bloqué chez le notaire pour l'acquisition d'une nouvelle auberge à Bruxelles.

Les inventaires s'élèvent à fin 2020 à 96.988€ (118.843€ en 2019) et incluent nos stocks alimentations, boissons, mazout et produits d'entretien. Ces stocks sont valorisés au prix du marché TVA comprise suivant les règles d'évaluation et diminuent avec la baisse d'activité.

Les créances commerciales nettes après réduction de valeur s'élèvent à 243.981€ (405.652€ en 2019.)

Les liquidités de l'association à fin décembre 2020 sont passées de 3.601.235€ à 1.191.880€

Les comptes de régularisation à l'actif comprennent des charges à reporter et des produits acquis divers.



→ Compte de passif

Le bénéfice reporté a absorbé la perte de l'exercice de 154.314€ et est passé de 278.844€ à 124.459€.

Les subsides en capital se montent à 6.917.916€ (6.696.616€ en 2019). La variation s'explique par les subsides en capital reçus en 2020 pour l'extension de Liège, les aménagements extérieurs de Malmedy et une libération anticipative de subsides du CGT pour des travaux d'amélioration de l'accessibilité des Auberges pour des publics spécifiques.

Les provisions globales au passif s'élèvent à 5.100.278€ (5.810.72€ en 2019) et se composent pour l'essentiel des provisions suivantes ;

- « Grosses réparations et entretiens » créditée par une dotation égale à 2.25€ par nuitée et débitée par une reprise qui annule 80% de la charge nette des amortissements pour 2.261.334€.
- « Passif social » créditée annuellement de 3% de la masse salariale. Cette dernière provision doit garantir à terme le paiement des indemnités de préavis dues au personnel en cas de cessation d'activité pour 1.403.944€.
- « Risque exceptionnel » pour un montant de 595.000€. Elle a diminué en 2020 de 200.000€ pour compenser les pertes d'activités liées à la crise sanitaire.
- « Nouvelle auberge » pour permettre le développement du réseau pour un montant de 840.000€. Elle n'a pas été utilisée en 2020.

Les dettes financières s'élèvent à fin 2020 à 1.801.095€. Ces crédits avaient été contractés pour l'achat du siège social et pour financer les travaux des auberges de Liège et Charleroi. De ce montant global 1.584.478€ ont été enregistrés dans les comptes annuels comme dette à plus d'un an et le solde comme dette à un an au plus.

Les dettes commerciales se montent à 92.511€ (236.410€ en 2019) et les acomptes des clients à 744.277€ (491.325€ en 2019).

Les dettes fiscales, salariales et sociales s'élèvent à 719.519€ (681.513€ en 2019). Ces dettes reprennent essentiellement des charges à payer d'ONSS et de précompte ainsi que les provisions pour les pécules de vacances, pour l'assurance loi et les primes à payer au personnel.

Les comptes de régularisation au passif comprennent essentiellement des factures à recevoir.

Résultat 2020 (en €)

	Codes	Exercice 2020	Exercice 2019
Ventes et prestations	70/74	6 331 747	10 919 472
Chiffre d'affaires	70	1 821 808	6 946 460
Variation des en-cours de fabrication, des produits finis et des commandes en cours d'exécution (augmentation +, réduction -)	71		
Production immobilisée	72		
Cotisations, dons, legs et subsides	73	4 434 327	3 813 083
Autres produits d'exploitation	74	75 612	159 929
<b>Coût des ventes et des prestations (-)</b>	<b>60/64</b>	<b>6 470 835</b>	<b>10 988 587</b>
Approvisionnements et marchandises	60	486 615	1 590 342
Achats	600/8	464 760	1 597 809
Variation des stocks (augmentation -, réduction +)	609	21 855	-7 467
Services et biens divers	61	1 446 116	1 925 432
Rémunérations, charges sociales et pensions	62	3 450 983	5 414 755
Amortissements et réductions de valeur sur immobilisations	630	1 656 704	1 674 650
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)	631/4	85 831	559
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)	635/7	-710 454	306 985
Autres charges d'exploitation	640/8	55 041	75 864
<b>Bénéfice (Perte) d'exploitation</b>	<b>70/64</b>	<b>-139 089</b>	<b>-69 115</b>
<b>Produits financiers</b>	<b>75</b>	<b>77</b>	<b>515</b>
Produits des immobilisations financières	750		
Produits des actifs circulants	751		
Autres produits financiers	752/9	77	515
<b>Charges financières</b>	<b>65</b>	<b>25 805</b>	<b>28 825</b>
Charges des dettes	650	25 805	28 825
Réductions de valeur sur actifs circulants	651		
Autres charges financières	652/9		
<b>Bénéfice (Perte) courante</b>	<b>70/65</b>	<b>-164 816</b>	<b>-97 425</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>76</b>	<b>107 575</b>	<b>284 258</b>
Reprise d'amort.-réduction sur immo. Incorp./Corp.	760		
Reprise réduction valeur sur immo.financière	761		
Reprise de provisions pour risques et charges except.	762		
Plus-values sur réalisation d'actifs immobilisés	763		
Autres produits exceptionnels	764/9	107 575	284 258
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>66</b>	<b>97 134</b>	<b>152 219</b>
Reprise d'amort.-réductions sur immo. Incopr./corp.	660		
Reprise réduction valeur sur immo.financière	661		
Provisions pour risques et charges except.	662		
Moins-values sur réalisation actifs immobilisés	663		
Autres charges exceptionnelles	664/8	97 134	152 219
Charges except. portées à l'actif au titre de frais de restructuration	669		
<b>BÉNÉFICE (PERTE) DE L'EXERCICE</b>	<b>70/66</b>	<b>-154 375</b>	<b>34 614</b>

## Bilan après répartition

ACTIF au 31 décembre 2020 (en €)

	Codes	Exercice 2020	Exercice 2019
<b>ACTIFS IMMOBILISES</b>			
Frais d'établissement	20/28	14 362 624	13 146 756
Immobilisations incorporelles	20		
Immobilisations corporelles	21		
Terrains et constructions	22/27	12 259 666	13 141 085
Installations, machines et outillage	22	11 995 485	12 789 931
Mobilier et matériel roulant	23	209 099	268 163
Location-financement et droit similaires	24	55 082	82 991
Autres immobilisations corporelles	25		
Immobilisations en cours et acomptes versés	26		
<b>Immobilisations financières</b>	27		
Entités liées	28	2 102 959	5 671
Participations dans des sociétés liées	280/1		
Créances	280		
Autres sociétés avec lien de participation	281		
Participations	282/3		
Créances	282		
Autres immobilisations financières	283		
Actions et parts	284/8	2 102 959	5 671
Créances et cautionnements en numéraires	284	2 000	2 000
<b>ACTIFS CIRCULANTS</b>	285/8	2 100 959	3 671
<b>Créances à plus d'un an</b>	29/58	1 969 660	4 169 917
Créances commerciales	29		
Autres créances	290		
<b>Stocks et commandes en cours d'exécution</b>	291		
Stocks	3		
Approvisionnements	30/36	96 988	118 843
En-cours de fabrication	30/31	96 988	118 843
Produits finis	32		
Marchandises	33		
Immeubles destinés à la vente	34		
Acomptes versés	35		
Commandes en cours d'exécution	36		
Créances à un an au plus	37		
Créances commerciales	40/41	662 208	431 804
Autres créances	40	243 981	405 652
Placement de trésorerie	41	418 227	26 153
Valeurs disponibles	50/53	10 001	
Comptes de régularisation	54/58	1 191 880	3 601 235
	490/1	8 583	18 036
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>16 332 284</b>	<b>17 316 673</b>

## Bilan après répartition

PASSIF au 31 décembre 2020 (en €)

	Codes	Exercice 2020	Exercice 2019
<b>FONDS SOCIAL</b>	10/15	7 720 999	7 954 074
<b>Fonds associatifs</b>	10		
Patrimoine de départ	100		
Moyens permanents	101		
<b>Plus-values de réévaluation</b>	12		
<b>Fonds affectés</b>	13	678 614	678 614
<b>Bénéfice (Perte) reportée</b>	140	124 469	278 844
<b>Subsides en capital</b>	15	6 917 916	6 996 616
<b>PROVISIONS</b>	16	5 100 278	5 810 732
<b>Provisions pour risques et charges</b>	160/5	5 100 278	5 810 732
Pensions et obligations similaires	160		
Charges fiscales	161		
Grosses réparations et gros entretien	162	2 261 334	2 803 813
Autres risques et charges	163/5	2 838 944	3 006 919
<b>Provisions pour dons et legs avec droit de reprise</b>	168		
<b>DETTES</b>	17/49	3 511 007	3 551 867
<b>Dettes à plus d'un an</b>	17	1 584 478	1 801 095
Dettes financières	170/4	1 584 478	1 801 095
Établissements de crédit	173	1 584 478	1 801 095
Dettes commerciales	175		
Fournisseurs	1750		
Effets à payer	1751		
Acomptes reçus sur commandes	176		
Autres dettes	179		
<b>Dettes à un an au plus</b>	42/48	1 772 924	1 625 598
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	216 617	216 350
Dettes financières	43		
Établissements de crédit	430/8		
Autres Emprunts	439		
Dettes commerciales	44	92 511	236 410
Fournisseurs	440/4	92 511	236 410
Effets à payer	441		
Acomptes reçus sur commandes	46	744 277	491 325
Dettes fiscales, salariales et sociales	45	719 519	681 513
Impôts	450/3	74 818	19 755
Rémunérations et charges sociales	454/9	644 701	661 758
<b>Dettes diverses</b>	48	74 680	69 662
Comptes de régularisation (ann. XI)	492/3	78 925	55 512
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>10/49</b>	<b>16 332 284</b>	<b>17 316 673</b>

## Commentaires sur le budget 2021

Le budget 2021 a fait l'objet de plusieurs scénarios depuis le mois de décembre 2020 pour aboutir à la version adoptée au Conseil d'administration du 20 mai 2021.

L'année 2021 a débuté avec la fermeture complète de nos Auberges, durant le 1er trimestre où nous avons maintenu au travail le personnel nécessaire pour assurer la surveillance des infrastructures, le suivi de la gestion des réservations et des annulations pour préparer la relance des activités.

Le budget 2021 est dès lors basé sur une reprise progressive des activités depuis le mois d'avril 2021 pour les Auberges de Champlon, Charleroi et Bouillon et à partir du mois de Mai-Juin pour les autres Auberges ; soit une estimation prudente de 79.768 nuitées pour des recettes propres d'activités de 2.862.472€.

Nous avons tenu comptes des différentes aides exceptionnelles covid déjà confirmées pour 2021 ; provenant essentiellement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région wallonne (CGT).

Même si nous espérons pouvoir remettre le personnel au travail le plus rapidement possible, les frais de personnels ont été ajustés selon les différents niveaux d'activités en tenant compte du recours au chômage covid temporaire.

Le budget 2021 tient compte des amortissements pour des investissements prévus de 1.500.000 € notamment pour les travaux de rénovation des Auberges de Bouillon et de Namur ainsi que pour les travaux d'amélioration de l'accessibilité des Auberges pour des publics spécifiques.

Le résultat financier affiche une perte de -108.513€ sachant que nous disposons encore de la provision pour risque économique pour un montant de 595.000€.

Nous proposons dès lors à l'assemblée générale d'adopter le projet de budget 2021 tel qu'il a été élaboré en sachant que toutes les dispositions ont été prises pour réduire au maximum les pertes et pour permettre la reprise des activités le plus rapidement possible dans les conditions qui nous seront imposées par les Autorités publiques.

## Budget 2021 (en €)

	Codes	Budget 2021	Budget 2020
<b>Ventes et prestations</b>	70/74	7 077 150	11 125 492
Chiffre d'affaires	70	2 862 472	7 252 869
Variation des en-cours de fabrication, des produits finis et des commandes en cours d'exécution (augmentation +, réduction -)	71		
Production immobilisée	72		
Cotisations, dons, legs et subsides	73	4 188 489	3 825 194
Autres produits d'exploitation	74	26 189	47 429
<b>Coût des ventes et des prestations (-)</b>	60/64	7 155 646	11 119 808
Approvisionnements et marchandises	60		
Achats	600/8	710 492	1 885 959
Variation des stocks (augmentation -, réduction +)	609		
Services et biens divers	61	1 675 262	1 851 873
Rémunérations, charges sociales et pensions	62	3 436 726	5 833 426
Amortissements et réductions de valeur sur immobilisations	630	1 825 714	1 891 095
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises)	631/4	0	0
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)	635/7	-555 731	-437 583
Autres charges d'exploitation	640/8	63 183	95 038
<b>Bénéfice (Perte) d'exploitation</b>	70/64	<b>-78 496</b>	<b>5 683</b>
<b>Produits financiers</b>	75	0	0
Produits des immobilisations financières	750		
Produits des actifs circulants	751		
Autres produits financiers	752/9		
<b>Charges financières</b>	65	<b>30 017</b>	<b>29 684</b>
Charges des dettes	650	30 017	25 276
Réductions de valeur sur actifs circulants	651		
Autres charges financières	652/9	0	4 408
<b>Bénéfice (Perte) courante</b>	70/65	<b>-108 513</b>	<b>-24 001</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	76	0	0
Reprise d'amort.-réduction sur immo. Incorp./Corp.	760		
Reprise réduction valeur sur immo.financière	761		
Reprise de provisions pour risques et charges except.	762		
Plus-values sur réalisation d'actifs immobilisés	763		
Autres produits exceptionnels	764/9		
<b>Charges exceptionnelles</b>	66	0	0
Reprise d'amort.-réductions sur immo. Incopr./corp.	660		
Reprise réduction valeur sur immo.financière	661		
Provisions pour risques et charges except.	662		
Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés			
Autres charges exceptionnelles	664/8		
Charges except. portées à l'actif au titre de frais de restructuration	669		
<b>BÉNÉFICE (PERTE) DE L'EXERCICE</b>	<b>70/66</b>	<b>-108 513</b>	<b>-24 001</b>

## LES PERSPECTIVES

*d'avenir*

En 2021, Les Auberges de Jeunesse poursuivront ces deux axes prioritaires:

→ **La survie de l'association et la relance des activités**

La réouverture des auberges et la relance des activités selon les protocoles sanitaires seront au cœur des activités prioritaires de l'année 2021 : remise au travail progressive des équipes selon des procédures adaptées, relance des installations techniques, adaptation mensuelle des prévisions budgétaires et de trésorerie, communication interne et externe renforcées et adaptées, tarification appropriée,...

→ **Le changement de direction générale et d'organisation opérationnelle**

Il y aura formation et intégration d'une nouvelle direction générale et d'une direction marketing ainsi que la mise en pratique d'une gestion des projets plus transversale faisant plus appel à l'intelligence collective et à la co-construction comme cela fut initié en 2020, une redéfinition de l'organigramme.

De manière plus précise :

• **Ressources humaines**

Recrutement et intégration d'une nouvelle direction générale et direction marketing. Mise en place plus précise d'une gestion de projet plus transversale. Préparation d'un nouveau plan de formation, d'accompagnement des équipes, de procédure d'évaluation des collaborateurs.

• **Infrastructures et équipements**

Finalisation des travaux de rénovation des AJ de Bouillon, Bruxelles Generation Europe, Champlon et du parcours accrobranches et des trottinettes tout terrain de l'AJ de Malmédy. Préparation des travaux de rénovation de l'AJ de Namur et d'une nouvelle AJ à Bruxelles. Lancement des travaux d'accessibilité des AJ wallonnes aux PMR. Poursuite de la mise en œuvre du plan de cohérence. Renforcement de la maintenance des infrastructures et de l'informatique.

• **Animation**

Réalisation d'un circuit cycliste, touristique et citoyen et touristique entre AJ en partenariat avec Hike Up. Redéfinition de l'animation CRACS en AJ. Accentuation du projet Myclimate (compensation carbone). Formation des nouveaux directeurs d'auberge (Bouillon, Champlon, Tournai) et introduction de leur dossier de qualification d'animateur-coordonateur. Participation à la négociation de la réforme des décrets OJ et CJ.

• **Marketing et communication**

Recrutement d'une nouvelle direction marketing et communication, définition d'une nouvelle stratégie. Application entière des tarifications variables. Participation active au plan de cohérence avec l'équipe infrastructure.

• **Développement durable**

Mesure de l'empreinte carbone 2021 de notre activité et opérationnalisation de la compensation CO<sup>2</sup> par notre public. Renouvellement des certifications Clé Verte 2020.

La réussite de ce plan pourra être mesurée par :

- Le nombre de nuitées
- Les indices de satisfaction de nos membres
- Le climat social au sein de l'association
- Les recettes d'activité et le résultat d'exploitation
- Le maintien des reconnaissances en tant qu'Organisation de Jeunesse et Centres de Rencontres et d'Hébergement
- Le maintien de la certification HI-Q-S de notre siège central et de toutes nos auberges
- Le maintien de la certification Clé Verte de toutes nos auberges

