



LA ROUTE DES SEL

Association loi1901 "C'est un pari de confiance, de dialogue ; c'est un état d'esprit."

Palais des Congrès, Boîte à lettre n°19, 73 rue Toufaire - 17300 ROCHEFORT 06 09 09 73 20 - <http://route-des-sel.org>

Assemblée Générale 2023 RAPPORT D'ACTIVITE DES CERCLES année 2022

Cercle Secrétariat (Marie Christine Clerissi, Marie-Thé Dumas, Sylvie Baffrey)

Avec l'indispensable refonte du site de la Route des SEL, tous les bénévoles ont été fortement sollicités en début d'année pour lire ou entendre les nombreux questionnements des adhérents.

Plus de 400 messages ont été adressés au cours des 2 premiers mois de 2022 pour répondre et expliquer aux correspondants et adhérents les nouvelles fonctionnalités du site.

Marie-Thé et Marie Christine ont procédé en début d'année à l'envoi groupé de 841 carnets de voyage., puis les adhérents ont reçu leur carnet au fur et à mesure de leur adhésion, expédiés par Marie Christine et Béatrice.

Réception des appels téléphoniques : (Sylvie Baffrey)

Les appels reçus (7 jours sur 7) sur le téléphone de la RdSEL (06.09.09.73.20) émanent aussi bien de correspondants, que d'adhérents ou de non-adhérents. Durant l'année 2022, pratiquement 900 appels sont partis depuis le téléphone de la RdSEL, auxquels il convient d'ajouter les appels reçus (invérifiables) et 298 SMS émis, répondant bien souvent à des SMS reçus

Peu de changement par rapport à l'année précédente, si ce n'est une augmentation d'appels contactant la Route des SEL, sans être SEListe ni même savoir ce qu'est un SEL. Sinon, beaucoup de sujets concernent l'utilisation du site (malgré les nombreux tutoriels mis en place), mais aussi des questions d'ordre pratique lors des échanges. Le besoin d'un contact verbal est très net. Comme sur les autres messageries, le plus grand nombre d'appels concernent les difficultés pour adhérer et plus particulièrement la perte ou l'oubli du mot de passe. La majorité des adhérents qui rencontrent ces problèmes ne sont pas assez précis pour expliquer à leur correspondant les difficultés qu'ils rencontrent. Ces derniers nous contactent donc, ne savent pas nous expliquer et en final on doit rappeler les adhérents - qui ne sont pas forcément joignables rapidement - ce qui retarde leur adhésion et augmente notre charge de travail.

Cercle Modération (Dominique Saulay)

Le cercle modération assure le traitement des annonces, aide à la recherche d'hébergement, aide à l'utilisation efficace du site, donne des informations concernant les fiches pratiques.

Nos adhérents reprennent petit-à-petit la route pour toutes sortes de voyages et proposent plus souvent leur hébergement et des gardiennages pendant leur absence.

Malgré toutes les indications fournies et les fiches pratiques disponibles sur le site, certains adhérents ne prennent pas suffisamment de temps pour lire et appliquer les recommandations pour créer une annonce en bonne et due forme.

Les contacts téléphoniques sont privilégiés pour aider les adhérents à mieux formuler leurs annonces ou faire des recherches sur le site. Ces contacts favorisent les échanges et permettent d'optimiser les recherches.

Cercle Médiation (Marine Pontoise - Marie-Thé Dumas)

2 bénévoles du cercle Médiation, Marine et Marie-Thé se sont partagées 16 dossiers en 2022, nombre en augmentation par rapport à l'année précédente, soit qu'il y a eu davantage de conflits, soit les adhérents hésitent moins à faire remonter leur témoignage.

Nous gérons chacune nos dossiers et nous consultons ponctuellement, mais faisons aussi appel à l'ensemble de l'équipe dans les cas les plus complexes.

Les conflits démarrent sur des points divers et se traduisent au final par plusieurs types de reproches et désaccords en direction de l'hébergeant ou de l'hébergé.

Les 3 domaines de mésentente les plus fréquents portent sur :

- le calcul des nuitées,
- les conditions d'accueil et de logement, encombrement, état du logement,
- le comportement inadapté, non-respect de la personne ou du lieu.

Nous avons traité aussi des situations particulières :

- 1 cas de non disponibilité de l'accueillante qui avait oublié la venue du SEListe,
- 1 cas de SEListe non autonome pendant son séjour,
- 1 cas de SEListe non parvenue à destination (absence de téléphone, GPS) attendue longtemps...
- 2 cas d'accueillants mécontents de SEListes « trop peu reconnaissants » voire « profiteurs ».

Une médiation a débouché sur 1 échange par mail entre les 2 protagonistes, aboutissement le plus positif de tous puisque le désaccord a été dépassé et le dialogue renoué.

Le pourcentage de conflit reste infime par rapport au nombre d'échanges, cependant les désaccords créent des malentendus et malaises que nous tentons d'éclaircir et éventuellement d'apaiser.

Nous ne vous dirons pas combien d'échanges se sont bien passés, voire très bien passés, nous ne le savons pas !

Cercle Correspondants (Sylvie Baffrey, Blandine Lepage, Marine Pontoise)

En 2022 environ 1200 courriels ont été traités (reçus et envoyés). Ce sont principalement les réponses des correspondants ou adhérents à qui nous avons déjà écrit. Davantage de correspondants utilisent cette messagerie, mais ils (et elles) sont encore nombreux (ses) à recourir au lien "contactez-nous". Cela fait non seulement un travail supplémentaire aux deux bénévoles de la messagerie "Contacts", mais c'est également source d'erreur ou de doublons.

Les trois quarts des messages concernent les difficultés rencontrées avec l'informatique et Internet (comment adhérer ? Quel est mon numéro d'adhérent ? J'ai perdu mon mot de passe. Je ne reçois pas le message annoncé dans ma messagerie. Ça ne marche pas. Etc.). Il n'est pas rare que des demandes soient envoyées aux deux adresses de messagerie, quand elles ne sont pas doublées par un SMS ou un appel téléphonique !

Bilan depuis 3 ans des FORMATIONS/CORRESPONDANTS lors des Conseils de Coordination

ANNEES	LIEU DU CONSEIL	DEPARTEMENTS INVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS
2020	Rochefort	Reporté en raison du Covid	
	Senonches	27-28-41-45-61-75-78-91-92-93-94-95	19
2021	Auray	56	6
	Rochefort	24-86-17-33-79-85-86	15
2022	Tours	18-36-37-49	10
	Cornimont Vosges	54-67-68-70 - 88	7

Cercle Communication (Jacqueline Rolland – Chantal Bibollet – Isabelle Voirin - Yves Deschamps)

Communication interne (Yves Deschamps)

- L'outil de regroupement de dossiers et de fichiers (Dropbox) est un outil précieux utilisé par tous les membres de l'équipe
- Le logiciel Skype pour les appels téléphoniques gratuits ou les envois de messages écrits et pour organiser des réunions ; au cours de l'année 2022, sept réunions ont eu lieu.
- Nous continuons à utiliser SKYPE pour nos réunions mensuelles.

Communication avec les adhérents : (Jacqueline Rolland – Chantal Bibollet)

Le binôme a été rejoint par Geneviève Cresson, nouvelle bénévole. Cette communication est assurée grâce aux messageries mises en place sur le site de la RdSEL.

Deux bénévoles confirmées dans cette tâche et Geneviève qui se forme tant aux réponses à donner qu'à la consultation des comptes des adhérents sur le site, se relaient pour traiter les messages concernant des demandes d'aide ou d'information liées au fonctionnement, dysfonctionnement du site :

- Obtenir un nouveau mot de passe,
- Effectuer des vérifications/adhésions/transactions (carnet de voyage informatisé)
- Répondre aux questions spécifiques ou faire suivre les messages sur la messagerie correspondants, secrétariat, modération ou médiation.

Et aussi :

- Recevoir des messages d'encouragements, de remerciements. Ce qui nous fait toujours plaisir.

Le nombre de messages traités est en forte augmentation, notamment depuis la mise en œuvre de la saisie des nuitées via le site et aussi pendant les périodes où le site dysfonctionne. Au début de la période estivale où certains adhérents souhaitant "bouger", ils se rendent compte qu'ils n'ont pas

encore adhéré. Les demandes de carnet papier alors que le carnet papier était en option, option qu'il fallait valider lors de l'adhésion...

Un diaporama présentant la Route des SEL est disponible pour les SEL qui le souhaitent sur le site dans l'onglet, « Documents »

Parchemins : (Isabelle Voirin)

Cette année encore, notre journal est apprécié et reste un bon outil de communication. Nous continuerons à inviter les adhérents à nous faire partager leurs expériences, leurs interrogations et leurs impressions, ainsi que les sujets qu'ils souhaitent voir traités dans ce journal.

Le Parchemins reste visible sur le site sous 2 formats MP4 et PDF. Sa vocation est d'être un "objet" informatif et ludique. La version imprimable demandée par quelques-uns est disponible mais reste coûteuse en encre !

Projeter le Parchemins aux SEListes de votre SEL peut être une bonne façon de faire connaître la Route des SEL.

2 numéros sont parus en 2022

Cercle Site (Marie-Christine Clerissi – Yves Deschamps)

Le nouveau site de la Route des SEL a été activé début janvier 2022 sans avoir pu être testé avant par les bénévoles.

La migration du site de la version D7 vers la version D9 n'a pas permis de récupérer l'ensemble des données, ce qui a suscité un travail de vérification, puis de saisies de certains champs sur les comptes tels que les départements, les langues parlées, etc...

La modification des modalités de ré-adhésion, de validation par les correspondants, et les nouveaux messages initiés par le site ont fortement perturbé les adhérents.

En partenariat avec Community Forge nous avons recensé tous les dysfonctionnements et bugs, quasi inévitables dans ce genre de transition, afin d'y remédier et de vous tenir informés au fur et à mesure des corrections apportées.

Avec l'indispensable refonte du site de la Route des SEL, tous les bénévoles de tous les cercles ont été fortement sollicités en début d'année.

Les comptes des adhérents n'ayant pas cotisé depuis 2018 ont été supprimés pour alléger les serveurs.

Cercle Logistique (Chantal Bibollet aidée par Yves Deschamps)

Pour 2022 nous sommes restés sur une fréquence de deux conseils de coordination pour l'année.

Notre premier objectif est d'aller dans des lieux différents de France afin de rencontrer progressivement les correspondants locaux de tous les départements ainsi que des adhérents locaux de la RdSEL ; A cela s'ajoute la recherche d'une participation maximale des membres de la collégiale.

Notre deuxième objectif de logistique est de trouver « la solution d'accueil » répondant à plusieurs buts, à la fois facilitateur géographiquement pour les bénévoles de la collégiale, les correspondants, les selistes locaux et si possible centralisateur pour avoir sur un même lieu l'hébergement, la restauration et une salle de réunion pour les membres de la collégiale.

Nous y sommes parvenus grâce à l'accueil local de Rselistes possédant des gites.

Nous avons fait un premier Conseil de coordination dans l'Est de la France où nous n'étions pas encore allés et le deuxième dans le centre afin de faciliter la rencontre/formation avec les représentants de Cforge.

* **En mai, du 9 au 12** à SAULXURES/MOSELOTTE (88) où deux Rselistes (Christophe correspondant du SEL des HAUTS et Martine du même SEL) ont pu accueillir les membres de la collégiale dans leurs gites. Le temps fort du Conseil a été le repas partagé avec les correspondants RdSEL et SEListes locaux venus, pour certains de 100 km et de 4 départements, (67-68-70-88) suivi de la réunion/formation des Correspondants.

* **En octobre du 11 au 14** à TOURS (37) où Annick, correspondante RdSEL du SEL de Loire a assuré une grande partie de l'accueil et l'organisation logistique....

Les rencontres programmées lors de ce Conseil ont été nombreuses, un peu lourdes à gérer avec un effectif réduit (5) de bénévoles de la collégiale auquel se sont ajoutés des problèmes de grève pour l'approvisionnement du carburant et des cas de covid.

Néanmoins, nous avons assuré la réunion/formation des Correspondants de 4 départements (37- 49- 36- 18), une réunion avec Eric Le Chaix de SELidaire, la formation avec CForge et l'accueil des SEListes locaux.

La participation des membres de la Collégiale était de 8 dans les Vosges et 5 à Tours, Celle des correspondants venus en formation de 7 dans les Vosges et de 10 à Tours. Le coût (déplacements + repas) a été de 3385 euros pour 8 jours de réunion.

Cercle Trésorerie (Yves Deschamps aidé par Dominique Saulay)

Le cercle trésorerie (Yves Deschamps aidé par Dominique Saulay) est chargé de toutes les opérations ayant un impact financier : Règlement des charges, encaissements des adhésions et ré-adhésions, rapports avec la banque, enregistrement des opérations pour la préparation avec le cabinet comptable des comptes annuels, préparation et suivi du budget, etc.

Le compte de résultat, bilan et budget sont présentés en dehors de ce document afin d'être soumis au vote.

Le nouveau site a mis à disposition des adhérents une nouvelle boîte de messagerie concernant les questions sur le règlement des adhésions. Elle a largement été utilisée en début de période de ré-adhésion

Le cercle trésorerie est aussi chargé de la centralisation des adhésions dont voici certains tableaux d'analyses.

Années	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'adhésions	2958	2711	2262	1785	1685

Détail des adhésions et ré-adhésions 2022 mois par mois

Janvier 676	Février 387	Mars 190	Avril 109	Mai 112	Juin 55
Juillet 37	Aout 38	Septembre 50	Octobre 26	Novembre 16	Décembre 8

Moyens de paiement

Carte bancaire	79%
Chèque	10%
Virement	11%

Nous avons remarqué une très forte augmentation du nombre de règlements par virements et chèques, conséquences des difficultés des adhérents à payer leurs cotisations par CB avec le nouveau site.

Les adhésions par cartes bancaires étant les plus rapides à traiter sont à privilégier.

Gestion des nuitées

Le cercle trésorerie est aussi chargé de la gestion des nuitées. Les 2 nuitées prélevées sur chaque adhésion (sauf correspondants) alimentent un fonds qui permet d'indemniser en nuitées le travail des bénévoles ainsi que les RSélistes qui hébergent les bénévoles lors des Conseils de coordination.

Récapitulatif de la comptabilité des nuitées de La Route des SEL de 2015 à 2022

année	Heures de bénévolat	Cotisations en nuitées	solde	cumul	observations
2000 à 2003	183	65	-118,00	-118,00	prélèvement de 1/6 de nuitée
2004	640,5	124	-516,50	-634,50	prélèvement de 1/6 de nuitée
2005	363	825	462,00	-172,50	prélèvement de 1 nuitée
2006	1333	794	-539,00	-711,50	Jeanne n'avait pas pris les nuitées qui lui revenaient l'année précédente
2007	1335	944	-391,00	-1102,50	prélèvement de 1 nuitée
2008	1638	2682	1044,00	-58,50	prélèvement 2 nuitées
2009	2386	3334	948,00	889,50	prélèvement 2 nuitées
2010	3216	4162	946,00	1835,50	prélèvement 2 nuitées
2011	4862	3976	-886,00	949,50	prélèvement 2 nuitées
2012	5581	4838	-743,00	206,50	prélèvement 2 nuitées
2013	4968	5914	946,00	1152,50	prélèvement 2 nuitées
2014	5002	6118	1116,00	2268,50	prélèvement 2 nuitées
2015	5 084	6 618	1 534	3 803	prélèvement 2 nuitées
2016	3 885	6 438	2 553	6 356	prélèvement 2 nuitées / 3219 adhérents
2017	3 926	6 342	2 416	8 772	prélèvement 2 nuitées / 3171 adhérents
2018	4 236	0	-4 236	4 536	cotisations 2 nuitées offertes pour 20 ans Route des SEL
2019	4 162	5 422	1 260	5 796	prélèvement 2 nuitées / 2711 adhérents
2020	2 343	4 524	2 181	7 977	prélèvement 2 nuitées / 2262 adhérents
2021	3 784	0	-3 784	4 193	cotisation offerte suite restrictions covid en 2020
2022	3 510	3 370	-140	4 053	prélèvement 2 nuitées / 1685 adhérents

Le prélèvement de 2 nuitées par personne et par an fait partie intégrante de la cotisation annuelle de notre association .

En 2022 nous avons comptabilisé 1685 adhésions

Au total 3510 nuitées ont été attribuées pour :

* 906 nuitées aux correspondants

*2190 nuitées aux bénévoles de l'équipe RdSEL avec en plus 362 heures pour réunions téléphoniques et pour les conseils collégiaux au cours de l'a

* 52 nuitées ont été versées aux adhérents hébergeant les membres de l'équipe lors des Conseils de Coordination d'Auray et de Rochefort

Une rétication a été apportée pour 2021, la cotisation avait été comptée l'an passée alors qu'elle avait été offerte aux adhérents.