



# LA ROUTE DES SELS

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 2022 RAPPORT D'ACTIVITE DES CERCLES année 2021

### Cercle Secrétariat

#### Gestion et suivi des adhésions, carnets de voyage.

##### **Adhésions, ré-adhésions réglées par carte bancaire :**

Un envoi groupé des carnets de voyages est réalisé pour toutes les adhésions enregistrées avant le 15 janvier. Après cette date et jusqu'à la fin de l'année, Marie Christine CLERISSI et Béatrice BEC expédient les carnets aux adhérents ayant payé leur adhésion par carte bancaire au fur et à mesure de leur adhésion, avec un afflux d'envois en début d'année. Il est important pour faciliter le publipostage et réaliser des économies que les adhésions soient faites avant l'envoi groupé

##### **Adhésions, ré-adhésions par chèque, envoi des Carnets de Voyage** - responsables : Isabelle VOIRIN, Mariéthé DUMAS.

Un certain nombre d'adhérents, choisissant le règlement par chèque, pensent qu'il suffit de l'envoyer et omettent de passer par le site, et cela demande des interventions supplémentaires de la part des bénévoles (contacter la personne pour préciser la procédure, relances, etc.). Etant donné les difficultés des règlements par CB en janvier, certains adhérents ont préféré le règlement par chèque. La nouvelle configuration du site a simplifié l'intervention bénévole après réception des chèques et c'est appréciable.

120 adhésions par chèque ont été enregistrées en 2021

##### **Adhésions, ré-adhésions par virement bancaire** - Yves DESCHAMPS

53 adhésions par virement bancaire ont été enregistrées en 2021.

##### **Impression et envoi groupé des Carnets de Voyage en janvier 2021**- responsable : Mariéthé DUMAS

La COREP, entreprise stéphanoise, a imprimé 2300 carnets de voyage en 2021.

Une équipe de Sélistes a expédié fin janvier 2021, 894 carnets de voyage en FRANCE et 57 à l'étranger soit au total 951 CV.

##### **Boîte mail spécifique secrétariat** : Marie Christine CLERISSI et Isabelle VOIRIN

Deux bénévoles correspondent régulièrement avec les adhérents et les correspondants, en particulier à propos des adhésions ou ré-adhésions. Les messages concernant le secrétariat passent parfois par la boîte générale « contact », et sont ensuite transférés dans la boîte secrétariat. Plus de 200 messages ont été reçus et traités courant 2021.

##### **Dépouillement et suivi du courrier reçu dans la Boîte aux lettres de Rochefort** : Blandine LEPAGE

Des enveloppes arrivent en grand nombre dès janvier avec le retour des carnets de voyage. Le principe que ces carnets soient regroupés et retournés par le correspondant ne semble pas encore bien acquis.

De ce fait, un temps important est consacré à ouvrir l'une après l'autre des enveloppes envoyées par des adhérents et ne contenant qu'un seul carnet.

Ces carnets sont ensuite classés, puis reclassés au fur et à mesure de leur réception. Ils servent à faire des recherches lors de contestations entre hébergeants et hébergés.

Dans le courrier arrivent aussi régulièrement des chèques pour des demandes d'adhésion – le plus souvent sans n° de commande et parfois sans mot d'accompagnement – alors que l'adresse où les envoyer est mentionnée sur le site et régulièrement dans « Parchemins ». D'où perte de temps pour celui qui veut adhérer car le chèque doit être réexpédié à la bonne adresse !

Arrivent aussi par le biais de la boîte à lettres des questions, informations, demandes diverses et variées qui sont, soit traitées directement par le bénévole concerné, soit données à lire à la Collégiale afin d'y apporter une réponse après délibération.

### **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. Une moyenne de 4 à 6 heures d'appels téléphoniques donnés par mois pour l'année 2021, sans compter les appels reçus et 294 SMS émis, répondant bien souvent à des SMS reçus. 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.

Cette année, du fait des mesures sanitaires, il y a eu moins d'annonces à traiter comme en 2020 du fait des mesures sanitaires liées à l'épidémie.

Malgré les indications fournies 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 permet d'optimiser les recherches.

### **Cercle Médiation** (Marine Pontoise - Marie-thé Dumas)

En 2021 plusieurs litiges entre hébergeants et hébergés ont nécessité l'intervention des deux bénévoles, Marine et Marie-Thé

La plupart des problèmes évoqués ont eu lieu courant 2020, et c'est à la suite de témoignages tardifs que la Médiation a pu agir en 2021. En effet les adhérents ont beaucoup de mal à relater un incident, par « discrétion », par « bienveillance », souvent ils attendent des mois avant de réaliser qu'un témoignage peut être utile.

Au total en 2021 nous avons traité 8 dossiers, dont six relataient des faits passés en 2020 (et même 2019).

Plusieurs sources de litiges :

- Soupçons de vols pendant un gardiennage
- Comportements inadaptés chez l'hébergeant : non respect des locaux et du matériel mis à disposition, hébergés « sans-gêne », propos critiques et dérangeants
- Problème d'une adhérente non autonome
- Problème d'hygiène d'un adhérent (personnelle et dans le logement)

Le binôme Médiation a eu à cœur de connaître les versions des protagonistes, et de tenter une résolution des conflits équitable. Et acceptable des deux côtés. Cela a nécessité des heures d'entretien et de réflexion. Les cas sont notés dans les « Notes confidentielles » afin de suivre leur évolution, si besoin.

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

Ce sont principalement les réponses des correspondants ou adhérents à qui nous avons déjà écrit. Rares sont les correspondants qui utilisent cette messagerie, même lorsqu'ils en connaissent l'adresse. Ils utilisent sur le site le 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 !

### **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 à présent bien 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 2021, 15 réunions ont eu lieu.
- Nous utilisons depuis peu le logiciel ZOOM pour nos réunions mensuelles.

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

Cette communication est assurée grâce aux messageries mises en place avec les liens "contactez-nous" ou "écrivez-nous". Deux bénévoles se relaient pour traiter les messages concernant des demandes d'aide ou d'information liées au fonctionnement du site ; il s'agit notamment des demandes pour obtenir un nouveau mot de passe, effectuer des vérifications liées aux adhésions, aux transactions (carnet de voyage informatisé), aux questions spécifiques aux correspondants ;

OU des messages d'encouragements, de remerciements.

Nous répondons en moyenne à 300 messages par mois. En dehors de la période de pandémie.

### **Parchemins** : (Isabelle Voirin – Jacqueline Rolland)

Notre journal est apprécié et reste un bon outil de communication complémentaire d'après les retours que nous en font les adhérents. Nous continuerons à inviter les adhérents à nous faire partager leurs expériences, leurs interrogations et leurs impressions, ainsi que des 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 ! Privilégier la vidéo projection reste l'option optimale pour en faire la présentation dans les SEL.

### **4 numéros sont parus en 2021**

### **Cercle Site** (Marie-Christine Clerissi – Yves Deschamps)

La gestion du site, en partenariat étroit avec l'équipe de Community Forge, est suivie par Yves Deschamps et Marie Christine Clerissi qui ont à cœur de le rendre vivant malgré cette période difficile.

L'équipe de Community Forge se tient toujours à notre écoute et reste très réactive à nos différentes remarques. Très sollicitée par notre équipe pour répondre à nos demandes, elle nous accompagne, nous assiste et permet ainsi aux nouveaux bénévoles de comprendre et mieux appréhender le fonctionnement du site.

Comme l'an passé, l'équipe de la RdSEL est attentive aux remarques des adhérents pour assurer un bon fonctionnement de cet outil.

Le site actuel, très dense, nécessite en permanence d'être vérifié et nous "nettoyons" régulièrement des données devenues obsolètes. Ce qui a permis de supprimer de nombreuses commandes d'adhésion non abouties, de désactiver les comptes d'adhérents n'étant pas allés sur le site depuis plusieurs années. Ceci dans le but de récupérer des données allégées pour le transfert vers le nouveau site.

Comme proposé et voté lors de l'Assemblée Générale 2021, la Route des Sel s'est lancé dans la préparation d'un nouveau site.

Dès le début de l'année 2021, le cercle site a commencé à centraliser et recenser les besoins et améliorations nécessaires pour l'établissement d'un cahier des charges. Ce travail a demandé un grand investissement en temps de la part des membres de la Collégiale qui ont dû par ailleurs continuer à gérer le quotidien de l'Association. A partir du mois de juin, un échange quotidien avec les bénévoles de Community Forge a permis de cibler les modifications à entreprendre, puis de valider les schémas proposés par le développeur pour correspondre au cahier des charges élaboré.

## Cercle Logistique (Chantal Bibollet aidée par Yves Deschamps)

Les mesures de confinement liées à la COVID s'étant assouplies en 2021 la Route des Sel a pu organiser à nouveau 2 Conseils de Coordination : L'un à Auray (56) en juin et l'autre à Rochefort (17) en octobre.

La logistique de ces conseils a été prise en charge par Dominique Saulay à Auray et Blandine Lepage à Rochefort. Les membres de la RdSEL et les selistes d'Auray et de Rochefort ont mis en place une « super organisation » pour accueillir l'équipe de la collégiale ainsi que les correspondants RdSEL pour la journée de formation, tout cela dans le respect des règles sanitaires en vigueur. Ce fut une réussite dans l'organisation des journées, l'hébergement, le partage des responsabilités

La participation des membres de la Collégiale était de 10 bénévoles à Auray et 8 à Rochefort, celle des correspondants venus en formation de 15 à Rochefort.

Le coût (déplacements + repas) a été de 4 213 euros pour 7 jours de réunion.

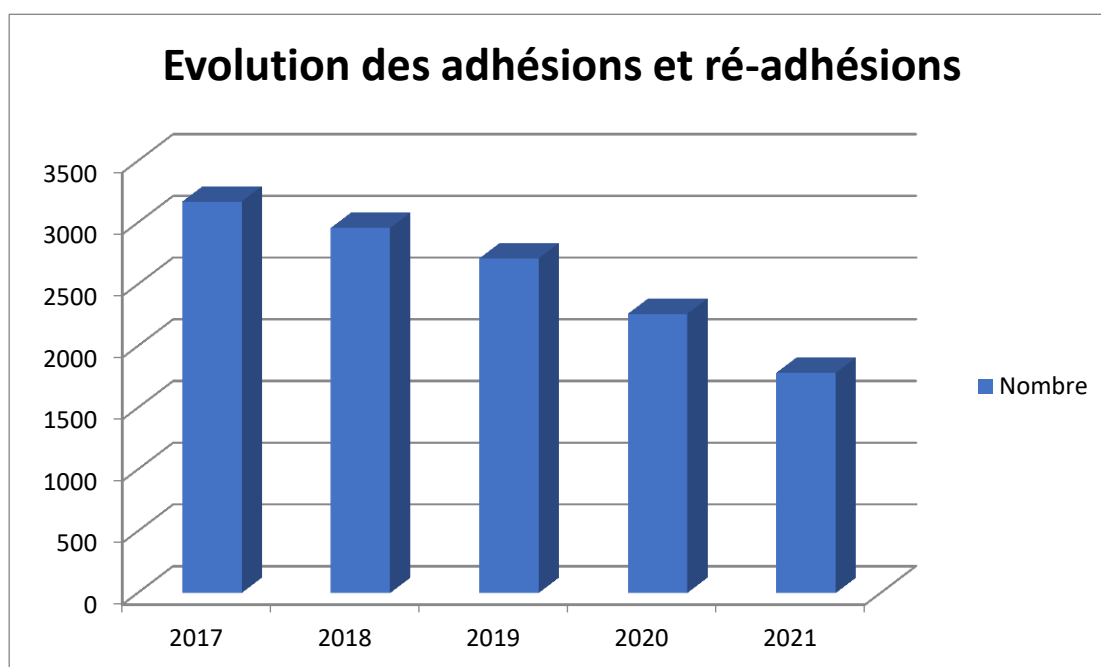
## Cercle Trésorerie (Yves Deschamps aidé par Dominique Saulay)

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

Année	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'adhésions	3171	2958	2711	2262	1785



### Détail des adhésions et ré-adhésions 2021 mois par mois

Décembre 618	Janvier 522	Février 179	Mars 117	Avril 67	Mai 88
Juin 68	Juillet 45	Aout 33	Septembre 10	Octobre 25	Novembre 13

### Moyens de paiement

Carte bancaire	90%
Chèque	7%
Virement	3%

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

### 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 Routosélistes qui hébergent les bénévoles lors des Conseils de coordination.

#### Récapitulatif de la comptabilité des nuitées de La Route des SEL de 2015 à 2020

année	Heures de bénévolat	Cotisations en nuitées	solde	cumul	observations
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	3 570	-214	7 763	prélèvement 2 nuitées / 1785 adhérents

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

En 2021 nous avons comptabilisé 1785 adhésions

Au total 3784 nuitées ont été attribuées pour :

\* 926 nuitées aux correspondants

\*3424 nuitées aux bénévoles de l'équipe RdSEL

\* 360 nuitées ont été versées aux adhérents hébergeant les membres de l'équipe lors des Conseils de Coordination d'Auray et de Rochefort

Les bénévoles ont donné, en plus, 404 heures pour réunions téléphoniques en cours d'année et pour les conseils collégiaux