



HI CANADA

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

AUBERGES DE JEUNESSE DU SAINT-LAURENT

Hostelling International Canada – Région du Québec et de l'Ontario



SOMMAIRE

Conseil d'administration	4
Mission, vision, valeurs	5
Mot du président	7
Mot du directeur général	8
HI Canada - Région du Québec et de l'Ontario	10
Auberges propriétés	14
Marketing	20
Ressources humaines	22
Auberges affiliées	24
Fondation Tourisme Jeunesse	25
Implication	26

CONSEIL D'ADMINISTRATION FÉVRIER 2019 À FÉVRIER 2020

PETER HARRISON, président ^A

Vice-président, Canada
CPCS

BRUNO BUSSIÈRES, administrateur ^A

Conseiller en recherche
École de technologie supérieure

VINCENT BÉRUBÉ, vice-président ^C

Directeur
Auberge HI Rivière-Du-Loup

MARIE-CLAUDE RACINE, administratrice ^A

Directrice Communications et Marketing
Estérel Resort

CHARLÈNE BARON, trésorière ^A

Directrice
Centre de voyages CAA-Québec de Montréal

SOPHIE GODIN, administratrice ^A

Avocate
Sarrazin + Plourde

JACQUES PERREault, secrétaire ^B

Directeur général
Auberges de jeunesse du St-Laurent
HI Canada – Région du Québec et de l'Ontario
Fondation Tourisme Jeunesse

GABRIELA SAUTER, administratrice ^A

Cheffe de projet senior
Infrastructure Ontario

GABRIELLE CARON, administratrice ^B

Experience Curator / Créatrice d'expériences
HI Montréal

L'association reconnaît deux (2) catégories de membres :

La **première catégorie**, regroupant les membres de droit, se divise en trois (3) classes : « ^A », « ^B », « ^C ».

- Membres de la classe « ^A » : classe formée des détenteurs de la carte individuelle des auberges de jeunesse Hostelling International Canada.
- Membres de la classe « ^B » : classe formée de personnes travaillant à titre d'employés permanents au sein de l'association.
- Membres de la classe « ^C » : classe formée d'un délégué par auberge de jeunesse affiliée par protocole d'entente.

La **deuxième catégorie** regroupe les membres de service sans droit de vote, c'est-à-dire les détenteurs de cartes de groupe ou de la carte junior.

MISSION

« Bâtir une communauté de voyageurs conscients partageant une plus grande compréhension à l'égard des peuples, des lieux et des cultures. »

VISION

Léguer un monde plus tolérant et plus pacifique; dans un meilleur état que celui dans lequel nous l'avons trouvé.

VALEURS

Ouverture d'esprit

Nous accueillons les personnes et les idées de toutes origines. Nous croyons que chacun devrait pouvoir s'exprimer librement et nous encourageons le partage de connaissances, d'expériences et de convictions.

Bienveillance

Nous pensons que les expériences prennent tout leur sens lorsqu'elles sont vécues entre amis, avec une compréhension mutuelle. Nous croyons à la collaboration et au pouvoir de la collectivité : un pour tous et tous pour un.

Solidarité

Nous contribuons à sensibiliser les gens à une meilleure façon de voyager et à l'importance de manifester sa reconnaissance ainsi que son respect envers les gens et les lieux qui rendent chaque moment unique et mémorable.





MOT DU PRÉSIDENT

Cette année a commencé par la réalisation de notre plan stratégique quadriennal dans la poursuite de notre mission : bâtir une communauté de voyageurs conscients partageant une plus grande compréhension à l'égard des peuples, des lieux et des cultures.

Au cours des quatre dernières années, nous nous sommes concentrés sur quatre piliers de notre plan stratégique :

- Améliorer l'expérience de nos clients
- Créer un sentiment d'appartenance à la marque HI dans nos communautés
- Assurer une viabilité financière
- Saisir les occasions de développement

Tout en continuant à soutenir notre réseau d'auberges de jeunesse affiliées au Québec et en Ontario et en investissant dans l'amélioration de l'expérience client dans nos trois propriétés, l'association a commencé à se concentrer plus intensivement sur le développement de l'auberge de jeunesse de Toronto.

Au printemps 2020, la pandémie COVID-19 a radicalement changé nos priorités immédiates, car les industries du voyage et du tourisme font partie des secteurs les plus durement touchés. Grâce à notre personnel talentueux et dévoué et au leadership des équipes en place, l'association a, jusqu'à présent, réussi à surmonter la crise.

Nous sommes heureux d'avoir pu soutenir nos communautés locales pendant la crise en continuant à fournir l'hébergement à ceux qui en avaient besoin et qui en ont encore besoin aujourd'hui. Bien que nous nous attendons maintenant à ce que les effets de la COVID se prolongent pendant plusieurs mois voire des années, nous sommes convaincus que l'association a relevé son plus grand défi et qu'elle sera en mesure de continuer à réaliser sa mission à mesure que la pandémie s'atténuera.



Cette année, 13 rencontres du conseil d'administration ont eu lieu sans compter les très nombreuses réunions de sous-comités. Je souhaite donc profiter de cette occasion pour exprimer ma gratitude à tous les membres du conseil d'administration pour les heures de bénévolat qu'ils ont consacré à notre association en cette année si particulière. Je tiens également à remercier nos partenaires canadiens et internationaux ainsi que l'ensemble de notre personnel et de nos affiliés, sans lesquels notre mission ne pourrait être poursuivie.

Peter Harrison

Président du conseil d'administration

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec fierté que nous vous présentons le Rapport annuel 2019-2020 des Auberges de jeunesse du St-Laurent Inc. Je dis fierté, car, malgré le contexte de pandémie qui a grandement affecté nos opérations pendant plus de la moitié de l'année qui vient de s'écouler, notre association est toujours active.

PROJET PILOTE REPORTÉ

L'année financière 2019-2020 a débuté avec un surplus de fin d'année inférieur à celui des deux années précédentes. Afin de mettre fin à cette décroissance, nous avons débuté un projet pilote; le poste de gestionnaire de revenus a été créé. En peu de temps, les revenus ont augmenté et la situation s'est rétablie. Ce projet pilote qui devait durer une année à partir de la mi-janvier a dû être abruptement arrêté à cause de la première vague de la pandémie de COVID-19. Cette dernière a forcé notre association à cesser les opérations de ses trois auberges à la fin du mois de mars 2020. Nos trois auberges de jeunesse n'ont pu rouvrir que le premier juillet suivant. À ce moment, nous ne connaissions ni la durée ni l'impact que la fermeture de nos activités allait causer à nos finances. Nous étions en pleins travaux de rénovation dans nos auberges, en préparation de déménagement de notre bureau régional et avions plus de 275 000\$ en dépôt de clients que nous allions devoir rembourser. Alors que 68 % des gens qui séjournent dans nos auberges viennent de l'extérieur du Canada, la frontière canadienne fermait, notre réserve financière diminuait à vue d'œil. Il fallait trouver de nouvelles sources de revenus, nous nous y sommes attelés.

MESURES FINANCIÈRES ET RÉORGANISATION

Malgré les offres intéressantes d'aide gouvernementale, nous avons réussi à nous qualifier uniquement pour la subvention salariale de 75 %. Cette aide nous a été salutaire pour protéger le personnel clef indispensable à la réouverture.

En six semaines, nous avons, entre autres, loué notre édifice à la ville de Toronto pour qu'elle en fasse un refuge pour les sans-abris, nous avons réorganisé nos finances en amortissant à nouveau nos prêts hypothécaires, et nous avons obtenu un nouveau prêt sur l'auberge de Toronto. Nous avons également bénéficié d'un moratoire de six mois sur les remises de capital liées aux divers prêts hypothécaires. Un congé de six mois des contributions régionales au budget national a été sans contre-dit très opportun.

Durant cette fermeture, 75 collègues ont été en mise à pied temporaire et 24 sont restés pour assurer la survie de notre association. Nous avons ainsi sécurisé nos édifices; nous avons communiqué avec nos membres; notre département en ressources humaines a conseillé nos employés et a vu à ce que personne ne perde ses avantages sociaux. Nous avons géré les subventions salariales et autres obligations administratives. C'est en somme ainsi que nous sommes restés résilients durant la première vague de la pandémie.

RÉOUVERTURE

La réouverture en juillet 2020 n'a été que de courte durée. Dès la fin de l'année financière, nous avons dû obligatoirement fermer notre établissement de Montréal par décret gouvernemental. HI Ottawa Jail est, quant à elle, demeurée ouverte, l'Ontario n'ayant pas les mêmes restrictions que le Québec.

Cette deuxième vague aura son lot d'impacts sur notre association l'an prochain. Nous pouvons déjà garantir que nous travaillerons aussi fort sinon plus pour poursuivre notre mission et relever les défis qui nous attendent.

VIE ASSOCIATIVE

Dans un autre ordre d'idée, notre vie associative continue même en temps de pandémie.

Dans le mot du directeur de l'an dernier, j'écrivais : « L'alignement de la gestion chez HI Canada continue de guider le travail de nos équipes et de procurer aux jeunes voyageurs une réponse plus solide face à leurs attentes envers nous. » Je ne peux pas en dire autant de l'alignement de la gouvernance qui ne vient toujours pas, alors que notre région en a fait la demande aux membres de la fédération canadienne en 2015. Ce non-alignement de la gouvernance commence à affecter l'alignement de la gestion entrepris depuis bientôt quatre ans ». Au moment de rédiger ces lignes, en octobre 2020, je peux dire qu'il y a eu une initiative de la fédération afin de créer un nouveau modèle fédératif à deux régions en préparation de la possible fusion entre la région de l'Atlantique (HIC-ATL) et celle du Pacifique et des montagnes (HIC-PM). Notre demande était simple, les deux régions restantes doivent être à parité des voies dans les décisions et choix des administrateurs de la fédération, malgré qu'elles soient de tailles différentes.

Nous comprenons qu'une fusion entre les deux membres restants de HI Canada – alors qu'il y en a déjà eu douze – soit très difficile à réaliser, puisque les cultures d'entreprise de ces deux derniers sont bien différentes. L'alignement des gouvernances aurait été bienvenu, mais cela est de l'histoire ancienne maintenant. Nous partageons tous cependant la même mission et la même volonté de bien servir les jeunes voyageurs et les membres HI et d'en faire des voyageurs responsables. Nous verrons si cette année le nouveau modèle de fédération à deux membres verra le jour et créera une nouvelle dynamique dans cette fédération un peu essoufflée.

Pour terminer, j'aimerais remercier toutes les équipes d'administrateurs et d'opérations qui font de notre association un lieu où il fait bon vivre et travailler, et cela malgré les temps difficiles que nous traversons.

Merci!

Jacques Perreault

Directeur général



HI CANADA - RÉGION DU QUÉBEC ET DE L'ONTARIO

Comment comparer l'année 2019-2020 aux années précédentes? Les résultats sont sans commune mesure. Par le passé, pour justifier les fluctuations de nuitées dans nos auberges, nous nous attardions à analyser plusieurs facteurs ayant motivé ou démotivé les gens à nous choisir : taux de change, événements d'envergure internationale, initiatives marketing, situation politique, etc.; cette année, l'analyse se révèle plutôt facile, la COVID-19 est l'unique source de décroissance de nos nuitées.

S'il n'avait été de ce virus, il est fort à parier que nous aurions eu un excellent taux d'occupation en 2019-2020. Pour l'ensemble de la région, le total des nuitées effectuées durant les 5 premiers mois de l'année présentait une hausse de 5,6 % sur 2018-2019. Malheureusement, la pandémie et toutes les restrictions de voyages et mesures sanitaires qui l'ont accompagnée ont drastiquement impacté les performances de nos auberges par la suite. Dès mars 2020, nos nuitées ont chuté de 56,4 % allant jusqu'à une baisse de presque 100 % en avril et mai.

Il est important de préciser qu'en Ontario, les auberges de jeunesse ont toujours eu le droit d'opérer en temps de pandémie. Par contre, au Québec, les établissements classés Auberges de jeunesse par la CITQ ont dû cesser obligatoirement leurs activités à la demande du gouvernement provincial entre le 23 mars 2020 et le 25 juin 2020.

Pendant le 2^e trimestre, les auberges de grands centres** ont mieux performé que les auberges de région (baisse de nuitées de 11 % contre une baisse de 28 %). Cet écart est attribuable aux voyageurs qui ont dû passer par ces villes aéroportuaires pour rentrer chez eux alors que les frontières fermaient graduellement. Par ailleurs, les auberges HI en région au Québec et en Ontario ont proportionnellement mieux performé que les auberges de grands centres pour le 4^e trimestre (baisse de 56,7 % de nuitées contre une baisse de 86 %). On explique cette performance par le fait que les voyageurs et vacanciers se sont tenus loin des centres urbains pendant l'été, préférant les grands espaces nature de nos régions.

* Excluant, pour fins de comparaison, les 651 nuitées d'octobre 2018 de HI Mont-Tremblant vendue à l'automne 2018

** HI Montréal, HI Québec, HI Ottawa Jail et HI Toronto

VARIATIONS DE NUITÉES COMPARÉES À 2018-2019 POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION

1 ^{er} trimestre*	2 ^e trimestre	3 ^e trimestre	4 ^e trimestre	TOTAL
3,6 %	-12,20 %	-99,10 %	-79,80 %	-58,50 %

BAISSE DE NUITÉES PAR AUBERGE PROPRIÉTÉ DE LA RÉGION

HI Montréal	HI Ottawa Jail	HI Toronto
↓ 56,5 %	↓ 51,7 %	↓ 60,7 %

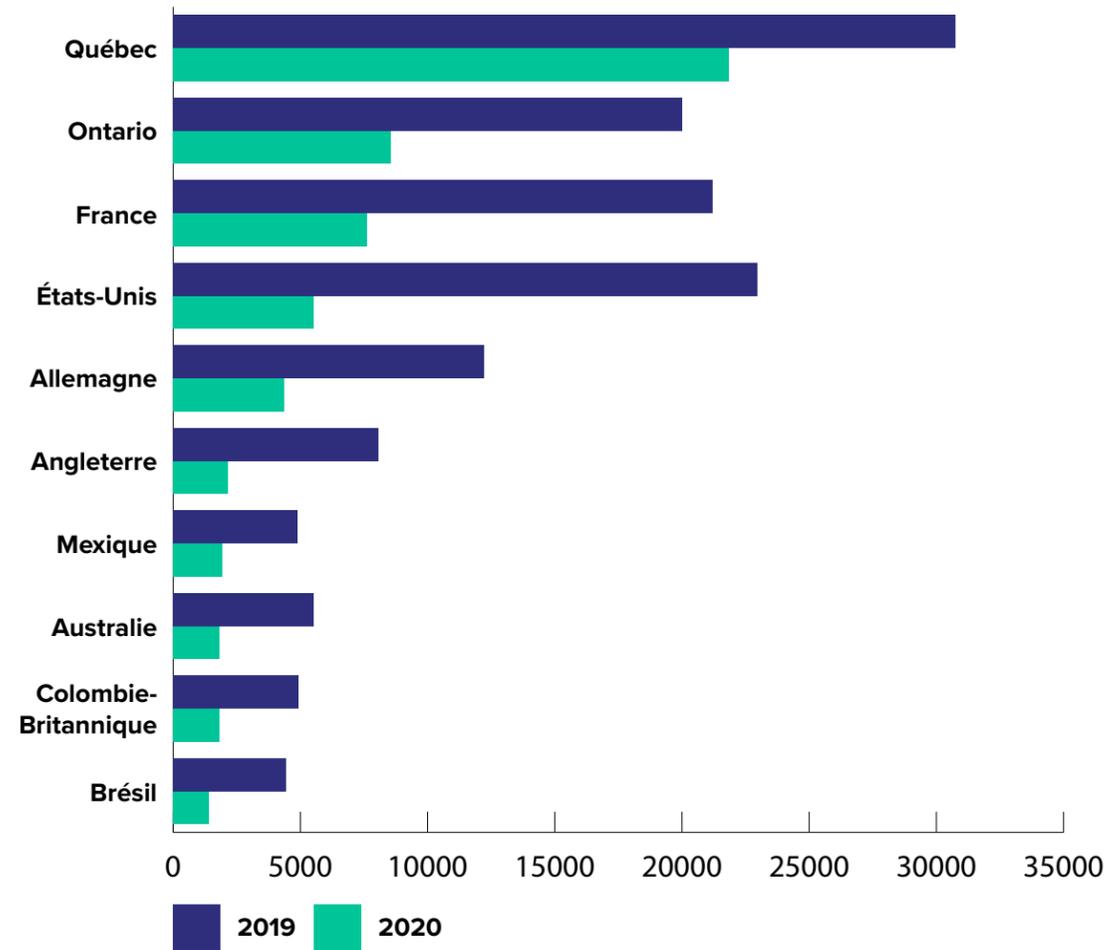
Les groupes

Les séjours de groupes représentent bon an mal an environ 20 % des nuitées dans les 3 auberges propriété de la région (HI Montréal, HI Toronto et HI Ottawa Jail). Cette année, ces trois propriétés n'ont effectué que 4535 nuitées de groupes ce qui représente une baisse de 70 % sur 2018-19. Plusieurs groupes ont choisi de reporter leur séjour, un report totalisant

près de 1360 nuitées. L'association a dû effectuer plusieurs remboursements de dépôt de réservations pour les groupes n'ayant pas le loisir de changer de date de séjour. Près de 150 000\$ en remboursement de dépôt de groupe ont été enregistrés pendant l'année financière.

Top 10 marchés

Pour l'ensemble de la région, le top 10 des provenances est le même que l'an passé à l'exception de certains pays ou provinces qui n'y occupent pas le même rang.



Membres canadiens

EN DATE DU 30 SEPTEMBRE POUR LA RÉGION DU QUÉBEC ET DE L'ONTARIO

	2019	2020
Adulte	2933	1469
Vie	2667	2710
Groupe	83	54
Junior	771	666
TOTAL	6454	4899





LES AUBERGES PROPRIÉTÉS

L'année 2019-2020 marquera les annales de l'association; nous n'avons jamais connu une crise sanitaire pareille affectant notre industrie. Alors que les deux premiers trimestres de l'année ont affiché une croissance en termes de nuitées, les deux derniers ont fait état non pas d'un simple ralentissement, mais d'un plongeon vertigineux. Même la crise du SRAS en mars 2003, au plus fort de la tourmente, n'avait amputé nos nuitées que de 13 %, pourtant une baisse catastrophique à l'époque.

Malgré tout, la crise ne doit pas faire oublier que les auberges de jeunesse de l'association ont réalisé plusieurs travaux et projets avant d'être abruptement stoppées dans leur élan en mars dernier.

Réputation en ligne

L'association utilise Review Pro pour analyser la réputation en ligne de HI Montréal, HI Ottawa Jail, HI Toronto. Ces trois auberges ont obtenu pour le dernier exercice financier un indice groupé de 83,7 %, soit une baisse de 2,3 points sur l'an passé. Une performance qui peut être très certainement saluée vu les circonstances.

HI MONTRÉAL : 88,9 % +0,2

HI OTTAWA JAIL : 81,8 % +2,5

HI TORONTO : 80,4 % +4,2

* Incluant les périodes de fermeture

Améliorations des installations et projets

HI MONTRÉAL

- 6 des 52 chambres de l'auberge ont été complètement reconstruites.
- Un espace de coworking a aussi vu le jour à l'auberge pour permettre à la clientèle de travailleurs nomades d'y travailler.
- Un nouveau type de lit a également été conçu, fruit d'une collaboration entre la direction de l'auberge et une équipe d'ébénistes locaux. Il s'agit de lits encastrés dans des cubes autoportants construits en bois, équipés pour chacun d'une lampe de lecture, d'une prise électrique (USB intégré!), d'un filet de rangement et d'un rideau. Ces lits repensés sont moins chers, plus écologiques et plus ciblés envers les besoins spécifiques des utilisateurs.
- Une nouvelle plateforme de gestion de réservations et de lits (GuestCentrix) a été implantée en décembre 2019.

HI OTTAWA JAIL

- Un réaménagement complet des salles de bains les plus utilisées de l'auberge – celles des étages 4, 6 et 8 – a été fait tout en conservant l'esthétique et les couleurs de la prison. À notre connaissance, ces dernières n'avaient pas bénéficié d'un investissement de cette ampleur depuis le début des années 1990.
- Les cellules du niveau 8 ont été repeintes pour leur donner plus d'éclat.
- La remise à neuf de la cuisine a commencé, mais n'a pu être terminée. L'entrepreneur a eu le temps de retirer tous les anciens appareils et comptoirs et installer de nouvelles installations de plomberie et de l'éclairage avant que la pandémie ne sonne l'arrêt des travaux.
- Une nouvelle buanderie pour les voyageurs a été aménagée.
- La zone d'entreposage de bagages a été améliorée.
- Un accord a été conclu avec la ville d'Ottawa permet une meilleure gestion de l'accès à notre propriété entre notre bâtiment et la galerie SAW voisine.



HI TORONTO

- 12 chambres ont été améliorées selon un code de couleur standardisé : blanc avec un accent de couleur jaune ainsi que des lettres peintes sur le mur au-dessus du lit.
- De nouvelles couettes chaudes, mais légères ont été installées dans toutes les chambres.
- Une signalisation plus efficace et standardisée a été créée, offrant davantage de cohérence avec notre image de marque.
- La sécurité dans l'auberge a été améliorée grâce au remplacement de l'ancien système de carte-clé magnétique par un nouveau système RFID sans contact. Ainsi, les voyageurs n'ont plus à venir à la réception afin de réinitialiser leur carte-clé et chaque carte a maintenant une durée de vie plus grande.
- Le déjeuner gratuit avec service a été remplacé par un déjeuner en formule buffet.



La programmation

Avant d'être confrontés à la crise sanitaire, les programmes d'activités dans nos auberges allaient bon train. Plusieurs activités populaires les années précédentes sont demeurées dans la programmation et peaufinées alors que d'autres ont été ajoutées.

HI MONTRÉAL

- Les soupers communautaires ont augmenté de 1 à 2 par semaine et les recettes les plus populaires ont été bonifiées par l'usage de produits locaux et de saison.
- Pour les grands groupes organisés parfois difficiles à intégrer à la programmation usuelle, des soirées karaoké dédiées leur ont été organisées.

HI OTTAWA JAIL

- L'auberge a continué à offrir et améliorer la visite historique de la prison. Plus de 40 % des clients à l'auberge ont participé à cette visite pendant les 2 premiers trimestres. Ce tour guidé a été le bienvenu vu les nombreuses fermetures d'attractions dans la ville.

HI TORONTO

- Des bénévoles provenant d'Allemagne, d'Écosse, d'Australie et d'Amérique du Sud ont contribué à animer l'auberge. Ils ont organisé les visites guidées très appréciées de certains secteurs de la ville, dont le marché Kensington, le quartier des distilleries et la Graffiti Alley.
- Les bénévoles ont également aidé, pendant la période de Noël, à faire oublier aux voyageurs que leur famille leur manquait. Un festin de Noël a été préparé et tout le monde a profité d'une célébration "à la Canadienne".

Malheureusement, les précautions sanitaires imposées en matière de santé et sécurité en raison de la pandémie ont mis fin aux programmes d'activités printemps-été dans les auberges.

Esprit d'équipe

Voir leur auberge se vider ainsi presque du jour au lendemain a été une expérience crève-cœur pour les équipes en place. Par exemple, en moins d'une semaine, HI Toronto est passée de sa capacité maximale à moins de dix personnes. Avec les frontières et les vols fermés, la plupart des clients ont dû faire des pieds et des mains pour prendre leur vol de retour, tout comme certains des bénévoles membres du personnel venant de l'étranger.

Les équipes de tous les départements ont fait preuve dès le début de la pandémie d'une grande agilité d'adaptation. Elles ont été formées sur les nouvelles normes d'hygiène, sur les protocoles rigoureux à suivre en cas d'urgence sanitaire. Elles ont mis au centre de leurs préoccupations professionnelles la santé de leurs collègues et celle des voyageurs.

Outre les nombreuses mises à pied temporaires – difficiles sur un plan humain, mais malheureusement nécessaires – l'association a connu quelques changements dans ses équipes.

HI MONTRÉAL

- Un congé parental de quelques mois du directeur de l'auberge a permis un jeu de chaise musicale au sein de l'équipe. Ce remaniement, bien que temporaire, a soufflé un vent de fraîcheur dans les départements impliqués; un tourbillon d'idées renouvelées et porteuses pour l'organisation.
- Le programme de francisation a été reconduit une deuxième année pour les employés de l'auberge. Surtout populaire auprès de l'équipe d'entretien ménager issue de l'immigration, la participation a repris avec une rigueur et un intérêt soutenu. L'impact de ce programme est manifeste : les participants progressent de manière concrète et leur fierté est palpable!

HI OTTAWA JAIL

- L'assistant directeur de HI Ottawa Jail a été redirigé vers un nouveau poste celui de gestionnaire de revenus pour l'association. Ce projet pilote sera évalué à l'hiver 2021.
- Une ancienne employée complétant une maîtrise en criminologie a offert bénévolement ses services pour effectuer des visites de la prison avec les voyageurs.

HI TORONTO

- Le directeur de l'auberge a pris le rôle de coordonnateur de la sensibilisation de la communauté alors que l'assistant directeur est devenu le directeur de l'auberge.
- L'auberge, étant louée par la ville de Toronto pour encore plusieurs mois en septembre 2020, tout le personnel de l'auberge a été licencié définitivement, à une exception près. Seul le coordonnateur de la sensibilisation de la communauté, anciennement directeur de l'auberge, a continué à assurer la liaison avec la ville de Toronto qui loue l'édifice depuis mai 2020.

Pendant la fermeture temporaire de nos auberges, les équipes ont fonctionné à effectif réduit afin d'assurer une présence sur les lieux.





Fermeture temporaire

Les conséquences directes de la crise telles que la fermeture des frontières et les contraintes dans les déplacements interrégionaux ont dépouillé nos auberges de leurs voyageurs aussi bien internationaux que locaux.

Le 19 mars 2020, HI Ottawa Jail n'atteignant pas un taux d'occupation suffisant pour être rentable, a fermé temporairement ses portes. HI Toronto lui a emboité le pas 4 jours plus tard, le 23 mars. C'est aussi à cette date que HI Montréal a cessé temporairement ses activités, forcée par un décret provincial exigeant la fermeture de tous les commerces non essentiels.

Les auberges de jeunesse ontariennes n'ont jamais fait partie de la liste des établissements d'hébergement non essentiels à devoir obligatoirement fermer lors du confinement dans cette province.

Nombre de jours fermés

HI MONTRÉAL

100 jours

23 mars au 30 juin 2020 incl.

HI OTTAWA JAIL

102 jours

19 mars au 28 juin 2020 incl.

HI TORONTO

192 jours +

23 mars au 30 sept 2020 incl.*

* La période se poursuit après le 30 septembre, dernier jour de notre année financière couverte dans le présent rapport.

Gestion des revenus 2020 : des hauts et des bas

Le deuxième trimestre de l'année fiscale a vu la création du poste de gestionnaire de revenus pour les auberges, qui supervise les politiques de tarifs et de rendement pour HI Ottawa Jail et HI Toronto. La stratégie initiale était de se concentrer sur la maximisation de l'occupation des dortoirs avec des prix compétitifs et des produits qui nous distinguent de la concurrence. L'ajout de dortoirs de 10 et 14 lits à Toronto a permis à l'auberge d'être flexible et dynamique dans son échelle de prix en fonction de la demande. Les tarifs des chambres privées ont été augmentés afin de s'aligner de manière plus compétitive sur les auberges similaires du centre-ville.

L'auberge d'Ottawa a introduit davantage de dortoirs mixtes de 8 lits, ce qui a également permis de faciliter les changements de prix. La demande à Ottawa au cours du premier trimestre était encore assez élevée, ce qui a permis de louer des chambres de type "cellule privée" à un tarif plus agressif et de rester bien en-dessous de toute autre option privée dans la ville. La combinaison de la maximisation des dortoirs

pour notre cible démographique et de la tarification de nos chambres privées pour attirer une grande variété de clients de l'ensemble du marché a permis à HI Ottawa Jail de prospérer à l'automne, et à HI Toronto de se montrer très prometteuse à l'approche du printemps.

Cependant, avec les restrictions mises en place pour la COVID-19, avec la fermeture temporaire au printemps de HI Ottawa Jail et HI Montréal et la location de HI Toronto par la ville reine, cette stratégie a été réévaluée. À leur réouverture estivale, HI Montréal et HI Ottawa Jail ont forcément mis davantage l'accent sur l'option "hébergement privé". HI Montréal s'est adaptée à la situation en créant une chambre individuelle privée qui a connu un franc succès. Ce type de chambre a obtenu un taux d'occupation de plus de 90 % en juillet, août et septembre. L'importante quantité de cellules privées à Ottawa a également permis de répondre au besoin des clients de pratiquer la distanciation physique, et ce, à un prix abordable.



Réouverture

À la fin juin 2020, HI Ottawa Jail a rouvert ses portes pour la saison estivale. Il en a été de même pour HI Montréal puisque le gouvernement provincial a levé l'obligation de fermeture pour les auberges de jeunesse au Québec le 25 juin.

En collaboration avec le siège social, les équipes sur le terrain ont pu échauffer un plan d'action solide rencontrant et surpassant, comme au printemps, les normes sanitaires exigées. Tous les membres du personnel ont dû ensuite s'engager de manière formelle à respecter et à faire respecter les règles d'usage et autres procédures de sécurité mise en place.

Les auberges ont également continué à s'adapter en modifiant leurs offres de service en mettant de l'avant plus d'espace d'hébergement privé et en réduisant les aires communes. Elles ont priorisé la tranquillité d'esprit et la santé, car après tout, la communauté, c'est aussi prendre soin des uns et des autres en prenant un peu de distance. Nous sommes heureux d'annoncer que toutes ces mesures ont porté fruit, car aucun cas de COVID-19 n'a été recensé dans nos établissements.

HI Toronto a, quant à elle, connu un sort différent; elle a su tendre la main à la ville de Toronto qui se cherchait urgemment des endroits pour héberger une clientèle vulnérable grandissante. Le 30 avril 2020, la ville a loué HI Toronto dans son entièreté pour une durée minimum de 3 mois ne laissant que quelques jours à l'équipe en place pour la vider de son contenu. Ces trois mois se sont ensuite prolongés. Au moment d'écrire ces lignes, la ville a prolongé la location jusqu'au 1 janvier 2021. L'association est très fière de pouvoir collaborer aux efforts de la ville pour venir en aide aux plus démunis en ce contexte pandémique.

La direction des auberges HI Montréal, HI Ottawa Jail et HI Toronto tient à remercier tout le personnel pour les efforts inconditionnels fournis pendant la crise et salue leur résilience et leur esprit d'équipe.

Il est toujours dans les plans de l'association de vendre HI Toronto et de chercher un nouveau bâtiment afin de réaliser le projet d'expansion de l'auberge.



MARKETING

Image de marque et communications

LANCEMENT DE LA PLATEFORME MARVIA

En janvier, le nouveau gestionnaire d'affiches Marvia a été lancé à travers le réseau. Cette plateforme, recommandée par nos collègues de StayOkay, propose un ensemble de modèles d'affiches, en format imprimé ou numérique, qui reflète l'identité visuelle de HI Canada. Facile à utiliser, cette plateforme vise à permettre aux équipes de créer des affiches rapidement tout en augmentant la cohérence de la marque dans l'ensemble du pays.

AFFICHAGES SANITAIRES

En vue de la réouverture à l'été 2020, l'équipe marketing a produit de nombreuses affiches afin d'informer notre clientèle des nouvelles mesures sanitaires en place dans nos auberges, et ce afin d'assurer la sécurité des voyageurs ainsi que de nos équipes. Des pages d'information ont aussi été créées sur le site Internet pour l'ensemble du réseau ainsi que pour chacune des auberges, et celles-ci ont été ajoutées dans les communications envoyées par les auberges.

L'ensemble de nos mesures sanitaires se trouve ici : hihostels.ca/mesuresCOVID

EMBAUCHE D'UNE GRAPHISTE NATIONALE

En février, les deux régions ont embauché une graphiste nationale, à titre de ressource commune. Ce nouveau poste vise à consolider l'identité visuelle de la marque à travers le pays et veiller au respect des consignes de celle-ci.

PROMOTION « IT'S ON US »

À l'été 2020, HI Ottawa Jail a grandement bénéficié d'une promotion lancée par Tourisme Ottawa. Cette promotion offrait une carte-cadeau Visa de 100 \$ ou un rabais de 100 \$ à l'arrivée pour tout séjour de 2 nuits et plus. Cette offre a été réclamée plus de 200 fois.

Site Internet et plateformes numériques

NOUVELLE PLATEFORME DE RÉSERVATION

À la suite de la mise en place de GuestCentrix, HI Montréal a adopté une nouvelle plateforme de réservations offrant une meilleure expérience utilisateur et de nouvelles fonctionnalités, tel que l'utilisation de code promotionnel, l'offre de forfait et la privatisation de dortoirs. Cette nouvelle plateforme s'inscrit dans nos efforts visant à encourager les voyageurs à réserver davantage sur nos sites plutôt que sur les agences de réservations en ligne (OTAs).

SITE INTERNET

Le site Internet hihostels.ca a connu une baisse de trafic importante en raison de la fermeture de la majorité des auberges au printemps 2020 accompagnée d'une baisse de la demande causée par les interdictions de déplacement et la fermeture des frontières. Les moteurs de recherche ont généré 44 % du trafic du site internet tandis que les réseaux sociaux ont généré 13 % du trafic, une hausse de 40 % par rapport à l'année dernière.

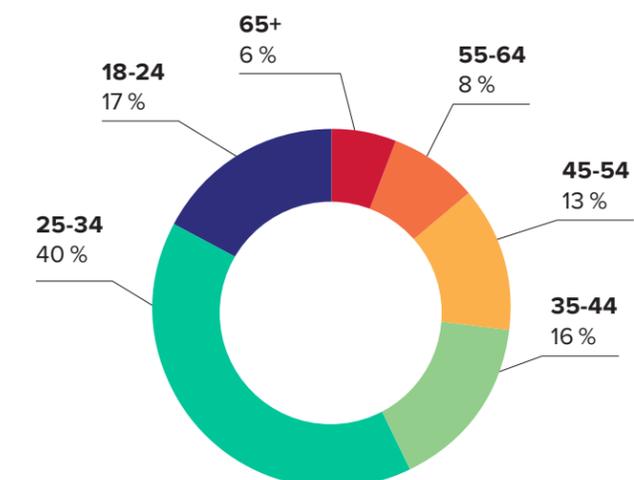
SITE HIHOSTELS.CA

520 000 utilisateurs + (+29 %)

713 000 sessions + (+32 %)

1 475 000 pages vues + (+39 %)

ÂGE DE NOS UTILISATEURS



MAGAZINE ET STRATÉGIES DE CONTENU

En raison de la crise, nous avons dû adapter la stratégie éditoriale de notre magazine, nos infolettres et nos réseaux sociaux afin d'encourager les voyageurs à rester à la maison en premier temps, et ensuite les rassurer quant à la sécurité dans nos auberges. Alors que l'industrie du voyage était mise sur pause, il était toutefois important de demeurer pertinent et continuer à interagir avec notre communauté. Grâce à des publicités sociales performantes en début d'année, nous avons enregistré une hausse de 24 % d'utilisateurs sur le magazine ainsi qu'une hausse de l'engagement avec notre contenu sur les plateformes sociales.

MAGAZINE HI CANADA

+ de 11,000 utilisateurs / mois (+ 24 %)

+ de 16,000 pages vues / mois (+ 8 %)

43 % du trafic généré par les moteurs de recherche

38 % du trafic généré par les plateformes sociales

CONTENUS MÉDIAS

L'équipe marketing a travaillé avec le média canadien Narcity et le média québécois Urbania afin de promouvoir les auberges HI auprès d'une jeune clientèle canadienne. L'article en français [Hommage aux rencontres improbables dans les auberges de jeunesse](#) mettait de l'avant l'aspect social des auberges et a été accompagné d'un concours sur les plateformes d'Urbania. L'article en anglais [Staying At Hostels While You Travel Is An Amazing Way To Experience Canada](#) faisait quant à lui la promotion des avantages de séjourner en auberge au Canada. Au total, les deux articles ont enregistré plus de 12 000 vues.

Au printemps dernier, plusieurs médias nous ont aussi approchés afin de savoir comment les auberges de jeunesse s'adaptaient à la crise. Ainsi, le réseau HI Canada a été cité à titre de référence dans des articles de [La Presse](#), [Le Devoir](#) et [MC Globetrotteuse](#).

LES RESSOURCES HUMAINES

Notre communauté d'employés en chiffres

129 employés ont été inscrits au registre de paie durant l'année **+114**

40 employés travaillaient pour l'association au 30 septembre 2020 **+80**

22 bénévoles et 1 stagiaire à HI Montréal

5 bénévoles à HI Toronto

ANCIENNETÉ

La moyenne d'année de service 2020 = **7 ans et 7 mois**

La moyenne d'année de service en 2019 = **2 ans et 7 mois**

Augmentation de 5 ans due à de nombreuses mises à pied effectuées en raison de la pandémie.

Nombre d'employés par établissement

	Sept. 2019	Sept. 2020
HI Montréal	38	16
HI Ottawa Jail	24	12
HI Toronto	46	1
Bureau régional	11	11
Membership	1	0
TOTAL	120	40*

* Incluant les employés mis à pied temporairement.

Mouvement de l'ajisme

HI Canada – Région du Québec et de l'Ontario salue et remercie tous les employés qui évoluent dans le mouvement ajiste canadien. Nous en profitons pour souligner l'implication de longue date et la contribution à la réalisation de la mission de Hostelling International des personnes ci-dessous.

CONTRIBUTION AU MOUVEMENT DE L'AJISME EN 2019-2020 :

Philippe Messier – Agent à la réception – HI Montréal : **5 ans**

Sara Hini – Agente à la réception – HI Montréal : **5 ans**

Jeffrey Delgado – Gestionnaire de revenus – Bureau régional : **5 ans**

Bruno Bussièrès – Administrateur : **5 ans**

Gaël Chartrand – Directrice marketing : **15 ans**

Joyce Turton – Cheffe comptable : **20 ans**

Isabelle Boyer – Directrice générale adjointe : **20 ans**

Desmond Tibby – Coordonnateur de la sensibilisation de la communauté – HI Toronto : **20 ans**

Nicolas Lemaire – Directeur général – HI Montréal : **20 ans**

Vincent Bérubé – Administrateur : **30 ans**

L'industrie touristique bouleversée par la pandémie

À l'hiver dernier, le département des ressources humaines travaillait sur deux projets d'envergure. Les équipes RH étaient prêtes pour la deuxième édition du HI Connect (initiative d'expérience professionnelle dans les auberges HI à l'international) et la première édition de la formation aux superviseurs de la région. Tout a été mis en suspens face aux défis de santé mondiale grandissants. Alors que la formation était prévue à la fin mars 2020, c'est plutôt la fermeture de nos trois auberges qui a été annoncée. C'est donc 77 % de nos équipes qui ont été mises à pied temporairement en moins de deux semaines.

Quelques programmes gouvernementaux ont permis aux personnes ayant perdu leur travail d'obtenir une rémunération de base pour les aider durant cette crise. La communication a été plus importante que jamais. Une infolettre mensuelle a été mise sur pied au plus fort de la pandémie pour assurer une connexion avec le personnel en mise à pied temporaire.

Au revoir!

Une année comme celle-ci amène son lot de réflexion. Certains membres clés de nos auberges ont décidé de quitter l'organisation, et ce, malgré un nombre d'années d'ancienneté non négligeable. Nous leur souhaitons que du succès et espérons avoir été un employeur de choix dans leur parcours personnel et professionnel.

Arélis Aranda,

Agente – Service aux groupes - Bureau régional : **15 ans**

Gabrielle de la Durantaye,

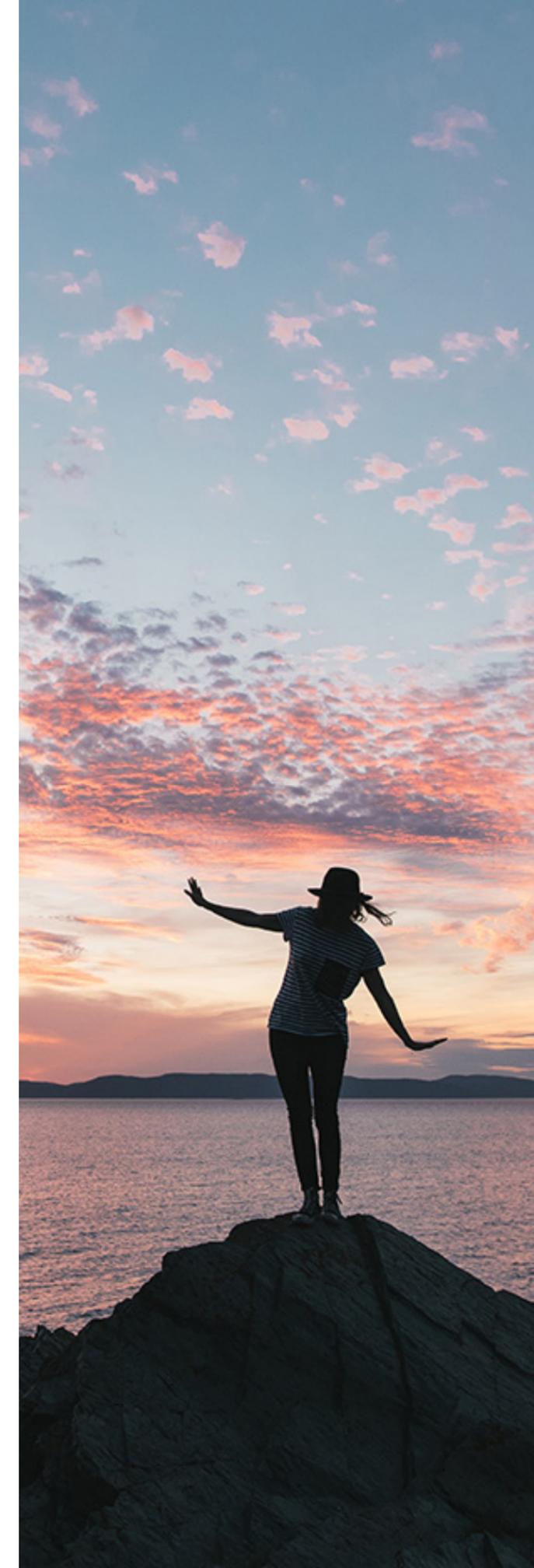
Directrice adjointe – HI Montréal : **14 ans**

Puisque la ville a poursuivi la location du bâtiment abritant l'auberge HI Toronto, l'association a dû procéder à un licenciement collectif de 33 employés perdant ainsi des collègues hors pair. Certains étaient parmi nous depuis de nombreuses années :

Genilzangela Xavier,

Superviseure à l'entretien ménager - HI Toronto : **6 ans**

Nous les remercions tous d'avoir participé au succès de HI Toronto pendant leur passage dans l'organisation.





Auberges affiliées au Québec et en Ontario 2019-2020

QUÉBEC

HI L'Anse-au-Griffon, Griffon Aventure

HI La Malbaie, Auberge de jeunesse La Malbaie

HI Québec, Auberge internationale de Québec

HI Rivière-du-Loup, Auberge internationale de Rivière-du-Loup

HI Sainte-Anne-des-Monts, Sea Shack

HI Trois-Rivières, Auberge internationale de Trois-Rivières

ONTARIO

HI Maynooth, The Arlington

HI Niagara Falls

LES AUBERGES AFFILIÉES

La pandémie a affecté toutes les auberges HI au pays. Au Québec et en Ontario, l'association n'a dénombré fort heureusement aucune fermeture permanente chez les auberges affiliées au réseau HI Canada.

La levée du décret gouvernemental (25 juin 2020) forçant la fermeture des auberges de jeunesse au Québec est arrivée tardivement pour certaines qui commencent normalement leur saison estivale en mai ou juin. Le mal était fait bien que des auberges aient su tirer leur épingle du jeu grâce aux voyageurs locaux qui les ont visitées cet été ou encore grâce à leur une double certification (camping et auberges de jeunesse) qui leur a permis d'ouvrir plus tôt. Malgré tout, la distanciation physique et certaines contraintes sanitaires les ont forcées à réviser le nombre de lits disponibles à la baisse. Cette diminution de l'offre a affecté leurs revenus dans une période qui se veut autrement fort lucrative.

L'association remercie toutes les auberges affiliées pour avoir respecté les normes gouvernementales et les engagements de l'association pendant cette période si difficile et d'avoir continué à représenter fièrement la marque HI Canada et la mission qu'elle représente.

Partage d'expertise

Auberges de jeunesse du St-Laurent Inc. a travaillé en collaboration avec la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) sur l'élaboration et la validation du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique – pour le secteur Auberges de jeunesse.

L'association est fière d'avoir contribué par son expertise à rendre son secteur d'activité encore plus sécuritaire en contexte de pandémie. Elle remercie Vincent Bérubé (HI Rivière du Loup) et Simon Jacobs (HI Québec) d'avoir mis l'épaulé à la roue pour ce projet.

Toutefois, on ne peut qu'être amère que ce guide officiel – que nous exigeons depuis les tout débuts de la pandémie – n'ait pas permis aux auberges de jeunesse de rouvrir plus rapidement lors de la première vague de fermeture imposée par le gouvernement. Ce dernier s'est montré peu réceptif à nos arguments plaidant que les auberges de jeunesse n'offrent pas seulement que de chambres partagées et qu'elles proposent un environnement aussi sécuritaire que les hôtels, qui eux ont pu rester ouverts sans interruption.



FONDATION TOURISME JEUNESSE
YOUTH TRAVEL FOUNDATION

FONDATION TOURISME JEUNESSE

Fière partenaire d'HI Canada – Région du Québec et de l'Ontario, la Fondation Tourisme Jeunesse (FTJ), ayant pour mission de promouvoir la formation et l'éducation de jeunes adultes par l'entremise du voyage, a jugé qu'il n'était pas à propos de promouvoir le voyage en ces temps de crise sanitaire mondiale. La Fondation a donc dû mettre temporairement ses activités en pause pour des raisons de sécurité évidentes.

NOTRE IMPLICATION

IMPLICATION AU SEIN DE CONSEILS D'ADMINISTRATION, DE COMITÉS ET DE TABLES DE RENCONTRE

Des membres du CA ou de la direction générale de HI Canada – Région du Québec et de l'Ontario sont aussi impliqués à titre bénévole dans différents conseils d'administration, comités et tables de rencontres.

Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal CÉSÎM :

Nicolas Lemaire – représentant du secteur loisir et tourisme

Corporation de l'Industrie touristique du Québec (CITQ):

Vincent Bérubé – représentant Auberges de jeunesse auprès de la CITQ

Fondation Tourisme Jeunesse :

Bruno Bussières – président du conseil d'administration, Marie-Claude Racine, Gabriela Sauter

Organisation Internationale du Tourisme Social (OITS) – Amériques :

Vincent Bérubé – administrateur

IMPLICATION AU SEIN DE HI CANADA

HI Canada – Région du Québec et de l'Ontario est impliquée dans divers comités au niveau national.

Forum des présidents :

Peter Harrison, Vincent Bérubé

Conseil des directeurs administratifs :

Jacques Perreault supervisant 5 secteurs : budget national, coordination et alignement, marketing et image de marque, relations internationales et partenariat stratégiques

Comité Standards de qualité :

Vincent Bérubé et Isabelle Boyer

NOTRE ASSOCIATION EST ÉGALEMENT MEMBRES DE :

- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Tourisme Toronto
- Tourisme Montréal
- L'Association hôtelière du Grand Toronto
- Regroupement Loisir et Sport du Québec
- Conseil québécois du loisir
- Patrimoine Ottawa
- Tourisme Ottawa

