

COMPTE-RENDU DE LA REUNION AVEC LES REONSABLES DE PERMANENCE DU 09 DECEMBRE 2009.

Lieu : la bagagerie / 18H00

Présents : Jeanne K, Bernard B, Bernard D, Chantal S, Patrick R, Philippe D, Françoise A, Jean R, Elisabeth B, Hugues T. Excusés : Anthony S, Paul M.

La réunion se tient suite au constat du C.A. de certains dysfonctionnements : cf mail d'Elisabeth :

« - d'après les statistiques réalisées par Bernard, sur les 3 dernières semaines, qui représentent 42 permanences, 14 ont été tenues par 2 personnes seulement, ce qui n'est pas conforme à notre règlement intérieur.

- de plus, sur ces 3 semaines, Jean a effectué 5 remplacements en plus de ses propres permanences ; or, nous avons convenu depuis longtemps que personne ne devait effectuer un nombre important de permanences, sans quoi le jour où il lui arrive quelque chose, toute l'organisation est fragilisée. Mais comme les gens savent qu'en cas d'absence, Jean se portera probablement volontaire, ils ne se préoccupent pas forcément beaucoup d'assurer leur remplacement.

- autre problème, certains bénévoles viennent sans prévenir, ce qui irrite les autres quand cela aboutit à ce que 4 personnes soient présentes simultanément (car alors certains ont l'impression d'être inutiles).

- enfin, les remplaçants, prévenus au dernier moment, n'ont pas toujours la possibilité de se libérer. »

On procède d'abord à la mise à jour du planning : quelques modifications de constitution d'équipes. Voir pièce jointe.

Un tour de table permet de lister les causes que chacun peut trouver à ces problèmes :

- **Manque de bénévoles.** C'est un argument repris par beaucoup. « Si toutes les équipes étaient constituées de quatre ou cinq bénévoles, il y aurait moins de problèmes ». « S'il y avait plus de remplaçants, on pourrait facilement être 3 à chaque permanence ». Pour cela « certains conseillent de continuer à faire de la pub, à en parler autour de soi ». « Il faut aussi distribuer le petit « memento » à chaque nouveau bénévole pour qu'il s'intègre plus vite à l'équipe et s'adapte au fonctionnement ».
- **Manque d'organisation ou de communication au sein de chaque équipe.** « Le nombre de bénévoles a été parfois plus faible dans le passé, et il n'y avait pas plus de problème ». Ou au contraire : « Dans notre équipe, on remplit le calendrier prévisionnel tous les mois, et on sait qui sera là ou non ». « Il faut que les responsables d'équipe jouent ce rôle de planification »
- **Les équipes sont mal constituées :** « Certaines permanences ne posent pas de problème ». « Il faut panacher les bénévoles qui ne peuvent pas prévoir leurs absences sur plus d'équipes (et de créneaux) dans la semaine ».

- **Le pool de remplaçants est peu disponible, peu mobilisé ou mal informé.** « Il faudrait demander à tous les remplaçants de faire au moins une permanence par trimestre, pour qu'ils soient vraiment impliqués ».
- **L'organisation des remplacements par mails (par les remplaçants 'en titre', ou par d'autres bénévoles) n'est pas toujours au point.** « Il faudrait que la réponse à une demande de remplacement sur le groupe mail [remplacement] se fassent à destination de tout le monde » (comme cela chacun sait que le problème a été résolu). Et il faut « inciter les gens à proposer des échanges de permanences plutôt que des demandes de remplacements » pour que les solutions soient plus vite trouvées.
- **Le planning affiché n'est pas correctement renseigné ou il n'est pas très adapté** Certains trouvent que ce planning affiché à la bagagerie désresponsabilise : « on sait que Jean garde un œil sur le planning 'papier', donc on ne vérifie pas qu'une solution a été trouvée ». Et parfois c'est un peu le contraire : « quelqu'un s'est inscrit en remplacement sur le planning affiché à la bagagerie, mais on ne le sait pas ». On se propose de creuser les solutions « technologiques » telles qu'un « agenda de groupe » sur internet , ou un écran qui remplacerait le planning papier, et qui serait mis à jour sur place ou à distance via internet pour les gens qui ne passent pas à la bagagerie toutes les semaines.
- **Les permanences qui se font à deux doivent rester exceptionnelles** : « Il faut rappeler la règle qui est que toute permanence se fait à 3 ». Ne pas oublier qu'on peut toujours solliciter un des usagers présents au moment de l'ouverture, à la rigueur même quelqu'un qui n'a encore jamais fait de permanence : c'est l'occasion de l'initier (exemple de Félix). Dans ces conditions aucune permanence ne devrait plus se faire à 2.

On décide de se revoir dans deux mois pour voir si les choses se sont améliorées.