

DEBRIEFING DU VESTIAIRE DU BAL DE LA BOURSE (2^{ème} édition)

Compte-rendu de la réunion du 27/11/09

Présents : Chantal Guerré, Drahamane Gary, François Vastel, Jean Redeuil, Jean-Luc Speno, Frédéric Rosin, Elisabeth Bourguinat, Yolaine Bouviala, Colette Saint-Marc, René Brousse, Laurent Choisnel.

Excusés : Anne Ruscio, Marion Vincent, Anne Sarfati, Bernard Dubois.

Compte rendu : Elisabeth.

1) La liste des 21 participants

Elisabeth Bourguinat, Rémy Boutin, Yolaine Bouviala, René Brousse, Laurent Choisnel, Frédérique Colson, Bernard Dubois, Drahamane Gary, Danièle Gilles, Chantal Guerré, Fulgence Lakouetene, Pascal Lodin, Philippe Mahin, Pierre Perret, Jean Redeuil, Anne Ruscio, Colette Saint-Marc, Anne Sarfati, Chantal Speth, François Vastel, Marion Vincent (exactement le même nombre que l'an dernier).

2) L'impression générale

Gary : « *Super bien* ». Laurent : « *C'était cool. Chacun était à son poste et a bossé comme il fallait. Vivement l'an prochain* ». Elisabeth : « *Maxime Daumas, le coordinateur des conseils de quartier à la mairie du 2, m'a dit que notre prestation avait été impeccable* ». Yolaine : « *Au début, quand je suis arrivée, je ne savais pas quoi faire, car tous les postes étaient occupés, que ce soit aux caisses ou à l'arrière. Ensuite j'ai fini par trouver ma place à l'arrière. Tout était très bien organisé et tout le monde travaillait* ». Colette : « *C'était sympathique, toutes ces familles avec des enfants. Les conditions étaient satisfaisantes, les gens n'attendaient pas trop.* »

3) Les messages envoyés par mail

Anne R : « *J'ai apprécié le système d'être à 3 personnes derrière "la caissière", j'ai trouvé que ça fonctionnait bien dans notre rangée (anne S, moi-même et sylvain au fond). Par contre, il faut prendre le temps de ranger les manteaux sur l'endroit des cintres, car cela prend moins de place et les affaires tiennent mieux.*

Lors de la récupération des manteaux, je suis restée jusqu'à minuit, et j'ai retrouvé toutes les affaires, je n'ai donc eu aucun problème particulier, sauf à en chercher certains, à cause du "mélange" de certains numéros; mais heureusement l'entraide à fait que l'on s'aidait tous quand ça devenait un peu galère...

J'ai trouvé bonne l'idée, de ranger les numéros dans l'ordre lorsqu'on en avait le temps, surtout vers la fin de soirée, je crois que c'est surtout Chantal qui s'en est chargée...

Quant au public, je l'ai trouvé vraiment sympa et patient, et pour ma part, je n'ai eu aucune réclamation ! J'espère que tout s'est bien terminé pour vous. »

Anne Sarfati : « *Je me suis réveillée avec une forte fièvre et un violent mal de tête, je pense qu'il ne serait prudent ni pour vous ni pour moi que j'aille ce soir à la réunion. Je vais donc écrire en quelques mots comment j'ai vécu cette expérience. Je parlerai davantage de la*

préparation du vestiaire que de sa tenue proprement dite qui est l'affaire de tous et s'est très bien passée grâce à ce que chacun apporte de dynamisme, d'enthousiasme et de désir de réussir cette soirée.

L'année dernière j'avais travaillé à la préparation du vestiaire avec la collaboration de Jean, Khoa et François et j'avais regretté d'avoir omis lors du débriefing d'évoquer ce moment invisible qui a pourtant une part importante dans la réussite de l'opération. Cette préparation avait été un plaisir pour moi et, m'avaient-ils dit, pour eux aussi, c'est pourquoi j'ai accepté cette année encore d'en être responsable.

J'avais cru comprendre que ce débriefing nous servirait de guide pour essayer d'améliorer encore notre prestation - c'est ce qu'Elisabeth m'avait dit - c'est pourquoi je m'étais appliquée à en faire un CR détaillé et précis. Je me souviens que n'étant pas spécialiste en la matière j'y avais passé tout un dimanche avant de l'envoyer à Elisabeth pour approbation. Or il s'est avéré que ce débriefing n'a suscité que polémiques et oppositions systématiques. Je n'ai pu continuer que grâce à la disponibilité, l'efficacité et l'extrême gentillesse de Jean et Bernard qui m'ont constamment soutenue et ont même eu à certains moments, des attentions d'une si grande délicatesse que j'en ai été tout simplement bouleversée. Je veux les remercier ici de tout mon cœur. »

4) La préparation amont

Il y a eu deux réunions (16/10, 17/11). Apparemment, il y a eu un petit malentendu sur le débriefing 2008 : tout le monde ne l'avait pas relu et n'avait donc pas forcément en tête ce qui avait été convenu à l'issue de la première expérience. Par exemple, sur le nombre de caisses : il avait été convenu que 2 caisses ce n'était pas assez, que 4 c'était trop, et nous avons donc décidé lors du débriefing 2008 d'en prévoir 3. Cette décision avait été mûrement réfléchi et il n'y avait pas lieu de la remettre en cause, ce qui a pourtant été fait et a provoqué des tensions.

Du coup, d'après Fred, ça manquait de communications entre les co-organisateurs et on avait un peu l'impression « *qu'il n'y avait pas de pilote dans l'avion* ».

5) Le transport

Momo, qui devait venir avec sa camionnette pour le transport des portants et des cintres, nous a fait faux-bond et n'a fourni ni explication ni excuse. Les portants ont été « roulés » à pied depuis la rue de Rivoli jusqu'à la Bourse. Ensuite, Anne S a dû faire plusieurs allers et retours avec sa voiture pour transporter les cintres. Pour le retour, il a fallu retransporter les portants à pied ; en revanche, un habitant du quartier, Jean Benoist, a accepté de venir avec sa voiture pour participer au transport des cintres.

François pense qu'en passant par Bernadette, on pourrait louer une camionnette « à prix d'ami ». Jean-Luc a vu des camionnettes en location à 27 euros la journée. Yolaine connaît une adresse où on peut les louer à la demi-journée. Il est probable qu'on n'aura pas trop de mal à trouver une meilleure solution que Momo (qui demandait 50 euros et qui n'est pas venu !).

6) Le briefing sur place

Fred note qu'au début de la soirée il y avait pas mal de tension, les bénévoles étaient un peu nerveux. Elisabeth a trouvé que la demi-heure de briefing avant le démarrage était un peu courte : elle a demandé qu'on lui réexplique le système des tickets et manifestement ce n'était

pas superflu pour les autres non plus. Le temps de vérifier quels portants étaient attribués à quelle caisse, de se répartir les bananes et les fonds de caisse, et les premiers clients arrivaient déjà. Peut-être faudrait-il prévoir plutôt une heure pour la mise en place ? Discuter en réunion est une chose, mais bien se mettre d'accord sur ce qui va se passer une fois qu'on est dans les lieux est important aussi.

Tous les tracts, affiches, etc. étaient parfaits. En revanche, un petit regret : on avait oublié les badges, et René, dépêché en vélo à la bagagerie pour les récupérer, ne les a pas trouvés. Cela a particulièrement manqué à ceux qui étaient en salle : l'an dernier, ils étaient identifiés tout de suite, alors que là, il fallait qu'ils expliquent qui ils étaient.

Autre regret : Elisabeth avait apporté son appareil photo, mais contrairement à ce qui lui avait été dit par sa fille, la batterie était à plat ! Aucun image donc de la soirée. Yolaine, qui est arrivée plus tard, aurait pu apporter son appareil, mais il aurait fallu le prévoir d'avance.

7) L'accueil à l'entrée

René a beaucoup apprécié le travail de Danièle, qui est allée distribuer les tracts dans la queue à l'extérieur, ce qui fait que les gens étaient bien informés quand ils pénétraient à l'intérieur. Gary souligne le bon travail de René, qui ne laissait personne aller directement vers la salle. René note qu'une fois que Danièle a été partie, cela s'est ressenti : davantage de gens essayaient d'entrer sans passer par le vestiaire, d'autant que, plus tard dans la soirée, il s'agissait de gens venus d'un peu partout, et non d'habitants du quartier. Il faudrait prévoir plus de monde pour donner les tracts en amont.

Par ailleurs, il y a des gens qui voulaient bien donner 1 euro mais ne voulaient pas déposer leurs affaires au vestiaire (trop froid par exemple). René suggère qu'on prévoie des tickets spéciaux à donner à l'entrée contre 1 euro à ceux qui sont dans ce cas.

Jean note qu'il y avait beaucoup plus de parents et d'enfants cette année (qui sont des 'clients' plus complexes à prendre en charge), et un peu moins d'adultes sans enfants. Apparemment, la pub a été faite surtout à la sortie des écoles, et un peu moins en ville que l'an dernier.

7) Les caisses et le serre-file

En définitive, il semble clair que le fait d'opter pour 3 caisses était une bonne idée. L'an dernier, nous avons eu quelques plaintes sur le temps d'attente (une demi-heure, avec les enfants, ce n'était pas supportable). Cette fois-ci, la file progressait régulièrement, les gens ne s'impatientaient pas, et nous n'avons eu aucune plainte de ce type.

En revanche, la file était placée face à la caisse du bout, ce qui fait que la troisième caisse, la plus éloignée, n'était pas bien « alimentée », alors même qu'elle était tenue entre autres par Chantal, qui travaille très vite et très efficacement et qui s'est sentie un peu frustrée de devoir tout le temps appeler les gens pour qu'ils viennent à sa caisse. Heureusement, Gary s'est beaucoup activé pour faire approcher les gens.

Une autre fois, il faudrait centrer la file, de sorte que les gens se répartissent mieux entre les trois caisses. A la limite, on pourrait même prévoir, comme à la Poste, que les gens s'arrêtent 2 m avant les caisses et qu'il y ait une personne chargée de les orienter vers celle qui se libère en premier.

A un moment, au début, quelqu'un est venu nous demander si nous avions besoin d'un deuxième ruban serre-file. Nous avons répondu que non car nous n'avions pas encore identifié ce problème, et c'est dommage car avec un deuxième ruban nous aurions pu définir une file centrale, plutôt que latérale.

8) La collecte des vêtements

Au bout d'un moment, tous les portants étaient archi-pleins et les gens continuaient à arriver, ce qui a provoqué chez certains un début de panique et d'énervement. Gary en a fait les frais car il s'est adressé à un responsable de caisse qui « faisait la gueule » pour lui demander ce qui se passait, et cette personne lui a tourné le dos sans lui répondre. Cela n'a pas plu à Gary, qui a préféré s'en aller.

Finalement, nous avons dû arrêter de prendre les vêtements pendant un petit moment et demander aux gens de revenir un peu plus tard. Entre-temps, une partie des gens (surtout les parents et enfants) sont partis, ce qui a libéré de la place sur les portants. Ce phénomène d'engorgement s'est reproduit à deux ou trois reprises pendant 10-15 minutes. Ce n'était pas prévu et cela nous a pris de court, mais dans l'ensemble nous avons fait face. Ensuite il y avait des moments de calme, mais certains avaient tendance à rester stressés même quand il y avait beaucoup moins de monde qui se présentait et à « presser » tout le monde, ce qui du coup stressait les autres aussi...

Quelqu'un (qui ?) a eu une excellente idée à partir du moment où les portants ont été pleins : ne plus prendre que des tickets de la même souche, au lieu de continuer sur trois souches distinctes. De cette façon, et même si c'était un peu plus difficile à gérer au guichet, la fragmentation du stockage « intermédiaire » a été moins importante et il a été plus facile de s'y retrouver au moment de rendre les vêtements. Par ailleurs, le fait de ne plus travailler que sur une série a permis à une partie des bénévoles de ranger les autres portants pendant les instants de calme.

Le nombre de tickets a correspondu pile poil à ce dont nous avions besoin : il en est peut-être resté une quarantaine en tout.

Une consigne qui n'a pas toujours été appliquée : noter sur le ticket remis au client s'il y a un sac ou un casque ou une poussette à lui rendre en plus du vêtement.

9) Le rangement des vêtements à l'arrière

Elisabeth souligne que la salle attribuée au vestiaire est manifestement trop petite pour le monde qui est accueilli à ce bal. Par ailleurs, nous avons malheureusement deux petits portants de moins que l'an dernier alors qu'il y a eu un peu plus de monde. Jean fait remarquer que c'est difficile de se procurer des portants ; c'est embêtant qu'il n'y en ait pas plus sur place. Chantal regrette aussi que, malgré notre demande, nous n'ayons pas pu utiliser les ascenseurs, comme espace supplémentaire de stockage pour les poussettes par exemple : cette année, ils étaient fermés.

Chantal regrette aussi qu'on n'ait pas suivi la consigne qui consistait à ne pas suspendre de sacs aux cintres mais à les poser par terre, ce qui permet de gagner beaucoup de place. Cela

mis à part, elle trouve que tous ceux qui étaient à l'arrière ont fait un super boulot, extrêmement efficace.

Jean-Luc dit que quand il revenait après une petite pause, il avait un peu de mal à s'y retrouver dans les numéros. Il aurait été utile de prévoir d'alterner systématiquement les couleurs au moment des changements de carnets. Chantal a montré comment intercaler des bouts de papier pour indiquer le début d'une nouvelle série, et par la suite c'est Jean-Luc qui s'en est chargé, ce qui était très utile.

De même, Jean-Luc aurait souhaité que lorsqu'on remaniait les portants pour faire de la place pour les nouveaux dépôts, on communique davantage avec tous les autres « rangeurs » pour leur expliquer où avait été déplacée telle série de numéros. Cela dit, les choses allaient tellement vite qu'il n'était pas très facile de communiquer : « *ça bouillonnait* » dit Jean-Luc.

Chantal fait remarquer aussi qu'on voyait que les gens n'étaient pas des « professionnels ». Elisabeth souligne que c'était justement ça le défi, tenir ce vestiaire alors qu'on n'était pas des professionnels. Par ailleurs elle note que dans une boîte de nuit, par exemple, il est probable que l'espace est mieux organisé, avec suffisamment de portants et de place pour circuler, et que du coup les « professionnels » ont des conditions de travail plus faciles que celles que nous avons eues, ce dont Chantal convient. Gary fait remarquer aussi que dans une boîte de nuit on n'a pas à gérer tous les enfants avec les poussettes et tout le reste...

Chantal souligne que les bénévoles de « l'arrière » ont eu un très bon réflexe de ranger à part les quelques vêtements qui étaient tombés des cintres, plutôt que d'essayer de les replacer n'importe où. Ainsi, il a été facile de les retrouver quand les gens les réclamaient. Jean note que cette année, ceux qui mettaient les vêtements sur les cintres ont veillé à toujours placer les vêtements d'enfants dessous, les vêtements d'adultes dessus ; et Elisabeth dit qu'ils ont veillé aussi à boutonner le vêtement du dessus : tout cela a limité le nombre de vêtements qui glissent par terre.

10) La restitution

En tout et pour tout, nous avons égaré une écharpe, ce qui fait peu sur 1 020 cintres rangés et rendus !

Un monsieur qui avait l'air très éméché ou drogué a réclamé son blouson de cuir tout en ayant perdu son ticket. Nous lui avons rappelé la règle : attendre jusqu'à la fin pour retrouver ses vêtements. Malheureusement, à la fin, il ne restait plus rien : peut-être que quelqu'un avait trouvé son ticket ou le lui avait volé et était venu chercher son vêtement à sa place.

Par ailleurs, un membre du personnel de surveillance a eu un peu de mal à retrouver ses vêtements : il ne nous avait pas précisé qu'ils avaient été rangés sur un portant à part, celui des bénévoles. Finalement ils ont été retrouvés.

Chantal souligne qu'en principe, c'est à nous d'enlever les cintres avant de rendre les vêtements, ce qui n'a pas toujours été fait. Dans la précipitation, il est arrivé selon elle que certains « jettent » les vêtements aux gens pour les leur rendre, ou « engueulent » les gens, ce qui ne se fait pas.

Jean-Luc aurait aimé qu'il y ait des cartons pour ranger les cintres après usage : il s'est efforcé de les mettre en tas dans un coin, mais c'était un peu précaire.

11) La salle

Chantal est allée passer un petit moment dans la salle : elle n'a rien eu à faire car c'était nickel ! Les personnes chargées de la salle (François, Pascal, Laurent) ont manifestement très bien travaillé pour ramasser tous les déchets.

Un problème soulevé par François : il n'y avait que 6 petites poubelles vertes alors que l'an dernier il y avait 20 conteneurs. Au bout d'un moment les poubelles étaient pleines ; comment descendre les sacs poubelles au local à poubelle avec tous les restes de boissons dedans ? Heureusement, Jean avait veillé à emporter deux seaux, qui ont été bien utiles pour verser les restes des verres dedans puis dans les toilettes, et ainsi alléger les poubelles.

12) Le casse-croûte

Pour ceux qui travaillaient dans la salle c'était relativement facile de s'acheter à manger. Pour les autres c'était plus compliqué. Jean avait préparé des provisions qui étaient rangées dans un coin du vestiaire, cela a permis de picorer et de faire quelques sandwiches.

A la fin de la soirée, l'une des commerçantes nous a donné tout un stock de sandwiches qui ont été bien appréciés.

13) Le rangement

Elisabeth a dû batailler une demi-heure pour obtenir des balais – seulement 4 balais et une pelle pour l'ensemble de la salle et l'extérieur, ce qui n'était pas assez. La personne qui nous a été désignée comme responsable manquait manifestement d'informations. C'est Maxime Daumas qui s'est avéré le plus informé. Le rangement s'est passé sans problème : un énorme boulot mais tout le monde était sur le pont.

14) La recette

Comptes transmis par Bernard D :

1020 tickets vendus

Caisse :	1102,90 €	(soit 82,90 € laissés en plus par des personnes)
Dépenses :		
Entretien	16,53	
Repas	31,78	
Fournitures	19,09	
SOUS-TOTAL	67,40	
Indemnités Repas :	120,00	(12 personnes x 10 €)
	<hr/>	
TOTAL DEPENSES	187,40	

Reste donc 915,50 € + indemnité de 300 € pour le nettoyage/rangement de la salle, soit un bénéfice total de 1 215,50 € pour notre association.

15) Une prochaine fois ?

D'après les infos de François, le Bal de la Bourse risque de ne pas être reconduit car la Bourse va être transformée en musée. De toute façon, en principe, le vestiaire était confié chaque année à une association différente et en nous le confiant deux fois d'affilée on nous a fait une faveur. Peut-être trouverons-nous d'autres fêtes où nous pourrions prendre en charge le vestiaire, maintenant que nous savons à peu près nous débrouiller ?

16) Réactions au compte rendu

Chantal Speth : *« Je partage tout à fait ce qui est dit dans ce compte-rendu. J'aurais juste une suggestion à faire pour essayer de faciliter à la fois le fait de tasser et le fait de retrouver les manteaux. En effet une difficulté pour les gens qui rendaient les manteaux était que les n° 35xx étaient au fond à gauche et les 36xx au fond à droite, puis on a eu des 47.../48.../49..., et puis tard dans la soirée on a eu des 34... »*

L'idée serait que chaque caisse utilise des carnets avec des numéros qui se suivent, en commençant par les + petits, comme ça les manteaux se retrouvent "naturellement" classés par n°

L'idéal serait en plus d'avoir des séries de carnets de couleurs différentes (c'est dit dans le CR : cela facilitait déjà la recherche)

Exemple :

caisse 1 carnets verts numérotés dans les 3xxx, sur le 1er portant noir

caisse 2 carnets beiges numérotés dans les 4xxx, sur le 2ème portant noir

caisse 3 carnets roses numérotés dans les 5xxx, sur les portants blancs additionnels

Si c'est faisable, ça vaut peut-être le coup d'essayer ? »

Anne Sarfati : *« Je pense que si l'expérience se reproduit il faudra tenir compte du fait que l'enthousiasme de nos partenaires diminue un peu avec le temps. Je pense à C et A dont la personne responsable - la même - était toujours aussi aimable mais un peu réticente : ce n'est pas la bonne période (les fêtes) ni le bon jour (samedi) et au dernier moment je n'ai pu obtenir que 10 portants au lieu de 12. Il faudrait trouver une alternative pour demander moins de portants à chacun. Ou alors peut-être faut-il repasser par Pauline Malartic pour que la volonté vienne de plus haut ».*