

Fiche technique n° 2

Prendre en compte les besoins

Parler d'offre et de demande semble bien commercial, n'est-ce pas ? Pourtant, même dans le bénévolat, il faut un certain équilibre entre l'une et l'autre. En effet, les besoins de toutes les parties concernées doivent être pris en compte pour concevoir un projet durable.

Les bénévoles, les personnes réfugiées et les familles d'accueil forment ce que l'on appelle un « triangle des besoins », dans lequel chaque groupe a des besoins spécifiques. Les personnes réfugiées ont peut-être envie de découvrir les montagnes, tandis que les familles d'accueil voudraient être un peu seules le temps d'un week-end. Des bénévoles aimeraient organiser un concert avec tout le monde, et d'autres ne peuvent s'engager qu'en semaine.

- Certains besoins se complètent parfaitement : des bénévoles peuvent partir en week-end à la montagne avec les personnes réfugiées et permettre ainsi aux familles d'accueil de se reposer.
- D'autres besoins en revanche sont difficilement compatibles : les bénévoles disponibles uniquement en semaine ne pourront pas participer à la randonnée en montagne.
- Enfin, il existe aussi des besoins qui n'entrent ni dans la première ni dans la seconde catégorie, mais auxquels il est possible de répondre : un concert est organisé par un groupe disponible, que cela intéresse, au moment opportun pour lui.

Il est important de connaître les besoins des trois groupes et d'en parler afin de s'accorder. Si les besoins ne sont pas clarifiés, il est possible que certaines personnes proposent une aide que personne ne sollicite ou que les besoins des personnes réfugiées passent à la trappe.

Organiser un atelier avec des représentantes et des représentants des trois groupes permet de clarifier les besoins de tout le monde et d'envisager les activités en conséquence. L'endroit choisi pour les rencontres régulières (voir fiche technique n° 1) est le lieu idéal pour cela !

À défaut, vous pouvez aussi lancer un sondage en ligne, mais c'est un exercice plus ambitieux qui n'intègre pas la composante sociale d'un atelier en présentiel.

Pour que cet atelier porte ses fruits, il faut que plusieurs personnes de chaque groupe soient présentes !

Liste de contrôle

Matériel

- Tableau de présentation, papier kraft ou verso d'anciennes affiches
- Feutres épais
- Petites cartes ou blocs de post-it (format A6 minimum)

Premier tour (env. 10 min.)

- Toutes les personnes présentes reçoivent un feutre et autant de cartes que nécessaire.
- Une carte = un besoin
- Les personnes inscrivent autant de besoins qu'elles le souhaitent.
- Les personnes travaillent de manière individuelle.

Deuxième tour (env. 15 min.)

- Former des groupes : les personnes se réunissent autour d'une affiche (5 personnes env. par affiche).
- Trier les besoins : chaque groupe trie ses cartes ; les besoins similaires sont classés ensemble.
- Évaluer et prioriser les besoins : chacune et chacun dispose d'autant de points que de personnes dans le groupe ; les meilleures propositions (autant que de personnes dans le groupe) sont conservées pour le troisième tour.

Troisième tour (env. 15 min.)

- Chaque groupe présente l'un après l'autre ses besoins triés selon les priorités.
- La personne en charge de l'animation propose une pause et utilise ce temps pour classer les besoins en trois groupes :
 - = se complètent
 - ≠ sont incompatibles
 - ~ possibles
- Les bénévoles décident, en fonction de leur disponibilité individuelle et des ressources de leur groupe, qui se charge de quoi. Le cas échéant, tous les besoins sont à nouveau évalués (p. ex. prioriser les activités qui se complètent ou attribuer à nouveau des points).
- Les groupes recomposés s'organisent de manière individuelle et informent régulièrement le réseau.