

## Exercice de groupe : INTRODUCTION AU CEA - SCÉNARIO SUR LES SERVICES DE BUS

### Notes pour l'animateur

Aperçu de cet exercice de groupe	
Durée :	45 minutes
Objectif :	Aider les participants à comprendre l'objectif et l'importance de l'engagement communautaire en utilisant un scénario quotidien, non humanitaire, de mauvais service à la clientèle par une compagnie de bus
Format :	Discussion en groupe et en séance collective sur la base d'un document de scénario
Quand :	Jour un – matin
Matériel :	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un document à l'intention des participants par groupe</li><li>• Notes pour l'animateur ci-dessous pour vous aider à guider la discussion</li><li>• Papier pour tableau de conférence et stylos pour chaque groupe</li></ul>

### Instructions pour réaliser cet exercice de groupe

1. Donnez à chaque groupe un exemplaire du document à l'usage des participants. *Introduction au CEA\_Exercice de groupe sur les services de bus\_Participant* et demandez-leur de le lire dans leurs groupes. En groupe, ils doivent répondre aux 3 questions figurant au bas du scénario et écrire leurs réponses sur un tableau de conférence. Ils doivent désigner une personne pour faire un rapport en séance collective (30 min)
2. Demandez à un groupe de faire un retour d'information par question, puis demandez aux autres groupes s'ils ont des idées différentes et utilisez les points de discussion ci-dessous pour mettre en évidence tout ce que les groupes n'ont pas pris en compte. Terminez l'exercice de groupe en demandant à une ou deux personnes de partager ce qu'elles ont appris de cet exercice (15 min)

## Scénario sur les services de bus

Environ 75 passagers, dont des enfants et des personnes âgées, attendent à un arrêt de bus pour prendre le seul bus à destination de Tentaka, qui se trouve à huit heures de route. Le bus ne passe qu'une fois par semaine.

Le bus arrive avec trois heures de retard, obligeant les passagers à attendre en plein soleil. À son arrivée, les passagers montent dans le bus et leurs bagages sont chargés sur le toit et à l'intérieur du bus. Comme le bus n'a que 40 places assises, il est surchargé. Une femme avec quatre jeunes enfants parle discrètement au conducteur du bus pour voir ce qu'elle peut faire pour obtenir un siège.

Mais le bus ne part pas. Le conducteur du bus dit aux passagers qu'il partira dans 10 minutes, mais le bus reste à l'arrêt pendant encore deux heures, pendant que d'autres marchandises sont chargées dans le bus. Finalement, le bus démarre, mais certains passagers commencent à suffoquer dans le bus surpeuplé et chaud, et tout le monde commence à paniquer. L'un des passagers, un vieil homme, crie sur le conducteur du bus et menace de le frapper. Le conducteur du bus lui répond en criant et arrête le bus.

*Ce scénario a été développé par : Goldan Gomara (de World Vision au Sri Lanka) pour HAP. Pour plus d'informations, voir [www.hapinternational.org](http://www.hapinternational.org)*



### Questions pour la discussion de groupe - réponses sur le tableau de conférence

1. Qu'est-ce qui a provoqué cette situation ?
2. Comment aurait-elle pu être évitée ?

3. Quelles sont les similitudes entre cette situation et le travail de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans les communautés ?

## Points de discussion

### Q1. Qu'est-ce qui a provoqué cette situation ?

- La compagnie de bus n'a pas consulté les passagers au sujet de leurs besoins et de leurs attentes, elle ne comprend donc pas ce dont les gens ont besoin
- Service de mauvaise qualité - le bus est en retard et bondé, sans endroit ombragé où les passagers peuvent attendre
- Manque d'informations fiables et à jour, par exemple sur l'heure de départ du bus, la raison des retards, ce que les clients peuvent attendre de la compagnie
- Les gens n'ont aucun moyen de formuler des réclamations du service, et la seule façon de faire entendre leurs besoins est de crier et de menacer de faire usage de la violence
- L'approche du chauffeur de bus (ses compétences, son comportement et son attitude) vis-à-vis de ses « clients », par exemple en ne faisant pas le point sur la situation et en criant sur les passagers
- Il n'y a qu'un seul service de bus, les passagers n'ont donc pas le choix. Cela crée un déséquilibre de pouvoir entre les passagers (qui ont besoin de voyager) et le service de bus (qui fournit le seul service)
- Aucune réflexion sur la manière de soutenir les groupes plus vulnérables, comme la femme seule avec quatre jeunes enfants
- Aspects culturels, par exemple, culture de la patience ; découragement face à la situation (c'est comme ça que ça marche, les choses ne changeront pas, etc.) ; hésitation à formuler des réclamations par peur de s'opposer aux figures d'autorité
- Manque de suivi, p. ex. l'entreprise sait-elle à quelle heure le bus est parti, le nombre de passagers, l'opinion des passagers sur le service.

### Q2. Comment cette situation aurait-elle pu être évitée ?

- La compagnie de bus aurait dû évaluer correctement la demande et les besoins des passagers, y compris ceux des groupes les plus vulnérables (personnes âgées, enfants), afin de fournir des services adéquats pour répondre aux besoins

- La communauté aurait dû être consultée sur le type de service qu'elle souhaitait recevoir
- Des informations exactes, opportunes et pertinentes auraient dû être fournies, par exemple les heures d'arrivée, les raisons des retards, etc.
- Le chauffeur aurait dû être formé au service à la clientèle, afin qu'il puisse parler aux clients avec respect en leur expliquant ce qui se passe et en écoutant leurs préoccupations
- La compagnie de bus dispose d'un code de conduite du personnel régissant la manière dont elle traite les clients, qui est signé et compris par l'ensemble du personnel
- La compagnie de bus doit s'engager à fournir un service de qualité à ses passagers, par exemple en réduisant les retards, en offrant un service confortable, etc.
- Une meilleure planification, comme un système de billetterie, permettrait d'éviter que le bus ne soit surchargé et de signaler le niveau de la demande à la compagnie de bus
- Planifier à l'avance la manière de répondre aux divers besoins des différents groupes, par exemple les familles avec de jeunes enfants ou des bébés, les personnes âgées, les personnes handicapées, etc. Par exemple, en prévoyant des sièges prioritaires ou un embarquement anticipé pour ces groupes
- La compagnie de bus dispose d'un système de réclamations et de retour d'informations opérationnel qui répond aux réclamations des clients et y donne suite
- Un système de suivi est en place pour mesurer la ponctualité et les problèmes.

**Q.2 : Quelles sont les similitudes entre cette situation et le travail de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans les communautés ?**

- **Ressources insuffisantes** - Nous fournissons également des services aux communautés, mais les ressources sont souvent insuffisantes pour répondre aux besoins des personnes et des choix difficiles doivent être faits pour déterminer qui est aidé et de quelle manière.
- **Ne pas comprendre les besoins** – des évaluations insuffisantes ou une mauvaise consultation de la communauté peuvent nous amener à fournir des biens ou des services qui ne répondent pas vraiment aux besoins des gens, en particulier dans

les situations d'urgence où le temps est compté. Cela peut nuire à nos relations avec les communautés et affecter notre accès et notre acceptation.

- **Ne pas comprendre les différents besoins des différents groupes** - des personnes et des groupes différents ont des besoins et des priorités différents. Par exemple, dans le scénario du bus, certaines personnes peuvent donner la priorité au fait de se rendre d'un point A à un point B, alors que pour d'autres, le confort du voyage peut être tout aussi important, voire plus. Il s'agit notamment de comprendre comment les vulnérabilités des personnes peuvent affecter leurs besoins, par exemple les besoins d'un homme âgé ou d'une femme avec de jeunes enfants peuvent être différents de ceux d'un jeune homme célibataire.
- **Mauvaise communication** - ne pas fournir aux communautés des informations opportunes, précises et pertinentes sur qui nous sommes et ce que nous faisons, et lorsqu'il y a des retards ou des défis, peut conduire les communautés à perdre confiance en nous, ou à avoir des attentes irréalistes sur ce que nous pouvons apporter.
- **Aucune possibilité de poser des questions ou de déposer des réclamations** - le fait de ne pas disposer d'un système permettant d'écouter et de répondre aux préoccupations ou aux réclamations peut être source de frustration, voire conduire à des menaces ou à la violence. Cela nuit à nos relations avec les communautés et nous fait manquer des occasions d'apporter des améliorations importantes à notre travail.
- **Déséquilibre des pouvoirs** - il existe un déséquilibre de pouvoir entre les « utilisateurs » (les communautés) et les fournisseurs de services (nous). Cela peut créer un risque d'exploitation, le personnel ou les bénévoles pouvant abuser de leur position et demander de l'argent ou des services en échange de biens et de services. Par exemple, dans le scénario du service de bus, le conducteur aurait pu demander à la femme avec les jeunes enfants un paiement supplémentaire ou des faveurs sexuelles pour obtenir une place.
- **Manque de choix** - souvent, les communautés n'ont pas non plus le choix de l'organisme qui leur apporte son aide, nous sommes parfois la seule agence à fournir un soutien dans leur région. Cela peut parfois conduire les communautés (et même notre propre personnel et nos bénévoles) à penser qu'elles doivent être reconnaissantes pour le soutien apporté, même si celui-ci ne répond pas à leurs besoins ou n'est pas fourni de manière respectueuse.
- **Coûts pour les utilisateurs finaux** - l'accès à nos services peut également entraîner des coûts pour les communautés, souvent sous la forme de temps qui

pourrait être consacré à d'autres activités. Par exemple, il faut du temps pour se rendre et attendre aux points de distribution.

- **Décider de ce qu'il faut surveiller** – dans le scénario sur les services de bus, l'entreprise doit-elle contrôler le nombre de passagers, la durée du trajet ou la satisfaction des clients ? Dans notre travail, nous contrôlons souvent la quantité de ce que nous faisons (nombre d'articles fournis, de personnes formées, etc.), mais comme dans le scénario sur les services de bus, cela ne nous dit pas si nous avons répondu aux besoins des personnes ou si elles ont été satisfaites de la qualité du soutien fourni. Les communautés devraient être consultées sur ce que le succès signifie pour elles, puis faire partie du processus de suivi pour vérifier leur niveau de satisfaction vis-à-vis des services fournis.
- **Manque d'apprentissage** – ce n'est probablement pas la première fois que le bus est en retard. De même, les organisations humanitaires répètent souvent les mêmes erreurs en ne tirant pas les leçons des expériences passées.