

# CITOYENS POUR CITOYENS



## Mettre en place, vous-même, une action d'aide en temps de corona ? 5 questions qui méritent une petite réflexion...

Sara Kinsbergen et Lau Schulpen

**Des ordinateurs portables permettant l'enseignement à domicile pour les enfants de familles vulnérables, des bannières pour remercier le personnel soignant, infirmier et médical, un service de courses pour les populations à risque... Ces dernières semaines, des milliers de citoyens sont passés à l'action en vue de soutenir leurs compatriotes en ces temps de flambée virale, dite corona.**

**Vous étiez peut-être un de ceux qui ont pris les devants, voire qui envisagent, à leur tour, de mettre en place une action de secours. Dès lors, comment vous assurez-vous que le temps (et souvent l'argent) que vous investissez génère un effet optimal ? A l'aide de 5 questions, nous aimerions partager avec vous ce que nous avons appris de nos recherches sur des organisations de développement, volontaires et à petite échelle. Qui sait, cela pourrait vous aider davantage...**



### **Vous êtes sûr qu'il y a des gens qui attendent vraiment votre aide ?**

Ce n'est qu'en parlant aux bénéficiaires (cible) de votre aide que vous vous ferez une bonne idée de la situation : une aide est-elle vraiment nécessaire et, le cas échéant, quel type d'aide serait

le plus approprié ? Ce que vous identifiez comme un problème n'est pas toujours vécu de cette façon par les personnes concernées. En outre, toute solution conçue n'est pas toujours la vraie solution. Une aide bien intentionnée qui n'est pas mise en place en consultation avec les bénéficiaires peut en effet, avoir un effet perturbateur, voire même stigmatisant. Par conséquent, tâchez toujours d'intégrer les bénéficiaires d'aide dans la conception et la mise en œuvre de votre initiative. En plus, gardez un dialogue permanent avec eux, car leurs besoins peuvent changer avec le temps et, parfois, les problèmes se résolvent spontanément. Même si les mesures de distanciation sociale ne nous permettent pas de parler aux bénéficiaires d'aide, cela ne veut pas dire que tout contact est exclu.



### **Vous travaillez avec d'autres organisations ?**

Les initiatives sont souvent mises en place isolément les unes des autres et ce, parce que vous ne savez pas qui d'autre est actif, ou parce que vous n'avez pas (eu) le temps de coordonner vos actions, mais parfois aussi parce que vous aimez garder le contrôle et l'appropriation de votre initiative. Travailler avec les autres est alors perçu comme une menace ou un retard. Mais le fait même de travailler avec d'autres organisations (existantes) est une condition préalable importante qui vous permettra de fournir une aide bien ciblée. Les organisations étant actives depuis longtemps dans un certain domaine et ayant déjà de l'expérience avec votre groupe cible, pourront vous fournir de précieux conseils. Souvent, elles ont aussi une bonne vue d'ensemble sur les autres joueurs sur le terrain et elles savent clairement identifier les besoins réels. Ce n'est qu'en travaillant ensemble que vous parviendrez à coordonner votre aide et à éviter tout chevauchement.



## **Vous avez une idée de la durée et de la nature de votre action ?**

Sachez que dès que vous commencez à offrir de l'aide, vous créez des attentes. Les gens peuvent supposer que vous offrirez le même type d'aide pendant une période prolongée. Soyez explicite sur la durée et le type d'aide que vous comptez pouvoir assurer. Et, si ce n'est pas encore clair, n'hésitez pas à le faire savoir. Soyez réaliste quant aux engagements que vous prenez. Même si, aujourd'hui, vous disposez de suffisamment de temps et que vous pouvez compter sur un grand réseau de bénévoles enthousiastes, votre engagement risque toujours de diminuer avec le temps. Vous voulez donner aux bénéficiaires d'aide l'occasion de chercher – à temps – une aide alternative.



## **Savez-vous à quel moment vous allez vous arrêter ?**

Souvent, tout le temps et toute l'énergie des initiateurs sont consacrés au maintien de l'initiative : avons-nous encore assez de bénévoles, chacun connaît-il son rôle, tout se passe-t-il comme prévu ? Dès lors, ce n'est pas évident du tout de réfléchir au moment d'arrêter votre action. De plus, votre initiative a probablement été accueillie avec enthousiasme par la famille, les amis et les étrangers et, donc, vous ne voudrez pas décevoir ces gens, en particulier les bénéficiaires d'aide. A propos d'arrêter, c'est souvent plus facile à dire qu'à faire. Pourtant, il est bon d'y penser à temps : à quel moment, l'aide fournie peut-elle ne plus être pertinente, à quel moment d'autres parties risquent-elles être mieux placées pour continuer l'aide et à quel moment pensez-vous que vous ne pourrez plus assumer ce travail vous-même ? C'est la seule façon qui vous permettra d'aboutir votre action dans les meilleures conditions, d'organiser un éventuel transfert et de communiquer à ce propos en temps opportun avec les bénéficiaires de votre aide, d'autres bénévoles et toute autre personne qui, du reste, est impliquée dans l'histoire.



## **Vous prenez bien le temps ?**

En tant qu'initiateur de votre action, vous êtes en général fortement motivés pour aider le plus grand nombre de personnes dans le besoin et ce, dans les plus brefs délais. Souvent, il vous reste donc peu de temps entre le fait de faire face à un problème, de trouver une solution et de réellement offrir cette solution. Et lorsque les premiers résultats de l'initiative sont visibles, le désir de continuer et, peut-être, de se renforcer grandit. Souvent, il y a peu de temps pour penser à tout ce que vous êtes en train de réaliser. Et la réflexion est exactement ce qu'il vous faut pour rester focalisé et précis sur l'aide que vous proposez. Posez-vous ces questions : votre aide est-elle encore nécessaire, est-ce qu'elle requiert des ajustements, êtes-vous toujours en mesure de répondre aux attentes ? Sortez donc, de temps en temps, des enjeux du quotidien, tout en sachant qu'il faut parfois marquer un temps d'arrêt pour vous permettre d'avancer par la suite...

Copyright © 2020  
Sara Kinsbergen et Lau Schulpen  
s.kinsbergen@ru.nl  
Radboud Universiteit

Pour toutes informations supplémentaires :  
[www.unfold-pdis.com](http://www.unfold-pdis.com)

**Radboud Universiteit**

