

ANALYSE Questionnaire bénévoles – AG 20/10/2012

32 réponses enregistrées



Bilan général du bénévolat

A la question définir l'ambiance du festival en un seul mot, les termes qui reviennent le plus sont « bonne » « génial » « convivial » avec cependant quelques remarques par rapport au fait que des bénévoles à l'année paraissaient débordés par l'ampleur du festival. Cette remarque peut aller de pair avec les quelques personnes ayant trouvé que l'ambiance du festival était moins bonne que les années précédentes.

Globalement, les bénévoles se sont sentis bien accueillis et renseignés sur leur tâche pendant le festival. La plupart d'entre eux ont été polyvalents et ont effectué plusieurs tâches.

On observe dans le questionnaire que beaucoup d'entre eux n'ont pas pu profiter du festival en tant que spectateur, on peut donc se demander si c'est justement à cause du fait qu'ils aient été sollicités sur plusieurs postes... Du coup, y avait-il finalement assez de bénévoles ou est-ce qu'il fallait s'organiser autrement pour faire en sorte que tout le monde puisse travailler et à la fois profiter du festival ?

Plusieurs propositions intéressantes dans les améliorations à apporter. Celle qui revient le plus est de faire des équipes par secteur (montage, cuisine, buvette) avec un cadrage précis des missions, des plannings précis en amont du festival qui soient respectés par les bénévoles et un responsable d'équipe qui gère ses bénévoles. Comme ça le/la responsable ne traite que les urgences sur place étant donné que les responsables d'équipe sont connus et autonomes.

Avant le festival

On s'aperçoit qu'autant pour la prise de connaissance du festival que pour le bénévolat sur le festival, c'est le bouche-à-oreille qui fonctionne le mieux avec un peu internet... cela n'empêche pas que la communication papier et l'affichage soient nécessaires justement pour faire une piqûre de rappel au public et aux bénévoles.

Dans les informations reçues par les bénévoles avant le festival, on s'aperçoit que c'est la programmation, l'avancée du projet et les dates qui ont été les premières informations reçues... Sans doute nous aurions des efforts à faire quand à la mise au courant des bénévoles avant les spectateurs sur les informations importantes du festival.... Ce sont après tout les bénévoles qui font vivre le festival et donc ils peuvent tout de même être au courant aussi afin de leur rappeler qu'ils sont toujours les bienvenus pour être bénévoles.

Notre forme de programme avait changé pour cette année, c'était un livret et non un dépliant. La majorité des bénévoles qui ont répondu ont trouvé qu'il était plus pratique et plus lisible.

Dans les améliorations, on nous rappelle qu'il manquait des informations assez importantes sur le programme comme les horaires de concerts de poche. Un approfondissement de la communication sur Internet en faisant un peu plus vivre le facebook du festival, ce réseau social est un élément de communication qui permet une diffusion large des informations sur le festival. Aussi, il serait intéressant et judicieux de communiquer et travailler un peu plus avec les acteurs culturels locaux (label, festival, association,...) dans les villes alentours (Aurillac, Clermont, Le Puy).



Pendant le festival

Dans l'ensemble, les bénévoles savaient comment s'orienter sur le festival et à qui se présenter. Par contre on observe qu'il y a une plus grande proportion de bénévoles qui ne savaient pas qui étaient les responsables de secteurs, d'équipe. L'ambiance entre bénévoles était visiblement convivial et bonne.

Dans les améliorations du festival, il manquait visiblement une salle uniquement dédiée aux bénévoles afin d'y accrocher des informations telles que les plannings, responsables d'équipe, la programmation. Aussi des Talkie Walkie pour communiquer entre les sites seraient pratiques...

La plupart des bénévoles souhaiteraient un mailing sur les dates des réunions, la diffusion des vidéos, photos... cela montrent que la plupart d'entre eux portent de l'intérêt à l'évolution du festival, l'avancée, le projet, ...

La programmation / les concerts

Du point de vue des bénévoles, l'ensemble des lieux de concerts étaient pertinents.

Dans les améliorations que nous pourrions apporter c'est le problème de l'ombre sur la place de la Mairie qui revient le plus et le manque de signalétique pour indiquer les scènes de concerts...

Dans la question quels sont les lieux à mettre un peu plus en valeur, on retrouve bien sûr la place de La Mairie mais aussi la cour des Mercœur qui accueillait le Coin des mômes.

Dans les lieux dont on pourrait se séparer, il n'y a pas eu beaucoup de réponses mais par contre on nous indique qu'il faudrait déjà commencer par moins espacer les lieux de concerts.

Les horaires

Pour les horaires des concerts, visiblement il n'y a pas eu trop de soucis concernant la chevauchement de certains concerts...

La programmation

Dans l'ensemble, les bénévoles ont trouvé la programmation très bien et assez variées.

Dans les coups de cœur des groupes de musique, on trouve :

Blackberry'n Mr Boohoo,

Bebey Prince Bissongo

Forro de Rebeca.

Pour les tarifs des concerts, rien à signaler, la plupart des bénévoles les trouve toujours adaptés au festival.

Pour les améliorations à apporter à la programmation, on retrouve le fait de penser à travailler avec des acteurs culturels locaux.



Logistique

Concernant le quotidien des bénévoles on retrouve dans le questionnaire le problème de se garer... nous devrions sans doute songer à proposer un parking réservé exclusivement aux bénévoles. Par ailleurs, l'information sur la possibilité d'hébergement au camping gratuitement n'était pas vraiment passée.

Pour la cantine, on retrouve quelques remarques concernant les horaires d'ouverture pour pouvoir manger et aussi le fait qu'il n'y avait pas assez de places (dur de faire manger 110 bénévoles et les artistes au même moment).

Dans les améliorations à apporter on nous indique qu'il faudrait mettre en évidence les menus de la cantine et aussi pourquoi ne pas proposer un petit déjeuner.

En ce qui concerne la restauration du public, des remarques nous indiquent que les stands étaient trop chers (informations venant autant des bénévoles que du public).

Les buvettes

Pour les buvettes, on nous indique que la répartition était judicieuse et qu'il y en avait assez.

Pour le système des tickets boissons, on nous propose de plutôt utiliser un système de carte à poinçonner afin d'éviter que tout le monde ait une multitude de tickets sur lui autant pour les tickets boissons que pour les tickets repas.

La technique

Pour la technique son et lumière, on nous dit qu'elle était satisfaisante sur l'ensemble des lieux de concerts. On peut supposer que cela était dû à l'embauche de 3 techniciens professionnels sur le festival.

Par ailleurs, concernant le montage et le démontage, plusieurs solutions sont apportées pour qu'il se déroule mieux : prévoir des plannings par équipe et savoir à l'avance qui sera présent ou pas.

Compte-rendu Débriefing de l'édition 2012 – 20/10/2012



Nombre de bénévoles présents : entre 15 et 20.

Déroulement du débriefing :

Présentation de l'analyse du questionnaire envoyé aux bénévoles concernant leur expérience sur le festival.

Tour de table avec les personnes présentes pour avoir les impressions de tout le monde

Laurène – Montage, Démontage, Sécurité, Zicomobile

Le montage s'est plutôt bien passé, le travail c'est effectué essentiellement avec les mêmes personnes et surtout avec le Chantier de jeunes qui a été très présent.

Par contre, pour le démontage, il n'y avait vraiment pas assez de monde et surtout pas très bien organisé : pas de documents à disposition permettant de dire où allait quoi. Donc démontage laborieux.

Pour la Zicomobile, comme il y avait une buvette en plus, elle n'était pas d'une grande utilité... le public pouvait se rafraîchir partout où il voulait.

Sinon pour plus d'organisation, l'idée de mettre un responsable par secteur permettrait d'être plus efficace sur les divers secteurs du festival.

Fred : pour la sécurité :

- ne le refera pas l'année prochaine
- pas assez nombreux
- les personnes qui travaillent sur La Chaigne arrivent beaucoup trop tard le matin donc du coup il ne pouvait se reposer que vers 11h.

Il ne faut pas mettre à l'écart l'idée de prendre des services professionnels pour la sécurité.

Nathalie – Déchets, démarche éco-festival (vaisselle, tri)

Impression générale : une overdose, pas assez nombreux sur ce secteur du festival. Contrairement aux autres années, n'a pas eu le temps d'aller voir des spectacles.

Heureusement que toute l'équipe des Normands venait faire la vaisselle le midi, équipe qui roulait très bien.

Pour les toilettes sèches, il faudrait en construire un peu plus et pourquoi ne pas imaginer des tranchées pour les hommes.

La Chaigne : il faudrait un toilette en plus pour plus de propreté.

Il y a toujours un énorme travail de nettoyage les lendemains de concerts et le lundi d'après-festival.

Tri : maintenant que la gestion des déchets pour les bénévoles fonctionne bien, il faudrait peut-être imaginer une gestion des déchets pour le public.

Il y avait juste un petit tri d'organisé pour la restauration du public qui a par ailleurs plutôt bien fonctionné.



Vaisselle : bien d'être une équipe de 4 personnes pour que ça roule bien

Problème si l'on élargi les horaires d'ouverture de la cantine bénévoles/artistes : le service de vaisselle sera vraiment très long

Proposition de faire un planning de vaisselle et surtout d'organiser des équipes de roulement.

Problème avec l'évacuation de l'eau : Nicolas a proposé de tirer un tuyau vers l'évacuation des eaux usées l'année prochaine plutôt que d'avoir à vider une bassine d'eau. Cependant, les équipes de vaisselle feront peut-être moins attention à l'utilisation de l'eau s'il n'y a plus la bassine à vider à chaque fois.

Toujours pour la vaisselle, Mireille a demandé à Michel s'il pouvait mettre de côté de la vaisselle qu'il ne vend pas afin que les Apéros la récupèrent, cela évitera d'avoir à en louer.

Au niveau de la quantité de déchets produits, on est sur la même chose que l'année dernière : 3 bacs gris et 3 bacs bleus, il y a un peu plus de déchets ménagers à cause des cornets de frites qui prenaient de la place.

Bilan : il faudrait beaucoup plus de monde pour aider Nathalie sur la démarche éco-festival d'autant que c'est un domaine qui touche tout de même un peu tout le monde. Faire une équipe sur ce secteur.

Martine – bénévole crêpes

Manque de communication entre les bénévoles.

Il n'y avait pas d'identification des besoins des secteurs en bénévoles.

Il faudrait qu'il y est plus d'informations entre les sites de concerts pour que les bénévoles sachent ce qu'il se passe ailleurs et se sentent moins isolés sur leur poste.

Un planning avec qui fait quoi mis à disposition serait pratique.

Pierre – bénévole crêpes, exposition accordéon

Visiblement il y a surtout un problème de communication interne entre les besoins des responsables des commissions et les bénévoles qui sont disponibles pour accomplir une tâche.

Fabrice – Spectateur

Vu de l'extérieur, le festival paraît vraiment très bien organisé et ne laisse pas soupçonner qu'il y ait un tel problème quand à l'organisation des bénévoles.

Il faudrait penser à mettre en place un système de bénévoles « Joker », c'est-à-dire des personnes qui n'auraient pas forcément un poste attribué pendant un moment mais plutôt qui resteraient joignables et disponibles s'il y a une pénurie de bénévole quelque part.

Fabrice nous suggère aussi de faire une campagne de recrutement des bénévoles avec des affiches dédiées à cela afin que l'information passe auprès du public.

Alexia – buvette place de La Mairie

Problème avec le grand ensoleillement de la place.

La buvette n'était pas bien indiquée et mal placée du coup les spectateurs ne la voyaient pas. Des pénuries au niveau du matériel : pas d'accès à un point d'eau proche pour pouvoir laver des gobelets par



exemple et pas de lumière pour le spectacle du soir. Il a fallu aller chercher un projecteur à La Chaigne qui a limite brûlé le bar.

Il faudra approfondir l'organisation de cette buvette l'année prochaine, c'était la première année qu'elle était mise en place.

Estelle – Accueil artistes Place de La Mairie

Par rapport au cadre, la place de La Mairie était très bien et la scène était bien placée par contre par rapport au public, il y avait des gens qui passaient devant, derrière et faisait un bouchon autour de la régie ce qui était plutôt désagréable et pas pratique.

Il faudrait bien partager l'espace entre la scène, la technique et le public, car là on ne savait pas trop qui avait sa place, où se mettre. La place n'était pas investie dans sa totalité, il aurait peut-être fallu avancer la technique.

Il y avait un souci d'ombre sur la place, vu qu'il n'y en avait pas vraiment... Pour l'année prochaine soit on repousse les horaires de concerts et on commence à faire jouer sur la scène à partir de 18h00 ou sinon tendre des voiles d'ombre en bande au dessus de la place de façon à filtrer le soleil.

Le concert de « Slave no more » a été plutôt dur à gérer, beaucoup de stress et des problèmes prévus qui n'avaient pas été réellement résolus, ça faisait beaucoup de nouveautés d'un coup : nouveau lieu et nouveau concept qui demandait de la préparation en amont.

Sinon, la place de la Mairie est vraiment chouette : bien aérée, avec de vraies loges, le catering, et la buvette juste à côté, c'était vraiment bien. Au niveau de la programmation, c'était très bien aussi surtout le dimanche après midi qui a très bien marché.

Marie – cantine bénévoles/artistes

Festival qui devient de plus en plus lourd par rapport au nombre de bénévoles qui s'investissent sur l'année.

Tous les pôles ont été débordés cette année

En cuisine notamment, il y a eu vraiment beaucoup de repas servis du coup on a pu observer les limites du matériel qu'ont les cuisinières... c'est-à-dire pas beaucoup.

Julien – décoration, Accueil artistes parc de La Chaigne

Pour la décoration, manque de monde tout de même au début des chantiers. Heureusement qu'il y a eu le chantier de jeunes pour avancer un bon coup sur toute la décoration. Il y avait vraiment beaucoup de choses cette année.

Problème d'éthique avec le retard de 1h pour le groupe Cuarteto Tafi, même si ça a été le seul énorme retard qu'il y a eu pendant le festival, il faut faire attention à ça, le groupe n'était pas content et en plus ça peut nuire à la réputation du festival car les groupes parlent entre eux aussi. Il faut donc rester vigilant à ça.

Accueil artistes sur La Chaigne : c'est plutôt bien passé, par contre, s'est retrouvé seul des fois l'après-midi à devoir gérer des soucis qui concernaient plutôt le poste de responsable de site, ce qu'il n'était pas du



tout. Un peu long de rester seul à la Chaigne, heureusement qu'il y avait un roulement avec Céline sur le poste d'accueil artistes.

Sinon les rapports avec le technique étaient vraiment supers, et avec la cuisine aussi quand il s'agissait d'avoir des repas pour des artistes qui n'avaient pas eu le temps de manger le midi.

Gros problèmes avec les bouteilles d'eau cette année, il n'y en avait pas assez, première année que ça arrive, attention pour la prochaine fois (même chose place de La Mairie).

Au niveau de la programmation, Kerkennah et Dédale n'étaient sans doute pas adaptés à la scène et à leurs horaires de passage.

Par ailleurs, il y avait un souci avec la sécurité : n'importe qui pouvait rentrer dans les loges étant donné que ceux qui s'occupaient de la sécu ne restaient pas devant la barrière des loges. Peut-être qu'il faudrait penser à un fourgon, une caravane où mettre les instruments ? Mais ça a déjà été fait et c'était le bazar notamment pour la clé.

Enfin, il faudrait un responsable du site de La Chaigne présent en journée.

Marie-Ange – spectatrice, joker

A trouvé que les spectacles étaient de grande qualité

Très bien de retrouver les mêmes spectacles sur les 3 jours, cela permettait de pouvoir espérer tout voir pendant le festival.

Séduite par les petites formules du festival.

Marius et Baptiste – bénévoles un peu partout

Une bonne expérience qu'était le bénévolat sur le festival. Ils ont fait un peu de tout cependant l'organisation des bénévoles était tout de même un peu chaotique.

Autres réflexions

La sécurité sur le site était faible : il faudrait trouver une solution, faire appel à des organismes de secours santé ou protection civile

Début d'une réflexion sur la suppression de La Chaigne. Site et scène qui demandent beaucoup de temps à être installés.

Peut-être faut-il tout simplement revoir l'organisation du site, avoir une équipe qui installe uniquement La Chaigne et qui ne s'occupe que de ce site avant et pendant le festival.