



BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'ORGANISATEUR D'ÉVÉNEMENT

Montréal est reconnu à travers le monde pour sa qualité d'événements. CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTÉ MONTRÉAL est une organisation qui saura bien grandir, et ce grâce à l'apport de nombreuses personnes qui pourront collaborer à son succès au fil des ans.

La satisfaction de nombreux visiteurs passe par l'enthousiasme de chacun à relever le défi année après année.

En tant que membre de l'équipe, comme bénévole, votre bonne compréhension de l'événement est primordiale et se reflète dans l'efficacité organisationnelle.

Pour atteindre ce niveau d'efficacité il faut :

- Avoir une bonne communication interne
- S'Investir dans les préparatifs pour prévoir les situations
- Être proactif dans son secteur d'activités.

Le document suivant poursuit son objectif de vous informer et de vous guider en tant qu'intervenant (e) impliqué (e) dans la chaîne de travail. Vous avez un rôle de premier plan dans le bon fonctionnement logistique des activités.

L'Organisateur d'événement doit être un document vivant dans votre trousse de travail et à ces écrits s'ajoute, bien sûr, la notion de bon jugement et la capacité d'adaptation en cas d'impondérables.

À chacun de se responsabiliser pour entretenir l'esprit d'équipe.

Merci d'être impliqué(e) pour les CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTÉ MONTRÉAL

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les plus dévoués,

Bobby Gardner
Coordonnateur des bénévoles
bgardner@fiertemontrealpride.com



L'ENGAGEMENT

- La passion et l'enthousiasme
- Le dépassement de soi
- L'épanouissement
- L'esprit d'équipe
- L'attitude festiverie

L'HUMANISME¹

- La découverte de l'appréciation des communautés
- Le respect
- La reconnaissance
- La paix et la fraternité

LA FÊTE

- Le plaisir
- Le développement communautaire
- L'amélioration continue de la qualité

Qui prend pour fin la personne humaine et son épanouissement



L'Orientation Qualité

CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE fait parti de l'industrie touristique gai qui mise sur le service à la clientèle pour confirmer et renforcer la qualité et la valeur des événements et attractions touristiques. Ces objectifs se traduisent par une stratégie de mise en marché visant à mieux se démarquer dans la promotion des destinations gaies à travers le monde.

Se sensibiliser régulièrement à ce qui peut faire la différence dans le niveau de satisfaction des visiteurs est une démarche importante et le succès de cette démarche passe par votre implication qui est primordiale. Vous êtes constamment en contact avec des intervenants, des bénévoles, des visiteurs qui sont **des clients**.

Un système de qualité, c'est : Toutes les actions qui assurent la qualité d'un service en vue de satisfaire des besoins des visiteurs.

Assurer une qualité par : L'uniformité dans la vision et la pensée, la conformité dans les paroles et les actions, la constance dans l'écoute des visiteurs et les soins qui leur sont apportés.

Se soucier du visiteur c'est

- Prendre la responsabilité de résoudre le problème d'un visiteur ou de répondre à ses besoins.
- Utiliser toutes les connaissances et compétences pour déterminer ce qui conviendrait le mieux à un visiteur.
- Poser des questions aux visiteurs de manière à mieux saisir ses besoins.
- Le référer aux personnes concernées par ses besoins.
- Se mettre à la place du visiteur pour tenter de mieux cerner ses besoins.
- Tout faire pour ne jamais laisser un visiteur sans réponse.
- Ne jamais créer de fausses réponses. Toujours aller aux sources

Votre principale implication :
Être à l'écoute du visiteur et l'aider à
comblé ses besoins



Code D'éthique

Pour une gestion efficace et la satisfaction des membres de son équipe, CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE présente la ligne de conduite à suivre

LES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES S'ENGAGENT

Envers soi et les collègues

- S'impliquer activement dans la réalisation du mandat confié et se faire un point d'honneur de collaborer à la réalisation et au bon déroulement de l'événement dans le but de contribuer au développement.
- Travailler en coopération avec l'ensemble de l'équipe en misant sur l'entraide, le respect, la confiance et le partage de toute information pertinente dans l'organigramme.
- Respecter le réseau de communication défini dans l'organigramme
- Assister à toutes les rencontres pour lesquelles sa présence est sollicitée.
- Se rappeler que la loyauté envers CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE est un pré-requis à son implication.
- Ne pas utiliser CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE à ses propres fins.
- Miser sur la complicité et éviter de s'appropriier pour soi le crédit des réalisations de l'équipe.
- S'encourager mutuellement en prenant le temps de reconnaître les efforts et les bons coups, et se dire merci !

Envers les visiteurs

- Se conscientiser au fait que chacun de nous représente CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE et l'importance de notre apport pour l'image de marque de l'événement.
- Avoir le souci du client en cherchant à aider ou offrir un service ou produit de qualité aux clients internes ou externes.
- Démontrer une attitude rigoureuse et honnête dans ses relations avec les clients
- Effectuer un suivi de ses actions pour s'assurer que les engagements pris envers le client ont été tenus

Envers les médias et le public en général

- Comprendre l'importance d'éviter toute distorsion dans la diffusion des informations concernant CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE
- Se rallier à toute décision prise par le Conseil d'administration et respecter les consignes reçues quant à la nature confidentielle de certains dossiers.
- Référer toute question concernant les médias et leurs représentants au président (Éric Pineault) des CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE, du vice président (Jean-Sébastien Boudreault) ou au directeur des communications (Jean-Francois Perrier)



Considération des bénévoles

Tout en reconnaissant la valeur première de la motivation provenant du sentiment d'accomplissement, des échanges et du plaisir entre équipiers, CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE s'engage à souligner la contribution de ses bénévoles.

Un constat demeure important : l'expérience bénévole doit être stimulante et enrobée de plaisir. Chaque intervenant est invité à prendre sa part de responsabilités afin de se rappeler son engagement au sein de l'équipe, l'enrichissement de ses connaissances personnelles et le sentiment de fierté en contribuant à la réussite des CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE.

Objectifs généraux

1. Reconnaître l'importance de l'implication de chacun pour une question d'efficacité et d'équité.
2. Souligner officiellement l'appui des bénévoles
3. Créer un sentiment de fierté et d'appartenance dans la façon de gérer l'implication bénévole.

Considération des bénévoles

CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE mise sur l'engagement de nombreux bénévoles dont l'implication favorise un climat d'épanouissement humain et de complicité. Grâce à la passion et à la volonté commune de cette grande équipe, un défi doit être relevé dans l'organisation un événement culturel majeur.



L'Attitude client et la gestion des plaintes

Votre engagement

Souvenez-vous que vous êtes susceptibles de recevoir des questions.

L'important, c'est ...

- Adopter une attitude courtoise
- Être attentif aux demandes
- Diriger les clients vers la bonne ressource
- De sourire

Les commandements du service par excellence

- Le visiteur est ce qu'il y a de plus important pour nous. Il est l'âme de notre travail.
- Le visiteur n'interrompt pas notre travail, il en est la principale raison
- Le visiteur fait partie de l'organisme, il n'est pas un étranger
- Le visiteur est celui qui nous fait part de ses besoins et attentes. Il est de notre devoir de le satisfaire.

L'attitude-client

- Prendre la responsabilité de résoudre le problème du client ou de répondre à ses besoins
- Utiliser toutes les connaissances et compétences que vous possédez pour déterminer ce qui conviendrait le mieux au client
- Poser des questions au client de manière à mieux saisir ses besoins.
- Se mettre à la place du visiteur pour tenter de mieux cerner ses besoins
- Tout faire pour ne pas laisser un client sans réponses.

Pour bien comprendre un client

- Placez-vous dans sa position
- Demandez-vous ce qui fait que vous gardez un bon ou mauvais souvenir lorsque vous participez à un événement ou visitez un lieu touristique.
- Agissez avec le client comme vous vous voudriez qu'on agisse envers vous.
- Il faut éviter de vous aventurer dans une discussion si vous êtes incertain de la réponse. Il vaut mieux référer la personne vers un point d'information que de risquer de l'induire en erreur.



Commentaires des visiteurs

Si le commentaire est négatif, évitez d'endosser ce que le client dit et de renchérir dans le même sens. Vous faites partie intégrante de l'organisation. Nous donnons une meilleure lorsque toute une équipe s'appuie, même si vous êtes peut-être en accord avec les inquiétudes du client.

Gestion des plaintes

Petit truc à retenir pour les situations problématiques : **GÉRER**

G : Gardez votre calme
É : Écoutez sans interrompre
R : Réagissez avec empathie
E : Engagez-vous vers une solution
R : Remerciez le client

La plainte est une insatisfaction de la part d'un client, exprimé oralement ou par écrit, qui traduit un défaut de la qualité du produit ou d'un service par l'entreprise.

L'opinion des visiteurs est très importante que les commentaires soient positifs ou négatifs.

Vous pouvez préciser aux visiteurs que tous les commentaires recueillis sont soigneusement étudiés une fois l'événement terminé et prises en considération pour les années qui suivent.



FORMATION DES BÉNÉVOLES

Salut et merci d'être venu(e). Pour toute l'équipe de **CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE**, votre présence est importante. Comme vous le constaterez le, notre bonne humeur, enthousiasme et énergie, combinés avec ceux des participants et de la foule, sauront vous gagner et vous faire passer une journée des plus agréables.

Le défilé aura lieu le lundi 14 août 2011 sur le boulevard René-Lévesque; le départ est prévu pour 13 h sur le boulevard René-Lévesque, coin de Guy, et se terminera sur René-Lévesque, coin Sanguinet, aux environs de 16h00.

**Voici, question de vous préparer pour la journée,
quelques renseignements importants.**

Préparation préalable : Il est préférable de bien dormir la nuit précédant le défilé afin d'être en forme pour la journée.

Très important : Il sera pratiquement impossible de trouver du stationnement près du centre-ville et du village le jour du défilé. Certains stationnements payants (et coûteux) sont disponibles, mais nous vous suggérons d'utiliser le **transport en commun** et de laisser votre véhicule près d'une station de métro, préférablement une station de la ligne orange ou la ligne verte .

ÉQUIPEMENTS NÉCESSAIRES

Vous devez emmener :

- 1) Souliers confortables
- 2) Quelque chose à grignoter

Nous vous fournissons:

- 1) T-shirt pour vous identifier
- 2) Imperméable de plastique
- 3) Bouteilles d'eau + Eau vitaminée
- 4) Programme CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTE



Arrivé(e) au site : Le rendez-vous pour les bénévoles est à 10h00 à la Place Émilie Gamelin sur Ste-Catherine, coin St-Hubert. Pour vous rendre, prenez le **métro** jusqu' à **Berri** et lorsque vous sortez à l'extérieur, tournez à gauche et vous rendre 1 rue plus loin. Il est important de vous rendre au **Repaire des bénévoles** à votre arrivée pour confirmer votre présence, récupérer votre matériel, et pour que l'on puisse vous mettre en équipe et vous donner votre emplacement.

MARCHE À SUIVRE AVEC LA FOULE:

1. Assurer l'encadrement général de la foule et aider les cadets de la police. Les bénévoles sont là pour les assister en cas d'urgence, faire l'encadrement général de la foule et pour fournir des informations.
2. Aider à ce que les enfants et les personnes en fauteuil roulant puissent s'installer à l'avant en demandant à la foule de les laisser passer.
3. Sourire et ne pas prendre personnel les commentaires négatifs.
4. Informer la foule sur la **minute de silence : elle aura lieu à 14h00**. La réussite de cette minute dépend grandement de nous.

EN CAS D'URGENCE

1. Rester calme
2. Évaluer la situation sans paniquer
3. Communiquer avec votre responsable
4. Demeurer à votre poste autant que possible

Afin de permettre le passage des véhicules d'urgence (ambulances, camions de pompiers, police), des ponts d'urgence ont été prévus. Ce sont ces rues que les véhicules d'urgence utiliseront en cas de besoin.

*Il est toutefois possible que les pompiers ou Urgence Santé
doivent emprunter n'importe quelle rue.*

Dans cette éventualité, il faudra :

1. Demander à la foule de dégager la chaussée;
2. Aider les cadets de la police



EMPÊCHEMENT : Si vous êtes dans l'impossibilité de venir, avisez-moi le **plus tôt possible** et essayez de trouver quelqu'un pour vous remplacer si vous le pouvez.

Pour connaître les horaires d'autobus, de métro, de train de banlieue ou des lignes de nuit, vous pouvez appeler aux numéros suivants :

- 1) Société de Transport de Montréal au (514) 288-6287
- 2) Société de Transport de Laval au (450) 688-6520
- 3) Société de Transport de la Rive-Sud de Montréal au (450) 463-0131

Nous avons encore besoin de bénévoles, Parlez-en à votre famille et à vos ami(e)s!

Au plaisir de se revoir au Repaire des bénévoles à 10 h, le 14 août 2011

L'équipe **CÉLÉBRATIONS DE LA FIERTÉ MONTRÉAL** vous remercie chaleureusement de votre participation au défilé en tant que bénévole et espère que votre expérience soit des plus agréables.

Bobby Gardner
Coordonnateur des bénévoles
bgardner@fiertemontrealpride.com
www.celebrations-lgbta.org
www.fiertemontrealpride.com