



L'organisateur d'événement

Célébrations de la fierté Montréal

Siège social

460, rue Sainte-Catherine Ouest — Bureau 303

Montréal QC H3B 1A7

Téléphone : 514.903.6193

Télocopieur : 514.903.6153

info@fiertemontrealpride.com

www.fiertemontrealpride.com

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'appart 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 MONTREAL.

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

Bobby Gardner
Coordonnateur des bénévoles
bgardner@fiertemontrealpride.com

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Historique.....	4-5
Journée communautaire.....	6
Souvenirs : La fierté à Montréal en 2007.....	8-9
Les valeurs de l'organisation.....	10
L'orientation Qualité.....	11
Code d'éthique.....	12-13
Considération des bénévoles.....	14
L'Attitude client et la gestion des plaintes.....	15-16
Formation des bénévoles.....	17-18-19

UN BREF HISTORIQUE DES MANIFESTATIONS ET DEFILES LGBTQA À MONTRÉAL

Célébrant la riche et mouvementée histoire de sa population LGBTQA, Montréal peut aujourd'hui se vanter d'être un chef de file international en matière d'avancement des droits gays et lesbiens. Ce qui suit est un bref historique détaillant certains faits marquants des quarante dernières années.

1968 – En adoptant le projet de loi Omnibus, le gouvernement de Pierre Elliott Trudeau décriminalisait l'homosexualité. Avant cette époque, la plupart des hommes et des femmes homosexuels au Québec vivaient dans l'ombre, malgré la popularité de certains bars gays de la métropole. Montréal a elle aussi eu ses héros gays, dont Armand Monroe, connu sous le pseudonyme de La Monroe. Il personnifiait la célèbre Marilyn Monroe au Downbeat Club de la rue Peel. C'est à sa demande en 1957, que le club embauche un personnel entièrement gai pour servir les clients. Le 27 août 1958, date de son anniversaire, les hommes obtiennent pour la première fois le droit de danser ensemble dans une boîte de nuit à Montréal.

1975 – 1976 – Avec son désir de « nettoyer » la ville avant la tenue des Jeux olympiques, le maire Jean Drapeau met sur pied le Comité de moralité publique et crée ainsi une vague intense de répression contre les établissements gays et lesbiens. Une première rafle fera fermer les portes du Sauna Aquarius en février 1975. Plusieurs autres établissements bien connus seront aussi des cibles : les Bains Clubs (23 janvier 1976) et le Sauna Cristal (11 février). Du 14 au 21 mars 1976, le Sauna Neptune, le Taureau d'Or, le Studio 1, le Club Stork, le Jilly's, et bien d'autres fermeront leurs portes et feront face à de douteuses accusations. Plusieurs clients et propriétaires seront arrêtés. Ce sont les plus importantes arrestations au Québec depuis la crise d'octobre en 1970.

1977 – Le 21 octobre, plus de 140 homosexuels seront arrêtés au bar le Truxx. La nuit suivante, 2000 manifestants scanderont et protesteront dans les rues contre ces arrestations.

1979 - 1980 – Un comité, la Brigade rose, instaure la « Gairilla ». Ce défilé rassemblera près de 200 personnes désireuses de souligner le 10^e anniversaire des émeutes de Stonewall à New York. Une deuxième édition a lieu l'année suivante.

1981 - 1986 – Des groupes communautaires se rallient et fondent la « Gai-lon-la », puis la « Marche Bleu Blanc Rose », défilés qui ont toujours lieu à la fin de juin. Pendant quelques années, le défilé s'accrochera au nom même de la Fête nationale, dont la date coïncide avec celle de Stonewall.

1987 - 1990 – Les défilés attirent un nombre impressionnant de spectateurs et curieux, parfois par milliers, pour célébrer la Parade de la Fierté sur la rue Sainte-Catherine Est, entre Saint-Hubert et Champlain, au cœur du Village gai.

1990 – Le 15 juillet marquera l'histoire des droits des homosexuels au Québec. Lorsqu'un groupe de policiers montréalais font une violente descente au « Sex Garage Party » dans le Vieux Montréal, d'inévitables affrontements s'en suivent. Ces manifestations seront comparées aux émeutes de Stonewall. Alors qu'ils essaient de quitter la fête, plus de 400 individus, essentiellement gays, lesbiens travestis ou transgenres, seront brutalisés ou arrêtés. La colère et la révolte

envahissent la foule; des gigantesques manifestations éclateront le soir même et la nuit suivante devant le poste de police 25. Des images de brutalité font rapidement le tour du monde et près de trois millions de Montréalais deviennent témoins de la peur et des conditions difficiles que vit la population LGBTQA de Montréal. Les événements du 15 juillet mèneront à une enquête policière et à des recommandations de la Commission des droits de la personne. Commence alors une nouvelle ère de coopération et de respect mutuel entre les forces policières et la communauté LGBTQA. Aujourd'hui, le Service de police de la Ville de Montréal est un allié dans la lutte à l'homophobie et dans la protection de nos droits. Finalement, les protestations du « Sex Garage Party » auront aussi mobilisé la communauté LGBTQA à plus d'ouverture et de respect envers la population transgenre.

1993 - 2006 – Suzanne Girard (auparavant impliquée au festival Image+nation) et Puelo Dier (l'un des organisateurs de la marche de dénonciation de la brutalité policière lors de la descente du Sex Garage Party) s'associent pour créer l'organisme communautaire Divers/Cité, alors qu'aucun défilé n'ait eu lieu en 1992. Contre toute attente, ils attirent la première année plus de 5 000 personnes et à la cinquième édition, plus de 200 000 personnes prennent part à l'événement. Reconnu internationalement, Divers/Cité est partie intégrante du Montréal Gai. Plusieurs membres de la communauté LGBTQA de même que des artistes de renommée internationale figurent à cet important festival culturel. L'édition 2007 de Divers/Cité aura lieu du 1^{er} au 4 août, suivant les Célébrations LGBTQA Montréal.

2004 - C'est le 1^{er} avril que la Cour Supérieure du Québec tranche en faveur du jugement Lemelin, permettant au couple Michael Hendricks et René Leboeuf d'inviter une foule de sympathisants au tout premier mariage gai du Québec. Le 29 juin la législation sur le mariage de même sexe est finalement adopté par la Chambre des Communes. Le Canada devient ainsi le 3^e pays au monde, après la Hollande et la Belgique, à reconnaître le mariage entre personnes de même sexe.

2007 - Formé à l'initiative du milieu communautaire, Célébrations LGBTQA Montréal est un nouvel organisme à but non lucratif, qui organise fièrement la Journée communautaire et le Défilé gai et lesbien de Montréal les 28 et 29 juillet 2007. Célébrations LGBTQA Montréal est né grâce au soutien de représentants et d'intervenants du milieu communautaire LGBTQA montréalais. L'édition 2007 nous réserve quelques grandes surprises : la nomination de Présidents d'honneur, un directeur artistique, une thématique et plusieurs Prix qui souligneront l'esprit et la créativité des équipes.

*** Les informations inscrites à cette ligne du temps sont adaptées de :*

1. « La petite histoire des défilés à Montréal » par Yves Lafontaine, originalement publié dans le Magazine Fugues, Vol 24 No. 3 - Juin 2007
2. Interview et textes de Jean Pierre Pérusse. directeur de création, Radical5; directeur artistique, Black and Blue et journaliste, LE PLACARD
3. Interview avec Richard Burnett, journaliste, Journal HOUR
4. www.samesexmarriage.ca

Les organisateurs de Célébrations LGBTQA Montréal remercient sincèrement ces collaborateurs de nous permettre la reproduction de ces informations.

Journée communautaire

La Journée communautaire LGBTQIA aura lieu le samedi 15 août 2009 entre 11 h et 18 h. Des kiosques seront aménagés le long de la rue Sainte-Catherine Est, entre les rues Saint-Hubert et Papineau. Cette Journée permettra à la fois aux membres de la communauté LGBTQIA et à la population en général de découvrir diverses organisations, groupes communautaires, commerces et clubs sportifs et socioculturels, plus colorés les uns que les autres, dirigés par la communauté LGBTQIA et à son service.

Cet événement a pour objectif de mobiliser, d'éduquer et d'amuser.

Célébrations de la Fierté Montréal 2009 souhaite la bienvenue à plus de 85 groupes participants. En 2008, les groupes suivants ont participé :

À Contre-Courant	CDEC Centre-Sud / Plateau Mont-Royal	Enquêtes ARGUS - Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
À Pieds Levés - Aérobie	Centaur Theatre	Ensemble vocal Extravaganza
Aaron Maison funéraire	Centre compassion de Montréal	Ensemble vocal Ganymède
Action Séro Zéro	Centre d'amitié autochtone de Montréal	Équipe Montréal
AGLEBUS (Association des gais, lesbiennes et bisexuel(le)s de l'Université de Sherbrooke)	Cleopatra	Evenours Montréal
ALGI (Association des gais et lesbiennes sur Internet)	Club Bolo Danse Country Montréal	Fem Lib
Alliés Montréal et SILK	Club de bridge Arc-en-ciel	Fête Arc-en-ciel de Québec
AlterHéros	Club de soccer Pacifix	FortyPlus
Amazones des grands espaces	Club Long Yang de Montréal	Ga'ava
ARAMIS	Coalition des familles homoparentales	Gai Écoute
ARC Aînés et retraités de la communauté	Coalition des transsexuelles et transsexuels du Québec	Gayradiobec.com
Archives gaies du Québec	Coalition jeunesse montréalaise de lutte à l'homophobie CJMLH MYCAH	GDM Inc. (Groupe de discussion au masculin)
Association des pères gais de Montréal	Coalition Multimundo	GRIS Montréal
Association des transsexuels et transsexuelles du Québec - Fierté Trans	Comité des droits des gais et lesbiennes (CSQ)	Groupe financier Banque TD
Association sportive et communautaire Centre-Sud	Conseil québécois des gais et lesbiennes	Helem Montréal
ASTEQ (Action santé, travesti(e)s et transsexuel(le)s du Québec)	CSL (Centre de solidarité lesbienne)	Itinéraire
Aux prismes plein air et culture	CSN - Conseil central du Montréal métropolitain	Jeunesse Lambda
Badminton G-Bleus	Directions Montréal	La Capitale du Mont-Royal
Capital Pride Festival	Diversions (Club culturel et sportif du service des loisirs Sacré-Cœur)	La soirée des culottés
CCGLM (Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal)		L'Alternative, le groupe pour la diversité sexuelle de l'Université de Montréal
		L'arc-en-ciel littéraire
		Le Chœur gai de Montréal
		Les Nanas, ensemble vocal
		Lesbians & the Outdoors - Débiles du plein air
		Ligue Balle-Molle Maxima

Ligue de quilles Les Bolides

Ligues sportives les
Dragons de Montréal

Magazine Sapho
(Québec)

Max Radio

Narcotiques Anonymes

NPD Nouveau parti
démocratique

Paroisse Saint-Pierre-
Apôtre

Phase 2

Pride-Pup.com

Prisoner Correspondence
Project

Productions Village Scène
- Festival La Récolte

Project 10/Projet 10

Québec solidaire - Sainte-
Marie/Saint-Jacques

Queer McGill

RE/MAX Westmount

Recrutement Forces
canadiennes

Réseau des lesbiennes du
Québec

Réseau LGBT d'Amnistie
internationale Canada
Francophone

SEPB -QC (Syndicat des
employées et employés
professionnels-les et de
bureau - Québec)

Studio Arc-en-ciel

The Unholy Army of the
Night

Via Rail Canada

Volley Boréal

Souvenirs : La fierté à Montréal en 2007

Nous apprenions en mai dernier que le Défilé de la Fierté et la Journée communautaire n'auraient pas lieu en 2007. Or, des représentants et des intervenants du milieu communautaire LGBTQA montréalais se sont mobilisés pour sauver cet important événement et pour poursuivre cette tradition de longue date.

Nous avons demandé à quelques chefs de file de la communauté de nous exprimer, dans leurs mots, « **pourquoi Montréal a-t-elle besoin d'un défilé LGBTQA et d'une journée communautaire en 2007 ?** »

« Les 28 et 29 juillet prochain, nous serons du défilé et de la journée communautaire. Pas uniquement pour présenter nos abdominaux ciselés, exhiber notre nouveau chum ou notre nouvelle blonde ou pour danser derrière le char qui aura la meilleure musique. Nous serons présents, comme chaque année, parce que ces célébrations symbolisent notre présence, à Montréal, comme au monde. Un monde qui doit compter avec les communautés gaie, lesbienne, bisexuelle et transsexuelle. D'abord, geste de résistance, le défilé de la fierté gaie a laissé place à la célébration des acquis, de l'avancée des lois et de l'évolution de la société. Nous marcherons aussi pour soutenir l'extrême vitalité des groupes communautaires, tout comme nous participerons à la journée communautaire. Nous marcherons parce que le sida reste un fléau planétaire, pour se souvenir de ceux qui ne sont plus là. Nous marcherons parce que si la situation est favorable au Québec et au Canada, il n'en va pas de même pour la grande majorité des gais et des lesbiennes à travers le monde. Loin de là. Nous marcherons parce que si les motivations pour marcher diffèrent pour chacun des participants, il n'en demeure pas moins que le défilé de la fierté gaie est avant tout la réitération d'une sortie du placard collective. »

- **L'équipe de rédaction, Magazine Fugues, magazine gai montréalais le plus lu**

« The community day and pride parade are a once-a-year great opportunity to show the public that families come in all shapes and sizes, including ones with 2 moms or 2 dads. » - **Mona Greenbaum, présidente, Association québécoise des mères lesbiennes et Coalition des familles LG**

« Tout comme la Carifesta ou la St-Patrick, le défilé représente nos couleurs. Nous sommes marginalisés comme le sont les minorités visibles. Par contre l'homophobie n'est pas aussi facilement détectable par la population générale que le racisme, aussi a-t-elle plus de difficulté à en prévenir les actes. Nous sommes des communautés aux réalités différentes. Lesbiennes, gais, transsexuels, transgenres, queer, allosexuels, hétérosexuels, tous ensemble, nous sommes capable de nous réunir pour faire la fête, et ce sont nos différences qui rendent l'événement si attrayant. Sous le prétexte de la célébration, nous pouvons enfin nous rencontrer plutôt que de rester chacun dans son coin, et c'est l'occasion d'apprendre à se connaître et d'établir de nouvelles amitiés pour l'année à venir. L'hiver à Montréal est plus chaud quand on s'entoure. Si nos droits à l'égalité sont acquis, 2007 sera l'année de la visibilité. Parlons enfin d'homosexualité dans les écoles. Le défilé est là pour nous rappeler l'avenir ensoleillé pour la jeunesse qui n'aura plus à s'inquiéter d'être allosexuel. »

- **Bruno Laprade, Jeunesse Lambda, groupe de discussion pour les jeunes montréalais LGBTQA âgés de 25 ans et moins**

« These events celebrate how diverse and inclusive our community truly is, and how much life exists outside of the closet. Célébrations LGBTQA Montréal will celebrate all of the great recent advancements that our community has fought to achieve, including gay marriage. But more importantly, our organization's mission is to continue to highlight how much more work is necessary to truly eradicate homophobia, both at home and abroad. »

- **Éric Pineault, président, Célébrations LGBTQA Montréal**

« La journée communautaire est l'un des seuls moments où le commun des mortels a l'opportunité de connaître ou de se ressourcer sur les différents intervenants et organismes qui peuvent l'aider dans son cheminement car, trop souvent, ils n'ont pas les moyens de se faire connaître. Et finalement, la minute de silence dans le défilé, est un geste personnel et politique afin que les victimes de l'homophobie et du Sida disparaissent, ne soient pas mortes sans raison et dans l'oubli. »

- **Jean-Pierre Pérusse, Chroniqueur, Émission LE PLACARD**

« Équipe Montréal est un regroupement d'associations sportives et socioculturelles LGBTQIA. Notre membership, comptant plus de 2000 membres, fait de nous la plus grande association du genre au Canada. Pour nous, la journée communautaire est une occasion de présenter nos clubs et notre calendrier d'activités au grand public. De plus, le défilé permet à notre communauté entière d'exprimer qui elle est, de descendre dans la rue en plein soleil et de se faire voir. Les deux journées sont essentielles au développement de notre réseau, au recrutement de nos nouveaux membres et au rayonnement positif de notre belle et grande communauté LGBTQIA montréalaise. »

- **Dan Vaudrin, président, Équipe Montréal**

« Un défilé de la fierté demeure toujours essentiel. Tout en étant festif, il constitue un agent de changement majeur. Il incite au questionnement, projette l'image d'une communauté unie pour la reconnaissance de ses droits. La société québécoise est l'une des plus ouverte et accueillante au monde pour les personnes LGBTQIA. Nous sommes reconnaissants d'avoir le privilège de vivre dans cette société. Toutefois, malgré les avancées extraordinaires des dernières années, il nous faut poursuivre le travail afin de passer de l'égalité juridique à l'égalité sociale et de la tolérance à l'acceptation. À la fois festif et engagé, ce défilé contribue à la réalisation de ces objectifs. »

- **Laurent McCutcheon, président, Gai Écoute et La Fondation Émergence**

« Pour nous, Célébrations LGBTQIA Montréal nous donne l'occasion de nous faire connaître et aussi de fournir plus d'information sur la seule ligue de hockey gaie au Québec. »

- **Henri Robichaud, président, Les Dragons de Montréal**

« La Légende Urbaine de Montréal est un club social mixte regroupant des membres de la communauté fétichiste gaie de la région métropolitaine. En participant au défilé nous voulons rendre visible le fétichisme qui fait partie intégrante de la communauté gaie depuis plusieurs décennies. Rappelons-nous que les gars de cuir au côté des travestis ont été les instigateurs du mouvement gai initié par les événements de Stonewall à New York dans les années soixante. Ils ont été aussi les premiers à défendre leurs frères atteints du SIDA au début des années quatre-vingts. Par notre présence nous voulons leur rendre hommage. »

- **André Patry, président, La Légende Urbaine de Montréal**

« Il est réjouissant de voir les célébrations de la fierté renaître aussi rapidement de leurs cendres grâce au dynamisme de la communauté gaie. Longue vie à Célébrations LGBTQIA Montréal! »

- **Benoît Ethier, Président, Club aquatique À Contre-Courant**

Les valeurs de l'organisation

L'ENGAGEMENT

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

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

¹ Qui prend pour fin la personne humaine et son épanouissement

L'orientation Qualité

CÉLÉBRATIONS de la Fierté MONTRÉAL 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 combler ses besoins

Code d'éthique

Pour une gestion efficace et la satisfaction des membres de son équipe, CÉLÉBRATIONS de la Fierté MONTRÉAL 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 Fierté MONTREAL est un pré-requis à son implication.
- Ne pas utiliser CÉLÉBRATIONS de la Fierté à ses propres fins.
- Miser sur la complicité et éviter de s'approprier 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 Fierté MONTREAL 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 Fierté MONTREAL.

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 Fierté MONTREAL ou au directeur des communications (David Lesage)

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 Fierté MONTREAL 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 Fierté MONTREAL.

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 Fierté MONTREAL 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 Fierté**, votre présence est importante. Comme vous le constaterez, 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 dimanche 16 août 2009 sur le boulevard René-Lévesque; le départ est prévu pour 13h00 sur le boulevard René-Lévesque, coin de Lorimier, et se terminera sur René-Lévesque, coin de St-Hubert, aux environs de 15h00.

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) Imperméable (si la journée s'annonce pluvieuse)
- 3) Quelque chose à grignoter

Nous vous fournissons :

- 1) T-shirt pour vous identifier
- 2) Bouteilles d'eau
- 3) Liste des groupes communautaires et des entreprises qui défilent
- 4) Programme CÉLÉBRATIONS de la Fierté MONTRÉAL

Arrivé(e) au site : Le rendez-vous pour les bénévoles est à 11h00 à la Place Émilie-Gamelin situé sur la rue Ste-Catherine, coin Berri. 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,
alors parlez-en à votre famille et à vos ami(e)s!**

Au plaisir de se revoir au Repaire des bénévoles à 11 h 00 le 16 août 2009

L'équipe **CÉLÉBRATIONS de la Fierté MONTREAL** 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