



Salon international
du livre | DE QUÉBEC

Centre des congrès de Québec

DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

ACCUEIL DES EXPOSANTS

Deux (2) personnes bénévoles sont assignées en tout temps à ce poste. Leurs responsabilités consistent particulièrement à assister Claire Grenier au bureau d'administration du Salon international du livre de Québec, situé au local 503 du Centre des congrès de Québec. Il s'agit pour l'une de ces personnes de prendre les appels téléphoniques, d'effectuer les transferts aux autres postes, de donner diverses informations et prendre note des messages s'il y a lieu. L'autre personne s'occupe d'accueillir les exposants ou autres visiteurs et de répondre entre autres à leurs demandes de renseignements. Les deux bénévoles ont également à effectuer divers autres travaux demandés par la responsable de ce poste. En vue d'une meilleure efficacité, il est important que ces personnes prennent d'abord connaissance du programme du Salon (www.silq.ca) avant d'occuper le poste. La politesse et le sourire sont de mise à ce poste comme à tous les autres d'ailleurs.

Sous la responsabilité de Claire Grenier, directrice de l'administration et responsable du service aux exposants.

COCKTAIL DES ÉCRIVAINS

Ce cocktail se veut un lieu de rencontre et d'échange pour les écrivains, les lauréats des prix littéraires et divers autres invités. Habituellement il se tient le jeudi entre 16h30 et 19h30 (jour et heures à confirmer plus tard). Cette activité n'est pas ouverte au grand public, les invités doivent détenir une invitation. Les deux (2) personnes bénévoles ont pour responsabilité d'accueillir cordialement les invités, de leur souhaiter la bienvenue et de leur remettre un coupon donnant droit à une consommation. Il leur est également demandé de demeurer sur place jusqu'à la fin de cette rencontre afin d'assister la personne responsable. Le sourire et la politesse sont nécessaires.

Le nom de la personne responsable sera précisé plus tard.

DINERS SCOLAIRES

Durant la semaine du Salon, le mercredi, le jeudi et le vendredi sont les journées prévues pour les visites scolaires et, par conséquent, les dîners des jeunes. Les représentants du Camp Kéno et les accompagnateurs de groupes sont sur place et agissent comme responsables.

A) SALLE :

Dans chaque salle, les deux (2) bénévoles, collaborent au bon déroulement du dîner. L'un d'eux apporte de l'aide pour le transport des vêtements (voir avec le responsable du Camp Kéno). Tous les deux s'assurent également, auprès des accompagnateurs des groupes, que les déchets soient déposés dans les poubelles et s'occupent par la suite, s'il y a lieu, de nettoyer les tables (les produits d'entretien ont été remis au Camp Kéno et seront déjà dans les salles à dîner). Les salles de dîners (301-302-303-304) sont situées au 3^e niveau du Centre des congrès. L'escalier mécanique doit être utilisé s'y rendre. Les horaires de ces dîners varient entre 11h30 et 14h30.

DEMANDES DES RESPONSABLES DE KENO RELIÉES AUX DÎNERS

Bénévoles aux salles à dîner

Rôles

- Nettoyer les tables à la fin de chaque période de dîner.
- Aider à faire respecter les consignes, qui ont déjà été données aux enseignants par la responsable Kéno.

Déroulement

En gros, il y a 3 périodes de dîner :

De 11 h 30 à 12 h 00

De 12 h 15 à 12 h 45

De 13 h 00 à 13 h 30

Certains jours, les dîners commencent plus tôt (10 h 45) et/ou se terminent plus tard (14 h).

Les groupes ont seulement 30 min pour s'installer, dîner, aller aux toilettes, reprendre leurs manteaux (s'il y a lieu) et se regrouper. C'est pour cette raison qu'il y a généralement un sprint lors des départs.

Les bénévoles ont 15 minutes pour nettoyer les tables.

Tâches

Le poste aux salles à dîner est un poste d'action, c'est-à-dire, que lorsque les groupes arrivent, il faut les encadrer et faire respecter les consignes.

- On demande aux bénévoles de bien comprendre les consignes et de les faire respecter.
- À leur arrivée, voir la responsable du dîner Kéno pour se faire expliquer ce qu'on attend d'eux.
- Avoir une bonne méthode de travail, c'est-à-dire lorsqu'on nettoie les tables, de commencer chacun à son bout, de ne pas attendre que la salle soit libre, on peut commencer le nettoyage aussitôt qu'il y a une table de libre.
- Ne pas quitter son poste avant l'heure convenue.
- Si on quitte pendant le dîner, s'assurer que notre remplaçant sait ce qu'il doit faire.

- Faire attention de ne pas prendre des initiatives qui pourraient nuire, exemple : sortir une poubelle de compost dans le corridor parce que les enfants jettent n'importe quoi. Cela va encombrer le corridor et nuire à la circulation.
- Lorsque les groupes mangent, c'est un moment plus calme. On peut circuler parmi les tables et rappeler aux enseignants de ne pas attendre à la fin de la période pour aller aux toilettes.
- Leur faire penser de récupérer leurs manteaux, s'il y a lieu.

Consignes

- Ne pas laisser de chaises libres entre les personnes du groupe, car les places sont comptées. Les salles sont parfois remplies à pleine capacité.
- S'ils avaient du vestiaire, leurs sacs identifiés sont dans la salle, le long du mur. À la fin du repas, seulement à la fin, l'enseignant doit prendre les sacs et sortir dans le corridor avec les enfants pour s'habiller. Il faut libérer la salle pour que les bénévoles puissent nettoyer les tables avant l'arrivée du prochain groupe.
- Au besoin, leur rappeler l'heure à laquelle ils doivent quitter les salles à diner.
- Leur indiquer le chemin du retour (voie à suivre délimitée par le cordon de foule).

B) COULOIR :

Afin de diriger les groupes scolaires et leurs accompagnateurs dans les salles à dîner qui leur ont été assignées (301-302-303 ou 304), deux bénévoles seront postés au fond du couloir près de la porte en bois et devront vérifier les laissez-passer. Pour vous y rendre vous devez prendre l'escalier mécanique. Ceux-ci devront également s'assurer que les jeunes ne se retrouvent pas dans des zones non permises du Centre des congrès, entre autres à l'étage plus bas. Après le dîner, les bénévoles verront à diriger les groupes vers la sortie et surtout éviter que ceux-ci utilisent la porte de bois (magnétisée et sécurisée) située près des salles de dîners. L'horaire pour ces postes est identique aux périodes de dîners soit de 11h à 14h30 environ.

Sous la responsabilité des personnes du Camp Kéno et d'André Crochetière,
responsable de l'animation jeunesse.

ÉMISSIONS DE RADIO-CANADA

Certaines émissions sont produites dans la journée et d'autres très tôt avant l'ouverture du Salon au grand public. Le nombre de personnes bénévoles présentes varie selon l'heure des émissions. Le rôle des bénévoles consiste à participer au bon déroulement des activités prévues à la scène. **En début d'horaire, les bénévoles se présentent sans faute à la personne responsable de la scène.** Par la suite ils saluent et invitent le public à prendre place et répondent aux questions s'il y a lieu. Pour ce faire, les bénévoles peuvent vérifier la programmation sur les babillards lumineux, situés près de chaque scène, pour connaître les changements à la programmation prévue cette journée là. De plus, **au fur à mesure que les participants arrivent sur la scène, un bénévole devra prendre l'initiative d'offrir l'approvisionnement en eau et en verre. Il est important d'attendre l'arrivée sur scène des participants et de verser l'eau dans les verres devant eux, afin d'éviter que ces derniers pensent que les verres sur la table sont ceux des invités précédents. Un verre d'eau est offert à chaque participant et à l'animateur juste**

avant le début de l'activité. Il est interdit de retourner sur la scène une fois l'activité commencée car cela déconcentre les participants. Il ne faut pas laisser la bouteille d'eau sur la table. Si vous constatez un problème, svp veuillez en aviser le ou la responsable de la scène. Une fois l'activité terminée, les bénévoles ont pour tâche de replacer les chaises et ramasser les papiers ou autres s'il y a lieu.

Pour les émissions matinales, **soit avant l'ouverture du Salon**, un plus grand nombre de bénévoles est nécessaire. À ce moment, les stands des exposants sont fermés et ne doivent pas être accessibles par le public. Les bénévoles doivent donc effectuer la surveillance afin d'éviter les déplacements du public invité. Nécessairement ils doivent accompagner les personnes du public qui veulent accéder à la salle de bain derrière la scène Espace Jeunesse Desjardins. Également, il peut arriver qu'à une émission la participation du public soit **sur invitation seulement**. Les bénévoles ont pour rôle d'accueillir cordialement ce public dans le hall d'entrée du Centre des congrès et de cocher leur nom sur la liste. Par la suite, d'autres bénévoles les prendront en charge pour les amener à la scène et les inciteront à prendre place. Aussi, il est **possible** que pour une émission, café, jus, muffins ou autres soient servis. Le rôle des bénévoles consiste à préparer la table et de s'assurer de l'approvisionnement. Vous référer à la personne responsable de la scène pour vérifier si d'autres besoins sont nécessaires. Finalement à ce poste comme aux autres d'ailleurs, le sourire, la gentillesse sont de mise et bien appréciés du public.

Sous la responsabilité de Johanne Mongeau, directrice des communications.

ÉQUIPE VOLANTE et LOCAL DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles, faisant partie de cette équipe, assurent une présence **en permanence** au local situé à la mezzanine de la salle d'exposition du Salon. Ce local est pour l'usage exclusif des bénévoles lors de leur participation. Différentes responsabilités sont alors attribuées dépendamment des besoins et sont, à titre d'exemple: nouvelle demande de remplacement de stand, besoin d'un bénévole supplémentaire à une scène ou ailleurs, accompagnement d'un auteur ou invité, etc. Divers imprévus ou urgences surviennent durant le Salon c'est pourquoi une équipe volante est nécessaire. **Cependant, les personnes de cette équipe peuvent être sollicitées souvent alors que parfois, elles ne le sont pas autant. Nous vous suggérons donc de vous apporter de la lecture, des mots croisés ou autres afin de meubler les moments libres. Vous pouvez également profiter de cette période pour manger sur place, des facilités sont à votre disposition.** C'est à cet endroit que les bénévoles demandent à la responsable des bénévoles et **avec présentation de reçu** leur remboursement de stationnement ou passages en autobus. Au local des bénévoles, on y trouve un lieu pour laisser manteau et effets personnels (notez qu'il n'y a pas de service de surveillance pour les sacs à main, apportez un petit que vous garderez sur vous). On y trouve aussi du café, des biscuits et quelques petites choses à grignoter. **Ce poste est considéré important et sérieux car il nous permet de régler rapidement les problèmes qui surviennent normalement dans un événement comme celui-ci.**

EXPOSITIONS

À chaque année, au moins deux (2) expositions sont présentées durant le Salon. Habituellement la première est située le long des baies vitrées, après l'arche d'entrée dans le hall du Centre des congrès, la deuxième entre l'escalier mécanique et l'entrée dans la salle d'exposition. Parfois une troisième exposition est accessible. Elle est située dans le coin du hall entre les deux autres. À chacune des expositions le rôle des bénévoles consiste à saluer les visiteurs, à surveiller les aires d'expositions afin d'éviter les dommages et à donner de **brèves** informations, au besoin. Pour information et précisions sur les expositions, vous devez consulter le programme du Salon.

GUICHET DES ACCRÉDITATIONS

Le rôle des bénévoles (2 personnes) consiste entre autres à remettre les accréditations aux personnes qui se présentent à ce poste dont les auteurs, le personnel des exposants, les membres de la presse, les bénévoles et autres invités. Les exposants ont déjà reçu leurs accréditations par la poste. Toutes les accréditations sont classées dans des casiers bien identifiés et sont par ordre alphabétique. L'une de ces personnes à ce poste doit agir comme responsable et être en lien avec le bureau d'administration pour informer les responsables dans le cas où certaines accréditations sont manquantes, pour indiquer l'arrivée d'invités, ou encore pour obtenir la marche à suivre dans certaines situations délicates.

Différentes situations peuvent se présenter. Il peut arriver qu'un auteur n'ait pas d'accréditation. À ce moment il faut prendre note du nom, vérifier sa participation dans le programme et lui remettre un billet de faveur pour entrer dans le Salon. S'il revient un autre jour, lui demander de se présenter au bureau d'administration (local 503) afin d'obtenir son accréditation.

Aussi, il est possible que certaines personnes, travaillant pour un ou des exposants, ne détiennent pas leur accréditation. Dans ce cas aussi lui remettre un billet de faveur d'entrée au Salon. Également, lui demander de se procurer son accréditation auprès du responsable du stand pour lequel il travaille.

Ce poste est plus compliqué. Par conséquent, les bénévoles désignés à l'occuper doivent faire preuve de gentillesse, de délicatesse, de bon jugement, de rapidité et de débrouillardise. Ils doivent également avoir pris connaissance du programme du Salon avant de débiter l'horaire qui leur est assigné.

Sous la responsabilité de Claire Grenier, directrice de l'administration et responsable du service aux exposants.

PORTE DES ACCRÉDITÉS

Ce poste est situé sous l'arche, au tourniquet, dans le hall d'entrée du Centre des congrès. Les personnes (2) bénévoles ont pour rôle de saluer et souhaiter la bienvenue aux visiteurs et laisser entrer **uniquement les personnes qui détiennent une accréditation**. Selon le cas, les visiteurs qui ne l'ont pas doivent être dirigés soit au guichet d'accréditation pour obtenir leur accréditation, à la billetterie pour acheter un billet ou à l'entrée des visiteurs pour ceux qui ont déjà leur billet. La délicatesse, la politesse et le sourire sont des atouts importants à ce poste.

REPLACEMENTS DANS LES STANDS

Certains éditeurs (des petites maisons d'édition) doivent s'absenter aux heures de repas ou de pause. Ils ont donc précédemment complété une demande de remplacement qu'ils ont transmis au bureau du Salon. Pour le bénévole désigné à ce stand il s'agit d'effectuer la surveillance lors de cette absence. La durée du remplacement est de 30 à 60 minutes **maximum** pour le repas et de 30 minutes **maximum** pour une pause. **Le bénévole doit signaler à l'éditeur qu'il ne peut dépasser l'horaire fixé car bien souvent il a un autre poste à combler ensuite**. Il peut arriver que le responsable du stand demande que le bénévole effectue de la vente durant le remplacement. Si c'est le cas et que le bénévole est d'accord, les deux doivent prendre entente sur le fonctionnement. Les éditeurs remplacés sont toujours très reconnaissants de l'aide apportée.

SCÈNES DES ACTIVITÉS JEUNESSE

En début d'horaire à ce poste, les bénévoles doivent **sans faute se présenter à la personne responsable de la scène** afin de s'identifier et connaître leurs tâches. Le rôle consiste à assister le responsable de la scène afin d'assurer le bon déroulement des activités. Pour ce faire, il faut répondre aux diverses demandes de la personne responsable : inciter et aider les enfants à s'asseoir sur le tapis devant la scène (les ados prennent place sur des chaises lors de leur visite), parfois demander d'installer les enfants en poussette sur les côtés, proposer aux adultes seulement de s'asseoir sur les bancs, placer ou déplacer des éléments de décor, donner certains renseignements (ex. : la situation des toilettes, à gauche derrière la scène), etc. La courtoisie et le sourire sont les bienvenus en tout temps. N.B. Parfois des activités pour adultes ont lieu sur cette scène.

Sous la responsabilité d'André Crochetière, responsable de l'animation jeunesse.

SCÈNES D'ACTIVITÉS POUR ADULTES

En débutant l'horaire à ce poste, **les bénévoles doivent sans faute se présenter à la personne responsable de la scène.** Par la suite **ils doivent demeurer debout et se placer à un endroit facilement repérable par le responsable.** Le rôle consiste à participer au bon déroulement des activités prévues à la scène. Pour ce faire, ils saluent et invitent le public à prendre place et répondent aux questions s'il y a lieu. Pour ce faire, les bénévoles peuvent vérifier la programmation sur les babillards lumineux, situés près de chaque scène, pour connaître les changements à la programmation prévue cette journée là. De plus, **au fur à mesure que les participants arrivent sur la scène, un bénévole devra prendre l'initiative d'offrir l'approvisionnement en eau et en verres. Il est important d'attendre l'arrivée sur scène des participants et de verser l'eau dans les verres devant eux,** afin d'éviter que ces derniers pensent que les verres sur la table sont ceux des invités précédents. Un verre d'eau est offert à chaque participant et à l'animateur avant le début de l'activité. **Il est interdit de retourner sur la scène une fois l'activité commencée** car cela déconcentre les participants. Il ne faut pas laisser la bouteille d'eau sur la table. Si vous constatez un problème, svp veuillez en aviser le ou la responsable de la scène. Les bénévoles demeurent debout durant l'activité. Une fois terminé, les bénévoles ont pour tâche de replacer les chaises et ramasser les papiers ou autres s'il y a lieu. Nous vous demandons de ramasser les verres d'eau des participants et d'aller les vider dans les salles de bains à proximité. Vous pouvez aussi discrètement arroser les plantes installées sur la scène mais prenez garde aux débordements. Nous demandons également aux bénévoles de s'assurer que les lieux d'animation ne servent pas aux regroupements d'étudiants durant les visites scolaires (mercredi, jeudi et vendredi). L'aménagement des chaises en forme théâtre ne doit pas être modifié. Signalez aux étudiants ou à l'accompagnateur du groupe que des lieux pour manger ont été prévus pour les groupes scolaires aux niveau 300 (se rendre dans le grand hall d'entrée près des aires d'expositions). Nous comprenons qu'il peut y avoir des cas d'exception et c'est pour cela que nous nous fions à votre bon jugement. Le sourire et la gentillesse sont appréciés à ces postes.

Sous la responsabilité de Danièle Bombardier, responsable de la programmation adulte.

SORTIES SCOLAIRES

Les sorties scolaires ont lieu le mercredi, jeudi et vendredi durant la semaine du Salon. Il est parfois difficile pour le grand public d'accéder à la salle d'exposition lorsque les jeunes des groupes scolaires en sortent pour se diriger vers la porte de sortie qui leur est désignée.

Ce poste a donc été créé afin permettre une meilleure circulation pour les visiteurs et étudiants. Il est situé dans le hall du Centre des congrès près de l'escalier mécanique. Un cordon de foule a été installé. Il s'agit pour les personnes bénévoles de faire circuler les visiteurs entrants à l'intérieur du cordon de foule, près du mur, et de diriger les jeunes des groupes scolaires, s'il y a lieu, à l'extérieur du cordon soit du côté des baies vitrées. Les professeurs et accompagnateurs sont sur

place et sont responsables des jeunes, mais il peut arriver que certains jeunes s'égarer. Les bénévoles présents peuvent les aider gentiment en leur indiquant la bonne direction.

Sous la responsabilité du Camp Kéno.

STAND D'ACCUEIL

Le stand d'accueil est situé dans le hall d'entrée du Centre des congrès. Il s'agit pour les bénévoles (2 personnes) de souhaiter avec sourire, la bienvenue aux visiteurs et de distribuer le programme aux personnes qui le désirent. Cependant, lors des visites scolaires, les programmes sont plutôt remis aux adultes et aux adultes accompagnateurs plutôt qu'aux jeunes afin d'éviter la pénurie de programme. C'est aussi le rôle des bénévoles de prendre connaissance de l'endroit où se situe l'entrée dans la salle d'exposition, le casse-croûte, le stand d'information et autres facilités en vue de répondre aux diverses informations demandées par les visiteurs. Pour les activités des différentes journées, les bénévoles doivent référer les visiteurs au stand d'information. Il est également dans les tâches des bénévoles d'effectuer la demande d'approvisionnement des programmes soit à l'administration ou à la mezzanine des bénévoles.

Sous la responsabilité de Claire Grenier, directrice de l'administration et responsable du service aux exposants.

STAND D'INFORMATION

Ce poste est situé à l'intérieur de la salle d'exposition, plus précisément en face des portes d'entrée. C'est à cet endroit que les visiteurs se renseignent sur la localisation des stands, les auteurs en séances de signatures et nombreux autres renseignements reliés aux activités de la journée. La tâche des personnes (2) bénévoles consiste principalement à **assister les libraires** afin de donner des informations générales aux visiteurs. Pour les questions plus complexes, les bénévoles doivent référer les visiteurs aux libraires qui ont accès à l'ordinateur. Il est important pour les bénévoles de bien prendre connaissance du programme du Salon (www.silq.ca) avant d'occuper ce poste. Ce poste exige rapidité et débrouillardise. Le sourire et la gentillesse sont particulièrement appréciés par les visiteurs.

Sous la responsabilité de Claire Grenier, directrice de l'administration et responsable du service aux exposants.

SURVEILLANCE DES SCÈNES AVANT LES ACTIVITÉS

Ce poste est nécessaire uniquement le mercredi, jeudi et vendredi lors des visites des groupes scolaires. Le rôle des deux (2) bénévoles à ce poste consiste à s'assurer que les espaces du public devant les scènes demeurent intacts jusqu'au début des activités. Les chaises en forme théâtre ne doit pas être modifié. Pour ce faire il s'agit de surveiller et éviter que les lieux ne servent de lieux

de regroupement d'étudiants. Vous pouvez signaler aux étudiants ou à l'accompagnateur du groupe que des espaces pour manger ont été prévus pour les groupes scolaires aux niveau 300 (se rendre dans le grand hall d'entrée près des aires d'expositions et de l'escalier mécanique). Le sourire et la délicatesse sont de mise et appréciés.

Sous la responsabilité de Claire Grenier, responsable de l'administration et du service aux exposants.

TOURNÉE D'EAU

Au début de chaque journée, environ une heure avant l'ouverture du Salon, une tournée de distribution de verres et de bouteilles d'eau à chaque stand est effectuée. Quatre (3) personnes bénévoles participent à cette opération en présence de la personne responsable (nom à confirmer). Cette dernière donnera les indications de distribution aux bénévoles présents. Cette activité demande juste un peu de souplesse et de forme physique (marche). Le responsable doit également alimenter en programme le stand d'accueil et le stand d'information.

Sous la responsabilité d'André Crochetière, responsable des activités spéciales, de l'animation jeunesse et des bénévoles.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES :

D'autres postes, non connus pour l'instant, peuvent s'ajouter durant le Salon et seront comblés par **les bénévoles disponibles à l'équipe volante. Cette équipe est donc importante.**

Il est très utile de consulter le programme avant d'occuper votre poste. Vous pourrez le consulter entre autres sur notre site www.silq.ca.

Votre participation et votre présence durant le Salon sont très importantes pour nous. Les bénévoles qui respecteront leurs horaires et qui n'annuleront pas durant le Salon se verront automatiquement rappelées pour l'édition de l'année suivante.

Pour les personnes qui ont déjà participé comme bénévole dans le passé et qui ne peuvent plus faire partie de notre équipe dans le futur, il serait gentil de nous informer. Nous enlèverons vos coordonnées dans notre liste d'envoi postal.

MERCI !