

SALON INTERNATIONAL DU LIVRE DE QUÉBEC
CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC

DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

Le présent document contient l'essentiel des informations reliées aux différents postes occupés par les personnes bénévoles, mais d'autres particularités peuvent s'ajouter selon les besoins. Pour toute question, les bénévoles ne doivent pas hésiter à s'adresser à la personne responsable.

Accueil des exposants (Secrétariat)	Page 2
Activités spéciales	Page 2
Cocktail des écrivains	Page 2
Dîners scolaires	Page 2
Émissions de Radio-Canada	Page 4
Entrée des accrédités	Page 5
Équipe volante et local des bénévoles	Page 5
Expositions	Page 6
Guichet des accréditations	Page 6
Remplacement dans les stands	Page 6
Scène des activités jeunesse	Page 7
Scènes d'activités pour adultes	Page 7
Sorties scolaires	Page 8
Stand d'information	Page 8
Surveillance des scènes avant les activités	Page 8
Remarques importantes	Page 8

ACCUEIL DES EXPOSANTS (Secrétariat)

Deux (2) personnes bénévoles sont assignées en tout temps à ce poste. Leurs responsabilités consistent à aider la personne responsable du SILQ 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 de prendre note des messages, s'il y a lieu. Cette personne doit également tenir une liste des objets perdus et s'assurer que ceux-ci sont déposés dans un contenant à cet effet afin d'en faciliter la récupération le cas échéant. L'autre personne s'occupe d'accueillir les exposants ou autres visiteurs et de répondre, entre autres, à leurs demandes de renseignements. Cette personne apporte aussi son soutien à l'autre bénévole, notamment pour répondre au téléphone. Les deux bénévoles effectuent également diverses tâches demandées par la personne responsable de ce poste. En vue d'une meilleure efficacité, il est important que les bénévoles prennent d'abord connaissance du programme du Salon au www.silq.ca avant d'occuper ce poste et se familiarisent avec la version papier du programme. La politesse, le sourire et la discrétion sont de mise à ce poste.

ACTIVITÉS SPÉCIALES

Pendant toute la durée du Salon, différentes activités sont organisées afin d'accueillir les éditeurs, les auteurs et des groupes spéciaux. Ces activités sont réservées à des invités qui doivent détenir une invitation pour y participer. Des personnes bénévoles sont sollicitées afin d'aider à l'accueil, à la circulation (ascenseurs) et à d'autres tâches, selon les besoins. Les personnes bénévoles sont alors sous la responsabilité de la responsable du service aux exposants qui leur indique la marche à suivre. La politesse, la courtoisie et le sourire sont de mise.

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 17h30 (jour et heure à confirmer). Cette activité n'est pas ouverte au grand public et 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.

DÎNERS SCOLAIRES

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

Quatre (4) salles sont prévues pour les repas des jeunes. Dans chacune d'elles, 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 sont déposés dans les poubelles et s'occupent par la suite de nettoyer les tables. À cet effet, des produits d'entretien ont été remis au Camp Kéno et seront déjà dans les salles à dîner.

Les salles prévues pour les dîners (301, 302, 303 et 304) sont situées au 3^e niveau du Centre des congrès. L'escalier mécanique doit être utilisé pour s'y rendre. Les horaires de ces dîners varient habituellement entre 11h00 et 14h00.

DEMANDES DES RESPONSABLES DU CAMP KENO RELIÉES AUX DÎNERS

Bénévoles aux salles à dîner

Rôles

- 8 bénévoles (2 par salle) : 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

L'horaire des groupes scolaires est déjà établi. En gros, il y a plusieurs périodes de 30 minutes, avec une courte pause avant la suivante. Exemple :

De 11 h 30 à 12 h 00

De 12 h 15 à 12 h 45

De 13 h 00 à 13 h 30

Selon les jours, les dîners peuvent commencer plus tôt (10 h 15) ou se terminer plus tard (14 h).

Les groupes ont seulement 30 minutes pour tout faire : s'installer, dîner, ramasser, 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, 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 avant la fin des dîners, 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. Demander d'abord l'avis de la responsable du dîner Kéno.
- 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 (les mêmes sont données aux enseignants)

- 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. C'est l'enseignant qui doit prendre les sacs et faire la distribution aux élèves à l'intérieur de la salle. On demande aux enseignants de regrouper leurs élèves aussi à l'intérieur de la salle pour ne pas encombrer le corridor et nuire au passage des groupes prêts à quitter.
- Rappeler aux enseignants de ne pas attendre à la fin pour envoyer les jeunes aux toilettes.
- Leur rappeler l'heure à laquelle ils doivent quitter les salles à diner.

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'horaires, les bénévoles se présentent sans faute à la personne responsable de la scène.** Par la suite, les bénévoles 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 et à mesure que les invités arrivent sur la scène, un bénévole devra prendre l'initiative d'offrir de 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 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 non plus 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 de ramasser les papiers ou autres articles 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 Jeunesse. 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 à s'assurer de l'approvisionnement. Vous référer à la personne responsable de la scène pour vérifier s'il y a d'autres besoins. Finalement, à ce poste comme à tous les postes, le sourire et la politesse sont de mise et bien appréciés du public.

ENTRÉE DES ACCRÉDITÉS

Ce poste est situé sous l'arche, au tourniquet, dans le hall d'entrée du Centre des congrès. Les deux (2) personnes bénévoles ont pour rôle de saluer et souhaiter la bienvenue aux visiteurs et de 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.

ÉQUIPE VOLANTE ET LOCAL DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles assignés à ce poste 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, comme par exemple une nouvelle demande de remplacement dans un stand, besoin d'un bénévole additionnel à une scène ou ailleurs, accompagnement d'un auteur ou d'un invité, etc. Divers imprévus ou urgences surviennent durant le Salon et c'est pourquoi une équipe volante est nécessaire. Cependant, comme **il est difficile de prévoir si les bénévoles de cette équipe seront sollicités souvent ou pas**, nous vous suggérons d'apporter de la lecture, des mots croisés ou autre afin de meubler les moments libres. Vous pouvez également profiter de cette période pour manger sur place.

C'est également à cet endroit que les bénévoles demandent à la personne responsable des bénévoles le **remboursement de leurs frais de stationnement ou passages en autobus, sur présentation de reçus**. Au local des bénévoles, il y a un vestiaire pour les manteaux et effets personnels. Notez toutefois qu'il n'y a pas de surveillance pour les sacs à main. Nous vous suggérons d'apporter un petit sac à main que vous pouvez garder 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 inévitablement lors d'un événement de l'ampleur du Salon.

EXPOSITIONS

À chaque année, au moins deux (2) expositions sont présentées durant le Salon. Habituellement, celles-ci sont situées dans le corridor menant à l'entrée de la salle, le long des baies vitrées. À chacune des expositions, le rôle des bénévoles consiste à saluer les visiteurs, à surveiller les aires d'exposition afin d'éviter les dommages, et à donner de brèves informations, au besoin. Pour en savoir plus à ce sujet, vous devez consulter le programme du Salon.

GUICHET DES ACCRÉDITATIONS

Le rôle des deux (2) bénévoles attirés à ce poste 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 des personnes bénévoles à ce poste doit agir comme responsable et être en lien avec le bureau d'administration pour informer les responsables dans les 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 au Salon. S'il revient un autre jour, il faut lui demander de se présenter au bureau d'administration (local 502) 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, il faut alors lui remettre un billet de faveur pour lui permettre d'entrer au Salon. Il faut également lui demander de se procurer son accréditation auprès du responsable du stand pour lequel elles travaillent.

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

REPLACEMENT DANS LES STANDS

Certains responsables de stand ont besoin d'une pause à l'heure des repas. 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. **La personne bénévole doit signaler à l'éditeur qu'elle ne peut pas dépasser l'horaire fixé car bien souvent, elle 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 de connaître leurs tâches. Le rôle consiste à assister la personne 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 (par exemple : la localisation des toilettes, à gauche derrière la scène), etc. La courtoisie et le sourire sont les bienvenus en tout temps. À noter qu'il arrive que des activités pour adultes se déroulent sur cette scène.

SCÈNES D'ACTIVITÉS POUR ADULTES

En débutant l'horaire à ce poste, les personnes bénévoles doivent **sans faute se présenter à la personne responsable de la scène**. Par la suite, elles 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, elles 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 et 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 les pichets d'eau sur la table. Si vous constatez un problème, svp veuillez en aviser la personne responsable de la scène. Les bénévoles demeurent debout durant l'activité.

Une fois terminé, les bénévoles ont pour tâche de replacer les chaises et de ramasser les papiers ou autres articles 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 bain 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 au 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.

SORTIES SCOLAIRES

Les sorties scolaires ont lieu le mercredi, le jeudi et le 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 de permettre une meilleure circulation pour les visiteurs et les écoliers. 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.

STAND D'INFORMATION

Ce poste est situé **à l'extérieur de la salle d'exposition, à proximité des portes d'entrée**. C'est à cet endroit que les visiteurs se renseignent sur la localisation des stands, les auteurs en séances de signature et obtiennent de nombreux autres renseignements reliés aux activités de la journée. La tâche des personnes bénévoles (3) 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. Les visiteurs y apportent aussi les objets trouvés, que les bénévoles conservent et qui sont ensuite déposés au secrétariat du Salon (bureau 502). **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 politesse sont particulièrement appréciés par les visiteurs.

SURVEILLANCE DES SCÈNES AVANT LES ACTIVITÉS

Ce poste est nécessaire uniquement le mercredi, le jeudi et le vendredi lors des visites des groupes scolaires. Le rôle des deux (2) bénévoles consiste à s'assurer que les espaces du public devant les scènes demeurent intacts jusqu'au début des activités. L'aménagement des chaises en forme théâtre ne doit pas être modifié. Pour ce faire, il s'agit de surveiller et d'éviter que les lieux ne servent au regroupement des écoliers. Vous pouvez signaler à ceux-ci ou à l'accompagnateur du groupe que des espaces pour manger ont été prévus pour les groupes scolaires au niveau 300 (se rendre dans le grand hall d'entrée près des aires d'exposition et de l'escalier mécanique). Le sourire et la délicatesse sont de mise et appréciés.

REMARQUES IMPORTANTES

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 voire essentiel de consulter le programme avant d'occuper votre poste. Vous pouvez le consulter sur le site du Salon au www.silq.ca avant de pouvoir le faire à l'aide de la version imprimée disponible quelques jours avant l'ouverture du Salon dans le journal Le Soleil et sur place pendant la durée de l'événement.

Votre participation et votre présence durant le Salon sont très importantes pour nous. Les personnes 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 bénévoles dans le passé et qui ne peuvent plus faire partie de notre équipe dans le futur, il serait aimable de nous en informer. Nous retirerons vos coordonnées de notre liste d'envoi.

Merci et bon Salon!