



Boîte à outils **à l'usage des chapitres de** **l'Internet Society internationale**

Outils de mobilisation des bénévoles

Table des matières

Introduction	1
I. Comprendre pourquoi les membres font du bénévolat	2
II. Opportunités de bénévolat	4
A. Réunions et Présentations	4
B. Les activités éducatives, de soutien et de sensibilisation peuvent susciter le bénévolat.....	6
III. Comment intéresser et impliquer de nouveaux membres et de nouveaux bénévoles	8
A. Bâtir une culture axée sur le bénévolat.....	8
B. Identifier des membres et des bénévoles potentiels	12
IV. Techniques de fidélisation des bénévoles et des membres	13
A. Cultiver des relations solides et durables.....	13
Conclusion.....	15
Liste de contrôle d'événement pour les bénévoles.....	17
Responsabilités des bénévoles et descriptions des tâches confiées	21
Exprimer votre reconnaissance	25
Enquête sur les centres d'intérêt des membres et des bénévoles	26

Introduction

Si vous êtes comme beaucoup de dirigeants de chapitre ISOC, vous réfléchissez sûrement aux meilleurs moyens de mobiliser vos membres dans une équipe efficace qui mènera et réussira des programmes dans votre région ou liés à votre mission. Cette boîte à outils, qui tire profit des idées des membres du chapitre qui ont organisé des événements réussis, a été conçue dans le but d'aider les dirigeants de chapitre à exploiter l'énergie de leurs membres pour créer et mettre en œuvre tous types d'activités, des présentations et événements aux campagnes de sensibilisation et activités éducatives et de réseautage.

Si votre chapitre est nouveau, il peut s'avérer très utile de tirer parti de l'engouement pour ce qui est de la manière dont votre équipe peut avoir un impact. Cet enthousiasme est l'un de vos outils les plus utiles et doit être exploité dès que possible.

Si votre chapitre est déjà créé, l'une des clés de votre réussite est d'inciter en permanence vos membres à servir comme bénévoles.

Vous trouverez dans cette boîte à outils :

- ✓ Des idées sur ce qui pousse les membres à être bénévoles.
- ✓ Des conseils d'autres dirigeants de chapitre sur ce qui fonctionne pour eux.
- ✓ Des stratégies pour persuader vos membres à servir comme bénévoles.
- ✓ Des moyens d'utiliser les réunions, présentations et activités pour encourager le bénévolat.
- ✓ Des outils tels que des listes de contrôle, des exemples de mots de remerciement et un exemple d'enquête envoyée aux membres.



I. Comprendre pourquoi les membres font du bénévolat

Dans une étude réalisée en 2007 sur plus de 26 000 membres de 23 organisations commanditaires, l'American Society of Association Executives et le Center for Association Leadership ont découvert quelles sont les clés pour transformer des membres passifs en membres actifs. Bien que cette étude ait été réalisée uniquement auprès de citoyens américains, elle contient une multitude d'idées et de principes qui pourraient s'avérer utiles pour les dirigeants de chapitre du monde entier.

Voici les principales idées issues de cette étude :

- ✓ Les gens acceptent plus facilement une tâche lorsqu'elle leur est demandée en personne. Demander en personne à un membre de soutenir le chapitre est le moyen le plus efficace de recruter des bénévoles. Une des manières de s'assurer que les gens acceptent une tâche consiste à d'abord déterminer leurs centres d'intérêt et les compétences qu'ils peuvent apporter au chapitre.
- ✓ Alors que certaines personnes préfèrent effectuer des tâches qui mettent à profit leurs compétences, d'autres voient le bénévolat comme une occasion d'essayer de nouvelles choses, de vivre de nouvelles expériences et d'élargir leurs compétences sans que cela n'affecte la qualité de leur travail.
- ✓ Les personnes très occupées ont besoin de sentir que le fait de donner de leur temps changera les choses de manière significative. Obtenir l'aide d'un membre peut être plus facile si vous reprenez la demande dans le contexte de l'objectif prioritaire de l'ISOC.
- ✓ Les professionnels ont de nombreuses raisons de donner de leur temps. Les motifs de satisfaction les plus courants sont liés à ces facteurs de comportement bénévole :
 1. Désir de « redonner » à leur domaine professionnel.
 2. Envie de faire des rencontres, de travailler et de socialiser avec d'autres membres de leur profession.
 3. Sentiment de travailler dans un but commun.
 4. Besoin de se rapprocher de la mission de l'ISOC.
 5. Occasion d'utiliser leurs compétences.
 6. Occasion de prendre un rôle de leadership.
 7. Sentiment d'être respecté et apprécié.
 8. Sentiment d'agir en réponse à des choix qui leur ont été donnés lorsqu'ils sont bénévoles ou qu'ils effectuent leurs tâches.



Les chercheurs qui tentent de savoir pourquoi les gens font du bénévolat ont constaté que les motivations d'une personne déterminent ses préférences pour certaines tâches. Ils ont constaté que « l'envie d'aider les autres, de soutenir une cause ou une profession et d'agir par compassion est la chose la plus importante » pour les bénévoles.

En tant que dirigeant de chapitre, vous pouvez utiliser ces idées pour faire de vos membres des bénévoles actifs et enthousiastes. Commencez par demander aux membres de votre chapitre (en personne si possible) ce qu'ils espèrent retirer de leur rôle de membre. Prenez des notes (mentales et écrites) : cela vous aidera à mieux comprendre chaque membre et ses motivations. Puis, lorsque le moment est venu de les inviter à faire du bénévolat, vous pouvez répondre aux besoins spécifiques de chacun des membres en adaptant au mieux leurs intérêts à ces tâches.

L'envie (ou les motivations) d'un membre de chapitre de faire du bénévolat provient parfois de son désir d'aider sa communauté. Les gens sont souvent prêts à accepter une tâche (surtout en dehors de leurs domaines d'intérêt spécifiques) lorsque la valeur qu'ils lui accordent dépasse leurs préférences personnelles.

Bien que les chercheurs aient constaté que « certains membres n'ont pas d'idées aussi arrêtées sur les raisons de leur bénévolat associatif que sur le bénévolat communautaire », les chapitres de l'ISOC ont de la chance parce que notre mission et nos objectifs rapprochent à la fois les « moteurs » professionnels et sociaux du bénévolat. Il est important de noter que la recherche signale également que les gens recherchent des occasions de relier leur travail bénévole et professionnel. Encourager les membres (existants et potentiels) au bénévolat revient simplement à décrire de quelle manière le travail de l'ISOC aide la communauté.

Les chercheurs ont également appris que les gens font du bénévolat « non seulement parce qu'ils veulent soutenir une cause, mais parce qu'ils s'attendent à certains avantages personnels en retour (tels que le développement, le feedback et la reconnaissance). » Pour cette raison, les chercheurs recommandent de transmettre un message clair sur les avantages dont les bénévoles potentiels bénéficieront personnellement, ainsi que sur les avantages dont profitera la communauté pour s'assurer que les responsabilités spécifiques seront prises.

C'est pourquoi il convient, lors de l'invitation des bénévoles potentiels, de leur proposer un assortiment d'avantages personnels et de profits pour la communauté. L'invitation pourrait être, par exemple :

« Jo, je sais que vous vous êtes engagé à aider les communautés rurales dans notre région avec le renforcement des capacités Internet. Je crois aussi que votre activité repose sur la compréhension des besoins de réseau des entreprises locales. Dans cet esprit, seriez-vous disposé à prendre contact avec les directeurs des TI dans la partie sud de notre région pour les inviter à notre prochaine présentation ? Lors de cet événement, vous aurez l'occasion de vous présenter et nouer quelques bons contacts au nom de notre chapitre et de votre entreprise. »

Voici un autre exemple d'invitation :

« Sébastien, lors de notre conversation, vous avez démontré de l'intérêt pour faire de notre chapitre un chef de file dans la question de la sécurité et la stabilité de l'Internet. Vous avez également mentionné que vous êtes à la recherche d'un emploi en tant qu'ingénieur réseau. Seriez-vous prêt à donner une conférence

sur ce sujet ? Si oui, nous pourrions cibler un public qui pourrait être utile pour attirer de nouveaux membres, comme les institutions financières, qui misent gros sur la sécurité et la stabilité de l'Internet. Cela vous permettrait de vous exposer à d'éventuels employeurs tout en nous aidant à nous établir comme experts en la matière. »

Ou alors, vous pouvez vous adresser à un public particulier pour aider à trouver des membres potentiels :

« Louis, notre chapitre est intéressé par l'organisation d'une série de conférences sur des sujets liés à la navigation sur Internet en toute sécurité. Je sais que vous travaillez au service d'assistance informatique à l'université locale. Seriez-vous prêt à nous trouver une salle dans votre établissement que nous pourrions utiliser pour les conférences ? D'autre part, pensez-vous que vous pourriez trouver des étudiants en informatique éventuellement intéressés à travailler au bureau d'inscription ? De cette façon, nous pourrions éviter les frais de location d'une salle et éveiller l'intérêt des étudiants pour notre chapitre. »

Comme l'illustrent ces exemples, être membre actif de votre chapitre peut être utile et gratifiant. Ce type d'approche donne aux membres un contexte altruiste pour entrer en contact avec des personnes qui pourraient leur servir professionnellement. En fait, les chercheurs ont constaté que « l'un des résultats les plus prometteurs de cette étude était que de nombreux membres d'associations trouvent l'expérience de bénévolat si gratifiante qu'ils la considèrent comme un avantage de membre en soi. »

Tandis que les activités, projets et événements d'un chapitre fournissent à la communauté des occasions d'en savoir plus sur l'Internet et les personnes qui soutiennent les objectifs de l'ISOC dans leur communauté, ils créent également des possibilités pour que vos membres se sentent davantage impliqués en participant à l'effort global en tant que bénévoles.

Les événements publics et les présentations permettent d'exposer aux non-membres le travail réalisé par les chapitres. Ils aident également les membres de chapitres à utiliser leur force organisationnelle dans la participation et le bénévolat, ce qui permet de consolider leur relation avec le chapitre et sa mission.

II. Opportunités de bénévolat

A. Réunions et présentations

Après avoir passé une bonne partie du temps à trier et affiner les objectifs de votre chapitre, vous passerez un peu de temps à étudier la façon dont vos membres et d'autres personnes feront connaissance avec votre chapitre. Les réunions et présentations, soit à l'initiative du chapitre ou sous forme d'effort conjoint d'une ou plusieurs organisations, sont d'excellents moyens d'attirer de nouveaux membres et de donner aux membres existants des possibilités de s'impliquer.

Elles fournissent également de grandes opportunités pour apprendre à décomposer

« Quand nous avons besoin d'une compétence, nous envoyons une question à la liste de diffusion du chapitre et aux personnes susceptibles de posséder cette compétence. Nos membres nous proposent même parfois de développer des programmes informatiques ou d'accueillir des activités. Nous utilisons tous ceux que nous pouvons. »

—Alejandro Pisanty, chapitre ISOC du Mexique

les responsabilités en tâches plus petites qui, lorsqu'elles sont gérées correctement, garantissent la réussite des événements tout en mobilisant et encourageant les bénévoles.

Si vous avez de l'expérience en planification d'événements, vous savez ce qu'il faut faire pour en assurer le succès. La clé est la planification. La plupart des dirigeants de chapitre de l'ISOC sont de l'avis qu'il vaut mieux commencer petit et travailler à votre manière pour passer ensuite à des présentations et des événements plus complexes et plus fréquents.

Une fois que votre chapitre a décidé d'organiser une réunion ou une présentation, commencez par vous réunir avec vos membres et membres de comité de chapitre les plus actifs. Préparez une liste de mesures à prendre (si vous n'êtes pas sûr de ce qui devrait figurer sur cette liste, renseignez-vous auprès des membres qui ont de l'expérience dans l'événementiel ou contactez d'autres chapitres de l'ISOC par l'intermédiaire de la liste des délégués de chapitre).

Voici quelques éléments qui devraient figurer sur votre liste :

- ✓ Lieu : quel est l'endroit qui conviendrait le mieux à l'événement, est-il pratique et confortable pour les membres et les invités ? Si votre chapitre a peu ou pas de fonds disponibles, la personne chargée d'identifier un lieu devra trouver un endroit gratuit pour la tenue de l'événement. Consultez le guide de l'ISOC à l'usage des chapitres pour obtenir des renseignements sur le mécénat et les contributions en nature.
- ✓ Promotion : qui sera responsable de la promotion de l'événement, outre l'envoi de courriels aux membres ?
- ✓ Mise en place : comment l'espace sera-t-il aménagé pour l'événement et qui se chargera de la mise en place de la salle ?
- ✓ Accueil : qui sera disponible pour accueillir les participants et obtenir ou vérifier leurs informations de contact ?



Le secret pour créer des activités réussies et mener des programmes efficaces est simple : divisez le travail en tâches plus petites et plus simples qui peuvent être partagées par un grand nombre de personnes.

Vous souhaitez recruter de nouveaux membres ? Soyez créatif !

Beaucoup de chapitres ISOC font preuve de créativité lorsqu'il s'agit de recruter de nouveaux membres. Le chapitre ISOC du Colorado a décidé d'installer un kiosque au sommet 2010 Rocky Mountain IPv6 Summit afin de se présenter à la communauté. « Comme nous sommes une association à but non lucratif, nous avons pu négocier facilement un stand gratuit pour cet événement. Nous avons ensuite demandé au siège de l'ISOC de financer l'achat d'une banderole, d'un emballage de table et d'un prix. Outre tout le matériel de qualité que le siège de l'ISOC nous a envoyé et quelques stickers que nous avons imprimés nous-mêmes, nous avons mis une fiche d'inscription sur la table ainsi qu'un panneau annonçant que toute personne qui devenait membre pendant le sommet serait inscrite au tirage au sort permettant de gagner le prix. Nous avons choisi un lecteur MP3 appelé « Daisy » sympa et original d'une valeur d'environ 100 dollars. Sur les deux jours de l'événement, nous avons enregistré l'inscription d'une dizaine de nouveaux membres et nous avons aussi parlé à beaucoup de nos membres actuels. »

- ✓ Présentations/médiation : qui accueillera le(s) conférencier(s), le(s) présentera et le(s) aidera lors des questions/réponses, le cas échéant, après la présentation ?
- ✓ Rafrâichissements : qui s'occupera de servir les boissons et les encas, le cas échéant ?
- ✓ Promotions et prix : quels prix ou promotions peuvent être offerts pour rendre l'événement plus amusant et garder les gens dans la salle ?
- ✓ Rangement : qui sera chargé de remettre la salle en ordre, si nécessaire ?
- ✓ Administration : qui sera responsable de la saisie des nouveaux emails et de la mise à jour des emails existants dans la base de données du chapitre ?
- ✓ Suivi : votre chapitre voudra un feedback. Qui assurera le suivi avec les participants et les conférenciers ?

« On doit trouver des moyens de répartir le travail qui doit être fait tout en trouvant des moyens d'attribuer le mérite autrement que par un simple merci. »

— Christopher Wilkinson, Conseil européen de coordination des Chapitres de l'Internet Society

Comme le montre cette liste partielle, il y a beaucoup de petites tâches, mais importantes, impliquées dans le lancement d'un programme couronné de succès. Pour tout nouveau chapitre (ou récemment réorganisé), il est essentiel que les programmes soient bien planifiés, organisés et gérés sur place. Plus important encore, chacune de ces tâches est tout-à-fait gérable par un nouveau bénévole ou un bénévole engagé depuis peu.

B. Les activités éducatives, de conseil et de sensibilisation du public peuvent inspirer le bénévolat

Comme pour les réunions et les présentations, les activités éducatives et de sensibilisation du public peuvent stimuler vos membres et en faire des bénévoles. Dans l'ensemble de la communauté des chapitres de l'ISOC il y a des exemples illustrant la façon dont les chapitres se sont tournés vers des causes abordant la mission et les objectifs de l'ISOC. En été 2010, le chapitre mexicain de l'Internet Society a lancé une campagne en ligne, principalement via Twitter, pour promouvoir une

Stagiaires

Si votre chapitre est situé à proximité ou collabore étroitement avec une université, envisagez d'utiliser des étudiants comme bénévoles. Le chapitre ISOC de Porto Rico a contacté un professeur de l'école de commerce de l'université de Porto Rico pour lui demander s'il pouvait utiliser deux de ses meilleurs étudiants pour élaborer un plan de campagne de relations publiques dans le cadre de leur cours. Selon le président du chapitre Eduardo Diaz, cette collaboration a été un succès. « Les étudiants ont été très enthousiastes pendant toute la durée de la collaboration car ils savaient qu'ils étaient responsables du projet de A à Z », a indiqué Eduardo par e-mail. « La collaboration a duré deux ou trois mois. A la fin, ils ont présenté le plan final à notre conseil d'administration puis à leurs camarades de classe et au professeur. » Les dirigeants de chapitre doivent être conscients que même le bénévolat demande du travail. « Nous envisageons de reproduire ce genre de collaboration au moins une fois par an avec d'autres professeurs de la même école de commerce mais nous, les administrateurs, n'avons pas le temps de coordonner et de suivre le travail. Il faut du personnel à plein temps pour assurer la continuité de ce genre de programmes. »

enquête publique sur deux nouvelles lois jouant un rôle de premier plan dans le débat public et l'abrogation de deux lois présentées à l'assemblée législative du pays (l'une prévoyant que les fournisseurs d'hébergement et de services Internet inspectent les contenus quant aux violations de propriété intellectuelle et l'autre prévoyant d'imposer une surtaxe sur tous les produits capables de copier des contenus numériques). Le chapitre de Hong Kong de l'ISOC a misé sur la popularité croissante du Forum de Gouvernance de l'Internet (et l'intérêt croissant pour les questions de gouvernance et de politiques de l'Internet) pour organiser le premier IGF régional Asie-Pacifique à Hong Kong. Le chapitre de l'ISOC Inde Kolkata a réagi au problème des éléments incontrôlés pénétrant dans les serveurs d'intérêt public et privé à travers les réseaux wifi non sécurisés en lançant une campagne de sensibilisation du besoin de sécuriser les réseaux wifi. Le chapitre de l'ISOC de la Baie de San Francisco aux États-Unis a abordé le thème de la confiance et l'identité de l'Internet lors d'une réunion régionale INET organisée en mai 2010.

Dans tous ces exemples, le chapitre a été en mesure d'encourager ses membres, facilitant leur participation aux travaux du chapitre.

Si votre chapitre est intéressé par la poursuite de projets ou d'activités liés à l'éducation, le conseil ou la sensibilisation du public, voici les types de bénévoles que vous pourriez engager :

- ✓ Chercheurs : quel que soit le sujet que vous décidez d'aborder, il sera utile d'avoir un ou plusieurs bénévoles pouvant faire des recherches approfondies sur le sujet, en incluant des informations, rapports, livres blancs, commentaires officiels, etc. Rappelez-vous : la plupart des sujets promus par l'ISOC sont susceptibles d'être abordés sous forme de documents d'information, présentations et autres documents s'y rapportant.
- ✓ Rédacteurs : avoir quelqu'un de votre équipe disposant de compétences de rédaction est extrêmement précieux. Essayez de trouver auprès de vos membres des personnes ayant déjà une expérience de rédaction ou d'enseignement sur la question traitée. Les rédacteurs peuvent aussi prendre en charge le développement des contenus Web et le matériel promotionnel.
- ✓ Démarcheurs de partenariat : votre chapitre dispose-t-il de membres capables d'aider à identifier des organisations partenaires ? Selon David Solomonoff, le chapitre américain de l'état de New York de l'ISOC noue régulièrement des relations avec d'autres groupes à New York qui partagent ses principes, tels que des groupes de logiciels open source et NYCWireless, une organisation qui met en place le wifi dans les espaces publics.
- ✓ Contacts : selon le sujet, vous pouvez trouver des bénévoles parmi vos membres ayant des contacts d'agence, de gouvernement ou d'entreprise. Rappelez-vous : beaucoup de vos membres aimeraient être mieux connectés. Il est souvent plus facile d'approcher les gens influents quand cela est fait dans le contexte de travaux visant l'intérêt général.

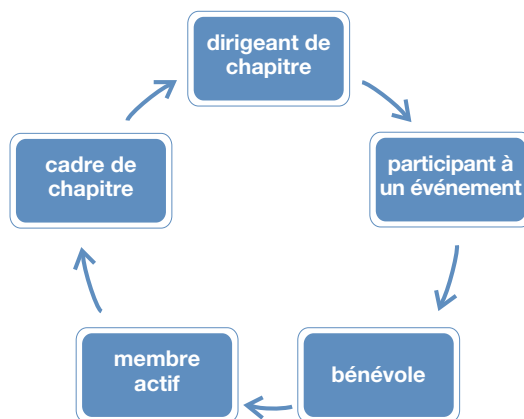
« C'est un cercle vertueux : plus vous avez de personnes qui travaillent pour vous, meilleure est votre réputation auprès du public et plus il y aura de personnes qui travailleront pour vous. »

—David Solomonoff, chapitre ISOC de New York

III. Comment intéresser et impliquer de nouveaux membres et de nouveaux bénévoles

Rappelez-vous : le succès est un cycle. Les chapitres couronnés de succès ont des membres dotés d'un niveau élevé d'engagement personnel envers les objectifs du chapitre. Les membres les plus engagés formeront le cœur de votre chapitre. Les chapitres disposant d'un nombre relativement élevé de bénévoles dévoués sont couronnés de succès grâce à cet engagement et en raison de leur orientation constante sur le recrutement de nouveaux membres susceptibles de contribuer à la réussite du chapitre.

Même avec un groupe de base composé de membres engagés, votre chapitre aura toujours besoin de recruter des bénévoles afin de bénéficier d'une énergie nouvelle qui aidera votre chapitre à devenir productif, et à le rester. Les bénévoles n'ont pas besoin d'être membres, mais le bénévolat est une grande voie vers l'adhésion. Les membres deviennent des envoyés de l'ISOC qui, à leur tour, encouragent les objectifs, les priorités et les bonnes œuvres de l'ISOC. Ce cycle est l'une des clés de la réussite de l'ISOC.



Voici quelques techniques pour créer (ou renforcer) une culture de participation des membres au sein de votre chapitre.

A. Bâtir une culture axée sur le bénévolat

Pour assurer que votre chapitre bénéficiera toujours d'une énergie nouvelle et de beaucoup de soutien pour vos programmes et activités, une bonne idée consiste à créer une culture axée sur le bénévolat.

1. Apprenez à connaître vos membres

Une bonne façon de vous assurer que les programmes de votre chapitre seront soutenus par le travail bénévole au sein de l'ensemble de vos membres, ainsi que les futurs membres et les bénévoles, consiste à créer un dossier contenant les intérêts, les compétences, les motivations et les préférences de vos membres (voir l'enquête menée auprès des membres).



Sondez vos membres pour savoir sur quels sujets ils souhaiteraient apprendre ou débattre lors de votre premier événement public.

2. Créez des listes de contrôle

Les listes de contrôle peuvent être créées pour communiquer aux membres le niveau d'effort nécessaire pour soutenir les programmes éducatifs. Chaque fois que votre chapitre organise un événement ou une présentation, un bénévole met la liste de contrôle à jour en y reportant chaque nouvelle information. Faire circuler une liste de contrôle à l'avance donnera aux membres la possibilité de voir quelles tâches les intéressent, le cas échéant. Une liste de contrôle formalisée permet de montrer que, peu importe la personne ayant lancé l'idée, le niveau d'effort nécessaire pour chaque événement exigera un effort volontaire de la part de chaque membre.

3. Que cette liste soit précise !

Ce sont les bonnes causes, et non pas les événements ou les activités, qui encouragent les gens à s'impliquer. Pendant les réunions de planification, les conversations, ou, si nécessaire, par courriel, faites circuler des sujets pouvant intéresser la communauté. Cela contribuera à créer un certain enthousiasme au sujet du programme. Une fois que les gens sont enthousiasmés par le sujet, vous pouvez les inviter à se porter eux-mêmes volontaires pour certaines tâches, ce qui peut faire gagner du temps, surtout si vous le faites au cours d'une discussion de planification ou d'une réunion des membres. En règle générale, lorsque les gens voient qu'ils n'assument qu'une petite partie du travail, ils ont plus de plaisir à faire du bénévolat. De cette façon, même les personnes qui se portent volontaires pour une seule tâche peuvent être fières de contribuer au succès d'un événement, d'une activité ou d'un projet.

4. Organisez une campagne promotionnelle pour établir un contact avec des bénévoles potentiels. Voici quelques conseils :

- ✓ Organisez une soirée occasionnelle pour réunir le plus grand nombre possible de vos membres. Cet événement ne doit pas être compliqué. Trouvez un endroit (peut-être une salle de conférence dans les bureaux de quelqu'un). Demandez à quelques-uns de vos membres d'apporter des boissons, des verres et des serviettes de table. Limitez l'événement à une heure. Parlez aux participants, ainsi qu'à votre assemblée, pour savoir ce qu'ils font, ce qui les intéresse et pourquoi ils veulent faire partie du chapitre. Demandez-leur leurs cartes de visite et notez au dos ce qu'ils aiment faire.



Lorsque vous confiez une tâche à un nouveau membre ou à un bénévole, confiez-lui une petite tâche pour commencer.

Cela permet à la personne de se sentir utile sans que cela soit un fardeau pour elle, tout en soutenant le chapitre de manière évidente et apparente.

Mettre en relation les bénévoles avec personnes qui profitent de leurs services

Carlos Vera, membre du chapitre ISOC de l'Équateur pense que pour fidéliser les bénévoles, il est primordial de les tenir informés sur les personnes qui profitent de leur travail. Carlos Vera suggère de noter l'« avant-après » du travail des bénévoles. Il suggère également de demander aux personnes qui ont profité de ce travail de remercier personnellement les bénévoles. Par exemple, si votre chapitre est engagé dans un projet qui facilite la formation des ingénieurs dans votre région, suggérez aux étudiants de remercier (de préférence en personne mais si nécessaire par e-mail) leurs formateurs et autres bénévoles.

- ✓ Faites des recherches. Découvrez ce que d'autres organisations dans votre région qui pourraient avoir des missions similaires font pour attirer les membres potentiels et voyez si votre chapitre peut travailler avec elles.
- ✓ Communiquez avec les membres actuels personnellement ou par courriel pour qu'ils vous disent, avec leurs propres mots, ce qui a fait la réussite d'un programme auquel ils ont participé (un événement de votre chapitre ou autre), ce qu'ils ont appris et pourquoi ils ont passé un bon moment. Ces notes seront utiles lors de la création d'un nouveau langage promotionnel pour les programmes et événements futurs.



Les avantages pour les membres peuvent être aussi grands que pour votre communauté et votre chapitre. Soyez créatif lorsque vous envisagez de moyens de démontrer de la valeur !

5. Créez un dépliant d'une page qui explique la mission de votre chapitre ainsi que ses objectifs au sein de la communauté.

- ✓ Joignez le dépliant à d'autres documents de l'ISOC, tels que les circulaires d'adhésion, pour que les gens fassent le lien. Pour obtenir un exemple des documents spécifiques aux chapitres, consultez le dépliant du chapitre de l'ISOC de l'état de New York sur http://wiki.chapters.isoc.org/tiki-list_file_gallery.php?galleryId=3 (identifiant requis)
- ✓ Incluez dans le dépliant une invitation à contacter le chapitre concernant l'engagement en tant que membre ou bénévole. N'oubliez pas d'inclure les informations de contact, telles que l'URL du chapitre. Si vous avez un calendrier d'événements, ou même une liste des réunions à venir, annexe-les au dépliant. Et n'oubliez pas : il peut y avoir quelqu'un parmi vos membres qui peut se porter volontaire pour concevoir et produire un dépliant.
- ✓ Demandez à quelqu'un de se porter volontaire pour distribuer le dépliant à chaque participant au cours d'un événement de chapitre. Les dépliants peuvent également être distribués lors d'événements au cours desquels un membre de chapitre prend la parole. Demandez la permission de distribuer vos dépliants à des événements organisés par d'autres organisations.

6. Créez des avantages pour vos membres les encourageant à faire du bénévolat. Voici quelques exemples d'avantages pour les membres :

- ✓ Des réductions sur des produits et services.
- ✓ Des réductions sur, et des exonérations pour, les cotisations du chapitre (si vous percevez des cotisations, consultez le Guide de l'ISOC à l'usage des chapitres pour en savoir plus sur l'adhésion des membres aux chapitres).
- ✓ Une entrée à des événements et des réunions réservés uniquement aux membres.

- ✓ Des possibilités de formation par l'intermédiaire du chapitre.
- ✓ L'accès à l'annuaire des membres du chapitre.
- ✓ L'accès aux programmes parrainés par l'ISOC, des récompenses, des possibilités de voyage et des publications. Assurez-vous que vos membres sont au courant des programmes, des activités et des publications de l'ISOC, tels que le Programme Next Generation Leaders (Leaders de la prochaine génération) qui comprend la bourse de l'ISOC destinée à l'IETF et les ambassadeurs de l'IGF, les INET régionaux et des exemplaires du journal de l'IETF, pour n'en nommer que quelques-uns.



Exprimez votre reconnaissance, cela prend moins d'une minute mais cela peut alimenter l'énergie positive d'une personne pendant des mois.

7. Remerciez les bénévoles

N'oubliez pas de remercier personnellement tous les bénévoles pour leur temps et leur engagement, peu importe l'importance de leur contribution. Chaque contribution représente une dose d'énergie supplémentaire pour soutenir le chapitre. Cela permet de montrer également aux membres potentiels que le chapitre mérite d'être soutenu.

8. Recherchez de nouveaux talents

Pensez à demander occasionnellement de l'aide aux membres qui ne proposent pas de faire du bénévolat, même aux gens que vous connaissez qui ne sont pas membres mais qui pourraient être en mesure de donner un coup de main. Demandez-leur de faire une petite tâche de sorte qu'ils puissent avoir le sentiment de consacrer du temps à la réussite du chapitre.

9. Exprimez votre reconnaissance aux bénévoles.

Organisez un événement, ou profitez d'un programme existant, pour démontrer votre reconnaissance aux bénévoles. Bien que tous les membres de chapitre soient des bénévoles potentiels, seuls certains d'entre eux prendront le temps de faire du bénévolat.

Réseautage social

Lorsqu'il s'agit de communiquer avec les membres, rien ne vaut le face à face. Le chapitre ISOC de Porto Rico organise des événements mensuels pour les membres et le public quasiment tous les mois depuis cinq ans. Au cours de ces activités, le dirigeant du chapitre Duardo Diaz accueille en personne chaque participant. « Je commence par leur dire qui je suis et ce qu'est l'ISOC », a écrit Eduardo par e-mail. « Ensuite, je leur demande ce qu'ils font et quel genre d'exposition à l'Internet ils ont eu. Si je ne suis pas sûr de comprendre, je pose d'autres questions. Je pose ces questions de sorte que lorsque je vois un lien possible entre des participants partageant les mêmes intérêts, j'invite la personne à rencontrer d'autres personnes qui ont plus ou moins la même formation et la même expérience. Je leur demande comment ils ont entendu parler de nous puis je leur propose de devenir membre de notre chapitre. Enfin, selon le nombre de personnes, je demande à chacun de se présenter et d'expliquer ce qu'il fait. Suite à ces interactions, certaines personnes qui étaient rentrées en contact se sont promises de faire des affaires ensemble ou coopèrent actuellement d'une autre manière. Et je les vois revenir participer à nos activités. C'est vraiment agréable de voir des gens s'ouvrir et commencer à tisser un réseau de relations. »

- ✓ Préparez des certificats d'appréciation imprimés avec le nom ou les noms des bénévoles de votre chapitre et remettez-les leur.
- ✓ Demandez aux membres de chapitre dans les entreprises locales de faire don de petits cadeaux pour les bénévoles.
- ✓ Demandez aux entreprises locales de parrainer soit un événement de reconnaissance des bénévoles soit des petits cadeaux pouvant être remis aux bénévoles.



N'oubliez pas : votre chapitre aura toujours besoin de faire appel à l'énergie des bénévoles pour l'aider à devenir et à rester productif.

B. Identifiez les membres et les bénévoles potentiels

Pour identifier les personnes qui voudraient faire du bénévolat, recherchez des organisations ayant des intérêts connexes. Des organisations axées sur la technologie (de tout type) sont susceptibles d'avoir des membres qui comprennent l'importance de protéger et d'élargir l'accès à l'Internet. Pensez également à des entreprises et des organismes dont la réussite repose sur l'Internet ou dont les activités recoupent la mission et les objectifs de l'ISOC. Par exemple, les professionnels des TI des institutions financières, des départements d'ingénierie et d'informatique des universités et des établissements d'enseignement supérieur, et les groupes qui s'occupent d'étudiants ou de personnes âgées sont de bons marchés cibles.

Contactez d'autres organisations et invitez-les à se joindre à vous pour parrainer un programme ou un événement. Songez aux organisations dont les membres, les bénévoles et les participants à des programmes sont intéressés par les domaines suivants :

- Ingénierie
- Affaires publiques
- Éducation
- Développement de la communauté
- Soins de santé

Élaborez des exposés intéressants sur l'Internet qui montrent l'expertise de vos dirigeants (ou membres) et soumettez-les pendant la réunion d'une autre organisation. Vous pouvez également utiliser une présentation de la bibliothèque de l'ISOC, ce qui vous permettra de gagner du temps. Imprimez des documents d'une seule page contenant les principaux points de votre présentation et incluez des informations sur votre chapitre et les coordonnées du dirigeant de chapitre responsable du recrutement des bénévoles et des membres.

Les universités sont une excellente source de membres et de bénévoles potentiels. Étant donné que de nombreux professionnels qui poursuivent leurs études dans les universités sont de grands utilisateurs d'Internet, ils comprennent son importance ainsi que son potentiel.

Pensez à contacter des professeurs qui enseignent les matières suivantes :

- Informatique
- Services informatiques et Internet
- Ingénierie
- Affaires publiques
- Éducation
- Développement de la communauté
- Soins de santé

IV. Techniques de fidélisation des bénévoles et des membres

Il existe de nombreuses façons d'exprimer son intérêt pour le travail de l'ISOC et celui de votre chapitre. Les personnes peuvent manifester de l'intérêt tout simplement en assistant à un ou plusieurs programmes ou événements. Elles peuvent s'identifier elles-mêmes, et identifier leurs intérêts, en se présentant et en profitant de la conversation pour proposer de faire du bénévolat. Le niveau de leur engagement initial variera, mais pensez à garder quelques points à l'esprit à mesure qu'elles s'intègrent à votre groupe pour leur donner envie de rester avec votre groupe.

A. Cultiver des relations solides et durables

Tenez compte de ces stratégies pour entretenir des relations solides et durables avec les nouveaux bénévoles et membres :

1. Soyez franc et optimiste

Presque tout le monde veut se joindre à une équipe gagnante, même les personnes très occupées. En tant que leader de chapitre, il est important de rappeler que les personnes se joignant à votre groupe n'ont pas besoin d'entendre parler de toutes les préoccupations, problèmes et défis auxquels le chapitre est confronté. Bien que vous puissiez être tenté de partager les informations comme moyen de transparence et d'honnêteté, soyez sélectif quant au type (et à la quantité) de renseignements que vous partagez avec les nouveaux membres et bénévoles. Garder des secrets n'est pas une bonne idée, mais il convient de tenir compte de l'effet de l'information sur la perception que quelqu'un d'autre peut avoir concernant votre chapitre.

Il y a toujours de bonnes nouvelles à partager avec vos membres et les bénévoles, même si elles proviennent d'un chapitre distant ou du siège de l'ISOC, donc efforcez-vous de transmettre des informations sérieuses et optimistes lorsque vous discutez du chapitre avec de nouveaux membres et bénévoles.



Les étudiants, en particulier ceux du premier cycle, peuvent être une source considérable de bénévolat ! Envisagez avec un professeur local la possibilité que les étudiants reçoivent des crédits d'enseignement en échange de l'aide qu'ils apportent au chapitre. Vous pourriez avoir à rédiger une offre de stage non rémunéré ou vous pourriez recevoir des dons provenant d'une entreprise locale vous permettant de rémunérer le stage d'un étudiant.

2. Les bénévoles veulent se sentir intégrés, pas submergés.

Une des clés de la croissance de votre chapitre est d'assurer que les nouveaux membres et les bénévoles aient la possibilité d'apporter une contribution en accord avec leur niveau d'engagement. Nous aimons tous savoir que nos efforts sont associés à une bonne cause. L'astuce consiste à scinder les travaux du chapitre en plusieurs parties proportionnellement aux différents niveaux d'engagement des membres de votre chapitre.

Même les nouveaux membres et bénévoles les plus enthousiastes peuvent se désinvestir si on leur confie une tâche trop importante pour leur niveau d'engagement. L'un des moyens les plus rapides pour désintéresser les nouveaux membres ou les bénévoles est de leur confier des tâches qui leur semblent exiger un plus grand niveau d'effort que celui qu'ils sont prêts à fournir. Cela est particulièrement vrai si la personne était réticente à accepter un rôle formel dans le chapitre.

Étant donné que beaucoup de gens veulent donner l'impression qu'ils sont prêts, il n'est pas toujours facile de déterminer le niveau de l'effort (ou la taille de la tâche) pouvant mener au désintéressement d'un nouveau bénévole. Pour cette raison, il est sage de confier au début de petites tâches et missions aux bénévoles de sorte qu'ils puissent les réaliser en relativement peu de temps.

Tout d'abord, voyez combien il vous faudra de personnes pour gérer un projet. Puis, après avoir scindé le travail en petites parties, vous aurez une idée de ce que votre chapitre peut accomplir en fonction des compétences de chacun de vos membres actuels. Si vous voulez faire plus, en tant que chapitre, que vos membres et bénévoles actuels peuvent supporter, il est sage de :

- Revoir l'étendue de vos objectifs.
- Revoir la date à laquelle vous prévoyez d'avoir terminé.
- Faire une pause dans le travail des autres chapitres pour vous concentrer sur le renforcement de votre équipe de membres et bénévoles.



Voici le secret : le travail d'attraction et de fidélisation des membres et des bénévoles est le moteur qui entraîne toutes les autres choses que le groupe souhaite réaliser. Sans apport d'énergie, d'idées et sans nouvelles priorités, il est presque impossible pour les membres d'un groupe de le soutenir pendant une longue période.

Accentuez le positif

En tant que membre d'une organisation internationale, il y a toujours des nouvelles intéressantes que vous pouvez partager avec votre chapitre. Même si votre chapitre éprouve des difficultés, saisissez toutes les opportunités pour discuter des nouvelles des autres chapitres et pour rappeler aux gens qu'ils sont membres d'un groupe international important qui connaît la réussite et réalise de réels progrès chaque mois. Vous pouvez susciter l'envie de vos membres de se porter volontaires en partageant ces histoires sur votre site Internet, lors de réunions et dans des publications (internes et externes).

3. Faire connaître les résultats

Pour de nombreux bénévoles, rien n'est plus gratifiant que de connaître les résultats de l'excellent travail qu'ils réalisent.

4. Les membres sont le cœur du chapitre

Les fondateurs organisationnels et les dirigeants avisés comprennent que, bien que la charte et la mission d'un groupe puissent être une forte attraction pour les nouveaux membres et bénévoles, l'organisation doit également pouvoir s'adapter à la variation, l'évolution et au changement des besoins (et des intérêts) de ceux y adhérant.

5. Le leadership signifie souplesse et engagement.

Certaines personnes pensent que l'organisation qui a élu les nouveaux dirigeants à un rôle de leadership doit porter leur empreinte. Nous entendons rarement parler de succès de longue date d'entités qui ont été radicalement modifiées (ou fidèlement conservées) par leurs dirigeants. Être trop souple peut conduire à la désorganisation et semer la confusion. Être trop rigide peut conduire à une crise de désintéressement de la part des nouveaux membres et trop de travail sera nécessaire pour soutenir le groupe et ses philosophies et objectifs limités.

6. Exploiter les ressources disponibles

En utilisant les documents de l'ISOC à votre avantage, vous pouvez avoir un chapitre solide pouvant s'adapter à une de nombreux intérêts, niveaux d'engagement, programmes et événements. (La disponibilité et la variété des documents de l'ISOC changent régulièrement, alors pensez à vérifier auprès du directeur de votre antenne régionale ou envoyez un courriel à Chapter-Support@isoc.org. Le nom de l'ISOC, les travaux de ses nombreux chapitres, les membres du personnel administratif central à Reston et Genève, et leurs communications sont autant d'atouts que vous pouvez utiliser pour intéresser et attirer de nouvelles personnes à votre chapitre. Pour obtenir des ressources de communication et documents de l'ISOC, veuillez envoyer un courriel à Chapter-Support@isoc.org.



Source : *The Decision to Volunteer: Why People Give Their Time and How You Can Engage Them*, de Docteur Beth Gazley, (Ph.D.) et Monica Dignam. Pour plus d'informations ou pour commander ce livre, visitez <http://tinyurl.com/2f8boj5>.

V. Conclusion

Si vous gardez à l'esprit que le renouvellement des énergies sous forme de nouveaux membres et bénévoles, est aussi essentiel à la réussite de votre chapitre que toute autre chose à laquelle votre chapitre consacre tout son temps, vous verrez que les avantages obtenus de la rencontre de nouvelles personnes et de l'élargissement de votre réseau de contacts sont aussi enrichissants pour vous que pour la réussite de votre chapitre.

La force vitale de toute organisation est l'énergie provenant des personnes qui choisissent, en donnant priorité sur toute autre opportunité, de consacrer de leur temps et intelligence à une cause qu'ils estiment, dans leur cœur ainsi que dans leur tête, être à la fois socialement digne et personnellement gratifiante. Sans un renouvellement constant de cette énergie, les organisations ne peuvent pas espérer atteindre les objectifs sur lesquels elles ont été fondées.

Si votre chapitre dispose de techniques qui vous ont aidé dans vos efforts pour encourager les membres à faire du bénévolat ou à recruter de nouveaux membres, veuillez les envoyer à Chapter-Support@isoc.org de sorte à pouvoir les rajouter à cette boîte à outils.

Liste de contrôle d'événement pour les bénévoles

Vous planifiez un évènement, une réunion ou une présentation pour les membres de votre chapitre ou pour attirer de nouveaux membres ? La liste de contrôle suivante peut se révéler utile lorsque vous essayez d'organiser le travail des bénévoles. Sinon, si vous avez de l'expérience dans l'évènementiel, dites-nous si vous avez votre propre liste de contrôle.



Commencez par mettre en place un comité de planification composé d'environ trois à cinq personnes. Utilisez ce qui suit comme programme ou liste de contrôle pour la première réunion de planification. Idéalement, la première réunion doit se faire en personne. Enregistrez les communications par e-mail à des fins de suivi. Demandez à une personne du comité de se porter bénévole pour être le relais entre le comité et les bénévoles et s'occuper de tous les détails.

Planification générale

1. But : il est toujours bon de commencer avec un but spécifique pour l'événement, la réunion ou la présentation. Voici quelques exemples :
 - ✓ Attirer l'attention des entreprises locales ou d'un marché particulier comme l'informatique, la finance, la santé, etc., ou des entreprises locales en général.
 - ✓ Faire connaître le chapitre auprès des décideurs, des organismes publics ou des autres décideurs locaux.
 - ✓ Toucher une frange particulière de la population, comme les étudiants, les handicapés ou les personnes âgées.

2. Sujet/Thème : commencez par faire choisir par le comité de planification un sujet en rapport avec la communauté que le chapitre sert ou le public que vous essayez de toucher. Voici certains des sujets les plus plébiscités au sein des chapitres ISOC (consultez le Guide à l'usage des chapitres de l'ISOC pour plus de suggestions et des liens vers des présentations). N'oubliez pas de consulter les photos des présentations sur le site Wiki des chapitres ISOC à l'adresse at http://wiki.chapters.isoc.org/tiki-list_file_gallery.php?galleryId=2 (identifiant requis).
 - ✓ Une vue d'ensemble de l'Internet Society, de sa mission et de ses objectifs dans le domaine de l'IPv6 (voir <http://www.isoc.org/educpillar/resources/ipv6.shtml>)
 - ✓ Sécurité de la navigation (en particulier la sécurité des enfants et des personnes âgées) Sécurité de l'Internet (notamment le DNSSEC)
 - ✓ Gouvernance et affaires publiques de l'Internet

3. Programme : une fois que vous avez formalisé votre plan pour organiser un évènement, une réunion ou une présentation, élaborer un programme

avec des délais spécifiques. Cette liste doit inclure les éléments suivants (ajoutez d'autres éléments comme le mécénat si nécessaire) :

- ✓ Emplacement et confirmation de la salle/de l'espace.
 - ✓ Identification et confirmation de l'intervenant.
 - ✓ Promotion.
 - ✓ Carte-réponse/inscription.
 - ✓ Buffet.
 - ✓ Tirage au sort (ou quelque chose à la fin de la séance pour que les gens restent).
 - ✓ Activité post-réunion, par exemple les évaluations.
4. Intervenant : une fois le sujet choisi et le programme défini, vous devrez identifier un ou plusieurs intervenants. Recherchez dans votre région des experts sur le sujet que vous souhaitez aborder. Vous pouvez commencer avec les membres du conseil d'administration de votre chapitre ou leur demander et demander aux membres du chapitre de vous recommander des personnes issues de leurs réseaux. Contactez Chapter-Support@isoc.org pour obtenir des suggestions et des contacts au sein de l'ISOC. Demandez à un bénévole de se charger de trouver un intervenant et de prendre des dispositions pour s'assurer de sa venue.
 5. Date : donnez-vous assez de temps pour vous organiser. Fixez une date qui convient à votre intervenant et qui est suffisamment éloignée pour vous donner le temps de planifier et de promouvoir l'événement (généralement plusieurs semaines). Consultez un calendrier pour vous assurer que la date n'est pas un jour férié où les gens seront probablement partis ou occupés et qu'aucun événement concurrent n'est programmé ce jour là.
 6. Heure : décidez si l'évènement aura lieu un matin (peut-être un petit déjeuner), un après-midi (peut-être un déjeuner) ou un soir (après le travail). La détermination de l'heure dépend de la culture et des « normes » locales. Par exemple, il peut s'avérer difficile d'organiser un petit-déjeuner très matinal à New Delhi. De même, il peut s'avérer difficile d'organiser un événement en milieu d'après-midi en Espagne. La plupart des chapitres programment leurs évènements dans leurs régions, ce qui leur permet de connaître les coutumes et les normes. Néanmoins, mieux vaut envisager tous les facteurs à l'avance.
 7. Durée : décidez de la durée de l'évènement (en principe entre une et deux heures pour une réunion ou présentation). S'il s'agit de votre premier événement, nous vous conseillons de ne pas voir trop grand. Par exemple, vous pourriez décider de commencer par une

série de courtes réunions, chacune sur un sujet intéressant, plutôt que de tenter une grande réunion avec un programme complexe et plusieurs intervenants. Le chapitre peut organiser des réunions plus grandes parallèlement à son succès croissant et à son expérience des évènements plus petits.

8. Lieu : déterminez un lieu qui convient à votre public, d'une taille convenable (il ne doit pas être trop grand ou trop petit pour le nombre de personnes attendu) et dont l'atmosphère est appropriée. Vous devez déterminer bien à l'avance si vous aurez besoin de matériel et, dans ce cas, recherchez une salle qui peut loger tout ce matériel. Demandez à un bénévole d'obtenir un lieu et de prendre les dispositions nécessaires. N'oubliez pas : mieux vaut une petite salle remplie qu'une grande salle vide. Assurez-vous simplement de disposer de chaises supplémentaires !
9. Taille de l'évènement : décidez du nombre minimum et maximum de participants que vous souhaitez attirer. Informez le bénévole responsable du lieu de la taille de salle dont vous avez besoin. Prenez toujours en compte un taux de désistement. Ce taux peut être de 30 % à 50 %.
10. Mécénat : les évènements sont d'excellentes occasions d'obtenir des mécénats d'organismes, d'établissements d'enseignement et d'entreprises qui permettront de couvrir tout ou partie des coûts (en espèces et en nature) d'organisation d'un évènement. Par exemple, une université proche constitue généralement une grande ressource de salles de réunion. Demandez de l'aide à votre employeur ou aux employeurs des membres de votre comité de planification pour la promotion (listes de diffusion, newsletters et sites Internet) ou pour couvrir les frais liés au buffet. Sollicitez l'aide d'un bénévole pour la recherche de mécènes. Pour plus d'information concernant les mécénats, consultez le Guide à l'usage des chapitres de l'ISOC.
11. Promotion : déterminez quel public est visé par l'évènement et sollicitez l'aide d'un bénévole pour prendre en charge la promotion. Si cette personne est expérimentée dans le marketing et la promotion, elle pourra probablement travailler de façon indépendante. Si cette personne n'est pas expérimentée dans ce domaine, le comité de planification devra peut-être lui apporter son aide. La promotion peut aller d'un simple e-mail à la base de données de votre membre en passant par un plan plus élaboré qui implique la diffusion de votre message par une multitude de moyens, notamment les communiqués de presse, les organisations partenaires et les dépliants.
12. Buffet : décidez si de la nourriture et des boissons doivent être proposés et, si c'est le cas, qu'est-ce qui doit être proposé. Si vous comptez proposer un buffet, comment allez-vous couvrir les frais associés ? Cotisations des membres ? Frais d'inscription ? Don du conseil d'administration ? Mécénat ? En 2010, l'ISOC a lancé un programme

de financement des chapitres (<http://www.isoc.org/isoc/chapters/funding/>) afin de les aider à couvrir les dépenses liées aux événements comme moyen de revigorer les chapitres. Vous devrez néanmoins payer le buffet, solliciter l'aide d'un bénévole qui prendra en charge la commande, l'approvisionnement ou la livraison de la nourriture et des boissons. Informez le bénévole qu'il devra également mettre à disposition des gobelets, des assiettes, des serviettes et des ustensiles.

13. Installation et remise en place : sollicitez un bénévole qui s'assurera que la salle est installée (et s'assurera que les places assises sont appropriées et que tous les besoins technologiques sont satisfaits) et remise en place après le départ de tous les participants. Ce bénévole doit s'assurer que la salle est rangée, que le matériel est rendu (si nécessaire) et que le buffet est débarrassé.
14. Inscription: si les participants doivent s'inscrire à l'évènement, vous devrez prendre des dispositions pour qu'ils puissent s'inscrire par e-mail, sur le site Internet ou par d'autres moyens. Demandez à un bénévole de prendre en charge la supervision des inscriptions, notamment la collecte des informations nécessaires (comme le nom et l'adresse e-mail). Soyez cependant conscient que la collecte d'informations sur les membres ou d'autres types d'informations doit se faire dans le respect des règles de confidentialité. Assurez-vous que votre chapitre dispose d'une politique de confidentialité concernant les informations personnelles et que les inscrits sont au courant de cette politique.
15. Responsable de l'accueil : à chaque évènement ou présentation, les participants doivent être accueillis et doivent sentir qu'ils sont les bienvenus. Si possible, installez un bureau ou un espace où un bénévole peut prendre place pour accueillir les participants. Assurez-vous aussi que le responsable de l'accueil vérifie les coordonnées ou les note si l'inscription n'était pas nécessaire.
16. Suivi :
 - ✓ Envisagez de sonder les participants afin de recueillir leurs impressions sur l'évènement ou la présentation.
 - ✓ N'oubliez pas d'envoyer un mot de remerciement aux intervenants.
 - ✓ Exprimez votre reconnaissance aux bénévoles.

Responsabilités des bénévoles et descriptions des tâches confiées

Quelque soit le type de réunion, d'événement ou de présentation que vous programmez, les opportunités de bénévolat abondent. En tant que dirigeant de chapitre, vous et votre conseil d'administration ou comité de planification supervisez la majorité du travail. Cependant, si vous prenez l'habitude d'engager des bénévoles, non seulement vous réduisez la charge de travail de tout le monde, mais vous mobilisez également les membres.



Comme pour la planification des événements, mieux vaut commencer petit. Idéalement, vous devez attribuer à un nouveau bénévole une petite tâche, quelque chose de facile à gérer et qui ne nécessite pas une implication significative en termes de temps. Ainsi, vous vous assurez que le bénévole vivra une expérience agréable et en ressortira avec le sentiment d'avoir réussi et d'avoir été utile.

Responsabilités des bénévoles

Ci-dessous figurent les responsabilités associées à l'organisation d'événements, de réunions et de présentations qui peuvent et doivent être confiés à des bénévoles. Dans certains cas, les postes ci-dessous peuvent être fusionnés en un seul poste. Faites attention à ce qu'il n'y ait pas un trop grand nombre de personnes qui travaillent sur un événement car cela peut engendrer une certaine confusion.

- ✓ **Contact de planification** : ce poste est particulièrement utile si vous organisez un grand événement ou un événement complexe (comme un événement sur une journée complète qui inclut plusieurs intervenants, des pauses et un buffet). Quelque soit le nombre de bénévoles dont vous disposez, une seule personne doit avoir la responsabilité de suivre les bénévoles et de s'assurer que les choses sont faites à temps et comme prévu. Entre autres responsabilités, le contact de planification doit préparer un document ou un tableur contenant le programme, les affectations des bénévoles ainsi que les noms et coordonnées de tous les bénévoles.
- ✓ **Contact des intervenants** : si le ou les intervenants ne sont pas directement liés au chapitre (c'est à dire que ce ne sont pas des dirigeants ou des membres du conseil d'administration), vous voudrez disposer de quelqu'un qui leur fait office de coordinateur. Entre autres responsabilités, le contact des intervenants doit s'assurer que les intervenants disposent de toutes les informations appropriées sur l'événement (date, heure, lieu), s'assurer qu'ils disposent de ce dont ils ont besoin en termes de technologie, confirmer qu'ils parlent du sujet qui leur est attribué et les assister pour leur documentation d'appui ou autre. Ce bénévole doit avoir les coordonnées de l'intervenant sous la main (téléphone et e-mail) et, le jour de l'événement, il doit se trouver sur le lieu avant l'arrivée de l'intervenant.

- ✓ Contact de lieu : si votre chapitre n'a pas encore accès à une salle pour ses réunions et présentations, sollicitez un bénévole qui peut identifier un lieu et obtenir son utilisation. Cet espace peut être une salle dans un bureau où vous ou l'un des membres du chapitre travaille, une salle de classe ou une salle de réunion dans une université locale, voire dans une entreprise locale. Idéalement, le bénévole qui sert de contact visitera plusieurs lieux afin de déterminer quel est celui qui convient le mieux à l'évènement et il agira en coordination avec les propriétaires ou les gérants de ce lieu afin de savoir ce que votre chapitre doit faire pour pouvoir utiliser cet espace.
- ✓ Mise en place et rangement de la salle : cela doit être pris en charge par un bénévole (comme le contact de lieu) ou deux. Le responsable doit s'assurer que la salle est prête à accueillir l'évènement : elle doit contenir des chaises, une estrade, du matériel audio-visuel, une table pour la documentation, un comptoir d'inscription, un endroit prévu pour les rafraichissements, etc., et il doit s'assurer que tout est remis en place et/ou enlevé après l'évènement.
- ✓ Contact de promotion : ce bénévole supervisera l'élaboration et l'exécution d'un plan de promotion de la réunion ou de la présentation auprès du public visé. Ce bénévole peut être responsable de toutes les tâches comme par exemple envoyer des e-mails à la liste de diffusion de votre chapitre, s'assurer de la promotion de l'évènement sur la page d'accueil du site Internet de votre chapitre, créer des liens à partir d'entreprises qui servent le public que vous visez ou utiliser les médias sociaux. N'oubliez pas : même si vous voulez toucher autant de personnes que possible, rien ne vaut une invitation personnelle. Le contact de promotion doit s'assurer de la présence des dirigeants, des membres du conseil d'administration et/ou des membres du comité de planification du chapitre pour pouvoir atteindre leurs contacts et les inviter personnellement.
- ✓ Responsable de l'accueil : un bénévole qui se placera à l'entrée ou au bureau d'enregistrement pour accueillir les participants et récupérer leurs cartes professionnelles ou noter leurs coordonnées.
- ✓ Animateur/présentateur : un bénévole qui présente les invités ou intervenants. Il doit notamment obtenir des informations sur l'intervenant, rédiger une introduction et vérifier que toutes les informations sont exactes.
- ✓ Responsable du buffet : si vous proposez un buffet, assurez-vous de disposer d'un bénévole qui peut s'en occuper. Il devra mettre à disposition de la nourriture et des boissons ainsi que des assiettes, des verres, des couverts, des serviettes, etc. Il doit aussi s'assurer de l'approvisionnement en nourriture et que celle-ci est disposée à

un endroit approprié. Cette personne doit agir en coordination avec la personne responsable de la préparation de la salle (une seule personne peut aussi s'en occuper).

- ✓ Responsable de la documentation : quelque soit le type d'événement que vous organisez, vous voudrez disposer d'une documentation à donner à vos participants. Cela peut être la documentation promotionnelle de votre chapitre, la documentation de l'ISOC, de la littérature en rapport avec le thème de l'évènement, un dépliant sur les réunions et les évènements à venir ou des cadeaux publicitaires tels que des stylos ou des bloc-notes.

Descriptions des tâches confiées aux bénévoles

Les descriptions des tâches sont utiles et nous vous encourageons à les utiliser et à les mettre à profit ou à rédiger vos propres descriptions de tâches sur la base de votre expérience. Si vous disposez de descriptions de tâches que vous avez déjà utilisées, nous vous encourageons à les partager avec les autres chapitres. Vous pouvez envoyer vos documents à l'adresse Chaper-Support@isoc.org.

De nombreuses tâches peuvent être prises en charge par des bénévoles. Certaines tâches, comme les tâches de gestion des bénévoles (coordinateur d'adhésion ou promotion du chapitre, par exemple), nécessitent un engagement assez important et un minimum d'expérience. La plupart des autres peuvent cependant être décomposés en tâches plus petites, comme par exemple utiliser un membre expérimenté dans la rédaction pour rédiger un communiqué de presse pour un programme ou un évènement spécifique.

Ci-dessous figurent quelques exemples des postes pour lesquels votre chapitre peut avoir besoin de bénévoles.

- ✓ **Assistant de secrétariat**
 - Saisir des coordonnées dans une base de données
 - Créer un programme de réunion
 - Réunir des documents de présentation et/ou de réunion
- ✓ **Rédacteur/Correcteur**
 - Rédiger des communiqués de presse pour un évènement, une présentation, un projet ou une activité
 - Rédiger des articles de site Internet
 - Rédiger des newsletters
- ✓ **Graphiste**
 - Concevoir des documents papier ou en ligne tels que des dépliants, lettres d'information, invitations et annonces
 - Concevoir et mettre à jour des sites Internet

- ✓ **Publicité/Promotion**
 - Élaborer et coordonner le marketing et la publicité d'un événement, d'une activité ou d'un programme
 - Superviser la communication auprès de la communauté, tels que les communiqués de presse, les contacts avec les médias et autres activités de communication
- ✓ **Développeur web**
 - Superviser les aspects techniques du développement de site Internet
- ✓ **Comptable**
 - Gérer les activités de comptabilité (si des cotisations ou frais sont facturés)
- ✓ **Coordinateur mécénat**
 - Chercher des mécènes potentiels
 - Assurer le suivi des mécènes
 - Maintenir des relations avec les mécènes
 - S'assurer que les contrats entre les mécènes et le chapitre sont honorés
- ✓ **Coordinateur événements**
 - Elaborer un programme d'événement et une liste des activités associées (emplacement, buffet, mise en place, nettoyage, matériel audio-visuel, etc.)
 - Superviser le travail des bénévoles
- ✓ **Coordinateur d'adhésion**
 - Aider à fixer des objectifs d'adhésion
 - Aider à concevoir des stratégies d'adhésion

Exprimer votre reconnaissance

Exprimer sa gratitude est un des moyens les plus simples de récompenser un bénévole. Parfois, la fidélisation des bénévoles est aussi un moyen fiable. Même la plus petite des tâches mérite une reconnaissance, sinon par écrit, au moins en personne ou par téléphone. Les e-mails de remerciement sont toujours appréciés, mais rien ne vaut un mot écrit ou un appel personnel.

Voici un exemple de mot de remerciement simple :

Cher Giancarlo,

Au nom de l'ensemble du chapitre, je souhaiterais vous remercier personnellement pour votre récente contribution à [événement ou activité]. Cet événement n'aurait pas été possible sans votre aide et l'aide de tous nos bénévoles.

[Vous pouvez utiliser un second paragraphe pour souligner les contributions de la personne que vous remerciez ou pour exprimer votre gratitude pour le temps et les efforts que la personne y a consacré.]

J'espère réellement que le chapitre ISOC [Nom du chapitre] aura l'honneur de vous voir participer aux futurs événements [ou activités].

Merci beaucoup pour vos efforts.

Cordialement,

[NOM]

Assurez-vous de remercier les bénévoles en personne ou par téléphone si possible.



Enquête sur les centres d'intérêt des membres et des bénévoles

Connaître vos membres vous permettra de susciter leur bénévolat. Premièrement, les gens apprécient que quelqu'un s'intéresse à leur travail et à leurs autres centres d'intérêt. Deuxièmement, les centres d'intérêt, les compétences et le talent de vos membres sont des ressources non négligeables qui favoriseront la réussite de votre chapitre.

Une enquête sur vos membres ne doit pas être compliquée mais elle doit être bien organisée et il doit être facile pour vous et les autres dirigeants de votre chapitre de consulter les membres, de mettre à jour et de maintenir l'enquête.

Voici un exemple des types d'informations que les dirigeants de chapitre peuvent vouloir collecter sur leurs membres. Certaines de ces informations peuvent être collectées lorsqu'un membre s'inscrit sur Internet. Sinon, une enquête occasionnelle sur vos membres peut ramener de nouvelles personnes de talent.

- Souhaiteriez-vous effectuer du bénévolat occasionnellement lors d'un événement ou d'une activité du chapitre ?

Si oui, veuillez nous indiquer dans quel(s) domaine(s) vous possédez une expérience ou des compétences particulières :

- Rédaction (communiqués de presse, newsletters, site Internet)
- Arts graphiques (papier et/ou Internet)
- Développement et/ou programmation Internet
- Gestion de listes de diffusion
- Coordination d'évènement
- Relations publiques et/ou marketing
- Activités administratives

Veuillez nous indiquer dans quel(s) domaine(s), le cas échéant, vous vous considérez comme expert concernant la technologie, le développement et la politique d'Internet :

- Politique et/ou gouvernance d'Internet
- Censure et/ou questions réglementaires
- IPv6
- Sécurité. Si oui, pouvez-vous être plus précis ?
 - DNSSEC
 - Sécurité de la navigation
 - Problèmes liés à l'identité sur l'Internet



- Questions de sécurité liées au stockage électronique des informations
- Autre (veuillez préciser)
- Renforcement des capacités dans les régions éloignées, rurales ou en développement
- Formation Internet (veuillez préciser brièvement)

Êtes-vous en relation avec ou avez-vous travaillé pour l'une des entités suivantes ?

- Média local, régional et/ou international
- Agence gouvernementale locale et/ou régionale et/ou organisation non gouvernementale
- Entreprise locale et/ou régionale

Organisation à but non lucratif, l'Internet Society a été fondée en 1992 en tant que leader pour la promotion de l'évolution et la croissance de l'Internet. Par l'intermédiaire de nos membres, chapitres et partenaires, nous sommes la plaque tournante du plus grand réseau international de personnes et d'organisations qui travaillent avec l'Internet. Nous travaillons à plusieurs niveaux pour aborder le développement, la disponibilité et la technologie de l'Internet.

L'Internet est essentiel pour faire avancer la croissance économique, l'autonomie des communautés et la justice sociale dans le monde entier. Devenez membre de l'Internet Society et partagez cette vision. Pour en savoir plus, consultez <http://www.InternetSociety.org>.