

Formation des bénévoles

30 janvier 2019

Bienvenue au 15^e Pentathlon des neiges présenté par MEC, le plus grand événement multisports d'hiver au monde en participation !

Plus de 6 000 participants sont attendus sur les plaines d'Abraham cette année, du 23 février au 3 mars.

Plusieurs différents défis sont offerts aux participants, dans 3 formules de participation différentes : solo, tandem et équipe. La distance à parcourir pour chaque discipline diffère selon la course.

En plus des classiques pentathlons, nous présentons aussi des triathlons et des duathlons. La programmation complète est disponible en ligne : <http://www.pentathlondesneiges.com/fr/programmation>

Les sports du Pentathlon sont :



Les sports du Triathlon sont :



Les sports du Duathlon sont :



Dans tous les cas, les courses se déroulent en continu. Le temps de transition, c'est-à-dire le temps entre chaque discipline, est compté dans le temps final.

Les transitions entre les épreuves se font dans la « zone de transition ». C'est à cet endroit que le relais entre les membres d'une équipe ou d'un tandem se fait. Ils doivent s'échanger la puce électronique, qui se porte à la cheville, qui sert au chronométrage. C'est également à cet endroit que les participants en solo changeront leur équipement pour réaliser l'étape suivante.

Les secteurs d'affectation

Pour que l'expérience des participants soit des plus mémorables, les tâches des bénévoles sont divisées en plusieurs secteurs. **Chaque secteur a un chef d'équipe**, qui est votre point de contact pour toute question, changement d'horaire, etc.

Aussi, vous devez obligatoirement vous référer à votre chef d'équipe avant de quitter votre poste de travail, que ce soit pour une pause ou à la fin de votre quart de travail. Votre travail est important. Si vous n'y êtes pas, on le ressentira ! Également, s'il y a un poste à combler, nous pourrons vous réaffecter ailleurs, toujours en tenant compte de vos disponibilités.

Accueil et service à la clientèle

Principales tâches : accueillir et offrir les services aux participants, aux spectateurs, de même qu'aux autres bénévoles de l'organisation. La boutique est également dans ce secteur.

Voici quelques détails sur les activités de l'accueil se déroulant principalement dans le chapiteau :

Accueil des participants, kiosque d'information et objets perdus

Le comptoir d'accueil restera ouvert toute la journée pour accueillir et informer les participants et spectateurs. C'est à cet endroit que les participants récupéreront notamment leur **pochette du coureur**, contenant leur dossard, leur puce électronique et leur coupon repas.

Si une question vous est posée et que vous ignorez la réponse, invitez les gens à se présenter à l'accueil ou référez-vous au chef d'équipe le plus près. Mieux vaut diriger les clients à un autre endroit que leur transmettre une fausse information.

Les **objets perdus** seront également localisés au kiosque d'accueil dans le chapiteau. Si vous trouvez des objets égarés, nous vous demandons s'il vous plaît de les apporter à cet endroit et aussi d'y diriger les gens qui chercheraient un objet perdu.

Affichage des résultats

Les **résultats** seront affichés **en direct** sur des télévisions dans le chapiteau. Les résultats permettront à tous les participants de connaître leur rang et le temps qu'ils ont faits. Les résultats seront également disponibles sur le site Internet du Pentathlon.

Remise des médailles

Une cérémonie de **remise des médailles** aura lieu **après chaque défi**. Lors du Pentathlon, la remise des médailles aura lieu dans le chapiteau. Pour le Triathlon élite, la cérémonie se déroulera à l'extérieur, à proximité de l'aire d'arrivée, si la température le permet. Vous pouvez inviter les gens à se rendre sur les lieux, dès la fin de leur course. La cérémonie de remise des médailles est ouverte à tous (participants, accompagnateurs, public).

Collation d'après-course Fastoche !

Une collation d'après-course est offerte à tous les participants, sauf pour le scolaire. Un **coupon** inséré dans la pochette de course leur permettra l'accès à ce goûter. Ils n'auront qu'à se présenter à la table de distribution, **au kiosque de Fastoche** situé dans le chapiteau.

Si un participant vous informe ne pas avoir de coupon, invitez-le à se présenter à la table d'accueil.

Sachez qu'il est également possible pour les gens du public d'acheter de la nourriture ainsi que de la bière Boréale ou du café Toi, Moi et Café.

Boutique

La boutique souvenir du Pentathlon sera ouverte en tout temps lors des journées de compétition. Les participants et spectateurs pourront s'y procurer des objets promotionnels aux couleurs du Pentathlon.

Information

Deux personnes par jour seront mandatées de parcourir le site du Pentathlon pour répondre aux questions du public.

Quartier général des bénévoles (QG)

Le quartier général (QG) des bénévoles est aménagé à l'extrémité sud du chapiteau. C'est votre endroit à vous, n'hésitez pas à vous y rendre ! La dynamique Sylvie vous y accueillera.

Principales tâches : accueillir les bénévoles, assurer un service pour les dîners et offrir un environnement agréable pour s'y réchauffer et se côtoyer!

15 minutes avant le début de votre quart de travail, vous devez vous présenter au QG des bénévoles afin de rapporter votre présence. L'équipe prendra alors note de votre présence, vous remettra votre dossard pour la journée de même que votre cocarde. Si vous êtes bénévoles plus d'une journée, il sera très important d'apporter celle-ci tous les jours. Ce passage au QG des bénévoles, 15 minutes avant le début de votre quart de travail, est obligatoire. Veillez à avoir déjeuné, pris votre café ou diné avant de vous présenter pour votre quart.

Vous pourrez également profiter de l'espace du QG pour vous réchauffer, dîner, y laisser votre sac ou autre objet dont vous n'aurez pas besoin pour travailler et profiter du café qui vous sera offert toute la journée. Vous pourrez déguster votre goûter lors de votre pause dîner.

Zone de transition

Principales tâches : collaborer à la mise sur pied et au maintien de l'ordre de la zone de transition et assurer une bonne circulation à l'intérieur de la zone pendant les courses.

Chaque participant ou équipe dispose d'un espace dans la zone de transition, soit une clôture réservée à son numéro de dossard. Les participants doivent utiliser la section qui leur a été attribuée. La zone de transition ouvrira 1 h à 1 h 30 avant le début de chaque course pour permettre aux participants d'aller y installer leur équipement.

L'accès à la zone de transition fait l'objet d'un contrôle avec les dossards tout au long de la course de même qu'après, au moment de la récupération du matériel. Pour une question de sécurité, la rigueur est de mise.

Annexé à la zone de transition se trouve une aire de services, avec des roulettes chauffées, un atelier mécanique MEC et un poste de ravitaillement. Les participants sont invités à laisser leurs effets personnels dans la roulotte.

Les **médias ont accès à la zone de transition, mais doivent être munis d'un dossard d'identification**, disponible à l'accueil dans le chapiteau.

Parcours

Principales tâches : Assurer une présence sur les parcours afin de faciliter le déroulement de l'événement pour les **participants** (indication des voies à prendre, dégagement des corridors de course, etc.).

Assurer la sécurité sur l'ensemble du site et le respect, par le **public**, des parcours de course et des zones à accès contrôlé.

Ravitaillement

Principales tâches : Préparer et offrir le ravitaillement aux participants pendant et après la course.

Les postes de ravitaillement sont situés sur les parcours (sauf pour l'étape patin), dans l'aire de services de la zone de transition et à l'arrivée.

Le poste de ravitaillement près de l'aire de transition n'ouvre qu'après le premier départ. Il s'agit d'un endroit pour se prendre une boisson chaude ou une barre tendre après la course. Ce n'est pas pour déjeuner ou dîner !

Site extérieur

Accomplir diverses tâches sur le site : présence au fil d'arrivée, récupération des puces, opération du vestiaire à équipements, supervision générale du site et des installations et entretien des espaces.

Même si vous avez été affecté à un autre secteur, il se peut que vous soyez déplacé pour accomplir une tâche de ce secteur. Ce sont des tâches qui sont souvent de courte durée et qui doivent être comblées de façon ponctuelle.

Chalet des partenaires (VIP)

Les partenaires VIP pourront se procurer leur carton d'accréditation dans le chapiteau. L'espace réservé aux partenaires VIP est situé dans le chalet des patineurs, à proximité de l'anneau de glace. Seules les personnes munies d'une carte VIP y auront accès. La charmante Lise sera à l'intérieur du chalet pour accueillir et répondre aux demandes de ces personnes.

Seuls le directeur général et le directeur général adjoint sont autorisés à parler avec les représentants des médias. Si un représentant des médias vous pose des questions sur l'organisation, veuillez le référer à Caroline ou à votre chef d'équipe qui verront à le mettre en contact avec le directeur général ou avec Josée Massicotte, responsable des relations médias.

Communications radio

Certains d'entre vous se verront remettre un appareil radio. Voici quelques règles de base pour l'utilisation de ces appareils :

- **S'assurer que les ondes sont libres et qu'aucune conversation n'est en cours avant de prendre la parole;**
- Appuyer et maintenir le bouton enfoncé pour prendre la parole;
- Attendre le « bip » avant de commencer à parler ;
- S'identifier et mentionner à qui on s'adresse. Ex. : Ariane à Joan ;
- Relâcher le bouton lorsqu'on ne parle pas ;
- Attendre la réponse de son interlocuteur avant de passer son message. Ex. Ariane à l'écoute ;
- Garder le message court et simple.

Autres services offerts aux participants et au public

Voici d'autres points d'intérêts dont vous devez connaître l'existence et vers lesquels vous devrez savoir diriger les gens :

Navette

Une navette sera offerte aux participants hébergés à l'Hôtel Château Laurier les 23 et 24 février et 2 et 3 mars. Un véhicule servira également à transporter les bénévoles qui sont affectés à des positions plus éloignées sur les parcours. Votre chef d'équipe vous informera si vous devez prendre la navette pour vous rendre au lieu de votre affectation.

Atelier de réparation MEC

Les employés de MEC (Mountain Equipment Co-op) seront sur place afin d'offrir un service technique gratuit (atelier vélo, fartage de ski de fond et réparation d'équipement) aux participants à l'intérieur de l'aire de services de la zone de transition.

Cette année encore, le dôme MEC sera sur place. Participants et spectateurs sont les bienvenus !

Service médical

Le service de premiers soins est assuré par la Patrouille canadienne de ski. Les services de la patrouille se donneront un peu partout sur le site par des patrouilleurs mobiles, ainsi que dans un conteneur identifié avec la croix blanche. Si une urgence survenait, adressez-vous à votre chef d'équipe ou au bénévole muni d'une radio se trouvant le plus près de vous.

Location d'équipement

Un service de location d'équipement a été mis sur pied cette année. Les participants doivent avoir réservé et payé AVANT la journée du défi. Aucune location ne sera possible sur place.

Il est interdit d'entrer à l'intérieur du chapiteau avec un équipement (vélo et ski, notamment). Les raquettes et patins peuvent être entrés à l'intérieur du chapiteau, mais doivent être transportés de façon sécuritaire. Un dépôt non sécurisé et gratuit est disponible près du chapiteau.

À savoir avant le Pentathlon...

Code vestimentaire et règles de courtoisie

Au Pentathlon des neiges, il faudra vous habiller chaudement ! Assurez-vous d'avoir de bonnes bottes, de bons vêtements d'hiver et de quoi vous couvrir suffisamment la tête et les oreilles. Mieux vaut prévoir le pire et enlever quelques couches que d'avoir froid.

Cependant, afin qu'on vous reconnaisse avec votre habit d'hiver, nous vous fournirons au début de votre quart de travail **un dossard bleu que vous devrez porter en tout temps pendant votre quart de travail**. Pour les bénévoles à l'intérieur du chapiteau, nous avons des vestes sans manches pour vous cette année, pour vous permettre d'être repéré facilement par l'équipe et par le public. Nous vous remettrons également un carton d'accréditation. Nous vous demandons de porter cette accréditation durant toute la durée de votre quart de travail.

Il est important de ne pas accepter de manteau, veste, casque ou autre pièce de vêtement ou d'équipement de la part d'un participant sur le parcours.

Ne pas oublier que sur le site, vous êtes les représentants de toute notre organisation.

Enfin, quelques rappels de règles bien connues :

- on sourit à la clientèle;
- on dirige les gens vers d'autres ressources lorsqu'on ne connaît pas la réponse;
- on ne dit jamais aux participants où aller (transition ou lap), on doit seulement leur indiquer les choix.
- on ne mâche pas de gomme;
- on ne fume pas la cigarette pendant le travail.

Ce sont des règles simples, mais qui font toute la différence!

Stationnement

Dans la mesure du possible, nous favorisons au maximum l'utilisation du transport en commun ou le covoiturage pour se rendre sur le site du Pentathlon des neiges. Cependant, si vous deviez utiliser votre véhicule, nous vous conseillons d'utiliser les stationnements situés au Collège Mérici. Nous rembourserons les frais de stationnement, autobus ou traversier jusqu'à 8 \$ par jour sur présentation des billets de stationnement. Les remboursements s'effectueront lors de la soirée de reconnaissance des bénévoles.

Vous devez entrer dans le collège par la porte des étudiants et vous rendre au comptoir vert, à votre gauche en entrant. Mentionnez que vous êtes bénévoles pour le Pentathlon des neiges et vous recevrez une vignette pour 8\$.

Collège Mérici, 755 Grande-Allée Ouest, Québec, G1S 1C1

Activités post bénévolat

5 à 7 d'après journée

Après chaque journée d'événement, vous êtes invités à revenir au QG des bénévoles où nous vous offrirons gracieusement une petite consommation alcoolisée Boréale, question de prendre le temps de relaxer, de se raconter notre journée et d'échanger entre nous.

La distribution des breuvages commence à la fin des courses, vers 16 h. Nous demandons votre collaboration afin de consommer de façon responsable !

Soirée de reconnaissance des bénévoles

La soirée des bénévoles se tiendra le lundi 18 mars à 17 h 30, endroit à confirmer. Des consommations et des grignotines vous seront offertes. Ce sera l'occasion de visionner des images prises pendant le Pentathlon et de procéder au tirage de prix de présence en guise de remerciements. Nous espérons que tout le monde sera présent !

Merci beaucoup de votre implication et bon Pentathlon 2019 !