

Guide à l'usage des chapitres de l'ISOC – VERSION PRÉLIMINAIRE –
23 mars 2011

Le guide opérationnel suivant a été conçu pour fournir aux dirigeants de chapitre des suggestions et des outils qu'ils pourront utiliser pour faire prospérer leur chapitre tout en faisant progresser la mission de l'ISOC afin d'assurer le « développement, l'évolution et l'utilisation ouverts de l'Internet au profit des peuples du monde entier ». Le but est de rendre ce document vivant en le complétant au fur et à mesure avec les expériences des dirigeants de chapitre. Il NE doit PAS être considéré comme un ensemble de procédures obligatoires. Nous comptons cependant sur l'effort des dirigeants de chapitre pour mettre toute leur intelligence, créativité et expérience à contribution et considérer chaque nouvelle initiative du chapitre comme une occasion d'améliorer celles qui l'ont précédée.

Cliquez sur les liens pour analyser chaque thème abordé. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions ainsi que de vos expériences pertinentes.

Table des matières

Modèle de planification annuelle	2
Programmes et activités	5
Développement des bénévoles	9
Développement du leadership	11
Marketing et communications	13
Gestion financière	16
Administration	18

Modèle de planification annuelle

Plan du projet

Un dirigeant de chapitre a beaucoup de choses à faire, mais le plus important est la planification du projet : décider et superviser ce que votre chapitre accomplira dans l'année à venir qui fera une différence significative pour l'Internet Society et la communauté pour laquelle nous travaillons.

Si votre chapitre est comme la plupart des chapitres de l'Internet Society, vous disposez de ressources limitées. Par conséquent, avoir un objectif clair et des priorités bien définies est essentiel. Cela signifie généralement qu'il faut limiter la liste des projets/activités potentiels à ceux (un ou deux) ayant la plus grande chance de réussir. Trop disperser les ressources et/ou sélectionner des projets non viables peut rapidement paralyser un chapitre et réduire considérablement la probabilité d'atteindre un succès mesurable.

L'idéal pour faire avancer le processus de planification du projet est de poser une série de questions et d'y répondre. Commencez par fixer un délai strict pour obtenir les réponses aux questions. Ainsi vous-même et tous ceux avec qui vous travaillez, resterez sur la bonne voie.

1. Qui sont les planificateurs/décideurs ?
 - a. Habituellement, ce sont les dirigeants de chapitre ; toutefois, il est souvent utile de faire participer d'autres personnes... ou tout au moins solliciter la contribution de personnes ne faisant pas partie de l'équipe de leadership. Il s'agit également d'un moyen d'impliquer davantage les membres dans les opérations de base du chapitre afin de renforcer l'équipe de leadership du chapitre.
 - b. Le mieux, mais ce n'est pas toujours possible, serait de réunir tout le monde pour une réunion de planification en face-à-face. Que votre réunion soit virtuelle ou en face-à-face, assurez-vous que tous les participants sont familiarisés avec :
 - i. La mission et les initiatives stratégiques de l'Internet Society [lien]
 - ii. Les membres du chapitre et/ou le public cible dont, par exemple, une combinaison de chefs d'entreprises locaux, d'universitaires, d'étudiants universitaires, de dirigeants communautaires et des représentants d'organismes gouvernementaux.
 - iii. Les ressources du chapitre, notamment financières et humaines comme, par exemple, les dirigeants du chapitre, les bénévoles actifs [lien vers la Boîte à outils des bénévoles], les membres, etc.
 - iv. Les problèmes locaux qui seraient d'intérêt pour le chapitre, comme l'accès, la cyber-sécurité, la confidentialité, la censure et la stabilité d'Internet, pour ne nommer que quelques sujets que l'Internet Society considère comme des priorités. Une façon de déterminer les besoins et d'impliquer les membres du chapitre est d'interroger les personnes inscrites sur la liste de diffusion de votre chapitre à l'avance pour avoir une idée générale des questions d'intérêt. Cela vous permet de rester en contact avec vos membres [lien vers les informations sur l'outil de mass-mailing du portail des chapitres]

2. Quel projet(s) voulons-nous mener à bien cette année ? Voici quelques conseils pour la planification et la réalisation de projets :

- a. *Faites ce qui vous passionne.* Rappelez-vous, la passion est le fondement de tout. Si vous-même et vos collègues ne vous intéressez pas vraiment au projet, il ne sera pas fait, donc n'oubliez pas de choisir quelque chose qui vous tient à cœur.
- b. *Si vous ne pouvez pas le mener à bien, faites autre chose (ou rien du tout).* Ne perdez pas votre temps, votre énergie, ou les ressources du chapitre, si l'effort déployé n'en vaut pas la peine.
- c. *Prévoyez un ou deux projets au maximum.* Lorsque les ressources sont trop dispersées, les projets ne se font pas. Il est de loin préférable d'en faire un seul bien que plusieurs mal. Le succès, même d'un petit projet, contribuera à attirer des sponsors et des bénévoles ; l'échec les éloignera.
- d. *Décidez ce que vous voulez accomplir.* Pour chaque projet, écrivez précisément quel(s) sera(seront) le(s) résultat(s), ainsi vous saurez quand vous aurez terminé. Par exemple, si le projet est un événement, le fait qu'il ait eu lieu constitue un résultat. Si le projet est un document d'information ou de formation, alors la publication finale et la diffusion de ce document est le livrable et son utilisation par le public cible le résultat. Si vous lancez une campagne de sensibilisation, notez vos repères afin que vous sachiez ce que vous cherchez à accomplir.

3. Pour chaque projet, créez un plan de projet comprenant :

- a. *Une liste de qui est responsable de quoi.* Chaque projet comprend de multiples responsabilités. Décomposez le projet en fonctions et décidez à qui sera confiée chaque fonction. Par exemple, si vous organisez une réunion, quelqu'un devra superviser la planification ; quelqu'un d'autre devra obtenir une salle et s'assurer qu'elle est mise en place ; quelqu'un d'autre devra être responsable de la promotion, etc. (lien vers la Boîte à outils des bénévoles).
- b. *Un calendrier pour l'échéance du projet.* N'oubliez pas d'inclure le calendrier de réalisation de toutes les étapes au fil du temps.
- c. *Des repères intermédiaires.* Incluez un mécanisme permettant à toutes les personnes concernées de faire le point tout au long du processus pour être sûr que tout se déroule conformément au plan.
- d. *Communications/rapports.* Pendant la phase de planification du projet, assurez-vous que chacun dispose d'un moyen de faire un rapport sur l'avancement (ou le manque d'avancement) du projet. Vous voulez savoir à l'avance si certains aspects du projet sont en retard ou rencontrent des problèmes.
- e. *Fêter la réalisation du projet.* Il s'agit d'une étape cruciale dans le processus. Si vous voulez vous assurer des succès futurs, veillez à distribuer des félicitations et des remerciements à large échelle !
- f. *Budget*
- g. *Évaluation/gestion des risques.* Il y a divers facteurs qui pourraient influencer ou entraver l'avancement du projet. Essayez de mettre en évidence quels sont certains de ces risques (par exemple, des coupures de courant prolongées qui entraîneraient des coûts d'exploitation plus élevés, un sponsor ayant promis son soutien qui se retire à la dernière

minute, etc.), comment vous ferez face à de telles situations et quel pourrait être l'impact sur votre projet.

Plan opérationnel

Un plan opérationnel assure que vous pouvez mettre en œuvre avec succès votre(vos) projet(s) en agissant comme suit avec votre équipe :

- Soyez clair sur la façon dont vous obtiendrez les ressources pour le projet.
- Utilisez efficacement les ressources pour permettre d'attribuer celles qui sont rares aux besoins les plus critiques.
- Pensez au résultat du(des) projet(s) en termes d'objectifs et d'impacts.

Pour réaliser des projets avec succès, construisez des systèmes qui garantissent le droit de/des :

- Leadership – Prendre des décisions et recruter des bénévoles
- Bénévoles – Faire les choses [lien vers la Boîte à outils des bénévoles]
- Membres – Le public de votre chapitre, la circonscription et la source de bénévoles
- Communications – Informer tout le monde de ce qui a été fait
- Finance – Payer les choses
- Administration – Gérer les listes de diffusion, les sites Web, les comptes en banque, etc.

Retour en haut de la page

Programmes et activités

La meilleure façon d'apprendre comment votre chapitre peut mettre sur pied un grand événement, lancer une campagne de relations publiques, ou développer un produit d'information est de puiser dans le réseau de chapitres pour voir ce que font les autres chapitres et, si nécessaire, obtenir des conseils de leur part sur leur façon de faire. Les coordonnées de tous les chapitres actifs de l'Internet Society sont disponibles sur : <http://www.isoc.org/isoc/chapters/list/>

Les dirigeants de chapitre expérimentés savent que la clé est de commencer par se concentrer sur un petit sujet simple de sorte à ce que vos objectifs soient gérables. Si votre chapitre est en train de se former, nous vous encourageons à penser moins à la construction d'une organisation et plus au développement de projets et d'activités qui feront avancer notre mission commune afin de promouvoir le développement, l'évolution et l'utilisation ouverts d'Internet au profit des citoyens du monde entier.

En général, ces activités font partie d'un petit nombre de catégories :

- Évènements et présentations
- Campagnes
- Éducation et formation
- Produits d'information

Rappelez-vous : dans le cadre de l'accord de votre chapitre avec l'Internet Society [lien vers l'affiliation MoU], vous êtes tenu de mener au moins une activité liée à la mission [lien vers la mission de l'ISOC] tous les 12 mois. Avec un peu de planification et l'aide d'autres chapitres et de l'Internet Society, cet objectif devrait être facilement gérable. Les projets réussis, grands ou petits, rapporteront probablement beaucoup en termes d'intérêt et d'enthousiasme qu'ils génèrent chez ceux qui participent activement à les mener à bien ainsi que ceux qui bénéficient des résultats.

N'oubliez pas d'exploiter les ressources financières et autres ressources mises à disposition par l'Internet Society pour aider les chapitres à mettre leurs activités sur pied et à les réaliser. Le programme de bourses communautaires [lien] est devenu un mécanisme de plus en plus populaire pour amasser des fonds pour créer des événements, des campagnes et d'autres types de projets. Le financement de l'Internet Society ne devrait toutefois pas être la seule source de revenus pour votre chapitre, qui devrait être durable dans son fonctionnement de base, même sans ce financement supplémentaire.

I. Évènements et présentations

Les événements et présentations peuvent aller de l'organisation d'une simple introduction générale de l'Internet Society aux membres de votre chapitre et à d'autres personnes intéressées, à la participation à un événement régional plus important et jusqu'à un grand événement régional pour l'organisation d'une conférence INET régionale. (Pour en savoir plus sur l'organisation d'une INET, contactez le directeur de votre antenne régionale. Familiarisez-vous avec les INET régionales de l'Internet Society sur <http://www.isoc.org/conferences/inet/>.) Si vous êtes en train de former votre chapitre, envisagez de participer aux événements politiques, commerciaux ou technologiques déjà en place, au niveau local ou régional.

Profiter de réunions locales ou régionales pour aller au-devant d'un public plus large est une stratégie plébiscitée par les chapitres. Voici quelques exemples concrets :

Le chapitre américain du Colorado de l'Internet Society a recruté des nouveaux membres en mettant en place un stand lors d'un événement régional. Armé d'enthousiasme, de brochures, de stylos, d'autocollants et d'autres cadeaux reçus de l'Internet Society, le chapitre a présenté l'Internet Society à un public intéressé.

En novembre 2010, le chapitre espagnol de l'Internet Society participa au 6^e Groupe d'opérateurs de réseau espagnols (ESNOG) à Madrid, où il fit une brève présentation sur les objectifs communs de l'Internet Society et du chapitre devant un groupe de fournisseurs de services Internet, d'entreprises d'hébergement, de vendeurs de matériel et autres. La participation porta ses fruits : comme le rapporta le leader du chapitre, Carlos Frago, « certains participants se montrèrent intéressés à recevoir des informations plus détaillées sur les activités régulières de l'Internet Society et étaient prêts à se joindre aux réunions d'experts bimensuelles de notre chapitre espagnol de l'Internet Society que nous diffusons en temps réel depuis nos huit sites officiels de support aux chapitres. »

II. Campagnes

Les campagnes sont une stratégie utile et souvent efficace pour attirer l'attention sur une cause ainsi que sur votre chapitre. En vous renseignant sur les objectifs, les initiatives stratégiques et autres priorités de l'Internet Society [LIENS] en ce qui concerne le développement des technologies et les affaires publiques, vous devriez être capable de trouver des causes correspondant aux questions qui préoccupent les membres de votre chapitre et les autres personnes que vous voulez atteindre, intéresser et influencer. Voici quelques exemples concrets.

Le chapitre israélien de l'Internet Society a lancé une campagne pour protéger les mineurs contre les contenus nuisibles d'Internet et a réussi à obtenir la participation de plusieurs fournisseurs de services Internet, fournisseurs de contenu et autres groupes d'intérêt. Le chapitre tunisien de l'Internet Society a participé à la campagne « Votre première étape, » qui a été initiée par un groupe de jeunes militants qui prirent part en 2008 à l'assemblée de la jeunesse CIVICUS à Glasgow, en Écosse. Le chapitre a offert des ressources et l'hébergement Internet au groupe comme moyen d'aider à soutenir ses efforts pour démontrer comment agir sur les questions ayant de l'importance pour la plupart des gens.

III. Éducation et formation

Les chapitres de l'Internet Society sont souvent composés et dirigés par des experts en technologie et des personnes connaissant bien la politique, la technologie, l'éducation et les questions culturelles liées à l'Internet. Créer des opportunités pour aider à former et à éduquer vos membres et votre communauté contribuera à réaliser les objectifs de l'Internet Society et à récompenser le chapitre avec une nouvelle crédibilité (ou une crédibilité renouvelée). Voici quelques exemples concrets.

Le chapitre indien de Bangalore de l'Internet Society, qui a organisé une séance de formation et de sensibilisation à Internet pour des groupes d'entraide, a réussi à créer une activité basée non seulement sur l'éducation, mais aussi sur la prise de conscience (dans le sens d'une campagne).

Comme l'a expliqué le chapitre, l'événement a été conçu pour sensibiliser aux ordinateurs et à l'Internet les leaders des groupes d'entraide soutenant les artisans dans et autour de Bangalore.

Le chapitre serbe de Belgrade de l'Internet Society nous donne un exemple de la façon dont une activité peut être à la fois efficace et amusante. Ils ont aidé les étudiants de l'école anglo-américaine de Belgrade à organiser un quiz sur les TIC après avoir contacté l'école pour poser des questions sur l'intérêt des élèves et des enseignants à en savoir plus sur l'Internet et son avenir. Les étudiants ont déclaré avoir participé au quiz avec beaucoup de plaisir et sont impatients de refaire des activités similaires. L'école nous a fait savoir qu'ils avaient hâte d'établir une coopération future avec le chapitre serbe de Belgrade de l'Internet Society.

IV. Produits d'information et de communication

Les produits d'information et de communication tels que les brochures, livrets ou plaquettes, permettent de faire connaître un chapitre au sein d'une communauté précise et de créer des mécanismes de reconnaissance durable. Lorsqu'ils sont bien élaborés, ces outils aident à graver l'Internet Society et les chapitres dans l'esprit de ceux qui ne sont pas familiers avec l'organisation, et permettent de faire connaître les chapitres en tant qu'experts et sources fiables. Voici quelques exemples concrets.

Le chapitre australien de l'Internet Society qui, au fil des ans, a cultivé sa réputation en Australie en tant que ressource crédible et fiable en matière d'expertise, de connaissances et d'autorité, a mis au point un « manuel large bande » pour le réseau d'action des consommateurs de communications australien (ACCAN). La brochure explique ce qu'est le National Broadband Network et ce qu'il apportera, et aborde un bon nombre de questions que le NBN est susceptible de soulever.

Le chapitre argentin de l'Internet Society a combiné une formation avec un produit d'information en créant (avec l'aide du programme de subventions de l'Internet Society) un manuel à utiliser comme outil de formation par les professionnels des TI et le personnel des fournisseurs de services n'ayant pas encore fait l'expérience d'IPv6. Le manuel les aidera à configurer Ipv6 dans différents environnements au moyen d'instructions détaillées et d'expériences pratiques. Le chapitre italien de l'Internet Society a créé une brochure en langue italienne pour sensibiliser la communauté locale aux questions juridiques concernant la gouvernance de l'Internet.

Misez sur de petits succès.

Encore une fois, n'oubliez pas de commencer petit et d'avancer progressivement jusqu'à mener à bien de grands projets et activités. Une simple brochure peut conduire à une petite réunion qui pourra entraîner une réunion plus importante. De même, une petite réunion pourrait inspirer un chapitre à créer une brochure exposant des questions pertinentes, qui pourrait alors attirer des parrainages aidant votre chapitre à assumer des projets plus importants ou plus diversifiés.

Plutôt que de devenir une grande organisation préoccupée par la gestion du chapitre, il vaut mieux rester souple et réactif aux enjeux et aux défis pertinents pour la communauté de votre chapitre. De petits événements et de petits projets peuvent aider à stimuler les membres de votre chapitre ; et de petites réussites maintiendront les personnes intéressées et impliquées. **Planifiez à l'avance.**

Quelle que soit l'activité que vous avez à l'esprit, votre succès dépend d'une bonne planification (« Vous obtenez ce que vous projetez ! »). Le plan devrait inclure un certain nombre d'éléments clés, notamment :

- 1.** L'objectif - Globalement, l'objectif doit répondre à trois questions : Que va-t-il se passer ? Qui en profite ? Qu'est-ce qui est important ? Plus précisément, l'objectif doit définir le résultat souhaité en termes de paramètres significatifs, mesurables, précis, réalisables et à échéance définie. Ces paramètres, à leur tour, entraîneront les ressources nécessaires et le calendrier de production.
- 2.** Besoins en ressources - Dressez une liste de toutes les ressources nécessaires pour mener à bien le projet. Celles-ci devraient inclure :
 - a.** Ressources humaines : les bénévoles ayant des connaissances pertinentes du contenu (qui sait quoi) et/ou des compétences/savoir-faire (qui sait comment) et/ou des relations (qui connaît qui).
 - b.** Ressources financières : sources et utilisation des fonds (consulter aussi le chapitre sur la « Gestion financière »).
 - c.** Supports du projet : par exemple les installations, les documents, l'inscription, la restauration, l'audiovisuel, etc. selon le cas.
 - d.** Supports et canaux de communication et marketing.
- 3.** Calendrier de production – Établissez un rétroplanning et faites la liste de tous les jalons ou étapes de repère importants qui aideront votre équipe à s'assurer que le projet est sur la bonne voie et en temps voulu. Ce calendrier devrait identifier clairement qui fait quoi, quand et comment, ainsi que les ressources en jeu parallèlement.
- 4.** Calendrier de marketing et communications - C'est formidable de faire du bon travail, mais la valeur de ce travail est souvent proportionnelle au degré de conscience des autres face à ce travail. Planifiez à l'avance à qui vous direz quoi, quand et comment. Mettre les bons mots dans les bonnes oreilles au bon moment peut accroître la valeur globale et l'impact de vos efforts de façon exponentielle !
- 5.** Célébration - Assurez-vous de fêter (et faire connaître) votre succès et remercier haut et fort tous ceux qui ont aidé.
- 6.** Compte rendu – Tant que tout est encore frais dans votre esprit, organisez une réunion virtuelle ou en face-à-face avec tous les acteurs clés du projet pour examiner les résultats et identifier ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois.

Une liste d'expériences vécues par les chapitres suivra...

Retour en haut de la page

Développement des bénévoles

Les chapitres de l'Internet Society apprennent rapidement que sans une participation active et engagée, il est difficile de réaliser la mission du chapitre, de gagner en crédibilité dans la communauté, ou d'évoluer. En d'autres termes, c'est une chose d'obtenir 25 personnes intéressées à s'inscrire pendant la formation de votre chapitre ; c'en est une autre d'obtenir qu'une poignée de ces personnes retroussent leurs manches et s'impliquent dans des activités spécifiques au chapitre. Et sans bénévoles pour assumer les tâches liées à l'organisation d'événements, de campagnes et d'autres types d'activités sur le terrain, le chapitre aura du mal à prospérer.

Vous n'avez pas à chercher bien loin pour trouver des chapitres ayant élaboré des stratégies gagnantes pour amener les membres et autres personnes à entrer en action. Le chapitre de Hong Kong de l'Internet Society, par exemple, a misé sur la popularité croissante du Forum sur la 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 (un projet formidable – nous vous recommandons de commencer par de petits projets si votre chapitre est en phase de démarrage ou n'a pas d'expérience avec de grands événements). Le chapitre indien de Kolkata de l'Internet Society 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 sur le 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 l'Internet Society portant sur la confiance et l'identité de l'Internet lors d'une réunion régionale INET.

Lorsqu'il s'agit de communiquer avec les membres, rien ne vaut les rencontres en 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 Eduardo Diaz accueille en personne chaque participant. « Je commence par leur dire qui je suis et ce qu'est l'Internet Society », 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. Voir les gens s'ouvrir et nouer des contacts les uns avec les autres est une sensation très positive.

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

Pour que votre chapitre soit *actif*, il faut que les dirigeants aient un plan et restent focalisés et organisés. Cela signifie prendre le temps de savoir qui sont vos membres, ce qu'ils peuvent faire et combien de temps ils ont à consacrer aux activités du chapitre. Dans la plupart des réunions, il n'y a pas de limite au nombre d'idées lancées. Le véritable défi consiste à savoir laquelle de ces idées vaut la peine d'être poursuivie et obtenir de vos membres qu'ils soient suffisamment engagés et enthousiasmés

pour se porter volontaires pour leur réalisation. La boîte à outils des chapitres de l'Internet Society sur la mobilisation des bénévoles est un excellent point de départ. [\[LIEN\]](#)

Retour en haut de la page

Développement du leadership

Quelles sont les qualités que nous devrions rechercher chez les dirigeants de chapitre ?

Un leader de chapitre efficace doit posséder trois qualités fondamentales :

- une solide compréhension de la vision, de la mission, des initiatives stratégiques et des principes de fonctionnement de l'Internet Society ainsi que la capacité à les communiquer clairement à une variété de parties prenantes et de publics ;
- un style de gestion ouvert et dynamique qui attire les autres vers l'équipe de leadership, apprécie leur contribution, partage leurs responsabilités et soutient leur engagement actif dans la gestion du chapitre ;
- un engagement tel qu'il fasse progresser notre mission et nos objectifs communs et qui soit moteur pour y arriver.

Que peuvent/doivent faire les leaders ? Autorité et responsabilité

L'autorité et la responsabilité des dirigeants de chapitre doivent être définies par les principes de fonctionnement du chapitre. Des précisions détaillées doivent figurer dans les principes d'organisation du chapitre et faire l'objet d'un consensus entre les dirigeants du chapitre et les membres. Un processus ouvert de planification et de budgétisation comme dans [LIEN] décrit également l'étendue de l'autorité et de la responsabilité du dirigeant du chapitre dans la mise en œuvre de projets et de l'administration de celui-ci.

Où trouver les dirigeants de chapitre et comment devons-nous les choisir ? Recrutement et sélection

Très souvent, les personnes qui prennent l'initiative de former un chapitre possèdent déjà des qualités de leadership. Toutefois, au fur et à mesure qu'un chapitre grandit et se développe, les dirigeants s'impliquent presque toujours en tant que bénévoles à un autre titre. En fait, un rôle idéal pour les dirigeants de chapitre «retraités » peut être de faire partie d'une équipe de développement du leadership qui suit et épaula les bénévoles actuels. Le but d'une telle équipe serait d'identifier les bénévoles qui font constamment preuve de qualités de leadership. Il est important de garder à l'esprit que le rôle de leadership ne doit pas simplement être une récompense pour un travail dur accompli tout seul ; sans les qualités essentielles énumérées ci-dessus, le « gros travailleur » ne sera pas en mesure de communiquer efficacement la vision ou d'attirer et engager les autres dans l'effort.

Comment faire en sorte qu'ils continuent à se développer et rester sur la bonne voie ? Mentorat

La plupart du temps, les bons dirigeants ont bénéficié de l'aide d'une ou plusieurs personnes plus expérimentées prêtes à les aider à développer et maîtriser la vaste gamme de compétences nécessaires

pour réussir dans un rôle de leadership. Les chapitres n'ont pas nécessairement besoin d'établir des programmes de mentorat officiels, il est important que les dirigeants actuels acceptent et adoptent le mentorat comme une responsabilité essentielle. Ce n'est qu'ainsi qu'un chapitre peut garantir un groupe de dirigeants compétents, composante essentielle d'un plan de succession efficace.

Comment faire en sorte que les dirigeants aillent de l'avant ? Planification de la succession

Ce qui peut nuire le plus à la réussite d'un chapitre est un leadership stagnant. Lorsque les membres estiment que la possibilité d'exercer des rôles de leadership a été limitée à un ou deux individus, ils s'éloignent lentement mais sûrement de toutes les responsabilités des bénévoles, rendant le chapitre incapable de mettre en œuvre les programmes en cours ou d'en développer de nouveaux répondant aux besoins de leur groupe d'intérêt.

Pour cette raison, ainsi que pour d'autres, il est essentiel que les chapitres établissent une certaine forme de limitation des mandats pour assurer le renouvellement de tous les postes de leadership clés. Que ce soit par élection ou nomination, un processus transparent et renouvelé régulièrement qui laisse la porte ouverte à de nouveaux dirigeants aidera le chapitre à maintenir les membres engagés et un groupe solide de bénévoles.

Comment pouvons-nous assurer la participation continue des anciens dirigeants ? Retraite

Lorsque des dirigeants dévoués arrivent à la fin de leur mandat de leadership, cela ne signifie pas nécessairement la fin de leur participation au chapitre. Ces personnes possèdent de profondes connaissances institutionnelles ainsi qu'une expérience qui pourraient être utiles dans un certain nombre de domaines. Bien que nous ne souhaitons pas que leur participation continue entrave le développement et la promotion de nouveaux dirigeants ou porte atteinte à l'autorité des dirigeants actuels, leur volonté de servir de conseillers et de mentors aux nouveaux dirigeants peut s'avérer extrêmement précieuse. Ce rôle peut être exercé en continu ou ad hoc en fonction de la capacité et du désir de la personne.

Retour en haut de la page

Marketing et communications

La promotion et le marketing permettent de parler de votre chapitre au monde entier, y compris les annonces sur sa création, ses projets et événements, son rôle et sa position dans la communauté. Tout ce que vous faites pour faire parler du chapitre, des communiqués de presse aux annonces sur des listes de diffusion en passant par une mention sur un média social, est de la promotion.

La promotion et le marketing ne sont pas forcément compliqués ou onéreux. Les meilleurs programmes sont intentionnels, bien planifiés et menés à terme. Commencez par trouver un plan pour promouvoir le lancement du chapitre. Puis poursuivez avec des annonces régulières à propos de ses activités. Et n'oubliez pas de faire appel à ceux parmi vos membres qui ont une expérience en marketing ou en promotion ou qui sont de bons écrivains. Communiquez également avec d'autres organisations/personnes ayant des intérêts similaires pour élargir la participation (et le nombre de membres).

Voici quelques conseils pour communiquer et attirer l'attention :

- **Communiqués de presse.** Identifiez de nouvelles agences dans votre région. Cela peut aller des médias d'information locaux aux publications en ligne, blogs ou listes de diffusion qui traitent des thèmes qui représentent le mieux les objectifs de votre chapitre. Si votre région a une ou plusieurs associations techniques professionnelles, contactez-les. Plutôt que de mettre votre chapitre en concurrence avec d'autres organisations, recherchez des façons de présenter votre chapitre comme un partenaire potentiel. N'oubliez pas de noter les organisations et les publications que vous contactez par courriel et commencez à créer une base de données de contacts potentiels dans les médias.
- **Créez un événement d'accueil.** Trouvez une petite salle ou un bureau et faites savoir à la communauté que votre chapitre organisera un événement social/une soirée destiné à mieux connaître la communauté. N'oubliez pas d'avoir de la documentation sur l'Internet Society sous la main afin que la communauté puisse se familiariser avec nous si elle ne nous connaît pas encore. Expliquez en quelques mots la finalité de votre chapitre, puis présentez brièvement l'Internet Society, sa mission et ses objectifs. Évoquez en quelques mots les sujets et questions clés qui sont importants pour l'Internet Society, comme ceux qui sont liés aux initiatives stratégiques. Il convient de choisir un sujet précis présentant un intérêt particulier pour votre région et votre public. Cela permettra d'attirer plus facilement les participants. Le simple fait de présenter une organisation et ses activités peut parfois sembler peu intéressant pour ceux que vous invitez.

N'oubliez pas de recueillir les coordonnées des participants afin de pouvoir créer une liste de diffusion pour les futurs événements. Vous pouvez aussi leur envoyer un message de suivi après l'événement avec un « Merci d'avoir assisté à notre événement » ainsi qu'un lien vers la page d'inscription des membres de l'Internet Society sur <http://www.isoc.org/members/>

N'oubliez pas : les chapitres ont accès au matériel promotionnel de l'Internet Society, comme les rapports annuels et les brochures de marketing, qui peuvent être utilisés pour ce type d'événements. Demandez-les sur <https://www.isoc.org/isoc/reports/order/index.php>. Il y a également les vidéos de l'Internet Society sur (http://www.youtube.com/results?search_query=internetsociety.org&aq=f) et

<http://www.isoc.org/tools/blogs/scenarios/>) auxquelles vous pouvez accéder et que vous pouvez utiliser pour les activités du chapitre.

- **Faites correspondre les préoccupations du chapitre aux problèmes locaux.** Gardez un œil sur les informations commerciales et technologiques locales et nationales et trouvez des opportunités de « faire peser » votre chapitre sur les développements d'actualité. Par exemple, si votre pays envisage une législation ou des réglementations qui pourraient avoir une incidence sur les communications Internet, comme les spam, la censure ou la neutralité du Net, publiez une déclaration dans les médias concernant la position de l'Internet Society sur ces questions. En établissant votre chapitre comme une autorité et comme une présence au sein de la communauté ou du pays, vous attirerez l'attention et établirez votre chapitre comme la ressource « privilégiée » lorsque ces problèmes surgissent.

- **Créez un programme « phare ».** Selon le directeur des antennes régionales de l'Internet Society, Dawit Bekel, les chapitres, en particulier les nouveaux chapitres, tirent profit de la création de programmes phares. Un programme phare est un projet, une activité ou un thème que votre chapitre considère comme son activité la plus importante. Avec un programme phare, votre chapitre est davantage apte à construire sa propre identité. Le chapitre marocain de l'Internet Society a lancé un programme phare appelé « Internet ça s'apprend », qui consistait à aller dans les communautés défavorisées et à enseigner les compétences en matière d'Internet. Le chapitre ISOC du Mali a mis en place des ateliers de formation au renforcement des capacités liées à l'Internet. Le chapitre du Ghana de l'Internet Society produit un programme radio hebdomadaire sur les questions liées à l'Internet. Ils fournissent également des cours de mise en réseau pour les ingénieurs réseau en partenariat avec les autres membres de la communauté Internet. Voir <http://isoc.org/wp/newsletter/?p=1203>.

- **Ayez un site Web :** le site Web du chapitre ajoutera de la crédibilité à l'organisation et permettra à quiconque de s'informer sur la mission et les objectifs du chapitre, les activités, les questions abordées, les membres, les liens vers les réseaux sociaux du chapitre, etc.

- **Utilisez les médias sociaux pour stimuler l'intérêt.** Les médias sociaux sont devenus un moyen populaire et largement accepté pour informer les membres des activités et des problèmes et pour rassembler des personnes ayant des intérêts communs. Consultez notre discussion sur les médias sociaux ci-dessous dans cette section.

- **Émettez un commentaire ou une déclaration.** Très souvent, il y a des éléments dans les nouvelles locales sur la technologie Internet elle-même ou sur des sujets spécifiques, tels que les enfants et l'Internet (surfer sur Internet en toute sécurité), l'éducation, la censure/liberté d'expression, la neutralité du Net, la gestion des identités en ligne et le vol d'identité, entre autres (tous ne sont pas obligatoirement liés à l'Internet, il peut s'agir de sujets où l'Internet peut être une partie de la solution, comme par exemple faire en sorte que les enfants aient accès à des documents pédagogiques). Armé d'informations recueillies sur le site Web de l'Internet Society et d'articles de presse, un dirigeant de chapitre peut écrire une lettre à l'éditeur ou émettre une déclaration officielle commentant la question, en expliquant la position de l'Internet Society sur la question ou les principes qui guident cette position. Dans le cas de la neutralité du Net, l'Internet Society a adopté une position sur l'interconnexion de réseaux ouverte qui s'est avérée extrêmement précieuse (et visible) parmi les décideurs et d'autres experts ainsi que les particuliers. En publiant une déclaration ou en écrivant un article d'opinion, vous pouvez attirer l'attention sur votre chapitre et aider votre chapitre à renforcer sa crédibilité. Rappelez-vous : la publicité gratuite vaut beaucoup plus que la publicité payée.

Retour en haut de la page

Gestion financière

Ce serait formidable si nous pouvions compter sur le volontariat et les contributions en nature pour faire avancer les choses, mais il viendra toujours un moment où l'argent sera nécessaire pour acheter des biens et/ou des services. L'argent peut être nécessaire pour un projet ou pour couvrir les frais généraux de fonctionnement de votre chapitre.

Afin d'assurer que des fonds suffisants sont disponibles et qu'ils sont correctement gérés, posez-vous les questions suivantes :

De combien avons-nous besoin ? Créer un budget

Certains chapitres sont en mesure de fonctionner sans aucun fonds (ils dépendent de bureaux virtuels et des services donnés tels que l'hébergement Web, les services de courrier électronique, etc.) tandis que d'autres ont des bureaux « physiques », des membres rémunérés à temps partiel et d'autres frais de fonctionnement. Même si votre chapitre ne nécessite pas de fonds pour couvrir les frais généraux de fonctionnement, vous aurez probablement besoin de trésorerie pour les projets. Cela signifie que vous voudrez vous familiariser avec la création d'un budget.

Voici quelques conseils sur la gestion d'un budget :

- Les estimations de revenus et de dépenses doivent être réalistes et, si possible, basées sur des performances historiques.
- Si vous dépendez de trésorerie pour les frais de fonctionnement, sauf dans des circonstances extraordinaires, votre chapitre devrait afficher un résultat net positif chaque année, qui est ensuite placé dans des réserves (l'idéal serait que celles-ci couvrent environ 6 mois de frais de fonctionnement).

Où obtiendrons-nous les fonds ? Générer des fonds

Les fonds peuvent être générés par un certain nombre de sources, y compris les cotisations des membres, les parrainages, les entrées à un événement, les bourses, pour n'en nommer que quelques-uns. Pour plus d'informations sur la génération de fonds, cliquez [ici](#).

Où conserverons-nous les fonds ? Services bancaires

Les fonds générés par le chapitre sont généralement conservés sur un compte bancaire au nom du chapitre (non pas d'une personne). Dans certains cas, un chapitre peut fonctionner sous l'égide d'un autre groupe, comme une université ou une autre organisation à but non lucratif, pouvant offrir ces types de services. Cependant, en règle générale, la personne autorisée à faire le chèque (ou e-paiement) ne doit pas être celle qui signe le chèque ou autorise l'e-paiement.

Comment dépenserons-nous les fonds ? Gestion de la trésorerie

Vous devez déterminer combien dépenser et pour quoi. Toutefois, il faudrait toujours que les dépenses dépendent d'une validation/autorisation indépendante.

Comment assurerons-nous le suivi ? Comptabilité

- Bilan (combien avons-nous/devons-nous)
- Compte de résultat (combien avons-nous gagné et dépensé)

- Flux de trésorerie (de combien avons-nous besoin /combien avons-nous pour payer les factures)

Retour en haut de la page

Administration

Lorsqu'il s'agit de la gestion de votre chapitre, le meilleur conseil est de « penser au minimum ». En tant que bénévole dont la première obligation est votre travail et votre famille, le dernier endroit où vous voulez passer votre temps est embourbé dans les activités d'administration du chapitre.

Pour éviter de vous enliser dans des tâches fastidieuses dont la plupart ne contribueront pas à la fonctionnalité de votre chapitre ni à assurer que les projets démarrent, posez-vous régulièrement la question : « Si je ne fais pas cela, les choses importantes se feront-elles tout de même ? » Si la réponse est affirmative, alors vous pouvez supprimer la tâche de votre liste ou au moins la reporter.

L'administration du chapitre couvre les fonctions opérationnelles générales qui soutiennent le travail d'un chapitre. Pour commencer, pour la plupart d'entre vous, cela signifie probablement un bureau virtuel.

Le reste des politiques et procédures administratives du chapitre peuvent être réunies en répondant à une série de questions.

Comment gérons-nous...

- Les inscriptions des membres ? En général, celles-ci sont traitées par le biais du portail des chapitres de l'Internet Society ou le système de gestion des associations (AMS, Association Management System). Quelque soit le système que vous utilisez, l'Internet Society doit avoir une liste des membres actuels mise à jour pour chaque chapitre.
 - Décidez qui dans votre chapitre aura accès à la base de données (il est toujours bon d'avoir deux personnes à ce titre, afin de partager la charge de travail et agir en tant que backup). Assurez-vous que les noms de ces personnes figurent sur la liste des « rôles » dans le portail des chapitres.
 - Créez un système pour vous assurer que la base de données est tenue à jour (données générales du chapitre, liste des membres, liste des cadres de chapitre actuels – ceci est très important, sinon le siège de l'Internet Society ne sera pas en mesure de communiquer avec votre chapitre et les cadres pourraient éventuellement omettre quelques-unes des listes de diffusion de l'Internet Society).
- Fonctions de bureau ?
 - Traitement de texte
 - Feuilles de calcul
 - Divers
- Promotion du chapitre ?
 - E-communication/listes de diffusion
 - Développement et mise à jour du site Web
 - Communiqués de presse et information générale
 - Médias sociaux

- Espaces de collaboration où le chapitre peut gérer les projets ?
 - Médias sociaux
 - Wikis
 - Divers

- Parrainage ?
 - Poursuivre le parrainage (pour un financement direct, en nature, ou les deux)
 - Relations de parrainage (quelqu'un doit rester en contact avec les sponsors et les maintenir intéressés)

- Administration générale et exigences légales
 - Si votre chapitre est une corporation à but non lucratif , (ce à quoi nous vous encourageons vivement), formalités administratives et déclarations annuelles
 - Comptes rendus à l'Internet Society (mises à jour, newsletter mensuelle, rapports généraux, etc.)
 - Finance (si votre chapitre recueille des cotisations ou des droits d'entrée aux événements)
 - Assurance
 - Sauvegardes des documents et dossiers importants

- Communications ?
 - Téléphone (VOIP, Skype, portable, etc.)
 - E-mail/Messagerie texte/Fax
 - Courrier postal
 - Diffusion sur le Web

- Production et stockage ?
 - Où et comment sont conservées les copies papier et les copies électroniques ?
 - Comment les fichiers sont-ils marqués ?
 - Qui a accès ?

Retour en haut de la page