

LE BAILLEUR DE FONDS TÉLÉPHONE...



PETIT GUIDE

POUR VOUS AIDER À VOUS PRÉPARER

mepacq

LE BAILLEUR DE FONDS TÉLÉPHONE...

PETIT GUIDE POUR VOUS AIDER À VOUS PRÉPARER

On ne se lève jamais le matin en pensant que le bailleur de fonds va téléphoner durant la journée. Cependant, et de plus en plus, il se peut que cela vous arrive. Le cas advenant, le MÉPACQ a préparé un petit guide pour vous aider à structurer vos réponses et à reconstruire la conversation téléphonique après coup.

Un appel d'un bailleur de fonds n'est pas un appel de courtoisie. Quand il appelle, c'est parce qu'il a une information à vous transmettre ou à vous demander. Il est possible que les questions soient d'ordre mineur (une précision dans votre rapport d'activité pour mieux vous qualifier dans le programme) ou majeur (des questions sur votre vie associative, vos règlements généraux, votre gestion financière, etc.).

Rappelons que la personne qui téléphone ne fait que son travail et qu'elle applique des directives. En ce sens, un entretien poli et respectueux, mais vigilant, risque de vous aider davantage pour la suite.



Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec
1600, avenue De Lorimier, Bureau 396
Montréal (Québec), H2K 3W5
Tel. 514-843-3236
info@mepacq.qc.ca
www.mepacq.qc.ca

Ce document a été produit par le MÉPACQ. Il peut être reproduit en tout ou en partie. Merci de mentionner la source.

Automne 2014.

A

AVANT DE DÉBUTER L'APPEL

Détendez-vous...



Un appel du bailleur de fond est toujours stressant. Ne portez pas tout le poids de votre organisme sur vos épaules. N'oubliez pas que vous avez un conseil d'administration et un regroupement national et/ou régional pour vous appuyer et pour vous aider. Prenez le temps de vous détendre et de bien vous préparer avant d'entrer dans le vif du sujet.

1. C'est à quel sujet?

Demandez au ou à la fonctionnaire de vous indiquer tous les sujets dont il va être question et tous les documents dont vous aurez besoin. De cette manière, vous aurez une idée de l'ampleur de son questionnement et surtout, vous aurez en main tous les documents nécessaires.

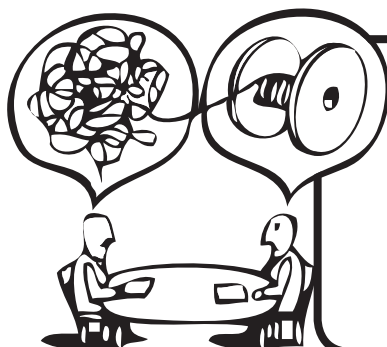
2. Le moment de l'appel vous convient-il?

Si le moment où le ou la fonctionnaire vous appelle n'est pas un bon moment pour vous (parce que vous êtes en train de faire autre chose, par exemple), prenez un rendez-vous téléphonique avec elle ou lui.

3. Pourquoi pas un témoin?

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à quelqu'un de participer avec vous à la conversation (une collègue de travail, quelqu'un de votre regroupement, un membre de votre conseil d'administration ou autre). Ceci peut se faire en utilisant la fonction mains-libres. C'est un avantage d'avoir un témoin puisque vous serez deux personnes pour interpréter les demandes et valider l'information. Si vous empruntez cette voie, vous devez en avvertir le ou la fonctionnaire.

Attention aux interprétations!



Méfiez-vous de votre interprétation. Un bailleur de fonds n'a pas les mêmes objectifs que les groupes. Cette réalité peut influencer votre interprétation des demandes. Prenez le temps de vérifier si vous avez une interprétation commune des demandes qui vous sont adressées.

B

AU DÉBUT DE L'APPEL



Concentrez-vous sur votre objectif!

Votre objectif est d'aller chercher un maximum d'informations pour pouvoir la retransmettre, et non pas d'argumenter ou d'essayer de les convaincre.

1. Inscrire la date et l'heure

Afin de constituer un dossier étoffé, n'oubliez pas de noter la date et l'heure du début de la conversation.

2. Identifier la personne à qui vous parler

Notez le nom du ou de la fonctionnaire, son titre d'emploi et son numéro de téléphone (avec le poste). Le titre de l'emploi est important car il indique avec qui vous faites affaire. La plupart du temps, la personne sera votre analyste de dossier.

3. Demander des informations écrites

Demandez au ou à la fonctionnaire de vous envoyer les principales informations par écrit ou courriel, pour assurer une transmission plus précise de l'information à votre CA.

4. Prendre des notes

Mentionnez que vous allez prendre des notes pendant toute la conversation. N'hésitez pas à faire répéter les informations transmises ou à demander de reformuler différemment les demandes.

5. Prendre son temps

Prenez votre temps. L'idée n'est pas de mettre fin à la conversation le plus vite possible, mais plutôt de prendre un maximum d'informations pour que vous n'ayez pas un deuxième appel!



Évitez les débats philosophiques!

Des débats philosophiques sur le bien-fondé (ou non) des demandes sont déconseillés. Toute réaction de cette nature est mieux de venir de votre conseil d'administration ou de votre regroupement.



PENDANT L'APPEL

Le tableau de prise de note a été classé dans :

1. Utilisez un tableau de prise de notes

Le ou la fonctionnaire vous posera des questions, passera des commentaires sur votre reddition de compte et fera des suggestions. Il est important que vous preniez note de chacun de ces éléments. Nous vous proposons un outil «aide-mémoire» pour vous aidez à prendre des notes.

2. Ayez vos documents en main

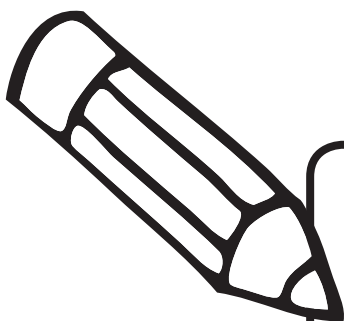
Assurez-vous de trouver dans vos documents chaque élément auquel fait référence le ou la fonctionnaire.

3. Assurez-vous de bien comprendre les demandes

Pour chaque élément dont il est question, faites préciser la demande du fonctionnaire (au besoin, demandez des éclaircissements : « Je ne comprends pas exactement ce que vous me dites, pouvez-vous le redire autrement? »). S'il y a un problème, par exemple, avec vos Statuts et règlements (Régie interne), faites préciser la nature du problème. Demandez un libellé exact pour tout changement proposé. Prenez tout en note. N'acceptez pas une réponse comme, « Allez voir sur le site d'un tel... On peut y trouver un libellé acceptable. »

Quelques questions d'éclaircissement

- Est-ce une suggestion ou une obligation ?
- Quel est l'objectif de cette demande?
- Quelles sont les attentes de modification ou d'ajustement?
- Quels sont les délais pour apporter des changements?
- Quelles seront les impacts sur votre organisme si le délai n'est pas respecté ou si la situation se reproduit ou n'est pas corrigée (par exemple, retenir la subvention, visite de « courtoisie », vérification complète de l'organisme, couper le montant de la subvention, retirer la subvention, etc.)



Concentrez-vous sur les obligations

Les suggestions porteront sur des précisions supplémentaires souhaitées, ex : date d'une rencontre, titre manquant d'un document, sujet pas assez clair, etc. Dans ces cas notez-les, mais vous pouvez passer plus vite, l'important reste ce que vous serez obligé de faire.

D

AVANT LA FIN DE LA CONVERSATION

1. Réfaites une demande pour avoir les informations par écrit

Demander de nouveau d'obtenir toutes les demandes, suggestions ou commentaires par écrit afin d'appuyer la discussion avec votre CA. Si le ou la fonctionnaire refuse de vous envoyer les informations par écrit, protestez fermement, mais poliment.

2. Faites un résumé des demandes

Reprenez vos notes et repasser avec lui ou elle toutes les demandes afin de valider ce que vous avez compris et de vous assurer d'une compréhension commune, pour chaque élément demandé. Prenez le temps de valider, c'est important. Cette étape est particulièrement important, surtout en cas de refus d'envoyer les informations par écrit. Il est également suggéré d'envoyer par courriel un résumé des demandes à le ou la fonctionnaire en lui demandant de valider par écrit si les informations sont exactes ou de préciser davantage si elles ne le sont pas.

3. Dernières vérifications d'usage...

Vérifiez encore le nom du ou de la fonctionnaire, en ajoutant cette fois-ci que vous voulez son numéro de téléphone (avec son poste) « au cas où votre conseil d'administration aurait d'autre question. ». Notez l'heure à laquelle l'appel prend fin.

E

APRÈS LA CONVERSATION

1. Mettez vos notes au propre

Validez vos notes, s'il y a lieu, avec l'autre personne qui a assisté à la conversation pour vérifier si vous avez bien compris les mêmes propos.

2. Mettez votre CA au courant

Contactez votre président ou présidente de conseil d'administration et/ou votre signataire de protocole pour le ou la mettre au courant.

3. Allez chercher du soutien

Contactez votre regroupement régional en éducation populaire autonome ou votre regroupement sectoriel (ou les deux) pour les mettre au courant et voir de quelle manière ils peuvent vous apporter un soutien.





AVEC VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. Présentez les demandes à votre conseil d'administration

Selon la nature des demandes, prévoyez suffisamment de temps pour bien présenter et expliquer les différents éléments nommés par le ou la fonctionnaire. Pour chacun des éléments, bien identifier s'il s'agit d'une suggestion ou d'une obligation. Assurez-vous que tous les membres de votre CA ont une compréhension commune des demandes.

2. Évaluez les demandes avec votre conseil d'administration

Pour des petites suggestions, vous pouvez décider rapidement de les accepter ou pas. N'en faites pas plus qu'il ne vous est demandé. Pour certaine demande, vous pourriez choisir de ne pas en tenir compte, surtout si ça change votre culture d'organisation. Pour les demandes plus contraignantes, par exemples, des changements à vos statuts et règlements, prenez le temps de bien étudier les demandes et d'en évaluer les impacts sur votre organisme. Au besoin, si vous questionner la légitimité d'une demande, vous pouvez demander un avis à des professionnels (un avocat, votre comptable ou autre selon la nature de la demande). Ne prenez pas de décision trop hâtivement.

3. Si un plan de redressement vous est demandé...

N'aller pas trop loin, ne vous engagez pas à faire trop de choses, ni trop vite. Soyez réalistes et prudents. Certains changements nécessitent du travail préalable et prennent du temps à s'appliquer. Un plan de redressement, ça peut se négocier, tant au niveau des livrables que du temps pour réaliser les changements. Évitez d'en faire trop. N'intégrez pas d'éléments non demandés « au cas où » le bailleur de fonds le demanderait. Essayez de vous en tenir aux demandes.

Attention à l'autocensure!



L'autocensure est souvent beaucoup plus dommageable que la censure réelle. Elle provient du doute semé par la peur d'une réaction négative de la part d'une autorité. Cette peur limite beaucoup plus les possibilités et l'insécurité nous rend d'une part plus vulnérable et d'autre part nous incite transformer notre culture organisationnelle.

**POUR DU SOUTIEN OU DE L'INFORMATION, COMMUNIQUEZ AVEC
VOTRE TABLE RÉGIONALE D'ÉDUCATION POPULAIRE**

AGÉPA - Centre-du-Québec
819 795-4441
agepa@videotron.ca

MÉPAC - Saguenay-Lac-Saint-Jean,
Chibougamau-Chapais
418 412-4545
info@mepac.qc.ca

MÉPAL - Lanaudière
450 752-4700
mepalqc@yahoo.fr

RÉPAT - Abitibi-Témiscamingue
819 762-3114
info@lerepat.org

ROM - Mauricie
819 379-2889
rom.mauricie@gmail.com

RÉPAC-03-12
Québec et Chaudière-Appalaches
418 523-4158
repac@repac.org

Table des groupes populaires -
Côte-Nord
418 589-2809
table@groupepopulaires.org

TROVEP de l'Estrie
819 566-2727
trovepe@aide-internet.org

TROVEP de la Montérégie
450 443-9330
jtrovepm@synd-champlain.qc.ca

TROVEP de Montréal
514 527-1112
trovep@cooptel.qc.ca

TROVEP de l'Outaouais
819 771-5862
vtrovepo@bellnet.ca