

## DANS CE NUMÉRO :

- **Message du Président**
- **Le point sur la conférence 2018**
- **Résumé de la diffusion de la Conférence 2017**
- **Journée internationale des Volontaires – 5 décembre 2017**
- **'héritage de Fernande Lacoste Robitaille**
- **Se servir du Cube d'expérience pour encadrer vos conversations difficiles**
- **Journée internationale des gestionnaires de bénévoles – Une journée pour célébrer!**
- **La journée internationale des gestionnaires de bénévoles à l'échelle du pays**

## À propos de PGBC

Professionnels en gestion de bénévoles du Canada (PGBC) a été fondé en 1980 et est reconnu pour son expertise dans le domaine de la gestion des bénévoles. Vouée à l'action sociale, au renforcement des capacités et au réseautage, l'association relie et dynamise un réseau de professionnels et rehausse avec passion la qualité du bénévolat au Canada.

## Message du président



Difficile de croire que la saison des fêtes est déjà à nos portes! Cette période de l'année est spéciale pour ceux d'entre nous qui travaillent dans le secteur, et elle fait suite à la **Journée internationale des gestionnaires de bénévoles** (5 novembre) et à la **Journée internationale des bénévoles** (5 décembre).

PGBC était fier de souligner vos réalisations dans le domaine de la gestion des bénévoles dans le cadre de la **Journée internationale des gestionnaires de bénévoles**, en expliquant aux employeurs de nos membres et au public **l'importance de votre rôle!** Le thème de cette année était *Être la voix*, qui souligne notre responsabilité de faire une

différence et notre devoir de défendre nos intérêts. Le service que les professionnels de la gestion des bénévoles offrent à nos collectivités est essentiel – chacun d'entre nous peut jouer un rôle important en exigeant de nos gouvernements, de nos employeurs et de nos communautés des ressources réalistes.

La Journée internationale des bénévoles est également un événement important soulignant l'impact et les réalisations des bénévoles partout dans le monde, à tous les niveaux. Il est difficile d'imaginer ce que serait un monde sans bénévoles et j'espère que **VOUS** êtes fiers de mener cette action!

Cet automne, PGBC était également fier de présenter un séminaire web intitulé **Overcoming Dreaded Conversations** animé par Charlene Dishaw. Ce séminaire web offrait des outils pour naviguer à travers ces conversations difficiles et y faire face. En tant que membre, vous pouvez écouter l'enregistrement de ce séminaire ainsi que tous nos anciens séminaires dans la **Section réservée aux membres** à [http://www.vmpc.ca/cgi/page.cgi/Member\\_Only\\_Webinars.html](http://www.vmpc.ca/cgi/page.cgi/Member_Only_Webinars.html).

PGBC était également fier d'organiser en octobre la conférence en ligne **Take the Leap: Embrace Change** conjointement avec **ALIVE** (Association for Leaders in Volunteer Engagement) et **Better Impact**. Des douzaines de sites partout dans le monde ont participé à cette activité d'apprentissage avec des conférenciers dynamiques comme Carol Dixon et Erin Spink! Nous avons reçu de nombreux commentaires positifs et nous souhaitons organiser d'autres initiatives similaires dans l'avenir.

Enfin, avec les fêtes de fin d'année qui approchent, je vous offre, à vous et à votre famille, mes meilleurs vœux et une année 2018 remplie de bonheur!

**Bobby Hrehoruk, Président Professionnels en gestion de bénévoles du Canada**

*B. Hrehoruk*

## Conseil d'administration 2017 – 2018

### Comité exécutif de PGBC

#### Président

Bobby Hrehoruk  
Toronto, Ontario

#### Vice présidente

Ruth Millard, CVA  
Wellesley, Ontario

#### Trésorier

**vacant**

#### Secrétaire

Denise Bukowski, CVA  
Winnipeg, Manitoba

#### Président sortant

Charles Allain  
Moncton,  
Nouveau-Brunswick

## Le point sur la Conférence 2018

Le comité organisateur de la conférence 2018 de MAVA (Manitoba Association of Volunteer Administration) a choisi le thème pour l'événement de l'an prochain.

Il s'agit de *Diversité, Inclusion et droits de la personne : faire évoluer la profession de gestion des bénévoles!* L'événement aura lieu les 30 mai et 1<sup>er</sup> juin 2018 à l'hôtel Fort Garry à Winnipeg, au Manitoba.



Volunteer Management  
PROFESSIONNELS OF CANADA  
PROFESSIONNELS EN  
gestion de bénévoles  
DU CANADA



## Appel de presentateurs pour les ateliers

Nous sommes heureux d'annoncer l'appel de présentateurs pour la prochaine Conférence nationale sur la gestion des bénévoles qui aura lieu à l'Hôtel Fort Garry à Winnipeg. Cette conférence vous fournira l'occasion de partager votre expérience et votre expertise avec vos collègues de la profession de gestionnaires de bénévoles du Manitoba et d'ailleurs au pays. Notre objectif est que les participants à la conférence puissent vivre une expérience de développement professionnel éducative, informative, inspirante et divertissante.

La conférence annuelle de Professionnels en gestion de bénévoles du Canada offrira aux quelque 200 participants désireux d'apprendre – et de mettre en oeuvre – les idées les plus récentes, les pratiques exemplaires et les approches pertinentes dans la gestion des bénévoles et autres domaines connexes.

Nous vous invitons à soumettre une proposition d'atelier ou de présentation pour l'événement. La date limite pour soumettre les propositions est le 5 janvier 2018.



## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017 - 2018 Présidents de comités

### Action sociale et Normes professionnelles

Michelle Mungar Lumley, CVA  
Calgary, Alberta

### Communications

Yvonne lePair, CVA  
Halifax, Nouvelle-Écosse

### Membre spécial / Développement des ressources

### Services aux membres

Shannon Nowell, CVA  
Gagetown, Nouveau-Brunswick

### Développement professionnel

Lindsay Baker, CVA  
Vancouver, Colombie-Britannique

## Bénévoles responsables

### Technologie de l'information

Daria Skibington-Roffel, CVA  
Calgary, Alberta

### Accréditation

Angie Boehm, CVA  
Winnipeg, Manitoba

## Bénévoles-Échange

### Révisure (version anglaise)

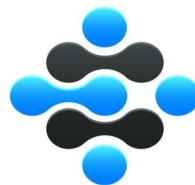
Joyce Argall

### Réviseurs (version française)

Hélène Bourgaize  
Normand Latulippe

## Résumé de la diffusion de la Conférence 2017

Le printemps dernier, PGBC a conclu un partenariat avec ALIVE (notre pendant américain) et Better Impact afin d'offrir un nouveau type de conférence qui misait sur la technologie sans sacrifier les avantages des liens en personne.



Volunteer Management  
PROFESSIONALS OF CANADA

PROFESSIONNELS EN  
gestion de bénévoles  
DU CANADA

Nous sommes fiers d'affirmer que 16 sites de cinq provinces se sont joints à 20 emplacements aux États-Unis pour une conférence hybride combinant les avantages des discussions en personne dans le cadre d'une conférence avec le côté pratique et le rapport coût-efficacité des présentations diffusées en continu.

La conférence *Take the Leap: Embrace Change* a eu lieu les 24 et 25 octobre 2017. Les présentations étaient diffusées à partir du siège social de Better Impact à Hamilton (Ontario) et l'événement comprenait de brèves présentations de type TED par des conférenciers comme Erin Spink et Carol Dixon du Canada, Barbara Harrington des États-Unis et Andy Fryar d'Australie. Les présentations étaient suivies de discussions en personne dans les divers sites en Amérique du Nord et des conversations de type talk-show de fin de soirée avec tous les présentateurs.

L'événement comprenait également un numéro d'humour par Dana Cory Litwin, du parachutisme par Liz Ussery, de la musique rock gracieuseté de l'orchestre maison de Better Impact et beaucoup de rigolade sur twitter #TTLEC. C'était un événement incontournable!

Nous sommes encore en train d'analyser les évaluations de l'événement, mais à la lecture des premiers commentaires, on peut affirmer que cela a été un succès sur toute la ligne. Nous espérons que vous pourrez vous joindre à nous l'an prochain. Réservez la date! L'édition 2018 aura lieu le 23 octobre (heure du Pacifique et des Rocheuses) et le 24 octobre (heure du Centre, de l'Est et de l'Atlantique).

Pour être avisé de la date à laquelle les inscriptions commenceront, veuillez envoyer un courriel à Lindsay à [pd@vmcpc.ca](mailto:pd@vmcpc.ca). Nous sommes également ouverts aux suggestions de thèmes, de conférenciers et de surprises pour l'an prochain.

**NOS OBJECTIFS**

Fournir le leadership pour les administrateurs des ressources bénévoles

Maintenir un code de déontologie et les normes de pratique dans l'administration des ressources bénévoles

Promouvoir le développement professionnel dans l'administration des ressources bénévoles

Collaborer avec les organismes provinciaux, nationaux et internationaux

**MISSION**

Professionnels en gestion de bénévoles du Canada fait avancer et valorise la profession de gestion des ressources bénévoles.

**VISION**

Favoriser et promouvoir l'excellence en gestion des bénévoles.

**Le Comité d'action sociale**

**et des normes professionnelles cherche des membres**

La progression de notre profession vous tient-elle à cœur? Aimeriez-vous avoir voix au chapitre pour élaborer des stratégies et des énoncés de position sur des enjeux qui touchent la communauté de l'engagement bénévole?



Professionnels en gestion de bénévoles du Canada recrute des membres pour son Comité d'action sociale et des normes professionnelles. De concert avec la présidente du Comité, vous travaillerez à l'élaboration et au soutien d'initiatives pancanadiennes visant à renforcer la profession de l'engagement bénévole.

Si vous souhaitez participer aux activités de ce comité, veuillez communiquer avec Michelle à [advocacy@vmipc.ca](mailto:advocacy@vmipc.ca).

**Journée internationale des Volontaires - 5 décembre 2017**



## L'héritage de Fernande-Lacoste Robitaille



Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi nous avons un Fonds Robitaille? Qui était Madame Robitaille? Voici un aperçu de l'histoire de notre association ainsi qu'une biographie de notre fondatrice.

Fernande Lacoste-Robitaille, B.Sc., a été nommée membre honoraire à vie de notre association lors de la deuxième conférence annuelle qui a eu lieu à Calgary en 1983.

Sa carrière commence comme bénévole à l'Hôpital Sainte-Justine de Montréal (maintenant le CHU Sainte-Justine) où elle a été directrice du Service des bénévoles à cet hôpital de 1958 à 1980. Elle a aussi été membre fondateur de *l'American Association for Child Care in Hospitals*, fondée en 1965.

Elle a fait des études en gestion de ressources bénévoles ainsi qu'en gestion des hôpitaux à la Columbia University à New York et à l'Université de Montréal. Elle a été membre fondatrice de l'Association des Directrices de services bénévoles hospitaliers du Québec (maintenant l'AGRQB) en 1958.

Madame Robitaille a été membre de plusieurs conseils d'administration, dont l'Hôpital Sainte-Justine, l'Hôtel-Dieu de Montréal et l'Hôpital Jacques-Viger.

Elle a fait plusieurs démarches pour fonder une association nationale et a convoqué une première réunion à Ottawa en février 1980, parrainée par M. Jean-Claude Martin, président de l'Association des hôpitaux du Canada. Six provinces étaient représentées à cette première réunion en vue de la formation l'Association canadienne des Directeurs de Services bénévoles des établissements de santé (qui deviendra plus tard l'ACRB et éventuellement PGBC).

La seconde rencontre a eu lieu à Montréal en juillet 1980 lors de la conférence annuelle conjointe des Associations canadienne et américaine des hôpitaux.

Après sa retraite, elle est demeurée active dans le monde hospitalier, ayant été présidente de l'Association des retraités de l'Hôpital Sainte-Justine, et a voyagé en Chine et en Russie où elle était l'une des déléguées de *l'Association for the Care of Children's Health* avec un groupe *People to People*.

Madame Robitaille est décédée en 1991 en laissant de merveilleux souvenirs à ses sept enfants et 17 petits-enfants. En plus d'être reconnue comme membre honoraire à vie, elle demeure encore aujourd'hui au cœur de PGBC, une association créée à partir de sa vision et de son dévouement envers notre profession.

## Se servir du Cube d'expérience pour encadrer vos conversations difficiles

*Charlene Dishaw, MA CVA*



« Charlene, nous avons un problème », voilà quelque chose que je ne souhaitais pas entendre au début de ma journée. Je me laissais soudainement envahir par la terreur. Ruth, une de nos employées, s'est présentée dans mon bureau pour me dire que Bob, un de mes bénévoles, était sorti précipitamment de son département en affirmant qu'il ne ferait plus jamais de bénévolat ici. Peu de temps après, un bénévole est venu me voir pour m'annoncer le départ précipité de Bob. Bob avait fait part de son mécontentement à qui voulait bien l'entendre. J'ai vérifié ma boîte vocale et je n'avais aucun message d'un bénévole mécontent.

Ce n'était que le début d'un incident, qui allait devenir très compliqué, où un bénévole pensait avoir entendu une employée lui dire de « se calmer ou de s'en aller ». Le bénévole avait le dos tourné à l'employée et n'avait pas réalisé que l'employée parlait au client qui lui faisait face. Lorsque celle-ci a tenté de s'expliquer, il a quitté les lieux à toute vitesse.

Dans ce genre de situation, je m'en remets à un outil qui m'a été très utile à plusieurs reprises pour « clarifier la bouillie ». Il s'agit d'une expression inventée par Gervase Bushe dans son livre *Clear Leadership*. Le Cube d'expérience m'aide à me concentrer sur la situation et les problèmes qui doivent être réglés sans que mes émotions ou mes préjugés viennent brouiller mes réflexions.

Le Cube d'expérience est divisé en quatre quadrants : Observation, Sentiments, Besoins et Réflexion. Lorsqu'une situation survient, comme celle de mon bénévole furieux, je commence par remplir le cube en inscrivant tous les événements liés au problème. Dans le cas du bénévole, ce dernier était une personne particulièrement difficile. Je devais m'assurer que mon désir de me débarrasser du bénévole en question ne brouille pas mon jugement et ne fait pas en sorte que je traite injustement le bénévole.

Voici comment j'ai rempli mon cube :

<p style="text-align: center;"><b>Observation</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Que s'est-il produit? Quels sont les faits? Qu'avez-vous vraiment vu et entendu? Éliminez votre préjugé de l'équation.</i></p> <p><b>Le bénévole avait l'impression d'avoir été traité de manière indigne.</b>  <b>L'employée a essayé d'expliquer ce qui s'est passé.</b>  <b>Le bénévole est parti précipitamment et dit à tout le monde qu'il ne reviendrait pas.</b>  <b>Le bénévole ne m'a pas parlé de la situation.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Réflexion</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Que pensez-vous de cet incident?</i></p> <p><b>Je crois que le bénévole ne connaissait pas tous les faits.</b>  <b>Je pense que toute cette situation a été grandement exagérée.</b>  <b>Je pense que le bénévole n'est peut-être pas bien puisqu'il s'est comporté de façon immature pour quelqu'un de son âge et de son expérience. Je me demande s'il est malade.</b>  <b>Je pense que je dois donner aux bénévoles plus d'information sur la façon de faire face à des situations difficiles.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Besoins</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Quel résultat attendez-vous?</i></p> <p><b>Je veux que le bénévole entende la version de l'employée et la considère comme véridique.</b>  <b>Je veux que le bénévole parle calmement à l'employée lorsqu'il s'estime traité indignement.</b>  <b>Je veux m'assurer que l'employée s'adressait à un client et non au bénévole.</b>  <b>Je veux que le bénévole vienne me voir ou qu'il m'appelle lorsqu'il a l'impression d'être traité injustement.</b>  <b>Je veux que les employés apprécient le fait de travailler avec des bénévoles.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sentiments</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Quels sentiments cette expérience suscite-t-elle chez vous?</i></p> <p><b>Je suis fâchée parce que le bénévole a vexé de nombreuses personnes alors qu'il est un adulte possédant une riche expérience de travail avec des gens et qu'il aurait dû démontrer une meilleure attitude dans des situations difficiles.</b></p>

Le cube m'a aidé à orienter ma discussion avec l'employé et le bénévole. Lorsque j'ai convoqué Bob pour discuter de la situation, j'ai mis l'accent sur ce qui avait été observé et sur ce que je voulais. J'ai réussi à mettre à profit ce qui avait été observé et à éliminer mes sentiments de la conversation. Avec l'aide du cube, je pouvais rester concentrée et ajouter au cube le fruit de la discussion avec le bénévole.

Ce que je « pensais » m'a aidé à orienter la conversation sur « la raison pour laquelle le bénévole avait choisi de ne pas me parler ». Ce que je « pensais » m'a également permis de réfléchir à des façons de mieux appuyer et préparer les bénévoles lorsque ceux-ci ont l'impression de ne pas être appréciés par les employés.

L'expérience du cube a donné lieu à un résultat surprenant et la situation s'est réglée à l'amiable. Le cube met l'accent sur la conversation afin que tout le monde soit entendu. J'ai utilisé le cube dans le cadre de conversations difficiles avec des bénévoles et avec des employés. J'ai utilisé le cube pour mettre fin à un contrat lorsque d'autres parties ne répondaient pas aux attentes. Le cube vous offre la possibilité de prendre du recul, de prendre une grande respiration et de réfléchir au meilleur résultat possible pour tous, et peut-être à des stratégies pour éviter de futures conversations difficiles.

## Journée internationale des gestionnaires de bénévoles – Une journée pour célébrer!

Les bénévoles sont un élément essentiel des organismes sans but lucratif et sans eux, plusieurs organismes ne pourraient tout simplement pas fonctionner. Nous pensons souvent aux contributions des bénévoles dans nos organisations, mais quand prenons-nous de temps de penser à la façon dont ces bénévoles arrivent à faire une telle différence? Comment un programme de bénévolat pourrait-il fonctionner sans gestionnaire pour le superviser, pour recruter, accueillir et reconnaître les bénévoles? Vous êtes-vous déjà interrogé sur la différence que vous faites? En tant que gestionnaire de bénévoles, nous portons plusieurs chapeaux et chaque jour est une nouvelle aventure. Le travail que nous accomplissons peut transformer des vies et avoir une incidence sur nos collectivités de plusieurs façons. Est-ce que nous prenons le temps de nous féliciter pour l'excellence de notre travail? Est-ce que nos organisations prennent le temps de souligner notre travail?

La Journée internationale des bénévoles a eu lieu le 5 novembre et cette journée a été créée pour célébrer le travail des gestionnaires de bénévoles partout dans le monde. C'est vous et votre travail qu'on célèbre! C'est une journée consacrée à notre reconnaissance et celle de nos collègues en gestion des bénévoles.

Cette année, le thème était « Être la voix! » L'idée était d'appuyer les gestionnaires de bénévoles en tant qu'agents de changement et porte-parole du bénévolat. Comme le souligne le site [www.volunteermanagersday.org](http://www.volunteermanagersday.org) :

- ◆ Nous devons faire une différence.
- ◆ Nous devons faire bouger les choses.
- ◆ Nous devons faire de la sensibilisation.

Être la voix signifie prendre la parole et souligner l'importance du travail que vous faites et inspirer les autres à être une voix dans l'engagement positif des bénévoles et la croissance de notre profession. Nous vous encourageons tous à continuer à « Être la voix » pour notre profession.

### La Journée internationale des gestionnaires de bénévoles à l'échelle du pays

Cette année, à l'occasion de la Journée internationale des gestionnaires de bénévoles, PGBC s'était engagé à appuyer ses membres en faisant la promotion de l'importance du travail des gestionnaires de bénévoles au pays. Cinquante-deux membres nous ont transmis les coordonnées de leur superviseur afin qu'on leur fasse parvenir un courriel et 54 courriels ont été envoyés à des superviseurs.

Partout au pays, de nombreuses activités ont été organisées, notamment des rencontres informelles dans des bars et des restaurants. Des fleurs ont été reçues, des courriels ont été envoyés et de nombreux gestionnaires de bénévoles ont vu leur travail être souligné.

Nous espérons que vous êtes tous conscients de l'importance du travail que vous accomplissez, même lors des journées plus difficiles, et que vous prenez le temps de vous rappeler à quel point vous êtes important!





**Celebrating International Volunteer Managers Day—November 5, 2017**



**Gestionnaires de bénévoles à Ottawa**



**Gestionnaires de bénévoles au Nouveau-Brunswick**



Gestionnaires de bénévoles en Colombie-Britannique

