



Centre  
**D'ACTION  
BÉNÉVOLE**  
de Sherbrooke

**Le bénévolat un élan du cœur qui laisse une  
empreinte autour de soi et en soi**

Cadre de référence  
**Adopté le 12 avril 2012**  
**Modifié le 19 janvier 2017**

## Sommaire

PRÉSENTATION.....	3
1. MISSION DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE SHERBROOKE (CABS).....	4
2. SERVICES DU CABS .....	4
3. VISION DU CABS.....	4
4. PHILOSOPHIE DU CABS.....	4
4.1 Réflexion sur le bénévolat .....	5
4.2 Principe général.....	6
4.3 Croyances.....	6
4.4 Valeurs .....	7
5. CHAMPS DE GESTION DU CABS .....	9
5.1. GESTION DES RESSOURCES.....	9
5.2. VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE .....	9
5.3. PARTICIPATION/ CONCERTATION/ DÉVELOPPEMENT .....	9
5.4. SERVICES À LA COMMUNAUTÉ .....	9
5.1.1 Administratives.....	9
5.1.2 Humaines.....	9
5.1.3 Financières .....	9
5.1.4 Matérielles.....	9
5.2.1 Gouvernance .....	9
5.2.2 Membres.....	9
5.3.1 Participation .....	9
5.3.2 Concertation & Développement.....	9
6. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU CABS .....	10
ANNEXE .....	11
Historique du Centre d'action bénévole de Sherbrooke.....	11

## **PRÉSENTATION**

Un cadre de référence, c'est la fondation sur laquelle s'appuie la maison, les piliers porteurs d'un pont, les balises de navigation indiquant la route à suivre.

Pour une organisation, son cadre de référence, ce sont les points de repère sur lesquels appuyer ses prises de décision, son action tels : une mission, un concept de services, une vision commune, une philosophie d'intervention, privilégiant des conceptions, principes, croyances et valeurs ainsi que des champs de gestion et une structure organisationnelle.

À la lumière des expériences vécues, de ses lectures et réflexions et s'inspirant du Cadre de référence adopté par la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec, le conseil d'administration du Centre d'action bénévole de Sherbrooke a cru pertinent de produire un cadre de référence afin de le guider dans la réalisation de sa mission sociale et aussi faciliter toute prise de décision concernant son fonctionnement et développement.

## **1. MISSION DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE SHERBROOKE (CABS)**

Promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine, stimuler la concertation des ressources du milieu, soutenir l'action bénévole afin de susciter une réponse à des besoins du milieu et ainsi contribuer au mieux-être de la communauté sherbrookoise.

## **2. SERVICES DU CABS**

La mission du Centre d'action bénévole de Sherbrooke s'actualise autour des services suivants :

- Promotion du bénévolat dans la communauté;
- Accueil, orientation, référence, formation, reconnaissance des bénévoles;
- Soutien professionnel ou technique aux organismes dans leur démarche de développement de l'action bénévole. Par exemple : accompagnement dans les processus d'analyse des besoins, de recrutement, de formation et de façon plus générale de la gestion des ressources humaines bénévoles;
- Collaboration, concertation, coordination de l'action bénévole dans la communauté;
- Recherche et développement de l'action bénévole;
- Accueil des personnes ayant besoin de soutien : information et référence vers les ressources existantes.

## **3. VISION DU CABS**

Bien ancré dans sa communauté, le CABS souhaite rassembler les forces vives du milieu et devenir un carrefour de coopération, de développement, de référence pour l'action bénévole à Sherbrooke et participer à la création d'un vaste réseau d'entraide constituant cette grande force d'humanisation et d'amélioration de la qualité de vie de la population sherbrookoise.

## **4. PHILOSOPHIE DU CABS**

La philosophie du CABS s'inspire d'une réflexion sur le bénévolat, de principes généraux, de croyances particulières et de valeurs auxquelles il adhère. Ce cadre de référence le guide dans ses prises de décision et ses actions. Ces éléments favorisent une cohérence dans le discours et les différentes étapes du processus de gestion.

## 4.1 Réflexion sur le bénévolat

En octobre 1990, le Réseau d'entraide, un secteur de Caritas Sherbrooke qui est à l'origine de ce que l'on appelle aujourd'hui le Centre d'action bénévole de Sherbrooke, avait parrainé une recherche sur le bénévolat pilotée par monsieur Maurice Payette, P.h.D., professeur au Département de service social de l'Université de Sherbrooke. Cette recherche présentait une nouvelle conception du bénévolat basée sur l'échange de services et un guide proposant une démarche pour maintenir et développer la motivation des bénévoles.

Voici la **conception du bénévolat** issue de cette recherche :

**« Personne ne peut sérieusement aider autrui sans s'aider soi-même  
et c'est là une des plus belles compensations de l'existence »**

(Ralph Wald Emerson)

**Le bénévolat:  
un échange de services  
un acte volontaire égoïste/altruiste**

Nous véhiculons souvent une image incomplète du bénévolat lorsque nous l'identifions à un engagement social centré uniquement sur le dévouement, la générosité et l'altruisme. Malgré le fait que ces valeurs constituent la base même de tout engagement authentique, elles demandent à être intégrées à un nouveau concept élargi qui tient compte des besoins et des intérêts du bénévole.

Cette nouvelle approche permet, entre autres, une vision plus transparente et plus élaborée des véritables motifs qui animent la personne volontaire.

Le bénévolat n'est pas une activité gratuite, mais repose essentiellement sur un échange de services. Ce concept dynamique génère une énergie bienfaisante puisqu'il permet aux bénévoles comme aux usagers de la ressource de combler leurs besoins respectifs. Et c'est dans la mesure où les besoins sont comblés que se maintient et se développe la motivation. Pour le bénévole, c'est le plaisir qu'il ressent à donner et l'énergie qu'il reçoit en retour qui constitue le véritable moteur de son engagement. Les bénévoles s'engagent en même temps pour rendre service et pour répondre à certains besoins personnels; ils anticipent ainsi retirer des profits de leur bénévolat. Il est tout à fait compatible dans le bénévolat de s'occuper des autres et de s'occuper de soi.

La motivation d'un bénévole se maintient et se développe pourvu qu'il perçoive que le rapport entre ce qu'il lui en coûte pour être bénévole et ce qu'il en reçoit est équilibré.

Rentabiliser le bénévolat c'est faire en sorte que tous en profitent: les services sont de bonne qualité et les activités sont bienfaitantes pour les bénévoles!

Étymologiquement le mot bénévole en latin *benevolus* signifie « bienveillant ». Il a pour racine : *bene* « bien » et *volo* « je veux »: acte délibéré, intentionnel de vouloir faire le bien.

Le bénévolat, par le service mutuel, libre et volontaire, grandit en même temps que la personne qui reçoit et celle qui donne, celle qui pose ce geste fraternel et celle qui en bénéficie. Le bénévolat apporte aussi à celle et à celui qui s'y engage des bienfaits inestimables, non quantifiables: le sentiment de se rendre utile et de se réaliser, la possibilité de mettre ses idées, ses compétences, ses talents à profit, d'élargir son champ de connaissances, son réseau social, de s'intégrer dans sa communauté et, souvent, de donner un sens à sa vie, d'actualiser sa nature profonde.<sup>1</sup>

Voilà exposée la conception générale du bénévolat à laquelle le Centre d'action bénévole de Sherbrooke adhère.

## *4.2 Principe général*

Centre d'action bénévole privilégie un **style de gestion participative** pour le développement de sa vie associative et l'élaboration de ses programmes et services par l'application des fonctions démocratiques suivantes : Information, consultation, concertation, codécision.

## *4.3 Croyances*

- Les bénévoles sont une force d'humanisation et d'amélioration de la qualité de vie et du mieux-être de la population;<sup>2</sup>
- Le bénévolat est un instrument de développement personnel et social et une ressource significative pour la population en besoin d'aide humaine ou matérielle;<sup>2</sup>
- La liberté, l'intégrité et le respect du bénévole doivent faire l'objet d'une attention particulière de la part des milieux accueillant sa contribution;<sup>2</sup>
- Le bénévole doit faire preuve du sens de la responsabilité concernant les engagements qu'il a choisi d'assumer;<sup>2</sup>
- Le changement social passe par la reconnaissance de la capacité des individus, des groupes et des communautés à définir, améliorer et défendre leur bien-être.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Centre de bénévolat Le réseau d'entraide- un secteur de Caritas Sherbrooke en collaboration avec la Division des activités de quartier des Services récréatifs et communautaires de la Ville de Sherbrooke (1991). *La gestion de la motivation des bénévoles : guide pratique à l'usage des gestionnaires d'organismes bénévoles*. Sherbrooke.

<sup>2</sup> Extraits du cadre de référence d'un Centre d'action bénévole publié par la FCABQ

Ainsi, le CABS considère le bénévolat comme un geste de **solidarité**, de **participation sociale**, de citoyenneté active, un engagement civique coopérant au mieux-être individuel et collectif.

« L'homme qui veut être pleinement humain  
ne peut rester étranger à la vie de la cité »  
(Aristote)

#### 4.4 Valeurs

Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke entend promouvoir un certain nombre de valeurs individuelles et organisationnelles qui serviront de guide et d'inspiration dans sa dynamique relationnelle pour effectuer les choix d'attitudes, de comportements et d'actions les plus accordés dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses objectifs.

### VALEURS INDIVIDUELLES

- **L'actualisation de soi** est une valeur importante pour le Centre d'action bénévole. Le but ultime de la personne dans la vie n'est-il pas de maintenir sa propre identité, d'exprimer son potentiel naturel avec le moins possible de frustrations, de contribuer à la vie, bref accomplir les inclinations les plus profondes en elle pour les porter à leur épanouissement;
- **Le respect (mutuel)** : Une conduite respectueuse se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes concernant les rapports de la personne avec son environnement humain, physique, matériel et spirituel;
- **L'empathie**, c'est percevoir avec précision le cadre de référence interne de l'autre, les composantes émotionnelles et les significations qui s'y attachent, comme si l'on était la personne elle-même, mais sans perdre de vue le « comme si »;
- **L'intégrité** fait référence à l'autonomie et à l'authenticité personnelle, la fidélité à soi. Elle reflète également une attitude de transparence des individus et des organisations au niveau des idées, des opinions et des décisions;
- **La bienveillance** est une disposition favorable envers autrui. État de bienveillance. L'état de bienveillance ... c'est savoir aimer, c'est pouvoir donner. La bienveillance s'incarne dans une multitude de façons d'être en

---

<sup>3</sup> Lachapelle, R. (dir.) (2003). *L'organisation communautaire en CLSC - Cadre de référence et pratiques*. Québec : les Presses de l'Université Laval.

- relation avec les autres : accueil, ouverture d'esprit, écoute, compassion, bonté, douceur, générosité, entraide, solidarité, partage ... Valeur en syntonie avec l'aspiration du bénévole et la représentant de manière tangible : « vouloir faire le bien ». Le mot bénévole ayant pour racine latine *benevolus*, *bene* 'bien' et *volo* 'vouloir' (bien veillant),
- **La responsabilité** : Capacité d'assumer les conséquences de ses choix ou de ses gestes ainsi que le respect de ses engagements.

## VALEURS ORGANISATIONNELLES

- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke reconnaît l'**autonomie** de fonctionnement de chacun des organismes de la communauté et s'engage à les accompagner dans leurs démarches de développement du bénévolat;
- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke valorise pour l'actualisation de sa mission une **approche coopérative, partenariale et concertée** unissant dans l'action les secteurs publics, communautaires et privés de la communauté sherbrookoise;
- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke privilégie une approche de **complémentarité** des programmes, des activités, des projets et des ressources dans la dispensation de services au milieu sherbrookoise;
- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke portera une grande attention à la **qualité des services** qu'il rendra aux divers publics;
- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke valorise l'**accessibilité** du plus grand nombre possible de personnes à ses divers programmes, services, activités, projets ou événements;
- Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke valorise l'**équité** faisant référence à la justice sociale dans le partage des ressources, des services, des biens d'utilisation commune, de façon à ce que chacun en tire sa juste part.

---

*Les valeurs sont des croyances, des convictions qui constituent nos repères essentiels, qui nous servent de guide, de standard pour effectuer nos choix et qui dictent largement nos conduites (attitudes, comportements, actions) afin d'atteindre nos objectifs existentiels ou autres. Le système de valeurs correspond à une organisation hiérarchisée de règles et de principes guidant les individus et les organisations dans les choix, les prises de décision et les résolutions de conflits.*

Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*, New York : Free Press.

Schwartz, S. (1992). *Universals in the content and structure of values : Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries*, *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 1-65.



## 5. CHAMPS DE GESTION DU CABS

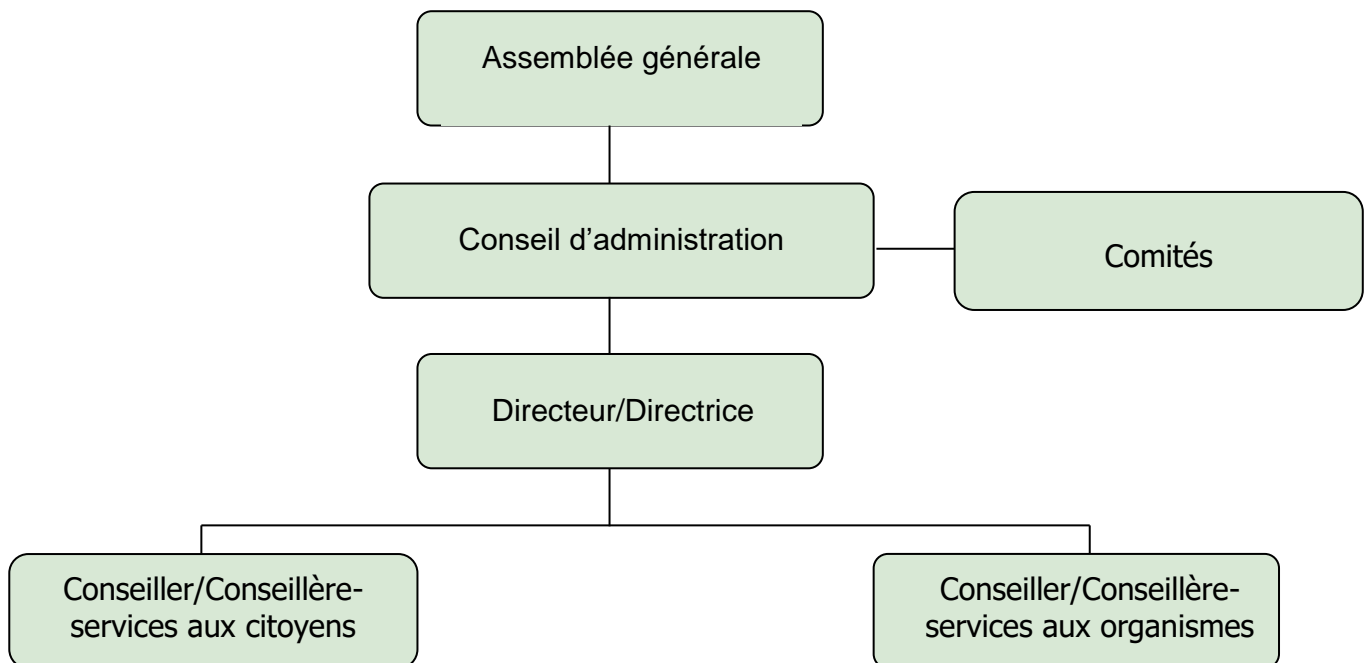
Les champs de gestion priorisés par le CABS pour actualiser sa mission sont les suivants:

CHAMPS DE GESTION DU CABS								
5.1. GESTION DES RESSOURCES				5.2. VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE		5.3. PARTICIPATION/ CONCERTATION/ DÉVELOPPEMENT		5.4. SERVICES À LA COMMUNAUTÉ
5.1.1 Administratives	5.1.2 Humaines	5.1.3 Financières	5.1.4 Matérielles	5.2.1 Gouvernance	5.2.2 Membres	5.3.1 Participation	5.3.2 Concertation & Développement	
Orientations stratégiques	Réunion d'équipe	Demande PSOC	Achats	A.G.A.	Communication	RCABE	Partenaires PFP	Accueil/ Information
Plan d'action	Supervision	Aide \$ Ville	Entretien/ Réparation (Fournitures, Équipements)	C.A.	Politique membership	ROC Estrie	CRCRH-OC CIUSSS de l'Estrie-CHUS	Orientation/ Référence des bénévoles
Rapport annuel d'activités	Évaluation	Prévisions budgétaires	Bail/Locaux	Comités	Tournée Information/ Consultation	FCABQ	Carrefour des Aînés	Programme de Formation des Partenaires (PFP)
Rapport mensuel de la directrice	Formation	Budget opération	Vente Bottins	Réflexion stratégique/ Cadre de référence	Bulletin de Liaison	RABQ	Pérennité statuette Le Don du temps	Promotion du bénévolat dans la communauté
Procédures administratives	Administration (Paies, DAS, Impôt)	États mensuels des résultats et conciliations	Système de gestion documentaire et archives	Règlements généraux		Activités du milieu	Relève Jeunesse	Reconnaissance des bénévoles – Statuette Don du Temps, semaine action bénévole
Immatriculation	Politique des conditions de travail	Recherche de financement				Innovation/ Recherche	Bottin des organismes	
Guide de fonctionnement	Processus d'intégration des bénévoles	Suivi administratif : .TPS/TVQ.#/ Caisse .Factures					Centre de documentation et outils de gestion des bénévoles	
	Encadrement des bénévoles	États financiers annuels				Soutien-conseil aux gestionnaires de ressources humaines bénévoles		
	Reconnaissance des bénévoles					Site internet		
	Stagiaires					Promotion du CABS		
	Suivi contrat de service					Référence population/besoins		

## 6. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU CABS

Toute organisation repose sur une ossature structurant la cohérence interne et externe de sa dynamique de fonctionnement.

La structure organisationnelle représente le schéma d'attribution des pouvoirs et responsabilités, le réseau des communications hiérarchiques et fonctionnelles et de coordination des activités au sein de l'organisation. Adopté le 19 janvier 2017.



## ANNEXE

### *Historique du Centre d'action bénévole de Sherbrooke*

Caritas Sherbrooke (organisme de développement social) est à l'origine de la création du Centre d'action bénévole de Sherbrooke (CABS).

#### **1965**

- Le service des bénévoles de Sherbrooke ayant pour but la promotion de l'action bénévole et le recrutement des bénévoles est mis en place par Caritas

#### **1970**

- Rapatriement du service des bénévoles au Conseil régional du bien-être (organisme créé par Caritas, en 1967, sur une base non confessionnelle, qui deviendra quelque temps plus tard Centraide et qui avait pour mandat la planification et la coordination de services communautaires)

#### **1981**

- Fondation de nouveaux organismes par Caritas Sherbrooke dont : Le Centre de bénévolat-Le Réseau d'entraide, un secteur de Caritas Sherbrooke qui :

- Fait la promotion du bénévolat
- Recrute et oriente des bénévoles vers des organismes correspondant à leurs attentes
- Possède un programme de formation pour les bénévoles

(Le Centre de bénévolat-Le Réseau d'entraide employait alors 1 permanent de Caritas à temps partiel)

#### **1999**

- Incorporation du Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise dans une entité légale distincte de Caritas Sherbrooke (Lettres patentes, Loi sur les compagnies, Partie III, fait à Québec le 19 mai 1999 et déposée au registre sous la matricule 1148568299)

Les objets pour lesquels la corporation est constituée sont :

- Promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine afin de répondre aux besoins communautaires, sociaux et autres du milieu;
- Favoriser le recrutement, l'orientation, la référence et la formation des bénévoles;
- Favoriser la collaboration, la concertation et la coordination des actions bénévoles dans la communauté;

- Intervenir auprès des différentes clientèles afin d'améliorer la qualité de vie individuelle et collective par l'action bénévole;
- Accueillir les personnes démunies ou ayant besoin de support, les informer sur les ressources existantes et les référer, si nécessaire, aux instances concernées;
- Recevoir des dons, legs et autres contributions de même nature en argent, en valeurs mobilières ou immobilières, administrer de tels dons, legs et contributions; organiser des campagnes de souscription des fonds pour les fins charitables de la corporation.

Note : Les objets ne permettent cependant pas aux souscripteurs ou à leurs ayants droit de recouvrer sous quelque forme que ce soit, l'argent qu'ils auront versé à la corporation

## **2002**

- Changement de dénomination sociale du Centre d'action bénévole de la région sherbrookoise en celle de : Centre d'action bénévole de Sherbrooke (CABS). (Déposée au registre de l'Inspecteur général des institutions financières du Gouvernement du Québec le 15 juillet 2002)

## **2007**

- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie se dissocie du CABS

- Adhésion du CABS à la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec et au Regroupement des Centres d'action bénévole de l'Estrie

## **2011**

- Lancement d'un nouveau site Internet novateur en Estrie

- Adoption d'une politique de condition de travail entre le CABS et ses employés (19 mai 2011)

## **2012**

- Lancement du service d'orientation professionnelle et restructuration du Programme de formation des Partenaires

- Le CABS est finaliste au prix *Partenaire du CSSS-IUGS*

- Adoption du cadre de référence du CABS (12 avril 2012)

## **2013**

- Gagnant du prix *Coup de cœur 2013 Jean-Pierre Bélanger* de l'Association pour la santé publique du Québec

- Coordination du premier Salon de l'action bénévole

## **2014**

- Le CABS reçoit l'attestation *Investissement Compétences* du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

## **2015**

- Mise en place de la Boutique de la reconnaissance bénévole de Sherbrooke

## **2016**

- Début de la refonte des règlements généraux

## **2017**

- Adoption du Guide éthique (19 janvier 2017)

- Révision et adoption de la structure organisationnelle (19 janvier 2017)

- Révision de la politique des conditions de travail entre le CABS et ses employés

- Adoption des règlements généraux (...)