



Centre
**D'ACTION
BÉNÉVOLE**

de Sherbrooke

Guide éthique **du Centre d'action** **bénévole de Sherbrooke**

Guide éthique adopté par le conseil d'administration le 19 janvier 2017

TABLE DES MATIÈRES

La portée du Guide éthique	3
Le Guide : ses objectifs	4
Préambule	5
☞ La mission du Centre d'action bénévole de Sherbrooke	5
☞ La vision de l'organisation.....	5
☞ Les valeurs promues par le CABS	6
☞ Valeurs individuelles.....	6
☞ Valeurs organisationnelles.....	7
Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke dans ses interrelations avec le milieu	8
Chapitre 1 Responsabilités du CABS à l'égard des individus et des groupes qui font appel à ses services	8
☞ 1.1 Le citoyen	8
☞ 1.2 L'organisme du milieu	9
☞ 1.3 L'organisme membre	10
☞ 1.4 Le partenaire	11
Chapitre 2 Responsabilités du CABS à l'égard du conseil d'administration	12
Chapitre 3 Responsabilités de la direction du CABS	14
Chapitre 4 Responsabilités des employés et stagiaires du CABS	16
Chapitre 5 Responsabilités du CABS à l'égard des bénévoles	18
Chapitre 6 Responsabilités du CABS à l'égard de la communauté	20

Note : L'utilisation du genre masculin ne vise qu'à alléger la lecture du document.

« *L'éthique, la demeure du bon* »
(Nathalie Riera)

« *L'éthique est la recherche effectuée par une conscience autonome et éclairée, de l'action la plus appropriée à la situation, aux personnes concernées et aux valeurs en cause. Énoncé brièvement, c'est le souci du bien d'autrui, de poser le geste juste.* »¹

LA PORTÉE DU GUIDE ÉTHIQUE

Un guide éthique invite à une réflexion sur les valeurs qui motivent les actions et sur la conduite appropriée dans certaines circonstances. Les valeurs prônées par une organisation servent de points d'appui et de repère constituant le fondement de l'éthique. Le guide éthique décrira, en quelque sorte, l'art de vivre la dynamique relationnelle et décisionnelle du Centre d'action bénévole de Sherbrooke (CABS).

Le guide propose des pistes de réflexion à toutes les parties engagées dans la réalisation de la mission du CABS et la dispensation de ses services afin d'agir au mieux et faire le choix d'un comportement dans le respect de soi-même et d'autrui.

Le guide ne sera pas prescriptif. Il souhaitera plutôt stimuler *un vouloir bien faire* en étant un outil de bonne entente au service de la créativité et de la responsabilité des personnes qui s'y référeront.

Il contient les valeurs auxquelles le CABS adhère. Il propose des pistes de réflexion favorisant une démarche relationnelle harmonieuse et respectueuse de la personne et de l'autonomie des organismes. Il s'actualise autour d'un certain nombre de responsabilités qui en découlent pour guider les comportements, attitudes, actions, décisions et la relation entre les différents acteurs concernés.

Il est mis en place pour créer une attitude soutenant, autant les utilisateurs de services, que le Centre d'action bénévole de Sherbrooke (CABS) dans leur interrelation. Le présent guide fait appel à bonne volonté de chacun face aux questions éthiques afin de favoriser des actions assurant le bien commun.

¹ Volant, É. (2010), Qu'est-ce que l'éthique?, *Reflets de l'AQRP*, 26(3), 20.

Le Guide : ses objectifs²

Favoriser :

- la promotion de valeurs personnelles et organisationnelles;
- la responsabilisation de chacun face aux questions éthiques;
- la concertation, la cohérence et le bon fonctionnement de l'organisme;
- la prise de décisions vers le bien commun;
- l'adoption d'une philosophie commune;
- l'encadrement des actions et l'uniformisation des pratiques autour d'un certain nombre de responsabilités;
- une plus grande crédibilité auprès de la population, du milieu et des partenaires;
- le respect et la protection de ceux qui font appel aux services et de ceux qui les dispensent;
- la promotion de valeurs personnelles et organisationnelles;
- une aide à la résolution de problèmes;
- la motivation, la valorisation et l'appel au dépassement des intervenants; la quiétude des employés et des bénévoles qui aiment savoir ce qu'on attend d'eux dans l'exercice de leurs fonctions.

² Le contenu de ce document est largement inspiré par les travaux de la Maison des Grands-Parents de Sherbrooke. Ces travaux ont conduit l'organisme à l'adoption de son *Guide éthique*.

PRÉAMBULE

LA MISSION DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE SHERBROOKE

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.

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-conseil professionnel ou technique aux organismes dans leur démarche de développement de l'action bénévole et de 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

LA VISION DE L'ORGANISATION

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.

LES VALEURS PROMUES PAR LE CABS

Le Centre d'action bénévole de Sherbrooke entend promouvoir un certain nombre de valeurs³ 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 pertinents dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses objectifs.

VALEURS INDIVIDUELLES

- **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 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),
- **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, 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 responsabilité** : Capacité d'assumer les conséquences de ses choix ou de ses gestes; respect de ses engagements.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

Le Centre d'action bénévole :

- reconnaît l'**autonomie** de fonctionnement de chacun des organismes et s'engage à les accompagner dans leurs démarches de développement du bénévolat au sein leur organisation.
- 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;
- privilégie une approche de **complémentarité** des programmes, des activités, projets et ressources dans la dispensation de services au milieu sherbrookois;
- portera une grande attention à la **qualité des services** qu'il rendra aux divers publics
- valorise l'**accessibilité** du plus grand nombre possible de personnes à ses divers programmes, services, activités, projets ou événements.
- 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.

³ 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.

LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE SHERBROOKE DANS SES INTERRELATIONS AVEC LE MILIEU

Chapitre 1

Responsabilités du CABS à l'égard des individus et des groupes qui font appel à ses services

1.1 Le citoyen

Le CABS reconnaît l'importance de la relation avec les utilisateurs de l'organisme. C'est en faisant preuve de courtoisie, d'intégrité, de respect et de professionnalisme que nous nous distinguons. Nous reconnaissons la personne comme un être unique, libre possédant son propre pouvoir de décision et de valorisation. Nous sommes soucieux que chaque personne puisse s'actualiser et puisse acquérir des expériences pouvant valoriser son autonomie et son épanouissement. Par nos services accessibles et par notre accueil personnalisé, nous nous engageons à promouvoir et développer l'action bénévole et à reconnaître les talents que démontre une personne dans l'exercice de son bénévolat dans la communauté. De cette façon, le CABS espère refléter à cette personne sa propre valeur et lui reconnaître tout son potentiel de croissance.

Ainsi, à l'égard du citoyen, le CABS s'engage à :

- Accueillir chaque citoyen avec respect, courtoisie, empathie et politesse.
- Accompagner ou référer chaque citoyen en tenant compte de ses besoins, aspirations, valeurs et aptitudes
- Faire preuve de discrétion et confidentialité
- Éviter toute conduite discriminatoire et maintenir une ouverture et un respect à l'égard de toutes différences

Ainsi, le citoyen s'engage envers le CABS à :

- Faire preuve de respect et de politesse
- Faire preuve d'ouverture quant à la démarche d'accompagnement ou de référence

1.2 L'organisme du milieu

Le CABS s'engage à promouvoir une culture fondée sur le respect de l'autonomie, la collaboration, la concertation, la complémentarité et à promouvoir la reconnaissance de l'action bénévole et des actions communautaires qui favorise l'amélioration de la qualité de vie des personnes et des communautés.

Ainsi, à l'égard de l'organisme du milieu, le CABS s'engage à :

- Respecter la mission et l'intégrité de l'organisme
- S'informer des activités et services de l'organisme

Ainsi, l'organisme du milieu s'engage envers le CABS à :

- Respecter la mission et l'intégrité du CABS
- Informer le CABS sur ses activités, programmes et services

1.3 L'organisme membre

Le CABS s'engage à promouvoir une culture fondée sur le respect de l'autonomie, la collaboration, la concertation, la complémentarité et l'équité et à promouvoir la reconnaissance de l'action bénévole et des actions communautaires qui favorise l'amélioration de la qualité de vie des personnes et des communautés.

Ainsi, à l'égard de l'organisme membre, le CABS s'engage à :

- Respecter la mission et l'intégrité de ce dernier
- S'informer des activités et services de ce dernier
- S'intéresser et participer à la vie associative et démocratique de ce dernier
- Convoquer l'organisme membre et l'inviter à prendre part aux activités et assemblées du CABS
- Lui offrir les services du CABS et le consulter sur son degré de satisfaction

Ainsi, l'organisme membre s'engage envers le CABS à :

- Adhérer à la mission, au cadre de référence, au guide éthique et aux objectifs du CABS
- Maintenir des pratiques conformes aux orientations, objectifs, règlements et politiques du CABS
- Payer sa cotisation annuelle et signer l'entente de réciprocité dans les délais prescrits
- Assurer une représentation aux assemblées générales et spéciales du CABS
- S'impliquer dans la vie associative du CABS : C.A, comités, consultation, bulletin de liaison, etc.
- S'impliquer dans les différentes activités du CABS afin de favoriser le fonctionnement et le développement optimal du CABS
- Fournir son rapport annuel d'activités et les informations pertinentes au développement de l'action bénévole
- Aviser le CABS des modifications apportées à la charte de son organisme

1.4 Le partenaire

Le CABS reconnaît l'importance du développement de partenariat. Les partenaires permettent l'avancement de la mission du CABS. Par leur soutien, leur respect à notre mission et l'échange constructif, une collaboration positive est alors créée. L'échange mutuel de savoirs et de savoir-faire arrimé à une expérience professionnelle valorisée favorise la participation du milieu à la réalisation de la mission de l'organisme. Le partenariat permet l'actualisation de l'essence même du partage par la mise en commun de ressources pour le mieux-être de la communauté.

Ainsi, à l'égard du partenaire, le CABS s'engage à :

- Respecter la mission et l'intégrité de son organisation
- S'informer des activités et services de son organisation
- Participer aux projets communs et investir savoir, connaissance et réseautage
- Reconnaître le lien significatif du partenariat
- Fournir une attitude collaboratrice et une ouverture d'esprit favorable au travail d'équipe
- Valoriser le travail des partenaires et exprimer sa reconnaissance envers ceux-ci

Ainsi, le partenaire s'engage envers le CABS à :

- Adhérer à la mission, au cadre de référence, au guide éthique et aux objectifs du CABS
- Maintenir des pratiques conformes aux orientations, objectifs, règlements et politiques du CABS
- Participer aux projets communs et investir savoir, savoir-faire, partage de ressources et réseautage
- Reconnaître le lien significatif du partenariat
- Fournir une attitude collaboratrice et une ouverture d'esprit favorable au travail d'équipe
- Valoriser le travail du CABS lors de projets communs
- Respecter, valoriser et reconnaître les expertises, les outils et les champs d'action du CABS

Chapitre 2

Responsabilités du CABS à l'égard du conseil d'administration

Le conseil d'administration joue un rôle pivot dans l'administration de l'organisme. Il est mandaté par les membres de l'organisme à voir à la qualité des services, mais aussi à la gestion efficiente et équitable. Le conseil d'administration est responsable et imputable de ses décisions et actions devant les membres, les bailleurs de fonds et les citoyens. Les politiques, les outils de gestion et les pratiques administratives ont été conçus pour aider à fournir des services professionnels de qualité, dans le respect de l'intégrité des membres utilisateurs.

Ainsi, à l'égard du conseil d'administration, le CABS s'engage à :

- Accueillir tout administrateur désirant travailler au bien de l'organisme
- Fournir toutes informations pertinentes sur l'origine du CABS, sa mission, ses valeurs, ses orientations et services
- Fournir l'ensemble des informations justes afin de faciliter l'administration du CABS
- Offrir avec respect, confidentialité et dynamisme, un lieu d'échange et de réseautage pour ses membres
- Offrir une structure encadrante permettant un avancement des travaux du CA
- Convoquer et inviter les administrateurs à prendre part aux activités et aux assemblées du CABS
- Offrir tout soutien dans le but de valoriser l'implication et la participation de l'administrateur
- Souscrire à une assurance administrateurs et dirigeants

Ainsi, le conseil d'administration du CABS s'engage à :

- Adhérer à la mission, au cadre de référence, au guide éthique et aux objectifs du CABS
- Se rendre disponible pour prendre part à la majorité des réunions tenues par le conseil au cours d'une année
- Contribuer à la réalisation de la mission du CABS, à sa bonne administration, avec honnêteté, prudence, diligence, efficacité et équité
- Entretenir une relation harmonieuse et authentique avec la direction et éviter toute ingérence dans la gestion courante du CABS
- S'abstenir de toute déclaration incompatible avec la mission de l'organisme

- Maintenir des pratiques conformes aux orientations, règlements et politiques du CABS
- Privilégier et mettre en application les principes reconnus en matière de gestion :
 - Une gestion responsable des fonds
 - Une présentation transparente des comptes
 - Une cohérence et une clarté des décisions et des prises de position
 - Une impartialité dans tout ce qui concerne son mandat
- Agir avec intégrité, loyauté et bonne foi dans l'intérêt du CABS
- Ne pas confondre ses propres intérêts et ceux du CABS
- Éviter et déclarer toute situation où il serait en conflit d'intérêts, c'est-à-dire toute situation où il pourrait trouver un avantage personnel, direct ou indirect (Inscrire au procès-verbal d'une réunion du conseil tout intérêt ou association susceptible de contrevenir aux intérêts, objectifs ou à la mission de l'organisme)
- Préserver, en toutes circonstances, la confidentialité des renseignements obtenus lors des débats, échanges et discussions du CA ou de ses comités et qui ne sont pas destinés à être communiqués
- Respecter, après l'expiration de son mandat, la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration
- Maintenir un climat de respect des opinions et des expertises de chaque membre du CA
- Participer aux débats et être solidaire des décisions adoptées
- Faire preuve de discrétion si des différends se produisent au sein du CA et régler les divergences d'opinions de façon constructive.
- Agir avec un égal respect envers chaque membre, employé, bénévole et partenaire du CABS
- Maintenir dans les prises de décision une ouverture et un respect à l'égard des différences sociales, physiques, ethniques, intellectuelles et personnelles et éviter toute pratique discriminatoire

Chapitre 3

Responsabilités de la direction du CABS

La direction a la responsabilité de travailler avec le conseil d'administration, la présidence, les employés, les organismes membres, les citoyens, les bénévoles et les partenaires dans le but de créer un climat de confiance et de respect mutuels. La direction doit rassembler les éléments requis dans l'atteinte des objectifs communs. Elle doit stimuler l'engagement et soutenir les uns les autres et reconnaître la contribution de chacun, par la valorisation des actes professionnels.

Ainsi, à l'égard de la direction, le conseil d'administration du CABS s'engage à :

- Accueillir la direction, la former, la soutenir et collaborer avec elle afin de lui permettre d'atteindre les objectifs visés
- Établir un climat de confiance envers la direction dans l'accomplissement de ses tâches et responsabilités
- Fournir de la rétroaction sur le travail de la direction dans un objectif d'avancement et de valorisation
- Fournir à la direction toutes informations pertinentes à la gestion des dossiers et aux ressources susceptibles de faciliter son travail
- Stimuler la participation de la direction au sein du conseil d'administration
- Offrir à la direction un encadrement et un accompagnement adapté à ses besoins et aspirations
- Reconnaître l'apport de la direction dans la réalisation de la mission et l'atteinte des objectifs du CABS

Ainsi, la direction du CABS s'engage à :

- Adhérer à la mission, au cadre de référence, au guide éthique et aux objectifs du CABS
- Maintenir des pratiques conformes aux orientations, objectifs, règlements et politiques du CABS
- Gérer de façon intègre et compétente les fonds, les biens et les services du CABS
- Faire preuve de maturité, d'honnêteté, de loyauté, de générosité et de transparence, et ce, autant à l'égard des citoyens, des organismes membres, des partenaires et des bénévoles qu'envers les membres du personnel (employés, collègues de travail, stagiaires) et les membres du conseil d'administration
- Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts

- Déclarer au conseil d'administration toutes informations susceptibles de contrevenir aux intérêts du CABS
- Offrir son soutien au conseil d'administration
- Fournir de façon continue au conseil d'administration toute l'information favorisant l'exercice de leurs responsabilités et facilitant la prise de décision
- Superviser, accompagner, soutenir et offrir aux membres du personnel du CABS l'environnement et les ressources favorisant l'accomplissement d'un travail de qualité et faire preuve d'une attitude-conseil respectueuse de l'autonomie des organismes membres et empreinte d'empathie envers la population
- Prendre les moyens raisonnables pour informer, prévenir et faire cesser tout acte négatif pouvant nuire au CABS, aux citoyens, aux organismes du milieu, aux organismes membres, aux partenaires, aux membres du conseil d'administration, aux employés, aux stagiaires et aux bénévoles
- Agir de manière à protéger les renseignements personnels ainsi que l'identité des personnes et organismes ayant eu recours au CABS

Chapitre 4

Responsabilités des employés et stagiaires du CABS

Le CABS réunit un ensemble spécifique de connaissances et de talents pour chaque mandat. L'équipe de travail a une expertise diversifiée favorisant une offre de services adaptés aux besoins du milieu. Les employés et les stagiaires sont les premiers garants de la crédibilité de l'organisme dans le milieu. Ils représentent la philosophie de service promue par le CABS. Ils en incarnent ses principes, ses valeurs. Ils ont la responsabilité de veiller à ce que les actes, les paroles et les opinions représentent adéquatement le rôle social valorisé par l'organisme.

Ainsi, à l'égard des employés et stagiaires, le CABS s'engage à :

- Respecter en tout temps les employés et stagiaires, ainsi que leurs droits
- Accueillir les employés et stagiaires, les former, les soutenir et collaborer avec eux afin de permettre l'atteinte des objectifs visés
- Évaluer le travail des employés et stagiaires du CABS dans un objectif d'avancement et de valorisation
- Fournir aux employés et stagiaires toutes informations pertinentes à la gestion des dossiers et tous les outils susceptibles de faciliter le travail
- Stimuler la participation des employés et stagiaires au sein de l'équipe du CABS
- Offrir aux employés et stagiaires un encadrement adéquat à leurs besoins et aspirations
- Reconnaître l'apport des employés et stagiaires dans l'atteinte des objectifs du CABS

Ainsi, les employés et stagiaires du CABS s'engagent à :

- Adhérer à la mission, au cadre de référence, au guide éthique et aux objectifs du CABS
- Maintenir des pratiques conformes aux orientations, objectifs, règlements et politiques du CABS
- Contribuer à la réalisation des objectifs spécifiques et des projets particuliers mis de l'avant pour le CABS
- Faire preuve d'une attitude-conseil respectueuse de l'autonomie des organismes membres et empreinte d'empathie envers la population
- Faire preuve de maturité, d'honnêteté, de loyauté, de générosité et de transparence, et ce, autant à l'égard des citoyens, des organismes membres,

- des partenaires qu'envers un collègue de travail, son supérieur immédiat et les membres du conseil d'administration
- Contribuer à créer un climat de travail empreint d'harmonie et de coopération
 - Agir ou s'exprimer de manière à éviter de ne renforcer aucun préjugé à l'égard d'un citoyen, d'un organisme membre, d'un collègue de travail, son supérieur immédiat et les membres du conseil d'administration
 - Éviter de tirer quelques avantages personnels que ce soit de l'état de vulnérabilité d'un individu faisant appel aux services du CABS, d'un collègue de travail, son supérieur immédiat et les membres du conseil d'administration
 - Éviter la création de liens intimes avec le citoyen qui est en démarche avec l'organisme
 - Admettre la possibilité d'une perte de distance critique en présence d'un individu faisant appel aux services du CABS et, le cas échéant, demander le transfert du dossier de cet individu à un autre membre du personnel du CABS
 - Agir de manière à protéger les renseignements personnels ainsi que l'identité des personnes ayant eu recours au CABS
 - Veiller à véhiculer une image positive du CABS dans toutes les interventions et participations à différentes activités
 - Éviter de se placer en conflit d'intérêts

Chapitre 5

Responsabilités du CABS à l'égard des bénévoles

Le CABS reconnaît l'impact positif des bénévoles au développement de l'organisme. Le CABS souhaite que chaque bénévole, que ce soit au CABS ou dans une autre organisation, puisse s'actualiser à travers son expérience. Il doit être perçu comme un être pensant et non comme un simple exécutant. Le bénévolat au CABS peut s'exercer de différentes façons, soit en soutien à l'organisme, comme administrateurs ou en participant à divers comités.

Le CABS reconnaît les besoins de ses bénévoles afin que leur implication soit en harmonie avec la mission, la vision, la philosophie et les valeurs de l'organisme.

Ainsi, à l'égard des bénévoles, le CABS s'engage à :

- Faciliter l'actualisation de soi et l'intégration des bénévoles au sein du CABS
- Créer et maintenir un climat de collaboration et d'entraide entre les bénévoles et les membres du personnel du CABS par une communication ouverte et efficace
- Apporter l'attention et le soutien dont ils ont besoin pour participer activement et efficacement aux activités de l'organisme afin qu'ils en retirent le plus grand sentiment de contribution
- Reconnaître l'apport des bénévoles dans la réalisation de la mission du CABS et les valoriser dans leur engagement
- Leur offrir un accueil personnalisé et respectueux ainsi qu'une intégration respectant leur rythme
- Communiquer clairement aux bénévoles la mission et les valeurs de l'organisme
- Informer les bénévoles des règlements et des politiques administratives de l'organisme
- Leur fournir la formation pertinente afin de leur permettre de bien accomplir les tâches qui leurs sont confiées
- Leur faciliter l'accès aux informations nécessaires à leur implication
- Leur offrir une rétroaction positive et régulière

Ainsi, les bénévoles s'engagent envers le CABS à :

- Respecter la mission et les objectifs du CABS

- Agir conformément aux orientations, objectifs, règlements et politiques du CABS
- Développer ou maintenir des relations saines et respectueuses avec l'équipe de travail
- En cas de conflit, avoir pour objectif de résoudre rapidement et harmonieusement ce conflit, de faire appel ou d'accepter l'aide d'un supérieur ou d'une tierce personne neutre et d'agir pour le bien de tous

Chapitre 6

Responsabilités du CABS à l'égard de la communauté

Nous reconnaissons que le CABS fait partie d'une communauté et qu'il est primordial d'être enraciné dans son milieu. Autant pour offrir une écoute active des besoins de la population que pour rassembler les forces vives du milieu afin de créer un vaste réseau d'entraide bénévole constituant cette grande force d'humanisation et d'amélioration de la qualité de vie de la population sherbrookoise. Devenir ainsi ce carrefour de coopération, de développement, de référence pour l'action bénévole à Sherbrooke comme le stipule l'énoncé de vision du CABS.

La participation du CABS à la vie communautaire est une manifestation de sa spécificité. Notre rôle de promotion du bénévolat et de reconnaissance des bénévoles dans la communauté stimule le recrutement de bénévoles pour l'ensemble des organismes couvrant un éventail de domaines d'intervention : communautaire, culturel, hospitalier, municipal, scolaire, sportif. Le service d'orientation des bénévoles permet aux personnes de mieux se connaître et d'explorer les voies possibles d'engagement bénévole dans les différents organismes du milieu. Le soutien direct du CABS aux organismes du milieu concourt à améliorer la qualité de vie de tous. Bien qu'un peu moins ressenti de façon tangible par la population, ce soutien indirect revêt une approche dite de *faire avec* les organismes du milieu et vient ajouter de la valeur aux services que ceux-ci dispensent généreusement à la communauté. De plus, le CABS valorise une approche rassembleuse de concertation autant dans l'offre de services à la communauté que dans le développement concerté des services du CABS. Voilà notre façon spécifique d'être au service de la communauté sherbrookoise.

Ainsi, à l'égard de la communauté, le CABS s'engage à :

- Favoriser l'engagement bénévole dans la communauté
- Participer aux activités de la communauté afin de favoriser l'intégration du CABS dans le milieu
- Collaborer avec les organisations du milieu et à développer des liens afin de poursuivre des objectifs communs
- Siéger à des comités afin d'assurer une visibilité de l'action bénévole et afin de participer aux dialogues et aux échanges en lien avec la mission du CABS
- Impliquer la communauté dans le développement des services offerts par le CABS
- Diffuser une image positive de l'action bénévole dans la communauté

Ainsi, la communauté s'engage envers le CABS à :

- Participer à la promotion, la valorisation et la reconnaissance du travail des bénévoles dans la communauté
- Soutenir la réalisation de la mission du CABS
- Émettre des commentaires et suggestions facilitant l'atteinte des objectifs du CABS et l'amélioration continue de ses services