

# Guide des bénévoles

## Centre d'action bénévole de Cowansville

### Coordonnées

Adresse : 201, rue Principale, Cowansville (Québec) J2K 1J3

Téléphone : 450-263-3758 Télécopieur : 450-263-3255

Site internet : [www.cabcowansville.com](http://www.cabcowansville.com)

Adresse courriel : [info@cabcowansville.com](mailto:info@cabcowansville.com)

**Heures d'ouverture : lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30**

## Table des matières

Employés et vie associative .....	3
Historique .....	4
Mission, territoire et principes orienteurs .....	5
Champs d'action .....	6
Valeurs, vision et orientations 2017-2020 .....	7
Politiques et autres mécanismes de gestion .....	8
Être bénévole .....	9
Formation .....	10

## Vie associative

### **Conseil d'Administration**

Président : Benoit Cardinal ([bcardinal@cabcowansville.com](mailto:bcardinal@cabcowansville.com))

Vice-président :

Trésorier : Claude Coderre

Secrétaire : Sylvie Côté

Administrateur : Carolle Breault, Paul Collard, Lucie Marchand

## Personnel

### **Employés permanents**

Directeur : Dimka Bélec (450-531-3778) ([dbelec@cabcowansville.com](mailto:dbelec@cabcowansville.com))

Coordonnatrice aux activités : Joanne Blanchard (450-263-3758 poste 224)  
([jblanchard@cabcowansville.com](mailto:jblanchard@cabcowansville.com))

Coordonnatrice aux bénévoles : Isabelle Grégoire (450-263-3758 poste 224)  
([igregoire@cabcowansville.com](mailto:igregoire@cabcowansville.com))

Adjointe administrative : Lucie Loiselle (450-263-3758 poste 222)  
([lloiselle@cabcowansville.com](mailto:lloiselle@cabcowansville.com))

## Historique

L'histoire a commencé en 1972, quand l'abbé Tanguay eut l'idée de créer le Centre d'action bénévole. Il est intéressant de noter qu'il ne s'est pas adressé à une personne qui s'embêtait à la maison et qui n'avait rien à faire, mais plutôt à une femme qui avait déjà un horaire chargé. Il a frappé à la porte de Mme Anna Goëttel, veuve depuis 7 ans et mère de cinq enfants.

Officiellement incorporé en 1973, le Centre d'action bénévole connut des débuts humbles, la table de cuisine de Mme Goëttel servant de bureau jusqu'à ce que le Centre s'installe au Centre communautaire Saint-Léon.

Depuis ce temps, le Centre a eu de bons moments et de moins bons. Mais quelque chose est demeuré constant, c'est ce désir d'aider son prochain qui a motivé des centaines de bénévoles à travers les années.

En 2016, suite à une année financière difficile, le Conseil d'administration décida de mettre en place une démarche de réflexion stratégique afin de donner au Centre une vision qui lui permettrait de mieux canaliser ses ressources (dont ses bénévoles demeurent toujours la principale) pour avoir le plus d'impact possible sur sa communauté.

Redonnant au bénévole la place central qui lui revient, le Centre vise maintenant à propager à travers l'ensemble de la communauté cette volonté initiale d'aider son prochain, de soutenir sa communauté.

## Mission, territoire et principes orienteurs

### ***Mission***

La mission du Centre d'action bénévole de Cowansville est de promouvoir et développer l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine en favorisant un espace d'engagement bénévole autour des enjeux (socio-communautaire-humanitaire) qui concernent la population de son territoire.

### ***Territoire***

Le territoire du Centre d'action bénévole de Cowansville inclus les municipalités de Abercorn, Brigham, Cowansville, East-Farnham, Lac Brome, Adamsville, Brome, Dunham, Frelighsburg, Knowlton et Sutton.

### ***Principes orienteurs***

1. Les bénévoles sont au cœur de la mission d'un centre d'action bénévole.
2. Le centre facilite et encourage l'action bénévole dans le milieu.
3. Le centre d'action bénévole favorise l'implication de ses bénévoles dans les changements internes et la mise en place de services.
4. Les services tiennent compte de la diversité de la clientèle du milieu.
5. Les services aux individus sont offerts dans la mesure du possible en majorité par des bénévoles qui agissent librement et gratuitement.
6. L'offre et le développement de services répondent à des besoins dans la communauté.
7. La personne salariée est une ressource essentielle pour le bon fonctionnement et la continuité du centre dans sa communauté.
8. Le centre d'action bénévole respecte les critères de l'action communautaire autonome.

## Champs d'action

### ***Champ d'action 1 : Développement de l'action bénévole et communautaire***

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication.

Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté et non pas uniquement ceux à l'intérieur du centre d'action bénévole. À ce titre, le centre réalise des activités promotion de l'action bénévole et de soutien aux bénévoles.

### ***Champ d'action 2 : Soutien à la communauté***

Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes.

### ***Champ d'action 3 : Gouvernance et vie associative***

Le centre doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organisations. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques qui démontrent le dynamisme et la vitalité de sa vie associative. La tenue d'une assemblée générale annuelle et la tenue régulière de réunions du conseil d'administration sont des exemples de cette gestion démocratique.

## Valeurs, vision et orientations 2017-2020

### Valeurs

**Empathie** : Pour nous, l'empathie est le fait de comprendre l'autre en étant capable de se mettre à sa place. Elle se manifeste par l'accueil de l'autre dans le respect et la dignité.

**Professionalisme** : Pour nous, le professionnalisme est le fait de faire preuve de rigueur et de sens éthique à tous les niveaux de nos activités. La discrétion, l'honnêteté, la transparence et le respect des engagements sont des éléments du professionnalisme.

**Coopération** : Pour nous, la coopération est le fait de travailler ensemble, en partageant les mêmes buts et en étant solidaire des moyens mis en place pour les atteindre.

**Soutien à la communauté** : Pour nous, le soutien à la communauté est le fait de mettre en action notre générosité pour répondre aux besoins de cette même communauté. Il se manifeste par le partage de services accessibles et flexibles mais surtout qui sont utiles à la population.

### Vision

Le Centre d'action bénévole de Cowansville se démarque par son approche à couleur humaine. Il participe au développement d'une culture d'engagement citoyen\* et œuvre à la mise en place de partenariats intégrés à l'intérieur desquels l'action bénévole agit comme levier pour répondre aux besoins de sa communauté.

\* Pour nous, l'engagement citoyen est d'abord et avant tout de contribuer à la vie et au bien-être de sa communauté. Il permet des niveaux de participation différents qui peuvent s'exprimer à travers des actions à portées individuelles ou collectives

### Orientations

Orientation 1 : Être reconnu comme des experts en matière de bénévolat et d'engagement citoyen

Orientation 2 : Développer un réseau de proches partenaires

Orientation 3 : Développer notre structure de financement afin de réaliser notre nouvelle vision

Orientation 4 : Développer une stratégie de communication marketing en fonction de notre nouvelle vision.

## Politiques et autres mécanismes de gestion

### **Politique de gestion des insatisfactions**

Si vous n'êtes pas totalement satisfait de votre expérience de bénévolat, faites-nous en part. Dans le but d'une amélioration continue de nos services, nous sommes à l'écoute de toute amélioration pouvant être faite dans nos activités et pratiques. Pour ce faire consulter la politique complète ou encore parlez-en à l'un des employés qui saura vous orienter vers la bonne personne.

### **Politique générale de reconnaissance**

Votre contribution est importante et il est important de le reconnaître. Baser sur le principe que la reconnaissance est l'affaire de tous, notre politique tend à ce que votre implication soit reconnu mais aussi que vous preniez conscience de l'importance de l'implication de chacun. Pour en savoir plus, consultez notre politique complète.

### **Politique de confidentialité et de gestion de l'information**

Tant au niveau de la sécurité que du respect de la vie privée, la confidentialité est très importante. C'est pourquoi notre politique met en place des balises permettant de mieux reconnaître les risques et la façon de les limiter.

### **Politique de gestion des mesures disciplinaires**

Idéalement, nous aimerions ne jamais avoir à utiliser cette politique. Cependant, il est important d'avoir des règles pour que les bénévoles puissent travailler dans un environnement agréable. Pour ce faire, nous nous devons de prévoir ce qui arrivera en cas de non-respect de ces règles. Cette politique est utilisée avant tout dans une perspective d'apprentissage au mieux vivre ensemble. Se basant sur une approche progressive, elle permet la résolution de la plupart des conflits. Tout cela pour que l'expérience de bénévolat demeure la plus agréable possible.

### **Politiques et processus en lien avec des activités spécifiques activités**

Chacune de nos activités possèdent des règles qui leur sont propres et qui permettent d'assurer le bon fonctionnement de celles-ci. Au moment de votre intégration à l'une de ces activités, ces différentes règles vous seront expliquées.



## **Autres politiques et mécanismes de gestion**

- Règlements généraux
- Code d'éthique
- Philosophie d'intervention
- Politique d'utilisation des fonds de l'organisme
- Politique de vérification des antécédents judiciaires
- Politique de gestion des dons et commandites
- Charte de la bientraitance envers les personnes âgées
- Approche de partenariat et de concertation
- Plan stratégique 2017-2020

L'ensemble de ces documents sont disponibles sur notre site internet ou sur demande en vous adressant directement à nos bureaux.

## **Être bénévole**

### **Engagement citoyen**

Tout nouveau bénévole désirant apporter sa contribution à notre communauté est amené à signer le formulaire d'engagement citoyen. Il s'agit d'un document symbolique qui souligne son désir de participer à quelque chose de plus grand que lui-même. Nous croyons important de souligner ceci par un document officiel.

### **Processus d'implication**

Tout nouveau bénévole qui fait appel aux services du Centre d'action bénévole s'engagera dans un processus<sup>1</sup> que nous avons défini afin de répondre à la fois à ses aspirations et aux besoins de la communauté. De plus, ce processus permet d'assurer que l'implication bénévole se passe de la meilleure façon possible dans les mois et les années qui vont suivre. Voici les différentes étapes de ce processus :

**Orientation** : La première étape est la rencontre d'orientation qui se fera avec la conseillère aux bénévoles qui échangera alors avec vous afin de mieux vous connaître et d'explorer les possibilités de bénévolat qui correspondront le mieux à vos aspirations.

**Arrimage** : Ensuite, en fonction des besoins de la communauté, elle trouvera une occasion de bénévolat qui fera votre bonheur.

---

<sup>1</sup> Voir processus d'implication en annexe

**Accueil et engagement :** Vous serez ensuite rencontrer une première fois par la personne responsable de l'activité bénévole qui pourra mieux circonscrire la place que vous pourrez prendre dans cette activité toujours en fonction de vos préférences mais aussi des besoins à combler sur le terrain.

**Intégration :** Au début de votre implication sur le terrain, vous serez accompagné et formé afin de s'assurer que vous comprenez bien la tâche mais aussi le fonctionnement de l'équipe que vous avez jointe.

**Suivi :** Dans les mois et les années qui suivront, nous prendrons le temps de revoir avec vous si vos aspirations sont comblées, si votre choix d'activités vous convient toujours. Il sera possible de regarder pour autre chose si de nouveaux défis à relever vous attirent.

## Formation

Pour vous permettre de vivre un bénévolat enrichissant et stimulant, nous vous offrons la possibilité de suivre des formations, d'assister à des rencontres de ressourcement entre bénévoles et de recevoir un soutien ponctuel lorsque vous en ressentez le besoin.

Voici les 3 catégories de formations que nous vous proposons dans le cadre de votre parcours de formation

### **I. Formation d'intégration des nouvelles notions au début de l'implication**

Cette formation vous aidera à mieux vous situer dans votre nouveau rôle de bénévole. Nous y verrons entre autres les notions de culture organisationnelle dont les valeurs, la mission et la vision du Centre, les principes d'éthiques. De plus, certains éléments d'apprentissage vous seront offerts afin de vous outiller dans le cadre de votre volet d'implication.

### **II. Formations reliées au volet d'implication**

Trois à quatre fois par années, des formations seront offertes pour les différents types de bénévolat si les tâches de votre volet d'implication l'exigent.

### **III. Formations et conférences sur mesure, en fonction des besoins du bénévole**

Nous écoutons vos besoins et vos commentaires et nous tentons d'y répondre : conférences, café-rencontres de réflexions, tout est mis en œuvre pour vous intéresser et vous soutenir dans le cadre de vos fonctions en tant que bénévole.