



RAPPORT ANNUEL 2022-2023

CONVERGENCE ACTION BÉNÉVOLE, C'EST...

UNE MISSION DYNAMISANTE

Convergence action bénévole (CAB) est un organisme sans but lucratif qui vise à soutenir et à promouvoir l'action bénévole dans sa diversité et à offrir des services à la communauté sur son territoire.

UNE PHILOSOPHIE QUI POUSSE À L'ACTION

Convergence action bénévole vise à être un carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire. En reconnaissant, encourageant et valorisant l'action bénévole, il cherche à améliorer la qualité de vie individuelle et collective.

C'est un regroupement de personnes soucieuses du progrès social et humain tout autant qu'un lieu démocratique d'échanges et de concertations.

Les **VALEURS** de
Convergence action
bénévole

Justice
Partage
Valorisation
Entraide
Dignité
Solidarité

DES PRINCIPES DIRECTEURS ORIENTÉS VERS LE MILIEU

OFFRIR DES SERVICES BÉNÉVOLES À LA POPULATION

Participer activement à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté par l'action bénévole.

SOUTENIR LES BÉNÉVOLES ET LES ORGANISATIONS BÉNÉVOLES

Mettre en place différentes mesures de soutien et de formation adaptées aux bénévoles et à leurs organisations.

S'ENGAGER DANS LE DÉVELOPPEMENT

Sensibiliser les personnes et les autorités aux problèmes du milieu et appuyer les solutions qui favorisent le mieux-être collectif.

ÊTRE UN CENTRE DE RÉFÉRENCE ET D'INFORMATION

Faciliter l'accès de la population aux ressources du milieu.

LA FORCE DE **286** PERSONNES ET **46** ORGANISATIONS



UN BÂTISSEUR D'ENTRAIDE PAR L'ACTION BÉNÉVOLE DEPUIS



Convergence action bénévole est un acteur incontournable en matière d'action bénévole, mais aussi de services essentiels pour les gens en situation de vulnérabilité et, enfin, de support pour les groupes communautaires et bénévoles à l'oeuvre sur les territoires de Bellechasse, Lévis et Lotbinière.

48 207 HEURES DE BÉNÉVOLAT PAR 240 BÉNÉVOLES

3 CHAMPS D'ACTION

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

Chaque année, Convergence met en place des actions visant à promouvoir l'action bénévole dans toute sa diversité et à soutenir les bénévoles de Bellechasse, Lévis et Lotbinière dans leur implication.

SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

Les services de Convergence cherchent à améliorer le bien-être collectif en répondant aux besoins de la population ainsi qu'en soutenant les organisations sur le territoire dans leurs projets et activités.

GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Le CAB s'appuie sur une gestion démocratique et éthique qui accorde une place de choix à ses bénévoles et qui rend compte du caractère dynamique de ses activités.

Les services offerts

Soutien aux organisations
et développement de
l'engagement social

Espoir Cancer

Service d'information et de
référence 211

Services de soutien à
domicile

Tel-Écoute

L'ÉQUIPE DE CONVERGENCE ACTION BÉNÉVOLE

Bruno Brochu
Line Desrosiers
Anne Bernard
Marie-Ève Blais
Victoria Avoine
William Baribeau

Valérie Drouin
Simon Durand
Valérie Gagnon
Amélie Giguère
Caroline Gosselin
Marie-Josée Lemieux

Louise Simard
Nathan Tanguay
Nancy Tremblay
Les agent(e)s de référence du 211
Les écoutant(e)s de Tel-Écoute
Les technicien(ne)s à la base de données du 211

tient à remercier ses nombreux bénévoles pour leur constance et leur apport inestimable

TABLE DES MATIÈRES

Mots du président et du directeur général	5
Organigramme de l'organisation	7
Champ d'action 1: Développement de l'action bénévole et communautaire	8
Champ d'action 2: Soutien à la communauté	10
Convergence Espoir Cancer	10
Service d'information et de référence 211	12
Convergence Soutien à domicile	13
Convergence Tel-Écoute	16
Convergence Soutien aux organisations	19
Champ d'action 3: Gouvernance et vie associative	20
Partenaires financiers principaux	24



Conseil d'administration 2022-2023

Jean Caron, Président

Caroline Guay, Vice-présidente

Jean-François Pelletier, Secrétaire

Vincent Vu, Trésorier

Cathie Pelletier, Administratrice

Michel Damico, Administrateur

Louyse Pigeon, Administratrice

André Poisson, Administrateur

Michel Lemieux, Administrateur

Jean Caron

Président

Convergence action bénévole

MOT DU PRÉSIDENT

La dernière année nous a permis de recommencer nos activités accompagnées d'une certaine normalité. De grands défis étaient à réaliser dans notre calendrier.

En tête de liste, il y avait notre plan stratégique qui devait être actualisé. Cela a demandé beaucoup d'implication de la part du conseil d'administration et des membres de l'équipe de notre directeur général M. Bruno Brochu. D'autres projets ont aussi été concrétisés, à titre d'exemples: le projet d'implication corporative qui fut réalisé avec la Caisse Desjardins de Lévis ainsi que le projet Accès-Transport, exécuté en partenariat avec la Ville de Lévis, et combien d'autres! Cela ne fait que confirmer l'importance et le dynamisme de Convergence dans notre milieu.

Je ne peux passer sous silence l'année 2023 puisque qu'elle est l'année des cinquante ans de cet organisme. Celui-ci ne pourrait aller de l'avant sans le dévouement des bénévoles et de l'équipe interne de Convergence qui sont à l'origine du succès des dernières années.

Nous devons maintenant persister et maintenir un niveau des services qui aideront notre communauté en continu. Pour ce faire, nous nous devons de s'assurer d'une relève de bénévoles, je compte sur vous pour propager ce dévouement qui vous est propre !!

Merci à tous, grâce à vous, je suis fier d'être le président de Convergence.



365 JOURS...
52 SEMAINES...
12 MOIS...
UNE ANNÉE...

Bruno Brochu
Directeur général
Convergence action bénévole

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Peu importe la mesure que l'on utilise pour calculer le temps, celui-ci va toujours trop vite.

L'année 2022-23 ne fait pas exception. Incroyable de penser que Convergence célèbre cette année son 50e anniversaire. Cinquante ans où des gens d'exception se sont impliqués bénévolement à Lévis avec la seule motivation d'aider la communauté.

Plusieurs s'entendent pour mettre en lumière l'importance de l'implication de gens bénévoles à Lévis. Et c'est surtout vrai dans le monde communautaire. Malgré une des économies des plus solides au Québec, il y a quand même beaucoup de gens qui ont besoin de support, d'assistance, de réconfort et de sollicitude. Notre ville, en raison d'une démographie qui vieillit et de l'inflation galopante, a vu les demandes d'assistances connaître une grande croissance. Les organismes communautaires se doivent donc d'être proactifs dans la livraison des services pour les diverses clientèles en besoin. Je veux donc en profiter pour remercier mes collègues chez Convergence et les bénévoles impliqués dans nos services de soutien à domicile, de Tel-Écoute, et d'Espoir Cancer pour le magnifique travail qui s'est fait dans la dernière année.

Nous devons donc continuer de garder la flamme du bénévolat bien vivante à Lévis et accompagner les différents organismes face aux défis qui se présentent. Encore une fois, je veux souligner l'apport exceptionnel que mes collègues de Convergence ont démontré dans la promotion du bénévolat et ce, en étant créatifs tant au niveau des projets que de la communication.

La prochaine année en sera une de continuité, de nouveaux projets et de célébrations. Le 50e anniversaire de notre organisme se doit d'être mis en lumière pour montrer toute l'importance du bénévolat dans notre communauté.

ORGANIGRAMME DE L'ORGANISATION



CHAMP D'ACTION 1: DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

VOLET: PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Convergence action bénévole met en place ou participe chaque année à de multiples actions ayant pour but de promouvoir l'action bénévole sur nos trois territoires.

LE PROJET « CUPIDON »

Pour répondre aux enjeux concernant le bénévolat à la sortie de la pandémie, Convergence a innové en développant des nouveaux services envers les **entreprises lévisiennes** soucieuses de s'impliquer dans la communauté. Nous travaillons avec l'entreprise pour lui bâtir une implication sur-mesure qui sera **une expérience unique pour les employé-es** et qui sera aussi réellement utile pour les organismes. L'expérience pilote, où des employés de la Caisse Desjardins de Lévis se sont impliqués à la popote roulante de Convergence pendant trois mois à l'automne, a été un grand succès.

SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE - 17 AU 23 AVRIL 2022

La semaine de l'action bénévole qui s'est déroulée du 17 au 23 avril 2022 avait pour thème : « **Bénévolat change la vie!** ». Le message mis de l'avant à travers ce thème est la générosité des bénévoles en donnant sans rien attendre en retour.

Pour la **48e édition de la semaine de l'action bénévole**, des actions de promotion dans les journaux locaux et en ligne ont été mises en place afin de reconnaître l'implication essentielle des bénévoles. Nous avons aussi facilité les commandes de matériel promotionnel pour nos organismes membres.



Promotion de la semaine de l'action bénévole 2022

JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES - 5 DÉCEMBRE 2022

Cette année, pour la 37e édition de la Journée internationale des bénévoles qui a eu lieu le 5 décembre 2022, nous sommes passés par différents outils de promotion pour faire savoir aux bénévoles de Lévis notre appréciation. Nous avons donc mis en place **plusieurs actions de promotion** durant cette journée **pour souligner et remercier** l'implication bénévole des citoyens lévisiens.



La journée internationale des bénévoles

PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE STATISTIQUES 2022-2023.

Projet « Cupidon »

20 employés ont participé
13 journées d'implication

Promotion large

Portée des publications web : 890 personnes
1 publicité journal dans Lotbinière
1 publicité journal dans Bellechasse

CHAMP D'ACTION 1: DÉVELOPPEMENT DE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

VOLET: SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

Convergence action bénévole offre du support, des ateliers et divers outils permettant de soutenir les bénévoles et les organismes dans leurs actions à la grandeur de notre territoire.

FORUM DU RÉSEAU DE L'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

Nous avons eu l'honneur d'être le présentateur principal lors du **forum du RABQ de Capitale-Nationale & Chaudière-Appalaches** qui s'est déroulé au Manoir du Lac Delage le 12 mai 2022. Ce fut une opportunité hors-pair **pour outiller et équiper les ressources essentielles en bénévolat**, soit les gestionnaires de bénévoles.



Le forum du RABQ

FORMATION EN GESTION DES BÉNÉVOLES

Nous avons continué de donner notre formation en gestion des bénévoles, particulièrement **aux autres centres d'action bénévole de la province**. Nous leur avons partagé notre matériel pour qu'ils puissent ensuite former les organismes sur leurs territoires.

ACTIVITÉ RECONNAISSANCE DE LA VILLE DE LÉVIS - AVRIL 2022

La **20e édition de l'activité de reconnaissance pour les bénévoles de Lévis** a eu lieu le vendredi 28 avril 2022 avec une formule hybride. Cette année, nous avons offert aux bénévoles un spectacle musical «Dé-confiné» par Damien Robitaille. Ce spectacle s'est déroulé en présentiel pour quelques invités «VIP» au Vieux Bureau de Poste et en direct sur internet. Ce fut une belle réussite.



Promotion du spectacle de Damien Robitaille

SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES STATISTIQUES 2022-2023.

Forum RABQ

130 participants

Formations

12 formations données

Activité reconnaissance

664 visionnements

50 places VIP

CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS



SERVICE: ESPOIR CANCER DE LÉVIS

La mission de Convergence Espoir Cancer est d'offrir du soutien aux personnes adultes de Lévis touchées par un diagnostic de cancer par le biais de services et d'activités visant le mieux-être psychologique et physique en lien avec la phase vécue de la maladie.

FAITS SAILLANTS 2022-2023

À partir d'avril 2022, nous avons vécu un retour de pandémie. Tranquillement mais sûrement, nous avons remis en place des services et des activités pour nos membres et ceux-ci étaient heureux de se retrouver. 2023 a été **la continuité de ces activités** et d'autres qui se sont ajoutées à l'horaire, comme le club de marche, le yoga et la conférence sur le deuil.

Du côté des ressources humaines, **nos bénévoles étaient de retour** avec leur belle énergie et leur support pour nous appuyer dans la reprise des activités mises en suspens pendant la pandémie. Nous avons été de l'avant avec les groupes de soutien et d'entraide, le soutien psychologique individuel, les visites d'amitié, la gym respiratoire, le yoga, l'atelier artistique et créatif, les déjeuners mensuels, les souhaits d'anniversaires, cabane à sucre et conférence sur le deuil. Cet été, nous poursuivons le club de marche, car il y a eu plusieurs demandes et c'est **très rassembleur**.

À partir de la fin d'année 2022, le **Bulletin trimestriel « Le moment présent »** a été distribué de nouveau à nos membres. Ce bulletin informel, est précieux, car les membres s'y réfèrent pour les services et activités qu'offre Espoir Cancer et d'autres organismes qui pourraient répondre à leurs besoins. C'est aussi une belle lecture de chroniques du mieux-être, de recettes, de photos de nos évènements et les anniversaires y sont soulignés.

Autre fait à mentionner pour 2023 est **la fin de la subvention** pour le projet pilote avec le ministère de la Santé et des Services Sociaux financée pour 3 ans. Présentement, nous y mettons encore **beaucoup d'efforts** avec la table des partenaires de Chaudière-Appalaches afin de réussir à obtenir de nouveau ce financement pour le référencement systématique. Nous sommes également accompagnés de Coalition Priorité Cancer et la firme TACT pour améliorer notre implication et ainsi pouvoir déployer nos services pour qu'ils soient de proximité et équitables pour tous les gens en parcours cancer.

Pour terminer sur une bonne note, nous avons reçu en mai 2022 le **Prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux** pour intégration des services. À partir de mai 2023, nous ferons des représentations de nos services et ceux des autres organismes de la Table au Centre de Cancérologie de Lévis dans les groupes de « belle et bien dans sa peau ».

VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS
SERVICE: ESPOIR CANCER DE LÉVIS

CONVERGENCE ESPOIR CANCER 2022-2023

Membres inscrits 189

Activités et services

51 heures de bénévolat

Bulletin trimestriel	462 envois	18 heures de bénévolat
Souhaits d'anniversaires	160 envois	15 heures de bénévolat
Cartes de condoléances	4 envois	
Activité cabane à sucre	23 présences	
Conférences	2 conférences, 36 présences	
Déjeuners pour les bénévoles	9 présences	18 heures de bénévolat

Activités de soutien régulières

Déjeuner causerie 12 séances, 190 participants

Services directs aux membres

394 heures de bénévolat

Accueil/référencement Cric	303 référencements	21 heures de bénévolat
Accueil/information/autres	5	
Références vers autres ressources	3 référencements	
Nouveaux membres	69	
Massothérapie	174 séances de 60 min.	
Gymnastique respiratoire	263 participations	
Yoga	78 participations	
Groupe entraide hommes	59 participations	24 heures de bénévolat
Groupe entraide «Comment ça va?»	33 participations	18 heures de bénévolat
Groupe Soutien femmes A.M.V.	78 participations	30 heures de bénévolat
Soutien individuel	13 participants	12 heures de bénévolat
Appels de Bienveillance	6 appels	16 heures de bénévolat
Visites d'amitié	5 visites	8 heures de bénévolat
Club de marche	70 participations	
Atelier de création de cartes	162 cartes créées	261 heures de bénévolat
Fabrication de taies d'oreiller	2 taies	4 heures de bénévolat

Dons/dons in memoriam 71

445 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2022-2023

VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS SERVICE: CENTRE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE 211



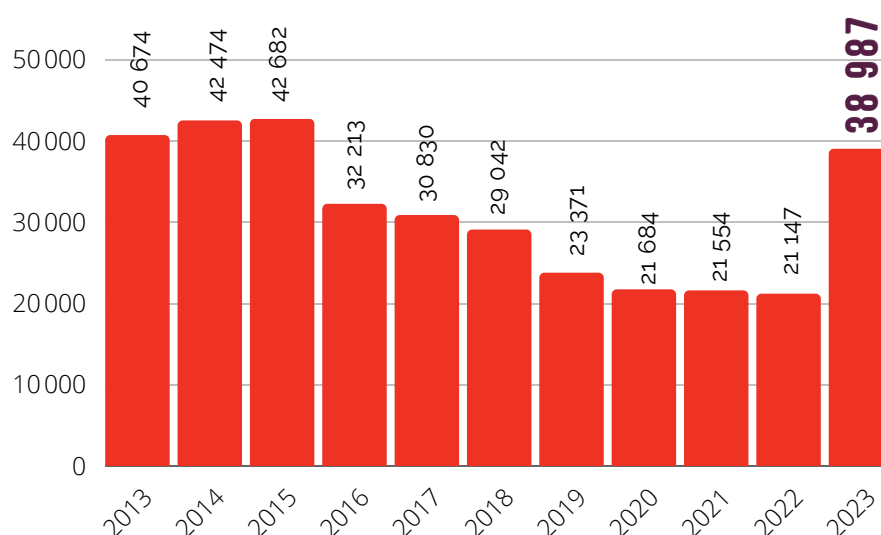
Le service 211 permet de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, en permettant aux gens aux prises avec des besoins sociaux non urgents d'être informés rapidement sur les ressources sociocommunautaires de proximité qui leur viendront en aide, et donc de pouvoir trouver les solutions pour se sortir d'une situation précaire. Nous vous invitons à consulter le rapport annuel du 211 pour plus de détails.

La dernière année a vu le 211 Québec et régions réaliser de nouveaux projets tout en gardant de hauts standards quant à la qualité des services rendus que de la mise à jour de la base de données. À souligner **la collaboration avec la Ville de Québec et les Centres d'Action bénévole de Québec** pour l'ouverture d'un kiosque communautaire. Celui-ci, installé au centre Fleur-de-Lys, sera animé par les différents intervenants du monde communautaire de Québec et supporté par l'équipe du 211 pour les opérations.

Le service 211 de Québec et régions s'est aussi impliqué dans **la formation auprès des intervenants communautaires** dans les territoires couverts par le service. Il nous est apparu évident que ces actions ont permis une meilleure connaissance des outils disponibles avec la plateforme web du 211. Il reste encore beaucoup de travail à faire pour mieux faire connaître le service 211 dans nos régions. Il est important de rappeler que notre service 211, comme l'an dernier, est toujours **à la recherche d'un financement récurrent**. Des représentations ont été faites auprès du **Gouvernement du Québec** pour démontrer, entre autres, la complémentarité de notre service avec celui du 811 et la valeur ajoutée pour les communautés qui n'ont pas accès au service.

J'en profite donc pour remercier notre directeur du service, **Simon Durand**, qui a montré beaucoup de professionnalisme dans ses fonctions. Il passe le flambeau à notre collègue **Valérie Drouin** qui prend en charge la direction du service avec beaucoup d'enthousiasme.

TABLEAU: NOMBRE DE COMMUNICATIONS AU 211 PAR ANNÉE FINANCIÈRE



VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS



SERVICE: SOUTIEN À DOMICILE

Les services du soutien à domicile s'adressent à toute personne, peu importe l'âge, ayant une incapacité temporaire ou persistante, dont la cause peut être physique ou psychique. Ainsi, les bénévoles impliqués dans ce secteur contribuent directement au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de vulnérabilité.

L'ANNÉE EN BREF

Nous débutons l'année 2022 avec la reprise des activités en présentiel et nous sommes reçus à la soirée des **Prix Hommage Bénévole** pour récolter deux prix. Cette reconnaissance fait du bien, et rejaillit sur toute l'équipe des bénévoles qui œuvre dans nos services avec **dévouement et bienveillance**.

Mais l'après-pandémie réserve quelques surprises. Le contexte de plein emploi est **un enjeu de taille** dans le recrutement du personnel salarié et l'augmentation des coûts est également au cœur des préoccupations. Certains de nos usagers semblent plus démunis et isolés et ont besoin d'être accompagnés de manière particulière. La clientèle aînée avance en âge et les impacts du vieillissement se font sentir. Nous sommes témoins du manque de ressources, et nous **devons nous adapter afin de préserver l'admissibilité à nos services**. Dans ce contexte, le rôle de vigile que nous sommes à même de jouer **prend tout son sens**, ainsi que notre approche d'accompagnement citoyen que nous souhaitons déployer.

Dans les nouveautés, soulignons d'abord notre contribution au **projet de bénévolat corporatif**. C'est grâce au service de popote roulante et la flexibilité des bénévoles qu'un projet pilote a été réalisé. Cette mixité d'engagement **apporte des réflexions** sur nos pratiques actuelles et à venir. Ensuite, il devient prioritaire d'harmoniser de manière fiable et sécuritaire nos bases de données des utilisateurs. Nous avons débuté le travail d'élaboration d'**un nouvel intranet** afin d'améliorer la gestion des dossiers usagers.

Et nous avons poursuivi notre travail de concertation sur **les enjeux de mobilité et d'accès aux services essentiels**. Nous sommes présents pour contribuer au dynamisme communautaire et pour soutenir des projets qui apportent **des réponses concrètes** à certains trous de service que nous observons chez les personnes en perte d'autonomie.

En terminant, saluons les **185 personnes bénévoles** des services de soutien à domicile qui, cette année, ont desservi **575 personnes différentes**. Les activités de reconnaissance en présentiel ont repris et nous avons pu avoir des rencontres variées et très enrichissantes avec les différentes cohortes.

VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

SERVICE: SOUTIEN À DOMICILE

UN AN DANS LA VIE DE CHAQUE SERVICE

ACCOMPAGNEMENT AVEC TRANSPORT

Le niveau des demandes est revenu à ce que nous avons avant la pandémie. Nous avons vécu **plusieurs changements** au niveau du personnel, mais les bénévoles sont au rendez-vous et les chiffres de cette année démontrent que le service est en bonne santé. L'**augmentation des coûts d'essence** se fait particulièrement sentir dans ce service, et l'accessibilité demeure l'enjeu.

POPOTE ROULANTE

La **demande demeure constante**, en légère hausse. Toute l'équipe, aussi bien les bénévoles et les employés, ont contribué afin de combler des plages de livraisons à chaque semaine. Nous avons établi notre capacité maximale à 9 circuits pour 12 portes, et n'avons pas eu besoin de liste d'attente, les arrivées et les départs trouvant un équilibre. Nous continuons de jouer **notre rôle de coordination** entre le traiteur Le Relais des campagnes et l'ensemble des services de popote roulante dans la ville de Lévis. Nous avons renouvelé le contrat avec une hausse du coût des repas. Ce service subit également l'augmentation des coûts d'essence.

APPELS ET VISITES D'AMITIÉ

Conséquence de **l'adaptation de ce service** pendant la période pandémique, la cohorte est dorénavant constituée de bénévoles dédiés aux visites d'amitié, et d'une autre équipe pour le service des appels d'amitié. Même si les équipes partagent le même objectif qui est de **briser l'isolement**, les premiers se déplacent à domicile dans notre secteur, alors que les seconds peuvent jouer leur rôle à distance. Il apparaît donc intéressant de diviser ce service pour rendre compte de l'engagement qui diffère légèrement entre les deux.

APIC

Nous continuons de soutenir l'accompagnement personnalisé en intégration communautaire, soit ce que nous appelons maintenant **l'accompagnement citoyen**. En collaboration avec les partenaires communautaires, nous effectuons **la promotion** de cette approche novatrice en espérant avoir les fonds nécessaires à son déploiement dans notre milieu.



VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

SERVICE: SOUTIEN À DOMICILE

PAIR: PROGRAMME D'ASSISTANCE INDIVIDUALISÉ POUR RETRAITÉS

Notre bénévole parcourt la ville de Lévis et a abonné 35 personnes cette année. Le comité des partenaires s'est réuni à deux reprises pour discuter et mettre en œuvre des actions de promotion. Bien que nous ayons été moins actifs en visibilité, **les inscriptions se sont maintenues.**



PROJET TRICOT

Les rencontres de socialisation tous les mardis ont repris dans le nouveau local aménagé. Les bénévoles partagent leurs bons coups et s'entraident. Nous continuons de soutenir des groupes de tricoteuses dans certaines résidences. Ce sont **vingt-et-un organismes** qui visent à lutter contre la pauvreté et qui ont reçu des tricots à distribuer.

LES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE STATISTIQUES 2022-2023

Accompagnement médical avec transport

46 399 kilomètres parcourus
339 usagers
1517 accompagnements
29 Bénévoles

2810 heures de bénévolat

Visites d'amitié

538 visites
23 usagers
18 bénévoles

600 heures de bénévolat

Programme PAIR

35 abonnements
74 119 appels informatisés
272 usagers
1 bénévole

36 heures de bénévolat

Accompagnement et autres besoins avec transport

20433 Kilomètres parcourus
36 Usagers
186 Accompagnements
17 Bénévoles

250 heures de bénévolat

Appels d'amitié

427 appels
24 usagers
17 bénévoles

178 heures de bénévolat

Comité des tricoteuses

80 bénévoles tricoteuses
4 bénévoles responsables
2469 tricots réalisés

36 301 heures de bénévolat

Popote Roulante

39 bénévoles
18 092 repas livrés
193 usagers

3696 heures de bénévolat

43 621 HEURES DE BÉNÉVOLAT
EN 2022-2023.

Tel-Écoute Convergence offre des services d'écoute confidentiels pour les personnes vivant des difficultés. Sa mission est la prévention de la détresse psychologique.

DES NOUVELLES DE L'ÉQUIPE

L'équipe administrative de Tel-Écoute est restée stable pour l'année 2022-2023 avec Valérie Gagnon à la coordination, Amélie Giguère au poste d'adjointe à la coordination, William Baribeault en support aux bénévoles et Alison Giguère en charge des projets. Du côté des écoutants salariés, nous remercions chaleureusement nos piliers, qui sont toujours au poste, ainsi que les quelques valeureux qui ont permis de bonifier l'horaire et de maintenir notre présence pendant les vacances !

FORMATION DES FUTURS INTERVENANTS

Comme chaque année, Tel-Écoute a participé à la **formation des futurs psychologues et intervenants sociaux** de la région. Nous avons connu **un automne record**, en accueillant cinq étudiant.e.s en psychologie de l'Université Laval. À l'hiver, nous avons ouvert nos portes aux étudiants en travail social. Nous avons eu la chance d'accueillir une étudiante du Cégep de Lévis. Nous remercions chacun d'entre eux pour leur passage chez nous et leur contribution à la mission! Il est toujours un honneur d'assister au cheminement des étudiants !

DES ÉCOUTANTS EN OR !

Le service de Tel-Écoute repose sur **la générosité de notre équipe** d'écoutants, dont la grande majorité est bénévole. Chaque année nous amène à rencontrer de nouvelles personnes inspirantes et humaines et à dire au revoir à des bénévoles qui nous quittent pour de nouveaux défis. La dernière année ne fit pas exception ! Cette année fût marquée par **le retour des formations en présentiel** et l'implantation des dyades, visant à renforcer les liens entre écoutants. Nous avons également lancé une formule de formation partiellement asynchrone pour les recrues autodidactes. Ces expériences ont eu lieu sur cinq cohortes de formation distinctes et nous ont permis d'accueillir 21 recrues dans l'équipe. Nous terminons donc l'année avec une belle équipe de **67 écoutants, dont 60 bénévoles**. Grâce à leur don de soi, plus de **4600 heures d'écoute** ont pu être offertes à la population !

DU PERFECTIONNEMENT EN CONTINU

Encore cette année, nous avons tenu à offrir **des opportunités** à l'équipe d'aller plus loin dans sa formation et ses connaissances. Valérie a participé au mois de mai **au colloque sur le vieillissement**, un événement dédié à mieux comprendre la réalité des aînés, tout en leur donnant la parole sur leurs besoins et leurs enjeux. Notre adjointe Amélie a pu bénéficier d'une journée de formation spécifiquement dédiée **à l'intervention chez les hommes**. Pour une équipe majoritairement féminine qui répond à une clientèle majoritairement masculine, ce fût une expérience riche en apprentissages! Nous avons tenu deux ateliers réservés aux écoutants, afin de favoriser le partage et l'échange. Finalement, **nous avons offert des formations** communes aux quatre partenaires du réseau.

VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

SERVICE: TEL-ÉCOUTE DU LITTORAL

À l'automne, nous avons profité d'une **séance de ressourcement axée sur la méditation et le yoga**. Puis, en novembre, nous sommes penchés sur la radicalisation et les théories du complot à l'aide de l'organisme Info-Radical et nous avons appris de nouvelles pistes qui favorisent le dialogue. Au retour des Fêtes, les écoutants ont été invités à la **formation Le syndrome de Calimero**, offert par l'ACETDQ. Abordant le processus de victimisation et la victimisation chronique autrement, c'était une belle opportunité d'approfondir notre empathie.

LA COLLABORATION AU PREMIER PLAN

Toute l'équipe est fière de faire partie du **réseau des centres d'écoute R4** ! Ensemble, Tel-Aide Saguenay, Expression écoute active, le Centre d'écoute et de prévention du suicide Beauce-Etchemins et Tel-Écoute ont réussi à offrir **plus de 9500 heures d'écoute et répondu à plus de 26 061 appels**.

À l'été 2022, le réseau a lancé **un projet de recherche en collaboration avec l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)** afin d'en savoir plus sur l'impact de l'écoute sur les utilisateurs fréquents du service. Nous espérons que les résultats viendront mettre en lumière les meilleures pratiques, dans l'optique de continuer à être un service qui permet aux personnes de tendre vers le mieux-être.

Finalement, Tel-Écoute est fier d'être **un membre actif de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)** et d'avoir été présent lors de la **5^{ième} édition de la Journée de l'écoute active**, le 24 octobre 2022. De plus, Tel-Écoute a assuré une présence aux diverses formations offertes par l'association, ainsi qu'aux rencontres des membres à Drummondville pour contribuer aux partages et aux échanges visant à enrichir le paysage de l'écoute au Québec. Nous avons également participé à **un projet de recherche piloté par l'ACETDQ**, visant à faire une étude d'impact de l'écoute et à mesurer la contribution d'une oreille attentive.

PROMOUVOIR L'ÉCOUTE ENTRE TOUS

Tel-Écoute s'est aussi vu interpellé davantage quant à la **prévention du suicide**. Après une participation au Congrès national en prévention du suicide, l'équipe s'est vue d'autant plus interpellée par le message de **promotion de la vie**. Pour paraphaser l'un des organisateurs, la prévention du suicide s'est principalement intéressée à ce qui poussait les personnes au suicide et elle aurait davantage à se pencher maintenant sur ce qui les maintient en vie. L'empathie, l'écoute et la connexion était parmi les éléments nommés, ce qui rejoint parfaitement Tel-Écoute.

Dans un même ordre d'idées, Tel-Écoute a lancé en janvier **sa première Tournée Tel-Écoute**, dans le cadre de la semaine de la prévention du suicide. Pendant 5 jours, la coordination s'est promenée avec une bénévole **d'un établissement scolaire post-secondaire à l'autre** pour faire connaître les ressources d'aide et **sensibiliser les jeunes adultes à la demande d'aide**. En tout et partout, nous avons réussi à rejoindre près de **850 personnes** sur l'ensemble de nos cinq MRC.

VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

SERVICE: TEL-ÉCOUTE DU LITTORAL

Promouvoir l'écoute, ça commence chez nous, par la formation des écoutants. Afin de rendre le tout plus accessible et de consolider l'expertise des formateurs, nous avons développé une version asynchrone de la **formation du bénévole**. Parmi ses avantages, on retrouve la flexibilité d'un apprentissage à son rythme et la variété de la méthode d'enseignement qui combinent textes, audios et illustrations. Utilisée pour la première fois au printemps, **cette nouvelle formule est prometteuse** lorsque combinée à des séances d'exercices en groupe pour un nouvel écoutant ! En parallèle, nous avons développé, en collaboration avec le soutien aux organisations, une version adaptée de la formation à l'écoute active qui pourra être offerte dès la prochaine année à différents bénévoles.

CONVERGENCE TEL-ÉCOUTE STATISTIQUES 2022-2023

Appels reçus 12 608

Service d'écoute téléphonique

Bénévoles	60
Heures de bénévolat	1683
Heures d'écoute (incluant salariées)	4614

1683 heures de bénévolat

Comité de sélection et

formation de base

Bénévoles	13
Heures de bénévolat	143

143 heures de bénévolat

Formations de base pour

nouveaux écoutants

Nombre de cohortes	5
Bénévoles	36
Stagiaires	5
Heures de bénévolat	774

774 heures de bénévolat

Formation continue

Bénévoles	16
Heures de bénévolat	44

44 heures de bénévolat

Promotion du service

Personnes rejointes	825
Kiosques tenus	5

2 644 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2022-2023.

CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ VOLET: SERVICES AUX ORGANISMES



SERVICE: DÉVELOPPEMENT DE L'ENGAGEMENT SOCIAL

Ce volet vise à répondre aux besoins des organismes sur le territoire en matière de reconnaissance et de recrutement de bénévoles, par différents projets et activités qui font preuve de créativité et d'innovation.

ACCUEIL ET ORIENTATION DES ASPIRANTS BÉNÉVOLES

Le Service d'accueil et d'orientation continue d'accompagner ceux qui en font la demande pour les aider à trouver des **occasions de bénévolat** correspondant aux intérêts, habiletés et disponibilités. Cet accompagnement s'est fait **tout au long de l'année**, via des rencontres téléphoniques et par courriel.

PLATEFORME JEBENEVOLE.CA

Comme le recrutement est un enjeu d'actualité pour les organismes, nous leur offrons **un accompagnement dans l'affichage** et la mise à jour de leurs opportunités d'implication sur la plateforme. Sur notre territoire, ce sont **183 organismes** qui sont inscrits sur jebenevole.ca, ce qui leur permet d'afficher leur offre selon leur besoin. Cette année, ce sont **118 personnes** qui ont postulé sur des offres bénévoles sur notre territoire.



IMPLICATION SOCIALE AVEC LES ÉTUDIANTS

Encore une fois cette année, Convergence action bénévole a coordonné le stage d'initiation en milieu bénévole pour **les étudiants en travail social** du Cégep de Lévis. De plus, nous avons aidé **les étudiants en médecine** de l'UQAR dans le choix de l'implication bénévole qui fait partie de leur programme d'études.

ORIENTATION DES GROUPES BÉNÉVOLES

Convergence action bénévole est souvent le premier appel pour **un groupe désirent s'impliquer bénévolement**. Nous travaillons avec eux pour les orienter vers un organisme qui pourra bien les accueillir.

DÉVELOPPEMENT DE L'ENGAGEMENT SOCIAL STATISTIQUES 2022-2023

Jebenevole.ca

118 personnes ont postulé
183 organismes inscrits

Orientation des aspirants bénévoles

60 personnes référées

Implication sociale des étudiants

3 groupes du Cégep
1 groupe de l'UQAR
3 organismes-hôtes

Orientation des entreprises

8 groupes d'entreprises référées

VOLET: SERVICES AUX ORGANISMES

SERVICE: DÉVELOPPEMENT DE L'ENGAGEMENT SOCIAL

Par son offre de formations et son service de support aux groupes, le service de soutien aux organisations de Convergence action bénévole offre aux organismes qui travaillent avec des bénévoles un soutien adapté à leurs besoins, **en leur fournissant de l'information, des outils et du support professionnel.**

SERVICE-CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISMES

Nous offrons toujours **une aide ponctuelle aux organisations** ayant des questions. Avec le roulement de personnel dans les OBNL, cette aide est très appréciée car elle permet aux gestionnaires d'avoir des réponses rapides à leurs questions. Nous accompagnons aussi les organismes avec les questions concernant la gestion de leurs bénévoles et leurs pratiques en gestion du risque.

LA CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES ET L'AUTOportrait DES OBNL

Nous avons déployé **la cartographie des ressources**, une plateforme visuelle qui permet aux gestionnaires d'OBNL de trouver rapidement **des outils ou des références pour les aider** dans leur gouvernance, leurs ressources humaines, leur financement et leurs communications. La réponse est unanime, les gestionnaires l'adorent et s'en servent régulièrement pour appuyer leurs démarches. **La Corporation de développement communautaire de Lévis, Bénévoles d'expertise ainsi que Centraide Québec et Chaudière-Appalaches** ont collaboré au développement de ce projet.

LE PROGRAMME ACCÈS-TRANSPORT

En novembre, on a pu confirmer que le programme Accès-Transport **sera reconduit sans date de fin**. C'est une excellente nouvelle car c'est un programme avec un grand impact!



Programme Accès-Transport

SOUTIEN AUX ORGANISATIONS STATISTIQUES 2022-2023

Services-conseils

71 Informations et références
15 Supports au développement
11 Aides techniques
45 Demandes de documentation

142 services-conseils fournis

Accès-Transport

58 320 Passages distribués
56 Organismes distributeurs

Formations et conférences

Formations en gestion du risque
6 Formations
87 Participants

CHAMP D'ACTION 3: GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

ACTION: RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

SERVICE: TOUS

Cette année fut caractérisée par la joie de se retrouver en présentiel, enfin! Quel bonheur d'avoir pu partager de si beaux moments avec nos bénévoles et de célébrer leurs apports de différents façons. Voici quelques-unes des façons que nous avons exprimé notre reconnaissance envers nos bénévoles cette année.

RECONNAISSANCE POUR 5-10-15-20 ANS DE BÉNÉVOLAT

Nous avons remis des **bouquets de fleurs** pour souligner nos bénévoles qui ont atteint un nombre d'années d'implication bénévole qui est un multiple de cinq. **Bravo à nos fidèles bénévoles**, et merci!

CONFÉRENCE DE RICHARD AUBÉ

Lors de la semaine de l'action bénévole, nous avons eu le plaisir d'accueillir le **conférencier Richard Aubé** qui nous a fait réfléchir sur les couleurs de notre personnalité.



Richard Aubé, conférencier invité

BRUNCH DE NOËL

Le 5 décembre, **nous avons invité nos bénévoles** au Club de Golf de Lévis pour partager un brunch ensemble. Ce fut un beau moment apprécié de tous et toutes!



Photo prise lors du brunch de Noël

AUTRES ACTIONS

- Remerciements en personne;
- Envois de voeux d'anniversaire;
- Contact téléphonique et par courriel;
- Envois du bulletin Le Tournesol;
- Rencontres de suivi ponctuelles.

ADMINISTRATION STATISTIQUES 2022-2023.

Réception

6098 Appels
5 Bénévoles
285 Visiteurs

1 308 heures de bénévolat

Conseil d'administration

7 rencontres
9 bénévoles

189 heures de bénévolat

1 497 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2022-2023.

CHAMP D'ACTION 3: GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

VOLET: PARTICIPATION AUX TABLES DE CONCERTATION ET REGROUPEMENTS

Dans le cadre de sa mission, Convergence action bénévole est un acteur incontournable lorsqu'il est question de la concertation et du développement de sa communauté. Fort de sa connaissance du milieu communautaire et de son expertise développée au cours de ses 50 ans d'existence auprès d'une clientèle diversifiée, notre organisme place la collaboration au coeur de ses actions.

ADMINISTRATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Bénévole Canada
Chambre de commerce de Lévis
Commission en développement social de Lévis
Corporation de développement communautaire de Bellechasse
Corporation de développement communautaire de Lévis
Corporation de développement communautaire de Lotbinière
Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
Regroupement des centres d'action bénévole 03-12
Regroupement des organismes communautaires de la région 12
(ROC-12)
Table de développement de Lotbinière
Table régionale des organismes communautaires de Chaudière-
Appalaches (TROCCA)

ESPOIR CANCER DE LÉVIS

Coalition priorité cancer
Comité de suivis pour l'offre de services communautaire en cancer
Table assurance qualité du plan québécois de dépistage du cancer du
sein
Regroupement des organisations communautaires en oncologie
(ROCO)
Table des partenaires en cancérologie en soins palliatifs et de fin de
vie de Chaudière-Appalaches

CHAMP D'ACTION 3: GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

VOLET: PARTICIPATION AUX TABLES DE CONCERTATION ET REGROUPEMENTS

SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE

Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles (PRASAB)

Regroupement des organismes de Soutien à domicile de la Chaudière-Appalaches (ROCSAD)

Regroupement des services d'entraide du Grand Lévis

Table de concertation des aînés de Lévis et de Saint-Lambert

TEL-ÉCOUTE DU LITTORAL

Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)

Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)

Comité MRC santé mentale de Lotbinière

Comité protocole Réagir au phénomène du suicide, mobiliser et intervenir en continuité (RÉMI) Alphonse-Desjardins

Comité protocole RÉMI Montmagny-L'Islet

Comité santé mentale de Chaudière-Appalaches

Partenaires en santé mentale de Lévis

Action mieux être (concertation santé mentale de Bellechasse)

Table des partenaires en santé mentale de la Nouvelle-Beauce

Table santé mentale et dépendance Montmagny-L'Islet

Table régionale des organismes communautaires actifs en santé mentale de la Chaudière-Appalaches (TROCASM-12)

SOUTIEN AUX ORGANISATIONS

Comité promotion et reconnaissance de Bellechasse

Comité bénévolat Lotbinière

Comité sur la recherche en milieu communautaire

Comité d'organisation de l'activité reconnaissance en Lotbinière

Comité d'organisation de l'activité reconnaissance en Bellechasse

Comité d'organisation de l'activité reconnaissance à Lévis

PARTENAIRES FINANCIERS PRINCIPAUX

Nous tenons à exprimer notre gratitude et nos remerciements aux institutions, aux entreprises et aux organismes cités, ci-dessous, pour leur engagement financier. Leur appui est inestimable pour notre organisme, ainsi que les milliers de personnes que nous aidons par nos nombreux services, projets et activités.

Agence de la Santé Publique du Canada

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

**Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)
de Chaudière-Appalaches**

Ville de Lévis

MERCI!



Agence de la santé
publique du Canada



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches*

Québec

