



# RAPPORT ANNUEL 2023-2024



# 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.



## 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 **264** PERSONNES ET **38** 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.

## 64 128 HEURES DE BÉNÉVOLAT PAR 224 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'action bénévole

Espoir Cancer

Service d'information et de  
référence 211

Services de soutien à  
domicile

Tel-Écoute

### L'ÉQUIPE DE CONVERGENCE ACTION BÉNÉVOLE

Anne Bernard  
Patricia Corriveau  
Line Desrosiers  
Laurence Royer

Valérie Gagnon  
Caroline Gosselin  
Danielle Gagné

Nathan Tanguay  
Nancy Tremblay  
Les écoutant(e)s de Tel-Écoute

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

CETTE ANNÉE, CAB A EU 50 ANS



***Célébrons  
l'engagement***

ET C'EST GRÂCE AUX BÉNÉVOLES!

La richesse de Convergence action bénévole réside dans ses bénévoles. Beau temps mauvais temps, les bénévoles donnent généreusement de leur temps pour servir autrui. C'est avec une grande reconnaissance que Convergence action bénévole remercie ses bénévoles pour leur implication.



**MERCI!**

# TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	6
Organigramme de l'organisation	7
<b>Champ d'action 1:</b> Développement de l'action bénévole et communautaire	8
<b>Champ d'action 2:</b> Soutien à la communauté	10
Convergence Espoir Cancer	10
Convergence Soutien à domicile	12
Convergence Tel-Écoute	15
Convergence Soutien aux organisations	18
<b>Champ d'action 3:</b> Gouvernance et vie associative	20
Merci à nos partenaires financiers!	23

# MOT DU PRÉSIDENT



Bonjour à tous,

La dernière année a été assez occupée tout d'abord, avec le départ du directeur général. Cette situation a mené l'ensemble du conseil d'administration à être en support aux opérations.

Par le fait même, l'année 2023-2024 nous a demandé une réflexion sur nos enjeux financiers, compte tenu de la fin de certains supports financiers accordés pendant la période de la pandémie et qui malheureusement ne seront pas reconduits.



**Jean Caron**

Président

Convergence action bénévole

Heureusement et avec remerciements, nous avons pu compter sur l'appui de l'ensemble de nos bénévoles et de nos équipes à l'interne. Ainsi, nos services et activités sont demeurés à la disposition de l'ensemble de la population.

Encore une fois, **merci** à tous pour votre appui et votre investissement au sein de cette organisation.

## Conseil d'administration

2023-2024

Jean Caron, Président

Caroline Guay, Vice-présidente

Jean-François Pelletier, Secrétaire

Vincent Vu, Trésorier

Cathie Pelletier, Administratrice

Michel Damico, Administrateur

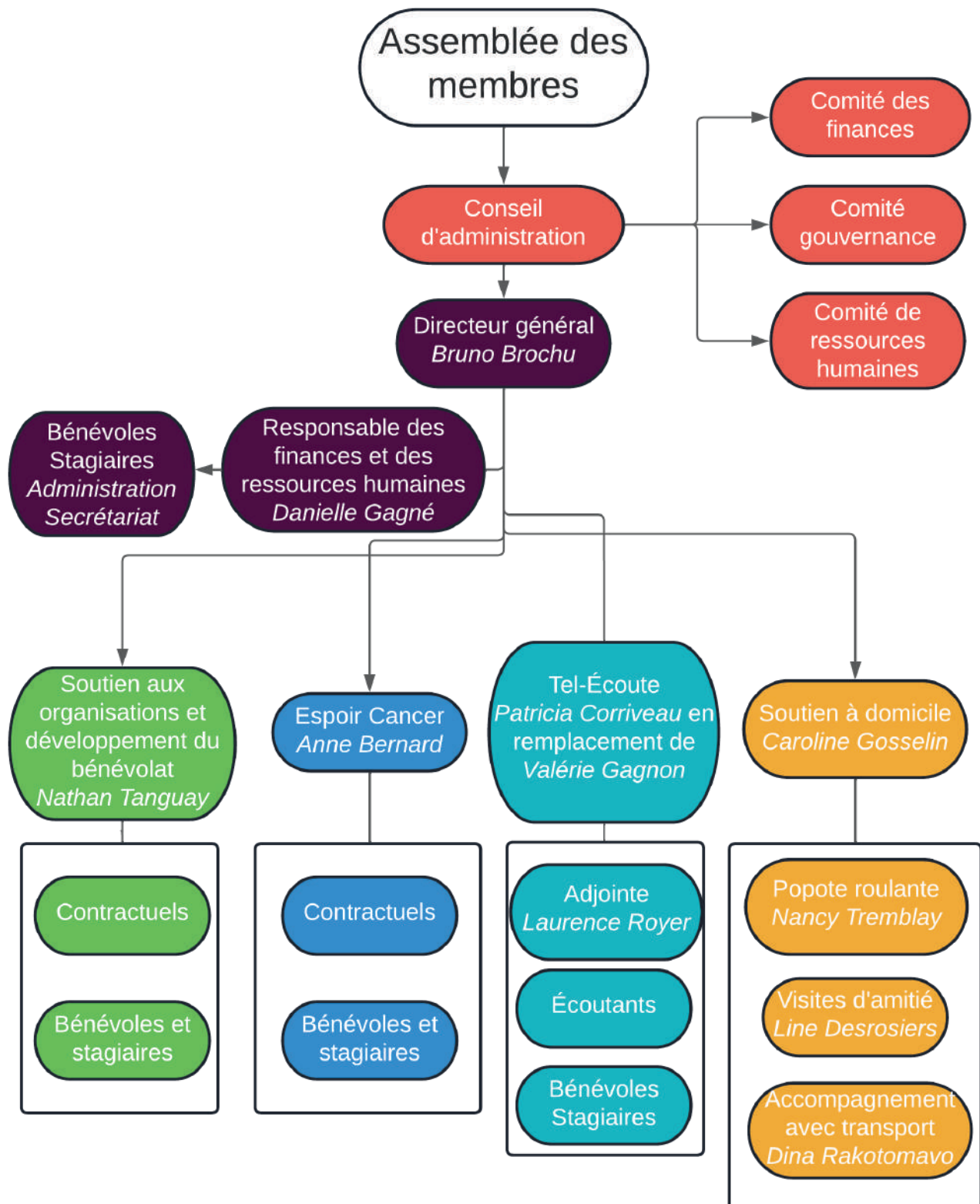
Louyse Pigeon, Administratrice

André Poisson, Administrateur

Michel Lemieux, Administrateur

# ORGANIGRAMME DE L'ORGANISATION

## 2023-2024



# 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: Bellechasse, Lévis et Lotbinière

### AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DE CONVERGENCE ET DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Une des raisons les plus citées pour lesquelles les individus ne s'engagent pas en bénévolat, c'est qu'ils ne savent pas qu'il y a des besoins. Nous avons donc travaillé à améliorer la visibilité de Convergence action bénévole sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram, ce qui amène aussi une meilleure visibilité au bénévolat au sens large et pour les besoins spécifiques en bénévolat.

### SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE - 16 AU 22 AVRIL 2023

La semaine de l'action bénévole qui s'est déroulée du 16 au 22 avril 2023 avait pour thème : « **Bénévolons à l'unisson!** ».

Pour la **49e 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, et participé à l'organisation de divers activités de reconnaissance pour les bénévoles.



Promotion de la semaine de l'action bénévole 2023

### JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES - 5 DÉCEMBRE 2023

Cette année, pour la 38e édition de la Journée internationale des bénévoles qui a eu lieu le 5 décembre 2023, 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

## DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE STATISTIQUES 2023-2024.

### Promotion via JeBenevole.ca

198 organismes sur JeBenevole.ca (17 nouveaux)  
69 offres publiées sur JeBenevole.ca  
1360 candidats intéressés par les offres

### Promotion large

52 affichages bénévoles dans le journal de Lévis  
Environ 38 200 personnes ont vu nos publications sur Facebook  
2 800 personnes ont interagi avec notre contenu



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

## 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.

### SOUTIEN AU RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

Convergence offre un soutien précieux à tous types d'organisations pour le recrutement des bénévoles. Plusieurs organismes n'ont pas les ressources pour développer une visibilité adéquate, et font appel à nous pour les appuyer. De plus, nous continuons de référer les candidats bénévoles vers des organismes pouvant les intéresser.

### COMITÉS EN DÉVELOPPEMENT DU BÉNÉVOLAT

Nous participons à divers regroupements et comités ayant pour objectif de développer le bénévolat. Ce soutien est très apprécié par les partenaires. Ces rencontres servent ensuite à orienter les objectifs en développement des ressources.

### ACTIVITÉS RECONNAISSANCE POUR LES BÉNÉVOLES

La **20<sup>e</sup> édition de l'activité de reconnaissance pour les bénévoles de la Ville de Lévis** a eu lieu le dimanche 16 avril 2023 au Centre des congrès. Les bénévoles ont adoré le spectacle de la Famille Painchaud!

Pour **l'activité reconnaissance des bénévoles de Lotbinière**, nous avons invité les bénévoles à une soirée souper-cinéma. Près de 150 bénévoles sont venus pour qu'on célèbre leur implication.

En Bellechasse, nous avons relancé le **gala de reconnaissance des bénévoles bellechassois**, qui n'avait pas eu lieu depuis la pandémie. Nous avons eu l'occasion de souligner les contributions de 39 bénévoles.



Lévis: La Famille Painchaud



Lotbinière: Soirée cinéma



Bellechasse: Gala de reconnaissance

## SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES STATISTIQUES 2023-2024

### Référencements de bénévoles

81 référencements

### Référencements de groupes

20 référencements

### Activités reconnaissance de Convergence

13 avril 2023: 65 bénévoles présents  
5 décembre 2023: 98 présents

### Activité reconnaissance de Lévis

510 personnes présentes  
10 membres du conseil municipal présents

### Activité reconnaissance de Lotbinière

153 personnes présentes

### Activité reconnaissance de Bellechasse

39 bénévoles honorés  
62 accompagnateurs

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS SERVICE: ESPOIR CANCER



*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 2023-2024

La dernière année a été bien remplie, **les référencement**s ont augmenté de **10%** et nous en avons reçus 332 dans la dernière année. Parmi ceux-ci, nous avons accueilli **72 nouveaux membres** d'avril 2023 à mars 2024. Notre objectif pour la prochaine année sera de répondre aux besoins de plus de gens possible et le plus efficacement possible.

Nous avons aussi deux nouvelles collaboratrices : Maude Lavoie qui s'occupe des appels de référencement reçus du CRIC et Laurence Royer, qui aide pour les appels de référencement et offre du soutien psychologique individuel à nos membres. Elle collabore aussi pour les autres activités qui ont lieu durant l'année. Nous avons reçu également une stagiaire en travail social qui a participé à quelques groupes d'entraide afin de le faire connaître et expliquer ses bienfaits.

Pour ce qui est des activités annuelles, en novembre, en collaboration avec la responsable des visites d'amitié, **une conférence sur l'anxiété a été offerte par Phobie Zéro**. Celle-ci a été très appréciée par nos membres avec un bon taux de participation. En mars, une conférence sur l'alimentation a été présentée par Marie-Michelle Blanchard, infirmière et étudiante au BAC en sciences infirmières, et finalement notre fameuse Cabane à sucre qui a été un succès.

Le cancer demeure la cause principale de décès au Canada. Non seulement un Canadien sur deux sera confronté à cette maladie, mais **les cas de cancer chez les moins de 50 ans ont bondi de près de 80% en seulement 30 ans! Ces chiffres sont alarmants, d'où l'importance de donner du support aux gens touchés par cette maladie.**

Chaque année nous apporte de nouveaux défis, mais avec l'aide et la générosité de nos bénévoles et contractuels, nous relevons ces défis avec brio **(près de 426 heures de bénévolat).**

La motivation qui anime l'équipe de Convergence Espoir cancer est de trouver de nouvelles façons de faire les choses. Pour ce faire, nous nous impliquons dans plusieurs réseaux en lien avec la cancérologie au Québec. Au niveau local, en tant que membre de la Table de Cancérologie de Chaudière-Appalaches, nous sommes impliqués dans la mise en place d'une stratégie de continuum de services pour les usagers. Au niveau provincial, nous participons à plusieurs rencontres avec le ROCO (Regroupement des organismes communautaires en oncologie), la Coalition Priorité Cancer et le Congrès du Programme québécois en cancérologie offert par le ministère de la Santé et Services sociaux. Ces opportunités d'échanges nous permettent de mieux comprendre la réalité de la cancérologie au Québec et les outils qui sont à développer pour mieux répondre aux besoins de nos usagers.

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

#### SERVICE: ESPOIR CANCER

#### CONVERGENCE ESPOIR CANCER 2023-2024.

##### Membres inscrits

252

##### Activités et services

	462 envois	<b>37 heures de bénévolat</b>
Bulletin trimestriel	863 envois	
Souhaits d'anniversaires	136 envois	19 heures de bénévolat
Cartes de condoléances	4 envois	
Activité cabane à sucre	25 présences	
Conférences	78 présences	
Déjeuners pour les bénévoles	9 présences	18 heures de bénévolat

##### Activités de soutien régulières

Déjeuner causerie 12 séances, 289 participants

##### Services directs aux membres

		<b>394 heures de bénévolat</b>
Accueil/référencement CRIC	332 référencements	17 heures de bénévolat
Accueil/information/autres	8 réponses	
Nouveaux membres	65	
Massothérapie	239 séances	
Gymnastique respiratoire	305 participations	
Yoga	279 participations	
Groupe entraide hommes	35 participations	30 heures de bénévolat
Groupe entraide «Comment ça va?»	45 participations	27,5 heures de bénévolat
Groupe Soutien femmes A.M.V.	46 participations	37,5 heures de bénévolat
Soutien individuel	11 participants	6 heures de bénévolat
Visites d'amitié	16 visites	22,5 heures de bénévolat
Club de marche	154 participations	28,5 heures de bénévolat
Atelier de création de cartes	230 cartes créées	270 heures de bénévolat
Fabrication de taies d'oreiller	2 taies	4 heures de bénévolat

##### Dons/dons in memoriam

58

**425.5 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2023-2024.**

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### 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

Les aînés vivant à domicile présentent diverses problématiques liées au vieillissement. Avec une clientèle qui présente des pertes cognitives, nous devons nous adapter pour maintenir l'accès à nos services. Nous constatons des situations de vulnérabilité (deuil, solitude, santé précaire) qui nous préoccupent. Aussi, nous sommes intervenus à trois reprises cette année dans des situations de chutes au sol. Nous continuons d'agir à la suite des observations que les bénévoles nous rapportent, afin d'assurer une meilleure sécurité à domicile en réalisant quelques interventions personnalisées. **Pour soutenir les bénévoles, nous avons développé une formation qui s'intitule «Accompagnement et vieillissement».** Cette formation est l'occasion d'échanger, de comprendre et d'améliorer notre rôle de vigile dans la communauté.

Nous avons reçu un rehaussement de notre financement dans le Programme de soutien aux organismes (PSOC) du ministère de la Santé et des services sociaux du Québec. Comme plusieurs organismes du Québec, **nous avons eu un montant de 47 650\$ qui constitue un soutien accordé aux services de popotes roulantes.** Ce montant récurrent rejoint notre subvention en mission globale.

Aussi, depuis 2017, nous soutenons une approche visant l'autonomie, le développement et le maintien du plein potentiel des aînés. C'est dans cet esprit que nous avons poursuivi nos efforts dans le développement d'un service qui vise à améliorer la participation sociale et l'intégration communautaire. Nous avons soumis un dossier exhaustif dans le cadre du programme Québec amis des aînés, avec de nombreuses lettres d'appui du monde communautaire, municipal et de la santé. **En février 2024, nous avons obtenu une réponse positive à cette demande, un financement sur deux ans de plus de 117 000\$.** Nous avons également bénéficié d'un soutien financier du Collectif A.I.M.E. permettant de réaliser des outils graphiques pour lancer la promotion et le recrutement de ce même service.

Découlant directement de notre association à l'Université de Sherbrooke et son approche en accompagnement personnalisé en intégration communautaire (APIC), **ce nouveau service se nomme l'Accompagnement Citoyen. Nous aurons un premier bilan de 12 mois, dans le prochain rapport annuel.**

**Nous sommes demeurés présents dans certains lieux de concertations communautaires.** Cette collaboration est rendue plus que pertinente face aux défis que posent le vieillissement de la population, et le caractère attractif de Lévis. Nous sommes donc très fiers d'avoir contribué à la réalisation d'une trousse de sensibilisation sur la capacité de conduite automobile de la personne aînée, d'avoir également œuvré au rapprochement stratégique entre la Société de transport de Lévis et la Table des aînés de Lévis et Saint-Lambert de Lauzon, et de poursuivre l'analyse des besoins des aînés à domicile en ce qui a trait au soutien civique.

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

#### SERVICE: SOUTIEN À DOMICILE

Le bilan de cette année repose sur une belle et grande équipe. Pour leur constance et leur persévérance, nous saluons l'équipe des responsables aux services ainsi que les 199 personnes bénévoles des services de soutien à domicile qui ont desservi 494 personnes différentes cette année.

### UN AN DANS LA VIE DU SOUTIEN À DOMICILE

#### ACCOMPAGNEMENT AVEC TRANSPORT

Les demandes dépassent la capacité de réponse et au printemps 2023 nous avons fermé l'accès aux nouveaux utilisateurs. Bien que ceci ait un impact négatif pour ces personnes, nous devons également faire le constat qu'un nombre d'utilisateurs moins élevé permet d'améliorer la fréquence pour les personnes abonnées dans ce service. Nous avons accueilli quatre nouveaux bénévoles, pour un total de 20 volontaires dans ce service.

#### POPOTE ROULANTE

En légère hausse de livraison de repas, heureusement, nous évitons encore cette année la liste d'attente. Nous ajoutons tout de même un circuit de livraison supplémentaire passant à 10, question de répartir la quantité de portes par circuit. Le projet Cupidon peut ainsi se poursuivre avec des employés de la Caisse Populaire Desjardins sur un circuit par semaine et notre équipe de bénévoles demeure stable à 36 personnes.

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 en effectuant une veille sur la satisfaction de la clientèle et des organismes.

#### APPELS ET VISITES D'AMITIÉ

Cette année, nous avons suscité des moments afin que les dyades vivent ensemble des activités de socialisation. Il y a eu deux rencontres de ce type, un dîner le 29 mai et une rencontre en musique le 16 novembre. Les bénévoles ont également participé à des rencontres de partage, et à une formation sur l'écoute active. En collaboration avec Espoir-Cancer, une conférence sur l'anxiété était au programme pour les bénévoles le 28 novembre 2023. Les statistiques d'appels et de visites reviennent au niveau de l'avant-pandémie, dans un ratio de 8 visites pour un appel. L'équipe compte 30 bénévoles.

#### ACCOMPAGNEMENT CITOYEN

Nous recevons enfin un soutien financier qui permet l'embauche d'une personne salariée pour effectuer l'implantation d'un nouveau service. Cette subvention se répartit sur deux ans, soit du 1er avril 2024 au 31 mars 2026.



## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### 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 32 personnes au programme PAIR 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

Le programme a réuni dix-neuf fois les bénévoles du tricot en présentiel, et des rencontres sont également tenues entre tricoteuses dans trois RPA que nous visitons. La campagne de donation de décembre 2023 a permis à 22 organismes de bénéficier de beaux tricots à distribuer. Compte tenu de la belle quantité de tricots de cette année, nous avons poursuivi la donation en janvier 2024 pour rejoindre 6 organismes de plus. La journée internationale du tricot a été soulignée au Parc St-Laurent le 10 juin 2023 et a permis une belle visibilité. Nous avons reçu à cette occasion une belle quantité de laine.

#### LES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE STATISTIQUES 2022-2023

##### Accompagnement médical et autres besoins avec transport

36 621 kilomètres parcourus  
241 usagers  
1 626 accompagnements  
20 bénévoles

**1868 heures de bénévolat**

##### Visites et appels d'amitié

583 visites  
176 appels  
34 usagers  
30 bénévoles

**867 heures de bénévolat**

##### Programme PAIR

32 abonnements  
1 bénévole

**40 heures de bénévolat**

##### Popote Roulante

36 bénévoles  
18 747 repas livrés  
193 usagers

**3840 heures de bénévolat**

##### Comité des tricoteuses

91 bénévoles tricoteuses  
5 bénévoles responsables  
2 933 tricots réalisés

**52 366 heures de bénévolat**

**58 981 HEURES DE BÉNÉVOLAT**  
**EN 2023-2024.**

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

#### SERVICE: TEL-ÉCOUTE



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

### FORMATION DES FUTURS INTERVENANTS

Encore cette année, **Tel-Écoute contribue à former de futurs psychologues et intervenants sociaux de la région**. Lors de la cohorte de septembre, nous avons accueilli deux étudiants en psychologie de l'Université Laval. Quant à la cohorte de janvier, nous avons formé quatre étudiants en psychologie ainsi que cinq étudiants en travail social. C'est un réel bonheur de recevoir ces étudiants et de les voir cheminer à Tel-Écoute. Nous admirons leur dévouement et leur intérêt pour la santé mentale. Nous remercions chacun d'entre eux pour leur passage chez nous et leur contribution à la mission!

### DES ÉCOUTANTS EN OR !

Nos écoutants sont le moteur de Tel-Écoute. Sans eux, nous n'aurions pas fait tout ce chemin. Pour la plupart des écoutants, l'écoute est faite bénévolement. Années après années, nous avons la chance que la route de Tel-Écoute croise celle de merveilleuses et inspirantes personnes. C'est un privilège de côtoyer toutes ces personnes le temps de leur passage. Bien sûr, encore cette année, nous avons vu des gens prendre une nouvelle direction pour relever de nouveaux défis. En ce qui a trait aux formations, nous avons continué de les offrir en présentiel. Pour certaines personnes ayant des contraintes particulières, nous leur avons offert de la formation en ligne. Au total, **nous avons accueilli 21 nouvelles recrues cette année**. Nous terminons donc l'année avec **une belle équipe de 50 écoutants, dont 47 bénévoles**. Grâce à leur don de soi, **plus de 5860 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 pour aller plus loin dans sa formation et ses connaissances. Patricia s'est jointe à plusieurs formations gratuites notamment sur la fatigue de compassion et la communication non-violente afin de mieux s'outiller soi-même ainsi que pour mieux soutenir son équipe. Patricia et Laurence ont eu la chance d'assister à un colloque sur le bénévolat afin de mieux comprendre les enjeux et d'aller chercher des conseils pour le recrutement et la rétention des bénévoles. Notre adjointe Laurence a pu bénéficier d'une formation spécifiquement dédiée à l'écriture inclusive afin de rendre nos pratiques plus inclusives.

Nous avons tenu des ateliers de formations continues réservés aux écoutants, afin de favoriser le partage et l'échange. L'une des formations portait sur la violence conjugale, une autre portait sur les réalités masculines et la dernière portait sur l'aide sociale. Finalement, des comités cliniques ont été offerts aux écoutants afin de leur offrir un lieu de partage confidentiel.

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

#### SERVICE: TEL-ÉCOUTE

##### 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 contribuent à prévenir la détresse psychologique. **Tel-Écoute a répondu à plus de 13 000 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. Cette année, nous avons reçu les résultats qui nous ont permis de comprendre qui sont les utilisateurs du service. Les résultats nous ont également permis de questionner nos pratiques afin de favoriser la qualité du service. 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 6ième édition de la Journée de l'écoute active, le 24 octobre 2023. Les réseaux sociaux de Tel-Écoute ont permis de partager au maximum les informations et le contenu publicitaire. 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.

Encore très interpellé par la promotion de la vie, nous participons à des suivis sentinelles en collaboration avec les agentes de promotion en santé mentale de la région pour **offrir des formations en écoute active.** Nous pensons qu'en développant l'écoute active, nous aidons les gens à être à l'écoute de ce qui les tient attachés à la vie. Tel-Écoute s'implique aussi dans un comité en prévention du suicide de la région de Lévis afin de soutenir cette cause. Finalement, **Tel-Écoute continue de travailler sur un projet pour les endeuillés par suicide.** Dans le cadre de ce projet, une formation sur les deuils et traumatismes ainsi qu'une conférence de Jasmin Hains seront offertes dans la prochaine année. Les détails restent à planifier. D'autre part, Nous sommes impliqués dans la sensibilisation de la population quant à la prévention du suicide et la santé mentale. C'est pour cette raison que Tel-Écoute est présent lors d'évènements pour tenir des kiosques. Nous avons tenu des kiosques, à l'Université Laval, à l'UQAR, au Cégep de Ste-Marie, au Cégep de St-Agapit et au Centre des Congrès de Lévis. Patricia a aussi participé à un balado avec la CDC de Lotbinière afin de présenter Tel-Écoute Convergence.

En tout et par tout, nous avons réussi à rejoindre près de 910 personnes sur l'ensemble de nos cinq MRC.

Finalement, Tel-Écoute contribue à la formation en écoute active de la population générale. Effectivement, des formations ont été créées en collaboration avec Nathan Tanguay; responsable du soutien aux organisations et du développement de l'engagement bénévole chez Convergence. La durée des formations est adaptée aux besoins des organismes. Une formation a été offerte à la CDC de Bellechasse et une autre a été offerte à St-Apollinaire à des personnes œuvrant toutes dans le milieu communautaire.





## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX INDIVIDUS

#### SERVICE: TEL-ÉCOUTE

#### CONVERGENCE TEL-ÉCOUTE STATISTIQUES 2023-2024.

**Appels reçus** 13 039

**Service d'écoute téléphonique**

Bénévoles 61  
Heures de bénévolat 1748  
Heures d'écoute (incluant salarié(e)s) 5860.5

**1 748 heures de bénévolat**

**Comité de sélection et formation de base**

Bénévoles 7  
Heures de bénévolat 129

**129 heures de bénévolat**

**Formations de base pour nouveaux écoutants**

Nombre de cohortes 3  
Bénévoles 16  
Stagiaires 5  
Heures de bénévolat 462

**462 heures de bénévolat**

**Formation continue**

Bénévoles 29  
Heures de bénévolat 106.5

**180.5 heures de bénévolat**

**Promotion du service**

Personnes rejointes 910  
Kiosques tenus 6

Autres activités bénévoles 74 heures

**2 519.5 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2023-2024.**

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX ORGANISATIONS

#### SERVICE: SOUTIEN AUX ORGANISATIONS



*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.*

### PARTICIPATION AU COMITÉ DE RÉFLEXION SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE À LÉVIS

Dans un souci de maillage entre les différentes sphères qui touchent le bénévolat, nous participons aux réflexions sur la participation citoyenne afin de faciliter les connexions entre les innovations des citoyens et la participation bénévole, le tout afin de rendre facile et agréable l'implication bénévole de tous types.

### 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.

# Je bénévolé

### COMITÉS ET CONSULTATIONS

Selon Bénévoles Canada, 67% des organisations au Canada disent manquer de bénévoles. Faisant face à un enjeu de cette taille, Convergence action bénévole participe à et coordonne des comités en développement du bénévolat. Dans ces comités, les participants réfléchissent à des façons de collaborer et d'innover pour pouvoir développer le bénévolat et répondre aux besoins des organisations. Nous collaborons aussi avec des groupes de recherche qui étudient le bénévolat, dont VITAM, avec qui nous avons organisé un colloque en février.

### CHANTIER SUR LA PÉNURIE DE BÉNÉVOLES À LÉVIS

Convergence action bénévole a été mandaté pour réaliser un chantier sur la pénurie de bénévoles à Lévis. Ce chantier se déroulera sur trois ans, et nous espérons pouvoir développer, en collaboration avec les autres membres du comité de pilotage, des ressources innovantes pour les organisations et les bénévoles.

## CHAMP D'ACTION 2: SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### VOLET: SERVICES AUX ORGANISATIONS

#### SERVICE: SOUTIEN AUX ORGANISATIONS

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.

#### FORMATIONS, CONFÉRENCES ET ACCOMPAGNEMENT

Notre centre de formation a participé au développement deux formations très appréciées par les organismes partenaires: une formation sur l'écoute active, et une sur le rôle relationnel du bénévole. De plus, le Colloque-Action a eu une année record avec 72 participants, des gestionnaires d'OBNL et des gestionnaires de bénévoles.

Nous avons aussi commencé à offrir un accompagnement individualisé en gestion des bénévoles. Cette formule est appréciée et flexible, car elle permet de proposer des solutions individualisées aux organisations.



*Le colloque-action, tenu en virtuel, est très apprécié*

#### SOUTIEN AUX ORGANISATIONS STATISTIQUES 2023-2024

##### Services-conseils

58 Informations et références  
4 Supports au développement  
7 Aides techniques  
20 Demandes de documentation

##### Formations et conférences

17 formations offertes  
2 accompagnements individuels en gestion des bénévoles  
72 participants au Colloque-Action 2023

**89 services-conseils fournis**

## CHAMP D'ACTION 3: GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Cette année, Convergence action bénévole fêtait ses 50 ans! Depuis nos débuts en tant que Service d'Entraide Regroupement Solidarité Lévis Métro Inc., puis Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière, puis finalement Convergence, nous en avons fait du chemin, et nous avons eu le bonheur de célébrer avec ceux qui sont le coeur de l'organisme depuis toujours: les bénévoles!

### 50 ANS!

Pendant la semaine de l'action bénévole, nous avons invité nos précieux bénévoles et nos partenaires à venir célébrer notre 50e anniversaire au club de golf de Lévis, où on nous a remis la médaille d'honneur de l'Assemblée Nationale du Québec.

### 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 en compagnie de notre Père Noël bleu!

### 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!

### AUTRES ACTIONS

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



50 ans!



Photo prise lors du brunch de Noël

## ADMINISTRATION STATISTIQUES 2023-2024.

### Réception

6 537 Appels  
5 Bénévoles  
555 Visiteurs

**1 986 heures de bénévolat**

### Conseil d'administration

9 rencontres  
8 bénévoles

**216 heures de bénévolat**

**2 202 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2023-2024.**

## 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

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

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**

**Programme Québec ami des aînés**

**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 

**Santé  
et Services sociaux**

Québec 