RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Convergence
action bénévole

Espoir cancer
Soutien à domicile
Tel-Écoute
Soutien aux organisations
Info-références sociales 211

convergenceactionbenevole.com / 418-838-4094 / info@benevoleenaction.com

PRÉSENTATION DE
CONVERGENCE ACTION BÉNÉVOLE

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

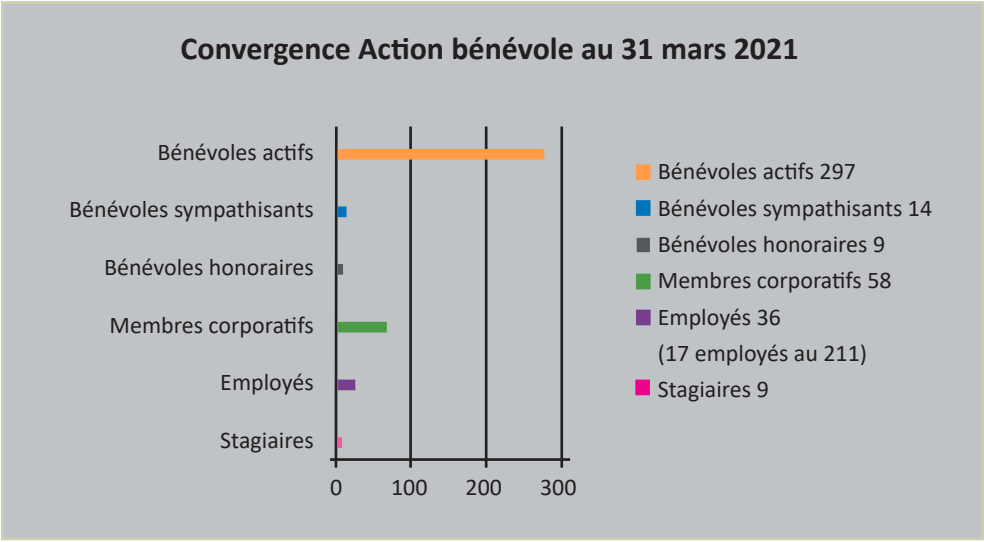
Convergence action bénévole vise à être un carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire. En reconnaissant, encourageant et valorisant l'action bénévole, il cherche à améliorer la qualité de vie individuelle et collective. C'est un regroupement de personnes soucieuses du progrès social 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 formations 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.

Les VALEURS de Convergence action bénévole

Justice
Partage
Valorisation
Entraide
Dignité
Solidarité



UN BÂTISSEUR D'ENTRAIDE PAR L'ACTION BÉNÉVOLE

Du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

61 075

heures de bénévolat

Présent dans son milieu depuis 49 ans, 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.

Les CHAMPS D'ACTION de Convergence action bénévole

Cette année, ce sont 280 bénévoles actifs qui ont offert des services variés et de qualité à la communauté ou qui ont contribué aux nombreuses activités qui se déclinent dans l'un ou l'autre des champs d'action du CAB:

- **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.

- **Gouvernance 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

Centre de formation et services-conseils

Développement de l'engagement social et de l'action bénévole

Espoir Cancer de Lévis

Service d'information et de référence 211

Services de Soutien à domicile

Tel-Écoute du Littoral

L'ÉQUIPE de Convergence action bénévole tient à remercier ses nombreux bénévoles pour leur constance et leur apport inestimable.

Thierry Durand	*Simon Durand*	*Annie-Pier Caron*	*Josianne Rivest*
Mathieu Gosselin	*Monique Fillion*	*Gabrielle Lefebvre*	*Louise Simard*
Sylvie Fiola	*Lisette Arel*	*Claude Richard*	*Chloé Brochu*
Valérie Gagnon	*Marie-Josée Lemieux*	*Les agent(e)s de référence du 211*	
Caroline Gosselin	*Sylvie Lemieux*	*Les écoutant(e)s de Tel-Écoute*	
Renée-Eve Mimeault	*Sophie Bélanger d'Aoust*	*Les technicien(ne)s à la base de données du 211*	

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président..... 7

Mot du directeur général..... 9

Organigramme de l'organisation..... 11

CHAMP D'ACTION 1 :
Développement de l'action bénévole et communautaire

Développement de l'action bénévole..... 13

Centre de formation et services-conseils..... 15

CHAMP D'ACTION 2 :
Soutien à la communauté

Espoir Cancer de Lévis..... 17

Service d'information et de référence 211..... 21

Les services de Soutien à domicile..... 23

Tel-Écoute du Littoral..... 27

Développement de l'action bénévole..... 29

Centre de formation et services-conseils..... 31

CHAMP D'ACTION 3 :
Gouvernance et vie associative

Reconnaissance des bénévoles..... 33

Tables de concertation et regroupements..... 34

Partenaires financiers principaux..... 36

MOT DU PRÉSIDENT

2020-2021…Quelle année…
À mon avis, cette année, tous les mots des présidents vont commencer en parlant de la pandémie. Cet évènement incontournable et omniprésent dans notre quotidien depuis plus d'un an déjà a complètement transformé le Québec et va laisser de profondes cicatrices qui vont prendre plusieurs années à se résorber.

Conseil d'administration 2020-2021

Pierre Métivier
Président

Jean Caron
Vice-Président

Vincent Vu
Trésorier

Jean-François Pelletier
Secrétaire

Louyse Pigeon
Administratrice

André Poisson
Administrateur

Sylvianne Poirier
Administratrice

Michel Lemieux
Administrateur

Caroline Guay
Administratrice

Lévis,
10 mai 2021

Pour Convergence action bénévole, l'année 2020-2021 a été synonyme d'adaptation. Le conseil d'administration, en collaboration avec la direction générale, a suivi étroitement l'évolution de la situation tout au long de l'année et a pris des décisions rapidement pour maintenir les services essentiels à nos usagers. À ce titre, le conseil d'administration tient à souligner l'excellent travail de M. Thierry Durand, directeur général, qui a su soutenir efficacement le conseil d'administration dans ses prises de décisions, malgré toute la mouvance. Vous pourrez constater tout au long de ce rapport annuel, toutes les innovations et adaptations qui ont été mises sur pied pour faire face à la pandémie. Un travail colossal en arrière-scène a été réalisé pour éviter que les services soient trop bousculés.

Notre plus grande déception a été de ne pas pouvoir maintenir un contact en présence avec vous, les membres et partenaires de Convergence. Les mesures sanitaires obligeant, il ne nous a pas été possible de maintenir le même niveau de vie associative que par le passé. Le CA entend bien corriger cette situation dès que les mesures sanitaires le permettront, car il nous semble essentiel de pouvoir discuter de vive voix avec vous, de prendre le pouls et de mieux comprendre la réalité de vos besoins et de vos préoccupations.

En terminant, le conseil d'administration tient à féliciter encore une fois l'immense travail réalisé par tous les employés et tous les bénévoles et, ce, dans des conditions particulièrement difficiles qui ont compliqué la tâche de tous, jour après jour.

Au plaisir,

Pierre Métivier
Président du Conseil d'administration
Convergence action bénévole

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Adaptation, adaptation, adaptation…

Définitivement le mot de 2020-2021, légèrement devant le mot virtuel. Quelle année! Si on pensait en avril 2020 en avoir que pour quelques mois, on a rapidement compris au fil du printemps que la pandémie allait être là pour durer au moins une année encore. Au moment d'écrire ces lignes, nous anticipons une sortie de crise seulement vers décembre 2021, malgré l'arrivée des vaccins.

Lévis, 10 mai 2021

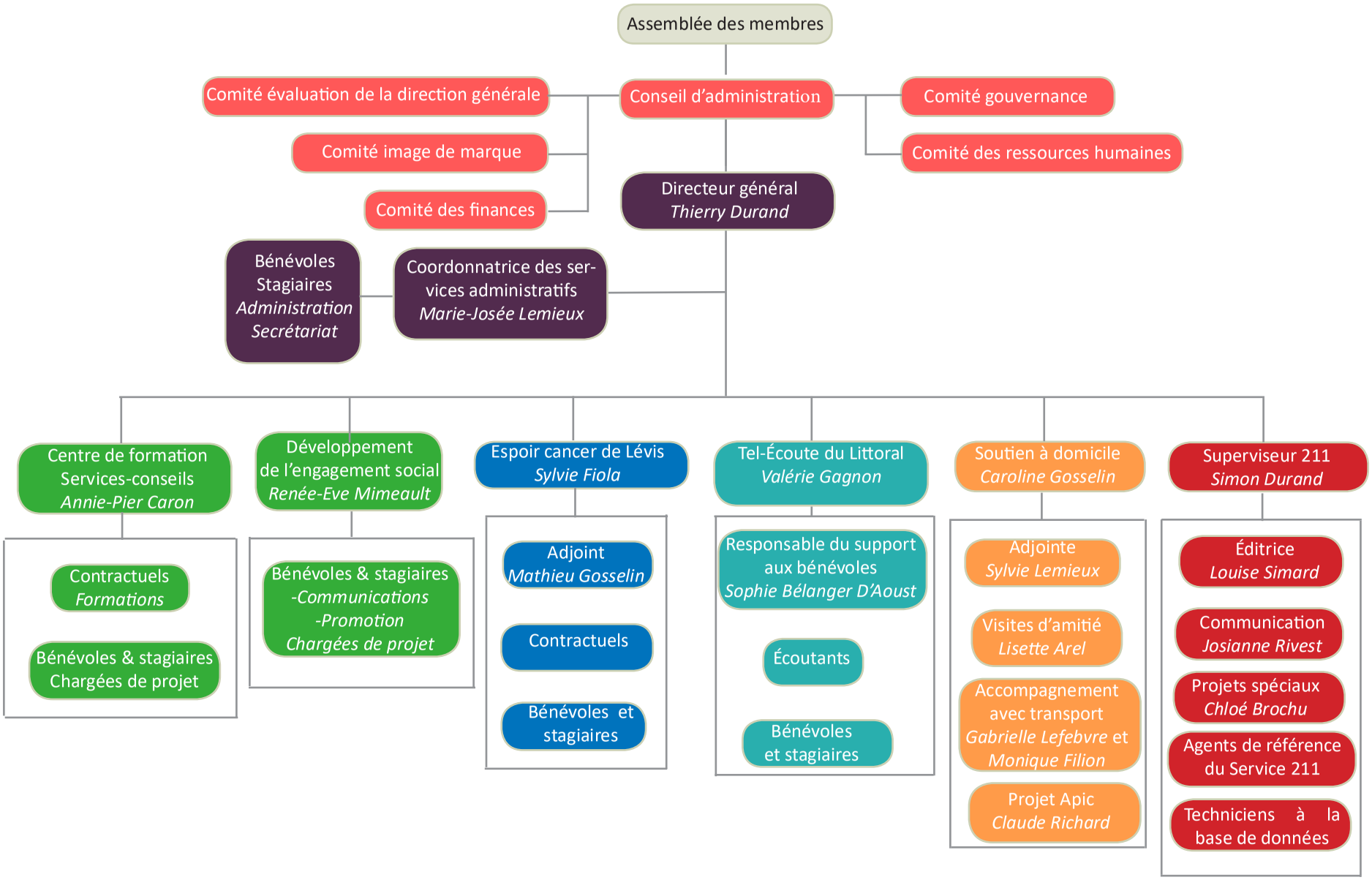
En 2020-2021, tous les services ont dû s'adapter. Espoir cancer est passé en mode virtuel, le soutien à domicile a déployé d'importantes mesures pour assurer le volet sanitaire, Tel-Écoute est passé en mode 100% télé bénévolat, notre soutien aux groupes s'est fait à distance, etc. D'un environnement de travail qui fourmillait d'employés, de bénévoles et d'usagers, nous sommes passés à une bâtisse quasi déserte. Nous avons hâte au retour à la normale pour revenir en contact avec vous, avec tout le monde, sentir le dynamisme et la vie qui habite la communauté.

L'adaptation n'a pas été que pour les services en 2020-2021. En effet, nous avons aussi dû nous adapter au niveau de l'équipe de travail, car il y a eu pas mal de mouvance. Tout d'abord, Audrey-Lambert Hamel qui agissait à titre de coordonnatrice à la formation et au soutien aux groupes nous a quittés pour suivre son cœur (et son amoureux) à Montréal. Elle a été remplacée par Annie-Pier Caron qui est revenue de congé de maternité (et qui va repartir sous peu pour un 2e congé de maternité). Valérie Gagnon qui occupait le poste de coordination de Tel-Écoute par intérim a été confirmée dans son poste suite au changement de fonction d'Annie-Pier. Monique Fillion qui s'occupait de l'accompagnement-transport a pris sa 2e retraite durant l'année et a été remplacée par Claude Richard qui nous a aussi quittés (elle a terminé ses études et a trouvé un travail dans son domaine). Et finalement, Gabrielle Lefebvre est revenue de congé de maternité pour aussitôt repartir pour un 2e congé de maternité.

En terminant, je tiens à remercier moi aussi toute l'équipe de travail qui a fait un travail fantastique et qui a fait preuve d'une capacité d'adaptation incroyable tout au long de l'année. Merci beaucoup pour ce que vous avez réalisé.

Thierry Durand
Directeur général
Convergence action bénévole

ORGANIGRAMME DE L'ORGANISATION 2020-2021



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

PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Ce volet de 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.

Cette année, nous avons été dans l'obligation d'adapter rapidement nos activités et nos services en raison de la pandémie de COVID-19. Cela nous a permis d'explorer de manière créative de nouvelles façons de faire et parfois de proposer des solutions temporaires pour des activités qui étaient prévues à la base en présence. Ceci étant dit, malgré le contexte, tout au long de l'année notre objectif est resté le même que dans les années précédentes : faire la promotion de l'action bénévole et souligner son importance. Donc, voici quelques actions mises en place dans la dernière année.

Promotion de la semaine de l'action bénévole 2021

ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE

Pour les bénévoles de Lévis, des conférences et plusieurs activités étaient prévues au Complexe Aquatique multifonctionnelles. Du côté de Lotbinière, un Gala reconnaissance pour les bénévoles devait avoir lieu et du côté de Bellechasse une formation pour les gestionnaires de bénévoles devait être offerte. En raison de la COVID-19, autant du côté de Lévis, Bellechasse ou Lotbinière, comme les événements étaient prévus en présentiels avec un grand nombre de personnes, nous avons été dans l'obligation de reporter ces activités.

SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE

La semaine de l'action bénévole qui s'est déroulée du 19 au 25 avril 2021 avait pour thème : « *Bénévoler, c'est chic! Trouve ton style sur jebenevole.ca* ». Le message mis de l'avant à travers ce thème est la générosité des bénévoles en donnant sans rien attendre en retour. Pour la 46e édition de la semaine de l'action bénévole, des actions de promotion virtuelle ont été mises en place afin de reconnaitre l'implication essentielle des bénévoles et souligner la vague de mobilisation des citoyens durant la COVID-19.

CITÉ DES BÉNÉVOLES

Pour sa 14e année d'existence, la Cité des bénévoles a dû être mise sur pause compte tenu du contexte et de la nécessité de se déplacer dans les écoles primaires pour animer l'activité.

PROMOTION DES SERVICES

Cette année, Convergence action bénévole a effectué la promotion et la sensibilisation de la population quant à l'importance et aux bienfaits du bénévolat pour la communauté, via des actions en ligne. Pour ce faire, nous avons offert des présentations de nos services dans certains milieux, par exemple au ministère de la Culture et des Communications.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES (5 DÉCEMBRE)

La Journée internationale des bénévoles, a été grandement mise de l'avant cette année sur les trois territoires.

En collaboration avec la Ville de Lévis, nous avons diffusé une capsule vidéo, qui a été vue par plus de 7 000 personnes, qui représentaient les différents secteurs d'implication à Lévis. De plus, nous avons fait l'envoi d'un encart de remerciement à tous les citoyens de la Ville de Lévis. Dans Lotbinière et Bellechasse, nous avons créé des vidéos de reconnaissance avec les maires et mairesses des différentes municipalités, afin de remercier particulièrement les bénévoles de ces municipalités.

Je m'implique À LÉVIS!

La promotion de la reconnaissance des bénévoles de Lévis 2020

STATISTIQUES 2020-2021

Développement de l'action bénévole

Promotion de l'action bénévole

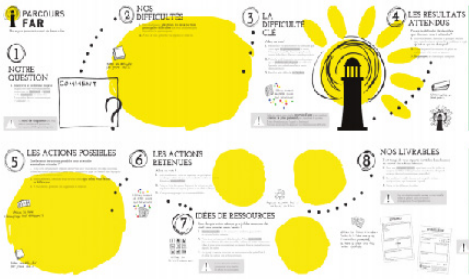
Total : 41 heures de bénévolat

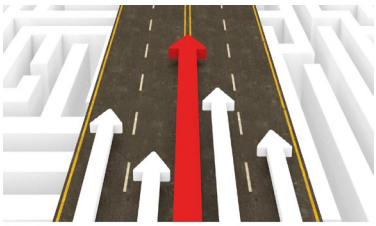
Semaine de l'action bénévole		
Cahiers spéciaux	1	Hebdo régional
Affichage extérieur	7	Panneaux publicitaires
Journée Internationale des bénévoles		
Lévis	64 241	Encarts distribués
	4	Parutions journaux locaux
	7 000	Visonnements
	412	Diffusions radio
Bellechasse		
Capsules vidéos	18	Municipalités
	4 860	Visionnements
Lotbinière		
Capsules vidéos	8	Municipalités
	2 302	Visionnements
Activité reconnaissance de Lévis		
Édition 2020	8	Rencontres
Activité reconnaissance de Lotbinière		
Édition 2020	5	Rencontres
Activité reconnaissance de Bellechasse		
Édition 2020	3	Rencontres

41 heures de bénévolat

CENTRE DE FORMATION ET SERVICES-CONSEILS

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





COLLOQUE-ACTION 2021

6 CONFÉRENCES ÉCLAIRS

FORMATION ET COLLABORATION

Pour faire face aux enjeux soulevé par la COVID-19, le Centre de formation a travaillé en collaboration avec plusieurs formateurs déjà impliqués, afin d'adapter certaines formations pour les offrir de façon virtuelle. Nous avons apporté certains changements aux formations, afin qu'elles restent stimulantes et participatives via des plateformes en ligne. La formation sur la gouvernance a été offerte en 3 blocs de 2 heures qui étaient plus adaptés à la suivre en ligne. De plus, le programme FAR a lui aussi été complètement adapté en utilisant une plateforme qui permet la collaboration en direct, de façon virtuelle.

COLLOQUE-ACTION

La 4e édition du Colloque-action, organisée conjointement avec Bénévole d'Expertise et la Coorporation de développement communautaire de Lévis, a eu lieu pour la première fois dans une formule en ligne. L'activité s'est tenue en deux demi-journées. La première, le 26 janvier, était destinée davantage aux gestionnaires d'organismes. Pour la deuxième journée, le 2 février, les sujets étaient plus spécifiques aux gestionnaires de bénévoles. Lors de ces journées, nous avons présenté 6 conférences-éclairs de 20 minutes sur des sujets variés tels que la confidentialité, le recrutement d'administrateur, la gestion du télétravail, différentes formations et modèles de gestion et le coaching. La participation au Colloque a été très bonne et les commentaires très positifs, ce qui nous permet de constater l'intérêt et la pertinence de maintenir le Colloque, afin de répondre aux besoins des gestionnaires d'OSBL.

BASE DE DONNÉES 03-12

Afin de faciliter le contact des bénévoles qui souhaitent s'impliquer durant la pandémie, la base de données 03-12 a été mise sur pied dans l'objectif de constituer une banque de bénévoles pour le territoire de la Capitale-Nationale (03) et de Chaudière-Appalaches (12). En s'inscrivant, il était donc possible de solliciter les personnes afin de combler les différents besoins. En fonction pendant un an, c'est un peu plus de 4000 personnes qui ont manifesté un intérêt.

PROGRAMME ACCÈS-LOISIRS

En collaboration avec l'organisme Accès-Loisirs Québec, la Ville de Lévis, le Service d'entraide de Saint-Rédempteur et le Service d'entraide de Pintendre, nous avons travaillé la concertation avec les partenaires du milieu. L'objectif étant de rendre le loisir sportif, culturel et de plein air accessible gratuitement aux personnes de 0 à 99 ans vivant une situation de faible revenu.

Cette mission est importante pour les partenaires, puisque plusieurs organisations ont assistés aux rencontres de présentation du programme, afin d'offrir des places gratuites aux citoyens lévisiens. Une période d'inscription devait être offerte à l'hiver 2021, mais en raison de la COVID-19 nous avons pris la décision de la reporté dès que les mesures vont nous le permettre.

Accès-Loisirs Québec

STATISTIQUES 2020-2021

Centre de formation et services-conseils

Total : 26 heures de bénévolat

Soutien pour les bénévoles		
	8	Formations
	80	Participants
Soutien pour les gestionnaires d'organisme		
	2	Formations
	23	Participants
Accès-Loisirs	2	Rencontres de présentation
	40	Organismes présents
Colloque-Action		
Bloc 1	74	Participants
Bloc 2	54	Participants
	6	Conférenciers
Banque de données 03-12	47	Organismes
	65	Opportunités d'implication
	25	Envois
	4 000	Bénévoles inscrits

26 heures de bénévolat

CHAMP D'ACTION 2 : SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

SERVICE AUX INDIVIDUS

ESPOIR CANCER DE LÉVIS

BILAN D'UNE ANNÉE CHAMBOULÉE!

Sur la lancée d'un plan de développement triennal amorcé en 2019, l'année 2020-2021 s'annonçait prometteuse pour Convergence Espoir Cancer. Le référencement des personnes en parcours de soins en cancer vers notre ressource était déjà bien amorcée. Ceci nous permettait d'envisager le dénouement souhaité de 5 années de dur labeur. Nous étions fins prêts. En complémentarité au Centre régional intégré en cancer nous pouvions offrir un lieu de soutien et d'entraide à ceux et celles qui le souhaitaient. Parallèlement à cela, un plan d'aménagement de nos espaces de bureau laissait aussi présager un environnement de travail mieux adapté à la nature particulière de notre clientèle et de nos services. Le 15 mars 2020, Convergence Espoir cancer comme presque toute la structure de Convergence action bénévole s'est adapté aux exigences sanitaires de la santé publique, et de la ville de Lévis, et nous sommes rentrée chez nous; sans pouvoir estimer la durée et l'impact de ce confinement sur la structure générale du service.

RÉSAUTAGE

Convergence Espoir Cancer, par sa mission d'aide et d'entraide, tire en bonne partie sa force du réseautage des membres qui y gravite. Ce réseautage s'établit lors des activités et des services de groupes, au moment d'une pause, d'un déplacement. Il est facile d'imaginer qu'en participation virtuelle cette dimension soit difficile à atteindre, surtout, pour de nouveaux membres. Un constat d'autant plus frappant de la force de ce réseautage, que nous avons pu le constater pendant le confinement. À travers nos échanges avec les membres, plusieurs nous ont mentionné prendre des nouvelles sur une base régulière de ceux et celles côtoyés dans les services et activités à travers les années.

L'ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE

Du côté de l'organisation, tous les services et leur rôle ont été réévalués pour estimer la possibilité d'être adaptés en mode virtuel. Au-delà de tout ça, le défi était de taille, car nous devions à la fois nous approprier la logistique de tout nouveaux outils pour nous familiariser avec le télétravail et de rejoindre la clientèle. Cette opération étant d'autant plus exigeante qu'elle était tout autant liée à l'équipement possédé par la personne à aider, qu'à sa capacité de l'utiliser dans le contexte d'une santé fragilisée.

ESPOIR CANCER DE LÉVIS

ADAPTATION DU SERVICE

Malgré une année avec un contexte particulier, modifiant l'envol que nous souhaitions prendre, Espoir Cancer, a fait preuve de résilience et a su s'adapter pour jouer son rôle auprès des membres. À la relecture de cette dernière année par le biais des statistiques et des bilans mensuels, il en ressort des aspects importants à souligner et retenir. Elle nous aura permis de voir l'importance d'un réseau d'entraide établi et d'y faire une lecture de développement à travailler plus en profondeur. Elle aura permis, d'estimer le possible impact de chaque personne rejointe par le référencement. Personnes qui peuvent devenir ainsi des agents multiplicateurs d'information autour d'eux, et qui sait, si à la fin d'un parcours de soins, ces mêmes personnes ne rechercheront pas une ressource de proximité comme la nôtre lorsqu'elles n'auront qu'un support ponctuel du personnel du réseau de la santé omniprésent jusqu'alors, Espoir cancer sera là !

Membres d'Espoir Cancer

IMPLICATION BÉNÉVOLE

Un autre élément que nous devons souligner de l'année 2020-2021 est la précieuse collaboration de bénévoles qui ont pu maintenir leur soutien dans les services. Cette implication à été un baume pour nos membres et pour nous. Groupe de soutien, soutien individuel, appel de bienveillance, appel de souhait d'anniversaire, bulletin mensuel…

RESSOURCES HUMAINES

Je me dois aussi de souligner à gros traits le travail d'un précieux collègue toujours à la hauteur des situations, Mathieu, qui a su décupler les efforts pour offrir un support logistique aux activités et à la clientèle. Le tout en maintenant la cadence d'assurer le suivi aux personnes référées avec humanisme, tout en assurant les tâches connexes.

Nous entreprenons l'année 2021-2022 mieux outillés, et parés à presque toutes les éventualités, et avec de nouvelles idées !

Et en passant, en 2022 Convergence Espoir Cancer aura 20 ans! Ce sera un beau moment…

STATISTIQUES 2020-2021

Espoir Cancer de Lévis

Total : 526 heures de bénévolat

Membres actifs	123		
Bulletin mensuel	8 892	Parutions Envois	**48 heures de bénévolat**
Cartes d'anniversaire (membres)	99	Envois	**30 heures de bénévolat**
Encadrement et suivi des bénévoles	17	Bénévoles	**28 heures de bénévolat**
Vérification des avis de décès et envoi de cartes de sympathies	10	Envois	**65 heures de bénévolat**
Activités régulières de soutien			
Déjeuners mensuels (virtuel)	21 18	Rencontres Membres	
Ateliers divers (expression créative, journal créatif, zentangle, etc.)	10 4	Ateliers Membres	
Services aux membres			
Accueil, information, références Référencement par le CRIC Référencement à un partenaire	284 237 38		**106 heures de bénévolat**
Massothérapie	17 13	Services Membres	
Qi gong	7 14	Ateliers Membres	
Groupe de soutien	23 24	Ateliers/rencontres Membres	**71 heures de bénévolat**
Soutien individuel	11 16	Personnes rejointes Services rendus	**16 heures de bénévolat**
Appels de bienveillance	4 138	Personnes rejointes Services rendus	**132 heures de bénévolat**
Activités spéciales			
Formation Conférence	7 5 63	Bénévoles Activités Membres	**15 heures de bénévolat**
Dîner de Noël virtuel	24	Membres	**15 heures de bénévolat**
Envois spéciaux	1599	Envois	
Référencement	235 235 315	Références Envois d'information Appels et courriels	

SERVICE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE 211

Le Service d'information et de référence 211 dessert tout le territoire de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches, L'Abitibi-Témiscamingue, le Nord du Québec, L'Estrie, la Mauricie, Le Saguenay Lac St-Jean, la Côte-Nord, Le Bas St-Laurent, La Gaspésie les Iles de la Madeleine et la Haute-Yamaska.

Le partenariat entre le Service 211 et Convergence action bénévole a permis d'assurer le développement de plusieurs actions au cours de la dernière année. En voici un bref portrait.

MESURES D'URGENCE

La dernière année aura demandé à l'équipe beaucoup de résilience, d'adaptation et de créativité. La 2e et la 3e vague ont certes été moins exigeantes que la première, mais ont tout autant gardé le 211 sur le qui-vive.

Plus spécifiquement, dans la dernière année nous avons:

- Développé un nouveau site web (lancé au 30 avril 2021);
- Développé, en partenariat avec les Centraides du Québec et le Centre de référence du Grand Montréal, le 211 dans toutes les régions non desservies du Québec;
- Ajusté notre méthodologie de compilation statistique pour diminuer les délais de production et améliorer la fiabilité;
- Développé deux partenariats au niveau de la recherche pour rendre plus accessibles le 211;
- Débuté un partenariat pour implanter un module d'intelligence artificielle au niveau du site web;
- Produis de nombreux portraits de situation au niveau des services des organismes;
- Développé une offre de services aux municipalités pour les soutenir lors de mesures d'urgence.

Comme vous pouvez le constater, la pandémie a été un moment productif pour le 211, car elle a permis d'accroître momentanément les capacités et de développer de nouveaux services pour les municipalités.

Évidemment, tout ce travail n'aurait pas été possible sans l'immense support de toute l'équipe de travail, des nombreux bénévoles, des nouveaux employés et du soutien indéfectible du conseil d'administration qui a su garder le cap malgré les turbulences. À tout ce monde, nous disons merci!

STATISTIQUES 2020-2021

NOUVEAU SERVICE

Le service 211 via le soutien obtenu par le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS) a développé un service de suivi pour les appels complexes qui vise à développer de nouvelles trajectoires de service et travaille aussi à mieux comprendre comment les facteurs de vulnérabilité s'amplifient entre-eux.

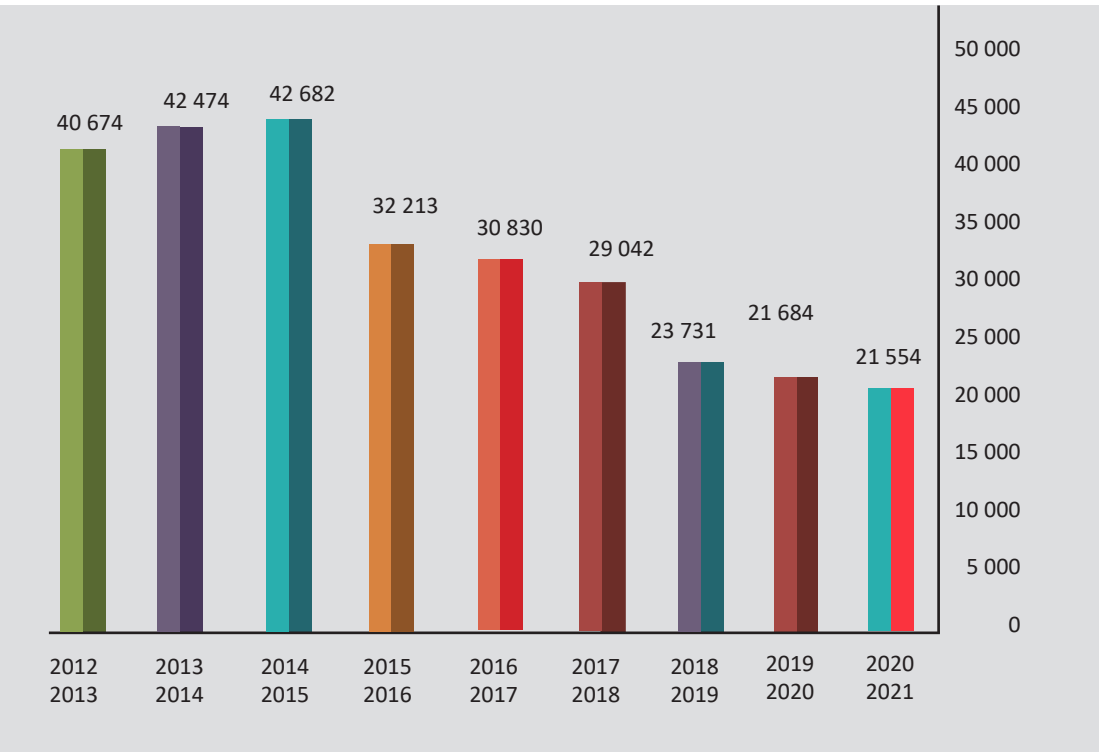
BASE DE DONNÉES

Le taux de mise à jour pour la région de la Capitale nationale et de Chaudière-Appalaches est de 74% et 95% pour la Haute-Yamaska. De plus, avec le déploiement du 211 à travers le Québec, le taux de mise à jour est de 100% dans l'ensemble des autres régions du Québec. La consultation de la base de données Internet (www.211quebecregions.ca) présente quant à elle une augmentation de 37% depuis 2019-2020, avec 3 248 047pages consultées en 2020-2021.

COMPARATIF DES APPELS

En 2020-2021, ce sont 23 429 communications qui ont été effectuées, soit par courriel, par téléphone ou via le service de clavardage. Plus précisément, nous avons reçu 21 554 appels et 1 854 échanges via le service de messagerie et 41 courriels. Du nombre d'appels reçus, environ 70% étaient des demandes d'information et de référence. Le Service 211 enregistre donc un nombre d'appels comparable à celui de l'année précédente.

TABLEAU : NOMBRE TOTAL D'APPELS REÇUS PAR ANNÉE FINANCIÈRE



LES SERVICES DE 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. 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.

Tous les services et les activités ont été soumis aux impératifs de la pandémie. Les personnes âgées de 70 ans et plus ayant été appelées à demeurer à leur domicile pour leur propre sécurité, nous avons perdu une majorité de bénévoles dans nos divers services. Toutes les activités présentielles ont été suspendues. Les consignes sanitaires ont dû être instaurées dès la mi-mars.

Le contexte pandémique et un appel au bénévolat du premier ministre ont suscité une vague de sympathies. De nombreux volontaires en arrêt de travail forcé se sont présentés pour prendre la relève. Rapidement, nous avons tout mis en œuvre pour les accueillir, afin que nos services essentiels tels que l'accompagnement-transport et la popote roulante ne subissent aucun arrêt. Les mesures sanitaires ont été intégrées dans nos services et enseignées aux bénévoles. Ce fut une période chargée d'incertitudes qui a demandé que l'on s'adapte tout au long de l'année selon la situation pandémique.

- Constatant chez nos usagers, une plus grande solitude, nous avons développé un réseau d'appels d'amitié. Grâce à l'expertise que nous avons au service de visite d'amitié, nous avons préparé une formation afin que les volontaires recrutés puissent avoir les habiletés nécessaires. En plus d'offrir ce service aux utilisateurs, nous avons accueilli plusieurs références de la Ville de Lévis.

- Pour le volet de formation et de reconnaissance, nous avons dû expérimenter les plateformes Zoom et Teams pour rejoindre nos bénévoles. Comme c'était une grande nouveauté, nous considérons que la participation aux formations a été très intéressante. Cependant, nous sommes conscients que nous n'avons rejoint qu'une petite partie de nos bénévoles de cette façon.

  À l'occasion de la journée internationale des bénévoles du 5 décembre, nous avons offert des certificats cadeaux, et nous avons aussi fait quelques tirages d'objets promotionnels ou de cartes cadeaux en cours d'année.

- Les rencontres de concertation avec nos partenaires ont elles aussi subi le contexte pandémique. Les priorités de travail ont été affectées, et nous avons vécu un ralentissement des projets en cours. Les consignes sanitaires, le matériel de protection, les services essentiels à maintenir et les besoins émergents (sécurité alimentaire, isolement) sont devenus les sujets de partage. Les réunions ont mobilisé les ressources communautaires et les gestionnaires du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées du CISSS-CA pour une collaboration plus étroite.

UN AN DANS LA VIE DE CHAQUE SERVICE

ACCOMPAGNEMENT AVEC TRANSPORT

Au cours des cinq dernières années, les demandes pour ce service sont en baisse. L'impact de la pandémie s'est fait sentir sur la nécessité de renouveler notre cohorte bénévole, et d'intégrer des mesures sanitaires adéquates. Le délestage des centres hospitaliers aura aussi affecté le nombre de demandes cette année. Nous avons eu une légère augmentation pour les besoins autres que médicaux. Comme certaines personnes ainées ne souhaitaient pas sortir faire leur course, nous avons établi des ententes avec MAXI et IGA, afin que nos bénévoles puissent les faire à leur place.

Deux bénévoles de la popote roulante

APIC

Nous avons soutenu 4 jumelages cette année. La pandémie a rendu les rencontres à domicile impossibles et les contacts ont été principalement téléphoniques. Bien que les bénévoles et les participants soient satisfaits, leur expérience a été bien différente que celle envisagée au départ. Nous avons contribué à soutenir et encourager l'adaptation d'un participant alors qu'il arrivait dans un nouveau milieu de vie. Il a maintenant un bon réseau d'amis. Nous avons aussi permis à une participante d'acquérir les compétences informatiques pour qu'elle entre en contact avec sa famille par sa tablette. Les résultats sont donc très positifs. La situation de ces personnes s'est nettement améliorée suite au contact avec un bénévole dans une approche d'appropriation du pouvoir.

POPOTE ROULANTE

Depuis huit ans, la hausse des demandes se poursuit pour un nouveau record chaque année! Nous desservons tous les secteurs de Desjardins avec nos huit (8) circuits de livraison. Nous continuons de jouer notre rôle auprès du traiteur afin d'avoir une entente viable pour l'ensemble des services de popote roulante de la Ville de Lévis. Nous avons effectué un sondage de satisfaction auprès des utilisateurs pour améliorer certains aspects du menu. Aux deux choix de menus chauds offerts chaque jour, un troisième choix a été ajouté. Les usagers ont donc le choix entre le menu A, B ou C, et cela 4 jours par semaine.

Logo des popotes roulantes

APPELS ET VISITES D'AMITIÉ

Les visites d'amitié ont cessé abruptement en mars. Les bénévoles ont maintenu les contacts par téléphone pendant la majorité de l'année. Au grand bonheur des usagers et des bénévoles, les consignes sanitaires ont parfois permis des rencontres présentielles. Ce fut une année plutôt difficile pour les personnes ainées. Heureusement, les bénévoles sont demeurés motivés malgré tout. À la place d'accueillir les bénévoles en grand groupe pour les rencontres de partage, nous les avons rencontrés en très petits groupes de 5 à 8. Ceci a été une formule très appréciée qui sera conservée pour la prochaine année.

PAIR : Programme d'assistance individualisé pour retraités

Le comité des partenaires s'est réuni à deux reprises cette année. Une formation complète a été donnée aux intervenants en santé mentale qui travaillent à l'Hôtel-Dieu de Lévis, afin qu'ils puissent procéder à des abonnements. Une intervenante de l'Office municipal d'habitation de Lévis a également bénéficié de cette formation. 14 abonnements ont été complétés, ce qui porte les utilisateurs actifs à 224 au 31 mars 2021.

Une couverture tricotée par nos tricoteuses

PROJET TRICOT

Comme les rencontres de groupe étaient impossibles, nous avons organisé deux livraisons de laine, afin que les bénévoles ne manquent pas de matière première. Le comité s'est réuni virtuellement à 3 reprises et il a pu venu faire le tri de laine pour préparer les commandes des tricoteuses. En novembre et décembre, nous avons été en mesure d'assumer la distribution aux organismes demandeurs. Comme bilan annuel, nous avons produit un journal en couleur que nous avons acheminé par la poste à tous nos bénévoles.

STATISTIQUES 2020-2021

Services de Soutien à domicile

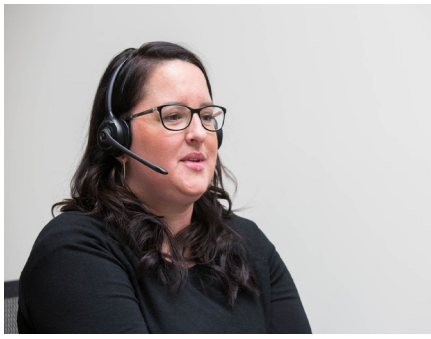
Total : 54 463 heures de bénévolat

Visites d'amitié	228	Visites	
	1031	Appels	
	44	Usagers	
	29	Bénévoles	**688 heures de bénévolat**
Accompagnement avec transport pour soins médicaux	35 015	Kilomètres parcourus	
	210	Usagers	
	1 228	Accompagnements	**1 824 heures de bénévolat**
	28	Bénévoles	
Accompagnement avec transport pour autres besoins essentiels	810	Kilomètres parcourus	
	15	Usagers	
	86	Accompagnements	**84 heures de bénévolat**
	6	Bénévoles	
Programme PAIR	20	Évaluations	
	224	Usagers	
	1	Bénévole	**14 heures de bénévolat**
Appels d'amitié	830	Appels	
	4	Visites	
	34	Bénévoles	
	41	Usagers	**450 heures de bénévolat**
Popote roulante	52	Bénévoles	
	16 990	Repas livrés	
	218	Usagers	**2 816 heures de bénévolat**
Comité des tricoteuses	106	Bénévoles tricoteuses	
	4	Bénévoles responsables	
	2 671	Tricots réalisés	**48 587 heures de bénévolat**

TEL-ÉCOUTE DU LITTORAL

Tel-Écoute du Littoral est un service d'écoute téléphonique qui a pour mission de prévenir la détresse psychologique. Ce service couvre les territoires de L'Islet, Montmagny, Bellechasse, Lévis, Lotbinière et Nouvelle-Beauce.

C'est un service gratuit et confidentiel.



Une bénévole de Tel-Écoute

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR L'ADAPTATION

Dès le début de la pandémie, devant le déploiement des nombreuses mesures de confinement et de distanciation, il est apparu évident que la population serait soumise à un stress élevé et confrontée à un sentiment d'isolement d'autant plus important. Par conséquent, Tel-Écoute devait s'assurer de maintenir et de bonifier le service offert aux citoyens. À cet égard, les enjeux identifiés par Tel-Écoute étaient :

- La nécessité d'intégrer des écoutants plus rapidement pour une réponse optimale;
- L'adaptation en ligne de la formation initiale;
- La nécessité d'avoir un système téléphonique plus robuste et adapté à l'écoute à domicile;
- L'importance de maintenir un service 24/7
- L'opportunité d'être reconnu comme essentiel par les instances gouvernementales.

Pour ce faire, Tel-Écoute a proposé un plan d'action reposant sur la mise en commun des ressources du réseau à 8. Toutefois, devant les réserves de certains centres et suite à de nombreuses rencontres de concertation, des différences d'opinion fondamentales ont surgi. Tel-Écoute a choisi de se séparer afin de se mettre en action. Les centres d'écoute de Beauce, de Thedford et du Saguenay ont adhéré à cette stratégie, formant avec Tel-Écoute le nouveau réseau d'écoute.

REVOIR LES PRATIQUES ET FAIRE FACE À LA PREMIÈRE VAGUE

Le système téléphonique a été transféré en entier chez le fournisseur IP4B, éliminant de ce fait l'utilisation de serveurs locaux et stabilisant la ligne d'écoute. Cette transition a également permis le déploiement complet de l'écoute à domicile, par ailleurs facilitée par l'expérience acquise grâce au projet pilote en cours depuis quelques années.

En date d'avril 2020, tous les appels reçus sur la ligne d'écoute étaient répondus à domicile et une nouvelle fiche statistique était implantée. Afin de maintenir l'horaire 24/7, les ressources téléphoniques des quatre centres participants au réseau ont été mises en commun et Tel-Écoute a accepté d'éclater son horaire. Contrairement aux partenaires, qui maintiennent une présence de soir, les écoutants sont invités à cibler les plages d'écoute de jour, tout en maintenant un minimum de 400 heures d'écoute par mois. De plus, les heures d'écoute salariées ont été ramenées à 9h de service par jour et ont été réparties entre la nuit et l'après-midi, par souci de cohérence avec la répartition du volume d'appels.

Au niveau du soutien bénévole, l'équipe met sur pied une série de rencontres virtuelles pour faciliter le support clinique des écoutants de l'ensemble du réseau. De nouveaux outils sont également développés pour soutenir le bénévole écoutant pendant son quart. Beaucoup de temps est investi à repenser la formation initiale, les activités de reconnaissance et la formation continue, dans le but de continuer à nourrir et à soutenir l'équipe d'écoutants à travers la tempête. Finalement, une formation accélérée à été mise sur pied, afin de permettre l'intégration rapide de candidats bénévoles ayant un bagage en relation d'aide. Au final, 13 cohortes ont bénificié de ce format de formation.

UNE VAGUE DE SOLIDARITÉ CITOYENNE

Dès la première vague, des dizaines de personnes se sont mobilisées pour contribuer à l'effort et soutenir leurs concitoyens. Pendant la période d'avril à août 2020, Tel-Écoute a reçu près de 110 candidatures. Parmi celles-ci, 83 personnes ont été formées à l'écoute active. Ce sont 70 personnes qui ont suivi la formation accélérée et 13 dans la formule régulière. D'entre elles ce sont 27 personnes qui ont contribué ponctuellement à la ligne d'écoute. Toutefois, ce sont la deuxième et la troisième vague qui nous ont surprises. En effet, de septembre à mars 2021, ce sont 44 nouveaux bénévoles, répartis en 6 cohortes de formation, qui ont complété leur formation régulière de 6 semaines, entièrement en ligne, et sont des répondants actifs sur la ligne d'écoute depuis. De plus, durant cette même période nous avons offert la formation accélérée à 7 stagiaires.

DES INVESTISSEMENTS PAYANTS!

Toutes ces adaptations auront été payantes pour Tel-Écoute et ses partenaires. Elles auront permis l'atteinte des objectifs, soit le maintien et l'amélioration du service. En effet, l'équipe de Tel-Écoute a pratiquement doublé son nombre d'heures d'écoute offert en 2020-2021. Conséquemment, on constate également une hausse de 16% du nombre d'appels répondus. À quatre centres d'écoute, nous avons réussi à maintenir un taux de couverture 24/7 à 93%. Ensemble, nous avons répondu à près de 35 000 appels, soit 44% des appels reçus, ce qui représente aussi une hausse.

REPRÉSENTATION ET PROMOTION DU SERVICE

Tel-Écoute a assuré une présence ponctuelle aux tables de concertation des différentes MRC. En raison du contexte et du délestage des organisateurs communautaires, les rencontres se sont faites plus rares et ont été axées davantage sur le partage de nos réalités.

Pendant la période des Fêtes, les centres d'écoute ont répondu à une demande de support de l'équipe du 811. Une rencontre s'est tenue entre les représentants des centres d'écoute, le responsable du 811, ainsi que M. Michel Laroche. Elle a permis de préciser notre offre de service et de mettre en évidence notre capacité de réponse, ainsi que le partenariat déjà établi avec l'équipe du 811. La présence dans les médias municipaux s'est maintenue. Tel-Écoute était présent à la soirée des Organismes communautaires tenue en ligne par l'Université Laval. La tenue d'un kiosque a permis la rencontre de plusieurs étudiants en psychologie. L'implication de Tel-Écoute au sein de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec s'est maintenue. Les rencontres de soutien à la planification de la troisième Journée de l'écoute, le 24 octobre 2020, se sont poursuivies. Tel-Écoute s'est également porté volontaire pour le comité de développement de la formation en ligne. À raison d'une rencontre aux deux semaines, nous avons défini le contenu et les stratégies synchrones et asynchrones, en plus de prendre la responsabilité du développement du module 1.

STATISTIQUES 2020-2021
Tel-Écoute du Littoral

Total : 3 872 heures de bénévolat

Service d'écoute téléphonique	18 715	Appels reçus	**2 925 heures de bénévolat**
	62	Bénévoles	
Comité de sélection et formation de base *(formateurs et accompagnateurs)*	12	Bénévoles	**48 heures de bénévolat**
Formation initiale accélérée	13	Cohortes	**822 heures de bénévolat**
	70	Bénévoles	
	7	Stagiaires	
Formation initiale régulière	8	Cohortes	**77 heures de bénévolat**
	57	Bénévoles	
Formation continue	24	Bénévoles rejoints	

SOUTIEN AUX ORGANISMES

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

En plus de la promotion de l'action bénévole, 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.

ACCUEIL ET ORIENTATION DES ASPIRANTS BÉNÉVOLES

Le Service d'accueil et d'orientation a été adapté, afin de maintenir l'offre d'accompagnement individuel permettant de cibler les occasions de bénévolat correspondant aux intérêts, habiletés et disponibilités de la personne qui souhaite s'engager bénévolement. Cet accompagnement s'est fait tout au long de l'année, via des rencontres téléphoniques et par courriel. Lors de la dernière année, ce sont 32 aspirants bénévoles qui ont été accompagnés dans leur recherche d'implication bénévole.

PLATEFORME JEBENEVOLE.CA

La plateforme jebenevole.ca, mise en place en 2018 par la Fédération des centres d'action du Québec, est une plateforme qui s'adresse autant aux organismes qui souhaitent recruter des bénévoles, qu'aux personnes qui souhaitent s'impliquer. Comme le recrutement est en 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 154 organismes qui sont inscrits sur jebenevole.ca, ce qui leur permet d'afficher leur offre selon leur besoin. Cette année, nous avons reçu l'inscription de plus de 1 000 personnes qui souhaitent s'impliquer bénévolement.

MODÈLE DE GESTION INTÉGRÉE DES BÉNÉVOLES

Dans la dernière année, nous avons poursuivi notre collaboration avec un comité de chercheurs et des représentants du milieu communautaire, afin de peaufiner notre nouveau modèle sur la gestion intégrée des bénévoles. Nous avons aussi débuté la présentation de ce modèle à plusieurs partenaires et organismes membres. Jusqu'à présent, la réponse des gens est très positive quant à la présentation du modèle, ce qui nous confirme que nous sommes sur la bonne piste et que notre modèle conceptuel représente bien la réalité des gestionnaires de bénévoles. Un accompagnement personnalisé sera développé en lien avec le modèle, afin d'aider les organismes dans la mise en place de certaines pratiques de gestion.

SPEED-DATING DES CONSEILS D'ADMINSITRATION

Le Speed-Dating des conseils d'administration est une activité qui vise à augmenter l'implication des jeunes bénévoles entre 18 à 35 ans au sein des conseils d'administration, afin d'assurer la relève. Cet événement répond au besoin des organismes communautaires en ce qui concerne le recrutement de nouveaux administrateurs, qui pour certains est un enjeu considérable.

Après plus de 13 éditions, nous avons adapté le Speed-Dating des conseils d'administration en collaboration avec Trajectoire-Emploi et un comité bénévole de différents secteurs, afin d'offrir une formule entièrement en ligne. Dans les précédentes éditions, nous avions constaté que les jeunes professionnels ne connaissaient pas ou très peu cette forme d'implication. Donc, pour les préparer adéquatement à faire partie d'un CA, nous leur avons offert préalablement à l'activité, une formation sur la gouvernance. Nous avons aussi lancé une campagne promotionnelle en ligne par le biais de courtes capsules vidéos éducatives qui présentaient ce type d'engagement. Lors de la soirée Speed-dating, 8 organismes étaient présents pour rencontrer les 11 professionnels qui participaient à la soirée.

STATISTIQUES 2020-2021

Développement de l'action bénévole

Soutien aux organismes

Total : 72 heures de bénévolat

Accueil et orientation	32	Personnes individuelles
Jebenevole.ca	154	Organismes inscrits
	1 158	Bénévoles inscrits
Comité participation sociale	8	Participants experts
	3	Rencontres
Speed-Dating	8	Organismes
	11	Participants
Séance d'information	8	Participants
Capsules vidéos	16 883	Visionnements
Comité	5	Bénévoles

12 heures de bénévolat

60 heures de bénévolat

CENTRE DE FORMATION ET SERVICES-CONSEILS

Par son offre de formations et son volet de support aux groupes, le Centre de formation 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.

PROJET DE COURTIER EN RESSOURCE

Un projet est actuellement en développement, afin de mieux soutenir les organismes communautaires de la région de Chaudière-Appalaches. Ce projet vise à centraliser les informations les plus pertinentes concernant les différentes organisations qui offrent du service-conseil, de l'accompagnement et/ou de la formation, ainsi que les différents outils pour une ou des sphères de gestion d'un organisme communautaire.

Par ce projet, qui s'inscrit dans les nouvelles orientations de la planification stratégique de Convergence action bénévole, nous souhaitons nous repositionner en 2e niveau. Plus spécifiquement, au lieu d'offrir un accompagnement direct pour les demandes courantes, nous voulons devenir une porte d'entrée pour toutes les demandes, afin de les rediriger vers l'organisation la plus pertinente pour répondre à leurs besoins. Nous offrirons de l'accompagnement que pour les demandes complexes qui ne peuvent être répondues par les ressources actuelles dans le milieu. La Corporation de développement communautaire de Lévis, Bénévole d'expertise ainsi que Centraide Québec et Chaudière-Appalaches collaborent au développement de ce projet qui devrait être lancé en septembre prochain.

SERVICE CONSEIL

En regard aux dernières années, le service-conseil est plutôt stable dans la réponse aux besoins du milieu. En comparaison avec la dernière année, le nombre d'aides techniques offert aux organismes a diminué alors que la demande de documentation a augmenté. Nous pouvons penser qu'avec la COVID-19, les organsimes étaient davantage dans le maintien et l'adaptation de leur services et moins dans l'implantation et le développement de nouveaux projets.

PROJET ACCÈS-TRANSPORT

Notre mandat de coordination du projet Accès-Transport se poursuit en collaboration avec la Ville de Lévis et la Société de transport de Lévis. Le 3 novembre dernier, le projet de tarification sociale a été modifié, afin de mettre à la disposition 50 000 passages d'autobus gratuits pour les usagers d'organismes communautaires et les bénévoles oeuvrant dans des services essentiels. Cette bonification apportée au projet, en raison des conséquences de la pandémie de COVID-19, vise à souligner le travail d'exception des organismes communautaires et de leurs bénévoles, en plus d'améliorer le soutien offert aux clientèles plus vulnérables.

Promotion
Accès-Transport de Lévis

Ce projet est rendu possible grâce à la contribution de la Ville de Lévis et de la société de transport de Lévis et des 50 organismes qui sont partenaires dans le projet, afin de rendre les billets accessibles aux usagers. Comme les organismes connaissent bien la clientèle, ils sont en mesure de coordonner la distribution des passages. Par conséquent, cette collaboration nous permet d'avoir plusieurs points de services desservant l'ensemble du territoire de la Ville de Lévis. De plus, avec les organismes qui assurent la distribution des paniers de Noël, nous avons distribué 13 868 passages aux personnes en situation de vulnérabilité, en ajoutant une carte dans tous les paniers.

STATISTIQUES 2020-2021

Centre de formation et services-conseils

Soutien aux organismes	103	Participants
	10	Formations
	23	Gestionnaires participants
Volet Services-conseils	140	Organismes touchés
	703	Services
		296 *Informations et références*
		32 Aides techniques
		151 Supports au développement
		224 Demandes de documentation
Tarification sociale	50	Organismes distributeurs
	50 000	Passages distribués aux organismes
	13 868	Passages distribués aux usagers

CHAMP D'ACTION 3 : GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

Cette année, comme nous n'étions pas en mesure de nous ressembler, nous avons dû annuler nos traditionnelles activités : la rentrée, Noël et la semaine de l'action bénévole. Par contre, chacun des services a mis en place des actions personnalisées de reconnaissance pour leurs bénévoles.

SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole, nous avons souligné l'implication de tous nos bénévoles sur notre site web, via notre page Facebook ainsi que dans le Tournesol.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES

Pour nos bénévoles, dans le cadre de la Journée internationale des bénévoles, nous avons envoyé une carte accès-transport avec une lettre de remerciement. De plus, dans le cadre de cette journée, les bénévoles d'Espoir Cancer ont reçu une carte de remerciement personnalisé ainsi qu'une carte cadeau.

TEMPS DES FÊTES

Afin de souligner Noël avec ses membres, Espoir Cancer à offert deux conférences en prévention de la santé mentale. À Tel-Écoute, l'équipe a livré une boite cadeau avec une carte personnalisée à tous les bénévoles et plus d'une vingtaine de bénévoles ont participé à un 5 à 7 virtuel.

AUTRES ACTIONS

Surtout cette année, la reconnaissance des bénévoles par l'équipe de travail s'est faite au quotidien par des:

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

STATISTIQUES 2020-2021

Gouvernance et vie associative

Total : 2 075 heures de bénévolat

Réception	6 867 1	Appels Bénévole	**1 443 heures de bénévolat**
Administration	2	Bénévoles	**20 heures de bénévolat**
Conseil d'administration et ses comités	12 9	Rencontres Bénévoles	**612 heures de bénévolat**

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 49 ans d'existence auprès d'une clientèle diversifiée, notre organisme place la collaboration au cœur 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)

CENTRE DE FORMATION ET SERVICES-CONSEILS

Groupe de réflexion et d'action contre la pauvreté de Lévis (GRAP)
Table régionale d'économie sociale Chaudière-Appalaches (TRESCA)
Comité promotion et reconnaissance de Bellechasse
Comité sur le bénévolat de Lotbinière

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

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 Je nage pour la vie
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)

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.

Centraide Québec, Chaudière-Appalaches et Bas-Saint-Laurent
Centre de recherche sur le vieillissement de Sherbrooke
Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches
Programme Emplois d'été Canada
Programme Nouveaux Horizons
Ville de Lévis