

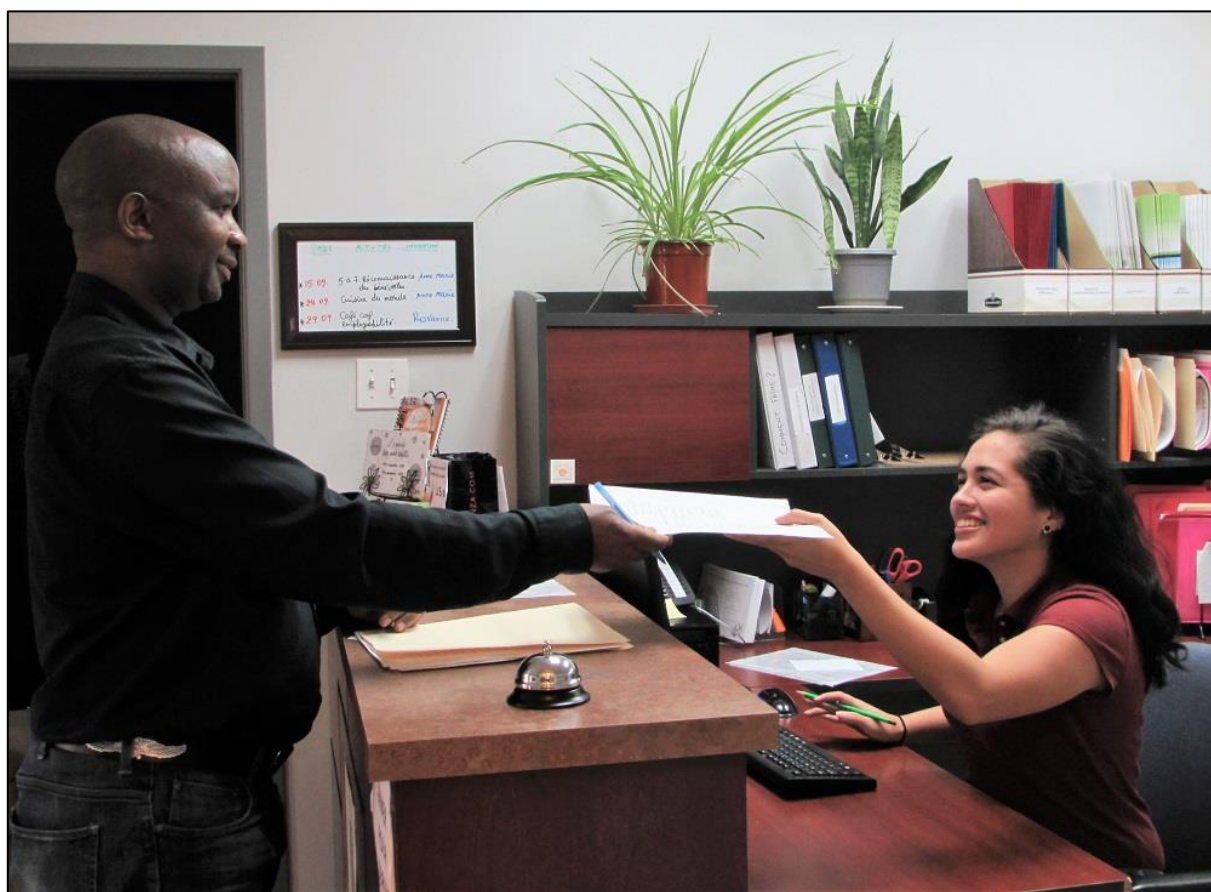


Le Tremplin

Centre pour personnes immigrantes
et leurs familles

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

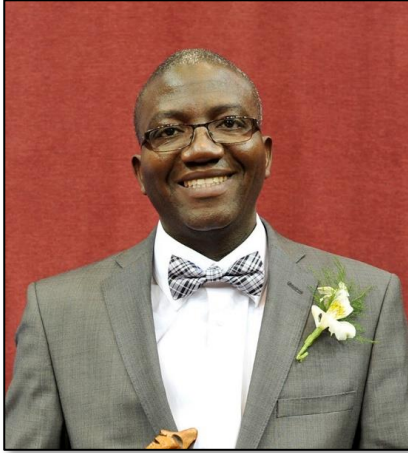
Une année de structuration pour bonifier nos services aux personnes immigrantes



Bien installé dans ses nouveaux locaux plus fonctionnels, Le Tremplin a mené, au cours de l'année 2016-2017, plusieurs démarches structurantes visant la bonification de ses services aux personnes immigrantes et le développement organisationnel. Le fruit de ces démarches marquera sans conteste un point tournant pour l'organisme.



Mot du président	2
Mot du directeur	3
Présentation de l'organisme	4
Conseil d'administration	4
Développement et structuration	6
<i>Création d'une mémoire organisationnelle</i>	6
<i>Refonte du site Internet</i>	6
Services aux personnes immigrantes	7
<i>Accueil et information</i>	7
<i>Accompagnement et aide à l'installation</i>	8
<i>Jumelage et aide aux devoirs</i>	8
<i>Activités de rapprochement interculturel</i>	8
Service aux entreprises	11
Bénévolat	12
<i>Comités de bénévoles</i>	12
<i>Les bénévoles à l'accueil</i>	12
<i>Recrutement et accueil des bénévoles</i>	13
<i>Formation et encadrement</i>	13
<i>Reconnaissance</i>	14
<i>Tableau des heures de bénévolat par activité</i>	14
Membres	15
Vie associative	16
Autofinancement	17
<i>Gala-bénéfice</i>	17
<i>Le monde dans mon assiette</i>	17
<i>Épluchette des blés d'Inde à saveur interculturelle</i>	17
<i>Publicité dans le Journal Le Tremplin</i>	17
Promotion et représentation	18
Partenariat	19
<i>Concertation</i>	20
<i>Partenaires financiers</i>	20
Bilan	21
Perspectives 2017-2018	22



Mot du président

À l'aube du 10^e anniversaire de l'organisme, au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir et l'honneur de vous adresser ce mot dans le présent rapport annuel. L'année 2016-2017 a été un exercice rempli de réalisations et de défis, et tous y ont mis l'épaule à la roue. Le Tremplin a travaillé à la mise en œuvre de son plan stratégique, qui permet d'avoir une vision à long terme de ce que nous voulons réaliser. L'année a été riche en développements, et tous les membres de l'équipe y ont participé.

Une réalisation fort intéressante et qui suit son cours est l'élaboration d'une mémoire organisationnelle. Les employés ont été mis à contribution pour assurer de bien capter toutes les activités de l'organisme, de manière à permettre d'assurer une continuité et une pérennité des activités et d'éliminer le plus de bris possible.

Le Tremplin a terminé la refonte de son site Internet. Un site plus convivial et plus dynamique vous est maintenant proposé. Il présente une interface plus actuelle, est adapté aux technologies mobiles et donne accès à de nouveaux contenus et fonctionnalités. Dans le cadre de ces travaux, Le Tremplin s'est de plus doté d'un énoncé de vision.

Le directeur du Tremplin a été nommé commissaire à la commission consultative de la Ville de Lévis visant la création d'une Politique de développement social et communautaire. Nous nous en félicitons. Le partenariat avec la Ville de Lévis est solide et nous en sommes fiers. Le Tremplin a d'ailleurs été invité lors de la toute première cérémonie de citoyenneté tenue sur le territoire de Lévis.

Nous continuons à travailler et à créer de nouveaux partenariats avec les organismes et les entreprises du milieu. Ces efforts portent fruit : Le Tremplin est maintenant bien ancré dans sa communauté et dispose d'un réseau solide pour soutenir ses interventions auprès de la clientèle immigrante.

Le conseil d'administration a implanté une politique d'évaluation annuelle du CA sur le plan fonctionnel. De plus, nous avons poursuivi le développement de notre cadre de gestion des risques. Cet outil nous permet de mettre sur papier les différents éléments de risques liés à nos activités et d'avoir des mesures de suivis et de contrôle appropriées. Cette grille est régulièrement mise à jour pour refléter l'état de la situation.

En terminant, j'aimerais remercier tous nos partenaires, en particulier la Ville de Lévis, qui a renouvelé son soutien à notre organisme, et Centraide, qui a renouvelé et considérablement bonifié son plan triennal d'aide financière. C'est pour nous un gage de confiance en nos activités et en la gestion que nous exerçons. Au nom du Tremplin, je leur dis merci.

Merci à tous nos bénévoles, membres et sympathisants. Vos actions sont très appréciées. Merci aux employés. Votre détermination est un gage de succès. Merci à l'ensemble des membres du CA pour votre engagement. Je remercie également deux administrateurs qui nous ont quittés en cours de mandat : Sébastien Trudel et Suzie Laure Fopa Dongmo.

Merci et au plaisir de continuer à travailler ensemble à construire des ponts entre les cultures!



Elhadji Mamadou Diarra



Mot du directeur

Ce me semble hier encore que j'entrais en poste au Tremplin, en août 2011. À cette époque, le jeune organisme que nous étions venait tout juste d'entrer dans un programme de financement qui, bien que dépendant d'une entente interministérielle se terminant en 2012, avait permis pour la première fois à l'organisme de joindre les deux bouts sans dépendre d'une subvention salariale. Seul employé, soutenu par une équipe réduite mais chevronnée d'une vingtaine de bénévoles, je me donnais pour mission de faire progresser l'organisme et d'en faire davantage pour les personnes immigrantes de Lévis.

Inutile de vous décrire la fierté immense que j'éprouve devant le chemin parcouru par Le Tremplin depuis les six dernières années, et particulièrement à voir mon équipe s'agrandir grâce à la confiance et au soutien renouvelés de nos partenaires financiers. En effet, dès la fin juin 2017, nous aurons le privilège d'accueillir Marie-Pier Fournier, adjointe administrative, et Marie Bissonnette, organisatrice d'événements, qui porteront à cinq l'équipe permanente du Tremplin.

La consolidation de notre financement et l'embauche de nouveau personnel sont les pierres angulaires de la réalisation de notre planification stratégique 2016-2019, une réalisation cruciale dont les effets positifs se répercuteront sur l'ensemble de nos services. En effet, en 2010-2011 Le Tremplin rejoignait environ 200 personnes; or, depuis 2012-2013, c'est environ 1 000 personnes qui passent par Le Tremplin chaque année, soit cinq fois plus. Après la forte pression que cette croissance a exercée sur nos services, l'embauche de nouvelles ressources était devenue une nécessité criante, et elle viendra donner un nouveau souffle au Tremplin. Nous garderons le cap sur la consolidation du financement au cours de la prochaine année de manière à faire passer ces deux nouveaux postes à temps plein et à répondre ainsi plus adéquatement à nos besoins.

Je remercie mon équipe, dont le dévouement et le dynamisme n'ont d'égal que leur humanisme et leur professionnalisme. C'est un réel privilège de pouvoir évoluer dans un climat de confiance et de support mutuel avec des personnes d'une telle qualité.

Je tiens à remercier particulièrement le conseil d'administration, une formidable équipe dont les membres n'hésitent pas à mettre à contribution la richesse de leur expérience au bénéfice du Tremplin. Vous avez soutenu l'équipe permanente tout au long de l'année dans différentes sphères d'activités de l'organisme et avez sans aucun doute participé de manière significative au rayonnement de l'organisme.

J'adresse un merci bien spécial à tous les bénévoles, vous qui consacrez de votre temps à cet organisme dont la mission vous tient à cœur. Si Le Tremplin est en plein essor, c'est en grande partie grâce à vous! Que vous ayez donné une heure ou cent, chaque contribution est importante pour nous, car c'est ensemble que nous construisons une société accueillante et inclusive.

Merci également aux membres du Tremplin qui offrent chaque année un appui et un soutien fort apprécié, témoignant de la vitalité de notre organisation.

Enfin, je tiens à souligner la collaboration de nos partenaires financiers, sans qui toutes ces réalisations n'auraient été rendues possibles. Je remercie nos principaux bailleurs de fonds, le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches et la Ville de Lévis. Je remercie également la caisse Desjardins de Lévis.


Guillaume Boivin

Présentation de l'organisme

Mission

Le Tremplin est un organisme à but non lucratif dont la mission est de favoriser l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes, de briser leur isolement et de rapprocher les cultures. En 2016-2017, Le Tremplin a rejoint par ses services 1 048 personnes originaires de 49 pays.

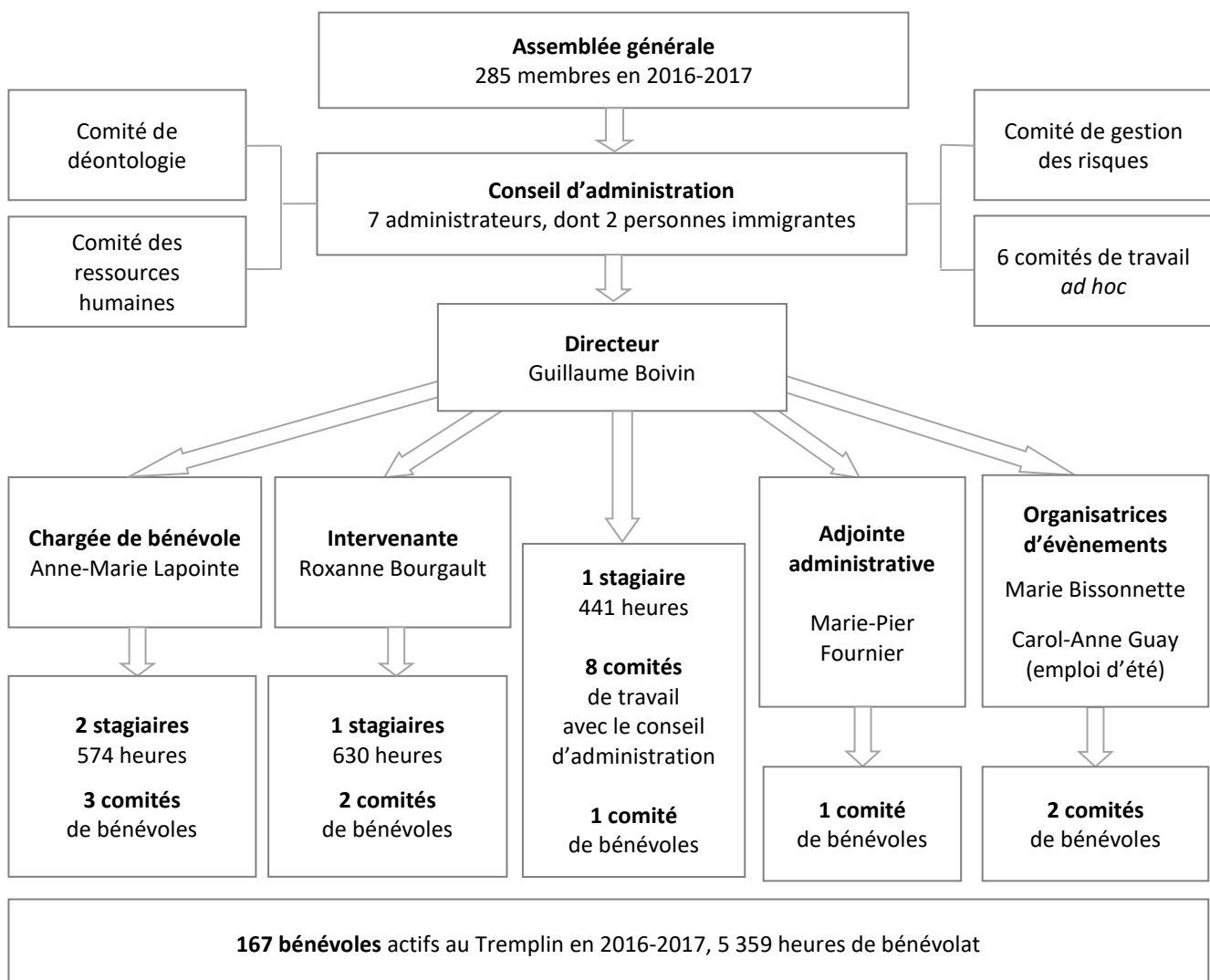
Valeurs

La solidarité, l'entraide, le respect des différences, le respect de la dignité et l'accueil inconditionnel.

Vision

Être reconnu comme un incontournable dans l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants à Lévis. Rapprocher les cultures pour un meilleur vivre ensemble.

Organigramme



Conseil d'administration

Dynamique et polyvalente, l'équipe que forment les membres du conseil d'administration est riche d'expériences et de compétences complémentaires qui contribuent fortement à l'essor de l'organisme. En effet, Le Tremplin a la chance d'être gouverné par des administrateurs issus tant du milieu communautaire que des sphères publiques et privées, cumulant des connaissances en gestion, en fiscalité, en philanthropie, en services sociaux, en communication, et j'en passe. Hommes et femmes ayant à cœur la mission de leur organisme, ils sont également engagés dans toutes les activités du Tremplin, n'hésitant pas à mettre la main à la pâte dans l'organisation d'évènements et l'accompagnement de personnes immigrantes, participant activement à la promotion de l'organisme et à la rédaction du Journal Le Tremplin, offrant un soutien indéfectible aux employés. Au total, ce sont **1 085 heures** de leur temps qu'ils ont investies dans la mission de l'organisme, soit 633 heures dans le cadre de leurs fonctions au sein du conseil d'administration et 452 heures à l'extérieur de leur mandat proprement dit.

Comités de travail

En plus d'avoir conclu des travaux visant la mise en place d'une planification stratégique 2016-2019, le conseil d'administration a siégé sur les comités de travail suivants afin d'accomplir des actions structurantes tout au long de l'année :

- Révision des règlements généraux;
- Services aux entreprises;
- Ressources humaines;
- Finances;
- Gestion des risques;
- Mémoire organisationnelle;
- Déontologie;
- Stratégie de vente du livre de recettes;
- Création d'une politique salariale.

Composition du conseil d'administration

Elhadji Mamadou Diarra	président	Sénégal
Normand Deschênes	vice-président	QC, Canada
Louise Paquet	secrétaire	QC, Canada
Nawel Bahria	administratrice	Algérie
Audrée Perron	administratrice	QC, Canada
Sarah Martel	administratrice	QC, Canada

Ayant quitté en cours d'année : Sébastien Trudel (Qc, Canada) et Suzie Laure Fopa Dongmo (Congo RDC).

Les rencontres du conseil d'administration

- 8 rencontres régulières
- 2 rencontre spéciale
- 1 rencontres de planification stratégique
- 7 rencontres en comités de travail
- Assemblée générale annuelle

Développement et structuration

En pleine croissance depuis les dernières années, Le Tremplin a connu une fois de plus en 2016-2017 une année riche en développements et en démarches structurantes, dont les retombées seront très importantes non seulement en termes de services offerts aux personnes immigrantes, mais également sur le plan du développement organisationnel, de l'efficacité de l'équipe de travail et des perspectives d'avenir pour Le Tremplin. Partenaire majeur dans ces démarches structurantes, la Ville de Lévis a octroyé au Tremplin, via la Politique de soutien aux projets structurants, une aide financière importante qui a été déterminante dans le succès de nombreux projets qui marqueront un point tournant dans le développement organisationnel du Tremplin. En voici deux qui ont revêtu une importance particulière.

Création d'une mémoire organisationnelle

En 9 ans d'existence, Le Tremplin a beaucoup évolué : informatisation des registres, création de nouveaux postes, embauche de personnel, bonification de son offre de services, développement de nouveaux partenariats... En phase avec la croissance rapide de la population immigrante de Lévis, l'organisme s'est développé et s'est structuré à toute vitesse, si bien que le temps a fait défaut pour documenter les différentes tâches inhérentes à chaque poste. Ce point est apparu important dans le Cadre de gestion des risques de l'organisme, et le conseil d'administration a pris la décision d'inscrire au plan d'action de la planification stratégique 2016-2019 la création d'une mémoire organisationnelle, défi de taille auquel s'est attaqué l'équipe de travail cette année. En phase I du projet, les tâches les plus cruciales de chaque poste ont été documentées. Le projet avance bien et se poursuivra tel que prévu en 2017-2018.



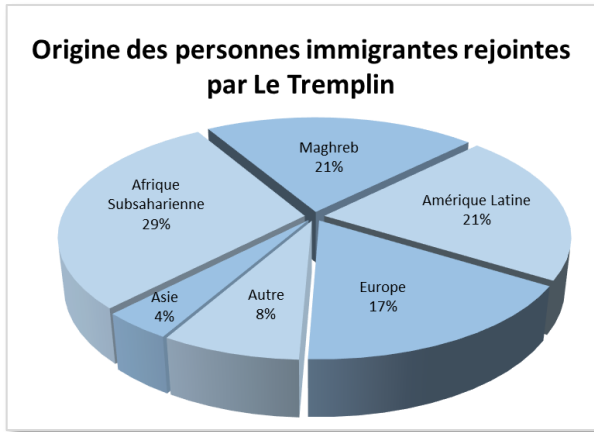
Refonte du site Internet

Le Tremplin travaillait depuis un an à la refonte de son site Internet avec l'appui d'un comité multidisciplinaire de bénévoles. Le site Internet du Tremplin ne correspondait effectivement plus aux besoins et à l'image de l'organisme en constant développement.

Le nouveau site Internet, mis en ligne en mars 2017, présente une interface plus dynamique et actuelle, permet une meilleure navigation et est adapté aux technologies mobiles. Il donne accès à de nouveaux contenus et fonctionnalités. De plus, l'information y est mieux structurée et donne des renseignements plus précis sur les services et activités offerts par l'organisme. Le nouveau site est par ailleurs conçu pour donner aux employés un accès à l'entretien et aux mises à jour à l'interne. Cette nouvelle plateforme permet également une gestion beaucoup plus efficace des listes d'envoi, et certaines de ses fonctionnalités nous permettront de faire une refonte de l'infolettre du Tremplin.

Le projet de refonte du site Internet a donc permis d'atteindre différents objectifs : mieux rejoindre notre clientèle, obtenir un gain d'efficacité et de temps à réinvestir dans nos services, et améliorer l'image de marque de l'organisme. Le projet a en outre donné au Tremplin l'occasion de se doter d'un énoncé de vision.

Services aux personnes immigrantes



Le Tremplin est souvent la première porte à laquelle frappent les nouveaux arrivants au début de leur processus d'installation et d'intégration à Lévis.

Les besoins sont nombreux : en changeant de pays, non seulement les personnes immigrantes laissent derrière eux leur réseau, leur famille, leur emploi, leur ville et leur statut social, mais ils vivent également de nombreux chocs culturels et sont confrontés aux difficultés face au défi de taille que représente l'intégration dans une nouvelle culture dans une société où tous leurs repères sont à reconstruire.

Le Tremplin offre donc par ses services un accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes dans leurs différentes démarches d'installation et d'intégration à Lévis dans une approche favorisant l'empowerment et l'autonomie.

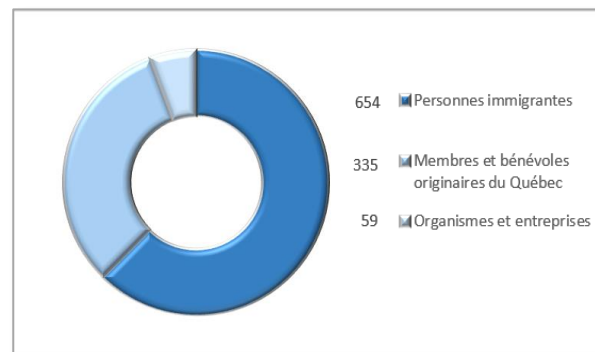
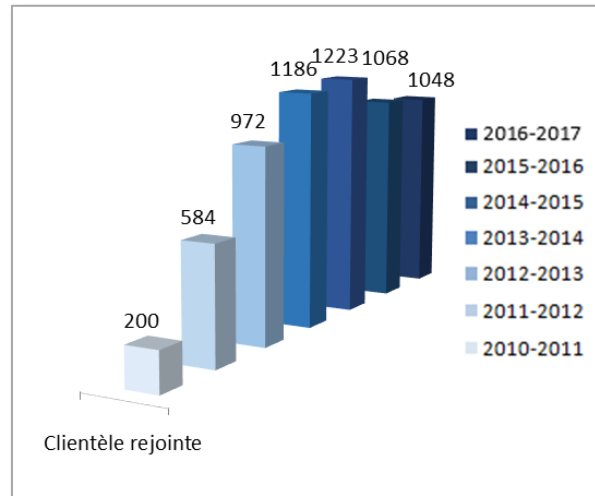
En 2016-2017, Le Tremplin a rejoint **1 048 personnes** par ses services. Les personnes immigrantes qui fréquentent Le Tremplin proviennent de **49 pays** et parlent 35 langues maternelles.

Accueil et information

Notre clientèle se présente avec des besoins multiples et variés, que ce soit pour des demandes d'accompagnement et de soutien ou pour des demandes d'information, concernant notamment le logement, l'immigration, l'aide alimentaire, vestimentaire ou matérielle, les ressources communautaires, les services publics et gouvernementaux, etc.

Le Tremplin travaille donc avec une soixantaine de partenaires du milieu de manière à assurer un référencement efficace et à créer un tissu social autour des nouveaux arrivants.

Les personnes immigrantes sont accueillies et accompagnées dans leurs démarches par notre intervenante, assistée par une équipe de bénévoles chevronnés et spécialement formés à cette tâche. À cet effet, Le Tremplin dispose de son propre guide des ressources de Lévis, qui permet non seulement d'outiller les bénévoles dans l'accompagnement de personnes immigrantes, mais également de guider les nouveaux arrivants dans leur installation et leur intégration à Lévis et de leur faciliter la prise en charge de leurs démarches.



Accompagnement et aide à l'installation

Le Tremplin accompagne les personnes immigrantes dans leurs premières démarches d'installation à Lévis ainsi que tout au long de leur intégration dans leur société d'accueil. Cet accompagnement est dispensé tant grâce à notre service d'accueil et d'informations, où les nouveaux arrivants sont suivis par l'intervenante de l'organisme, que grâce au travail de bénévoles qui les soutiennent ponctuellement dans différentes démarches telles que les différentes démarches administratives nécessaires à l'arrivée dans un nouveau pays. Cette aide peut prendre la forme d'un accompagnement physique dans une ressourcerie, une banque alimentaire, une visite de logement, etc. En 2016-2017, **14 bénévoles** ont consacré **148 heures** en accompagnement et aide à l'installation au bénéfice des personnes immigrantes de Lévis.

Jumelage et aide aux devoirs

Le jumelage consiste à apparier un Lévisien de longue date avec une personne ou une famille immigrante nouvellement arrivée à Lévis. Ces rencontres régulières permettent à celle-ci de briser son isolement, d'élargir son réseau, de connaître sa terre d'accueil, d'apprendre le français, de recevoir de l'accompagnement dans ses démarches d'installation et d'intégration, etc. Suivant la demande de quelques familles immigrantes, ce jumelage peut également prendre la forme d'aide aux devoirs. Le Tremplin s'est engagé à ce que chacune des familles nouvellement arrivée à Lévis puisse être rapidement jumelée avec un bénévole pour faciliter son intégration. En 2016-2017, les **34 bénévoles** en jumelage et aide aux devoirs ont effectué **1 019 heures** de bénévolat. **23 jumelages et 10 aides aux devoirs** ont été actifs au cours de l'année.

Activités de rapprochement interculturel

Différentes activités de rapprochement sont offertes par Le Tremplin tout au long de l'année de manière à donner aux personnes immigrantes l'occasion de se familiariser avec leur société d'accueil tout en brisant leur isolement et en reconstruisant leur réseau. Un calendrier annuel d'activités est planifié en fonction des besoins sondés auprès de notre clientèle. Les thèmes sont choisis de manière à favoriser l'intégration des nouveaux arrivants à Lévis. Les activités sont décrites aux pages suivantes.

Grâce notamment à la contribution du comité interculturel, du comité café-conférences et du comité cuisines du monde, **35 activités** ont été tenues cette année, rejoignant au total **2 540 personnes**. En tout, les bénévoles ont mobilisé **696 heures** de leur temps pour mener à bien ces activités.

Tableau récapitulatif des activités de rapprochement interculturel

	Nombre d'activités	Nombre de participants
Cafés-conférences	12	194
Cuisines du monde	3	78
Activités de sensibilisation	15	1 131
Activités ponctuelles	5	1 137
Total	35	2 540

Cafés-conférences

Le rôle de la police



Les cafés-conférences sont des activités de rapprochement interculturel au cours de laquelle une conférence d'environ une heure est donnée par une personne-ressource sur un thème touchant l'intégration dans une nouvelle culture.

La conférence est suivie d'un moment d'échanges informel sur le sujet permettant aux participants de créer des liens entre eux et de briser leur isolement.

Les organismes en employabilité



Les thèmes des cafés-conférences sont choisis en fonction des demandes les plus fréquemment rencontrées et des suggestions recueillies auprès de notre clientèle.

Ainsi, Le Tremplin s'assure d'offrir aux nouveaux arrivants un calendrier d'activités répondant à leurs besoins et constituant une réelle occasion de faciliter leur installation et leur intégration à Lévis.

En tout, grâce aux **12 bénévoles** qui ont mis **77 heures** à contribution, **12 café-conférences** ont été tenus, réunissant **194 personnes**. Vous trouverez ci-dessous la liste des différentes activités organisées ainsi que les partenaires qui y ont contribué à titre de conférenciers.

- **L'entrepreneuriat** – Carrefour Jeunesse Emploi Desjardins et Chutes-de-la-Chaudière, Commission scolaire des Navigateurs, Ville de Lévis
- **Le rôle de la police** – Service de police de la Ville de Lévis
- **Préparation à la citoyenneté canadienne** – Citoyenneté et Immigration Canada, Carol-Ann Drouin, historienne
- **La santé et les services sociaux** – CLSC de Lévis
- **Les organismes en employabilité** – APE, Connexion Emploi, Carrefour Jeunesse Emploi Desjardins et Chutes-de-la-Chaudière, Gestion Travail Chaudière-Appalaches, Passage Travail
- **Les droits de la famille** – TCRI
- **L'hiver québécois** – Éconologis et nos bénévoles
- **Vivre ensemble dans la diversité** – Ligue des droits et libertés de Québec
- **Le système scolaire québécois** – Carrefour Jeunesse Emploi Desjardins
- **Questions d'argent** – Caisse Desjardins de Lévis
- **Les impôts au Québec** – Khaled Chikh, comptable agréé
- **La sexualité des femmes immigrantes** – Sex'plique

Cuisines du monde

Pays invité : le Cameroun



Il s'agit d'une activité au cours de laquelle, à travers une démonstration culinaire, les participants de toutes origines sont amenés à se côtoyer et à partager leur culture. L'organisation de cette activité est prise en charge par un comité organisateur formé de 5 bénévoles.

Les **3 ateliers** organisés ont réuni **78 participants** et ont été rendus possibles grâce à la

contribution de **31 bénévoles**, qui y ont consacré **233 heures**. Le succès des cuisines du monde est également dû à notre partenariat avec l'école secondaire Guillaume-Couture, dont les étudiants sont présents à chaque activité pour guider les participants et s'occuper des enfants durant l'atelier.

L'école accueille les activités du Tremplin depuis février 2012, et, depuis, les élèves ont donné à l'organisme 802 heures de bénévolat. Le Tremplin remercie l'école et son équipe pour ce partenariat durable.

Sensibilisation

Témoignage – campagne Centraide



Cette année, **15 activités** ont été réalisées cette année dans le but de mieux faire connaître les réalités vécues par les personnes immigrantes et de mettre en lumière l'apport positif de l'immigration auprès de la communauté lévisienne.

Grâce notamment à la contribution de **11 bénévoles** et aux **31 heures** qu'ils ont consacrées à la tenue de ces activités, **1 131 personnes** ont pu être sensibi-

lisées, un succès inégalé depuis les dernières années. Cette année, Le Tremplin s'est beaucoup engagé dans la campagne de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, l'un de ses plus importants partenaires financiers, en livrant pas moins de 7 témoignages devant 246 personnes.

- Témoignages présentés à **150 étudiants** dans des classes d'anthropologie du Cégep de Lévis-Lauzon par des personnes immigrantes fréquentant Le Tremplin;
- Kiosques d'information tenus dans différents événements ayant rejoint plus de **650 personnes**;
- Témoignages au sein de 7 entreprise présentés dans le cadre de la campagne de financement de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches auprès de **246 personnes**;
- Rencontre de sensibilisation auprès de **50 jeunes** du Patro de Lévis.
- Table ronde tenue au Cégep de Lévis-Lauzon portant sur et les femmes immigrantes – **35 personnes**;

Activités ponctuelles

Dîner interculturel du temps des Fêtes



Les objectifs de ces activités sont de favoriser le réseautage et d'offrir aux personnes immigrantes une occasion de découvrir différents aspects de la culture québécoise.

Ces activités permettent par le fait même de briser l'isolement vécu par les personnes immigrantes et de sensibiliser la population lévisienne aux réalités vécues par celles-ci et à l'apport positif de l'immigration.

32 bénévoles ont travaillé **355 heures** à l'organisation de ces **5 activités**, qui ont rejoint pas moins de **1 137 personnes**. Pour faire de ces activités un succès, Le Tremplin a tissé d'étroits partenariats avec des acteurs du milieu, comme en témoigne le calendrier décrit ci-dessous.

- **Cabane à sucre** – CAIDI Beauce-Nord, Liaison immigration Bellechasse, Groupe Autobus Auger
- **Célébrons l'orient** – Maison de la Famille Rive-Sud; activité tenue dans le cadre de la Semaine québécoise des familles
- **Grand pique-nique familial** – Maison de la Famille Rive-Sud, Patro de Lévis, OMH de Lévis, Maison des jeunes Défi-Ado, Espace Jeunesse l'Espéranto; activité tenue dans le cadre de la Fête des voisins
- **Dîner interculturel du temps des Fêtes** – École secondaire Guillaume-Couture, Ville de Lévis
- **Initiation à la raquette hivernale**

Service aux entreprises

Arrivée des premiers travailleurs étrangers

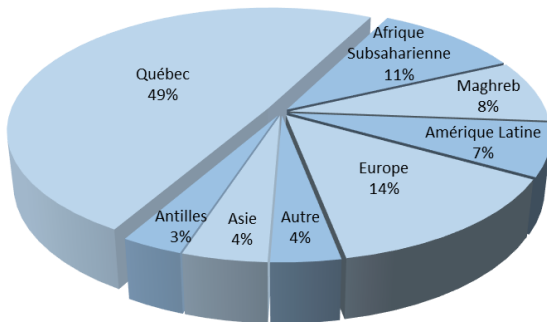


Devant la rareté de main-d'œuvre dans la région, de plus en plus d'entreprises de Lévis font appel à des travailleurs étrangers pour combler leurs besoins de personnel. Or, ayant un statut temporaire, ces travailleurs n'ont accès qu'à très peu de services. Ils se retrouvent donc dans une position de vulnérabilité dans leur nouveau contexte de vie et de travail et vivent différentes embûches qui peuvent compromettre leur désir et leur capacité d'intégration. Afin avant tout de combler un trou de services auprès de ces travailleurs étrangers, Le Tremplin a lancé une offre de services aux entreprises visant à les accompagner dans l'intégration et l'installation de leurs travailleurs. En avril 2016, Le Tremplin a décroché un premier contrat.

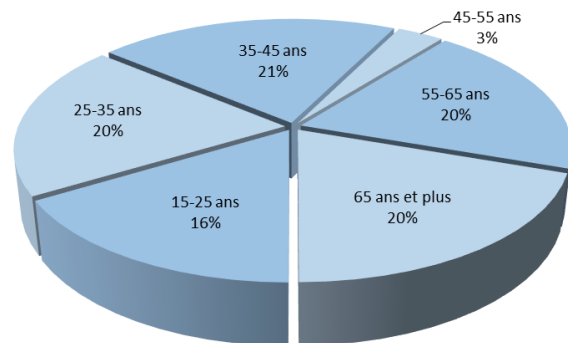
Le développement de ce service a été réalisé par Mylène Dion, chargée de projet, puis Chams Deen Chitou, agent de développement. Les subventions accordées pour le démarrage du projet s'étant terminées au 31 mars, nous avons eu le regret de voir M. Chitou nous quitter. L'opérationnalisation de ce volet d'économie sociale est actuellement coordonnée par le directeur de l'organisme.

Bénévolat

Origine des bénévoles du Tremplin



Âge des bénévoles du Tremplin



89 % sont des Lévisiens
69 % sont des femmes

Le Tremplin mobilise un réseau de **167 bénévoles** originaires de **26 pays** différents; Québécois d'origine ou néo-québécois, retraités, salariés ou étudiants, jeunes ou moins jeunes, Le Tremplin invite les bénévoles qui ont à cœur sa mission à s'impliquer dans toutes les sphères d'activités de l'organisme, que ce soit au conseil d'administration, dans l'organisation d'activités ou pour des services plus personnalisés comme de l'accompagnement ou du jumelage. Les bénévoles se voient également confier la coordination des certains comités, et les plus anciens contribuent à l'accueil des nouveaux grâce à un système de mentorat. Essentiels au bon fonctionnement de l'organisme, Le Tremplin met tout en œuvre pour mettre les bénévoles au cœur de l'organisme et favoriser l'action bénévole au sein de celui-ci. De fait, Le Tremplin est souvent cité en exemple en matière d'action bénévole, tant pour ses bonnes pratiques d'accueil, d'empowerment et de reconnaissance de ses bénévoles que pour sa structure de gestion du bénévolat. Son approche lui a valu de belles reconnaissances au fil des années, dont le prestigieux prix Hommage bénévolat Québec 2015.

Comités de bénévoles

- 8 comités formés du directeur et de membres du CA, dont 4 permanents et 4 *ad hoc*, ayant des mandats relatifs au développement organisationnel ou à la gouvernance
- 4 comités organisateurs d'évènements
- 4 comités de soutien aux employés

Les bénévoles à l'accueil

Le poste de bénévole est un poste structuré où des bénévoles s'alternent à horaire fixe pour assurer une présence à la réception. Les bénévoles sont spécialement formés par le personnel de l'organisme tant pour effectuer les tâches inhérentes à leur poste que pour prendre en charge des responsabilités qui contribuent grandement à l'efficacité de l'équipe : mise à jour du site web, gestion des archives, invitation à nos activités, soutien administratif, et j'en passe! En plus de permettre de gérer efficacement la réception d'appels et l'accueil de la clientèle, les bénévoles à l'accueil offrent donc un soutien des plus précieux aux employés en accomplissant une somme impressionnante de travail. Pour accomplir ces fonctions, ils sont outillés grâce un livre de procédures qu'ils contribuent eux-mêmes à développer.

Les bénévoles à l'accueil sont au cœur de la vie quotidienne de l'organisme et permettent de le faire avancer beaucoup plus loin. En 2016-2017, c'est **823 heures** de soutien administratif qui ont été données à l'équipe salariée, en grande partie par les bénévoles à l'accueil.

Recrutement et accueil des bénévoles

Devant une augmentation marquée de sa clientèle depuis les dernières années, Le Tremplin a choisi de mettre le bénévolat au centre de ses pratiques de supporter au maximum sa clientèle. Les bénévoles sont donc recrutés et sélectionnés dans une approche personnalisée et humaine afin qu'ils puissent mettre de l'avant leurs intérêts et leurs compétences.

Grâce à un formulaire de manifestation d'intérêt et à un tableau décrivant les différents postes bénévoles offerts au Tremplin, les futurs bénévoles peuvent au préalable situer leur motivation et leur intérêt à œuvrer pour l'organisme. Ils rencontrent ensuite un comité formé de la chargée de bénévoles et d'une bénévole coordonnatrice de l'accueil des bénévoles au cours d'une entrevue de sélection centrée sur l'apport souhaité par le bénévole de manière à pouvoir les orienter vers des tâches qui mettront en valeur leur aptitudes et leurs intérêts. Suite au processus de sélection, ils sont conviés à une séance d'accueil ayant pour objectifs de leur permettre de mieux connaître Le Tremplin, de bien comprendre leur rôle et de se sentir mieux outillé pour participer activement à la vie associative de l'organisme. Au cours de la séance, une courte formation sur l'immigration et les démarches d'intégration est offerte aux nouveaux bénévoles, suivie d'une présentation complète de l'organisme : origine, mission et valeurs, services, organigramme et bénévolat, qui inclut un témoignage d'un bénévole de l'organisme, le tout de façon conviviale et interactive. Enfin, les nouveaux bénévoles signent le code de déontologie de l'organisme ainsi qu'un formulaire d'engagement réciproque. Cette approche est appréciée des nouveaux bénévoles et contribue grandement à leur sentiment d'inclusion et d'appartenance à l'organisme.

Parallèlement, Le Tremplin a continué à axer ses efforts de recrutement sur des bénévoles offrant un engagement minimal de 3 à 6 mois, ce qui a permis une économie considérable d'énergie en termes de formation, de recrutement et de rétention. De fait, malgré une diminution substantielle du nombre de bénévoles ayant été actifs au cours de l'année, le nombre d'heures de bénévolat qu'ils ont offert au Tremplin a connu une légère hausse par rapport à l'an dernier.

Recrutement des bénévoles

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Bénévoles en début d'année :	89	122	123	97
Recrutés en cours d'année :	+94	+77	+34	+25
Bénévoles ponctuels :	125	83	62	45
Actifs durant l'année :	308	282	219	167
Ayant quitté en cours d'année :	-61	-76	-60	-84*
Bénévoles en fin d'année :	122	123	97	83

**Importante mise à jour des registres*

Formation et encadrement

En plus des 3 séances d'accueil tenues en 2016-2017 et des formations individuelles offertes aux bénévoles qui intègrent de nouvelles fonctions, un coaching personnalisé est intégré à l'encadrement fourni aux bénévoles, et ce tout au long de leur engagement au sein de l'organisme. Soucieux d'offrir de la formation continue à ses bénévoles afin de mettre à leur disposition tous les outils nécessaires à leur mandat, Le Tremplin a également réalisé un calendrier de 3 activités de formation, auxquelles 21 bénévoles ont participé :

- L'accueil de la clientèle
- L'accompagnement des personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration
- La fiscalité des organismes de bienfaisance.

Reconnaissance

Pour Le Tremplin, les bénévoles sont des personnes compétentes, riches de leurs expériences personnelles et professionnelles et méritant d'être reconnues à leur juste valeur. De façon quotidienne, Le Tremplin reconnaît l'importance de ses bénévoles en offrant des sourires, des « merci », en s'intéressant à chacun. Pour nous, chaque bénévole est unique et mérite qu'on lui accorde de l'attention, car c'est l'ensemble des bénévoles du Tremplin qui nous permet de réaliser notre mission.

À l'occasion de son 9^e anniversaire de fondation, le 15 septembre 2016, Le Tremplin a honoré 37 bénévoles et a décerné 12 certificats de reconnaissance de 3 et 5 ans de bénévolat au sein de l'organisme. Au son de la musique du *Vieux Lévis Jazz Band*, un vin d'honneur et des hors-d'œuvre ont été servis, suivis des allocutions du président du Tremplin, d'un député et d'une représentante de Centraide. La soirée a été par le fait même l'occasion d'échanges entre les bénévoles de tous âges et de toutes origines.

Le Tremplin adhère en outre au Programme de reconnaissance de l'expérience bénévole (PREB), grâce auquel l'organisme est en mesure d'émettre des certificats reconnaissant les compétences professionnelles développées par ses bénévoles dans le cadre de leurs fonctions. Cette approche contribue à promouvoir l'action bénévole au sein de l'organisme et à valoriser le bénévolat, notamment chez les jeunes et les nouveaux arrivants, en tant qu'expérience significative.

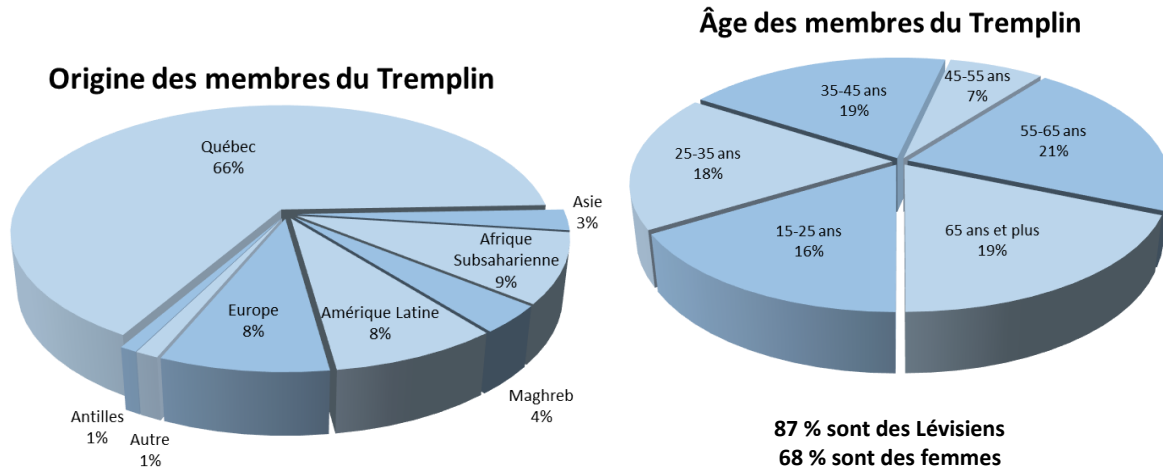
Enfin, dans son Journal Le Tremplin, l'organisme est fier de donner une place d'honneur à ses bénévoles dans une chronique intitulée *Être bénévole au Tremplin*. On y présente un bénévole du mois de manière à valoriser son implication au Tremplin et à mettre de l'avant une offre d'emploi bénévole en lien avec l'expérience de ce bénévole au sein de l'organisme.

Tableau des heures de bénévolat par activité

	Bénévoles actifs*	Bénévoles ponctuels*	Nombre d'heures
Conseil d'administration	9	0	633
Aide à l'installation	14	0	148
Jumelage et aide aux devoirs	34	0	1 019
Promotion			
• Promotion et représentation	13	4	459
• Journal Le Tremplin	35	16	361
Rapprochement interculturel			
• Cafés-conférences	10	2	77
• Cuisines du monde	12	19	233
• Sensibilisation	8	3	31
• Activités ponctuelles	27	5	355
Financement			
• Autofinancement	41	2	802
• Service aux entreprises	6	4	101
Soutien administratif	21	3	823
Déménagement	7	10	113
Formation et reconnaissance	44	6	204
Total :			5 359

*Note : un bénévole peut s'impliquer dans plus d'une activité. Au total, 122 bénévoles actifs et 45 bénévoles ponctuels ont contribué activement à la mission du Tremplin en 2016-2017.

Membres



Les membres du Tremplin sont originaires de **27 pays** différents. 66 % sont d'origine québécoise, ce qui dénote une ouverture du milieu d'accueil envers les personnes immigrantes et démontre une réussite dans nos efforts pour faire de Lévis une terre d'accueil de l'immigration. Le Tremplin compte, en 2016-2017, **285 membres** de tous âges et de toutes origines, parlant au total 18 langues maternelles différentes.

Les membres du Tremplin sont des personnes qui soutiennent la mission de l'organisme. Ils acceptent d'adhérer aux valeurs de solidarité et d'entraide, de respect des différences et de la dignité et d'accueil inconditionnel.

En payant leur cotisation annuelle, les membres ont droit de vote à l'assemblée générale et sont admissibles comme bénévoles actifs de l'organisme. Ils bénéficient également d'une réduction sur le coût de certaines activités et sur les publications dans le Journal Le Tremplin.

Recrutement des membres

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Membres en début d'année :	239	231	227	212
Recrutés en cours d'année :	+106	+97	+63	+73
Actifs durant l'année :	345	329	290	285
Ayant quitté en cours d'année :	-114	-102	-78	-176*
Membres fin d'année :	231	227	212	109

**Importante mise à jour des registres*

De plus, Le Tremplin a recruté **4 nouveaux membres corporatifs**, pour un total de 23 membres en 2016-2017. Sont membres corporatifs les organismes à but non lucratif ou les entreprises qui veulent soutenir la mission du Tremplin. Ils acceptent de respecter les règlements généraux et le code de déontologie de l'organisme et paient leur cotisation annuelle.

Vie associative

Le Tremplin met beaucoup d'efforts pour le maintien d'une vie associative engagée au sein de l'organisme. Non seulement les membres sont incités à donner leur opinion sur les orientations du conseil d'administration, le choix des activités, etc., mais surtout, ils ont la possibilité, à travers différents comités ou en émettant des suggestions, de prendre part aux décisions concernant leur organisme et de participer à son essor.



Journal Le Tremplin

L'un des premiers principes d'une vie associative engagée étant d'offrir aux membres de l'organisme la chance d'être bien informés de ses activités, Le Tremplin se fait un point d'honneur de partager à ses membres, sous la rubrique intitulée *Nouvelles du Tremplin*, les dernières orientations et décisions du conseil d'administration

Le Tremplin est fier d'avoir bonifié, cette année encore, le Journal Le Tremplin, son infolettre mensuelle.

Grâce au soutien des **51 bénévoles** qui ont consacré **361 heures** à la rédaction, à la correction et au montage, notre journal est riche en témoignages et en informations utiles à l'intégration des personnes immigrantes. Il présente également le parcours d'une personne immigrante, chronique visant à sensibiliser la population lévisienne à l'apport positif de l'immigration.

Membres corporatifs

Alliance-Jeunesse
APE (Services d'aide à l'emploi)
Café La Mosaïque
CALACS à tire-d'aile
CÉA des Navigateurs
Centre d'action bénévole BLL
Centre Femmes l'Ancre
CJE Lotbinière

Clean International
Connexion Emploi ressources femmes
Coopérative de services Rive-Sud
CPE La Petite Grenouille
Écolivres
GRT habitation Lévy
Hôtel motel l'Hospitalité
L'ADOberge

Le Grenier
Maison de la famille Chutes Chaudière
Maison de la famille Rive-Sud
Ressourcerie de Lévis
Paroisse Saint-Joseph-de-Lévis
Partage au masculin
Passage-Travail/CJE de Lévis

Organismes dont Le Tremplin est membre

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches • Centre d'action bénévole BLL
Bénévoles d'expertise • CAFOL • Corporation de développement communautaire de Lévis

Autofinancement

Gala-bénéfice – panel de la 1^{re} partie



Gala-bénéfice

Le 5 octobre 2016, le comité gala, formé de l'intervenante et d'une équipe de bénévoles chevronnés, s'est surpassé en tenant un gala-bénéfice au succès sans précédent : près de **10 000 \$** ont été générées en retombées pour l'organisme, soit près du double de l'édition précédente. L'évènement s'est par ailleurs démarqué par la tenue, en première partie, d'un panel de discussion où 8 lévisiens originaires de 8 pays différents ont livré avec humour des anecdotes relatant des moments cocasses de leur intégration dans la société québécoise. **127 personnes** ont pris part à cette soirée haute en couleurs où l'humoriste Eddy King a su séduire la foule.

Le monde dans mon assiette

Lancé en mars 2015, *Le monde dans mon assiette* est un livre de recettes rassemblant les meilleures recettes cuisinées lors des ateliers Cuisine du monde. La réalisation de ce livre a été rendue possible grâce à une équipe de 47 bénévoles qui, orchestrés par un comité multidisciplinaire, ont travaillé sans relâche pour mener à bien ce projet. Une levée de fonds a permis de financer l'impression des 600 exemplaires de ce livre, de sorte que chaque dollar recueilli grâce à ce moyen d'autofinancement soit investi directement en services aux personnes immigrantes. En 2016-2017, la vente de ce livre a généré près de **2 000 \$** pour Le Tremplin.

Épluchette des blés d'Inde à saveur interculturelle

Malgré la température peu clémente, l'épluchette du Tremplin fut couronnée de succès : **170 participants** ont pu savourer cet évènement dans une ambiance interculturelle en profitant des différentes activités familiales tenues par Le Tremplin. L'activité aura généré des retombées de plus de **1 000 \$**.

Publicité dans le Journal Le Tremplin

En offrant aux entreprises, à ses partenaires communautaires et aux particuliers des espaces publicitaires dans le Journal Le Tremplin, l'organisme a su généré des revenus de plus de **1 800 \$** et les réinvestir dans sa mission.

Promotion et représentation



En 2016-2017, **13 bénévoles** ont consacré **459 heures** à la promotion de l'organisme.

Les bénévoles du Tremplin ont tout donné pour mettre leur organisme de l'avant et voir à son rayonnement.

Par exemple, un comité multidisciplinaire de bénévoles a mené à bien des travaux de refonte complète du site web. Ils se sont rencontrés à 14 reprises et ont mis 170 heures au projet, qui aura sans conteste redoré l'image de marque du Tremplin.

D'autres se sont illustrés par la participation à des événements médiatiques, la tenue de kiosques d'information, par des témoignages auprès de différents groupes, et j'en passe!

Voici les éléments les plus significatifs en 2016-2017:

- Nomination du directeur du Tremplin à titre de commissaire sur la commission consultative de la Ville de Lévis visant la création d'une Politique de développement social et communautaire;
- Allocution du directeur à titre de représentant des organismes associés à Centraide dans Bellechasse, Lévis et Lotbinière dans le cadre de l'annonce des investissements de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.
- Témoignage au sein de 7 entreprises dans le cadre de la campagne de financement de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches rejoignant plus de 240 personnes;
- Présence au lancement et à la clôture de la campagne de financement de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches;
- Participation au panel de discussion lors de la table ronde tenue au Cégep de Lévis-Lauzon portant sur l'image de soi et les femmes immigrantes;
- Présence à différentes conférences de presses en lien avec nos partenaires principaux;
- Tenue de kiosques d'information dans le cadre de différents événements;
- Présence à la cérémonie d'assermentation des nouveaux citoyens canadiens de Lévis;
- Refonte complète du site Internet;
- Refonte des cartes d'affaires;
- Impression de vestes à l'effigie du Tremplin pour nos activités interculturelles;
- Participation aux AGA de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, de la Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis, de la Corporation de développement du Vieux-Lévis, du Comptoir Le Grenier, du Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière, de la Caisse Desjardins de Lévis, et à l'AGE de fusion de Passage Travail/CJE de Lévis.

Publicité

- Site Internet : www.letremplinlevis.com
- Page Facebook
- Affiches promotionnelles des activités du Tremplin commanditées par le Journal de Lévis
- Agendas communautaires des journaux locaux
- Bottins communautaires des journaux locaux
- Annuaire de la Rive-Sud
- Programmation des loisirs de la Ville de Lévis

Partenariat

L'année 2016-2017 a été riche en développement de partenariats avec différents acteurs du milieu. De concert avec ces partenaires, Le Tremplin a pu entreprendre des actions qui ont contribué au rayonnement de l'organisme et à l'accomplissement de sa mission. Voici quelques exemples d'organismes avec qui Le Tremplin a opéré de beaux partenariats cette année. Merci à tous nos partenaires!



Ressourcerie de Lévis

La Ressourcerie de Lévis a tissé un étroit partenariat avec Le Tremplin cette année. L'entreprise d'économie sociale a prêté main forte au Tremplin en lui fournissant gracieusement, à l'occasion de son déménagement, un service de déménagement complet qui a grandement contribué au succès du projet. De plus, cette année et pour les deux années à venir, la Ressourcerie remet 1000\$ par année pour soutenir Le Tremplin dans sa mission auprès des personnes immigrantes de Lévis, en contrepartie de quoi le Tremplin accepte de devenir un point de chute pour la récupération des textiles et autres petits objets. Ce point de chute est positionné directement à l'intérieur du Tremplin, et les personnes immigrantes y ont accès sans frais.

L'école secondaire Guillaume-Couture

Depuis 2012, Le Tremplin a développé un partenariat avec l'école secondaire Guillaume-Couture. Non seulement l'école accueille en son sein les cuisines du monde et le dîner des Fêtes, des événements qui ont rassemblé cette année pas moins de 176 personnes, mais encore les élèves du programme d'études internationales s'offrent bénévolement pour voir au bon déroulement des activités : accueil des participants, animation des enfants, montage de la salle et ramassage... leur soutien compte beaucoup pour le succès de ces événements. Depuis la naissance de ce partenariat, les élèves de l'école ont donné 802 heures de bénévolat au Tremplin.

Magasin Général Rive-Sud

Le Magasin Général Rive-Sud de la Société Saint-Vincent-de-Paul fait la cueillette et la vente de meubles, vêtements et divers articles de seconde main. Grâce à des partenariats avec des organismes tels que Le Tremplin, cette ressourcerie remet en don à des familles dans le besoin des biens de première nécessité. Pour certaines familles immigrantes vivant une situation précaire à leur arrivée et devant meubler leur premier logement, l'aide du Magasin Général Rive-Sud joue un rôle prépondérant dans la réussite de leurs démarches d'installation à Lévis.

Maison de la Famille Rive-Sud

Le Tremplin et la Maison de la Famille Rive-Sud travaillent en étroit partenariat dans la réalisation d'événements phare. Nos deux organismes ont travaillé ensemble à la réalisation de la quatrième édition de la Fête de la famille, intitulée cette année *Célébrons l'orient*, qui a réuni 130 personnes. Tenue dans le cadre de la Semaine québécoise des familles, cette activité rassemble des familles d'ici et d'ailleurs sous le signe du rapprochement interculturel. Le Tremplin et la Maison de la famille ont également collaboré avec différents organismes du milieu pour tenir, dans le cadre de la Fête des voisins, un grand pique-nique familial qui a rassemblé plus de 800 personnes.

Concertation

Provincial

- Table de concertation des organismes au service des réfugiés et des immigrants (TCRI)

Régional

- Réseau des intervenants en immigration de Chaudière-Appalaches (RIICA)

Local

- Commission consultative : Politique de développement social et communautaire de Lévis
- Concertation immigration Lévis (sur la glace faute de ressources)
- Concertation logement Lévis
- Concertation femmes de Lévis
- Assemblée des membres de la Corporation de développement communautaire (CDC) de Lévis
- Table des organismes en employabilité – participations ponctuelles pour le développement de partenariats

Principaux partenaires du milieu

ACEF Rive-Sud de Québec	CSDN – École Guillaume-Couture	OFII
Alliance-Jeunesse	CSSS Alphonse-Desjardins	OMH de Lévis
APE de Lévis	Écolivres	Paroisse St-Joseph-de-Lévis
Banque à Pitons	Espace jeunesse Espéranto	Partage au Masculin
CAB BLL	Fédération des Caisses Desjardins	Passage-Travail/CJE de Lévis
CAIDI Beauce-Nord	du Québec	Patro de Lévis
Café La Mosaïque	Gestion Travail	Ressources Naissances
CALACS	GAMN	Services d'entraide de : Pintendre,
CDC de Lévis	GRT Habitation Lévy	St-Étienne, St-Romuald, Charny,
Cégep de Lévis-Lauzon	ICI	St-Jean-Chrysostome,
Centre Femmes L'Ancrage	Journal de Lévis	Breakeyville, St-Rédempteur
CJE Beauce-Sud	L'ADoberge	Service de police de la Ville de Lévis
CJE Bellechasse	Liaison immigration Bellechasse	Service de soutien aux proches
CJE Lotbinière	Magasin Général Rive-Sud	aidants
Comité <i>D'ici et d'Ailleurs</i>	Maison de la Famille Rive-Sud	SOIT
Comptoir Le Grenier	Maison natale de Louis Fréchette	UQAR
Connexion Emploi	MIFFIL	Vieux bureau de poste
Coopérative de services Rive-Sud	Mosquée de Lévis	Ville de Lévis

Partenaires financiers

Citoyenneté et Immigration Canada	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion	Mouvement Desjardins
Emplois d'été Canada	Centraide Québec et Chaudière-Appalaches	Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL)
	Ville de Lévis	

Bilan

L'exercice 2016-2017 a été très concluant sur le plan du développement organisationnel, à commencer par l'élaboration d'une planification stratégique 2016-2019. Animés par Thierry Durand, directeur général du Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière, ces travaux ont été l'occasion de se repencher sur notre mission et sur la façon dont notre offre de services nous permettait de la remplir adéquatement. Suite à ces réflexions, le comité de travail, composé du conseil d'administration, du directeur, des employés et des stagiaires, a été à même de créer un plan d'action en trois axes où la réalisation de chaque action est déterminée par un indicateur de résultat. Le Tremplin a donc déployé de grands efforts en termes d'actions structurantes, qui ont notamment conduit aux réalisations des actions suivantes en 2016-2017 :

Axe 1 : services aux personnes immigrantes

PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le taux de jumelage au premier contact de manière à être en mesure d'offrir ce service à toutes les familles nouvellement arrivées en moins de deux semaines Compléter tous les dossiers des clients actuels afin de s'assurer qu'ils soient admissibles au financement du MIDI
DÉMARCHES D'INTÉGRATION	<ul style="list-style-type: none"> Instaurer une méthode de suivi long terme et effectuer un suivi de chaque client 3 mois après le dernier service rendu

Axe 2 : développement organisationnel

GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE	<ul style="list-style-type: none"> Implanter une procédure d'autoévaluation pour le conseil d'administration Stratégie de communication organisationnelle : faire une refonte de l'infolettre
RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter les revenus de manière à pouvoir, en 2017-2018, faire l'embauche de deux nouvelles ressources Créer une mémoire organisationnelle : amorcer un procédurier pour chaque poste de manière à définir et documenter les tâches les plus importantes Implanter un système de téléphonie IP

Axe 3 : économie sociale

GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE	<ul style="list-style-type: none"> Implanter le service aux entreprises : créer une offre de services, en faire la promotion auprès de plus de 50 entreprises et obtenir 3 contrats
--------------------------------	--

Tableau comparatif

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Personnes différentes rejointes	1 186	1 223	1 068	1 048
Personnes rejointes - activités interculturelles	3 674	2 357	2 693	2 540
Activités de rapprochement interculturel	104	75	33	35
Jumelages et aides aux devoirs	35	41	32	33
Membres	345	329	290	285
Bénévoles	308	282	219	167
Heures de bénévolat	5 161	6 205	5 259	5 359

Perspectives 2017-2018

Plan d'action tiré de notre planification stratégique 2016-2019

Services aux personnes immigrantes	DÉMARCHES PRÉ-INSTALLATION	<p>Créer un formulaire d'identification des besoins <i>(IR : formulaire permettant une analyse complète des besoins préalablement à l'ouverture de dossier)</i></p> <p>Développer des outils et un contenu pour les activités de sensibilisation <i>(IR : outils et contenu adaptés à des clientèles ciblées permettant une sensibilisation aux différences culturelles)</i></p>
	PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION	<p>Structurer les suivis des clients <i>(IR : Créer une feuille de route.)</i></p>
	DÉMARCHES D'INTÉGRATION	<p>Favoriser l'engagement citoyen auprès des personnes immigrantes <i>(IR : Inclure cette priorité dans la Politique de développement social de la Ville de Lévis.)</i></p>
Développement organisationnel	GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE	<p>Mieux faire connaître nos services à nos partenaires <i>(IR : Contacter tous nos partenaires principaux.)</i></p> <p>Développer une journée annuelle de réflexion CA – employés <i>(IR : Tenir une activité de réflexion stratégique par année à compter de 2017-2018.)</i></p> <p>Revoir la stratégie de communication organisationnelle auprès des membres <i>(IR : Réévaluer la forme, le contenu et la pertinence du Journal Le Tremplin.)</i></p>
	RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES	<p>Embaucher deux nouvelles ressources <i>(IR : Créer deux nouveaux postes permanents et faire l'embauche de deux ressources.)</i></p> <p>Réviser les descriptions de poste pour les employés et les bénévoles <i>(IR : Créer de nouvelles descriptions de postes permettant d'augmenter l'efficacité de l'équipe.)</i></p> <p>Développer une base de données adaptée <i>(IR : Implanter une base de données compatible avec les exigences du Tremplin et des différents bailleurs de fonds.)</i></p> <p>Réviser la politique des conditions de travail et de gestion salariale <i>(IR : Créer une politique salariale; amender le manuel de l'employé.)</i></p> <p>Finaliser la création d'une mémoire organisationnelle <i>(IR : Définir et documenter l'ensemble des tâches significatives.)</i></p>
Économie sociale	SERVICES AUX ENTREPRISES	<p>Poursuivre le développement du service <i>(IR : Générer des revenus et les réinvestir dans la mission du Tremplin.)</i></p>

*IR : indicateur de résultat.



**Centre pour personnes immigrantes
et leurs familles**

52, côte du Passage
Lévis G6V 5S7

418 603-3512

info@letremplinlevis.com

www.letremplinlevis.com