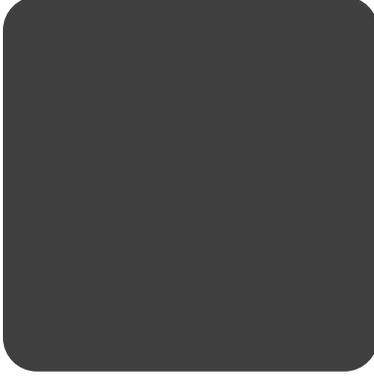
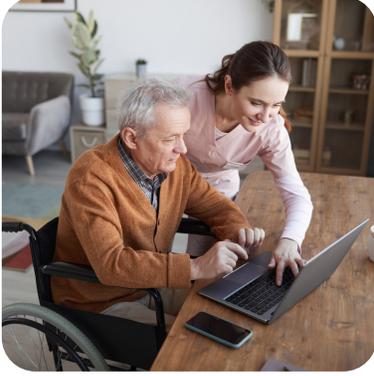
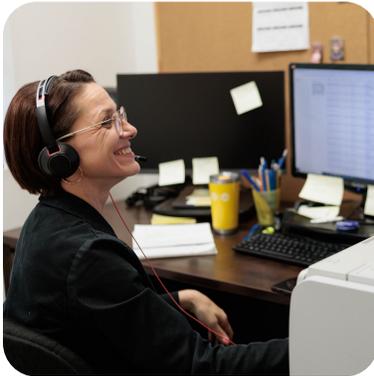


RAPPORT ANNUEL



Un rapport du

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Conseil d'administration

André Poisson - Président
France Proulx - Vice-présidente
Vincent Vu - Trésorier
Cathie Pelletier - Secrétaire
Michel Damico - Administrateur
France Le Bel - Directrice générale

De gauche à droite, Claude Lavoie (observateur), René Tremblay (observateur), Vincent Vu, Cathie Pelletier, André Poisson, Claude Maltais (observateur), Gaétan Aubin (observateur), France Proulx, France Le Bel.
Absent sur la photo : Michel Damico.

Chers membres et chers partenaires,

Il y a maintenant plus de 19 ans, Centraide Québec créait, à l'instar des États-Unis et d'autres provinces canadiennes, le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches, connu sous le nom de Service 211. La gouvernance de ce service a été confiée à un OBNL avec l'objectif d'en faire un outil de premier plan au service des populations ainsi que des organismes communautaires et sociaux.

Comptant sur la complicité des villes de Québec et Lévis, des négociations avec le ministère des Affaires sociales ont été entreprises afin que ce dernier contribue financièrement au fonctionnement de l'organisme. Prétextant que cette fonction était assumée par le 811, toutes les tentatives menées jusqu'à présent se sont avérées infructueuses, y compris la plus récente, réalisée en collaboration avec le 211 Montréal.

Malgré ces obstacles, le 211 Québec, piloté par Convergence Action Bénévole depuis maintenant 7 ans, a continué de se déployer pour devenir un service incontournable et indispensable, reconnu par ses contributeurs et ses collaborateurs. Vous serez à même de le constater dans les pages qui suivent, où vous retrouverez les nombreux services et témoignages.

Malgré ces défis, nous demeurons confiants en la pérennité du 211 et en sa capacité à contribuer au bien-être de la population et des organisations œuvrant pour le développement social.

Cordialement,
Le conseil d'administration

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



France Le Bel
Directrice générale du Centre d'information
et de référence de la Capitale-Nationale et
de la Chaudière-Appalaches
(Service 211)

Chers membres et chers partenaires,

C'est avec un profond sentiment de gratitude et d'accomplissement que je vous présente notre rapport annuel de l'année 2024-2025. Outre mon arrivée en poste en juin dernier, l'année écoulée a été marquée par de nombreux défis tels que la recherche de financement, le recrutement et un rayonnement maximal avec un minimum de moyens. Ensemble, nous avons continué à œuvrer pour honorer notre mission en faisant preuve de solidarité et de beaucoup de détermination.

Parmi nos belles réussites qui témoignent de la résilience et de l'impact réel de nos actions, nous sommes fiers d'avoir maintenu le service du 211 7/7 jours, d'avoir continué à nous perfectionner en équipe et d'avoir poursuivi le développement de nos relations communautaires

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous restons plus que jamais convaincus que chaque petit geste compte pour continuer à offrir un service humain sur l'ensemble des territoires desservis. En 2025 et au-delà, nous continuerons de chercher des solutions innovantes pour faire la promotion du 211, soutenir notre communauté et consolider le financement.

Je tiens à remercier sincèrement tous ceux et celles qui ont contribué à notre succès cette année et plus particulièrement nos bailleurs de fonds. C'est grâce à vous que nous pouvons poursuivre notre mission avec tant de conviction et d'espoir. Ensemble, nous faisons une réelle différence.

En terminant, je tiens aussi à témoigner une sincère reconnaissance à toute l'équipe et au conseil d'administration pour leur accueil exceptionnel, leur soutien et leur confiance. C'est un privilège d'occuper la fonction de directrice générale au sein du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.

France Le Bel
Directrice générale

MISSION ET SERVICE 211 EN BREF

Le service 211 participe à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en faisant connaître les ressources communautaires de proximité adaptées aux besoins sociaux des communautés.



Un répertoire en ligne de
près de 7474 ressources

Des fiches pour chaque organisme, recherche par géolocalisation ou par mots-clés et mises à jour régulières.



Accessible **par téléphone et clavardage, 7 jours sur 7**, en 240 langues.

Gratuit et confidentiel.



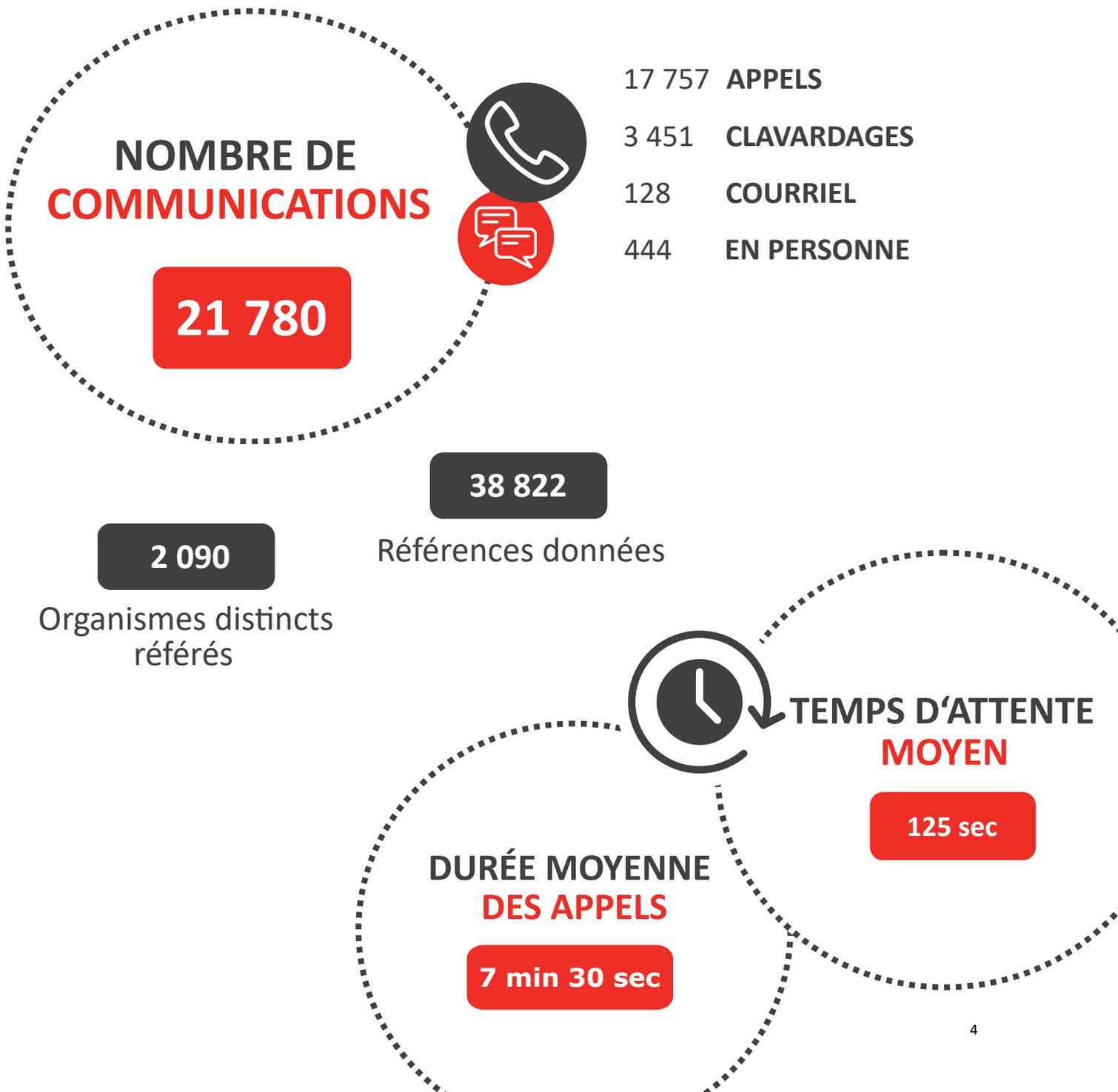
Un outil d'**analyse sociale**

Basé sur les appels et clavardages répondus, qui sert d'éclaireur aux élus et aux organismes pour connaître les besoins sociaux de leurs territoires.

STATISTIQUES

2024-2025

Voici les principales données des demandes d'aide répondues en 2024 - 2025.



QUI COMMUNIQUE AVEC LE 211?



65%

Femmes



34%

Hommes



1%

Autre

ÂGE DES DEMANDEURS

0,7 %

18 ans et moins

2,4 %

18 - 24 ans

9,7 %

25 - 34 ans

14,4 %

35 - 44 ans

13,4 %

45 - 54 ans

20,8 %

55 - 64 ans

38,6 %

65 ans et plus

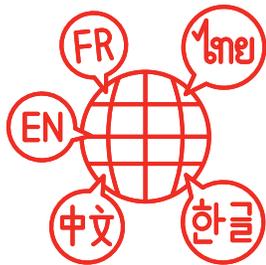


Équipe de
6 navigateurs-trices
au téléphone

QUI COMMUNIQUE AVEC LE 211?



Appelant lui-même	81,9 %
Proches	8,4 %
Intervenants	9,7 %

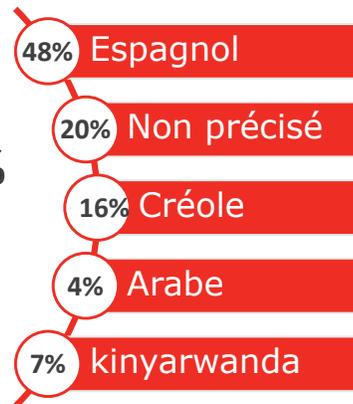


LANGUES

Français 99,36 %

Anglais 0,49 %

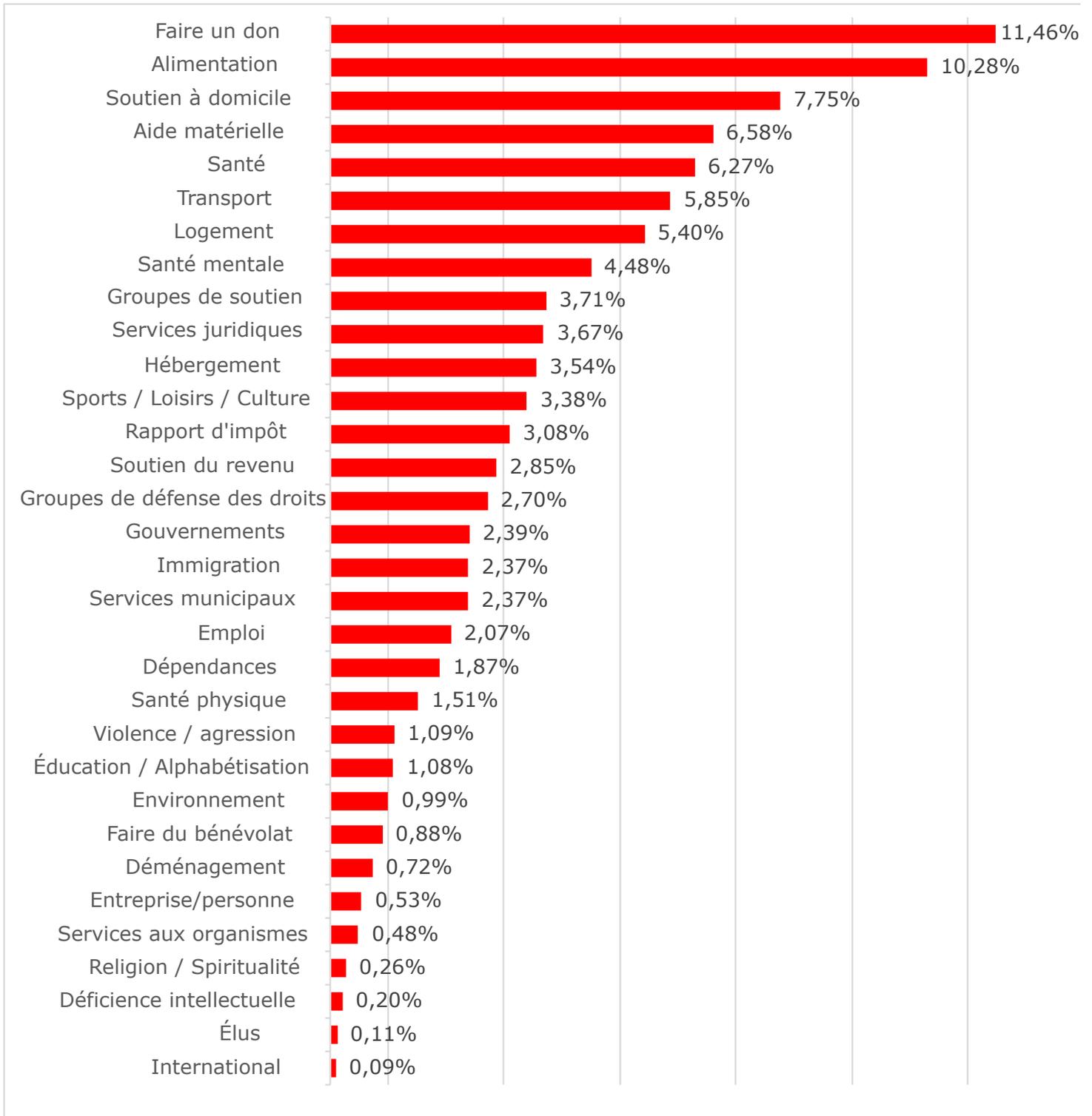
Autres 0,15%



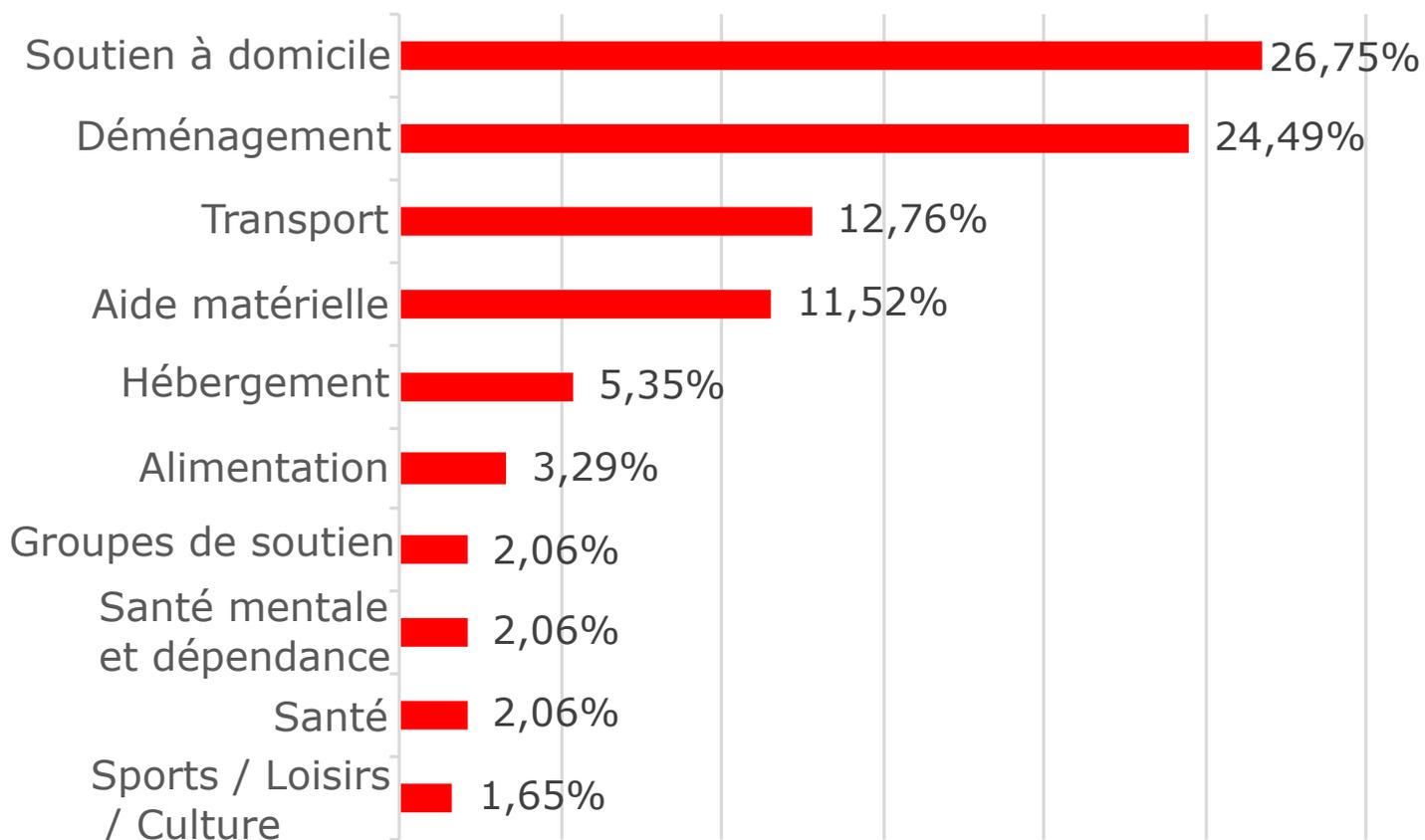
Nouveaux arrivants 1 089



BESOINS



BESOINS NON COMBLÉS - TOP 10



Un besoin est considéré comme « **non comblé** » lorsque aucun service ne peut répondre à la demande de la personne pour l'une des raisons suivantes :

- Service indisponible sur le territoire demandé.
- Conditions d'admission non remplies.
- Coûts trop élevés pour la personne.
- Horaire de service inadapté.
- Liste d'attente complète.
- Barrière linguistique.
- Service non accessible pour la personne.



DEMANDES SPÉCIFIQUES

10

Demandes liées à la Crise en Ukraine.

159

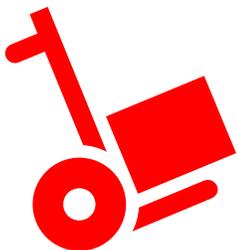
Demandes pour le programme des menus travaux, en partenariat avec la Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec.

20

Demandes liées à la Covid-19.

140

Demandes d'inscription pour des paniers de Noël d'urgence, en partenariat avec Moisson Québec et l'Armée du Salut.



Aide aux déménagements

Aide pour faire des boîtes	35
Recherche d'un camion	37
Recherche de déménageurs	75
Entreposage temporaire	15
Trous de service	61

SERVICE D'URGENCE

Services d'urgence (avec bascule)* : 27

6 911

4 Centre de crise

9 Centre de prévention du suicide

8 811

Services d'urgence (sans bascule)* : 1 074

56 911

74 Centre de crise

31 Centre de prévention du suicide

845 811

68 SOS violence conjugale



*La « bascule » téléphonique désigne le transfert d'un appel vers un service d'urgence (par exemple, le 911), effectué par les navigateurs ou navigatrices pour assurer une prise en charge rapide et efficace.

Comment avez-vous entendu parler du 211 ?

39 311

19 811

390 CLSC / CIUSSS / Hôpitaux

34 Établissements scolaires

16 Gouv. provincial

419 Organismes communautaires

7 Service de police / pompier



SERVICE WEB

Statistiques du site: 211quebecregions.ca



Nombre de **visites (Sessions)** : 207 790



Nombre de **pages vues** : 153 224



Nombre d'**utilisateurs** : 625 945



Durée moyenne des visites : 2,32 min.

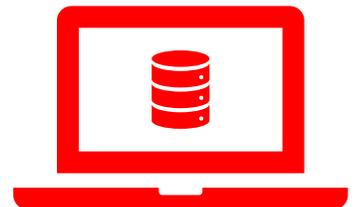


Une moyenne de 4,02 pages consultées par visites.

BASE DE DONNÉES

À la base de données, nous sommes actuellement en phase d'adaptation et de consolidation, visant à optimiser et renforcer l'efficacité de nos processus.

- 2 990 rétroactions reçues et traitées (toutes provenances, excluant les mises à jour effectuées via le site Internet des organismes).
- 3 510 corrections et modifications de dossiers (sans mise à jour complète).
- Aucun soutien bénévole pour la mise à jour des fiches cette année.
- Ajout de 40 nouveaux dossiers de services.
- 4 844 courriels envoyés pour des demandes de mise à jour.



STATISTIQUES WEB



62 %

Femmes



38 %

Hommes

ÂGE DES DEMANDEURS

7,8 %

18 - 24 ans

12,1 %

25 - 34 ans

9,4 %

35 - 44 ans

12,4 %

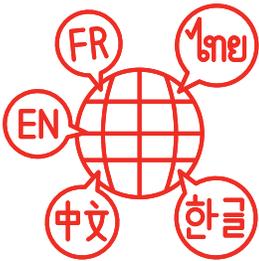
45 - 54 ans

8,9 %

55 - 64 ans

8,7 %

65 ans et plus



LANGUES

Français **84,45 %**

Anglais **14,92 %**

Autres **0,63%**

60% Espagnol

21% Non précisé

12% Portugais

4% Ukrainien

3% Arabe



FORMATIONS ET PERFECTIONNEMENT DE L'ÉQUIPE

Un grand merci à nos partenaires et aux organismes qui partagent avec nous, leurs missions et la réalité du terrain.

Au-delà des fiches descriptives, notre ambition est de permettre à nos navigateurs-trices d'orienter les appelants vers les ressources les plus adaptées, en comprenant pleinement les enjeux actuels.

Voici les formations suivies par l'équipe cette année :

- **Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du CIUSSS de la Capitale-Nationale** : Mieux comprendre l'obligation de signalement et les situations nécessitant un signalement.
- **Tel-Écoute Convergence** : Conférence-témoignage – La réalité d'un appelant régulier : perspective d'un proche.
- **Tel-Écoute Convergence** : Formation sur l'automutilation et les comportements autodestructeurs.
- **Équipe Multi de la Police de Québec** : Intervenir auprès des personnes en situation d'itinérance et les enjeux de santé mentale.
- **Comptoir Le Grenier** : Présentation de la mission de l'organisme, de ses services et de ses programmes.
- **Maison de la Famille de Québec** : Présentation de la mission de l'organisme, de ses services et de ses programmes.

RELATIONS COMMUNAUTAIRES

- Participation à la rencontre de la Table des 211 Canadiens à Halifax : Cette rencontre a été l'occasion de partager nos expériences et d'explorer de nombreuses pistes pour améliorer nos services.
- Participation au Digital Hub, sous-comité de la Table des 211 canadiens, dédié aux échanges sur les technologies utilisées par les services 211.
- Membre de l'Instance de concertation immigration Lévis.
- Membre du Carrefour d'actions territoriales (CAT) Sainte-Foy, Sillery, Cap-Rouge.
- 155 références transmises au Pôle d'informations du CAT.
- 289 visites effectuées au Carrefour communautaire.

Nouvelle application mobile 211

<https://app.211.ca/fr/accueil>



Nouvelle Application 211 Canada
L'AIDE, ÇA COMMENCE ICI



PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

- Participation à la Nuit des sans-abris.
- Présentation des services du 211 aux municipalités.
- Tenue d'un kiosque au Salon de la FADOQ.
- Tenue d'un kiosque au Salon des organismes du CEAN.
- Présentation à la Ville de Québec, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
- Présentation et kiosques pour les nouveaux arrivants, en collaboration avec la Ville de Lévis.
- Présentation à la CDC de Bellechasse lors du lancement du nouveau bottin de la CDC des Appalaches, un projet auquel le service 211 a contribué.
- Présentation aux médecins et intervenants de l'Hôpital de Saint-Georges.
- Présentation du 211 dans les classes de francisation du Centre de formation professionnelle de Lévis.
- Présentation du 211 dans les classes de francisation du Centre Mgr Marcoux, pour des élèves n'ayant pas accès aux cours de francisation du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).
- Présentation des services du 211 aux organisateurs communautaires de Lévis.
- Présentation des services du 211 aux organisateurs communautaires de Bellechasse.
- Présentation des services du 211 aux organisateurs communautaires de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
- Présentation des services du 211 aux organisateurs communautaires du Saguenay–Lac-Saint-Jean.
- Formation sur les outils du 211 dispensée à tous les employés du CAB de Québec occupant le Carrefour communautaire.



PARTENARIATS ET PROJETS

- **Partenariat avec l'Armée du Salut et Moisson Québec :**
Deuxième année du projet de distribution des paniers de Noël, avec une structure d'accès direct mise en place pour les situations de haute vulnérabilité.
- **Collaboration avec la Croix-Rouge canadienne :**
Deuxième année du projet, avec une procédure de transfert direct instaurée vers le programme d'appels amicaux.
- **Collaboration avec Emploi et Développement social Canada :**
Transmission des données sur les lits disponibles dans les ressources d'hébergement.
- **Partenariat avec la Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec :**
Deuxième année du projet, avec une procédure de transfert direct des demandes vers le service de menus travaux.
- **Projet Cahier santé mentale Lévis :**
Création d'une page dédiée sur notre site web et d'affiches dans les bibliothèques de Lévis.
 - Présenter une liste des organismes en santé mentale de Lévis.
 - Fournir des recommandations de lecture spécifiquement pour les jeunes et jeunes adultes.
 - Les organismes en santé mentale seront invités, tout au long de l'année, à présenter leurs services dans les bibliothèques de Lévis.
 - Le projet sera mis en ligne à l'automne 2025.

PARTENARIATS ET PROJETS

- **Projet de recherche PAESS de l'Université Laval au Saguenay–Lac-Saint-Jean :**
Fournir des données et des listes d'organismes pour promouvoir l'accès équitable aux services de santé pour les aînés.
- **Projet de recherche sur les soins à domicile avec le CHU de Québec - Université Laval :**
Mise en place d'une boîte vocale pour recueillir les demandes des personnes en attente d'un médecin de famille nécessitant un suivi médical à domicile.
- **Partenariat avec le Carrefour d'actions territoriales Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge :**
Formation et soutien à l'agent du pôle d'information.
L'ouverture officielle a eu lieu le 24 septembre 2024.
- **Rencontre avec la Direction générale des aînés et des proches aidants,**
Intégrer le 211 dans un projet pilote de **porte d'entrée en CLSC** dédié aux aînés.
Ce projet, visant à faciliter l'accès aux services pour les aînés, devrait être pleinement opérationnel d'ici la fin de 2025.
- **Projet de paramédecine communautaire avec Dessercom et le CHU de Québec pour lutter contre l'isolement des aînés :**
 - Le 211 oriente les paramédics vers les ressources appropriées via un clavardage privilégié, facilitant ainsi les interventions sur le terrain.

PUBLICITÉ ET PROMOTION

- Parution dans le journal de la FADOQ.
- Envoi de plusieurs centaines de matériels promotionnels à la demande d'organismes, de CLSC, de centres de services scolaires et de municipalités.
- Campagne publicitaire de Centraide pour le 211 sur l'ensemble du territoire via les circulaires Raddar.
- Publicité du 211 par la Ville de Québec au Carrefour communautaire. Campagnes sur les médias sociaux en février à l'occasion de la Journée du 211.
- Présence du 211 dans les jeux du cahier pour enfants TIGA de IGA.
- Publicité du 211 dans la vidéo d'URBANIA « Vivre 30 jours avec 829 \$, est-ce possible ? ».
- Parution dans l'édition du 31 décembre du Journal de Lévis.
- Publicité dans le bottin de la CDC de Bellechasse.

Publicité dans le bottin
de la CDC de Bellechasse

Données (extractions)

Extractions de la base de données en réponse à **46 demandes** provenant de gouvernements provincial et municipal, ainsi que d'organismes communautaires.



BESOIN D'AIDE ?

Aide alimentaire et matérielle • Logement • Santé • Emploi • Aide aux Aînés • Éducation
• Soutien aux familles • Aide à domicile • Aide aux immigrants • Activités et Loisirs ...

Composez le 211

211[®]
Québec et Régions

☎ 211
🌐 www.211quebecregions.ca
💻 Clavardage en ligne

Votre porte d'entrée vers près de 7000 ressources communautaires

Gratuit • 7/7j • 8h-19h • Confidentiel • +200 langues

Centraide
Québec
Outaouais
Appalaches
et Bas-Saint-Laurent

VILLE DE
QUÉBEC

Ville de Lévis

19
Convergence
action communautaire

MERCI À NOS PRÉCIEUX PARTENAIRES



Centraide
Québec,
Chaudière-Appalaches
et Bas-Saint-Laurent



Centraide
Régions centre-ouest
du Québec



Centraide
Richelieu-Yamaska



MERCI



Québec et Régions