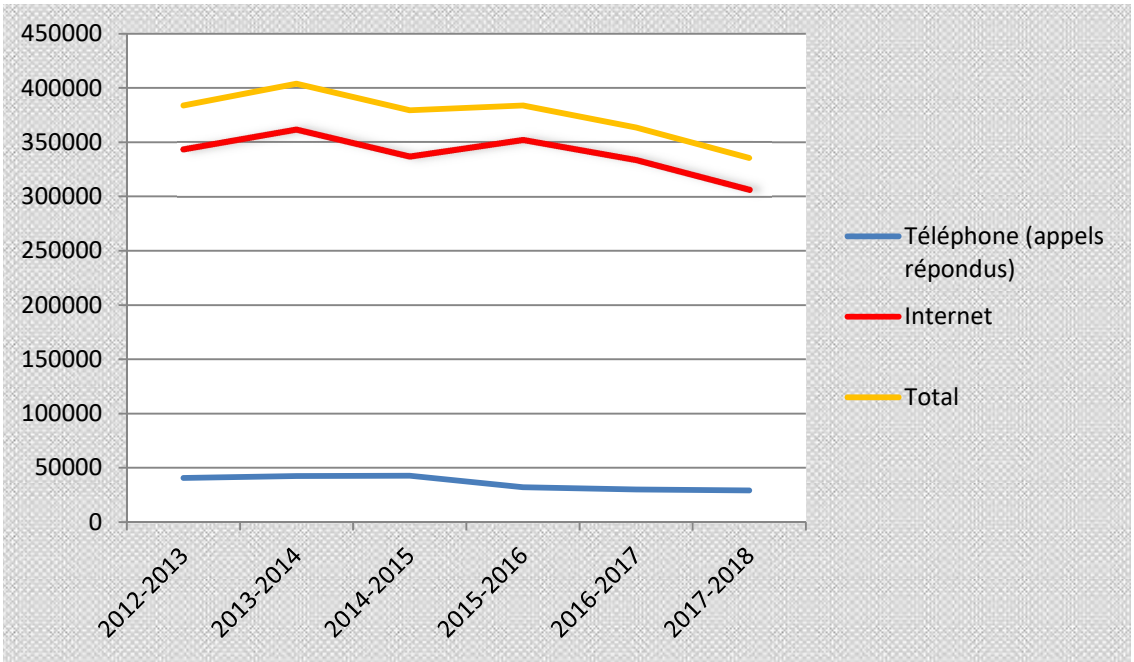
Volume d'activités 2
Provenances des appels 4
Base de données 5
Profil des utilisateurs 6
Catégories les plus référées 7
Besoins non répondus 8
Sondages de satisfaction 12

Volume d'activités

Comparatif – Toutes les régions desservies

Utilisateurs *



* Un même utilisateur peut avoir utilisé le 211 plusieurs mois; il sera donc comptabilisé à chaque mois.

	Appels répondus	Variation année précédente	Utilisateurs Internet	Variation année précédente	Total	Variation année précédente
2017-2018	29 042	- 3,5 %	306 501	- 8 %	335 543	-7,6 %
2016-2017	30 103	- 6,5 %	333 350	- 5,2 %	363 383	- 5,3 %
2015-2016	32 213	- 24,5 %	351 663	+ 4,5 %	383 876	+ 1,2 %
2014-2015	42 682	0	336 618	- 6,8 %	379 300	- 6 %
2013-2014	42 474	+ 4,4 %	361 269	+ 5,3 %	403 743	+ 5,2 %
2012-2013	40 674		343 036	+ 22,9 %	383 710	

Volume d'activités - *suite*

Comparatif – Toutes les régions desservies

Téléphone

Temps de réponse

	Appels totaux	Réponse en I/R	Temps moyen avant abandon	Temps moyen de réponse	Cible AIRS*	Durée moyenne de l'appel	Cible AIRS*
2017-2018	29 042	24 442	1 min 12 s	53 s		3 min 7 s	
2016-2017	30 103	26 727	1 min	44 s		2 min 11 s	
2015-2016	32 213	26 247	1 min 23 s	39 s		1 min 47 s	
2014-2015	42 682	33 065	1 min 10 s	23 s	45 s	1 min 38 s	2 min 30 s
2013-2014	42 522	33 155	1 min 11 s	22 s		1 min 34 s	
2012-2013	42 675	30 240	54 s	16 s		1 min 31 s	

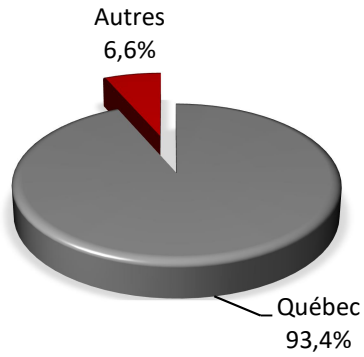
Répartition des appels reçus

	Référence	Information	Clavardage courriel autres	Total info-référence seulement	Appels fantômes
2017-2018	13 621 (45 %)	10 096 (33 %)	1 589	25 308 (83 %)	4 600 (15 %)
2016-2017	13 895 (45 %)	11 376 (37 %)	727	26 727 (87 %)	4 103 (13 %)
2015-2016	12 576 (48 %)	13 674 (52 %)	494	26 247 (81,5 %)	2 876 (10 %)
2014-2015	16 398 (38 %)	16 667 (39 %)	633	33 065 (78 %)	5 297 (12 %)
2013-2014	15 145 (36 %)	18 010 (42 %)	519	33 155 (78 %)	5 613 (13 %)
2012-2013	12 700 (31 %)	17 540 (43 %)	602	30 240 (74 %)	10 138 (25 %)

Volume d'activités - *suite*

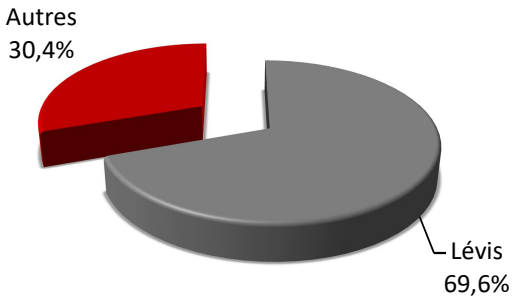
Provenance des appels

Capitale-Nationale



Autres	
Charlevoix	0,5 %
Côte-de-Beaupré	1,4 %
L'Ancienne-Lorette	1,1 %
L'île-d'Orléans	0,2 %
Jacques-Cartier	1,3 %
Portneuf	1,2 %
Saint-Augustin	0,7 %
Wendake	0,2 %

Chaudière-Appalaches



Autres	
Beauce-Sartigan	8,6 %
Bellechasse	4,6 %
L'Islet	0,8 %
Les Appalaches	1,4 %
Les Etchemins	1,4 %
Lotbinière	5,2 %
Montmagny	3,2 %
Nouvelle-Beauce	4,5 %
Robert-Cliche	0,7 %

Volume d'activités - *suite*

Base de données

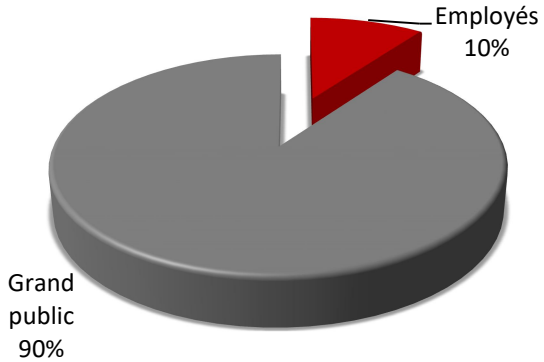
Consultation Internet de la base de données

	Pages consultées par le grand public (incluant page d'accueil)	Variation	Durée moyenne des visites	Nombre moyen de pages consultées par utilisateur
2017-2018	2,3 millions	+ 9 %	4 min	7
2016-2017	2,1 millions	+ 25 %	6 min	7
2015-2016	1,68 million	+ 12 %	5 min	5
2014-2015	1,49 million	- 2 %	4 min	6
2013-2014	1,52 million	+ 15 %	4min	5
2012-2013	1,32 million	+ 9%	4 min	5

Développement de la base de données Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

	Nombre de dossiers	Nombre de dossiers ajoutés	Nombre de dossiers mis à jour
2017-2018	3 572	291	80 %
2016-2017	3 496	120	86 %
2015-2016	3 343	177	88 %
2014-2015	3 316	229	88 %
2013-2014	3 198	127	86 %
2012-2013	3 153	147	87 %

Nombre de pages consultées par type d'utilisateur – 2017-2018



	Employés	Public
Avril	18 353	213 243
Mai	14 793	228 677
Juin	16793	164 147
Juillet	24 143	174 105
Août	17 787	172 901
Septembre	18 546	226 031
Octobre	22 883	210 859
Novembre	33 926	276 237
Décembre	25 223	130 851
Janvier	27 777	174 733
Février	21 174	179 868
Mars	23 034	178 745

Volume d'activités - *suite*

Profil des utilisateurs

Téléphone

	Provenance					
	Chaudière-Appalaches	Capitale-Nationale	MRC de la Haute-Yamaska	Autres régions	ND	
2017-2018 (N = 25 303)	2 429 (9,6 %)	18 948 (75 %)	534 (2,1 %)	323 (1,3 %)	3 069 (12 %)	
2016-2017 (N = 25 132)	2 973 (11 %)	20 179 (80 %)	550 (2,1 %)	362 (1,4 %)	1 068 (4,2 %)	
2015-2016 (N = 26 120)	3 109 (12 %)	21 571 (82 %)	671 (2,6 %)	769	-	

	Âge					
	18 ans et moins	18-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	ND
2017-2018 (N = 24 641)	17 (0,06 %)	2 578 (10,5 %)	4 834 (19,6 %)	6 908 (28 %)	6 787 (27,5 %)	3 517 (14,3 %)
2016-2017 (N = 25 244)	66 (0,25 %)	2 866 (11 %)	5 477 (22 %)	7 616 (30 %)	4 544 (18 %)	4 675
2015-2016 (N = 26 596)	60 (0,23 %)	3 618 (14 %)	6 262 (24 %)	8 036 (30 %)	4 219 (16 %)	4 401

	Profil				
	Hommes	Femmes	ND	(Intervenants)	(Pour un tiers
2017-2018 (N = 25 302)	9 179 (36,3 %)	15 462 (61,1 %)	661 (2,6 %)	(1 319)	(1 657)
2016-2017 (N = 25 244)	7 864 (31 %)	17 151 (68 %)	229	(1 979)	(2 001)
2015-2016 (N = 26 596)	8 538 (32 %)	17 899 (68 %)	159	(1 195)	(1 813)

	Langue (autre que le français)				
	Anglais	Espagnol	Arabe	Service d'interprétariat	Autres
2017-2018	87	0	1	1	1
2016-2017	92	1	1	-	-
2015-2016	93	0	0	-	-

Volume d'activités - *suite*

Catégories les plus demandées en information-référence

Téléphone

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Besoins de base	8 814 (38 %)	10 242 (38 %)	10 011 (38 %)
Aide matérielle	4 751	5 450	5 274
Alimentation	2 894	3 452	3 562
Hébergement	1 169	1 340	1 175
	4 976 (20 %)	7 082 (30 %)	4 538 (17 %)
Santé mentale	1 241	1 446	1 188
Entraide et soutien	3 096	4 876	2 638
Dépendances	639	760	712
Services gouvernementaux	3 691 (15 %)	3 776 (14 %)	6 358 (24 %)
Hôpitaux / CLSC / 811	2 136	1 975	2 329
Services municipaux	200	389	659
Services provinciaux	1 067	732	1 413
Services fédéraux	670	544	807
Police / pompiers	192	136	244
Services à domicile	1 349 (5 %)	1 714 (6 %)	1 175 (4 %)
Sports / loisirs / culture	1 025 (4 %)	1 307 (5 %)	1 403 (5 %)
Transport	1 201 (5 %)	1 180 (4 %)	1 109 (4 %)
Services juridiques	1 139 (5 %)	1 162 (4 %)	1 288 (5 %)
Groupes de défense des droits	1 178 (5 %)	1 249 (4 %)	1 052 (4 %)

Internet

	Entraide et soutien	Sports/loisirs/ culture	Santé physique	Aide matérielle	Alimentation
2017-2018 (N = 2 330 397)	934 416	829 050	750 408	674 534	539 967
2016-2017 (N = 2 108 912)	694 961	614 542	566 358	538 991	427 584
2015-2016 (N = 1 679 708)	689 393	585 100	-	609 486	495 364

Besoins non répondus – liste complète

Absences - Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

	Description
Alimentation	→ Dons de nourriture pour animaux
Aide matérielle	→ **Aide au déménagement (66 demandes)** → **Cueillette de meubles à domicile (20 demandes)** : à Stoneham (3), Shannon (3), Sainte-Brigitte-de-Laval, Boischatel, Saint-Ferréol-les-Neiges, Lac-Beauport (7), Île-d'Orléans (3) et Lotbinière → Entreposage domestique pour hommes (3 demandes) → Réparations (3 demandes) : serrure, électroménagers, moulin à coudre → Dons monétaires (8 demandes) : pour prothèses dentaires (2), services dentaires, couches pour adulte, appareil pour l'apnée du sommeil, certificat de naissance, sans affectation particulière (2) → Organisme acceptant les dons de tissus, à Québec
Entraide et soutien	→ Aide pour remplir les formulaires de demande d'allocations familiales → Services spécialisés dans les cas de comportements autodestructeurs (mutilation) → Maison de la famille à Thetford Mines → Services des Émotifs anonymes, à Lévis → Promeneur d'animaux (2) et pension pour chat → Aide aux personnes aux prises avec le problème d'amassement compulsif, à Québec et désencombrement de maison (2) → Thérapie ou rencontre pour adolescent ayant agressé sexuellement des enfants → Thérapie conjugale dans la MRC de Portneuf, semblable à celle offerte par les maisons de la famille → Vétérinaire de rue, pour un chat dans la basse-ville de Québec
Hébergement	→ De crise pour homme à Lévis ou Lotbinière → Pour homme avec enfant → Sur la Rive-Sud → Temporaire pour homme
Logement	→ Aide à la recherche de logement (2) : dans Charlevoix et autre que pour un HLM ou une coopérative d'habitation
Santé mentale	→ Anxiété chez les enfants
Santé physique	→ Aide spécifique aux personnes souffrant du syndrome de Muckle-Wells → Massages à coûts réduits → Soins des pieds (4 demandes)
Services à domicile	→ Coiffure (5 demandes) → **Déneigement (18 demandes)** → Examen de la vue → Peintre d'intérieur

	→ Popote roulante pour l'arrondissement Neufchâtel/Lebourgneuf → Ergothérapie et physiothérapie pour aîné à Lévis (CLSC ne peut répondre au besoin pour le moment) → Aide informatique à Beauport et réparation d'ordinateur à Granby → Démontage d'abri d'auto pour un aîné de Maizerets → Visite supervisées à domicile pour famille de Sainte-Foy
Sports, loisirs, culture	→ Parrainage (bris d'isolement) pour personne sans incapacité, à Lac-Beauport
Transport	→ Accompagnement-transport - pour enfants vers leur garderie (2) et transport scolaire (2) - pour aîné, à Saint-Flavien - pour aîné, à Beauport, dans un but de loisir - pour adulte, à Pont-Rouge, vers le Centre local d'emploi - pour famille de Val-Bélair, désirant visiter un membre de la famille hospitalisé - dans le quartier Des Châtels - pour un but médical (2) : pour personne de 20 ans et à Saint-Ludger - pour jeune mère et son enfant, à Beauport, dans un but de loisir → Service de messagerie pour une personne convalescente, à Beauport, formulaire à remettre à son employeur → Livraison d'aide alimentaire à domicile (2) : dans Limoilou et Clermont (repas en purée pour aîné) → Transport interurbain (2) : Québec/Saguenay et Québec/Sherbrooke → Transport gratuit (2) : pour se rendre à l'hôpital et pour personne sans condition particulière pour visiter un ami → Transport pour se rendre à une entrevue d'embauche ou faire des courses
Environne-ment	→ Recycleur de métaux, à Loretteville

Besoins non répondus (*suite*)

Insuffisances - Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

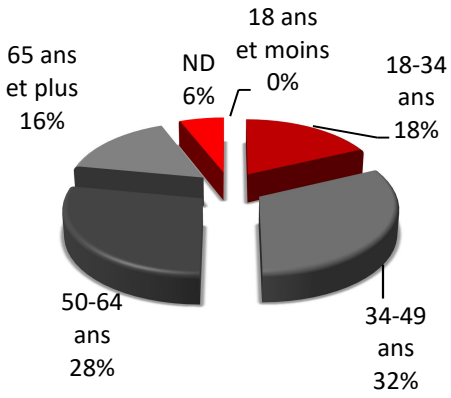
	Description
Alimentation	→ **Paniers de Noël à Québec (8)** -Charlesbourg, Val-Bélair, Vieux-Limoilou (2 demandes), Lairet, Maizerets, Saint-Jean-Baptiste et à Saint-Gabriel-de-Valcartier → Dépannage alimentaire à Donnacona. Organisme qui lui donne depuis 8 ans ne veut plus lui en donner, mais seul organisme de la région → Repas communautaires plus fréquents que 2 fois par semaine à Baie-Saint-Paul
Aide matérielle	→ Cueillette de meuble à l'Île-d'Orléans autre que Emmaüs → Ordinateur usagé à Neufchâtel → Cueillette à domicile pour dons à Val-Bélair
Communautés culturelles	→ Service d'interprétation ouvert l'été → Traduction ou interprète pour la langue birmane
Entraide et soutien	→ Aide pour intimidation d'une adolescente à Lévis
Santé physique	→ Aide financière pour extraction dentaire à Lévis
Services à domicile	→ Répit pour femme de Lévis, non atteinte d'Alzheimer, autre que la coopérative de services Rive-Sud → Accompagnement bénévole pour une soirée seulement → Gardiennage de soir à Sainte-Hénédine → Service amical Basse-Ville n'a pas assez d'heures à lui offrir, alors la dame cherche un autre organisme pour compléter → Aide pour nouvelle maman, opérée au dos, le soir → Dame à mobilité réduite cherche quelqu'un pour réchauffer ses repas. La coopérative ne vient pas pendant les heures de repas → Présence de nuit, à bas prix, pour une personne malade, à Lévis → Gardiennage gratuit pour un enfant de 2 ans à Sainte-Foy
Services juridiques	→ Aide à la gestion du budget ouvert le 1er août dans les environs de Montmagny (l'ACEF est fermée jusqu'au 8 août)
Sports, loisirs, culture	→ Cours de cuisine pour aîné à Sainte-Foy
Transport	→ Accompagnement-transport pour emplettes, sorties, pour les quartiers Saint-Roch et Saint-Jean-Baptiste. Le Service amical Basse-Ville est débordé → Accompagnement-transport de dernière minute à Lévis → Accompagnement-transport pour emplettes à Saint-Basile → Accompagnement-transport à Saint-Nicolas, pour visiter une personne hospitalisée → Accompagnement-transport pour l'Archipel d'entraide de Vanier

Sondage de satisfaction auprès des utilisateurs

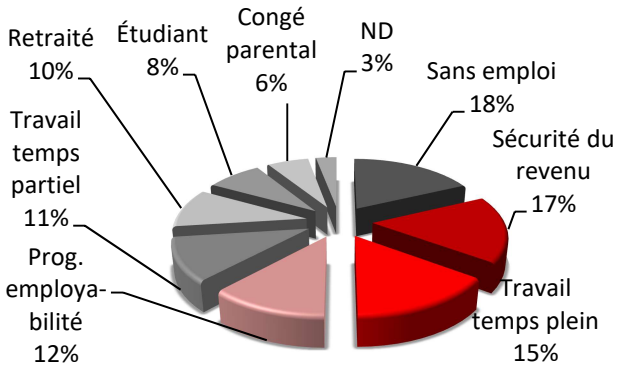
Toutes les régions desservies

Sondage téléphonique (N = 178)

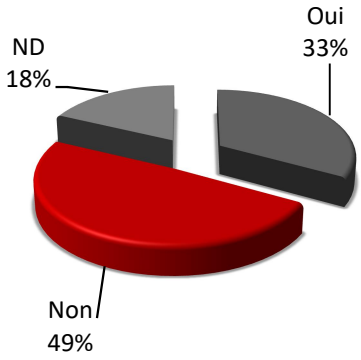
Âge des appelants



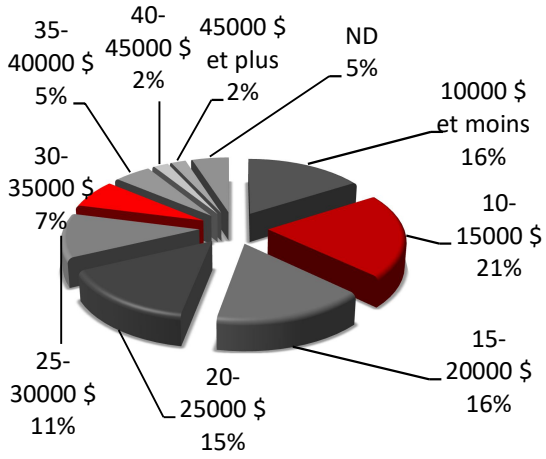
Profil socioéconomique



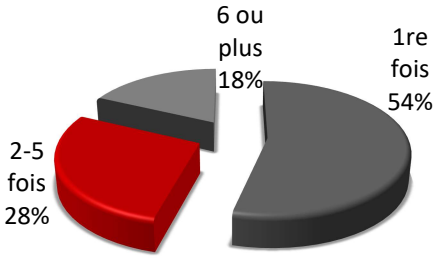
Demeurez-vous seul ?



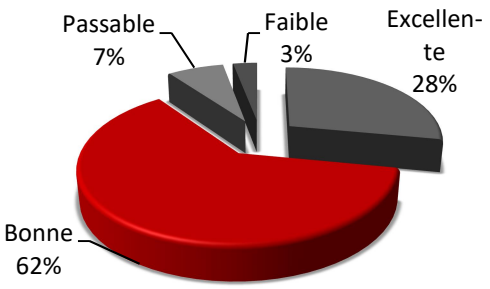
Revenu annuel



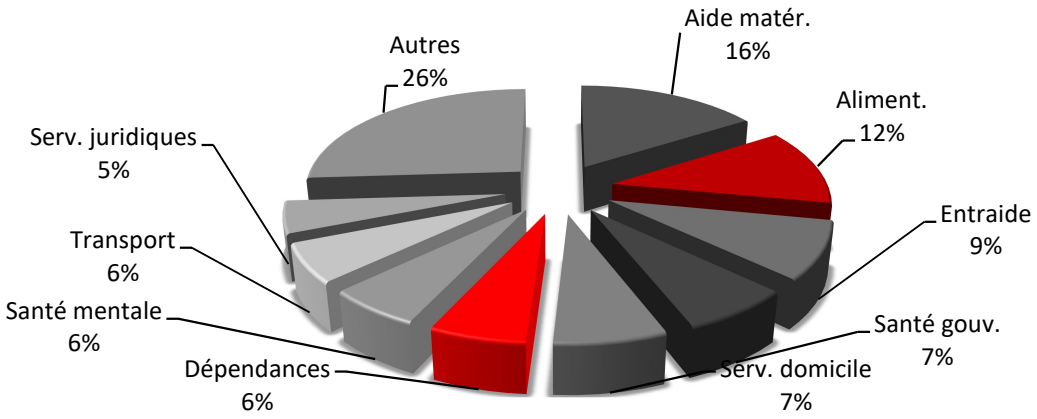
Combien de fois avez-vous utilisé le Service 211 ?



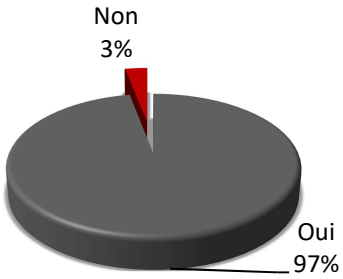
Qualité du service obtenu



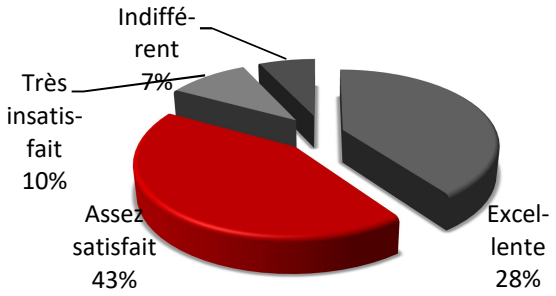
Vers quel type de ressources vous a-t-on dirigé ?



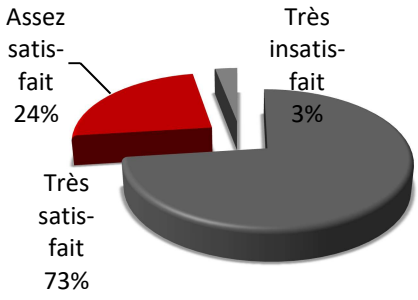
Réutiliseriez-vous le 211 au besoin ?



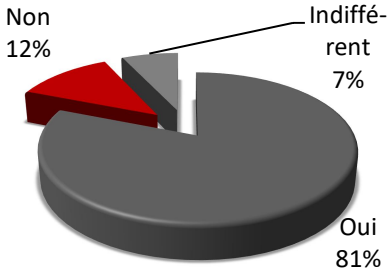
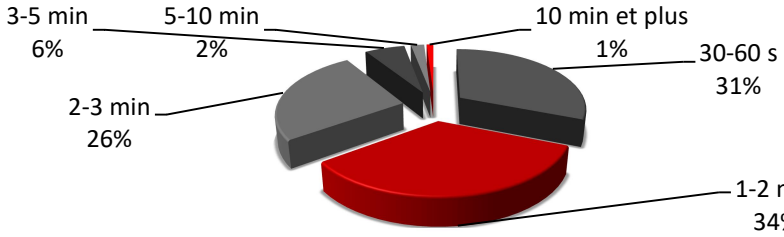
Satisfaction face aux ressources offertes



Satisfaction face à la durée de l'appel



Référence proposée en réponse à votre besoin



Temps d'attente avant réponse