



Rapport d'activités annuel

Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

Opération du 211
Analyse sociale
Communications
Dépenses

Appuyé par



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches



Mot du directeur



La dernière année fut sans contredit une année chargée au niveau des opérations internes.

En effet, la gestion des opérations étant désormais assurée entièrement par le Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière depuis le 28 mars 2018, plusieurs ajustements ont dû être apportés au niveau de la gestion administrative et du fonctionnement opérationnel.

À ce titre, l'organigramme a été passablement modifié car les fonctions de gestion, qui incombaient à Mme Claude Vanasse, maintenant retraitée, sont désormais assurées par moi-même et par Mme Valérie Godin qui est devenue coordonnatrice du Service 211.

Pour combler la fonction d'éditrice, Mme Louise Simard, qui assurait déjà les mises à jour des dossiers de la base de données, est venue en renfort et agit maintenant à ce titre.

Finalement, pour soutenir la coordination du service, nous avons créé un poste de chef d'équipe au centre d'appels. Comme vous pouvez le constater, le service est en pleine ébullition.

Loin de s'en tenir qu'à ces changements, le conseil d'administration a aussi travaillé à développer une nouvelle offre de service qui sera mise en application dans les prochains mois et qui visera à mieux soutenir les municipalités lors de mesures d'urgence. Mesures qui offriront aussi un accompagnement plus personnalisé aux personnes vulnérables.

À la lecture du rapport, vous pourrez constater aussi tout le travail de qualité réalisé par l'équipe de la base de données et du centre d'appels. Je tiens à souligner leur professionnalisme et leur rigueur.

Thierry Durand
Directeur général

Notre vision

- 1 Améliorer l'accessibilité et la connaissance des services sociaux et communautaires pour toutes les clientèles
- 2 Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en permettant un meilleur arrimage entre la demande et l'offre de service
- 3 Permettre un développement social axé sur les besoins des communautés

Notre travail



Fournir un service humain d'information et référence - 7 jours sur 7, du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi et dimanche, de 8 h à 15 h 30, dans plus de 200 langues



Maintenir des données complètes et à jour sur l'ensemble des services sociocommunautaires et les rendre disponibles sur le web



Fournir aux acteurs sociaux des portraits détaillés et interactifs des besoins de la communauté

Évènements marquants



Le 28 mars 2018, le Service 211 de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches devient un des services du Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière (CABBLL).

Depuis, le CABBLL vise à poursuivre l'excellent travail de l'administration précédente en menant le 211 toujours plus loin sur le chemin de l'excellence, de l'innovation et de la pertinence.

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Faits saillants

- En opération 7 jours sur 7, 8 h à 19 h, lundi au vendredi et 8 h à 15 h 30, samedi et dimanche
- 5 conseillères au téléphone
- Collaboration et partenariats avec différents services : Ville de Québec, Ville de Lévis, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale



Équipe
de 5 conseillères
au téléphone

Statistiques - 1 avril 2018 au 31 mars 2019

Communications
(appels, clavardage, courriels)

24 650

Nombre de communications
en information / référence

20 911

Nombre de faux appels (erreur
de numéro, raccroché, friture)

3 739

Le nombre de communications en information / référence représente 85 % des communications totales.

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Réponses aux appels

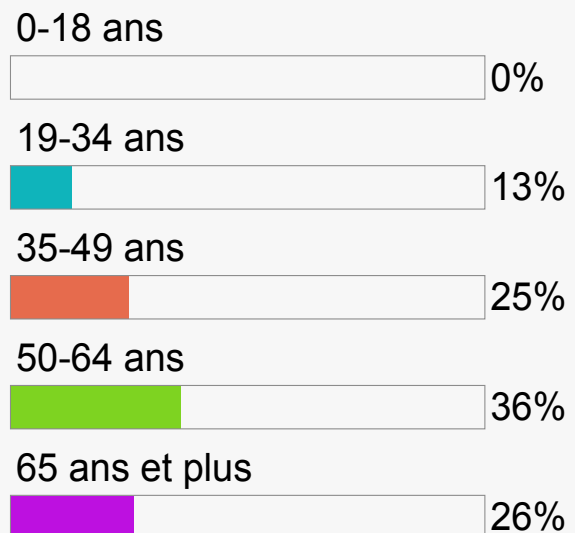
Temps d'attente moyen pour parler à une conseillère

25 secondes

Durée moyenne des appels

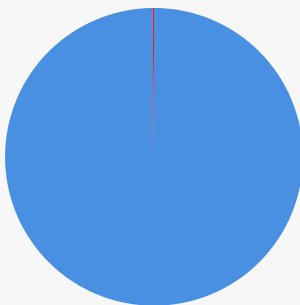
2 min 48 sec

Âge des demandeurs



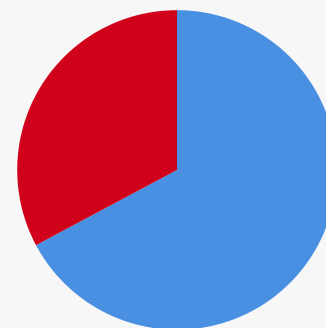
62 % des demandeurs ont plus de 50 ans

Langue de communication



■ Français (99.85%) ■ Anglais (0.14%)
■ Interprétariat (0.01%)

Sexe des demandeurs



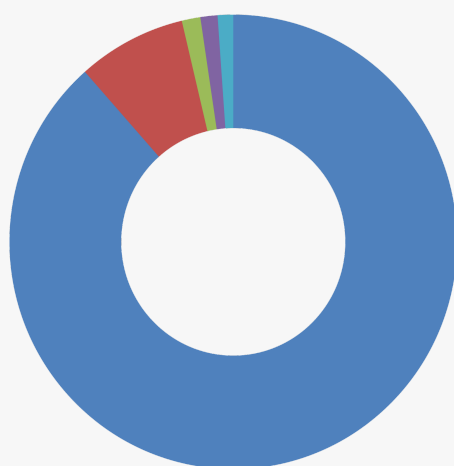
■ Femme (67.20%) ■ Homme (32.80%)

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Communications par région de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches

Top 5



■ Québec	79 %
■ Lévis	7 %
■ MRC de la Jacques-Cartier	1,2 %
■ MRC de la Côte-de-Beaupré	1,1 %
■ MRC Beauce-Sartigan	1 %

Ville de Québec - Top 10

Arr. La Cité-Limoilou	6 754
Arr. Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	2 033
Arr. Charlesbourg	1 709
Arr. Beauport	1 612
Arr. Les Rivières	1 580
Quartier Maizerets	1 431
Quartier Vieux-Limoilou	1 011
Arr. de la Haute-Saint-Charles	886
Quartier Saint-Sauveur	850
Quartier Lairet	826

Capitale-Nationale

Ville de Québec	16 397
MRC de la Jacques-Cartier	242
MRC de la Côte-de-Beaupré	239
MRC de Portneuf	179
L'Ancienne-Lorette	152
Saint-Augustin-de-Desmaures	114
MRC de l'Île-d'Orléans	40
MRC de Charlevoix	28
Wendake	15
MRC de Charlevoix-Est	10

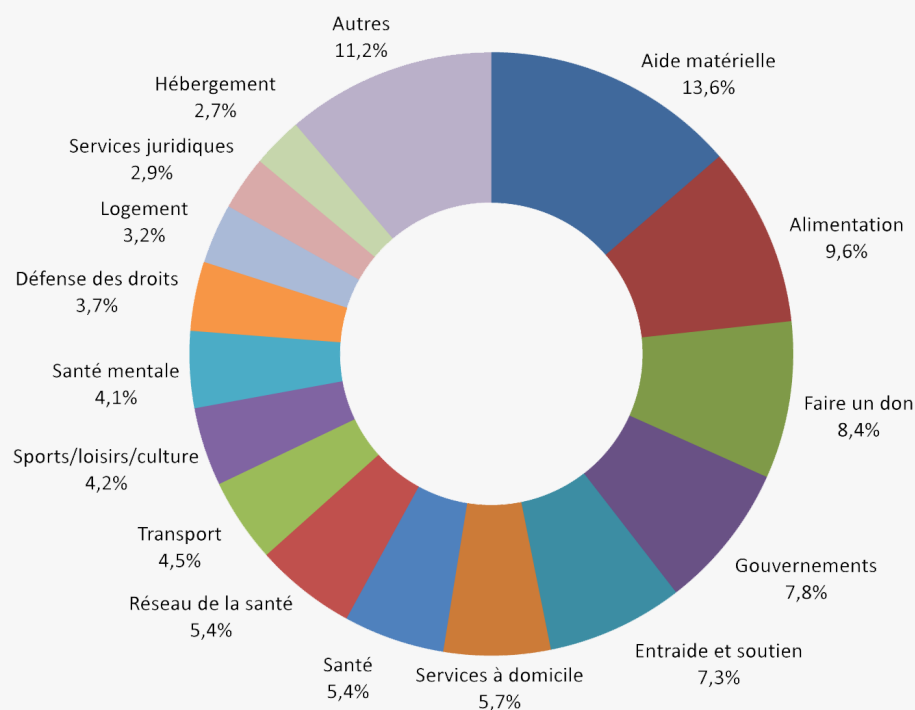
Chaudière-Appalaches

Ville de Lévis	1 468
MRC de Beauce-Sartigan	220
MRC de Lotbinière	120
MRC de la Nouvelle-Beauce	120
MRC de Bellechasse	114
MRC des Appalches	101
MRC de Montmagny	56
MRC Robert-Cliche	23
MRC de l'Islet	21
MRC des Etchemins	16

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Nature des demandes par catégorie



AUTRES	11,2 %
Déficience intellectuelle	0,2 %
Services aux organismes	0,3 %
Comm. culturelles	0,4 %
Religion/spiritualité	0,5 %
Environnement	0,6 %
Éducation/alphab.	1 %
Violence/agression	1,2 %
Santé physique	1,3 %
Emploi	1,6 %
Dépendances	1,9 %
Services mun. Québec	2,2 %

Besoins non comblés - Top 10

Services de déménageurs	40
Collecte de dons à domicile	13
Déneigement résidentiel	11
Aide financière temporaire	10
Entretien domiciliaire extérieur	10
Coiffeuses à domicile	9
Prêts financiers	9
Transport	8
Hébergement	7
Accompagnement-transport	5

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

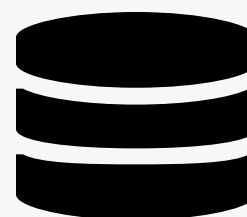
- Service indisponible sur le territoire demandé
- Conditions d'admission non remplies
- Coûts trop élevés pour la personne
- Horaire de service ne convient pas
- Liste d'attente complète
- Barrière linguistique
- Non accessible pour la personne

Service web et base de données

www.211quebecregions.ca

Faits saillants

- 84 % des fiches d'organismes ont été mises à jour en 2018-2019
- Ajout de 62 nouveaux dossiers de services



Base de données
de 3 600 ressources

Statistiques web - 1 avril 2018 au 31 mars 2019

Sessions web (visites)

451 821

Nombre d'utilisateurs
différents

311 814

Pages vues

2 258 206

Une moyenne de 5 pages consultées par visite.

Service web et base de données

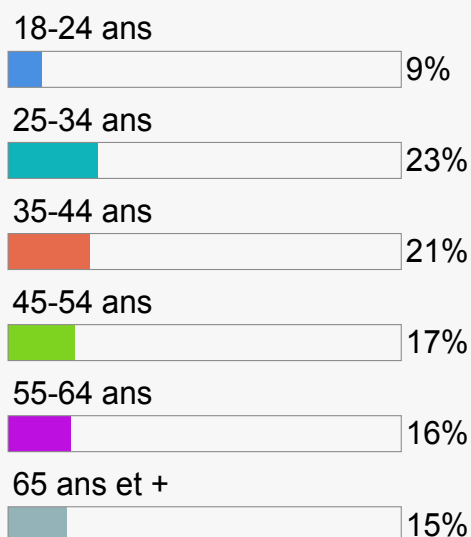
www.211quebecregions.ca

Durée des visites

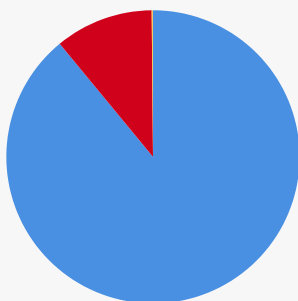
La durée moyenne des visites
du site web

2 m 17 s

Âge des demandeurs - Web

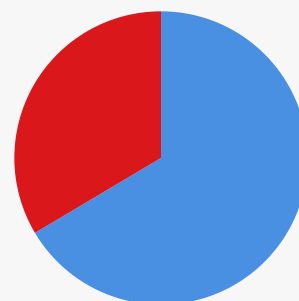


Langue de communication - Web



■ Français (89.03%) ■ Anglais (10.83%)
■ Espagnol (0.10%) ■ Chinois (0.04%)

Sexe des demandeurs - Web



■ Femme (66.47%) ■ Homme (33.53%)

Communications

Distribution de matériel promotionnel

- Services Québec
- CLSC de Sainte-Foy-Sillery, de la Jacques-Cartier / Loretteville et de Sainte-Marie
- Hôpitaux du Saint-Sacrement, de l'Enfant-Jésus et de Saint-Georges, Institut universitaire en pneumologie et cardiologie de Québec
- Groupe de médecine familiale de Loretteville
- Centre de réadaptation en dépendance de Québec
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Chaudière-Appalaches
- Ministère de la Sécurité publique
- Centres locaux d'emploi de Charlesbourg et de Portneuf
- Ville de Québec
- SARCA des Premières-Seigneuries
- Centre de formation professionnelle Fierbourg
- Cégep Garneau
- Institut canadien de Québec et autres organismes communautaires



Matériel promotionnel distribué



Nouveau slogan du 211

Présentations et présences

- Salon Fadoq
- Journée d'accueil des nouveaux arrivants de la Ville de Québec
- Fête de quartier Lairer
- Nuit des sans-abris
- Centres de formation professionnelle Fierbourg, Odilon Gauthier, Samuel-de-Champlain et son Centre du bâtiment

Données (extractions)

Extractions de la base de données en réponse à 15 demandes provenant de gouvernements provincial et municipal, ainsi que d'organismes communautaires

Rapport financier

1 avril 2018 au 31 mars 2019

Dépenses

Ressources humaines

Salaires et charges sociales	246 088 \$
------------------------------	------------

Ressources matérielles, promotion et formation

Frais de bureau	4 229 \$
-----------------	----------

Frais de déplacement et de représentation	4 826 \$
---	----------

Frais de formation	15 \$
--------------------	-------

Services professionnels	5 440 \$
-------------------------	----------

Télécommunications	18 832 \$
--------------------	-----------

Total des dépenses	279 430 \$
--------------------	-------------------

Revenus

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches	211 500 \$
--	------------

Ville de Québec et Ville de Lévis	126 391 \$
-----------------------------------	------------

Revenus d'appels	3 322 \$
------------------	----------

Total des revenus	341 513 \$
-------------------	-------------------

Rapport d'activités annuel



Capitale-Nationale
et
Chaudière-Appalaches

Merci à nos bailleurs de fonds



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches
Nous tous, ici



©Centre d'information et de référence
de la Capitale-Nationale et
de la Chaudière-Appalaches - 2019
10, rue Giguère
Lévis
2-1-1
www.211quebecregions.ca

