211 Québec et Régions

Rapport d'activités annuel

Québec et Régions

Opération du 211
Analyse sociale
Communications
Dépenses

Appuyé par

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Mot de la Direction

La dernière année a vu le 211 Québec régions réaliser de nouveaux projets tout en gardant de hauts standards quant à la qualité des services rendus que de la mise à jour de la base de données. À souligner la collaboration avec la ville de Québec et les Centre d'Actions bénévoles de Québec pour l'ouverture d'un kiosque communautaire. Celui-ci, installé au centre Fleur-de-Lys, sera animé par les différents intervenants du monde communautaire de Québec et supporté par l'équipe du 211 pour les opérations.

Le service 211 de Québec régions s'est aussi impliqué dans la formation auprès des intervenants communautaires dans les territoires couverts par le service. Il nous est apparu évident que ces actions ont permis une meilleure connaissance des outils disponibles avec la plateforme web du 211. Il reste encore beaucoup de travail à faire pour mieux faire connaître le service 211 dans nos régions.

Il est important de rappeler que notre service 211, comme l'an dernier, est toujours à la recherche d'un financement récurrent. Des représentations ont été faites auprès du gouvernement du Québec pour démontrer, entre autres, la complémentarité de notre service avec celui du 811 et la valeur ajoutée pour les communautés qui n'ont pas accès au service.

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. J'en profite donc pour remercier notre directeur du service, Simon Durand, qui a montré beaucoup de professionnalisme dans ses fonctions. Il passe le flambeau à notre collègue Valérie Drouin qui prends en charge la direction du service avec beaucoup d'enthousiasme.

Jean Caron
Président

Bruno Brochu
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, lundi au vendredi de 8 h à 19 h et samedi et dimanche de 8 h à 15 h 30, dans plus de 240 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

En direct du centre d'appels …

Nous avons ajouté un programme de formation continue de qualité pour nos agents téléphoniques. Une quantité record de formations fut donnée à nos agents téléphoniques, soit 2 fois plus que les moyennes annuelles précédentes. Voici les plus significatives en partenariat avec :

- Le Tremplin : Formation de sensibilisation à la diversité;
- Le Tremplin : Les modes de communication : Différences selon les cultures;
- Service canada : Formations concernant leurs programmes d'aides offerts aux ainés, autochtones, les nouveaux arrivants, les jeunes et le volet sur l'assurance-emploi;
- Le Centre de prévention du suicide de Québec : Formation de relayeurs en préventions du suicide;
- Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence : Formation; La radicalisation menant à la violence : De quoi parle-t-on ?

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Faits saillants

- En collaboration avec Service Canada et le projet Servir tous les Canadiens, nous accompagnons la clientèle vulnérable vers les agents gouvernementaux via une ligne d'accès privilégiée.
- Nous avons changé notre fournisseur de téléphonie IP vers Zoom, un outil mieux adapté pour nos besoins. Nous avons testé l'option de la messagerie SMS. Elle sera en place sous peu.
- 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
- PAGIEPS : Nous étions à l'étape finale du projet, l'amélioration de notre bibliothèque virtuelle avec les entreprises pertinentes locales. L'élaboration du rapport final se continuera cette année suite à un prolongement du projet.

Équipe de 6 conseillers·ères au téléphone

Statistiques - 1 avril 2022 au 31 mars 2023

Communications (appels, clavardage, courriels)

38 987

Nombre de communications en information / référence

20 365

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

18 622

Nombre de besoins exprimés

20 790

Nombre de références à des organismes

37 288

Pour chaque communication au 211 il peut y avoir plusieurs besoins (1,02 en moyenne) et plusieurs organismes référés (1.83 en moyenne)

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Réponses aux appels

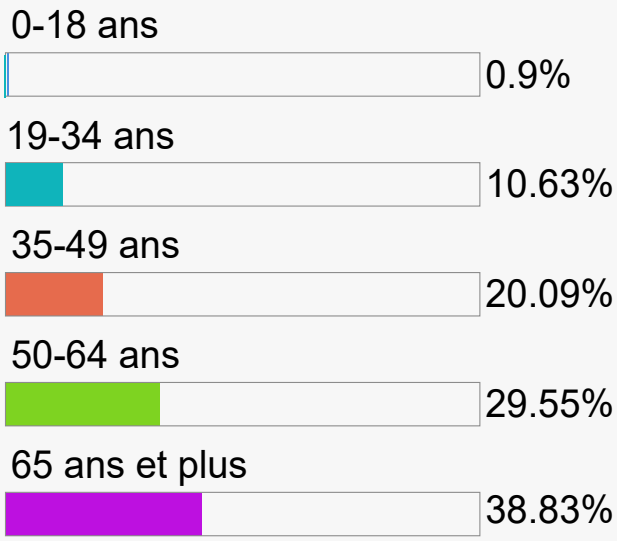
Temps d'attente moyen pour parler à une conseillère

34 secondes

Durée moyenne des appels

5 min 26 sec

Âge des demandeurs

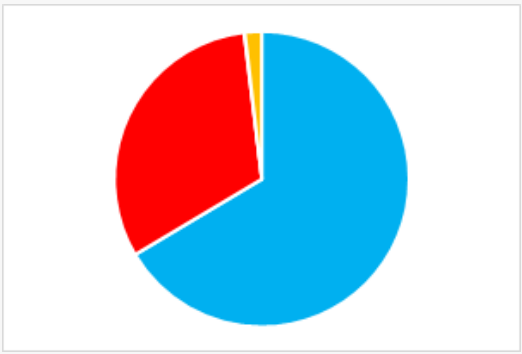


69 % des demandeurs ont plus de 50 ans

Langue de communication

Français (99.51%) Anglais (0.39%)
Interprétariat (0.10%)

Sexe des demandeurs

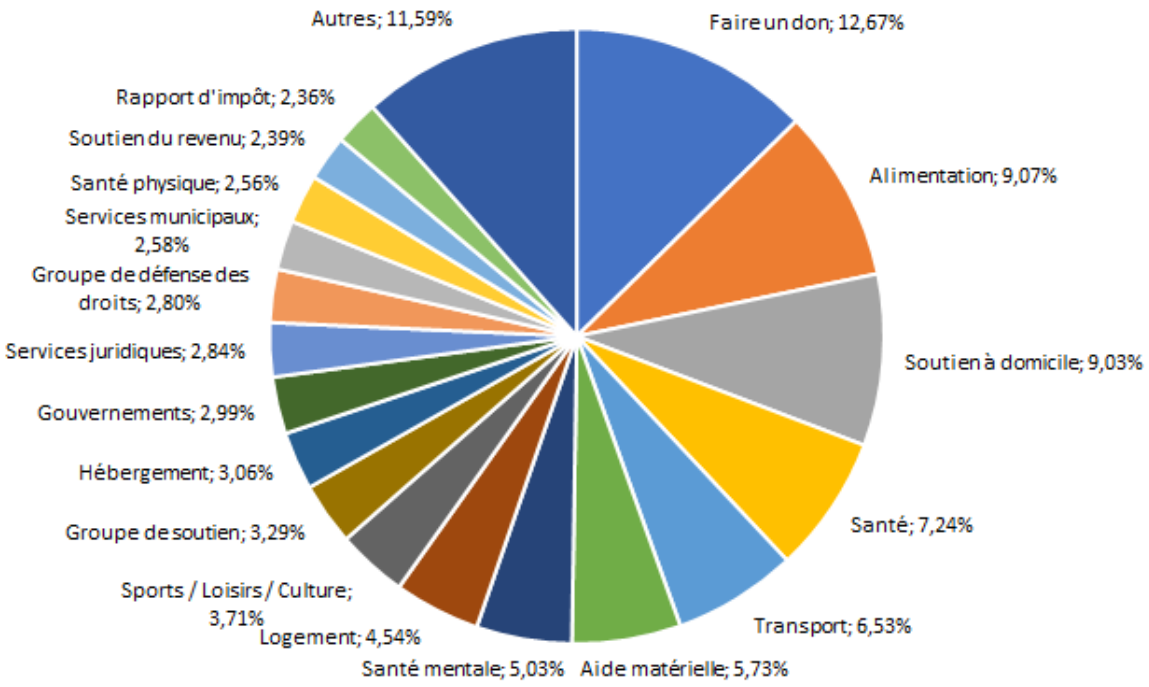


Femme (66.47%) Homme (31.6%)
Autre (0.09%) Non disponible (1.84%)

Service de l'info-référence

Téléphone, clavardage et courriels

Nature des demandes par catégorie



Autres	11,59%
Dépendances	1,81%
Violence / agression	1,65%
Immigration	1,45%
Emploi	1,04%
Faire du bénévolat	0,97%
Déménagement	0,93%
Éducation / Alphabétisation	0,92%
Environnement	0,88%
Entreprise/personne	0,80%
Religion / Spiritualité	0,45%
Élus	0,24%
International	0,24%
Déficience intellectuelle	0,12%
Services aux organismes	0,09%

Besoins non comblés - Top 10

Soutien à domicile	137
Services de déménageurs	77
Transport	58
Entretien domiciliaire extérieur (déneigement)	40
Aide matérielle	23
Manutention	22
Recherche lieu de convalescence	16
Aide alimentaire d'urgence	13
Recherche de logement	9
Entreposage domestique	9

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

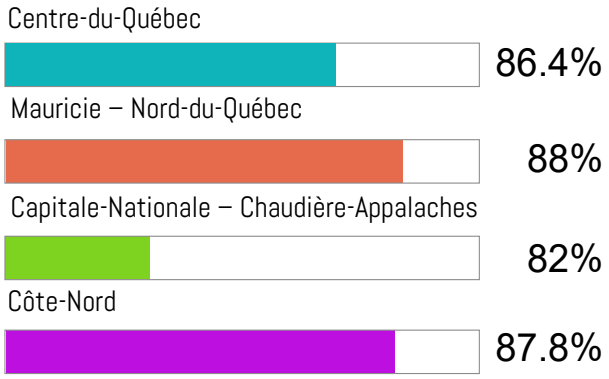
Service web et base de données

www.211quebecregions.ca

Faits saillants

- 4423 Rétroactions reçues et traitées (toutes provenances * excluant les mises à jour effectuées via site Internet des organismes)
- 212 fiches d'organismes ont été mises à jour grâce au soutien bénévole.
- Ajout de 230 nouveaux dossiers de services
- 13290 Courriels envoyés pour demande de mise à jour
- Nous avons cessé nos activités de mise à jour et occulté de la vue du public et du centre d'appels dans les régions suivantes :
  - Abitibi-Témiscamingue - Région 08
  - Bas-Saint-Laurent - Région 01
  - Estrie - Région 05
  - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine - Région 11
  - Saguenay-Lac-Saint-Jean - Région 02

Dossiers mis à jour



5 032 Dossiers publiés sur notre site Internet

Statistiques web - 1 avril 2022 au 31 mars 2023

Sessions web (visites)	Nombre d'utilisateurs différents	Pages vues
401 971	**315 791**	**1 068 994**

Une moyenne de 2.6 pages consultées par visite.

Service web et base de données

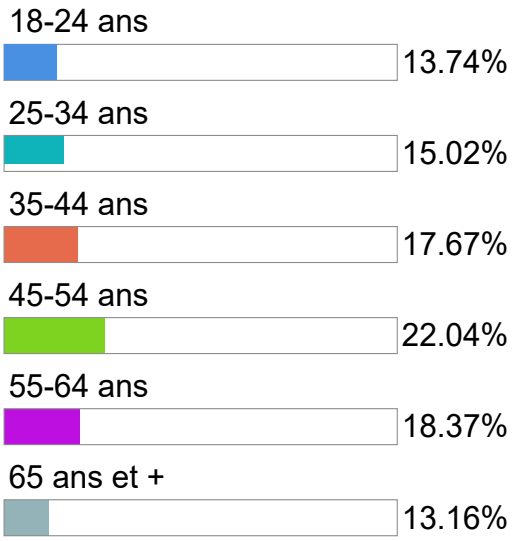
www.211quebecregions.ca

Durée des visites

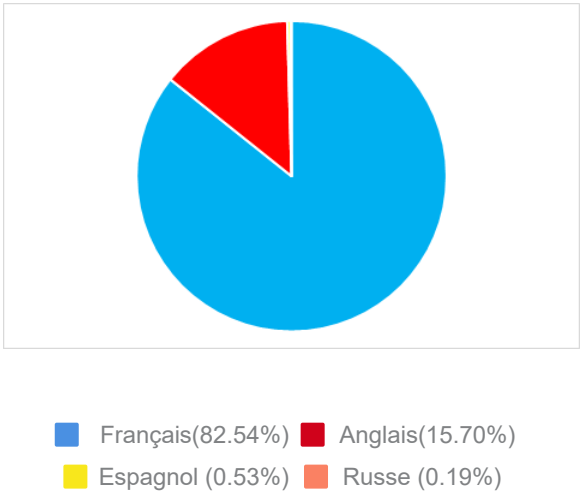
La durée moyenne des visites du site web

2 m 27 s

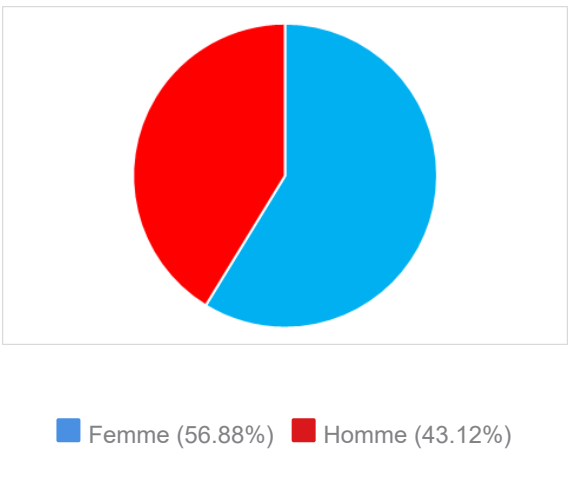
Âge des demandeurs - Web



Langue de communication - Web



Sexe des demandeurs - Web

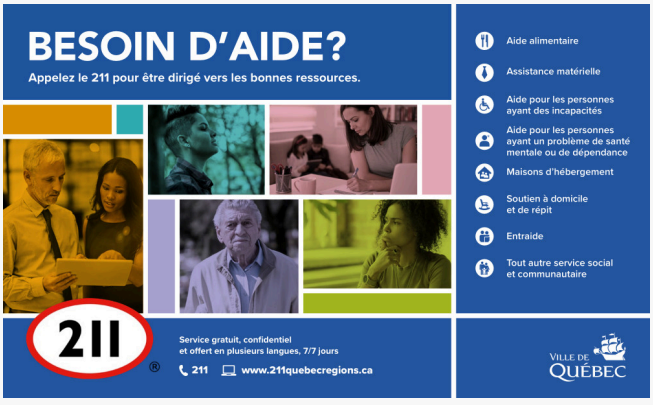


Communications et relations communautaires

Publicité et promotion

- Création d'un répertoire des ressources d'aide aux itinérants pour la SPVQ ;
- Envois de matériel promotionnel dans les CLSC du CIUSSS-CN et CISSS-CA;
- Listes de données et d'organismes pour le PROJET-FRAGILITÉ de l'Université Laval ;
- Création d'une API pour le PROJET-FRAGILITÉ ;
- Listes d'organismes qui offrent de l'hébergement d'urgence pour Centraide Canada ;
- Envois de matériel promotionnels dans les Organismes.

Publicité 211 dans le journal de Lévis



Publicités aux nouveaux arrivants

Publicités aux nouveaux arrivants sur le territoire de Lévis,

- Le journal de Lévis;
- Journal aux immigrants de Lévis;
- Une campagne facebook;
- Les associations étudiantes du Cégep de Lévis, UQAR, Université Laval;
- La chambre de commerce de Lévis;
- Les bibliothèques de Lévis.

Formations et présence

- Formation de bénévole pour l'organisme Tel-Aide Québec
- Présentations au CEAN, pour le Salon des organismes
- Nombreuses présences au Carrefour Communautaire, 230 références furent données;
- Présentation au Patro Laval;
- Présentation au Salon de la FADOQ;
- Kiosque à Lairet en fête;
- Kiosque à L'UQAR de Lévis pour le Salon des
- organismes

Données (extractions)

Extractions de la base de données en réponse à 30 demandes provenant de gouvernements provincial et municipal, ainsi que d'organismes, communautaires.

Rapport d'activités annuel

211® Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

Merci à nos bailleurs de fonds

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
Nous tous, ici

Ville de Québec

Ville de Lévis

©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