



Mot de la Direction

Jean Caron
Président

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 aînés, 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 7
conseillers·ères
au téléphone

Statistiques - 1 avril 2023 au 31 mars 2024

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

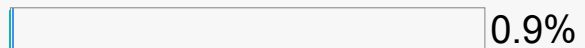
34 secondes

Durée moyenne des appels

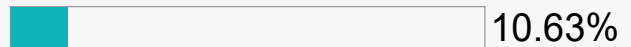
5 min 26 sec

Âge des demandeurs

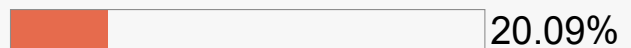
0-18 ans



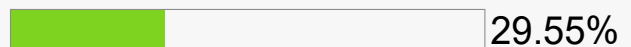
19-34 ans



35-49 ans



50-64 ans



65 ans et plus



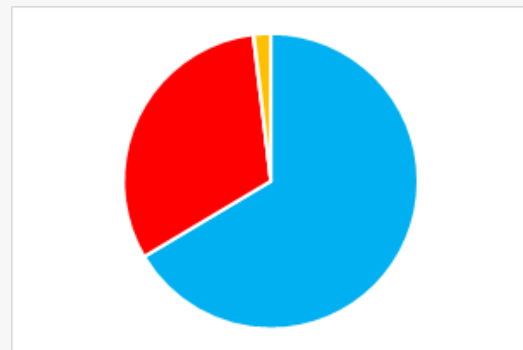
69 % des demandeurs ont plus de 50 ans

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%)

Rapport d'activités annuel



Québec et Régions

Merci à nos bailleurs de fonds



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



Lévis



Centraide
Régions centre-ouest
du Québec

©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

