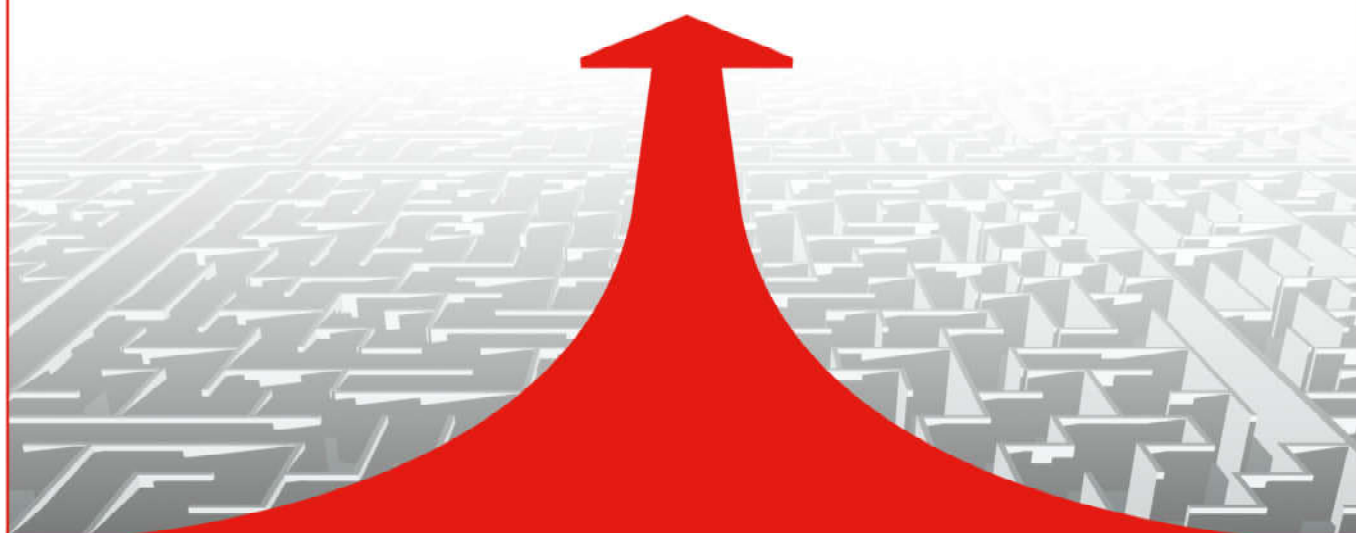




Centre d'information et de référence
de la Capitale-Nationale
et de la Chaudière-Appalaches

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Surmonter les obstacles



www.211quebecregions.ca

Le mot de la direction

Chers collaborateurs et collaboratrices,

Le CA du 211 est très fier de vous présenter à nouveau son rapport annuel qui témoigne de l'impact du service et de la pertinence de celui-ci. Ces deux aspects sont bien reflétés dans le présent rapport par d'impressionnantes statistiques, tant au niveau du centre d'appels que de la consultation web. Ceci dit, force nous est de constater qu'il y a une diminution constante dans l'achalande du centre d'appels, et ce, depuis quelques années déjà.

Cette situation, combinée à d'autres facteurs financiers, a contribué dans la dernière année à entamer une phase de restructuration et de redéploiement des activités. L'évènement marquant du début de cette phase fut sans contredit le transfert en mars dernier la gestion des opérations complètes au Centre d'action bénévole Bellechasse, Lévis, Lotbinière, partenaire dans les opérations du centre d'appels depuis son ouverture. Transfert qui s'est effectué au terme d'une période de négociation de près de 7 mois où le conseil d'administration de l'époque s'est assuré de la mise en place de conditions gagnantes permettant de poursuivre la mission première du 211.

Cette décision marque assurément le début d'une nouvelle ère où une série de mesures vont être mises en place pour permettre au 211 de consolider sa structure financière et opérationnelle, afin de pouvoir se redéployer avec plus de vigueur dans les prochaines années.

À cet effet, une révision des processus opérationnels sera réalisée, une analyse du positionnement actuel et des stratégies de communication sera produite et une série de mesures seront mises en place pour déployer et financer le 211. À ce titre, le CA évalue actuellement des opportunités en matière de gestion de base de données pour des mesures d'urgence, tant au niveau municipal qu'au niveau des entreprises et la gestion de lignes d'appels spécialisées pour des thématiques spécifiques.

Bien que ce contexte entraîne son lot de changements, le CA est confiant que cette période dynamique va permettre au 211 de s'ancrer encore plus profondément dans le milieu.

En terminant, le CA du 211, tient à souligner l'immense implication de l'ancienne administration, plus particulièrement celle de Mme Claude Vanasse qui fut l'âme du 211 depuis sa fondation, jusqu'à sa récente retraite. Sans toutes ces personnes, le 211 ne serait pas ce qu'il est aujourd'hui et ne pourrait pas aspirer à des idées de grandeur.

Bonne lecture!

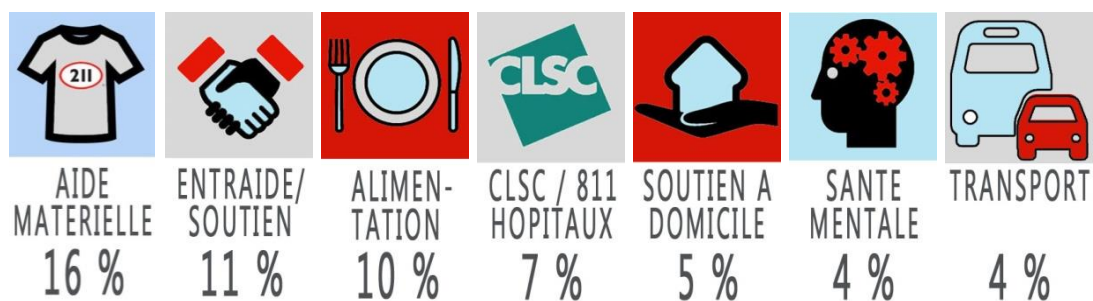
Pierre Métivier, président
du conseil d'administration

Thierry Durand,
directeur général

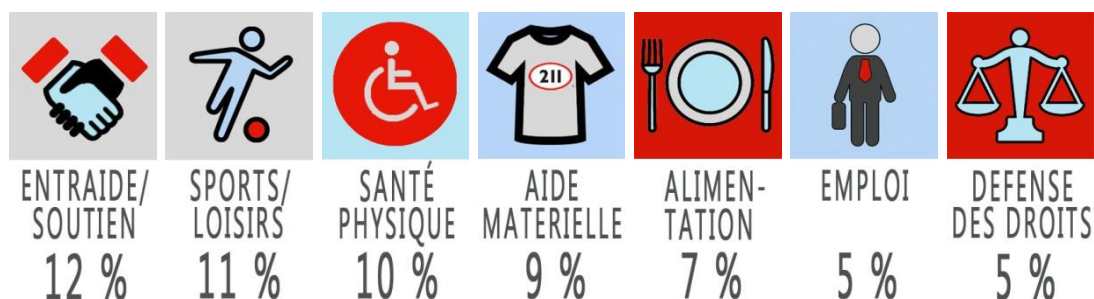
Coup d'œil 2017-2018



Besoins les plus demandés au téléphone



Besoins les plus recherchés dans la base de données



Faits saillants 2017-2018

142 personnes contactées pour le sondage de satisfaction




1 585 demandes courriels et clavardages

106 étudiants ont participé aux appels mystères



2 842 dossiers actifs dans la base de données




48 nouveaux dossiers actifs dans la base de données

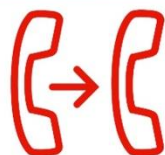
52 suivis de personnes vulnérables



750 abonnés Facebook



11 bascules

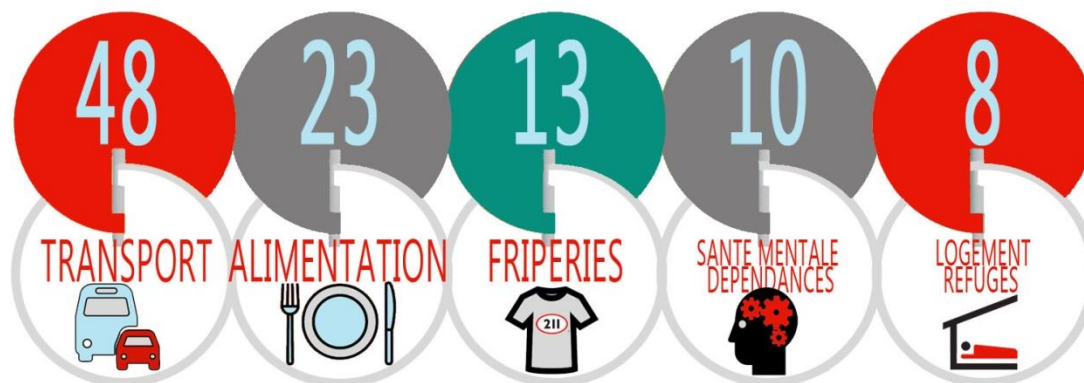


6 ➤ Centre de crise de Québec
4 ➤ Centre de prévention du suicide de Québec
1 ➤ Urgence-Détresse

Saviez-vous que...

Le 211 reçoit régulièrement des appels pour lesquels nous ne pouvons répondre aux besoins de la personne. Que ce soit parce que les organismes manquent de bénévoles au moment de l'appel, que la personne ne puisse se déplacer ou que le service n'existe tout simplement pas, le résultat est le même : la personne ne trouve pas de réponse à son besoin. Nos statistiques qui document la situation sont à votre disposition. Appelez-nous pour utiliser nos données au 211 ou consultez le www.211quebecregions.ca sous l'onglet À propos.

Besoins non répondus



En direct du centre d'appels ...



PEA

L'appelant est un délégué du programme d'aide aux employés (PEA) de son entreprise. Il communique régulièrement avec nous. Il dit « être très chanceux de nous avoir », qu'il est « surpris d'avoir un service de grande qualité » à chaque appel.



Salon FADOQ

Monsieur remercie le Service 211 car sa demande à fait débloquent son dossier auprès d'Hydro-Québec. Il mentionne avoir été au salon de la FADOQ et qu'il nous y a découvert là-bas. Il est très content du service obtenu.



Interprétariat

L'intervenant du Comptoir Louise et Frédéric n'arrivait pas à comprendre une famille d'immigrants, donc l'agente du Service 211 a utilisé le service d'interprète en ligne. La famille avait besoin d'aide pour des vêtements et des souliers. Il a été convenu que la Société Saint-Vincent de Paul de Québec et le Comptoir allaient les aider. L'intervenante les mettra en contact avec le Centre multiethnique.



Le Service 211 a reçu un appel d'une dame de 103 ans. Wow !



Vos services sont formidables. Je n'en reviens tout simplement pas !

Monsieur dit être très satisfait de son appel au Service 211. Il mentionne avoir été bien référé et satisfait des ressources contactées.

Vous êtes d'une compétence que j'adore !

Matériel promotionnel du 211

Vous désirez obtenir du matériel promotionnel décrivant le 211 ? **Contactez-nous** au 418 838-4094 ou par courriel à l'adresse info@211quebecregions.ca, il nous fera plaisir de vous en faire parvenir gratuitement.

Rapport financier 2017-2018

CENTRE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE DE LA CAPITALE NATIONALE
ET DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2018

4

	2018	2017
PRODUITS		
SUBVENTIONS		
Centraide	180 000 \$	230 000 \$
Ville de Québec	100 000	100 000
Ville de Lévis	26 130	26 000
Revenus d'adhésion	5 700	5 150
Dons	96	145
	311 926	361 295
AUTRES PRODUITS (annexe A)	13 331	12 229
	325 257	373 524
CHARGES		
Salaires et charges sociales	152 045	158 707
Contractuels	147 840	136 421
Frais de gestion des sites	15 000	15 000
Télécommunications	14 584	25 719
Honoraires professionnels	6 496	5 512
Frais de déplacement	5 537	5 236
Publicité et promotion	5 298	19 370
Affiliations et abonnement	5 234	5 149
Formations	2 154	50
Frais de représentation	1 649	1 028
Assurances	1 250	861
Frais de bureau	1 020	3 380
Entretien et réparations	688	1 362
Loyer	60	20
Divers	-	15
Intérêts et frais bancaires	505	585
Amortissement des immobilisations corporelles	3 588	4 599
	362 948	383 014
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(37 691) \$	(9 490) \$

**LE RAPPORT FINANCIER 2017-2018 COMPLET EST DISPONIBLE
AU WWW.211QUEBECREGIONS.CA SOUS L'ONGLET À PROPOS**

Vie associative du CIR

Un Conseil d'administration engagé

Président, Pierre Métivier

Vice-présidente, Nancy Lévesque

Trésorier, Étienne Guay

Secrétaire, Jean-François Pelletier

Administrateur, André Poisson

Directeur général, Thierry Durand

Participations du 211 à ...



Le Programme d'évaluation des résultats par et pour le communautaire est un outil d'accompagnement développé par le Centre de formation populaire. EvalPop est offert aux organismes communautaires désireux d'évaluer leurs résultats afin d'améliorer leurs pratiques d'intervention et de mieux faire valoir leurs impacts sur les communautés auprès desquelles ils interviennent. Le Service 211 a entamé cette démarche à l'automne 2017. Un sondage a été développé et envoyé aux organismes communautaires des régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches, afin de témoigner de l'impact que le Service 211 a sur leurs pratiques professionnelles. Les résultats de ce sondage sont présentement dans leur phase d'analyse.



Caredove est une plate-forme informatique centralisée qui permet une meilleure transition des soins de santé pour le patient aîné, vers le domicile ou les services communautaires. Cette plate-forme permet entre autres de rechercher des services de santé et de prendre des rendez-vous en ligne. Le 211 a participé au projet pilote d'implantation du programme Caredove dans les régions de Québec et de Charlevoix. Le 211 a exporté les renseignements sur les organismes de ces régions à Caredove afin qu'il les intègre à sa base de données. Le tout, en collaboration avec le Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec.



Le Programme de soins de première ligne de Green Shield Canada accorde un appui financier aux organismes de bienfaisance enregistrés, aux organismes sans but lucratif et aux entreprises à vocation sociale du Canada qui dispensent des soins de santé de première ligne. Le 211 a apporté sa contribution à ce projet canadien en aidant à la géolocalisation des appelants en récoltant les codes postaux de ces derniers. De même, il a permis la cartographie des trous ou absences de services, le tout, afin d'améliorer la qualité de vie des Canadiens.



Les Programmes mesures d'urgence pour les villes de Québec et de Lévis. Le Service 211 a développé dans sa base de données, sur demande de ces deux villes, un portail en cas de situation d'urgence. Ce sont respectivement 146 et 178 dossiers de ressources qui ont été ajoutés à ces portails. Le portail de la ville de Lévis contient aussi les établissements où un nombre importants de personnes se retrouvent (résidences de personnes âgées, CPE), afin de pouvoir les aviser en cas de problèmes (avis d'ébullition d'eau ou autre).

MERCI !!



Le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches remercie ses bailleurs de fonds qui comprennent l'importance d'offrir un tel service !



Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

Composez 2-1-1

info@211quebecregions.ca www.211quebecregions.ca Twitter : @211quebec Facebook : facebook.com/211quebec

Le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR) est dépositaire de la licence 211 pour les régions de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches et la MRC de la Haute-Yamaska. Reconnu comme organisme de bienfaisance par l'ARC (n° 805165271RR0001), le CIR gère une base de données complète des services offerts en santé et services sociaux par les OBNL, les agences gouvernementales et les coopératives de services. Ouvert 7 jours/semaine, 365 jours par année, il suffit de composer 2-1-1 pour parler à des agents de référence qualifiés ou de visiter le site www.211quebecregions.ca.