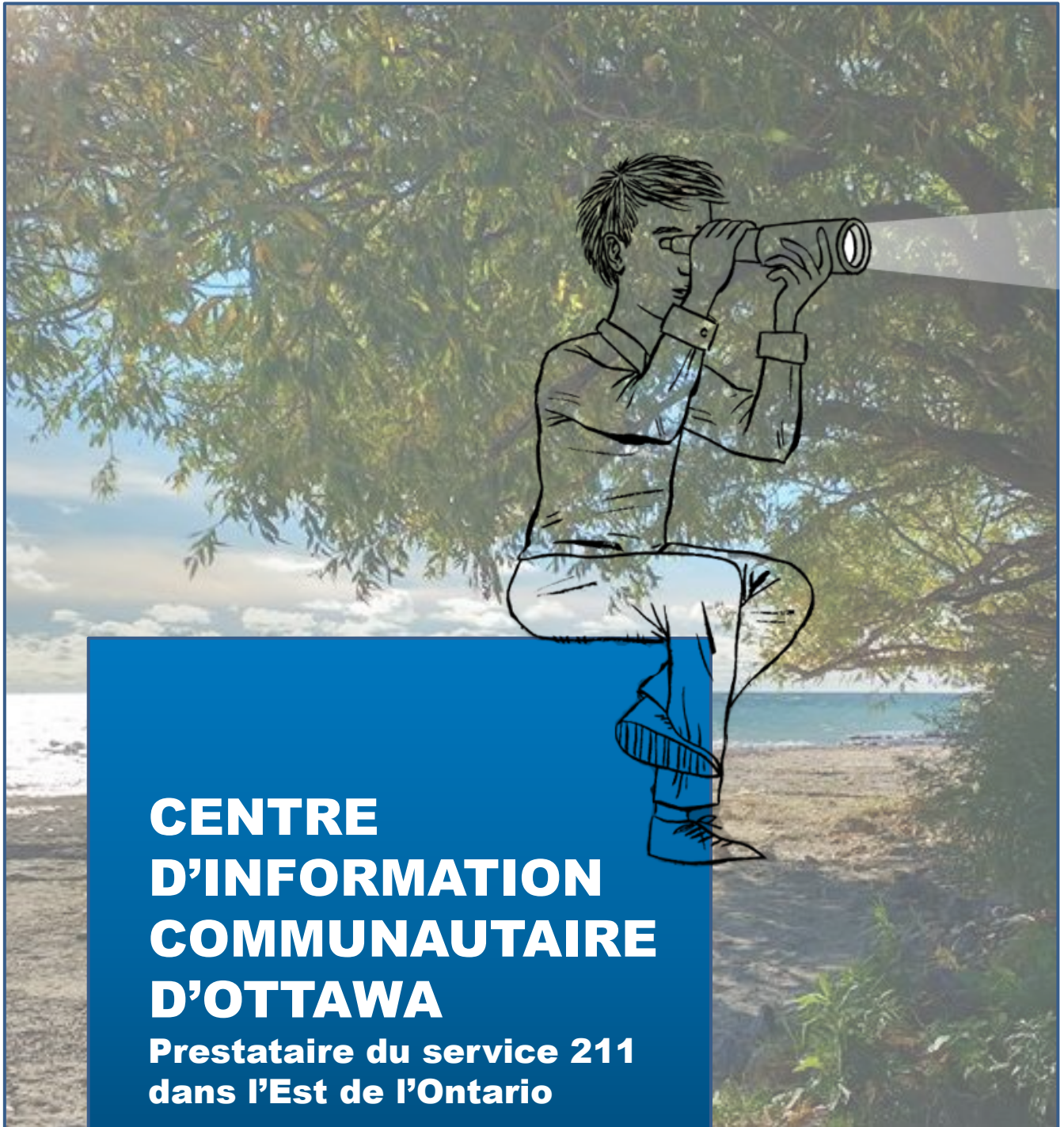


2016



COMMUNITY INFORMATION CENTRE OF OTTAWA

BESOINS ET TENDANCES



CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

**Prestataire du service 211
dans l'Est de l'Ontario**



Coup d'oeil sur la région de l'Est

Qu'est ce que le 211 Ontario?

- Le 211 Ontario est une organisation sans but lucratif aidant les gens à trouver des services sociaux, gouvernementaux et de santé dans la province. Le 211 offre des services d'information et aiguillage gratuits et confidentiels par le biais d'une ligne téléphonique multilingue et d'une base de données en ligne.

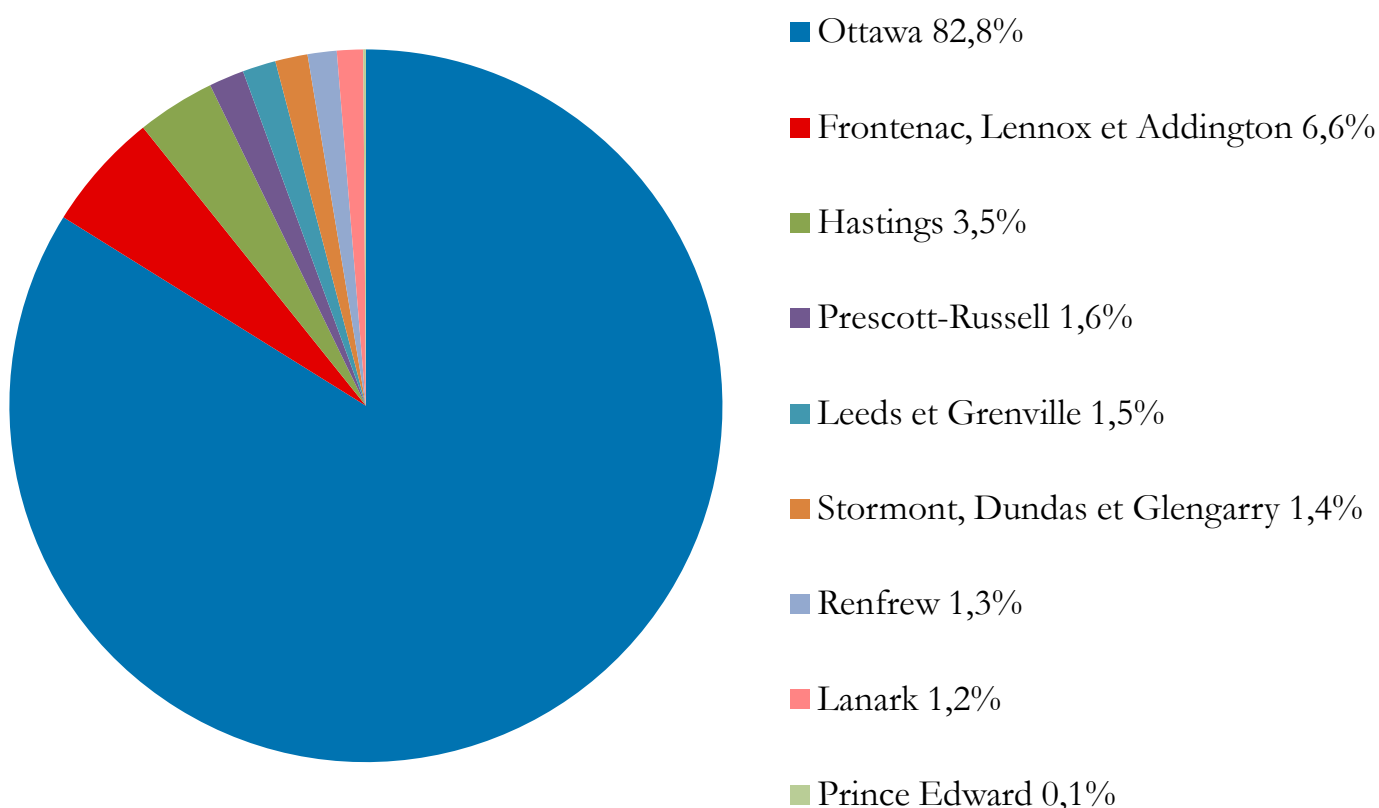
Qu'est-ce que le Centre d'information communautaire d'Ottawa?

- Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO) est le partenaire régional du 211 dans l'Est de l'Ontario. Un chef de file en information et aiguillage depuis 1974, CICO a fait partie de l'équipe ayant importé le service 211 au Canada en 2002.

Qu'est-ce qu'un besoin non comblé?

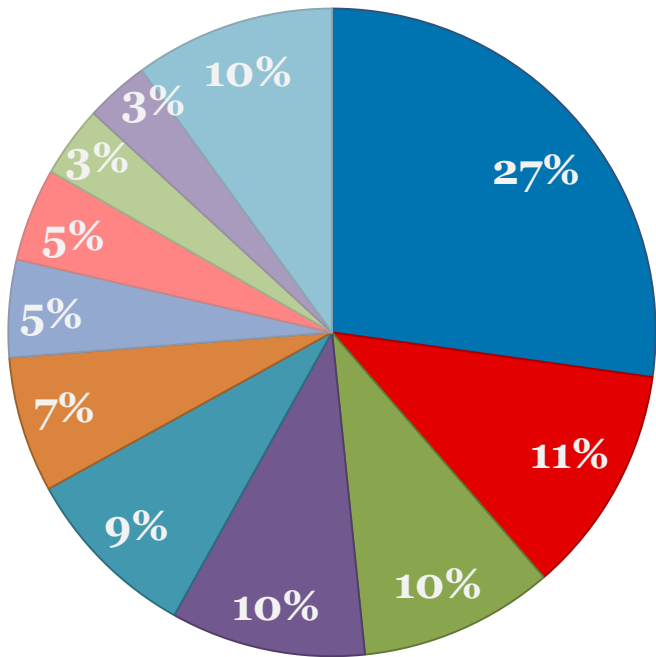
- C'est l'absence de ressources pouvant répondre à un besoin. Les besoins non comblés récurrents permettent d'identifier des lacunes dans le système de prestation des services.

Emplacement des appelants



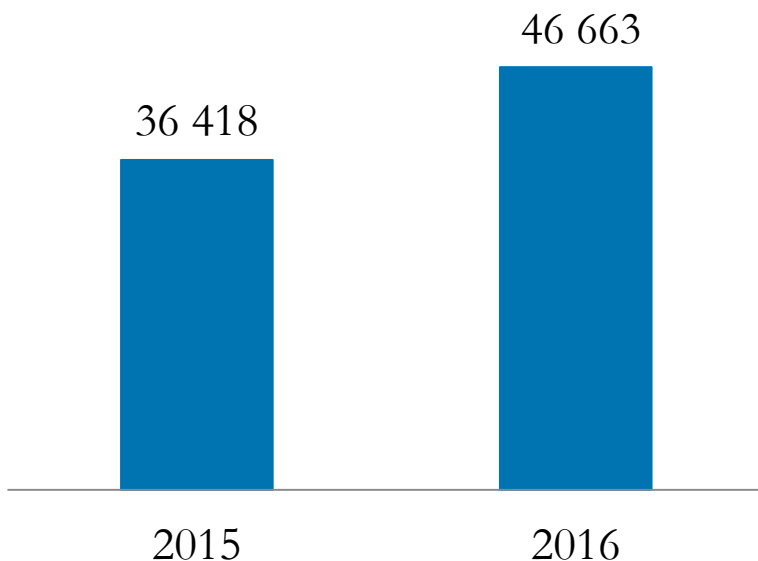
Coup d'oeil sur la région de l'Est

Besoins recensés



- Soutien individuel, familial et communautaire
- Soutien du revenu/Assistance sociale
- Soins de santé
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Services d'information
- Logement
- Santé mentale/Dépendance
- Aide-Services publics
- Nourriture/Repas
- Autres services gov./économiques
- Autres

Appels reçus



42 676

- Appels traités

46 663

- Appels reçus

3 min.
42 sec.

- Durée des appels

78,4%

- Délai de réponse conforme *

* L'objectif visé par CICO est un délai de réponse de moins de 45 secondes, 85 p. cent du temps.

Coup d'oeil sur la région de l'Est

Résultat d'un appel

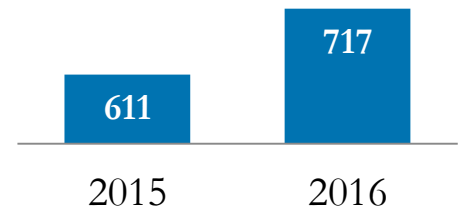
Une femme qui n'avait plus de nourriture, et pas d'argent jusqu'à la fin du mois, composa le 2-1-1. La spécialiste en Information et aiguillage (I-A) qui répondit trouva une banque alimentaire proche; malheureusement, elle n'était pas accessible en ce moment, n'étant ouverte que deux jours par mois. Une église locale offrait cependant des bons alimentaires d'urgence. Durant l'appel de suivi, la spécialiste I-A apprit que l'appelante était satisfaite du bon alimentaire; de plus, le seul fait de savoir que le 211 était là "apaisait ses craintes."

Besoins non comblés

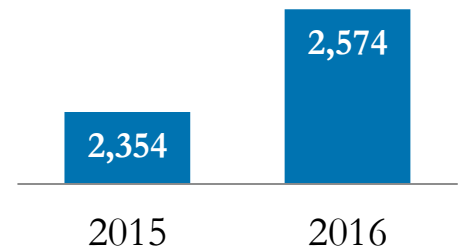
Se sentant dépassé par les événements après avoir reçu un avis de déconnexion des services publics, un homme appela le 211. On le dirigea vers deux programmes: le 1er, pour de l'aide financière et le 2ième, pour suspendre l'avis de déconnexion. Durant le suivi quelques jours plus tard, on apprit que l'appelant n'était pas admissible à ces programmes à cause du revenu de son ménage. Le spécialiste I-A essaya en vain de trouver d'autres alternatives. Ce besoin non comblé a été documenté dans un rapport envoyé aux bailleurs de fonds.

CICO et les médias sociaux

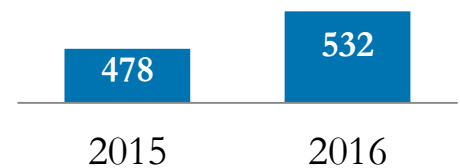
J'aime de Facebook



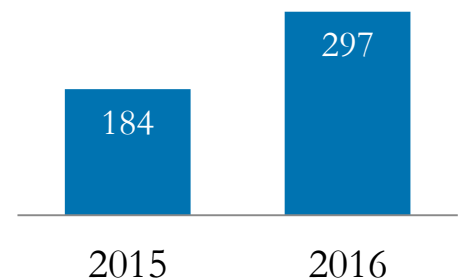
Abonnés Twitter



Séances de clavardage en direct



Demandes par courriel



Instantannés communautaires

Ottawa

Volume annuel des appels

30,337

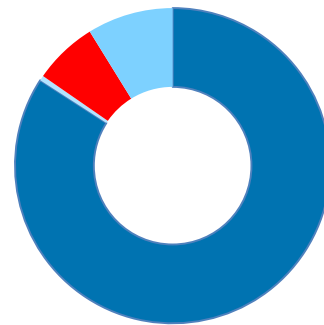


2015

36,822



2016



- Adultes 84,2%
- Enfants-ados 0,51%
- Aînés 6,56%
- Inconnu 8,81%

Langue:

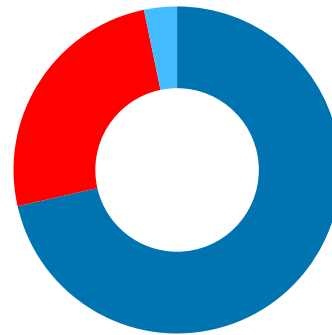
Anglais: 89,42%

Français: 10,31%

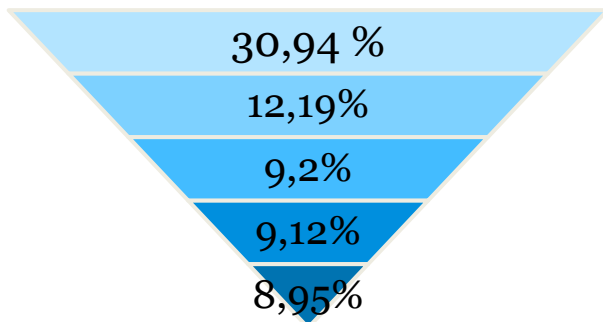
Types d'appels:

Information et aiguillage: 66,67%

Information seulement: 27,56%

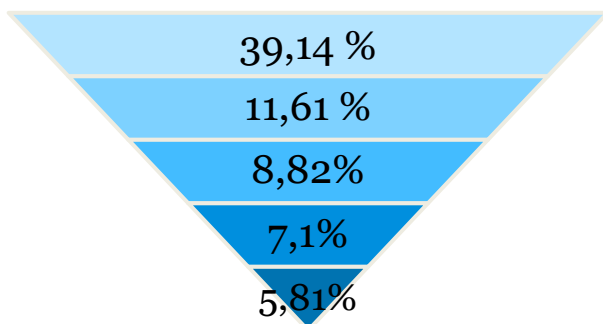


- Femmes 71,44%
- Hommes 25,31%
- Inconnu 3,25%



Besoins comblés

- Soutien individuel, familial et communautaire
- Soutien du revenu/Assistance sociale
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Services d'information
- Soins de santé



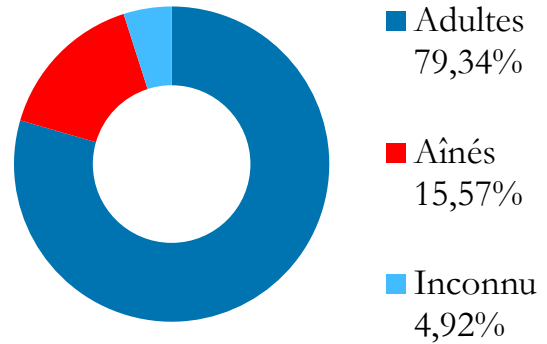
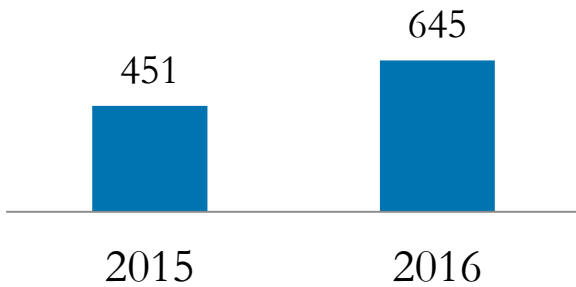
Besoins non comblés

- Soutien individuel, familial et communautaire
- Soins de santé
- Soutien du revenu/Assistance sociale
- Logement
- Santé mentale/Dépendance

Instantanés communautaires

📍 Stormont, Dundas et Glengarry

Volume annuel des appels



Langue:

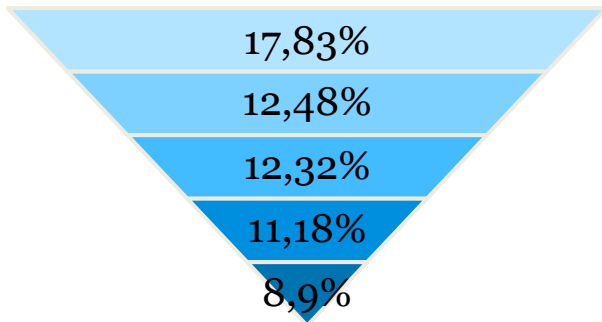
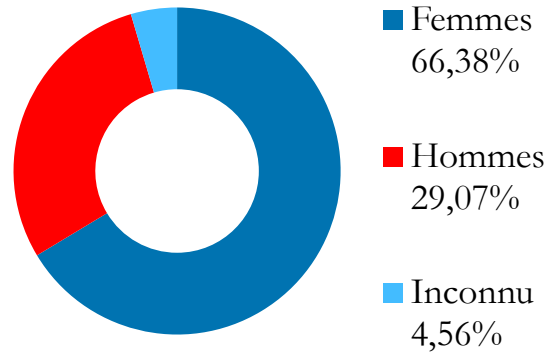
Anglais: 93,71%

Français: 6,29%

Types d'appels:

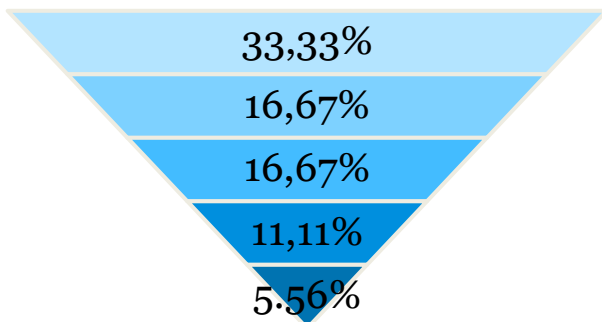
Information et aiguillage: 71,15%

Information seulement: 22,34%



Besoins comblés

- Soins de santé
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Aide, services publics
- Santé mentale/Dépendance
- Services d'information



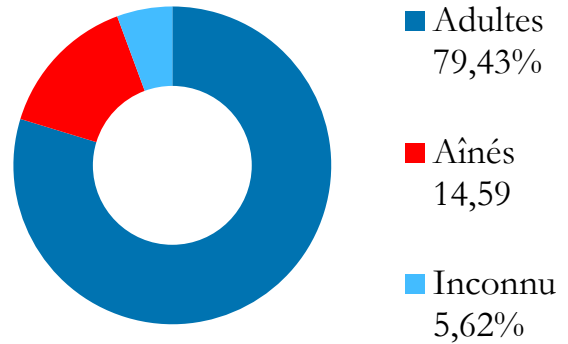
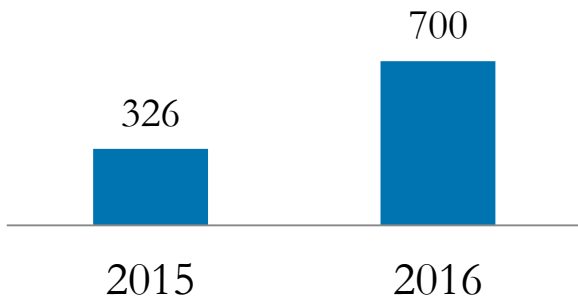
Besoins non comblés

- Logement
- Soutien individuel, familial et communautaire
- Aide, services publics
- Soins de santé
- Santé mentale/Dépendance

Instantanés communautaires

Prescott-Russell

Volume annuel des appels



Langue:

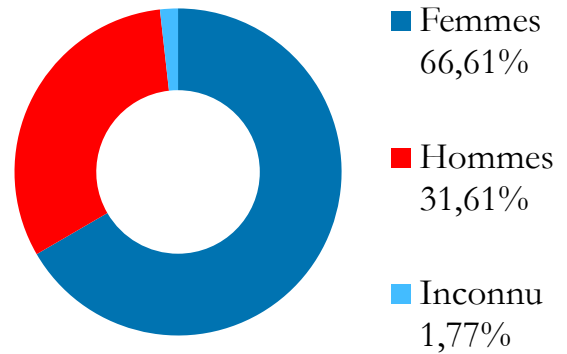
Anglais: 59,68%

Français: 40,32%

Types d'appels:

Information et aiguillage: 79,35%

Information seulement: 16,61%



14,3%

12,9%

10,15%

10,05%

9,54%

Besoins comblés

- Transport
- Soins de santé
- Aide, services publics
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Logement

22,58%

19,35%

12,9%

9,7%

9,7%

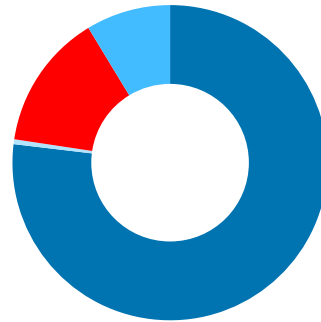
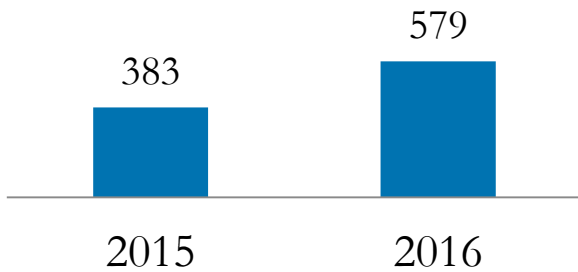
Besoins non comblés

- Soins de santé
- Aide, services publics
- Soutien individuel, familial et communautaire
- Logement
- Vêtements/Besoins personnels, du ménage

Instantanés communautaires

📍 Renfrew

Volume annuel des appels



- Adultes
76,87%
- Enfants/Ados
0,5%
- Aînés
13,95%
- Inconnu
8,67%

Langue:

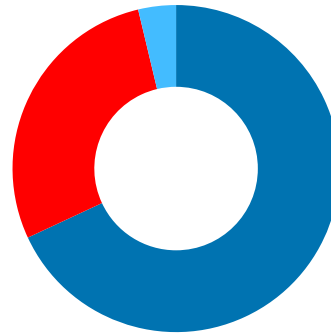
Anglais: 98,6%

Français: 1,4%

Types d'appels:

Information et aiguillage: 72,26%

Information seulement: 17,72%



- Femmes
68,07%
- Hommes
28,21%
- Inconnu
3,73%

16,12%

13,21%

12,81%

11,66%

8,23%

Besoins comblés

- Aide, services publics
- Logement
- Soins de santé
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Soutien du revenu/Assistance sociale

34,62%

19,23%

19,23%

11,54%

3,85%

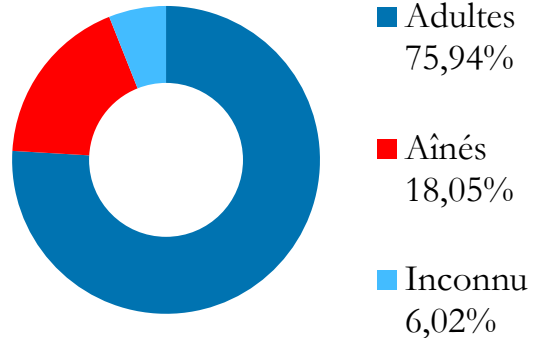
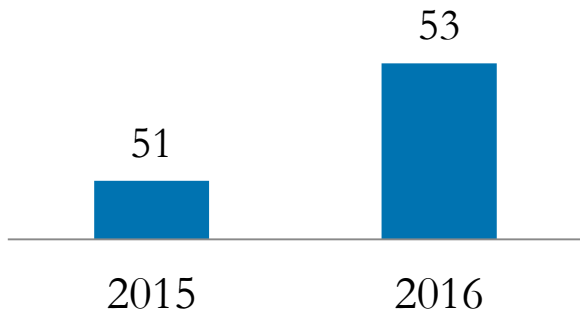
Besoins non comblés

- Aide, services publics
- Soins de santé
- Logement
- Nourriture/Repas
- Soutien du revenu/Assistance sociale

Instantanés communautaires

📍 Prince Edward

Volume annuel des appels



Langue:

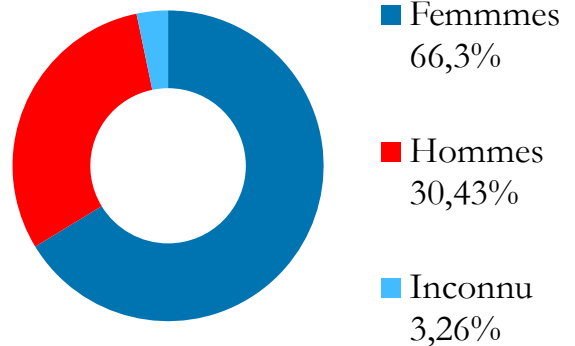
Anglais: 100%

Français: 0%

Types d'appels:

Information et aiguillage: 83,7%

Information seulement: 10,87%



31,06%

17,42%

13,64%

7,58%

6,8%

Besoins comblés

- Assistance, services publics
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Logement
- Soutien du revenu/Assistance sociale
- Soins de santé

36,36%

27,27%

18,18%

9,1%

9,1%

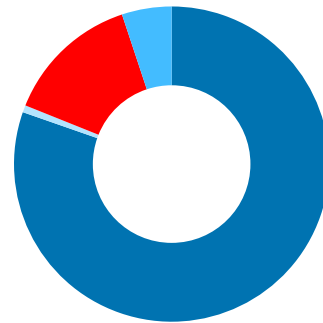
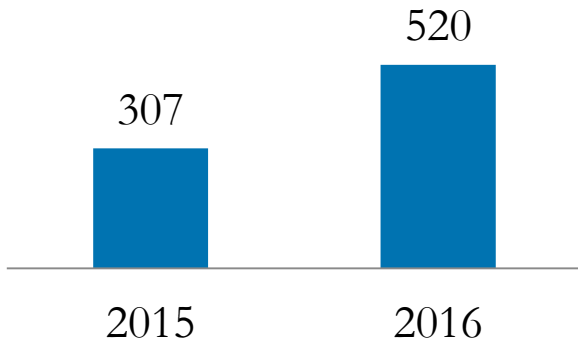
Besoins non comblés

- Aide, services publics
- Logement
- Transport
- Soins de santé
- Soutien du revenu/Assistance sociale

Instantanés communautaires

📍 Lanark

Volume annuel des appels



- Adultes
80,34%
- Enfants-ados
0,73%
- Aînés
13,83%
- Inconnu
5,1%

Langue:

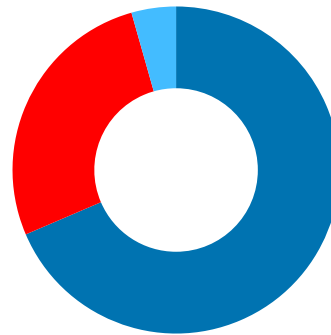
Anglais: 98,37%

Français: 0,67%

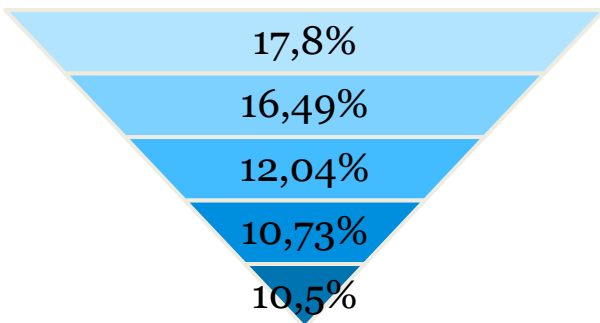
Types d'appels:

Information et aiguillage: 71,07%

Information seulement: 19,5%

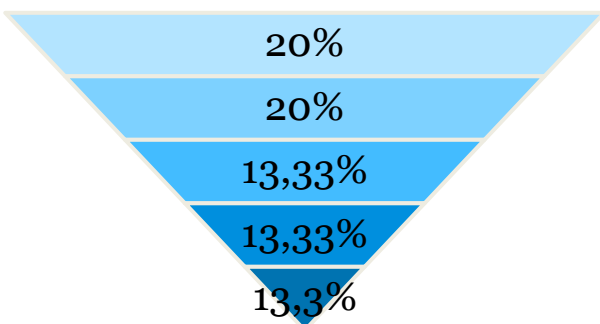


- Femmes
68,55%
- Hommes
27,04%
- Inconnu
4,4%



Besoins comblés

- Aide, services publics
- Soins de santé
- Logement
- Soutien individuel, familial et communautaire
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique



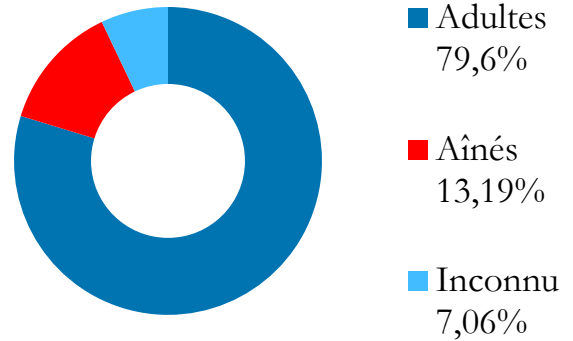
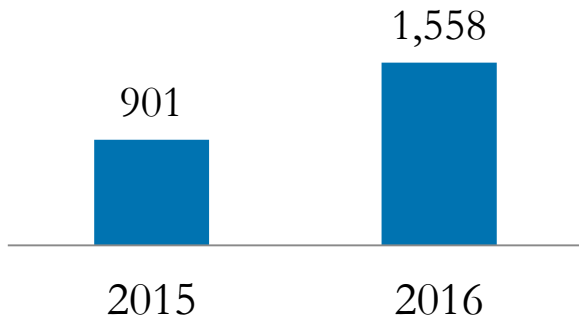
Besoins non comblés

- Aide, services publics
- Soins de santé
- Nourriture/Repas
- Éducation
- Soutien individuel, familial et communautaire

Instantanés communautaires

📍 Hastings

Volume annuel des appels



Langue:

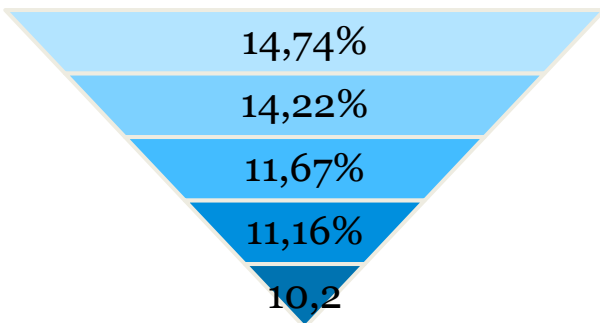
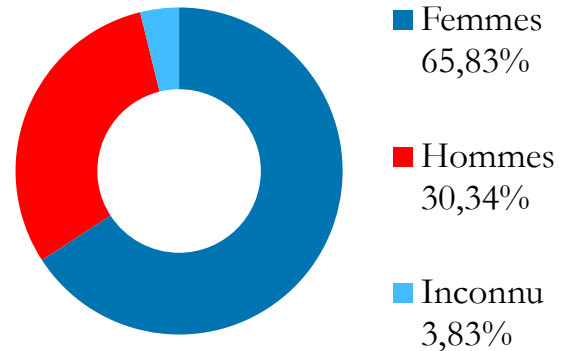
Anglais: 99,4%

Français: 0,6%

Types d'appels:

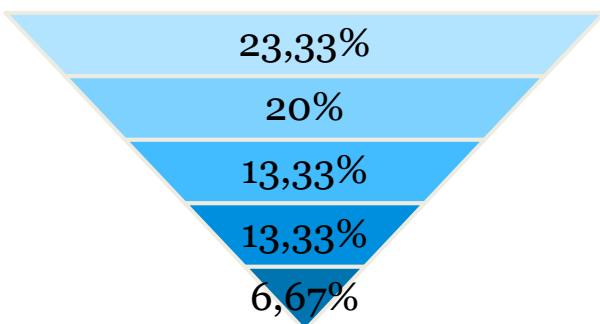
Information et aiguillage: 69,96%

Information seulement: 20,97%



Besoins comblés

- Soins de santé
- Aide, services publics
- Logement
- Services juridiques, aux consommateurs/Sécurité publique
- Santé mentale/Dépendance



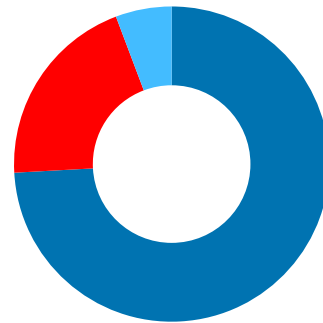
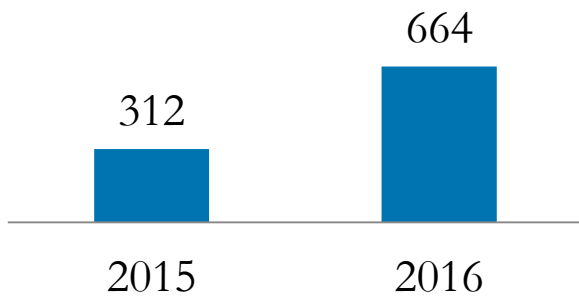
Besoins non comblés

- Soins de santé
- Aide, services publics
- Logement
- Santé mentale/Dépendance
- Transport

Instantanés communautaires

Leeds et Grenville

Volume annuel des appels



- Adultes
73,89%
- Aînés
20,06
- Inconnu
5,73%

Langue:

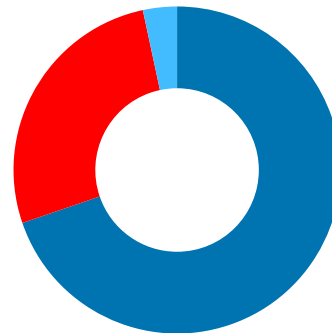
Anglais: 99,79%

Français: 0,21%

Types d'appels:

Information et aiguillage: 72,48%

Information seulement: 20,8%



- Femmes
69,75%
- Hommes
26,89%
- Inconnu
3,36

27,29%

11,36%

10,32%

10,18%

9,59%

Besoins comblés

- Assistance, services publics
- Logement
- Services juridiques, aux consommateurs/sécurité publique
- Services de santé
- Soutien du revenu/Assistance sociale

25%

20,83%

16,67%

8,33%

8,33%

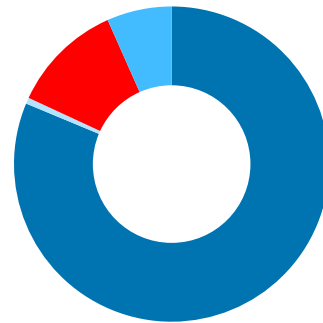
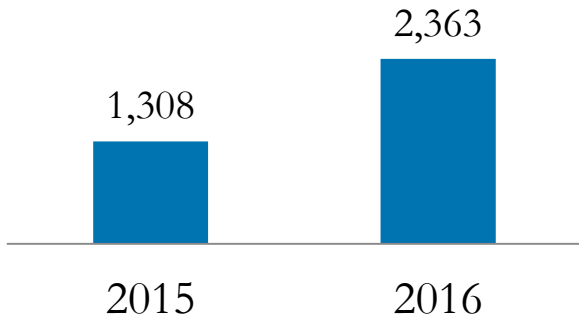
Besoins non comblés

- Assistance, services publics
- Logement
- Soutien individuel, familial et communautaire
- Services de santé
- Autres services gouvernementaux/Économiques

Instantanés communautaires

📍 Frontenac, Lennox et Addington

Volume annuel des appels



- Adultes 81,27%
- Enfants-ados 0,63%
- Aînés 11,45%
- Inconnu 6,65%

Langue:

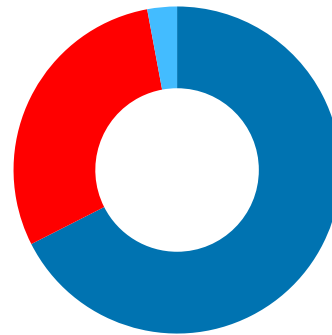
Anglais: 98,78%

Français: 1,16%

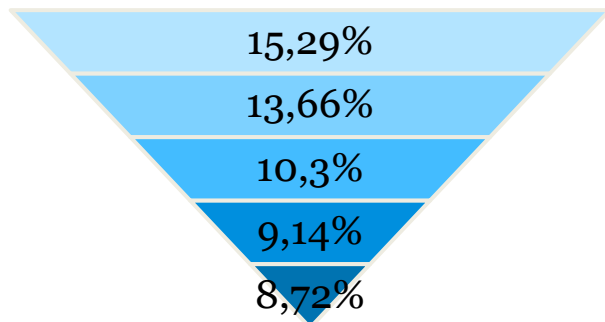
Types d'appels:

Information et aiguillage: 63%

Information seulement: 28,51%

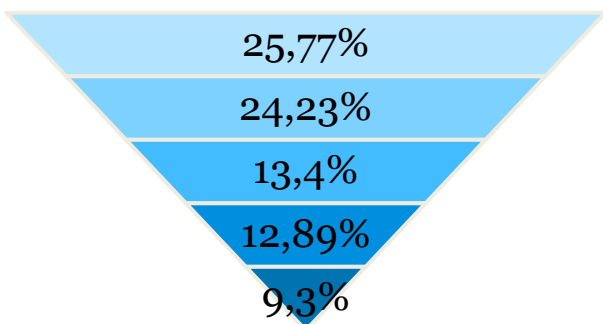


- Femmes 67,52%
- Hommes 29,55%
- Inconnu 2,93%



Besoins comblés

- Services juridiques, du consommateur/Sécurité publique
- Soins de santé
- Logement
- Soutien individuel, familial et communautaire
- Soutien du revenu/Assistance sociale



Besoins non comblés

- Soins de santé
- Logement
- Transport
- Aide, services publics
- Soutien individuel, familial et communautaire

© Copyright 2017 Centre d'information communautaire d'Ottawa. Tous droits réservés. Ce report annuel ne peut pas être reproduit ou redistribué sans autorisation préalable du Centre de santé communautaire d'Ottawa.

Nota bene: Les statistiques utilisées dans ce rapport représentent un échantillon des appels en provenance de la région de l'Est de l'Ontario. Les scénarios ont été modifiés afin de protéger la confidentialité des clients. CICO documente les appels exclusivement à des fins statistiques et ne recueille pas de renseignements sur l'identité des appelants.

Centre d'information communautaire d'Ottawa

1910, boulevard St-Laurent

Boîte postale 41 146

Ottawa, Ontario K1G 1A4

info@cominfo-ottawa.org

Le 211 de la région de l'Est est généreusement soutenu par:

