

Centre d'information communautaire d'Ottawa
et 211 de l'Est ontarien
Présenté à l'Assemblée générale annuelle
le 24 juin 2013



Créer des liens optimiser les ressources

2012
RAPPORT ANNUEL

2013



Table des matières

| | |
|---|----|
| Le mot du Président du Conseil d'administration | 3 |
| Le mot de la directrice générale..... | 4 |
| Le Centre d'information communautaire d'Ottawa | 5 |
| Mission | 5 |
| Vision | 5 |
| Valeurs | 5 |
| Priorités stratégiques 2011-2014..... | 6 |
| Qui reçoit nos services ? | 6 |
| Que faisons-nous?..... | 7 |
| En savoir un peu plus sur le service 211 | 8 |
| En quoi consiste le service 211 ? | 8 |
| Les avantages du service 211 | 8 |
| En quoi le service 211 se distingue-t-il des services 311, 411 et 911 ? | 8 |
| Comment les services sont-ils dispensés ? | 9 |
| Publicité et médias sociaux..... | 9 |
| Le rôle du service 211 en intervention et récupération en cas d'urgence | 9 |
| Relations avec la communauté 2012-2013 | 10 |
| Liens provinciaux | 11 |
| Accès aux données communautaires | 12 |
| Données communautaires – Dossiers | 13 |
| Données communautaires – Profil de l'appelant | 14 |
| Volumes des appels..... | 14 |
| Caractéristiques de l'appelant | 15 |
| Besoins du client..... | 16 |
| Mesures de qualité et de rendement..... | 17 |
| CICO et 211 de la région de l'Est ontarien sont fièrement appuyés par..... | 18 |
| Membres de l'équipe 2012-2013..... | 18 |

Le mot du Président du Conseil d'administration - Seán Kelly



Seán Kelly

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa – fournisseur du service 211 dans l'Est ontarien – s'est mobilisé tout au long de la dernière année pour faire connaître, faire reconnaître et promouvoir l'utilisation du service 211 à Ottawa et dans sa région environnante. Nous continuons aussi à jouer un rôle central dans l'évolution et le développement du service 211 à travers l'Ontario. Nous offrons un soutien fiable aux régions à l'extérieur de l'Est ontarien : notre service francophone hors-pair pour répondre à leurs appelants, et pour traduire en français les dossiers de la base de données 211 utilisés par tous les exploitants du 211 ontarien.

Que ce soit le nombre et la fréquence des appels entrant à notre centre d'appels 211, ou la portée et l'ampleur des données sur les services communautaires, sociaux et gouvernementaux que nous recueillons et gérons dans notre base de données, nous avons plus que jamais été mis en relation avec des individus et des organisations des communautés desservies. Durant la dernière année, nous avons fait des pieds et des mains pour accroître nos niveaux de collaboration et de partenariat avec d'autres agences à travers la région – ayant en fait parlé avec plus de groupes que jamais! Notre personnel s'est efforcé à faire connaître (parfois pour une seconde fois) notre service 211 de l'Est de l'Ontario à un nombre d'agences qui constituent la clé pour atteindre certaines populations vulnérables de notre communauté. Jeunes ou aînés, nouveaux arrivants ou autochtones : notre personnel, notre équipe de leaders et notre Conseil d'administration ont réussi à ouvrir de nouvelles portes et à développer une prise de conscience vis-à-vis du 211.

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa ne pourrait pas être en mesure de fournir son service vital à tant de gens, dans les nombreuses communautés desservies, sans le soutien de ses partenaires de financement. De la part du Conseil d'administration, j'aimerais reconnaître le soutien continu de la Société du service 211 de l'Ontario (Ontario 211 Services Corporation), et son bailleur de fonds, le Ministère des Services sociaux et communautaires. Je dois aussi saluer le soutien financier de : Centraide Ottawa, La Ville d'Ottawa, Centraide de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington, la Ville de Kingston, et les Comtés de Lennox, Addington et Frontenac. Nous sommes aussi très reconnaissants des contributions en nature de : Centraide Lanark, Centraide Prescott-Russell, Centraide de Stormont, Dundas, Glengarry, Centraide de Quinte, Centraide de Leeds-Grenville, Centraide de Renfrew. Le rôle de chacun, en nous aidant à faire la promotion du service 211 dans leurs régions, est inestimable.

En terminant, permettez-moi de souligner le travail soutenu de notre personnel, en particulier de nos directrices-générales, sans qui ces accomplissements (et d'autres) n'auraient pas été possibles. L'année a débuté avec une directrice-générale exceptionnelle, Marie-Andrée Carrière, pour se terminer avec notre directrice générale intérimaire, Karen Milligan – Marie-Andrée étant en congé de maternité. Nous remercions de tout coeur Karen pour un travail extraordinaire durant son année avec nous. Ceci étant dit, nous sommes très heureux du retour de Marie-Andrée; elle est, ainsi que le Conseil d'administration, enthousiasmée par toutes les occasions de croissance, de sensibilisation, et de partenariat qui nous attendent. Finalement, je me dois de signaler le dévouement et la volonté d'excellence de mes chers collègues au Conseil d'administration; ce sont des bénévoles qui vont constamment au-delà des attentes. J'aspire à continuer mon travail avec eux, supervisant la vigueur, la croissance et le succès de CICO, du 211 de l'Est ontarien, et du service communautaire essentiel que nous offrons.

Seán K. Kelly,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SK', written in a cursive style.

Président du Conseil d'administration

Le mot de la Directrice générale - Marie-Andrée Carrière



Marie-Andrée Carrière

Quelle année fabuleuse nous avons eue! 2012-2013 aura été, sans aucun doute, une année charnière pour établir des liens et des partenariats dans la communauté – une démonstration continue de l'optimisation des ressources grâce au service 211.

Avec une expansion complète à travers l'Est ontarien et une accréditation AIRS réussie, nous étions certainement mûrs pour développer encore plus les relations établies durant les 3 ou 4 dernières années, et consolider notre rôle dans la communauté et le secteur social – en démontrant la valeur que nous leur offrons avec 211. L'organisation a vraiment réussi à assurer une plus grande visibilité au service 211, en accroissant sa présence à divers événements communautaires, groupes consultatifs et discussions sur la planification. Les relations les plus productives sont soulignées dans ce rapport. Nous continuons aussi à concentrer nos énergies dans l'établissement de liens à travers l'Est ontarien et dans toute la province via le leadership de la Société du service 211 de l'Ontario (Ontario 211 Services Corporation).

Toutefois, avec toutes ces relations croissantes, un point mérite une mention spéciale : le rôle du 211 dans les interventions d'urgence et de rétablissement. Ce projet emballant, d'une durée de deux ans, est soutenu par la Fondation Trillium de l'Ontario et la Société du service 211 de l'Ontario, afin d'amplifier le rôle et la raison d'être du service 211 durant les situations d'urgence et de catastrophes. Nous avons créé une dynamique, dans l'Est ontarien, en développant des liens avec les municipalités, afin d'avoir des ententes formelles définissant le soutien que 211 peut offrir durant les périodes de crise.

Toutes ces relations importantes ont pu grandir à cause d'améliorations majeures au niveau de la prestation de services. Le personnel de l'organisation a travaillé fort à la mise en œuvre de mesures améliorant le service et le rendement de telle sorte que le 211 puisse se dépasser en tant que centre d'appels et de gestionnaire de bases de données.

Finalement, sur le plan provincial, 211 a commencé à opérer comme un système bien huilé, grâce aux contributions et au leadership de chacun des exploitants du service 211 de l'Ontario. Étant nous-mêmes un nouveau venu sans feuille de route pour le guider, nous avons évidemment rencontré quelques défis au fil du temps. Mais avec un cinquième anniversaire à nos portes, nous pouvons dire avec confiance : nous avons fait des bonds prodigieux en avant et nous pouvons démontrer la valeur ajoutée par le 211 dans notre région, et dans toute la province, grâce au travail qui nous a bien occupés. Avec le 211 prenant de l'ampleur sur le plan national, nous savons que notre expérience ontarienne pourra être utile aux autres, leur servant de guide – notamment au niveau des leçons retenues.

En terminant, j'aimerais remercier personnellement chacune des personnes ayant travaillé avec nous durant les dernières années – employés, bénévoles, membres du Conseil d'administration, ou partenaires locaux ayant participé au succès du service 211 dans nos communautés. Sachez que votre dévouement et votre contribution ont fait une différence et ont soutenu notre travail à chaque instant.

Marie-Andrée Carrière,



Directrice générale



Le Centre d'information communautaire d'Ottawa

Mission

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa est un organisme à but non-lucratif bilingue qui permet de relier les personnes aux services communautaires, sociaux, gouvernementaux et sanitaires, par l'intermédiaire d'un service d'information et d'aiguillage multilingue et confidentiel.

Vision

Avec nos divers services :

- Nous allons desservir toutes les communautés de l'Est de l'Ontario
- Nous serons branchés sur les canaux et les réseaux de communication incontournables
- Nos services seront bien marqués et reconnus
- Nous aurons la base de données la plus exhaustive de toute la région
- Nous fournirons un excellent service à la clientèle et répondrons aux besoins de la communauté
- Nous serons bien gérés et soutenus par un financement approprié
- Nous ferons preuve d'excellence et de leadership

On dit que le savoir c'est du pouvoir. Nous croyons qu'en donnant aux individus, agences et bailleurs de fonds accès à des données fiables et exhaustives, nous leur donnons le pouvoir de faire des choix informés quant aux services sociaux.

Valeurs

Nous nous efforçons de démontrer nos valeurs dans tout ce que nous faisons – de la prestation de services à nos initiatives de partenariat, de nos bureaux et salles de conférences à la valorisation de notre personnel et de nos bénévoles : la collaboration, la confidentialité, la diversité, l'autonomie, la qualité et le travail d'équipe.



Priorités stratégiques 2011-2014

Après un processus d'examen stratégique approfondi en 2010, le Conseil d'administration a créé des objectifs clairs et réalistes pour l'organisme, pour nous guider à travers la prochaine étape de notre cheminement. Cette section est un sommaire des grandes priorités pour la période 2011-2014 :

1. Atteindre l'excellence dans notre service
2. Développer nos ressources humaines
3. Développer des relations au sein de la communauté
4. Mettre en place un financement durable et viable
5. Continuer à développer le système 211



Qui reçoit nos services ?

Le grand public à Ottawa

Les individus, les familles et les groupes qui vivent, travaillent, se divertissent ou visitent Ottawa.

La région de l'Est de l'Ontario en général

Les individus, les familles et les groupes qui vivent, travaillent, se divertissent ou visitent la région de l'Est de l'Ontario.

Les agences et organismes communautaires

Les organismes à but non lucratif et de bienfaisance dans la région de l'Est de l'Ontario, ainsi que leur personnel.

Les centres d'appels 211

Les organismes autorisés à fournir le service 211.

Les paliers de gouvernement municipal, régional, provincial et fédéral

Décisionnaires et agents de prestation des services, responsables des services sociaux.

Centraide

En tant que bailleur de fonds et partenaire stratégique, nous travaillons avec Centraide afin d'informer les décisions de financement et de développement des communautés.

Le milieu des affaires

Cette catégorie inclut les organismes marchands et les entreprises privées utilisant les services du Centre d'information communautaire d'Ottawa.



Que faisons-nous ?



211 de l'Est ontarien :

Service d'information

Ce service consiste à fournir aux appelants des informations exactes et pertinentes basées sur leurs demandes. L'information peut varier d'une réponse limitée (le nom d'un organisme, son numéro de téléphone et adresse) à des données détaillées sur les services communautaires (comment faire une demande d'admission à un groupe de soutien pour un organisme en particulier), les politiques et les modalités de demande.

Service d'aiguillage

Il s'agit d'un service permettant à l'appelant de parler directement avec un spécialiste en information et aiguillage. Le processus d'aiguillage consiste à évaluer les besoins de l'appelant, identifier les ressources appropriées, évaluer les modes d'intervention disponibles et produire une liste d'organismes en mesure de répondre aux besoins. Les spécialistes en information et aiguillage doivent évaluer les besoins des appelants minutieusement et leur fournir suffisamment d'information sur les organismes disponibles afin de les aider à faire

un choix éclairé concernant leur situation. Le cas échéant, les spécialistes peuvent relier l'appelant aux services, ce qui peut inclure la défense des intérêts ou un suivi.

Service d'appui d'information et aiguillage

Ce service est spécifiquement un soutien d'information et d'aiguillage de nuit, de fin de semaine et de jour, en français, pour soutenir les autres centres d'appels 211.

Service de traduction de dossiers et Service de gestion de dossiers

Il s'agit d'un service de traduction de dossiers de l'anglais vers le français pour les organismes offrant le service 211 en Ontario.

Le service de gestion de dossiers comprend toutes les étapes nécessaires pour que l'information contenue dans notre base de données soit exacte, pertinente et réponde aux normes requises pour offrir un service de qualité aux prestataires du service 211.

Obtenir des données sur les besoins d'une communauté cible

Ce service pointu offre des données sur les besoins des appelants ou la disponibilité des services aux organisations à l'étape de la planification.



En savoir un peu plus sur le service 211

En quoi consiste le service 211 ?

211 est un numéro de téléphone à trois chiffres, facile à retenir et à utiliser dans les situations non-urgentes, reliant les appelants à une vaste gamme de services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé à Ottawa. Des personnes bilingues, spécialisées et certifiées en services d'information et d'aiguillage répondent aux appels adressés au 211, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le service 211 est gratuit, confidentiel et multilingue (150 langues). On peut aussi accéder à l'information en ligne à www.211Ontario.ca.

Les avantages du service 211

Les communautés desservies par le service 211 en Amérique du Nord ont découvert que ce service apportait de grands **bienfaits à leurs citoyens** :

- La population a un accès plus rapide et plus efficace aux services communautaires.
- Les membres du personnel des organismes publics et communautaires peuvent diriger leurs clients vers le service 211, en sachant qu'ils recevront des renseignements justes et fiables.
- Les gens perdent moins de temps, sont moins frustrés et moins portés à se décourager durant le processus de recherche et d'accès aux services d'aide dont ils ont besoin.
- Les gens, tout particulièrement les immigrants étant plus à l'aise dans leur propre langue, peuvent recourir au service multilingue offert par le service 211.

En plus d'améliorer l'accessibilité et la prestation des services aux particuliers dans la communauté, le service **211 fournit d'importants avantages aux gouvernements et fournisseurs de services**. Par exemple :

- En tant qu'accès primaire, le service 211 peut réduire les coûts d'opération d'un service d'appel sans frais 1-800 pour les gouvernements.
- Le service 211 peut aussi aider les gouvernements et autres organismes participants à faire des économies au niveau de la publicité requise pour informer les citoyens sur l'accès à leurs programmes et services.
- Le service 211 peut contribuer à réduire de façon significative le temps consacré par les fonctionnaires et le personnel d'agences subventionnées à répondre à des appels mal dirigés ou inappropriés.
- Le service 211 peut contribuer à éliminer le double emploi dans la collecte des données et améliorer la gestion des données en faisant en sorte qu'il soit moins nécessaire pour les agences de faire leur propre cueillette de données et de maintenir des bases de données pour leurs programmes et services.

En quoi le service 211 se distingue-t-il des services 311, 411 et 911?

- 211 – Un service d'information et d'aiguillage faisant le lien entre les gens et la gamme complète des programmes et services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé.
- 311 – Ligne d'accès au service à la clientèle pour les services municipaux de la Ville d'Ottawa, tels que les services routiers, la collecte des déchets et les services de logement.
- 411 – Répertoire des inscriptions téléphoniques.
- 911 – Numéro d'urgence pour assistance médicale, policière ou pour les incendies.



Comment les services sont-ils dispensés ?

Nous gérons le centre d'appel 211 desservant tout l'Est de l'Ontario, en partenariat avec les Centraides locaux et autres partenaires fournissant des données qui soutiennent la mise à jour des données locales. Le service 211 de l'Est de l'Ontario évolue dans un système provincial 211 avec six autres centres d'appels et une société provinciale coordonnant les efforts des sept centres d'appel régionaux.

Nous sommes fiers de collaborer avec le *Community Resource Centre (Killaloe) Inc.* et *Volunteer and Information Quinte* en offrant des données précises et complètes sur les services sociaux de la région de l'Est ontarien au système provincial.

Publicité et médias sociaux

Nos efforts de publicité sont coordonnés par le biais de la Société des services 211 de l'Ontario pour s'assurer de l'efficacité et de la cohérence des messages. Au niveau local et régional, 211 de l'Est ontarien est actif quant aux médias sociaux et participe régulièrement aux foires d'information et aux événements communautaires afin d'accroître la visibilité de nos services. Les Centraides locaux jouent un rôle important en aidant à promouvoir le service 211 dans leur région.



Le rôle

du service 211 en intervention et récupération en cas d'urgence

Le service 211 a été établi aux États-Unis en 1997 et s'est implanté au Canada en 2002. Au fil des ans, le service 211 a joué un rôle important dans l'intervention d'urgence en cas de catastrophes locales et régionales. Des incendies de forêts de la Californie, à l'ouragan Katrina, et jusqu'à la tornade qui a dévasté Goderich, Ontario, le service 211 s'est fait une niche en offrant l'accès à de l'information précise et rapide aux victimes et aux bénévoles s'offrant pour aider.

Le service 211 peut répondre aux besoins et demandes de renseignements tout en dirigeant les offres d'assistance bénévole et de dons à bon port, de telle sorte que les intervenants d'urgence se concentrent sur leur mandat de fournir des services urgents. Une fois que la communauté commence la phase de rétablissement, et que les intervenants d'urgence passent à leur prochaine situation urgente, le service 211 offre du soutien continu aux résidents et aux employés de la communauté pour qu'ils puissent avoir accès à des services et renseignements nécessaires à la reconstruction.

Une subvention de la Fondation Trillium de l'Ontario et de la Société des services 211 de l'Ontario, nous a faits l'un des quatre centres participant à un projet de deux ans. Celui-ci a pour but de formaliser notre rôle d'urgence dans le cadre des plans de réponse aux catastrophes de chaque communauté. Nous travaillons avec les bureaux de Gestion des urgences locaux, régionaux et provinciaux, la police, les pompiers, les ambulanciers et les organismes communautaires afin de soutenir leurs efforts en utilisant l'infrastructure existante du service 211 et des données communautaires.

Relations avec la communauté 2012-2013

Champlain Community Transportation Collaborative : Le numéro de téléphone 211 est promu comme étant le premier numéro à composer pour les patients et les travailleurs des soins de santé pour accéder au transport médical non urgent. Grâce à un projet subventionné par les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), un système collaboratif et coordonné d'horaire de transport sert les clients à travers la région de Champlain.

Le Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées – Région de Champlain : Le 211 travaille à recueillir des données sur les appels liés à la maltraitance des aînés (réelle ou soupçonnée), en partenariat avec les prestataires de services locaux et régionaux.

Programme d'aide aux fournitures scolaires – Échange Coeur et Partage : Le service 211 agit comme point de contact principal pour le programme, fournissant information et aiguillage vers les agences ou commissions scolaires appropriées. Ce programme offre des fournitures scolaires nécessaires aux enfants et aux jeunes des familles à faible revenu.

Le Partage de Noël (The Christmas Exchange) et Montagne de jouets (Toy Mountain) : Pour la cinquième année consécutive, le service 211 a été le point d'accès pour aiguiller les gens vers les centres d'inscription et de cueillette de jouets, de bons d'échange et de paniers pour le temps des Fêtes.

Connexion Ottawa : 211 de l'Est ontarien est membre du comité consultatif créé pour améliorer l'accès à la justice pour les individus vivant avec des handicaps sur le plan de la communication ou ayant des barrières linguistiques. Nous sommes la plaque tournante d'information et d'aiguillage pour les clients et les agences cherchant des services juridiques; de plus, nos données sont exportées au site Internet ConnectingOttawa.ca et son outil de recherche.

Étude de quartier d'Ottawa : Les données du service 211 font maintenant partie d'une des collections les plus étendues de données communautaires existantes à Ottawa. Ces données sont utilisées par des chercheurs, des organismes communautaires, des bailleurs de fonds et des planificateurs pour identifier défis et possibilités au niveau des quartiers.

Équipe de travail « Nouveaux départs » de Centraide Ottawa : Le service 211 est fier d'être membre de l'équipe de travail de Centraide Ottawa, qui cherche à identifier une solution aux enjeux les plus pressants à Ottawa concernant l'itinérance, la santé mentale et la toxicomanie, et à améliorer l'accès aux services d'urgence.

Centre d'accès aux soins communautaires Champlain : Par le biais d'une entente, les données 211 pour la région de Champlain sont acheminées au CASC pour leur utilisation au centre d'appel 310-CASC et le site Internet provincial lignesanté.ca.

Service Coordination des services : Nous continuons à exporter des données 211 vers le site Internet de Service Coordination des services, engagé à offrir de l'information sur les services disponibles à ceux affectés par l'autisme.

Portail pour les nouveaux arrivants de Kingston : Les données de 211 sont partagées avec la Ville de Kingston pour leur utilisation dans le Portail des nouveaux arrivants de Kingston – une ressource destinée à l'accueil des immigrants dans la région de Kingston.

Carrefours Bébé express et soutien à l'allaitement (Santé publique d'Ottawa) : Le 211 est le numéro de téléphone préconisé pour les nouvelles mamans cherchant la clinique la plus proche de chez elles.

Connexion communautaire (Santé publique d'Ottawa) : le 211 de la région de l'Est ontarien est membre du comité consultatif pour ce programme (auparavant connu sous le nom de Gatekeeper). Le programme peut faire le pont entre les personnes isolées, âgées ou vivant avec des handicaps, et les services dont elles pourraient avoir besoin, à l'aide de visites à domicile, évaluations et aiguillages vers des soutiens communautaires. 211 est la source des aiguillages pour ce programme.



Liens provinciaux

211 et la ligne d'assistance aux personnes âgées : le 211 est le numéro de téléphone privilégié pour avoir accès à la ligne d'assistance aux personnes âgées, ou pour toute ressource locale disponible aux aînés affectés par la maltraitance et leurs familles.

211 et le programme Sécu-Retour de la Société Alzheimer de l'Ontario : tous les articles de marketing de la province font la promotion du service 211 comme étant le numéro à appeler pour accéder à sa succursale locale de la Société Alzheimer.

211 et la ligne d'aide pour les étudiantes et les étudiants de niveau postsecondaire : 211 est à développer un partenariat avec Jeunesse, J'écoute, ConnexOntario et le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents, afin de créer un service d'écoute téléphonique provincial pour les étudiants des collèges et universités.

En plus des partenariats officiels et des ententes identifiés ci-haut, 211 de l'Est de l'Ontario continue de participer à des foires d'information, des événements communautaires et des conférences, pour mieux faire connaître le service – en particulier au sein des populations vulnérables. Nous continuons à être actifs dans la communauté francophone (à la fois à Ottawa et dans l'Est de l'Ontario), dans les organismes locaux offrant des services aux immigrants, et à travers les réseaux de services d'intervention d'urgence.



Accès aux données communautaires

Service de Ressources et Publications

Il s'agit de fournir des informations sur papier ou en ligne, en français et en anglais, sur les services disponibles dans une communauté particulière (par exemple : le Livre Bleu d'Ottawa) ou sur un thème spécifique de services actuellement offerts (par exemple : cliniques d'impôt, soupers du temps des Fêtes).

Location de base de données

Ce service consiste à établir une entente avec un organisme, permettant l'utilisation d'un sous-ensemble de données issues de la base de données de CICO, pour une période de temps et un but déterminés.

Diffusion générale par courriel

Il s'agit d'une fonction de rémunération à l'acte, impliquant l'envoi d'un courriel provenant d'une agence communautaire à une liste de récipiendaires.

Bulletin d'information communautaire

Ce bulletin d'information hebdomadaire permet aux organismes communautaires de la Ville d'Ottawa, incluant notre agence, de partager des informations telles que : évènements, assemblées générales annuelles, offres d'emploi et ateliers, en utilisant une liste de courriels de près de 4 000 personnes du secteur sans but lucratif.





Données communautaires – dossiers

Au 211, nous pensons que les données communautaires sont très importantes! En fait, notre base de données régionale contient plus de 8 000 dossiers, gérés par notre personnel dévoué en collaboration avec *Community Resource Centre (Killaloe) Inc.* et *Volunteer and Information Quinte*. Ceci signifie que les résidents de l'Est de l'Ontario peuvent accéder à l'information et à des services dans plusieurs catégories :

ressources

1274

Besoins fondamentaux

Comprend : aide alimentaire, logement, biens matériels, transports et services publics

ressources

765

Services juridiques et de justice pénale

Comprend : tribunaux, système correctionnel, services judiciaires, organismes chargés de l'application de la loi, services du maintien de l'ordre, assistance juridique et éducation juridique

ressources

997

Éducation

Comprend : établissements d'enseignement, programmes d'éducation, systèmes de soutien en éducation et programmes d'éducation postsecondaire

ressources

386

Environnement et santé et sécurité publiques

Comprend : protection et amélioration de l'environnement, santé publique et sécurité publique

ressources

1986

Soins de santé

Comprend : soins médicaux d'urgence, soins médicaux généraux, dépistage et diagnostic médical, services de soutien à la santé, reproduction humaine, établissements d'hospitalisation, laboratoires médicaux, établissements de soins ambulatoires, service de réadaptation, et traitements et médecine spécialisés

ressources

490

Soutien du revenu et emploi

Comprend : emploi, aide sociale, programmes d'assurance sociale et aide financière temporaire

ressources

3432

Vie personnelle et familiale

Comprend : enquêtes medico-légales et dispositions funéraires, services pour animaux domestiques, soutien personnel et familial, activités de détente et de loisir, soutien mutuel, développement social et spirituel, et bénévolat

ressources

901

Soins en santé mentale et services de toxicomanie

Comprend : counseling, établissements de soins de santé mentale, évaluation et traitement de la santé mentale, services de soutien en santé mentale et services de toxicomanie

Données communautaires – Profil de l'appelant

Pourquoi recueillons-nous de l'information des appelants ?

Lorsqu'une personne appelle le service 211, nos spécialistes en information et aiguillage demandent des questions spécifiques permettant une évaluation approfondie de leurs besoins. L'information recueillie permettra aux spécialistes de faire l'aiguillage le plus précis possible, afin de s'assurer que le client soit dirigé vers les services appropriés à leurs circonstances individuelles. Ces données aideront également à l'identification des besoins non satisfaits et aux lacunes dans les services de communautés spécifiques à travers l'Est de l'Ontario.

Quels genres de données recueillons-nous ?

Nous recueillons des données qui nous permettent d'évaluer les caractéristiques et les besoins d'un client (âge, sexe, langue de service, raison de l'appel, etc.), les caractéristiques et les besoins d'une communauté (code postal, nom de la communauté, etc.), identifier les besoins non satisfaits et les lacunes dans les services.

VOLUMES DES APPELS

2008 : Lancement officiel du service 211 à Ottawa le 19 septembre

2010 : Lancement officiel du service 211 dans la région de KFL&A le 25 juin

2011 : Lancement officiel du service 211 dans le comté de Renfrew (28 janvier), les comtés unis de Leeds & Grenville (22 mars), le comté de Lanark (6 mai), les comtés unis de Stormont, Dundas & Glengarry (19 mai), les comtés de Prince Edward et Hastings (9 novembre) et les comtés unis de Prescott et Russell (15 décembre).

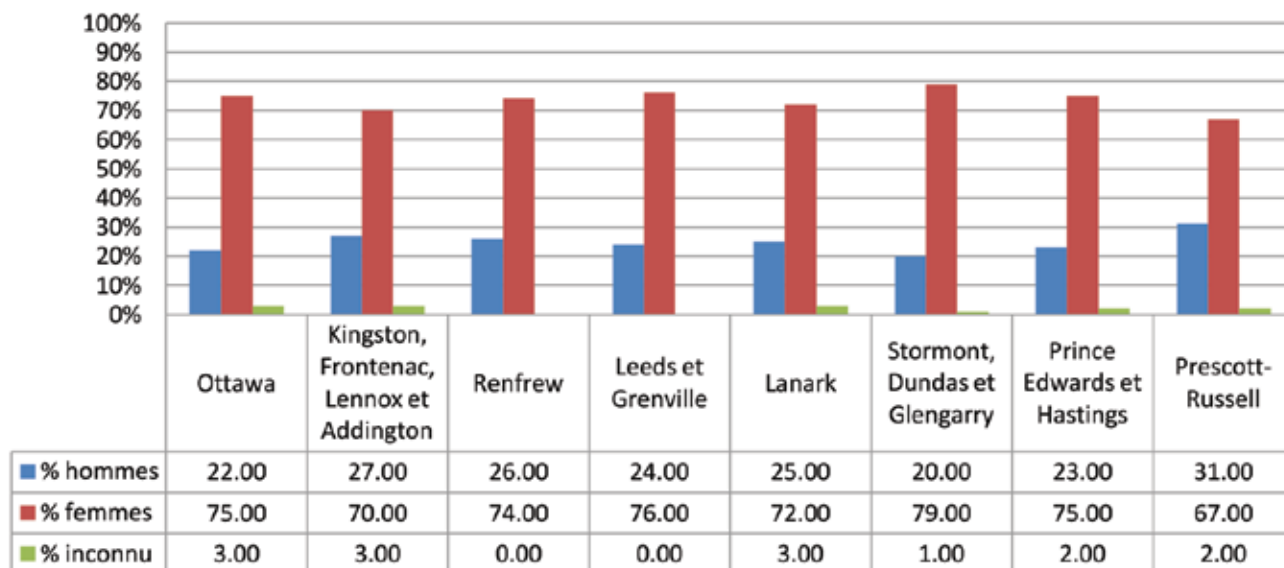
Le tableau ci-dessous illustre la croissance du volume d'appels pour l'Est ontarien depuis le lancement du service 211 en 2008.

| Appels entrants | | | | | | | | | |
|------------------|---------|--|---------|-------------------|--------|-------------------------------|---------------------------|------------------|-----------|
| | Ottawa | Kingston, Frontenac, Lennox et Addington | Renfrew | Leeds & Grenville | Lanark | Stormont, Dundas et Glengarry | Prince Edward et Hastings | Prescott-Russell | Totale |
| Pop ⁿ | 883,391 | 184,407 | 48,210 | 48,390 | 31,180 | 53,900 | 76,225 | 36,690 | 1,362,393 |
| 2012 | 54,313 | 9,421 | 1,806 | 1,643 | 1,249 | 1,981 | 2,847 | 2,494 | 75,754 |
| 2011 | 56,814 | 6,753 | 670 | 653 | 336 | 547 | 414 | 281 | 66,468 |
| 2010 | 50,413 | 6,487 | 156 | 39 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | 57,095 |
| 2009 | 31,199 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | 31,199 |
| 2008 | 10,232 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | S/0 | 10,232 |

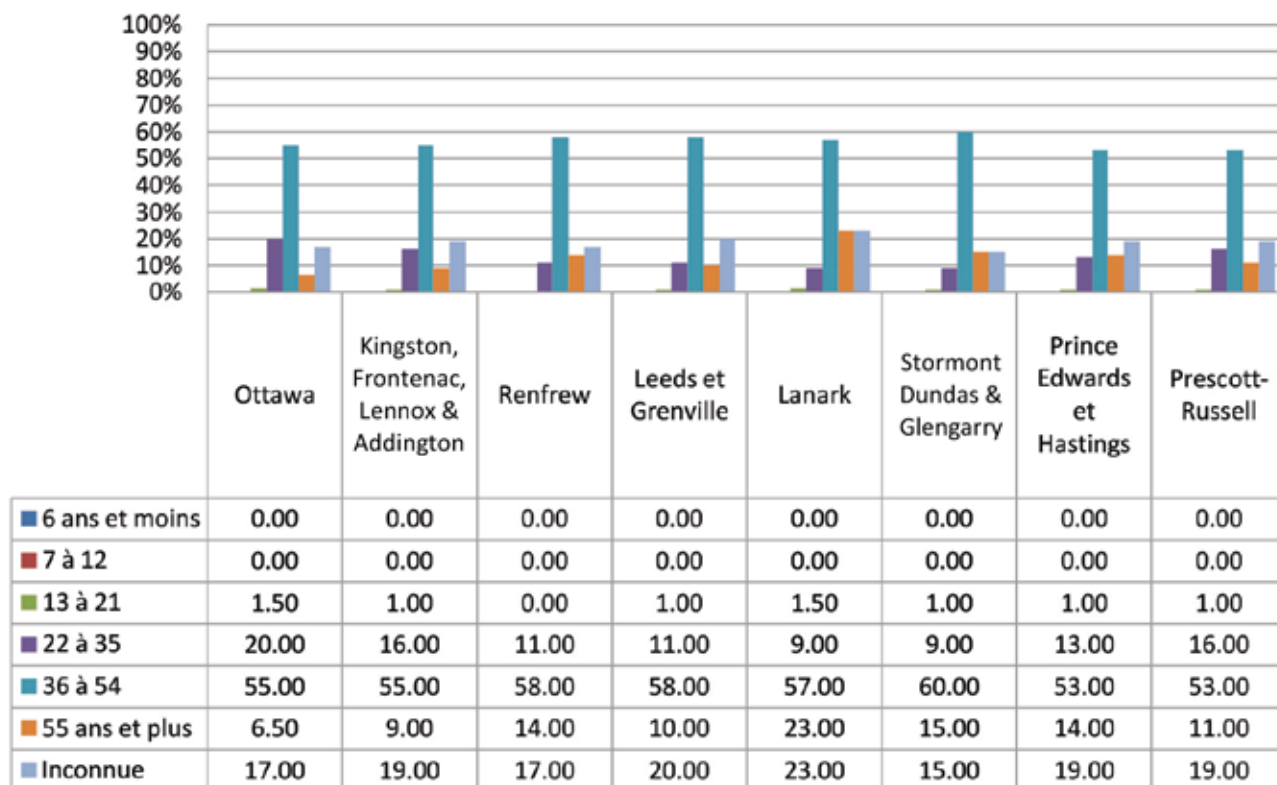
Caractéristiques des appelants

Le tableau ci-dessous illustre en partie le profil de l'appelant de l'Est ontarien, spécifiquement : le sexe, l'âge et la langue dans laquelle le service a été demandé.

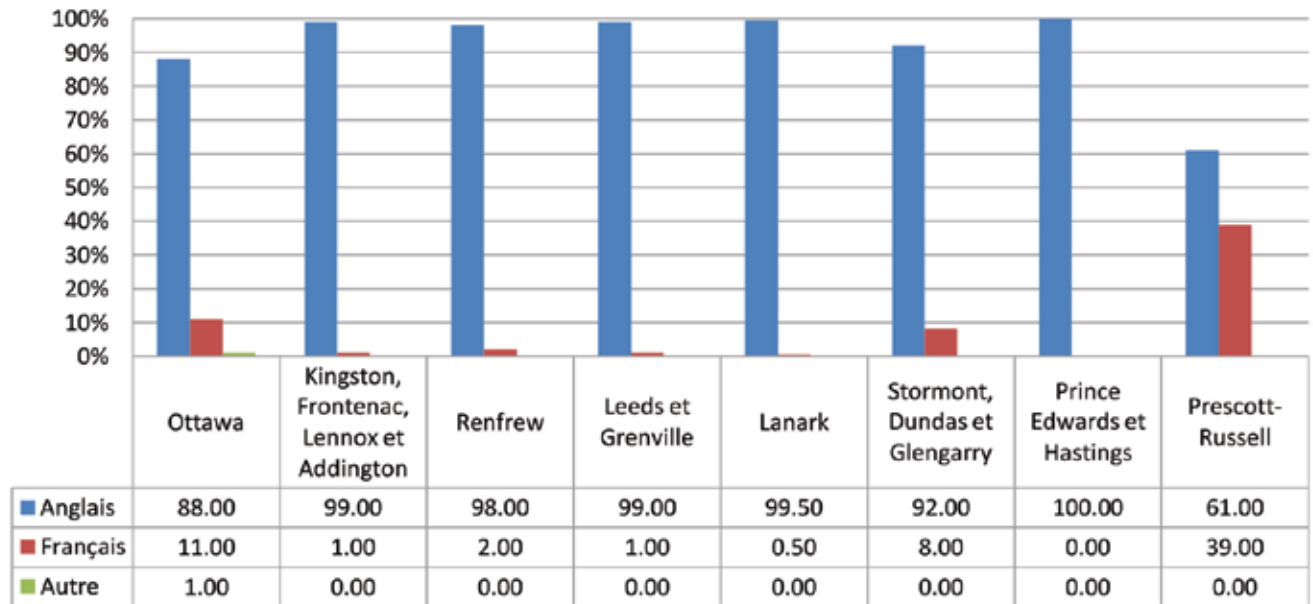
Sexe des appelants



Âge des appelants



Langue des appelants



Besoins du client

La liste ci-dessous résume les 10 raisons les plus communes pour les appels au 211 dans l'Est de l'Ontario, du 1 avril 2012 au 31 mars 2013.

Les 10 raisons principales des appels dans l'Est de l'Ontario

- 1 Les comptoirs de service de Service Ontario
- 2 Les cliniques d'impôt gratuites et la consultation budgétaire
- 3 Citoyenneté et Immigration Canada
- 4 AIE : Aide financière d'urgence
- 5 Agence du revenu du Canada
- 6 Ontario au travail
- 7 Les services sociaux et communautaires
- 8 Soutiens essentiels de santé et de services sociaux – Ville d'Ottawa
- 9 Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 10 Le Centre catholique pour immigrants

Besoins non satisfaits* dans l'Est de l'Ontario

- 1 Assistance pour fournitures scolaires
- 2 Aide alimentaire : bons ou paniers de nourriture
- 3 Aide à la préparation des déclarations d'impôt
- 4 Transport
- 5 Services de citoyenneté et d'immigration
- 6 Enlèvement gratuit des déchets
- 7 Accès à un médecin de famille
- 8 Assistance pour les services publics
- 9 Assistance financière
- 10 Programmes de Noël

* Un « besoin non satisfait » lorsqu'un client ne peut pas accéder aux services pour l'une des raisons suivantes :

- Le client est incapable de payer pour les services requis et aucune subvention n'est disponible
- Les heures du service sont telles que le client ne peut pas y accéder (par exemple, une banque alimentaire)
- Le client doit se déplacer pour obtenir le service et n'a aucun moyen de transport
- Le service n'est pas disponible dans la langue du client
- Le service n'existe pas
- Il y a une liste d'attente très longue ou fermée
- Le client ne répond pas aux critères d'admissibilité énoncés par le service ou l'organisme



Mesures de qualité et de rendement du service

La qualité de notre service est notre plus haute priorité – et nous travaillons fort pour la mesurer. De nos procédures internes de formation, à nos processus d'assurance de la qualité à travers une tierce partie, à notre désignation professionnelle, nous sommes en mesure d'offrir des données réelles aux bailleurs de fonds, aux partenaires et au public sur notre travail.

En 2011, nous avons été officiellement agréés par l'organisme nord-américain qui établit les normes pour l'industrie de l'information et de l'aiguillage (AIRS en anglais). Nous sommes maintenant l'un des 142 organismes de l'Amérique du Nord ayant cette accréditation.

Le diagramme ci-dessous démontre quelques normes que nous utilisons pour nous mesurer :

Statistiques de la performance du centre d'appels 2012-2013

| Appels réussis | Taux pour appels réussis ciblé | Temps moyen avant réponse | Temps moyen avant réponse ciblé |
|----------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 85 % | 85 % | 14 secondes | 45 secondes |

En plus de nos mesures internes, notre performance est aussi mesurée par une compagnie externe – groupe SQM – qui effectue des sondages de suivi avec les appelants pour mesurer leur satisfaction avec notre service. Dans le cadre du système de 211 Ontario, nos centres d'appels ont mérité, en novembre 2011, un prix très convoité, ayant obtenu le niveau le plus élevé de satisfaction de la clientèle. Avec un niveau de satisfaction de 92 % à travers nos sept centres d'appels en Ontario, le service 211 a atteint le rang le plus élevé de tous les centres d'appels au sein du gouvernement et du secteur sans but lucratif. SQM évalue plus de 450 des principaux centres d'appels en Amérique du Nord.

Le résultat cumulatif du groupe SQM pour le service 211 de l'Est de l'Ontario pour la période budgétaire est présenté ci-bas – des chiffres dont nous sommes très fiers :

Sondage de mesures de qualité (SQM) 2012-2013*

| | 211 Est ontarien | Moyenne industrielle pour les centres d'appels | Quartile de classement |
|---|------------------|--|------------------------|
| Appels résolus | 98 % | 88 % | 1 ^{er} |
| Centre d'appels : Satisfaction du client | 88 % | 73 % | 1 ^{er} |
| Représentant du service à la clientèle : Satisfaction du client | 94 % | 80 % | 1 ^{er} |
| Appels de classe internationale | 85 % | 68 % | 1 ^{er} |

*Échantillon = 125

CICO et 211 de l'Est ontarien sont fièrement soutenus par :

Financé par :



United Way
serving Kingston, Frontenac
Lennox and Addington



Membres de l'équipe 2012-2013

Membres du conseil d'administration de CICO

| | |
|----------------------------|----------------------------|
| Linda Bordeleau | Présidente |
| Seán Kelly | Président intérimaire |
| François Lemaire | Vice-président intérimaire |
| Laurie Cairns | Trésorière |
| Karen Perron | Secrétaire |
| Isabelle Morin | Directrice |
| Donna Watson-Elliott | Directrice |
| Larry Mohr..... | Directeur |

Équipe de gestion de CICO

| | |
|-----------------------------|---|
| Karen Milligan | Directrice générale intérimaire |
| Marie-Andrée Carrière | Directrice générale |
| Mélanie Pilon | Gestionnaire, Base de données |
| Michel Fournier | CRS, Coordonnateur de contrats et d'initiatives de la base de données |
| Christine Sharp | Gestionnaire de services |
| Philippe Martel | CIRS, Coordonnateur des opérations et des projets spéciaux |

Équipe du service à la clientèle de CICO

| | |
|-------------------------|---|
| Roxanne Brunet | Chef d'équipe, CIRS, Spécialiste en information et aiguillage |
| Natalie Cléroux | CIRS, Spécialiste en information et aiguillage |
| Paul Charles..... | Conseiller en information et aiguillage |
| Marie-Josée Chabot..... | Conseillère en information et aiguillage |
| Pascal René | Conseiller en information et aiguillage |
| Marc Viau | Conseiller en information et aiguillage |
| Hope Lalonde | Conseillère en information et aiguillage |
| Mélanie Morin | Conseiller en information et aiguillage |
| Alexandre Gagné | Conseiller en information et aiguillage |
| Claudine Guet | Révisseuse, Français |
| Julie Dubé | Révisseuse de données bilingues |