

Centre d'information communautaire d'Ottawa  
et le service 211 de l'Est de l'Ontario

Célébrons 36 ans de service

# Rapport annuel 2009

Présenté à l'Assemblée générale annuelle  
le 23 juin 2010

*DÉMÊLEZ  
LES DÉFIS DE LA VIE*



# Table des matières

Le mot du président .....	3
Un mot de la directrice générale .....	4
Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO).....	5
Changements administratifs et opérationnels importants.....	7
Produits et services.....	7
Information de base sur le service 211 Ottawa.....	9
Données statistiques pour la période allant d'avril 2009 à mars 2010 .....	10
Partenariats et activités de sensibilisation d'avril 2009 à septembre 2009.....	19
Le service 211 Ottawa et ses rapports avec la communauté .....	20
Le service 211 Ottawa et ses rapports avec d'autres centres de services 211 .....	22
L'équipe du service 211 Ottawa .....	23

## Le mot du président

Au cours de la dernière année, le Centre d'information communautaire d'Ottawa a progressé de façon considérable. Nous avons déménagé nos bureaux dans des locaux plus spacieux et plus fonctionnels; et le service 211 a connu un développement constant au point où il est maintenant disponible auprès de la population de toute la région d'Ottawa. Le nombre d'appels a augmenté de façon significative et nous avons préparé le terrain pour assurer l'expansion du service auprès de la population de tout l'est de l'Ontario. Tout indique que nous pourrions commencer à soutenir le service 211 à Kingston au milieu de l'année 2010 tout en continuant à agir comme l'un des principaux centres de développement du réseau bilingue du service 211 Ontario.

Nous n'aurions pu accomplir ce travail sans l'aide de nos partenaires et bailleurs de fonds. Je tiens à souligner l'aide indéfectible de la Corporation du service 211 Ontario et de l'organisme qui en assure le financement, le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario. Je tiens aussi à remercier le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, la Ville d'Ottawa et Centraide Ottawa.

Mais surtout, je me dois de reconnaître que l'essor fulgurant de nos services est dû au travail dévoué de tous les membres de notre personnel, et tout particulièrement, à celui de notre directrice générale, Marie-Andrée Carrière.

En terminant, je tiens à souligner le travail soutenu des membres bénévoles de notre conseil d'administration; j'ai hâte de poursuivre avec eux le travail de supervision de la croissance continue de ce service communautaire essentiel.

David Holmes

*Président, Centre d'information communautaire d'Ottawa*

# Un mot de la directrice générale

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa a connu une autre année marquée par de nombreuses réalisations couronnées par le succès. Les objectifs que nous nous étions fixés pour la dernière année étaient d'accroître nos connexions communautaires et la sensibilisation du grand public, de contribuer activement à l'amélioration des systèmes de service 211 au niveau provincial tout en poursuivant nos démarches d'agrément et nos travaux de préparation de l'expansion du service 211 à l'Est ontarien. En faisant le bilan de la dernière année, nous pouvons affirmer avec fierté que nous avons atteint tous ces objectifs.

Au cours de la prochaine année, nous chercherons à développer de nouvelles façons d'intervenir avec de plus en plus d'efficacité auprès de la communauté et à devenir de plus en plus présents et engagés dans le secteur communautaire. Les partenariats et les collaborations communautaires sont très importants pour nous, et nous voulons faire la démonstration que ceux-ci contribuent à améliorer la qualité de vie dans notre communauté. Par ailleurs, nous desservirons dorénavant tout l'est ontarien et nous collaborerons étroitement avec nos partenaires provinciaux en service 211 afin d'améliorer l'accès à l'information en français grâce à l'implantation d'un centre d'excellence pour services aux francophones.

Nous vivons des moments passionnants et nous apprécions grandement les occasions de relever les importants défis que nous avons connus au cours des dernières années.

Je tiens à remercier, personnellement, tous nos partenaires, les membres du conseil d'administration, tous les membres du personnel et les bénévoles pour la qualité exceptionnelle de leur travail au cours de la dernière année et pour leur engagement soutenu à bien servir la communauté d'Ottawa.

Marie-Andrée Carrière

*Directrice générale*

# Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO)

## Mission

établit des liens entre les gens en leur fournissant un service d'accès médiatisé multilingue aux divers services et ressources communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé dans leur communauté.

## Vision

Nous fournirons un service 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à l'ensemble de la population comprise sous le code régional 613

Nous serons branchés sur tous les canaux de communication et de réseautage sociaux

Le 211 sera connu partout et aura une grande notoriété de marque semblable à celle du 911

Le service sera d'abord assuré sans failles sur l'ensemble du territoire de la province de l'Ontario, et par la suite sera étendu à travers le Canada

Nous serons bien gérés et soutenus par un financement approprié

Nous représenterons une force indéniable de bonne gouvernance et de leadership en notre domaine

Nous chercherons sans cesse à établir des liens significatifs et solides avec les diverses communautés

Notre équipe sera caractérisée par la diversité, tant au niveau du personnel, du conseil d'administration que des bénévoles

Notre marque de notoriété sera : le 211, un service fourni par le Centre d'information communautaire d'Ottawa

Nous aurons la base de données la plus exhaustive dans toute la région et les divers organismes et agences insisteront pour être inscrits sur nos listes

## Valeurs et principes

Nous croyons :

Que notre seule raison d'être soit le renforcement de la communauté

En aidant les gens à s'entraider

Dans le plus grand respect de la confidentialité de nos clients

Que notre principale ressource est chacun des membres du personnel

En la transparence et responsabilité envers nos partenaires

En fournir des services d'information et d'aiguillage fiables et de grande qualité grâce à une base de données exhaustive.

# Notre stratégie pour 2009 et 2010

## 1. Finaliser l'implantation du 211

- 1.1 Stabiliser le service 211 à Ottawa
- 1.2 Accroître les heures de service à 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- 1.3 Étendre le service à tout l'Est ontarien

## 2. Améliorer la gouvernance / la structure

- 2.1 Renforcer le rôle de gouvernance du conseil
- 2.2 Préciser les politiques, normes et procédures
- 2.3 Resserrer les contrôles financiers
- 2.4 Améliorer l'environnement du milieu de travail

## 3. Établir des liens avec la communauté

- 3.1 Obtenir l'appui soutenu de la communauté pour le service 211
- 3.2 Rejoindre tout particulièrement les nouveaux arrivants
- 3.3 Devenir le centre de services en français par excellence pour l'ensemble de l'Ontario
- 3.4 Établir des liens avec des groupes régionaux
- 3.5 Maintenir nos liens au niveau local

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO) travaille auprès de la communauté d'Ottawa depuis 1964. En juillet 1974, le centre est devenu un organisme sans but lucratif. Depuis 35 ans, nos services d'information et d'aiguillage tentent de tisser des liens entre les plus démunis et les agences qui assurent les services en santé et en bien-être dans la communauté, tant au niveau des organismes sans but lucratif qu'au niveau des services gouvernementaux. Au cours des années, le CICO a fait la promotion de l'établissement de critères professionnels dans le domaine des services d'information et d'aiguillage au Canada. Le CICO a été un fervent partisan et un collaborateur à l'implantation d'un service 211 à l'échelle nationale.

## Nos adhésions professionnelles

Le CICO est membre affilié avec les organisations suivantes :

- Association of Community Information Centres of Ontario (InformOntario)
- Inform Canada Federation (InformCanada)
- Alliance of Information and Referral Systems (AIRS)
- Community Information Online Consortium (CIOC)
- 211 Operators Network (Réseau des exploitants du service 211)

## Changements administratifs et opérationnels importants

Après un bref séjour au 11, avenue Rosemount, nous avons emménagé dans de nouveaux locaux offrant de meilleures conditions d'accessibilité et de service de centre d'appels. Le déménagement officiel a eu lieu le 23 octobre 2009 sans interruption du service 211. Nous avons aussi procédé à la révision de toutes les politiques et procédures relatives à la gestion financière, ce qui amena un changement d'institution bancaire et l'implantation d'une politique de création de fonds de réserve établie par le conseil d'administration afin d'améliorer notre situation financière.

Le processus d'agrément AIRS est en marche. Nous portons une attention toute particulière à nos politiques et procédures de gestion et de formation afin d'être prêts à soumettre les dossiers finalisés en octobre 2010. Il y aura ensuite une visite sur place par le comité d'évaluation aux fins d'agrément qui pourra nous faire les recommandations qu'il jugera pertinentes. Le processus d'agrément devrait être complété au plus tard à l'automne 2011.

En décembre 2009, l'organisme "Volunteer and Information Kingston", un important partenaire pour la collecte de données dans le cadre de notre projet d'expansion du service 211 dans tout l'Est ontarien, nous informa qu'il mettait fin à ses activités en raison de conflits opérationnels persistants et nous invita à assumer la responsabilité de la gestion de la base de données afin de pouvoir offrir le service 211 à la population de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington le plus tôt possible. Après avoir obtenu l'approbation formelle du conseil d'administration du CICO et du "United Way serving Kingston, Frontenac, Lennox and Addington", le transfert des responsabilités a eu lieu en bonne et due forme.

## Produits et services

Les produits et services suivants ont été offerts en 2009-2010 :

- **Base de données des services communautaires de la région d'Ottawa :** Cette base de données qui est soutenue par le logiciel CIOC est bilingue et contient plus de 2 100 dossiers dans les domaines de la santé, des services communautaires, sociaux et gouvernementaux pour la ville d'Ottawa. Chaque dossier contient une centaine de champs de renseignements dans les deux langues officielles, l'anglais et le français. Cette base de données, la pierre angulaire de notre organisme, respecte les exigences provinciales et internationales. Les données sont mises à jour annuellement et de nouveaux dossiers sont créés au fur et à mesure que de nouveaux services sont identifiés. À titre d'exemple, notre base de données procure à nos clients des renseignements sur une grande variété de sujets tels que l'orientation professionnelle, l'intervention de crise, l'aide à l'enfance, les centres communautaires, l'aide financière, l'emploi, l'aide juridique, les services aux consommateurs, la résolution de conflits, le système légal, la réhabilitation, le logement, la santé, l'éducation, les services récréatifs, les services aux francophones, les services aux autochtones, la citoyenneté, les services aux immigrants, l'environnement, etc.
- **Base de données des services communautaires de la région de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington :** Cette base de données électronique contient plus de 2 301 dossiers dans les domaines de la santé, des services communautaires, sociaux et gouvernementaux.
- **Base de données des services communautaires dans la région de Leeds, Grenville et Lanark :** Cette base de données électronique contient plus de 1 509 dossiers dans les domaines de la santé, des services communautaires, sociaux et gouvernementaux.
- **Base de données des services communautaires dans la région de Stormont, Dundas & Glengarry et Prescott-Russell :** Cette base de données électronique contient plus de 1 236 dossiers dans les domaines de la santé, des services communautaires, sociaux et gouvernementaux.

- **Répertoire des services communautaires d’Ottawa (le livre bleu), disponible en ligne, en version PDF et en version imprimée :** L’édition 2010 du bottin imprimé a été complètement revue et corrigée. Il comporte beaucoup plus de données et couvre plus de domaines. Il est aussi disponible en ligne ou en version PDF.
- **Répertoire des services offerts en français dans la Ville d’Ottawa :** Grâce à l’aide de la division des Services en français de la Ville d’Ottawa et du ministère du Patrimoine canadien et des Langues officielles, nous avons développé et tenons à jour un répertoire des services offerts en français dans la Ville d’Ottawa. Le répertoire est disponible en ligne au <http://repertoirefrancophoneottawa.ca/>
- **Autres publications :**
  - Liste des cliniques sur les impôts (gratuit)
  - Liste des programmes pour le temps des Fêtes à Ottawa (gratuit)
  - Liste des repas de l’Action de grâce (gratuit)
  - Liste des repas du Temps pascal offerts gratuitement à Ottawa (gratuit)
- **Location de la base de données :** CICO loue des portails spécialisés de sa base de données afin de répondre à des besoins spéciaux de certains organismes. Les ententes de location et de soutien technique se font sur une base annuelle. Notre base de données est aussi partagée avec un certain nombre de bases de données provinciales : le Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, un répertoire des programmes d’accès à l’emploi; Établissement.org, un répertoire pour les nouveaux arrivants; Inventaire des programmes et services, un répertoire de programmes locaux qui peuvent mener à un emploi; Guides des professions et métiers en Ontario; Le Répertoire des services de justice pénale pour les adolescents en Ontario; Le Répertoire des services de justice pénale en Ontario; et « Ontario Aboriginal Calendar and Services Directory ».
- **Bulletin d’information communautaire :** Notre bulletin d’information communautaire, inauguré en 2007, atteint plus de 3 500 personnes qui travaillent pour des organismes sans but lucratif. Le bulletin, très populaire, est disponible en format de diffusion par courriel et en version électronique sur notre site Internet. Il est disponible à toute personne qui désire s’y inscrire et le recevoir. En 2009-2010, 1628 messages ont été affichés et ils ont été consultés 12,395 fois.
- **Diffusion générale par courriel :** Utilisation de notre service courriel pour communiquer avec plus de 3 500 personnes qui travaillent pour des organismes sans but lucratif.
- **Autres services :** Étiquettes d’adresse : CICO vend les étiquettes d’adresse à plus de 700 organismes et programmes qui se trouvent dans le Répertoire des services communautaires d’Ottawa. Des étiquettes sont disponibles pour les près de 2100 entrées dans notre base de données. Sur demande, des recherches précises, des listes et des répertoires peuvent être réalisés.





# Information de base sur le service 211 Ottawa

## En quoi consiste le service 211 ?

Le service 211 est un service d'information ayant recours à un numéro de téléphone, composé de trois chiffres (2-1-1), facile à retenir, qui, dans des situations non urgentes, permet aux appelants d'accéder à une vaste gamme de renseignements sur les services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé disponibles à Ottawa. Des personnes bilingues, spécialisées et certifiées en services d'information et d'aiguillage répondent aux appels adressés au 211, 7 jours semaine. Le service 211 est gratuit, confidentiel et multilingue (150 langues). On peut aussi accéder à l'information en ligne au [www.211ontario.ca](http://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. À titre d'exemple, « Findhelp information Services », le fournisseur du service 211 à Toronto, a accueilli plus de 400 000 appels en 2008. Une étude d'impact faite après une première année d'opération complète du service 211 à Toronto démontre que le service 211 permet aux gens de bénéficier d'un appui personnel les aidant dans leur recherche de services communautaires, publics ou de santé.

Par exemple, l'étude a trouvé que :

- 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 passent moins de temps, sont moins frustrés et moins portés à se décourager dans leur recherche et leur accès aux services d'aide dont ils ont besoin;
- Les gens, tout particulièrement les immigrants, qui sont plus à l'aise à communiquer dans leur propre langue peuvent recourir au service multilingue offert par le service 211.

L'étude a aussi trouvé que le service 211 encourage les gens à se prendre en main et à s'entraider. Ils reçoivent des renseignements adaptés à leurs besoins personnels de telle sorte qu'ils sont mieux équipés pour établir des priorités et d'adopter un plan d'action approprié.

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 actuellement 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 la duplication des tâches de collecte des données et améliorer la gestion des données en faisant en sorte qu'il soit moins nécessaire pour plusieurs agences de faire la cueillette de données et de maintenir des bases de données de leurs programmes et services.

*À ce jour, mon expérience de travail au 211 a été inoubliable. Cette expérience m'a donné la chance de mieux comprendre le système des services humains et d'aider les autres à trouver les services appropriés pour leurs besoins divers. Ce travail me donne la chance d'aider les autres chaque jour et de leur offrir du soutien, de l'empathie et une écoute active. Ce que j'aime le plus de mon travail avec 211 réside dans le fait que je redonne de la confiance aux autres en leur donnant accès à l'information qui leur permet de faire les bons choix.*

**Commentaire d'un employé**

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

- 211 – Un service d'information et d'aiguillage qui établit 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 services médicaux, d'incendie ou de police.

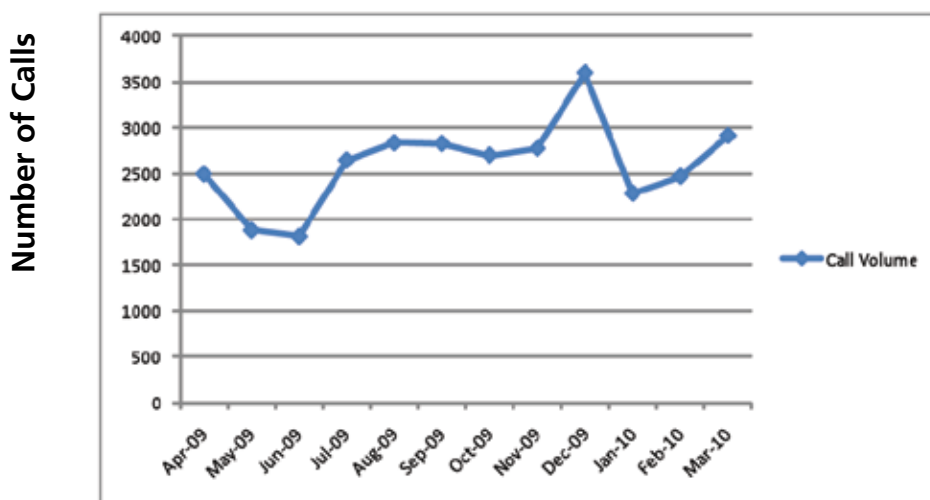
## Données statistiques pour la période allant d'avril 2009 à mars 2010

### Volume des appels

Depuis le lancement du service 211 Ottawa en 2008, nous avons reçu en tout 43 465 appels.

Au cours de la dernière année, nous avons reçu **31,199 appels**.

Le tableau ci-dessous montre l'augmentation progressive du nombre d'appels depuis avril 2009.



*Je me sens très privilégié de faire partie de l'équipe 211. À plusieurs reprises, les clients se fient à nous pour leur fournir des conseils et de l'information sur les services disponibles afin de les aider à surmonter leurs difficultés. Je me souviens surtout d'un client qui était traumatisé et vivait un état de crise émotionnel intense à cause du décès récent de sa sœur. Il était désorienté et ne savait pas où commencer face au décès de sa sœur qui avait eu lieu la journée d'avant. Vers la fin de notre conversation, je lui ai offert des instructions très précises, en mettant l'accent sur les priorités de base. Il était soulagé et m'a remercié à plusieurs reprises d'avoir pris le temps de le guider à l'un des moments les plus difficiles de sa vie.*

**Commentaires d'un employé**

## Données statistiques sur le rendement du centre d'appels

Période	Appels 211	Temps moyen avant abandon	% d'appels réussis	Objectif	Temps moyen avant réponse	Objectif	Temps moyen de RAA*	Objectif	Durée moyenne d'attente
Totaux : avril 2009 à mars 2010	31,199	:11	89.1%	85%	:07	:45	2:07	2:30	1:06
Avril 2009	2491	:12	90.32%	85%	:06	:45	2:33	2:30	1:04
Mai 2009	1879	:08	90.29%	85%	:05	:45	2:29	2:30	1:01
Juin 2009	1813	:06	90.88%	85%	:05	:45	2:33	2:30	1:06
Juillet 2009	2642	:04	88.39%	85%	:05	:45	1:51	2:30	1:02
Août 2009	2831	:07	85.61%	85%	:06	:45	1:51	2:30	1:07
Sept. 2009	2824	:14	87.54%	85%	:06	:45	2:01	2:30	1:12
Oct. 2009	2698	:11	88.37%	85%	:07	:45	2:01	2:30	1:00
Nov. 2009	2770	:14	89.79%	85%	:09	:45	2:11	2:30	1:04
Déc. 2009	3592	:15	89.76%	85%	:11	:45	2:12	2:30	1:02
Jan. 2010	2282	:10	89.7%	85%	:06	:45	1:52	2:30	1:12
Féb. 2010	2467	:10	89.09%	85%	:07	:45	1:54	2:30	1:11
Mars 2010	2910	:18	90.8%	85%	:08	:45	2:07	2:30	1:18

\* RAA : Répartition automatique des appels

#### Histoire de succès

*J'ai reçu un appel d'une personne qui cherchait une organisation qui acceptait et ramassait des dons d'appareils ménagers. Elle m'a expliqué qu'elle se sentait découragée et ne savait plus où aller pour obtenir de l'aide. Elle avait cherché longtemps dans le répertoire téléphonique avant de trouver notre numéro, et elle nous a appelés en espérant qu'on pourrait lui dire où aller afin de donner ces articles qui appartenaient à sa mère récemment décédée. N'étant pas de la région, elle éprouvait beaucoup de difficulté à comprendre notre système de services humains. En plus, elle m'a raconté une de ses expériences négatives où les biens qu'elles avaient donnés avaient été pris et non délivrés à l'organisation caritative. Heureusement, je lui ai mentionné quelques organismes à but non lucratif et boutiques d'occasion qui offrent des services de ramassage de meubles et d'appareils ménagers. L'un de ces organismes se trouvait à quelques pas seulement de chez elle. Elle était très soulagée d'apprendre que notre service existe et m'a remercié d'avoir pris le temps d'écouter et de comprendre sa situation, ainsi que de l'avoir référé aux services pertinents, existant au sein de sa communauté.*

## Caractéristiques sociodémographiques des appelants

Vous trouverez ci-après un bref aperçu des caractéristiques sociodémographiques des personnes qui ont fait appel au service 211 depuis son lancement en septembre 2008. La compilation de ces données statistiques nous permet d'observer les tendances qui se développent dans la communauté; elle permet aussi de dégager une idée plus juste des usagers du service 211 et des types de services qui répondent le mieux à leurs besoins.

Sexe des appelants (sondage auprès des appelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Homme	32%	30%	27.2%	32%	30%
Femme	67.6%	68%	72.3%	67.5%	69.2%
Inconnu	0.4%	2%	0.5%	0.5%	0.8%

Âge des appelants (sondage auprès des ap- pelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Enfant (moins de 14 ans)	0.17%	0.3%	0.2%	0.7%	0.33%
Adolescent (15 ans à 24 ans)	7.44%	8%	5.35%	5%	6.34%
Jeune adulte (25 ans à 45 ans)	45.8%	50%	48.62%	40.5%	46.1%
Adulte (46 ans à 64 ans)	39.3%	34.7%	39.8%	48%	40.7%
Aîné (65 ans et plus)	7.29%	7%	6.03%	5.8%	6.53%

La langue des appelants (sondage auprès des appelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Anglais	85%	85.1%	88.8%	83.5%	85.9%
Français	14%	14.6%	11%	16.3%	13.7%
Langue autre que l'anglais ou le français	1%	0.3%	0.2%	0.2%	0.4%

S'agit-il d'un nouvel arrivant au Canada? (sondage auprès des appelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Oui	11.3%	7%	6%	5.7%	7.5%
Non	82%	84%	84%	85.2%	83.7%
Inconnu	6.7%	9%	10%	9.1%	8.8%

Motifs des appels	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Toxicomanie	0.63%	0.9%	0.70%	0.6%	0.7%
Besoins fondamentaux (alimentation, hébergement, habillement)	2.65%	3.1%	3.44%	3%	3%
Services à l'enfance	1.42%	1.4%	0.74%	1%	1%
Demandes concernant les services 211/CICO	3.8%	2.1%	1.5%	2%	2.3%
Services communautaires (en général)	15%	18.2%	21.5%	22.2%	19.5%
Consommateur/Commercial	3.8%	3.2%	2.30%	3.1%	3%
Counselling	3%	4%	2.30%	3%	3%
Situation de crise	1.3%	0.9%	0.80%	1.2%	1%
Éducation	2%	3.1%	1.10%	2.7%	2.2%
Emploi	1.5%	1.5%	0.70%	1.3%	1.2%
Environnement	0.7%	0.6%	0.40%	0.1%	0.5%
Aide financière – A-E ou RPC	0.7%	0.6%	0.40%	0.4%	0.5%
Aide financière – POSPH	1%	0.8%	0.60%	1%	0.7%
Aide financière – OT	0.8%	1.2%	0.75%	1.2%	1%
Aide financière – Autre	2.7%	3.7%	1.91%	3%	2.8%
Gouvernement	19%	19.5%	12.50%	12.4%	15.6%
Santé	7.4%	8.2%	6.52%	6%	7.3%
Soutien à domicile	1.3%	1.4%	1.00%	1.4%	1.3%
Logement	3%	3.8%	1.90%	4.4%	3.2%
Immigration/Citoyenneté	2.7%	2%	1.53%	2%	2%
Questions légales	3.2%	3.7%	2.41%	4%	3.3%
Santé mentale	1.6%	1.6%	1.10%	1.3%	1.3%
Loisirs	2.5%	3.2%	1.60%	1.8%	2.2%
Transport	2.8%	2.8%	1.90%	2.3%	2.4%
Violence/Agression	0.3%	0.4%	0.30%	0.4%	0.3%
Bénévolat	1.8%	1.9%	2.15%	3%	2.1%
Soutien du temps des fêtes	9.7%	1.4%	24.50%	11%	12.6%
Services aux aîné(e)s	1.9%	2.3%	1.90%	2%	2%
Services à la jeunesse	0.5%	1%	0.70%	1%	0.8%
Ressources pour personnes handicapées	1.3%	1.5%	0.84%	1.2%	1.2%

Location of Services Needed	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Ottawa Centre	78.6%	74%	76.7%	78.6%	76.8%
Gloucester	3.2%	3%	4.3%	3.71%	4%
Blackburn Hamlet	0.1%	0.1%	0.2%	0.24%	0.2%
Bells Corners	0%	0.04%	0.2%	0.04%	0.05%
Vanier	3.11%	3.2%	3.1%	3%	3%
South Keys	0%	0%	0.2%	0%	0.01%
Carleton	0.03%	0.1%	0%	0.31%	0.2%
Kanata	1.8%	1.73%	1.9%	1.54%	1.7%
Navan	0.03%	0.1%	0.06%	0.10%	0.06%
Nepean	6%	7%	6.9%	5.4%	6.2%
Orléans	2.4%	3.03%	1.72%	2.21%	2.2%
Osgoode	0.7%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%
Richmond	0.03%	0.5%	0.09%	0.1%	0.35%
Rideau	0.1%	1.4%	0.25%	0.04%	0.03%
Rockliffe Park	0.03%	0.1%	0%	0%	0.03%
Stittsville	0.1%	0.4%	0.25%	0.5%	0.3%
Barhaven	0.5%	0.6%	1.05%	0.6%	0.7%
Manotick	0.1%	1.2%	0.06%	0.1%	0.1%
Sandy Hill	0.3%	0%	0.15%	0.2%	0.2%
Autre –Ontario	1.7%	2.2%	1.9%	2.1%	2.2%
Autre –Quebec	1%	0.9%	0.6%	0.7%	0.8%
Autre –Canada	0.07%	0.1%	0.09%	0.07%	0.1%
Autre –International	0.1%	0.2%	0.15%	0.24%	0.3%

### Histoire de succès

*Jeudi matin, j'ai reçu un appel d'une femme dans la région de Manotick, par le ton de sa voix, il m'a semblé qu'elle s'était fait mal et souffrait. Elle était très agitée et j'ai compris qu'afin d'être en mesure de bien comprendre sa situation, je devais maintenir un ton calme et une attitude patiente. La soirée d'avant, elle était tombée et sans le savoir s'était blessée. Le lendemain matin, dès son réveil, elle a ressenti de la douleur et des enflures dans son dos et au bas de ses jambes. Sans être au courant de la sévérité de ses blessures, elle a décidé d'appeler le 211 afin d'éviter les coûts supplémentaires qui auraient lieu si elle appelait les services ambulanciers. Elle espérait parler à une infirmière ou un docteur afin d'obtenir un diagnostic bref pour ensuite décider si elle devait contacter les services d'urgences. Je l'ai référé au service provincial de Télésanté Ontario. Elle n'était pas au courant de ce service, mais elle était heureuse de l'information que nous lui avons donnée. Je lui ai demandé de nous rappeler au cas où ses blessures s'aggravaient, et qu'en cas d'urgence, elle devrait immédiatement appeler les services d'urgences 911.*

Provenance des appels (sondage auprès des appelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moy- enne annuelle
K1V	6.8%	4.63%	4.40%	3.6%	4.1%
K1N	7%	6.1%	3.34%	3.6%	4.2%
K1R	4 %	2.56%	3.24%	2.8%	3%
K2B	4.14%	3.6%	4%	2%	3.15%
K2P	3.51%	2.2%	1.73%	2.4%	2.08%
K1L	3.64%	3.39%	2.76%	3.2%	3%
K1K	3.9%	4%	3.24%	3.5%	3.5%
K1Y	2.9%	2.73%	1.5%	1.7%	1.9%
K1J	2.76%	1.14%	2%	1.2%	1.6%
K1C	3.51%	2.98%	1%	1.2%	1.6%
K1B	2.76%	1.33%	1.4%	0.8%	1.24%
K2H	2.5%	1.74%	1.57%	1.9%	1.4%
K1Z	2.64%	2.56%	2.2%	2.2%	2.2%
K1G	2.76%	2.86%	2.5%	2.2%	2.5%
K1H	2.4%	1.9%	1%	1.5%	1.4%
K1S	2.14%	1.2%	1%	1.3%	1%
K2G	2.14%	2.56%	2%	1%	1.8%
K2C	1.9%	1.8%	1.2%	0.8%	1.2%
K1T	1.6%	2.1%	2%	1.2%	1.6%
K0A	1.51%	1.3%	0.7%	1.1%	1%
K2E	1.3%	1.2%	0.9%	1.4%	1.1%
K4A	1%	1.5%	0.8%	1.1%	1%
K2A	0.9%	1.7%	0.91%	0.5%	0.9%
K2J	0.9%	1.3%	1.1%	0.8%	1%
K2L	0.9%	0.83%	0.5%	0.6%	0.6%
K1E	1.1%	0.7%	0.24%	0.4%	0.5%
K2M	0.7%	0.33%	0.62%	0.2%	0.4%
K2W	0.5%	0.21%	0.02%	0.06%	0.1%
K1M	0.5%	0.54%	0.2%	0.1%	0.25%
K1A	0.6%	0.62%	0.33%	0.33%	0.4%
K1P	0.4%	0.5%	0.24%	0.1%	0.2%
K1W	0.25%	0.12%	0.14%	0.06%	0.1%
K0B	0.12%	0%	0.07%	0%	0.1%
K2K	0.4%	0.6%	0.55%	0.4%	0.5%
K2N	0.12%	0%	0%	0%	0.02%
K2R	0.12%	0.17%	0%	0.06%	0.1%
K2V	0.12%	0.1%	0.12%	0%	0.03%
K2D	0.12%	0%	0.02%	0%	0.01%



Provenance des appels (sondage auprès des appelants)	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
K4M	0.12%	0.17%	0%	0.2%	0.1%
K4C	0.12%	0.04%	0.09%	0.06%	0.09%
K4P	0.12%	0.1%	0.12%	0.06%	0.06%
K6H	0.12%	0%	0.07%	0.03%	0.01%
K7S	0.12%	0%	0%	0.1%	0.04%
K0E	0.12%	0%	0.02%	0%	0.01%
K2S	-	0.62%	0%	0.33%	0.3%
K2T	-	0.25%	0.19%	0.1%	0.1%
K4B	-	0.12%	0.07%	0%	0.1%
K1X	-	-	-	0.06%	0.03%
K7C	-	0.1%	0%	0.1%	0.08%
Autre - Ontario	0.6%	2%	1.10%	1.5%	1.3%
Autre - Canada	2%	1.5%	0.4%	0.7%	0.8%
Autre - International	0.5%	0.3%	0.21%	0.25%	0.3%
Autre - Crisis	4%	2.1%	0.72%	0.6%	1.2%
Autre - Situation de crise	17.5%	29.6%	47.4%	51%	44.7%

Information vs Information et aiguillage	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Information	20%	18.3%	18.7%	13.3%	17.5%
Information et aiguillage	80%	81.7%	81.3%	86.7%	82.5%

Représentation et Atteinte à la sécurité	avril à juin 2009	juil. à sept. 2009	oct. à déc. 2009	janv. à mars 2010	Moyenne annuelle
Représentation (défense des droits)	3.4%	1.4%	0.6%	0.3%	1.14%
Atteinte à la sécurité (situation de risque)	0%	0.07%	0.04%	0.1%	0.06%

#### Heures de pointe et appels après les heures normales de service

Entre avril 2009 et la fin de mars 2010, nous avons reçu plus de 7 500 appels après les heures normales de service. Ci-après, vous trouverez la liste des périodes les plus achalandées;

- Avril 2009 : 11 h – 12 h
- Mai 2009 : 10 h – 11 h
- Juin 2009 : 11 h – 12 h
- Juillet 2009 : 10 h – 11 h
- Août 2009 : 11 h – 12 h
- Septembre 2009 : 10 h – 11 h
- Octobre 2009 : 14 h – 15 h
- Novembre 2009 : 13 h – 14 h
- Décembre 2009 : 9 h – 10 h
- Janvier 2010 : 11 h – 12 h
- Février 2010 : 13 h – 14 h
- Mars 2010 : 10 h – 11 h



## Satisfaction des appelants

Depuis le lancement du service, nous avons assuré un suivi auprès des appelants portant sur leur expérience d'utilisateur du service 211. Cette démarche nous permet d'assurer un service de grande qualité tout en constatant comment la communauté perçoit et accueille le service 211. Le tableau ci-après illustre la satisfaction des clients pour la période allant d'avril 2009 à mars 2010.

Satisfaction du client (sondage auprès des appelants)	Avril 2009 à mars 2010
Pourcentage des nouveaux appelants	75%
Pourcentage d'anciens appelants	25%
Politesse du conseiller? (sur une échelle de 1 à 10)	9.8/10
Professionalisme du conseiller? (sur une échelle de 1 à 10)	9.4/10
Aptitude à l'écoute du conseiller? (sur une échelle de 1 à 10)	9.5/10
L'appelant a-t-il compris les options fournies? (Oui/Non)	97% oui
L'appelant a-t-il fait suivi à la recommandation fournie?	95% oui
L'appelant ferait-il appel au service 211 à l'avenir?	100% oui
L'appelant recommanderait-il le service 211 à d'autres personnes?	95% oui
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction avec le service 211? (Insatisfait/ Satisfait/ Très satisfait/ Au-delà des attentes)	35 % Au-delà des attentes 65 % Satisfait ou très satisfait

### Témoignages de clients :

*Je ne pourrais me passer de ce service. Il se démarque nettement des autres services communautaires et gouvernementaux. J'aimerais que tout le monde connaisse ce service.*

*Un client avait rencontré Julia au centre commercial St-Laurent au cours de l'été et est devenu par la suite un client convaincu et dévoué du service 211. Elle a installé des affiches dans son voisinage et a distribué des dépliants d'information sur nos services d'information et d'aiguillage.*

*Quelle bonne idée – un guichet unique donnant accès à toute l'information!*

*Je ne pouvais y croire – un seul coup de fil pour obtenir l'aide requise!*

*J'ai pu obtenir l'information dont j'avais vraiment besoin!*

*J'avais l'impression d'être emprisonné et tout à coup on m'ouvrait toutes les portes.*

### Histoire de succès

*Une personne était très inquiète au sujet de la personnalité dépendante de son fils adulte. Il s'isole depuis une longue période et refuse de converser avec sa famille ou toute autre personne au sujet de son comportement nocif. En plus, il ne reçoit aucun soutien face à sa déficience intellectuelle. Afin de lui offrir le soutien approprié, j'ai fait référence à deux organismes. Le premier a comme but le traitement pour la dépendance, et le deuxième est en mesure de traiter la déficience intellectuelle particulière de son fils. La personne n'était pas au courant des services qui lui étaient disponibles au sein de sa communauté et s'est sentie soulagée d'avoir trouvé l'aide.*

## Lacunes de service

D'avril 2009 à mars 2010, un total de 124 lacunes de services ont été enregistrées. La lacune de service la plus commune a été le manque de cliniques d'impôts gratuites pour les individus/familles à faible revenu dans la région d'Ottawa, surtout pour les gens qui habitent le secteur de Kanata. En deuxième lieu, il y a l'accessibilité insuffisante aux banques alimentaires et à des organismes offrant des repas chauds. On a aussi identifié comme lacunes dans les services requis, les services de soutien de santé spécialisés pour les personnes à faible revenu et l'insuffisance de médecins de famille acceptant de nouveaux patients. D'autres manquements au niveau des services incluent les services de transport à prix modique, l'accessibilité des services gouvernementaux, tels que les lignes d'information départementales; l'aide au logement dans certains secteurs de la ville; le counselling, y compris le counselling par communication téléphonique, la livraison des services offerts par les banques alimentaires et le recyclage des appareils électroniques.

## Partenariats et activités de sensibilisation d'avril 2009 à septembre 2009

### Présentations communautaires du service 211

Au cours de la dernière année, nous avons concentré nos efforts sur les présentations communautaires. Depuis un an, nous avons réalisé plus de 150 présentations sur nos services auprès de divers organismes communautaires, lors de foires communautaires, d'activités de groupe ou de conférences, ou encore en ayant recours à des kiosques d'information dans les centres communautaires et les centres commerciaux. Afin d'établir un contact avec nos clients et partenaires éventuels, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les organismes desservant les aînés et les nouveaux arrivants, ainsi qu'avec les services aux francophones et les services de santé en général.

### La publicité et les médias

Une page d'amis ("fan page") pour le service 211 Ottawa a été créée sur le site de réseautage social, Facebook. L'objectif principal visé par la création de cette page est de sensibiliser davantage le public au service offert et de créer aussi une tribune publique pour affichage de renseignements pertinents et leur mise à jour sur une base régulière. Les communiqués de presse, l'annonce de la date de notre Assemblée générale annuelle et l'information concernant la prolongation de nos heures de service sont autant d'exemples de ce qui a pu être communiqué via notre page sur Facebook.

Nous sommes en train d'étudier la possibilité d'offrir directement des services d'information et d'aiguillage via Facebook dans le but de rejoindre les gens de la façon qui leur convient le mieux.

Le service 211 Ottawa a aussi ouvert un compte "Twitter" afin d'informer le grand public des changements importants apportés au service et des mises à jour, et de communiquer les plus récentes nouvelles au sujet du service 211. Cette démarche nous permet aussi d'être constamment à jour en ce qui a trait aux activités et mises à jour affichées par d'autres organismes et commanditaires communautaires.

Par ailleurs, nous avons fait de la publicité par des affiches à l'intérieur et à l'extérieur des autobus OC Transpo, ainsi que par des annonces à la radio et dans les principaux journaux. Des dépliants et autres matériaux publicitaires ont été distribués dans tous les bureaux de médecin, les hôpitaux, les centres communautaires, les divers organismes œuvrant auprès des personnes dans le besoin, les succursales de Postes Canada, ainsi que dans les trousseaux de bienvenue de diverses conférences et les publi-sacs communautaires.

## Le service 211 Ottawa et ses rapports avec la communauté

En 2008, le **Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain (CASCC)** et le CICO ont signé une entente selon laquelle le CICO et les partenaires qui fournissent des données de la région de Champlain fourniraient au CASCC les données pour les services offerts par le "thehealthline.ca" et le 310-CASC. Ainsi naît une relation de longue durée avec le CASCC, un organisme qui est mandaté par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour fournir des services d'information et d'aiguillage liés à la santé. Nous sommes très heureux de pouvoir poursuivre notre travail au sein de ce partenariat fort enrichissant.

Pour la deuxième année d'affilée, **les programmes Le Partage de Noël ("The Christmas Exchange") et Montagne de jouets ("Toy Mountain")** ont fait la promotion et utilisé le numéro de téléphone du service 211 pour orienter les gens vers les centres d'inscription et de cueillette des jouets, des repas et des coupons pour le temps des Fêtes.

**Le Conseil de planification sociale d'Ottawa** a entrepris des démarches en vue de mettre sur pied un premier système d'information cartographique communautaire à Ottawa (SICCO). Compte tenu de la quantité et de l'importance des données rassemblées par le service 211, nous cherchons à y participer en vue d'accroître la sensibilisation du public au service 211 et de faire la promotion de l'importance du système d'information cartographique à des fins de recherche et de planification dans notre communauté. Cette participation s'inscrit dans un projet provincial plus vaste de mise sur pied d'un système d'information cartographique à l'échelle de la province de l'Ontario.

Depuis quelques années, **Santé publique Ottawa** offre au public un répertoire portant sur l'accès à la nourriture, connu sous le nom d'Accès-alimentation ("Food Link"). En 2009, le service 211 et Accès-alimentation ont établi un partenariat en vue d'éviter toute duplication ou chevauchement de services. Nous sommes en train de transférer les données manquantes du service Accès-alimentaire dans la base de données du service 211, ce qui nous permettra d'inviter dorénavant les gens à communiquer avec le service 211 pour toute question portant sur l'accès à la nourriture et les sujets connexes.

**Le Réseau des services juridiques pour les jeunes d'Ottawa** est en train de développer un partenariat avec le service 211 afin de répondre à leurs besoins de données tout en favorisant une plus grande sensibilisation au service 211.

**Bénévoles Ottawa et e-Santé Mentale ("e-mental health")** nous ont rencontrés afin de discuter des moyens les plus efficaces d'orienter les gens vers l'un ou l'autre des organismes et de répondre aux appels concernant le bénévolat et les services de santé mentale.

Collaboration avec l'**Étude de quartiers d'Ottawa et le Cadre de développement communautaire** : le service 211 Ottawa a commencé à étudier comment il pourrait soutenir ces deux initiatives de planification et de cartographie communautaires, soit par le partage d'importantes données communautaires, soit en siégeant aux tables de concertation et de planification.

**Semaine de la bonté** : La semaine de la bonté est le fruit d'une collaboration de plusieurs groupes communautaires réunis par le rabbin Reuven Bulka. Au coeur du message livré par le rabbin, on retrouve cette idée : "Nous avons, chacun d'entre nous, la capacité de construire la communauté que l'on désire. Faites le choix conscient de contribuer à faire d'Ottawa, une communauté où prévaut la bonté." Le service 211 Ottawa a participé au comité de mission à but non lucratif qui a planifié les activités de la semaine de la bonté. Nous avons aussi participé aux activités de lancement et de clôture.

**Journée de l'accessibilité communautaire et "Discover Talent" de Centraide :** Le service 211 Ottawa a participé à ces deux importantes journées qui font la promotion du leadership et de l'engagement de personnes handicapées dans leur communauté.

**Cours d'anglais langue seconde (ALS) et cours de formation en information et aiguillage axée sur les nouveaux arrivants :** Nous avons poursuivi nos efforts pour communiquer avec les personnes inscrites aux cours d'anglais langue seconde (ALS) afin de les sensibiliser au fait que le service 211 est un service multilingue d'information et d'aiguillage. Par ailleurs, des membres de notre personnel ont donné une formation en services d'information et d'aiguillage à des travailleurs en immigration dans le cadre d'une activité d'une durée de cinq (5) mois du programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI).

**Service de police d'Ottawa et Prévention du crime Ottawa :** Nous avons poursuivi notre partenariat avec le service de police d'Ottawa pour la distribution régulière d'articles promotionnels aux agents du service de police d'Ottawa et aux centres de police communautaire. Nous avons aussi fait une présentation sur le service 211 dans le cadre d'une activité conjointe du programme Prévention du crime Ottawa et Ensemble pour Vanier qui a été rapportée dans des journaux communautaires.

**La grippe A (H1N1) et le séisme en Haïti :** Pendant ces périodes de crise communautaires, nous avons fait le suivi des appels entrants relatifs à la grippe A (H1N1) et au séisme en Haïti. Notre personnel s'est assuré d'avoir en main les renseignements à jour concernant les cliniques de vaccination contre la grippe et les communiqués de presse de Santé publique Ottawa. À la suite du tremblement de terre en Haïti, nos conseillers en information et aiguillage ont identifié les ressources utiles en situation de crise et les services de counselling pouvant venir en aide aux personnes touchées par la catastrophe, ainsi que les options disponibles pour les personnes désireuses de faire un don. Nous avons aussi fait appel à la communauté en ayant recours aux outils médiatiques, comme "Twitter" et "Facebook".

**Information légale et Connexion de nos régions :** Le service 211 Ottawa est membre du comité consultatif qui a été mis sur pied dans le but d'améliorer l'accessibilité à l'information locale à Ottawa.

**Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa (PLIO) :** Le service 211 Ottawa a été invité à participer à cette très importante consultation communautaire visant à améliorer les services aux nouveaux arrivants et immigrants en Ontario.

**Comité consultatif communautaire :** Un comité consultatif est en voie de formation dans le but de renforcer les liens entre le service 211 Ottawa et les différentes communautés qu'il dessert, y compris les régions englobées par l'expansion de nos services.

Le service 211 partage avec divers groupes des données relatives aux appels reçus afin de soutenir leurs demandes de subventions ou encore afin de leur permettre de prendre le pouls de leur milieu ou de leur communauté.

Nous nous considérons chanceux d'avoir pu travailler avec tous ces groupes et nous comptons poursuivre ces bonnes relations et en créer de nouvelles en plus grand nombre.



# Le service 211 Ottawa et ses rapports avec d'autres centres de service 211 211 Centres

## L'Ontario 211 Services Corporation" et les huit exploitants du service 211 en Ontario

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les huit exploitants du service 211 et "Ontario 211 Services Corporation" dans le but d'apporter notre concours à l'élaboration d'un plan stratégique en vue de l'établissement d'un système 211 intégré en Ontario d'ici l'an 2012. Le groupe de travail se réunit généralement toutes les 4 à 6 semaines pour discuter et planifier les principaux aspects du système de prestation du service 211 et voir à leur mise en application au niveau local.

Parmi d'autres possibilités à l'étude par le groupe de travail, on retrouve l'utilisation du service 211 tant pour offrir que pour recevoir de l'aide, le recours au service 211 dans des situations d'urgence ou de catastrophe, l'expansion du service dans huit zones régionales, ainsi que le développement de nouveaux partenariats dans le but de soutenir d'autres secteurs de service spécialisés et de répondre à des besoins de données.

Présentement, nous travaillons en étroite collaboration avec ce groupe de travail afin de bien évaluer les besoins et développer les solutions en matière de choix de marque, de communications, de systèmes de rémunération, de rapports avec les gouvernements, de révision du site Internet "211ontario.ca" et notre rôle et nos procédures en cas d'urgence ou de catastrophe.

## Franco 211

Ce partenariat avec 5 des fournisseurs de service 211 vise à améliorer l'accès aux services en français à travers l'Ontario. Il s'agit d'un projet de 2 ans financé par la Fondation Trillium de l'Ontario. Le service 211 Ottawa assume le rôle d'associé responsable de la mission en raison de connaissances particulières du milieu francophone et de la capacité à offrir des services bilingues. Nous travaillons en étroite collaboration avec les autres centres de service 211, tout particulièrement avec les centres de service 211 Niagara et 211 Centre Ouest en les aidant tant au niveau de la traduction que du contrôle de la qualité de leur base de données en français.

Ce projet sera poursuivi par l'implantation du Centre d'excellence pour services francophones dans l'Est ontarien.

## Expansion du service dans l'Est ontarien

Au cours de l'été 2008, nous avons commencé à établir des partenariats entre les partenaires qui fournissent des données dans l'est ontarien et d'éventuels bailleurs de fonds afin d'étendre le service d'ici 2011. Au début 2009, nous avons mis sur pied un comité de planification de l'implantation du service, défini son mandat, établi des budgets préliminaires et tracé un plan d'implantation. À partir de l'été 2009, nous avons concentré nos efforts sur l'analyse des bases de données de chacun de nos partenaires afin d'être prêts à procéder avec nos plans d'expansion. Nous avons dû nous assurer que les données étaient complètes, uniformes et accessibles pour tous les secteurs de l'est ontarien. Depuis le transfert du service "Volunteer and Information Kingston" vers la fin de l'année 2009, nous avons procédé à la réalisation de nos plans d'expansion dans chacun des secteurs ciblés en communiquant d'abord avec l'organisme Centraide local, ensuite les conseils municipaux, les conseils de comté et les principaux promoteurs locaux du développement communautaire. Le service 211 sera officiellement lancé le 25 juin 2010 dans la région de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington. Un autre lancement devrait avoir lieu dans le secteur de Hastings Prince Edward en septembre. Le reste des autres comtés, y inclus Prescott-Russell, Stormont, Dundas & Glengarry, Leeds et Grenville, Lanark et Renfrew devraient être au rendez-vous au plus tard en décembre 2010. Ces projets et démarches visent à atteindre l'objectif provincial d'assurer l'accès au service 211 à tous les Ontariennes et Ontariens dès 2011.

## Le service 211 Ottawa et le service 211 à Québec

Depuis juin 2009, le service 211 Ottawa reçoit et accepte de répondre à des appels en soirée et de fin de semaine en provenance du service 211 à Québec. Nous avons là, pour la première fois, la preuve qu'il existe une nouvelle possibilité encourageante dans notre secteur d'activité, soit la capacité de s'entraider même par-delà les frontières provinciales. C'est un élément important pour démontrer que le service 211 représente un atout significatif au niveau national.

## Le soutien au développement de services 211 à travers le Canada

Au cours de la dernière année, nous avons apporté notre soutien à la mise sur pied de centres de service 211 en développement tant à Montréal qu'en Colombie-Britannique.

Par ailleurs, nous faisons dorénavant partie du Réseau national des services 211 qui travaille en vue d'assurer le développement de services 211 au niveau national. Nous cherchons à faire en sorte que le service 211 Ottawa joue un rôle important dans le développement de services 211 tant au niveau national que provincial.

## L'équipe du service 211 Ottawa

### Membres du conseil d'administration

Peter Holt, *président sortant*

David Holmes, *président*

Christine O'Connor, *vice-présidente*

Sandra Guenther, *trésorière*

Nadia Effendi, *secrétaire*

Linda Bordeleau, *directrice*

Jeanne-Hélène Tardivel, *directrice*

### Bénévoles

Alton Legault

Dominic Millaire



## Membres du personnel

Marie-Andrée Carrière, *directrice générale*

Julia English, *coordonnatrice du service 211*

Michel Fournier, *coordonnateur de la base de données*

Courtney Ott, *agente de communications et de relations communautaires pour le service 211*

Lindsay Lalonde, *agente de communications et de relations communautaires pour le service 211*

Melina Ladouceur, *conseillère principale en information et aiguillage*

Paul Charles, *conseiller en information et aiguillage*

Arlynn Belizaire, *conseillère en information et aiguillage*

Roxanne Brunet, *conseillère en information et aiguillage*

Philippe Martel, *conseiller en information et aiguillage*

Jean-François Belisle, *conseiller en information et aiguillage*

Natalie Cléroux, *conseillère en information et aiguillage*

Prague-Magali Masseus, *conseillère en information et aiguillage*

Judy Grunwald, *tenue des livres*

Christine Geoffrion, *coordonnatrice de la préparation des bases de données pour le service 211 de l'Est de l'Ontario*

Jennifer Lindsey, *consultante en entretien de la base de données*

## États financiers

### Sources de revenus :

#### **Nous apprécions grandement l'aide financière fournie par**

Citoyenneté et Immigration Canada

Province de l'Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires

United Way Centraide Ottawa

Ville d'Ottawa, Division du financement communautaire

Ville d'Ottawa, Division des services en français

Ministère du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Fondation Trillium de l'Ontario

Ministère de la Culture – Équité salariale

Revenus provenant de la vente de nos produits

## États financiers

Pour plus de renseignements, veuillez consulter les états financiers.

