

Centre d'information communautaire d'Ottawa

35 ans de service à la communauté!

Rapport annuel
2008

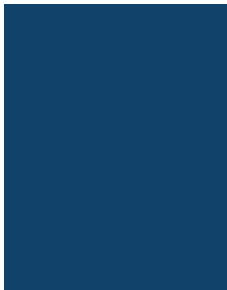
présenté à l'Assemblée générale annuelle le 18 juin, 2009



Table des matières

Le mot du président	3
Un mot de la directrice générale	4
Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO)	5
Mission	5
Vision.....	5
Valeurs et principes	5
Notre stratégie pour 2009 et 2010	6
Nos adhésions professionnelles.....	6
Produits et services.....	7
Activités du CICO en 2008.....	8
Information de base sur le service 211 Ottawa.....	9
Le service 211 Ottawa en 2008	11
Le service 211 Ottawa en 2009	12
Autres Projets	16
Données statistiques	17
Bénévoles et membres du personnel	21

Le mot du président



Le centre d'information communautaire a de quoi célébrer cette année! D'abord, nous pouvons tous être fiers des 35 ans de service auprès de la communauté d'Ottawa, ainsi que des 25 ans d'existence en tant qu'organisme sans but lucratif dûment reconnu. Ce sont là des événements marquants pour toute organisation; nous tenons à remercier tous un et chacun qui, par le passé ou au présent, nous auront permis de vivre et de fêter cet anniversaire.

En second lieu, nous célébrons le fait que l'expertise du CICO dans le domaine de l'information et de l'aiguillage lui aura valu l'honneur de se voir attribuer la responsabilité de dispenser le service 211 auprès de notre communauté, service dont le lancement officiel a eu lieu le 19 septembre dernier. Cette nouvelle responsabilité a aussi augmenté nos sources de revenu; le CICO peut compter dorénavant d'une part sur un financement fédéral de Citoyenneté et Immigration Canada et d'autre part, sur un financement provincial de « Ontario 211 Services Corporation ». Évidemment, United Way/Centraide Ottawa et la Ville d'Ottawa continuent à nous fournir une aide financière indispensable; par ailleurs, on se doit de souligner de façon toute particulière la grande générosité dont United Way/Centraide Ottawa a fait preuve dans le cadre du lancement du service 211 Ottawa en septembre dernier

J'éprouve une grande satisfaction à constater le progrès considérable réalisé par le CICO dans la mise en oeuvre du service 211 à Ottawa, tout en poursuivant ses nombreuses autres activités connexes pour bien desservir notre communauté. De fait, nous sommes en train d'augmenter nos heures de service au public tout en renforçant nos liens avec d'autres organismes oeuvrant au niveau local. Cela correspond bien à l'énoncé de mission, de vision, de valeurs et de principes établi en novembre par les membres du conseil d'administration, conscients qu'ils étaient des défis et des opportunités auxquels nous devons faire face au cours des prochaines années.

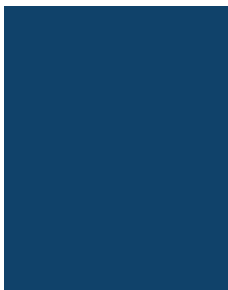
En terminant, j'aimerais exprimer ma profonde gratitude à l'endroit des bailleurs de fonds, des partenaires dans la communauté, des membres du conseil d'administration, sans oublier évidemment les membres dévoués du personnel sous la direction stable et engagé de notre directrice générale, Marie-Andrée Carrière. J'ai bien apprécié ces trois dernières années pendant lesquelles j'ai eu l'honneur d'assumer la présidence du CICO ; la seule raison qui m'amène à quitter ce poste aujourd'hui, c'est l'appel des nouvelles responsabilités militaires qui m'incombent à la suite de ma récente nomination à titre de Colonel Commandant en service. Je resterai toutefois à titre d'ancien président tout en espérant pouvoir y apporter une contribution adéquate malgré les contraintes imposées par mes nouvelles responsabilités.

Merci à tous un chacun,

BGen (ret) Peter Holt, OMM, CD, PEng.

Président, Conseil d'administration

Un mot de la directrice générale



2008 a été une année fébrile marquée par de nombreuses réalisations couronnées par le succès. La plupart de nos activités étaient rattachées au service 211, mais nous avons aussi réalisé deux importants partenariats pendant cette même période. Dorénavant, nous fournissons les données au CASC de Champlain pour soutenir le service thehealthline.ca, ainsi que le 310-CCAC (310ccac.com). De plus, nous avons développé des liens beaucoup plus solides avec la communauté francophone grâce à la mise sur pied du Répertoire des services en français et de Franco 211.

Le service 211 a nécessité d'importantes modifications aux activités de notre organisation et a contribué à faire connaître davantage les autres services que nous offrons depuis de nombreuses années. Grâce à l'utilisation accrue de ces services et à l'augmentation de la connaissance de nos services par le grand public, nous avons pu avoir une influence positive sur la vie de plusieurs résidents de la ville d'Ottawa.

Au cours de la dernière année, nous avons aussi redéfini notre rôle de leader dans le domaine de l'information et de l'aiguillage. Nous avons fait nos preuves en réalisant une croissance très rapide et de nombreuses réussites tout en assumant le travail d'expansion des services à tout l'Est ontarien et de préparation des agréments. Cela démontre que non seulement nous avons été et sommes toujours un chef de file en ce domaine, mais que nous sommes aussi une organisation qui fait preuve d'expertise et des meilleures pratiques au sein du domaine de l'information et de l'aiguillage qui ne cesse de connaître une évolution constante dans le monde d'aujourd'hui.

Nous sommes très fiers de tout ce que nous avons accompli au cours de la dernière année, et nous reconnaissons que ces réussites n'auraient pu être réalisées sans l'aide précieuse du United Way/Centraide d'Ottawa, du Réseau des téléphonistes 211 et du Centre de détresse d'Ottawa et de la région.

Au fur et à mesure que nous nous engageons dans l'année 2009, nous procédons à une révision de nos pratiques administratives et de gouvernance afin de nous assurer que le Centre d'information communautaire d'Ottawa puisse continuer à construire sur les succès de l'année 2008 et que le service 211 à Ottawa soit bien dirigé par une organisation solide et durable.

Je voudrais remercier personnellement chacun des membres de notre équipe, les membres du conseil d'administration, tous les membres du personnel, ainsi que les bénévoles pour l'excellence de leur travail au cours de la dernière année, ainsi que pour leur engagement à bien servir la communauté d'Ottawa.

Marie-Andrée Carrière
Directrice générale

Mission

Le Centre d'information communautaire d'Ottawa est une organisation bilingue qui 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 est le renforcement de la communauté

En aidant les gens à s'entraider

Dans le plus grand respect de la confidentialité de nos clients

Notre principale ressource est chacun des membres du personnel

En la transparence et responsabilité envers nos partenaires

En fournissant 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 Joindre 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 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 téléphonistes 211)

AIRS est l'organisme d'agrément pour notre secteur et l'agence qui attribue la certification aux spécialistes en information et aiguillage ainsi qu'aux spécialistes en ressources. Le but de notre organisme est d'obtenir notre agrément auprès de AIRS et une certification pour tous nos employés. Le processus d'agrément de l'organisme débutera en septembre 2009.

Produits et services

Les produits et services rendus en 2008 :

- **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 1 800 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. Cette base de données, la pierre angulaire de notre organisme, rencontre 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, le service aux immigrants, l'environnement, etc .
- **Répertoire des services communautaires d'Ottawa :** Malgré son accessibilité en ligne, le bottin imprimé continue de bien se vendre. Nous avons écoulé plus de 1 400 copies en 2008. Le Répertoire est aussi disponible en version PDF.
- **Répertoire en ligne :** La version électronique de notre bottin, disponible sans frais sur Internet à l'adresse, www.cominfo-ottawa.org, a connu une popularité accrue en 2008. La version électronique du bottin contient les mêmes renseignements que la version imprimée.
- **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. CICO a créé une base de données spécialisée pour une clientèle souffrant de déficiences intellectuelles pour Service Coordination des services. Les ententes de location et de support 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 le consulter.
- **Diffusion générale par courriel :** Utilise notre service courriel pour communiquer avec 3500 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 1 800 entrées dans notre base de données. Sur demande, des recherches précises, des listes et des répertoires peuvent être réalisés.

Activités du CICO en 2008

En 2008, nous avons consacré la majeure partie de nos efforts à l'implantation, la mise en oeuvre et la stabilisation du service 211 à Ottawa. Voici les principales étapes de cette importante réussite :

- En février 2008, le service 211 a été offert sous forme de projet-pilote et a continué à opérer en pré-lancement, ce qui nous aura permis de tester la technologie et de mettre en place les procédés nécessaires pour bien faire fonctionner le service.
- En mai 2008, nous avons emménagé dans nos nouveaux locaux à l'adresse : 11, avenue Rosemount, bureau 408.
- En juillet 2008, nous avons obtenu du comité national 211 notre licence pour opérer un service 211
- De mai à septembre 2008, nous avons procédé à l'embauche du personnel nécessaire pour opérer le service. Le but était de mettre sur pied une équipe solide avec des personnes ayant de l'expertise dans divers domaines.
- De juin à décembre 2008, nous avons mis en oeuvre des pratiques de formation du personnel incluant des possibilités de formation à l'interne et à l'externe, telles que "ASIST" et "ABC's of I&R".
- Le 19 septembre 2008, le lancement officiel du service 211 a eu lieu en présence de la ministre Madeleine Meilleur qui a profité de l'occasion pour annoncer une aide financière de l'ordre de 13 million \$ sur 4 ans pour le système 211 en Ontario.
- Après le lancement, nous avons profité de la visibilité accrue pour faire valoir les autres services du CICO (publications, listes, etc.) auprès de la communauté tout en augmentant la notoriété du service 211.
- En novembre 2008, le conseil d'administration a élaboré un plan stratégique qui a servi à développer par la suite une planification opérationnelle pour la période allant de 2009 à la fin de 2010.
- Début 2009, nous avons présenté le très attendu Répertoire des services en français, un répertoire en ligne des services offerts en français dans la ville d'Ottawa rattachés au service 211. Ce produit avait été développé en 2008.



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, du lundi au dimanche, de 8 heures à 18 heures. 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. 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 révèle que le service 211 permet aux gens de bénéficier d'un service nettement amélioré 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 plus à même d'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 le double emploi dans la 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.

¹ 211 For All Ontario: Bringing People and Services Together – Final Report, July 2003 available at www.211.ca

En quoi le service 211 se distingue 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.

Historique du service 211 Ottawa

Le tout premier service 211 a vu le jour à Atlanta en 1997. Depuis, le concept 211 s'est répandu à travers l'Amérique du Nord et de nouveaux centres de service 211 ne cessent d'être ouverts partout sur le continent. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a accordé, en 2001, une licence d'utilisation du numéro réservé 211 à un groupe chapeauté par Centraide Canada. Au Canada, le premier service 211 a été mis sur pied à Toronto en 2002. Depuis, des services semblables ont vu le jour à travers le pays et on en trouve dans la plupart des principales villes canadiennes. Régis par les règles fixées par le CRTC, les services 211, ainsi que leurs marques de commerce, sont soumis au contrôle et à l'agrément par Centraide Canada.

Les premières discussions sur la possibilité d'offrir le service 211 à Ottawa ont débuté il y a plus de 5 ans, avec des consultations générales auprès de la communauté, une étude de faisabilité, et une analyse des possibilités organisationnelles. En 2005, une importante planification commerciale et technique a été réalisée; en 2006, les organismes chapeautés par Centraide à travers l'Ontario se sont regroupés ensemble afin de demander d'une seule voix que le gouvernement de l'Ontario « rende le service 211 accessible à tous les résidents de l'Ontario ». Le gouvernement de l'Ontario a réagi en accordant une subvention de 3 millions \$ étalée sur trois ans pour assurer l'expansion et le développement du service www.211Ontario.ca, un site Internet bilingue offrant un répertoire d'environ 60 000 services à la personne disponibles en Ontario. Il a aussi affecté un montant de 1,4 million \$ pour concevoir un modèle de prestation de services au niveau provincial et faire l'achat de l'équipement nécessaire pour ouvrir des centres d'appel régionaux. Un montant de 242 000 \$ a été mis de côté pour le démarrage du service 211 Ottawa, à la condition que les promoteurs locaux du service 211 puissent garantir le financement d'au moins une année d'exploitation du service. Les plans provinciaux prévoyaient que le centre d'appel d'Ottawa en viendrait éventuellement à desservir la majeure partie de l'Est ontarien et qu'il serait aussi le foyer des services en français à travers la province grâce à un réseau consolidé de centres d'appel offrant des services bilingues à travers la province.

Selon le plan initial pour la livraison du service 211 Ottawa, c'est le "Distress Centre of Ottawa and Region (DCOR)" qui assumerait le rôle principal dans la planification et la prestation du nouveau service. Le Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO), un organisme sans but lucratif établi depuis longtemps à Ottawa, devait gérer une base de données sur les organismes communautaires et fournir des renseignements au site Internet provincial. Dans le cadre de cette structure, le DCOR a procédé à la location de bureaux et à l'achat d'équipements nécessaires pour le centre d'appel. Le service 211 a été mis en opération en tant que projet-pilote en février 2008 en ayant recours, par entente, à des membres du personnel du CICO qualifiés en information et aiguillage.

En mars 2008, le conseil d'administration du DCOR a décidé de se retirer du projet de service 211. Avec l'assurance du soutien de United Way/Centraide Ottawa, le CICO a accepté d'assumer le rôle principal dans l'exploitation du service 211 Ottawa et a emménagé dans les nouveaux bureaux du centre d'appel en mai 2008. Le projet-pilote du service 211 a été progressivement étendu pour assurer un service complet à l'ensemble de la population de la Ville d'Ottawa, avec une augmentation des heures d'opération – de 35 heures par semaine au début à 50 heures par semaine par la suite et finalement 70 heures par semaine à partir de septembre 2008. Le lancement officiel du service a eu lieu en présence des médias le 19 septembre 2008.

Le service 211 Ottawa en 2008

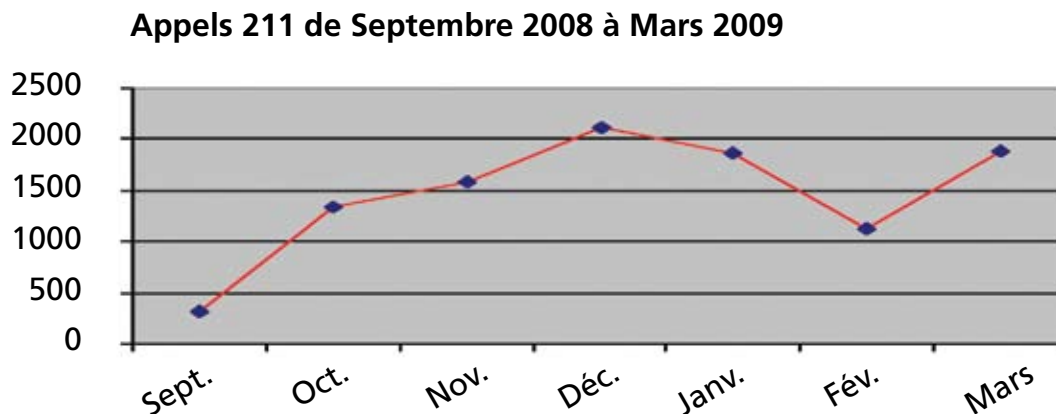
Le volume des appels au cours de la période de pré-lancement :

Entre le 11 février 2008 et le 19 septembre 2008, nous avons reçu un total de 2 034 appels.

Volume des appels après le lancement officiel :

Depuis le lancement officiel, nous avons reçu un total de 10 232 appels.

Le tableau ci-dessous montre l'augmentation progressive du nombre d'appels depuis le lancement officiel.



Activités principales :

Sensibilisation du grand public

Nous avons poursuivi cet objectif sans relâche en privilégiant trois moyens de communication.

Distribution d'articles de promotion avec lettres de présentation :

Nous avons distribué des trousseaux, contenant des dépliants, affiches, cartes d'affaires et aimantins, à plus de 340 organismes qui desservent diverses clientèles et qui peuvent remettre ces produits de sensibilisation à leurs clients. Ces articles de promotion sont très en demande auprès de ceux qui désirent diriger leurs clients vers le service 211. Ils se sont avérés très conviviaux et efficaces à faire connaître la raison d'être et le message du service 211.

Démarches auprès d'organismes communautaires et de coalitions en vue de forger des partenariats :

Au cours du premier trimestre de prestation du service 211, nous avons fait des présentations sur le service 211 devant 21 organismes communautaires et coalitions. De plus, 17 organismes communautaires ont rendu visite à nos bureaux afin d'informer les membres de notre personnel sur les services qu'ils offrent et afin de se rendre compte comment le service 211 peut leur être utile à venir en aide à leurs clients. Nous avons aussi expédié des lettres à de nombreuses coalitions existantes, à des organismes desservant les nouveaux arrivants et les immigrants, ainsi qu'à des organismes desservant les autochtones à Ottawa afin de les informer sur le service 211 et afin d'établir des liens avec ces groupes. Au second trimestre, nous espérons toujours pouvoir établir des liens avec ceux qui n'ont pas encore répondu à nos premières démarches d'information. Nous avons aussi établi des normes régissant le service d'appel avec le 911, 311 et Services d'emploi et aide financière de la Ville d'Ottawa; nous sommes présentement en train de finaliser les normes régissant le service d'appel avec Santé publique Ottawa et Bénévoles Ottawa.

Les programmes Montagne de jouets ("Toy Mountain") et Le Partage de Noël ("The Christmas Exchange") de l'Armée du Salut se sont regroupés ensemble en 2008. Ils ont dirigé toutes les demandes qui leur étaient adressées vers le service 211 qui est devenu, par le fait même, le centre de communication permettant de retracer le centre d'inscription approprié pour l'obtention de jouets et de coupons de Noël. Ils ont même fait état de notre engagement dans des messages publicitaires à la télévision et dans les journaux. La Banque d'alimentation d'Ottawa a aussi décidé de partager son outil d'aiguillage avec nous, ce qui nous permet de donner suite à plus d'appels concernant des demandes alimentaires et incite le public à faire davantage appel à nos services. En conséquence, notre crédibilité augmente d'autant et la promotion de notre service est aussi améliorée.

À la fin du premier trimestre de service, le réseau de transport en commun à Ottawa a été affecté par une grève. Cet événement a eu un sérieux impact sur les personnes vulnérables et les agences qui leur fournissent des services à Ottawa. Le service 211, en partenariat avec Bénévoles Ottawa et United Way/Centraide, ont lancé un appel urgent pour recruter des chauffeurs bénévoles. Nous avons mis sur pied un système de gestion courante de la liste des bénévoles et organismes requérant des bénévoles en faisant appel à la base de données de gestion des bénévoles de Bénévoles Ottawa; nous poursuivons le travail de gestion des appels à ce sujet.

Interviews et mises à jour du site Internet :

Nous avons procédé à la mise à jour de notre site Internet afin de lui donner une allure plus moderne et de faire valoir davantage le service 211. Nous avons aussi inclus le logo 211 dans notre Bulletin d'information communautaire. Le nouveau site Internet a été lancé en janvier 2009.

Nous avons été présents à la télévision et dans quelques articles journalistiques; nous avons aussi fourni de l'information aux journaux locaux et à des postes de radio estudiantins afin d'assurer la promotion du service 211.

Le service 211 Ottawa en 2009

Communications, relations communautaires et sensibilisation du grand public

Toutes les activités de communication du service 211 se feront en accord avec le plan stratégique de communication 2009-2010. Une agente de communication et de liaison a été embauchée; elle aura comme mandat d'accroître la notoriété du service 211 auprès des organismes communautaires et du grand public.

Présentations communautaires du service 211

Les présentations communautaires contribuent grandement à augmenter la notoriété du service 211. Ces présentations nous permettent de joindre un grand nombre de personnes et de leur fournir directement des réponses pertinentes aux questions qu'elles se posent concernant le service 211. Ces présentations nous fournissent aussi des occasions de créer des partenariats avec des professionnels participants et d'aborder leurs préoccupations d'une manière constructive.

Du mois de janvier au mois de mars 2009, l'équipe 211 a fait 18 présentations devant des professionnels et des membres de la communauté. Selon notre évaluation, près de 1 000 personnes ont assisté à ces présentations du service 211 au cours du premier trimestre. Neuf des présentations ont été faites auprès de classes d'anglais comme langue seconde (ESL). Il s'agit là d'une population vulnérable qu'il importe de joindre rapidement car plusieurs nouveaux arrivants et immigrants en situation d'apprentissage d'une nouvelle langue ignorent souvent tout l'éventail des services qui leur sont disponibles. Par ailleurs, ils se butent souvent à des obstacles d'ordre linguistique quand ils font appel à des services; par conséquent, il est très important qu'ils sachent que le service 211 est multilingue. Le service 211 a exploité un kiosque lors de 3 foires communautaires ou organisées par des agences et a aussi présenté le service 211 lors d'un déjeuner dans le cadre du sommet sur la santé communautaire de l'AAF, le 25 février dernier. Le service 211 a aussi été représenté lors de l'activité de financement du "Stroke Survivors Walk and Roll", tenue au centre commercial Lincoln Fields, le 28 mars dernier. Nous y étions invités pour faire une présentation sur le service 211 pour les participants et les clients du centre commercial. On nous avait aussi aménagé un kiosque où nous pouvions distribuer nos articles de promotion et échanger avec le grand public sur le service 211. Enfin, des représentants du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et du programme Katimavik ont rendu visite à nos bureaux pour nous présenter leurs programmes et services et se renseigner sur la façon dont le service 211 pouvait aider leurs clients.

La publicité et les médias

Des messages publicitaires ont été publiés, tant en imprimé qu'en ligne, par trois journaux d'Ottawa et de la région.

Des annonces publicitaires du service 211 créées pour affichage-autobus seront placardées sur 500 autobus du réseau de transport en commun (OC Transpo) du mois de janvier au mois de juillet 2009 inclusivement.

Deux communiqués de presse ont été acheminés aux médias afin d'accroître la sensibilisation au service 211. Notre premier communiqué de presse qui présentait les faits saillants de notre premier trimestre d'opération a été diffusé par le "Ottawa Sun" et plusieurs stations radio. Le deuxième communiqué portait sur les cliniques d'impôts gratuits et invitait les particuliers à communiquer avec le service 211 pour connaître le service le plus rapproché et les périodes d'ouverture.

Nous avons commencé à produire des annonces publicitaires pour la radio afin de signaler l'existence du service 211 et d'indiquer comment le grand public peut se servir de ce service. Les annonces radiophoniques devraient commencer à être diffusées au cours du troisième trimestre, autour du 20 avril. Les annonces radiophoniques se sont avérées une façon très efficace pour assurer la sensibilisation du grand public, et ce, pour le plus grand profit de nombreux organismes sans but lucratif.

Démarches auprès d'organismes communautaires et de coalitions en vue de forger des partenariats :

Un partenariat a été établi avec le Service de police d'Ottawa pour la coordination de la diffusion de l'information sur le service 211 auprès des agents qui pourront par la suite transmettre cette information aux citoyens et citoyennes. Un total de 2 000 dépliants seront distribués aux agents de la police d'Ottawa avec leurs talons de chèque de paie. Chacun des agents recevra aussi des cartes de présentation du service 211 qu'ils pourront distribuer pendant leurs quarts de travail. Des affiches portant sur le service 211 ont aussi été remises aux 22 postes de police de la région d'Ottawa.

“The Stroke Survivors Association of Ottawa” a fait preuve de grande générosité en offrant sans frais un tiers de page d’espace publicitaire sur le service 211 dans son bulletin mensuel. Elle a aussi fait parvenir un sommaire sur le service 211 à chacun de ses membres.

Un bandeau publicitaire pour site Internet annonçant le service 211 a été créé et expédié par courriel à de nombreux organismes pour qu’ils puissent l’afficher sur leurs sites Internet. Ce bandeau publicitaire a été expédié par courriel à chacun des centres de ressources et de santé communautaires, à l’Université Carleton, à l’Université d’Ottawa, à La Cité collégiale, au collège Algonquin et à la Banque d’alimentation d’Ottawa. Nous continuerons à faire parvenir notre bandeau publicitaire à d’autres organismes afin d’accroître notre présence sur l’Internet.

La grève dans le transport en commun et le service 211

Le service 211 Ottawa a été à même de constater que ses clients étaient très touchés par la grève dans le transport en commun. Une bonne partie des appels reçus pendant cette période portaient sur la grève et les problèmes qu’elle occasionnait. Souvent, il était difficile de trouver une réponse simple aux demandes; fréquemment, une évaluation individualisée de la situation particulière d’une personne était nécessaire afin de lui trouver le service approprié pour lequel il était admissible.

L’origine de notre engagement

En décembre, plusieurs appels reçus portaient sur la difficulté éprouvée par les gens à cueillir leurs jouets auprès de “Toy Mountain” et l’effet néfaste que la grève avait sur le “Christmas Exchange”. Nous avons collaboré étroitement avec ces agences afin de répondre aux besoins des clients; des mesures appropriées ont été adoptées afin d’assurer la distribution des biens de soutien du Temps des fêtes.

Pendant la même période, nous avons aussi collaboré avec Bénévoles Ottawa et United Way/Centraide Ottawa afin de faciliter le jumelage des bénévoles avec les organismes en quête de bénévoles. Ce geste fort apprécié a retenu l’attention de certains médias, mais sans générer une mobilisation massive de bénévoles, telle que rapportée par les médias. Pendant la semaine s’étendant entre Noël et le Jour de l’An, les appels ont sensiblement diminué par rapport aux semaines précédentes.

En janvier, nous avons pu établir une collaboration plus étroite avec le service 311; nous avons pu alors nous entendre sur la répartition équitable des appels entre les deux services. Après l’annonce du vote de rejet des offres de la Ville par les employés syndiqués du réseau de transport en commun, on a connu une augmentation significative du nombre d’appels. En même temps, la Ville d’Ottawa annonçait des mesures concrètes pour venir en aide aux résidents les plus touchés par la grève. À partir de ce moment, nous avons participé quotidiennement à des téléconférences avec la Ville d’Ottawa, le service 311 et les 14 centres de ressources et de santé communautaires dans la ville. Ce fut une mesure très importante pour le service 211 car on pouvait alors être assuré de recevoir les bons renseignements pour bien desservir nos clients.

Un communiqué de presse émis en décembre 2008 a été couvert en partie dans le “Ottawa Sun”; une lettre du lecteur a aussi été publiée dans le “Ottawa Citizen” en janvier 2009.

Satisfaction des appelants

Depuis le lancement, nous avons assuré un suivi auprès des clients concernant leur expérience d'usager du service 211. Cette démarche nous permet d'assurer un service de très 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 de septembre 2008 à mars 2009.

Satisfaction du client (sondage auprès des appelants)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Pourcentage des nouveaux appelants	80%	88%
Pourcentage d'anciens appelants	20%	12%
Politesse du conseiller ? (sur une échelle de 1 à 10)	8	9.6
Professionnalisme du conseiller ? (sur une échelle de 1 à 10)	7.2	9
Aptitude à l'écoute du conseiller ? (sur une échelle de 1 à 10)	7.5	9
L'appelant a-t-il compris les options fournies ? (Oui/Non)	96%	100%
	Oui	Oui
L'appelant a-t-il suivi à la recommandation fournie ?	95%	100%
	Oui	Oui
L'appelant ferait-il appel au service 211 à l'avenir ?	96%	100%
		Oui
L'appelant recommanderait-il le service 211 à d'autres personnes ?	100%	100%
	Oui	Oui
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction avec le service 211 ? (Insatisfait/ Satisfait/ Très satisfait/ Au-delà des attentes)	84%	100%
	Très satisfait ou Au-delà des attentes	Très satisfait ou Au-delà des attentes

Lacunes de service

De janvier à mars 2009 un total de 41 lacunes de services ont été enregistrées. La lacune de service la plus commune a été le manque d'ateliers d'impôts gratuits 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 de certaines banques alimentaires et de quelques services de soutien de santé spécialisés dans des secteurs spécifiques de la ville, tels que le service en soins dentaires pour les personnes à faible revenu, les cours de yoga prénataux et les services d'urgence hospitaliers.

Capacité de l'organisme

Durant cette période, nous avons élaboré une planification stratégique et opérationnelle, aidée par des stratégies telles qu'une stratégie de communications et des plans cadres tels que le cadre stratégique et d'agrément. Ces plans serviront à guider nos actions au cours des deux prochaines années afin de rencontrer nos objectifs et relever les nombreux défis de l'avenir.

Autres Projets

Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain et Partenariat sur les données pour l'Est ontarien

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 310CASC. Ainsi débute 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.

Répertoire des services en français

Le Répertoire des services en français reçoit le soutien de Héritage Canada et de la Division des Services en français de la Ville d'Ottawa. Ce répertoire rassemble tous les services offerts en français à Ottawa. Ce produit est le résultat d'une étroite collaboration avec l'ACFO Ottawa en 2008 qui a permis de mener une précieuse consultation auprès de la communauté francophone.

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 Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO) 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

Expansion du service 211 à 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 cours de la dernière année, 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. Ce travail se poursuivra sans relâche en 2009 et 2010.

Données statistiques

Caractéristiques sociodémographiques des appelants

Ci-après vous trouverez 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)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Homme	25%	31.5%
Femme	71.5%	68%
Inconnu	3.5%	0.5%

Âge des appelants (sondage auprès des appelants)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Enfant (moins de 14 ans)	0.1%	0.2%
Adolescent (15 ans à 24 ans)	4.2%	4.8%
Jeune adulte (25 ans à 45 ans)	64.3%	50%
Adulte (46 ans à 64 ans)	27.5%	35%
Aîné (65 ans et plus)	3.9%	10%

Langue des appelants (sondage auprès des appelants)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Anglais	88%	85%
Français	11.4%	14%
Tout autre langue que l'anglais ou le français	0.7%	1%

Comment l'appelant a pris connaissance du service 211? (sondage auprès des appelants)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Le bouche à oreille	46.5%	61%
Média	4.5%	7.02%
Carte d'affaires 211/ Aimantin / Affiche / Brochure	2.6%	1.33%
Recommandation d'un professionnel	5.1%	2.43%
Service communautaire ou agence	28%	9.06%
Gouvernement	0.7%	0.08%
311	5.4%	18.28%
411	0.6%	0%
Autre	6.6%	0.8%

Provenance des appels (sondage auprès des appelants)	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Ottawa	85%	76%
Gloucester	1.6%	2.6%
Blackburn Hamlet	0.2%	0.1%
Bells Corners	0.04%	0.12%
Vanier	2.8%	4.2%
South Keys	0.2%	1.5%
Carleton	0.3%	0.15%
Kanata	1.5%	2.25%
Navan	0.1%	0.1%
Nepean	3.1%	6.2%
Orléans	1%	1.7%
Osgoode	0.09%	0.15%
Richmond	0.3%	0.6%
Rideau	0.5%	0.6%
Rockliffe Park	0.04%	0.2%
Stittsville	0.2%	0.4%
Barhaven	0.6%	0.6%
Manotick	0.04%	0.12%
Sandy Hill	0.2%	0.3%
Autre – Ontario	1.3%	1.4%
Autre – Québec	0.7%	0.5%
Autre – Canada	0.09%	0.06%
Autre - International	0.1%	0.15%

Motifs des appels	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Toxicomanie	0.3%	0.35%
Besoins fondamentaux (alimentation, hébergement, habillement)	4.4%	3.27%
Services à l'enfance	0.7%	0.7%
Demandes concernant les services 211/CICO	14.2%	1.10%
Centres communautaires	0.3%	0%
Services communautaires (en général)	6.5%	15%
Consommateur/Commercial	1.8%	2.4%
Counseling	2%	3.25%
Situation de crise	0.9%	1.1%
Éducation	1.3%	1.5%
Emploi	0.9%	1.2%
Environnement	0.2%	0.1%
Aide financière – A-E ou RPC	0.4%	0.4%
Aide financière – POSPH	0.65%	1.06%
Aide financière – OT	1%	1.16%
Aide financière – Autre	2.9%	4.1%
Gouvernement	5.6%	7.5%
Santé	6%	5.6%
Soutien à domicile	1.7%	1%
Logement	4.1%	3.1%
Immigration/Citoyenneté	1.8%	1.78%
Questions légales	1.9%	2%
Santé mentale	1.8%	1%
Loisirs	1.3%	2%
Transport	1.9%	20%
Violence/Agression	0.4%	0.4%
Bénévolat	2.7%	2.2%
Soutien du temps des fêtes	32.4%	17%

Information vs Information et aiguillage	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Information	25.2%	30%
Information et aiguillage	74.8%	70%

Représentation et Atteinte à la sécurité	sept. à déc. 2008	janv. à mars 2009
Représentation (défense des droits)	0.3%	1%
Atteinte à la sécurité (situation de risque)	0.6%	0.25%

Utilisation des produits

Service	2008
Appels reçus au service 211	12,266
Visites au site Internet du CICO	55,902
Consultations du répertoire électronique	981,630
Quantité de bottins imprimés du répertoire vendus	1,400
Entrées affichées sur le babillard	1,223
Nombre de consultations des entrées sur le babillard	72,241

Bénévoles et membres du personnel

Le CICO reconnaît le travail exigeant et le dévouement de tous les membres du personnel et des bénévoles qui oeuvrent pour l'organisation et les en remercie. En 2008, l'équipe était formée des personnes suivantes :

Bénévoles au conseil d'administration 2008

Peter Holt, *président*
Christine O'Connor, *vice-présidente*
David Holmes, *trésorier*
Nadia Effendi, *secrétaire*
Linda Bordeleau, *directrice*
Sandra Guenther, *directrice*
Jeanne-Hélène Tardivel, *directrice*

Membres du personnel 2008 (en fonction)

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*
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-Francois Belisle, *conseiller en information et aiguillage*

Membres du personnel en 2008 (retirés)

Elizabeth Kruzynski (CRS) – *coordonnatrice principale de la base de donnée (temps partiel)*
Isabelle Houle (CIRS) – *conseillère principale en information et aiguillage*
Elizabeth Millaire – *conseillère en information et aiguillage (temps partiel)*
Rachel Fontaine – *conseillère en information et aiguillage (temps partiel)*
David Holmes – *administration (temps partiel)*
Carole Legault – *directrice générale*
Layne Turner - *conseillère en information et aiguillage*

Équipe de consultants

Brigitte Gagnon, *partenariats francophones pour le répertoire*
Judy Grunwald, *tenue des livres*
Mark Winfield, *soutien technique auprès du CICO/base de données/taxonomie*
Andrée-Anne McDougall Gagnon, *classifications du répertoire*
Brittany Halfpenny, *soutien pour le site Internet*

Bénévoles

Alton Legault, *traduction et révision de textes*
Paul Brunet, *traduction et révision de textes*
Dominic Millaire, *tâches diverses*

