

2015-2016
RAPPORT ANNUEL



CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA



CENTRE
D'INFORMATION
COMMUNAUTAIRE
D'OTTAWA

211 RÉGION DE L'EST





MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nous avons fait d'important progrès depuis que je me suis joint au Centre d'information communautaire d'Ottawa (CICO), il y a cinq ans. Lorsque j'y repense, je suis fier des résultats obtenus en matière de sensibilisation, d'engagement communautaire et d'amélioration au sein-même de l'organisation. Voici quelques-unes des réussites accomplies par notre personnel dévoué et les intervenants : expansion du service 211 à travers l'Est de l'Ontario, accréditation AIRS (association professionnelle en information et aiguillage), plus grande sensibilisation au service 211 et amélioration de l'engagement et des relations communautaires.

Ceci étant dit, les initiatives stratégiques dont je suis le plus fier sont les suivantes: veiller à ce que le 211 soit inclus dans les interventions d'urgence et la planification de rétablissement dans l'Est ontarien; établir des liens étroits appuyant les services aux victimes; développer de façon continue notre réputation et expertise en tant que centre d'excellence offrant un service francophone de qualité supérieure. Il convient de noter que le succès en matière de préparation en situation d'urgence dépend de la collaboration de nombreux partenaires incluant les premiers intervenants, les responsables de la gestion des urgences, un certain nombre de chefs de file des secteurs communautaires et de la santé, et l'appui des autres exploitants du service 211 dans la province. Comme tous les membres du Conseil, je crois fermement que notre succès futur est directement lié à nos relations et à nos réussites dans ces domaines.

En 2016, notre dossier "Equal Service for Francophones" a pris de l'essor avec le Forum francophone, auxquels ont participé 47 chefs de file communautaires et prestataires de services francophones; nous avons continué à négocier pour revitaliser la base de données provinciale de services en français. Qui plus est, nous avons participé à la Semaine des victimes pour une 2e année consécutive et nous nous sommes mobilisés davantage avec nos partenaires de l'Est de l'Ontario... tout en adoptant des changements technologiques importants qui nous permettront bientôt de travailler de façon plus efficiente, efficace et stratégique.

Tout cela n'aurait pas été possible sans l'encadrement assidu des autres membres du Conseil d'administration et des intervenants communautaires. Je garderai un souvenir très positif des trois dernières années comme président du Conseil d'administration. Alors que je m'apprete à occuper mon nouveau rôle d'ancien président, je lève mon chapeau au personnel et à l'organisation. Leur désir d'amélioration constitue notre véritable engagement envers un service hors pair.

Cordialement,
Seán Kelly, président du Conseil d'administration (2013-2016)





MISSION

CICO est un organisme sans but lucratif et bilingue qui aide à relier les gens aux services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé en fournissant un service d'information et aiguillage confidentiel, multilingue et médiatique.



VALEURS ET PRINCIPES

- Renforcer les communautés
- Aider les gens à s'aider soi-même
- Confidentialité et accessibilité
- Transparence et responsabilité
- Fiabilité et qualité des services
- Travail d'équipe et responsabilisation
- Le personnel – la ressource la plus précieuse



QUI SOMMES-NOUS?

CICO est l'exploitant régional du service 211 dans l'Est de l'Ontario, un chef de file communautaire en information et aiguillage depuis 1974. Faisant partie du groupe à l'origine de l'arrivée du service 211 au Canada en 2002, nous sommes prestataires du service 211 depuis le lancement du service à Ottawa en 2008.



OBJECTIFS STRATÉGIQUES PRIORITAIRES 2011-2016





DÉVELOPPEMENTS DU 211 – NOUVELLES TECHNOLOGIES

Des changements technologiques importants ont eu lieu en 2015, permettant aux prestataires du service 211 d'opérer en tant que service intégré à travers l'Ontario partenaires communautaires.



INCONTACT

Les appels peuvent maintenant être acheminés selon les compétences et la disponibilité des spécialistes en information et aiguillage, ce qui augmente efficacité et capacité.



RENSEIGNEMENTS ORGANISATIONNELS (BI EN ANGLAIS POUR BUSINESS INTELLIGENCE)

Les données issues de ces outils se retrouvent dans les rapports BI. Nous pouvons ainsi produire des rapports avec un minimum de manipulation des données.



iCAROL

Nous avons commencé à utiliser un nouvel outil de base de données, qui peut mesurer les appels, les besoins des appelants et les ressources communautaires utilisées.



RAPPORTS COMMUNAUTAIRES

L'interopérabilité de ces outils améliorera substantiellement la production de nos rapports à l'avenir.



DÉVELOPPEMENT DU POTENTIEL HUMAIN

En 2015, le personnel du CICO a assisté à ces séances d'information:

- Rape Crisis Centre – Mythes et réalités
- Connexion Ottawa – Services juridiques
- Santé publique Ottawa – Hot Spot
- Centre d'information juridique d'Ottawa – Services juridiques
- Vista Centre – Traumatismes crâniens
- CSC du Centre-ville – Programme LESA
- Commission de l'énergie de l'Ontario – CEO
- Association canadienne pour la santé mentale – Mythes et réalités

Séances de formation de perfectionnement professionnel:

- Conférence AIRS
- Caring & Sharing Exchange
- Interventions face au suicide
- Gestion des centres d'appels
- Intégration technique iCarol
- Intégration technique InContact



RELATIONS COMMUNAUTAIRES SERVICES ÉQUIVALENTS POUR LES FRANCOPHONES

Nous avons mis l'accent sur un accès égalitaire aux services du 211 en Ontario. En même temps, nous avons défini le rôle du CICO à cet égard depuis 2008. Nous avons été acceptés et reconnus par nos partenaires du 211 comme le centre d'excellence francophone en 2013-2014.

De plus, en 2015-2016, cette question a pris un élan notable grâce à notre premier Forum francophone, tenu le 9 février 2016 et soutenu par Ontario 211 Services et la Ville d'Ottawa.

Avec 47 chefs de file francophones présents, le forum fut un grand succès. La rétroaction indique que cette activité a: augmenté l'appréciation des groupes francophones envers le 211; amélioré la sensibilisation des groupes communautaires entre eux; permis d'identifier de futures étapes pratiques pour renforcer la collaboration avec le 211.

Nous sommes impatients de travailler de nouveau avec les chefs de file francophones à l'occasion du second volet de cette initiative, au cours de l'année qui vient.



RELATIONS COMMUNAUTAIRES – SEMAINE DES VICTIMES

Nos relations avec les services aux victimes et le Service de police sont vitales pour aider les victimes d'actes criminels et leurs familles de façon efficace, en améliorant l'accès aux renseignements au moyen des principes de la prise en charge de soi.

Nous avons reçu du financement du Fonds d'aide aux victimes pour une 2e année consécutive. Cela a permis de mener une campagne de sensibilisation sur l'importance du 211 pour les victimes d'actes criminels et pour les services d'aide aux victimes.

Afin d'y arriver, nous avons :

- assisté à 8 événements dans l'Est ontarien,
- lancé une campagne sur les médias sociaux résultant en 200 retweets de notre contenu sur Twitter et plus de 20 partages sur Facebook,
- mené deux blitz, axés sur la promotion d'événements et la liaison avec des organismes, en envoyant des courriels qui ont joint plus de 2 200 professionnels travaillant dans le secteur des services sociaux.



RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ ET DE LA PARTICIPATION COMMUNAUTAIRES



PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET DE DONNÉES

Plus de 32 partenaires locaux, régionaux, provinciaux et nationaux, comme Caring and Sharing, Toy Mountain, etc.



SENSIBILISATION

Plus de 2 400 personnes rencontrées à des événements communautaires, dans 14 villes de l'est de l'Ontario, avec des kiosques, présentations, participation à des activités et plus!



SERVICES OFFERTS

Services offerts à 73 collectivités de 10 comtés de l'Est de l'Ontario – une population d'environ 1 773 101 personnes (recensement de 2011 de Statistique Canada)



COMITÉS, COALITIONS, ADHÉSIONS

Plus de 15, incluant: Coalition d'Ottawa pour mettre fin à la traite des personnes, Réseau d'excellence du service 211, Réseau des services en français de l'Est de l'Ontario.



PRÉSENCE EN LIGNE 2015



FACEBOOK
646 J'aime
(546 l'an dernier)



TWITTER
2 455 abonnés
(1 231 l'an dernier)



BABILLARD
2 449 abonnés
(2 266 l'an dernier)



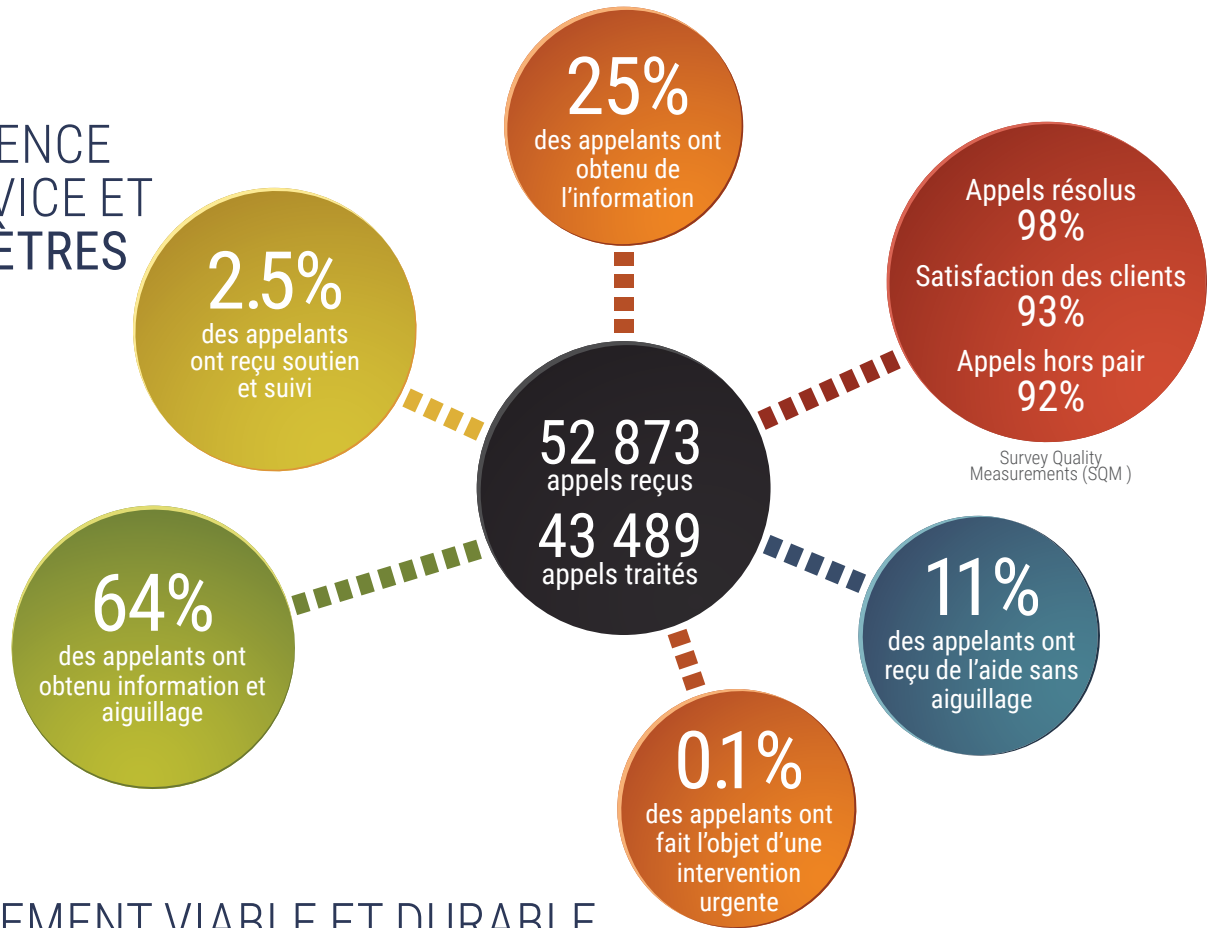
Portail CIOC Est
1 556 677 vues



211 Ontario Est
46 617 séances

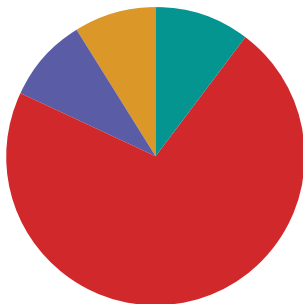


EXCELLENCE DU SERVICE ET PARAMÈTRES



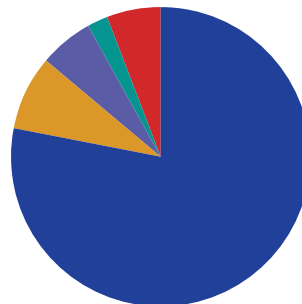
FINANCEMENT VIABLE ET DURABLE ÉTATS FINANCIERS

Revenus



Subventions Ottawa	\$ 84 909	10.3%
Subventions provinciales	\$ 587 558	71.6%
Subventions Est ontarien	\$ 76 533	9.3%
Projets et auto-financement	\$ 71 622	8.7%
TOTAL	\$ 820 622	100.0%

Dépenses



Ressources humaines	\$ 648 622	78.2%
Frais d'occupation	\$ 67 953	8.2%
Info + technologie	\$ 46 513	5.6%
Projets particuliers (KFL&A + semaines des victimes)	\$ 18 460	2.2%
Varia	\$ 48 263	5.8%
TOTAL	\$ 829 811	100.0%



UN GRAND MERCI À NOS PARTENAIRES ET SYMPATHISANTS

