

# 2011

Centre  
d'information  
communautaire  
d'Ottawa



**When you don't know  
where to turn.™**



**Quand tu ne sais pas  
vers qui te tourner.™**



## [ 211 DE L'EST DE L'ONTARIO: RENFREW ]

Produit en février 2012 par le Centre d'information communautaire d'Ottawa, ce rapport met en évidence l'utilisation du service 211 dans la région de Renfrew durant sa première année d'opération.

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

When you don't know  
where to turn.™



Quand tu ne sais pas  
vers qui te tourner.™

## HISTORIQUE DU SERVICE 211

**1997:** Le tout premier service 211 voit le jour à Atlanta, Georgie

**2001:** Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) accorde une licence d'usage réservé au numéro 211 à un groupe piloté par Centraide Canada

**2002:** Le premier service 211 au Canada est lancé à Toronto

**2005:** Un plan d'affaires et technique détaillé est élaboré pour soutenir la mise sur pied du service 211 à Ottawa

**2006:** Les organismes appuyés par Centraide à travers l'Ontario se regroupent afin de demander que le gouvernement de l'Ontario "rende le service 211 accessible à tous les résidents de la province"

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

**2010:** Lancement officiel du service 211 dans la région de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington le 25 juin

## INFORMATION DE BASE SUR LE SERVICE 211 – EST DE L'ONTARIO

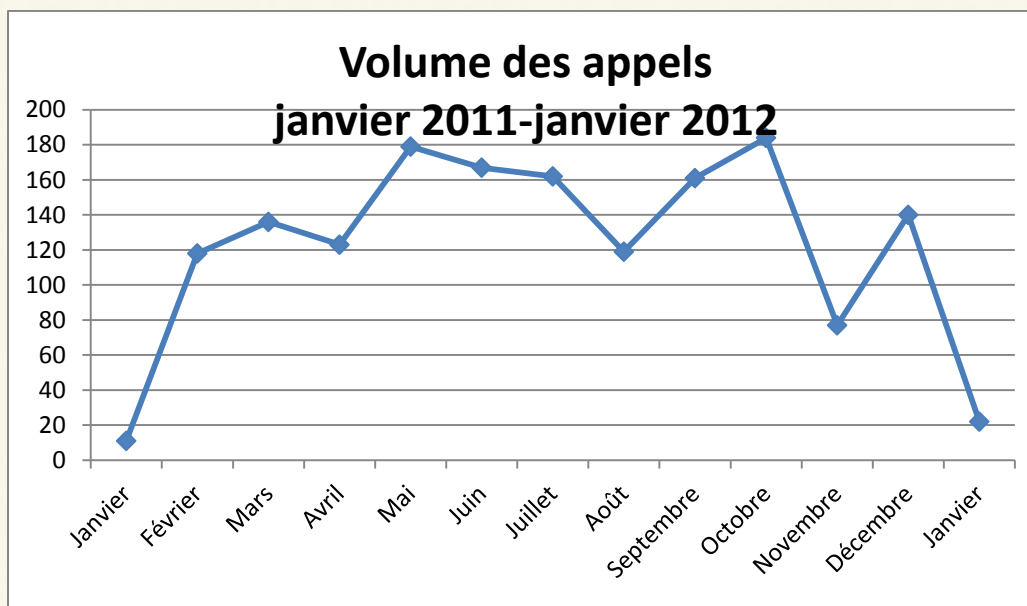
211 est un numéro de téléphone facile à mémoriser. Dans des situations non urgentes, il met l'appelant en contact avec une vaste gamme de renseignements touchant les services communautaires, sociaux, gouvernementaux, et sanitaires disponibles dans l'Est de l'Ontario. Des spécialistes bilingues, certifiés en information et aiguillage, répondent aux appels 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Le 211 est un service gratuit, confidentiel et multilingue (150 langues). L'information est aussi disponible en ligne au [www.211ontario.ca](http://www.211ontario.ca).



**2011:** Le lancement officiel du service 211 a lieu dans le Comté de Renfrew (28 janvier), les Comtés unis de Leeds et Greenville (22 mars), le Comté de Lanark (6 mai), les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry (19 mai), le Comté de Prince Edward et Hastings (9 novembre) et les Comtés unis de Prescott-Russell (15 décembre)

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## 211 DE L'EST DE L'ONTARIO : RENFREW



Le tableau ci-dessus présente le volume des appels reçus dans le Comté de Renfrew pendant la première année d'opération du service 211. De janvier 2011 jusqu'en janvier 2012, le total a été de 1 599 appels.

When you don't know  
where to turn.™

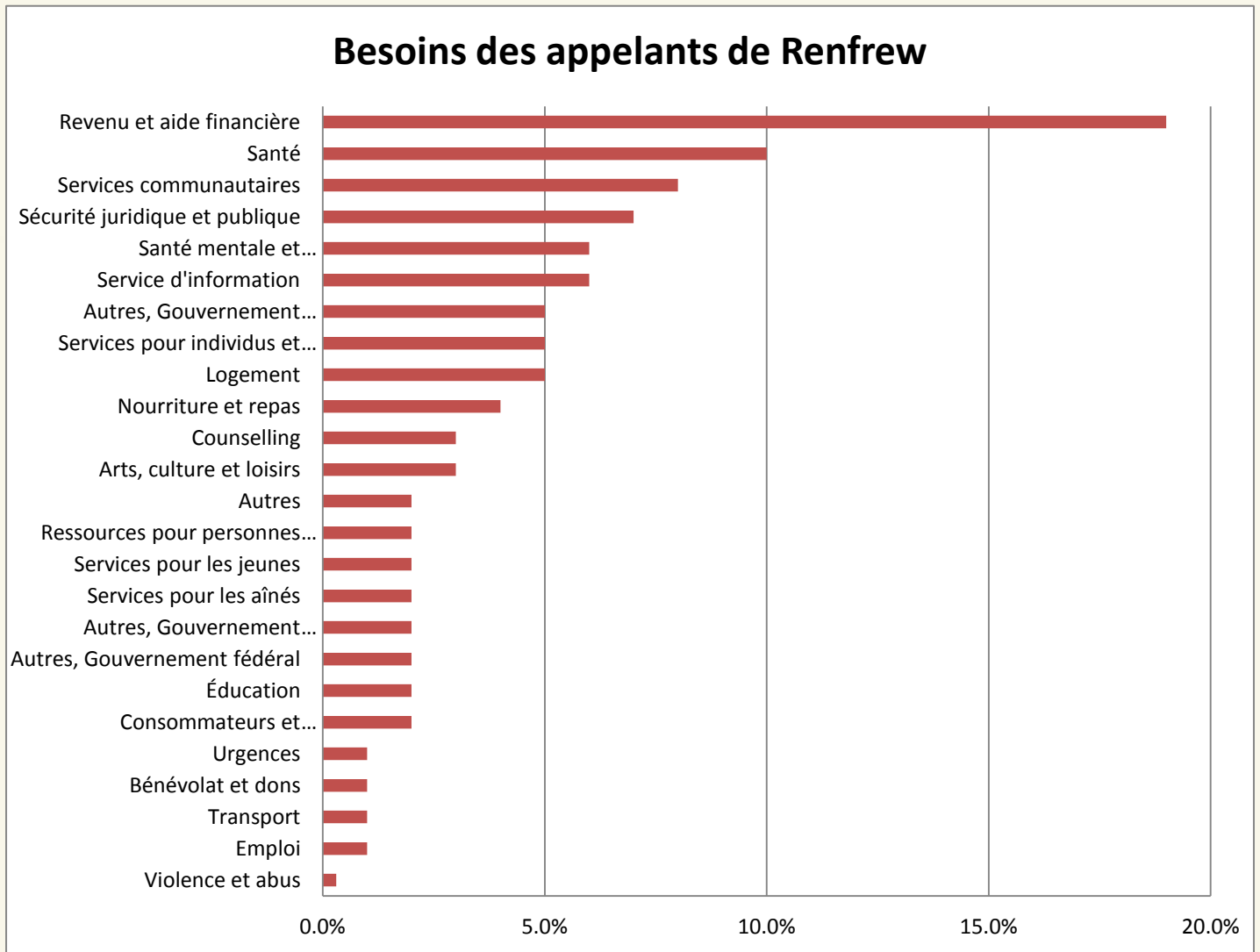


Quand tu ne sais pas  
vers qui te tourner.™



**211 est gratuit,  
confidentiel et disponible  
24 heures sur 24,  
7 jours par semaine,  
dans plus de 150 langues**

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211



Le tableau ci-dessus présente les raisons des appels reçus durant la première année d'opération dans le Comté de Renfrew.

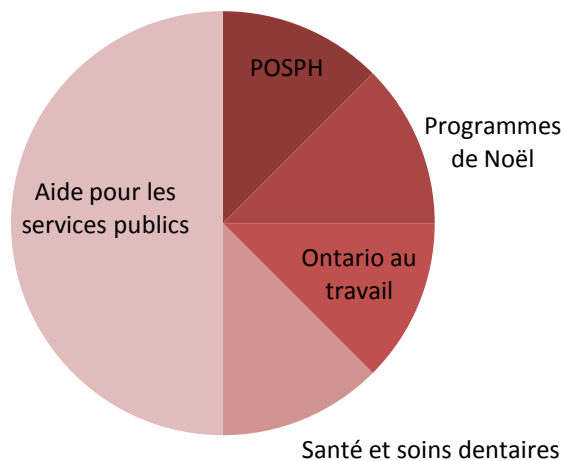
# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## Besoins des appelants

Les 5 raisons principales des appels :

- Revenu et assistance financière
- Santé
- Services communautaires
- Sécurité juridique et publique
- Santé mentale et dépendances

### Revenu et assistance financière

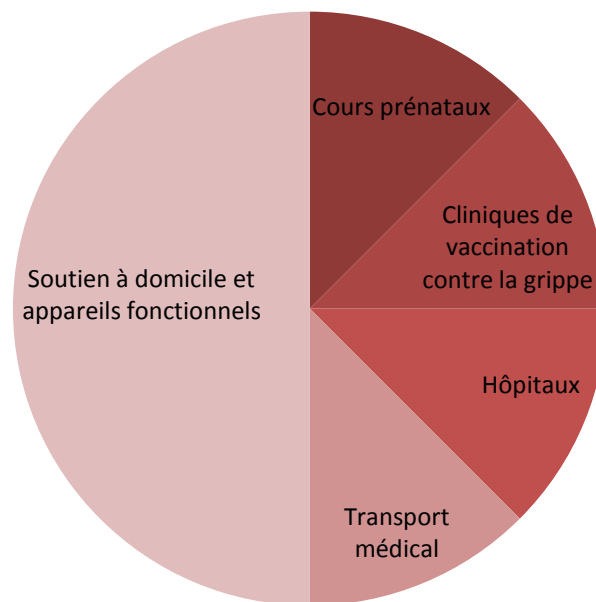


Le tableau ci-dessus fractionne les raisons des appels liés au **Revenu et assistance financière**. La plus forte demande dans cette catégorie est pour **Hydroélectricité et services publics**. Bien des clients appellent pour avoir accès aux programmes fournissant de l'assistance financière à ceux qui sont dans l'impossibilité de payer leurs factures d'électricité ou de services publics – particulièrement durant les mois d'hiver ou face à un débranchement.

## QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

Le tableau ci-dessous fractionne les raisons des appels concernant la catégorie **Santé**. La plus forte demande dans ce secteur est pour **Soutien à domicile et Appareils fonctionnels**. Lorsque des clients demandent de l'aide pour des appareils fonctionnels, il arrive souvent que les conseillers en information et aiguillage se rendent compte, durant l'appel, d'un autre besoin : le soutien à domicile.

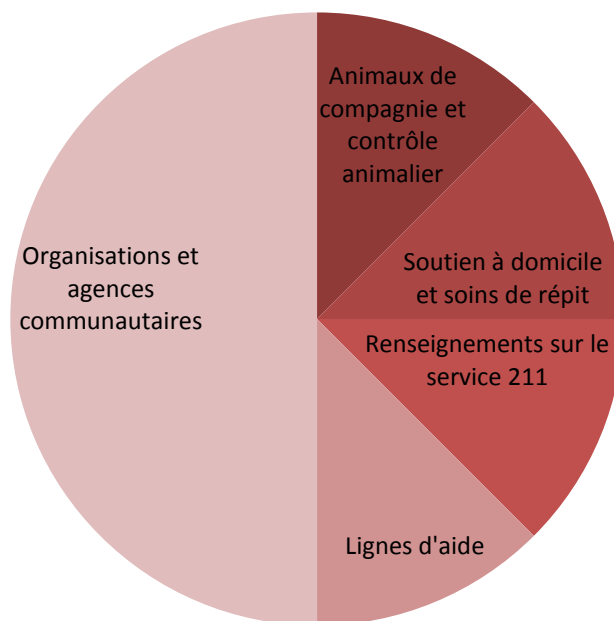
### Santé



## QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

Le tableau ci-dessous fractionne les raisons d'appels liés à la catégorie **Services Communautaires**. La plus forte demande dans ce secteur est pour des **renseignements sur les organisations et agences communautaires**. Les clients connaissent souvent déjà l'organisme qu'ils désirent contacter pour de l'assistance – ils ont tout simplement oublié ou perdu le numéro de téléphone ou l'adresse.

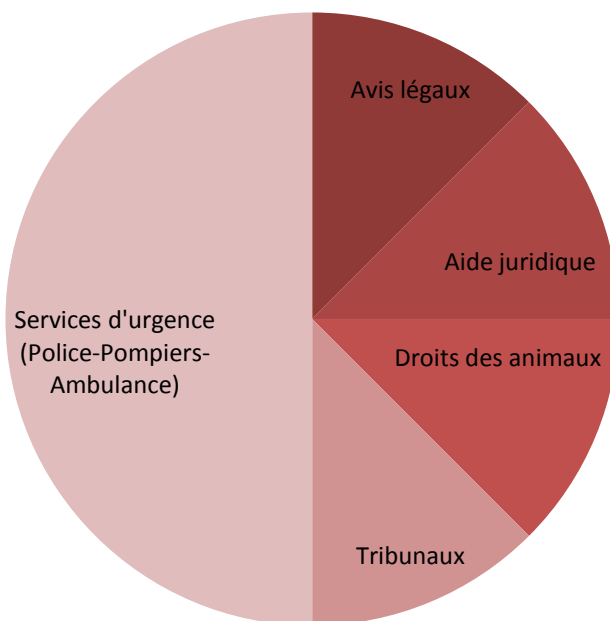
### Services communautaires



## QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

Le tableau ci-dessous fractionne les raisons d'appels de la catégorie **Sécurité juridique et publique**. La plus forte demande dans cette catégorie est pour le secteur **Services d'urgence** – pour appels non urgents. En effet, les clients appellent souvent pour avoir le numéro de téléphone de la caserne de pompiers locale – pour des renseignements sur les détecteurs de fumée, ou le numéro du poste de police communautaire – pour des vérifications de casiers judiciaires.

### Sécurité juridique et publique

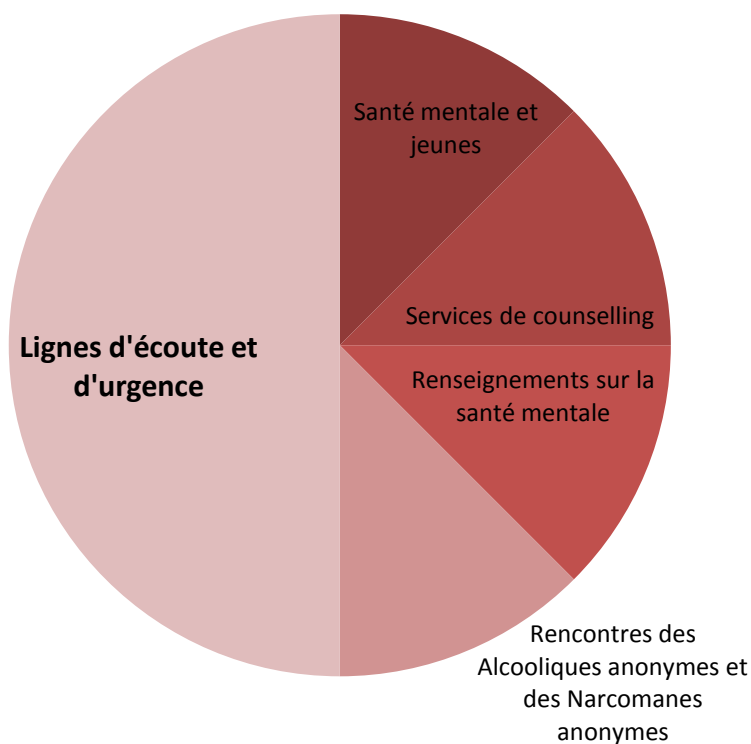




## QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

Le tableau ci-dessous fractionne les raisons des appels de la catégorie **Santé mentale et dépendances**. La plus forte demande est pour des renseignements pour le secteur **Lignes d'écoute et d'urgence**. Les clients appellent 211 lorsqu'ils sont dans une situation de crise; parfois ils ne savent pas vers qui se tourner pour trouver l'aide dont ils ont besoin, parfois ils sont inquiets pour un proche. Nos conseillers en information et aiguillage font des renvois vers les ressources appropriées – allant jusqu'à faire un *transfert accompagné* (le conseiller reste en ligne avec le client et la tierce partie) afin de s'assurer que l'appelant a bel et bien reçu l'aide requise.

### Santé mentale et dépendances

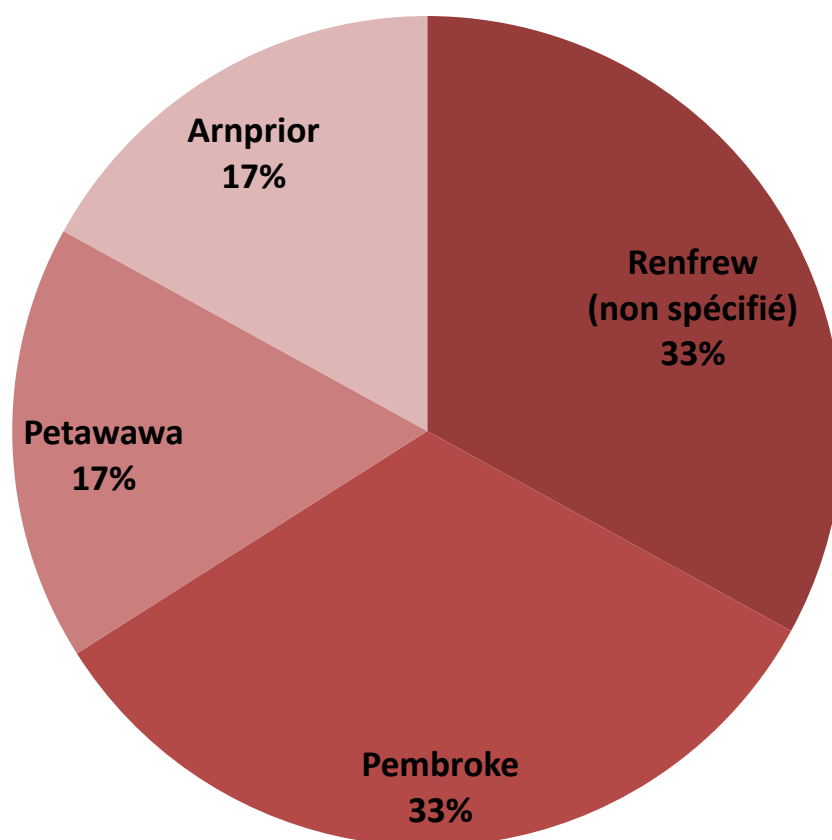


# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## LOCALISATION DES APPELANTS

Le graphique suivant illustre la répartition des appels pour le Comté de Renfrew.

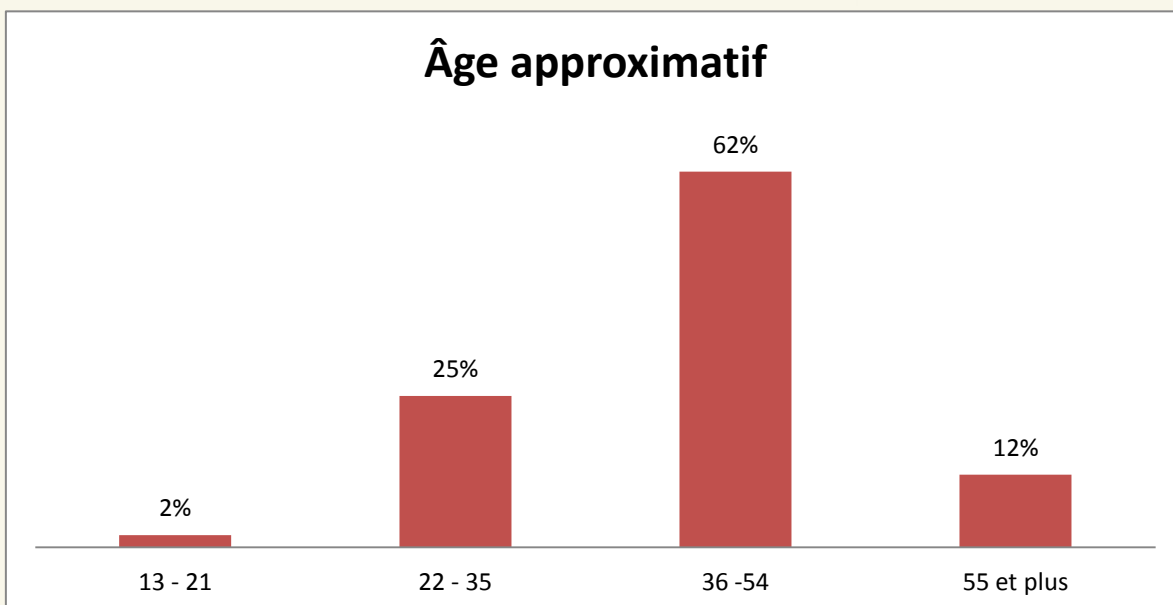
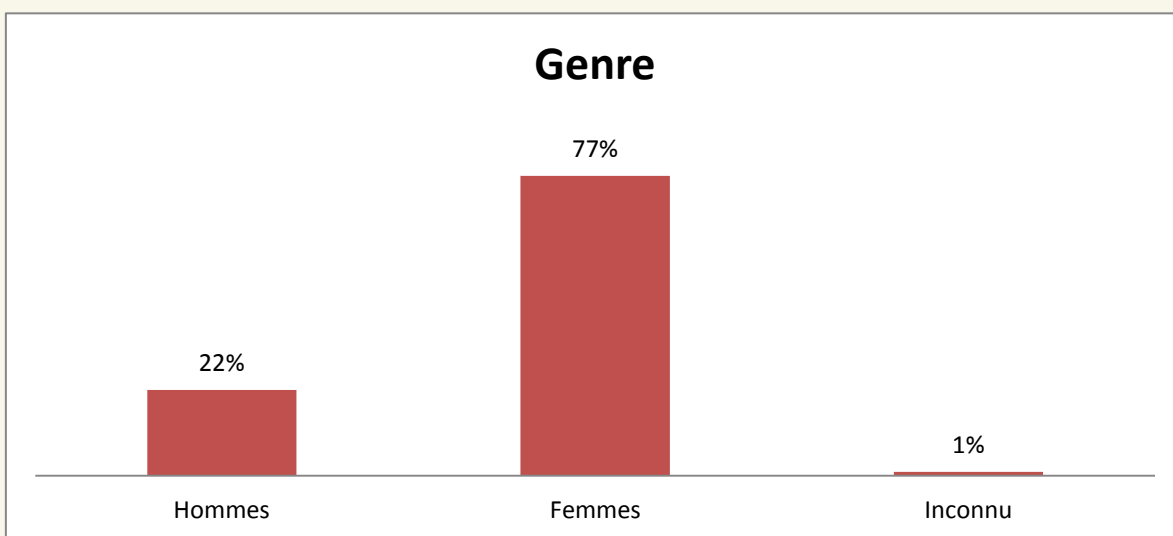
### Comté de Renfrew



# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES APPELANTS

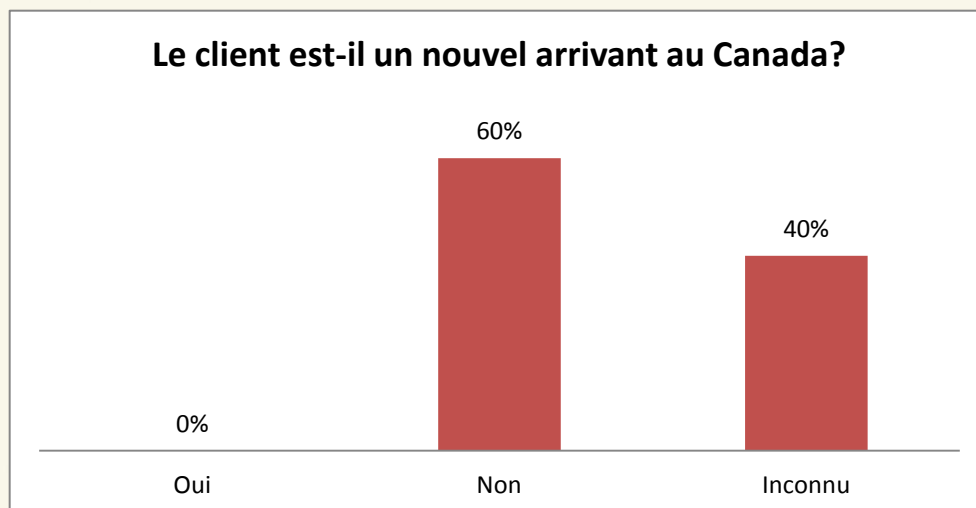
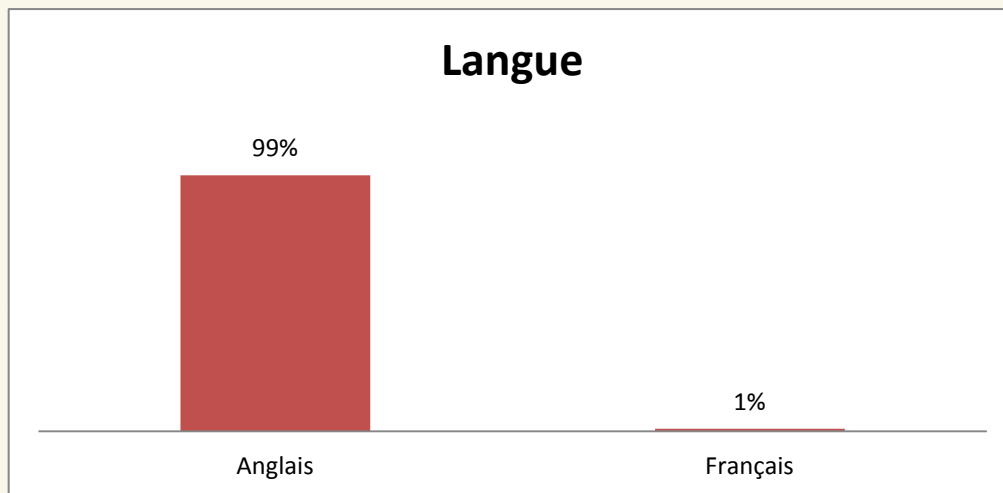
Les graphiques ci-dessous illustrent en partie le profil des appelants du Comté de Renfrew, spécifiquement le genre et l'âge approximatif des appelants.



# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

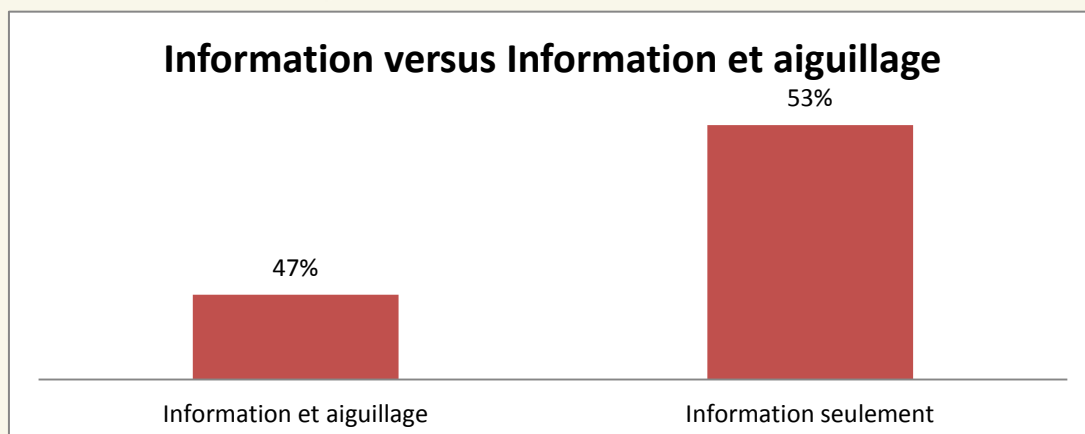
Les graphiques ci-dessous illustrent la langue utilisée par l'appelant et son statut en tant que nouvel arrivant au Canada.



# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES APPELANTS

Le graphique ci-dessous illustre les pourcentages d'appels dus à une demande d'information seulement, ou à une demande d'information et d'aiguillage.



### **Note importante touchant la défense des intérêts et les appels de personnes en danger :**

*Les nombres d'appels liés à la défense des intérêts et aux appels de personnes en danger sont calculés en pourcentage du volume d'appels total. Dans le Comté de Renfrew, ce pourcentage est de 7 pour cent pour les appels nécessitant la défense des intérêts, et de 0 pour cent pour les appels de personnes en danger.*

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## BESOINS NON COMBLÉS

Nous avons déterminé 8 besoins non comblés durant la première année d'opération dans le Comté de Renfrew, comptant pour 3 pour cent de tous les appels. Les besoins non comblés sont liés à un manque de services spécifiques. Les voici :

- Services gratuits de soutien à domicile et d'aide pour les tâches ménagères, pour les aîné(e)s de la région de Deep River
- Programme pour les troubles de l'alimentation dans la région de Cobden
- Abri pour hommes à Renfrew
- Option autre que celle de la police pour signaler un abus de personne âgée, ainsi qu'un programme à ce sujet, à Petawawa
- Abri d'urgence dans la région d'Arnprior
- Services de counselling financier pour le grand public dans la région de Renfrew-Pembroke
- Ateliers pour permis de conduire à Renfrew
- Aide financière pour les soins dentaires des adultes qui, bien que sur le marché du travail, n'ont pas les moyens de payer les traitements requis



*Un besoin est non comblé lorsque qu'il n'est pas satisfait pour une des raisons suivantes :*

- *Le client est incapable de payer et il n'y a pas de subventions disponibles*
- *Les heures de service (par exemple, à la banque alimentaire)*
- *Le manque d'un moyen de transport*
- *Le service n'est pas disponible dans la langue du client*
- *Le service n'existe pas*
- *La liste d'attente est longue ou fermée*
- *Le client ne répond pas aux critères d'admissibilité du service ou de l'organisation*

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## SENSIBILISATION ET MÉDIAS

### INFORMATION

Durant la première année du service 211, de l'information et des brochures sur le service 211 ont été distribuées à des organisations à travers la région de Renfrew, dont celles-ci : Programme ontarien de services pour personnes handicapées (POSPH) – succursale de Petawawa, bureaux du gouvernement municipal, commissions scolaires et établissements d'enseignement, organismes dédiés au soutien des victimes de violence familiale ou sexuelle, cliniques de santé, bibliothèques publiques, programmes de garderie, églises et diverses organisations à but non lucratif.

### PRÉSENTATIONS ET PRÉSENTOIRS

Un certain nombre de présentations et de présentoirs ont été mis à la disposition des résidents de Renfrew au cours de l'année. Un présentoir 211 était d'ailleurs en vedette à Expo 150, commémorant le 150<sup>ième</sup> anniversaire du Comté de Renfrew en juin.

### MÉDIAS

Le site Internet de Centraide de Renfrew met en valeur le lancement du service 211 ainsi que des explications sur son fonctionnement. Une campagne publicitaire radiophonique est actuellement en développement avec les stations locales de radio.

### MÉDIAS

La promotion du service 211 se fait via le site de média social Twitter de Centraide du 211 de la région de l'Est de l'Ontario (@211EasternON); la promotion se fait aussi sur Facebook, grâce à un groupe pour l'Est de l'Ontario (facebook.com/211EasternOntario) – qui fournit des mises à jour régulières sur l'utilisation du 211 pour les résidents ainsi que des notifications et renseignements tout au long de l'année. On peut trouver un lien direct vers le 211 sur le site Internet de Centraide du Comté de Renfrew.

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## CAS DE RÉUSSITE

CES RÉUSSITES ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES PENDANT NOTRE PREMIÈRE ANNÉE DE SERVICE À RENFREW :

### ***Détresse***

Une maman de Deep River nous a rejoints à cause des crises de colère de son enfant. Elle avait essayé de le calmer mais rien n’y faisait. Très frustrée, et ne pouvant pas rejoindre son mari au travail, elle se demandait que faire et où trouver de l’aide. La conseillère en information et aiguillage du service 211 a offert de la mettre en contact avec la *Ligne de crise pour enfants, jeunes et familles de l’Est de l’Ontario* – un service gratuit pour jeunes et parents qui se sentent dépassés et ont besoin de soutien. L’appelante, heureuse de pouvoir parler à quelqu’un de compétent, a accepté avec soulagement. Elle a dit qu’elle garderait le numéro de la ligne de crise à portée de la main pour référence ultérieure.

### ***Isolation sociale***

Un appelant était préoccupé par son père, un homme vivant seul et dans une certaine isolation dans le Comté de Renfrew. Celui-ci avait déjà refusé l’offre de vivre chez son fils. L’appelant, parfois incapable de se rendre chez son père, craignait que ce dernier ne soit plus en mesure de prendre soin de lui-même dans son domicile – et qu’il soit dans un stage précoce d’altération de la mémoire. Bien qu’il se soit occupé des affaires de son père depuis un certain temps, il ne savait pas par où commencer pour trouver de l’aide.

Comment faire une demande de procuration? Le conseiller en information et aiguillage fit un renvoi vers le Ministère du Procureur général, Bureau du Tuteur et curateur public, pour des renseignements et des conseils pratiques à ce sujet. Comment coordonner des soins à domicile? Le conseiller fit un renvoi vers le Centre d’accès aux soins communautaires, pour les services à domicile disponibles pouvant aider son père à vivre chez lui le plus longtemps possible. Finalement, sur la question de l’isolation sociale, le conseiller demanda au client si son père aimerait participer à un programme de visites amicales. Ces visites pourraient lui offrir de la compagnie, sur une base régulière. Le client, surpris d’apprendre l’existence d’un tel service, répondit par l’affirmative. Il était ravi d’avoir composé le 211, le numéro parfait pour de l’information – et promit de rappeler le conseiller pour une mise à jour concernant son père.



# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## INITIATIVES ET PROJETS EN 2011

### ACCREDITATION AIRS

Durant l'année dernière, nous avons entamé le processus d'accréditation de l'agence *Alliance of Information and Referral System* (AIRS en anglais), une association professionnelle comptant plus de 1 200 organismes d'information et d'aiguillage. Notre documentation organisationnelle a été approuvée en janvier 2011 et nous avons reçu la visite des évaluateurs sur place le 31 octobre 2011. Nous sommes fiers d'annoncer l'obtention du certificat d'accréditation.

### SENSIBILISATION ET ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS DANS RENFREW

Pour le reste de l'année, le 211 de l'Est de l'Ontario et Centraide de Renfrew feront la promotion du service 211 à travers la région de Renfrew, se concentrant sur l'établissement de relations avec les organismes communautaires, tous les paliers de gouvernement, et d'autres entités appartenant au système des services sociaux. Cela garantira l'accès au 211 à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes à l'emploi des services sociaux ou les résidents nécessitant de l'aide pour répondre à leurs besoins personnels ou à ceux de leur famille.

### EXPANSION DE 211 DANS L'EST DE L'ONTARIO

Au 15 décembre 2011, le lancement des services 211 à travers l'Est de l'Ontario avait été entièrement réalisé.

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## REMERCIEMENTS PARTICULIERS

Nous tenons à remercier tout particulièrement nos bailleurs de fonds, partenaires et collaborateurs, pour leur généreuse contribution au succès du service 211.

LE SERVICE 211 DE L'EST DE L'ONTARIO DESSERVANT RENFREW EST RENDU POSSIBLE GRÂCE À DES PARTENARIATS AVEC :



CE RAPPORT A ÉTÉ PRODUIT PAR LE CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA, PRESTATAIRE DE SERVICE POUR LE 211 DE L'EST DE L'ONTARIO. POUR PLUS D'INFORMATION, CONTACTEZ :

Marie-Andrée Carrière  
Directrice générale  
Centre d'information communautaire d'Ottawa  
[ma.carriere@cominfo-ottawa.org](mailto:ma.carriere@cominfo-ottawa.org)  
613-683-5400 poste 5503

# QUAND TU NE SAIS PAS VERS QUI TE TOURNER – COMPOSE LE 211

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CICO

Linda Bordeleau	Présidente
Christine O'Connor	Vice-présidente
Sandra Guenther	Trésorière
Nadia Effendi	Secrétaire
Jeanne-Hélène Tardivel	Directrice
François Lemaire	Directeur
Isabelle Morin	Directrice
Seán Kelly	Directeur
David Holmes	Ancien président

## ÉQUIPE DE GESTION

Marie-Andrée Carrière, CIRS	Directrice générale
Jean-Guy Albert	Gestionnaire, Opérations
Christine Sharp	Gestionnaire, Opérations et projets spéciaux
Mélanie Beaudry	Gestionnaire, Base de données
Michel Fournier, CRS	Coordonnateur, Contrats et initiatives de la base de données

## ÉQUIPE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Arlynn Bélizaire, CIRS	Chef d'équipe, Information et aiguillage
Philippe Martel, CIRS	Spécialiste principal, Information et aiguillage
Roxanne Brunet, CIRS	Spécialiste principale, Information et aiguillage
Natalie Cléroux, CIRS	Spécialiste, Information et aiguillage
Paul Charles	Conseiller, Information et aiguillage
Olivia Honoré	Conseillère, Information et aiguillage
Marie-Josée Chabot	Conseillère, Information et aiguillage
Pascal René	Conseiller, Information et aiguillage
Zoe Gervais	Éditrice, Données bilingues

