

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020-2021

Service d'info-référence



En collaboration avec la



## Mouvance et célébration pour le 211

Bien que nous aurions préféré une année tout en calme pour le 211 en raison de la pandémie, ça ne s'est pas passé comme nous le souhaitions ! En effet, même si nous avons été très occupés à gérer les impacts de cette pandémie et du confinement, nous avons tout même eu à suivre de près le développement de notre précieux service.

C'est que, justement en lien avec la pandémie, le gouvernement fédéral a finalement décidé d'engager des sommes pour faire en sorte que le 211 rejoigne un maximum de Canadiens. En ces temps de crise, le gouvernement y a vu un intérêt certain. En effet, le service 211 est particulièrement utile dans ces conditions et favorise un meilleur accès à l'information et donc aux services.

Au Québec, les deux grands pôles de services du 211, soit la région de Québec/Chaudière-Appalaches et celle de Montréal, se sont partagé le territoire du Québec pour la desserte du 211. Il avait été planifié dès le départ que, lorsque le service de Montréal serait prêt et fonctionnel, (ce qui est arrivé à notre 9<sup>e</sup> année d'existence !), nous serions redirigés vers leur centrale, proximité oblige.

Nous avons donc entamé des approches en ce sens en début d'année pour finalement ne pas donner suite puisque qu'il a été convenu que l'Estrie relève de Québec/Chaudière-Appalaches et que Granby a déjà un pied bien enraciné en cette région... Depuis que nous avons basculé vers l'Estrie (au profit du CIUSSS-CHUS Estrie) pour tout ce qui concerne la santé et les services sociaux, des pourparlers sont en cours et nous laissent prévoir que d'ici peu, nous relèverons de l'Estrie à tous les niveaux de ministères. Au revoir donc la Montérégie !

Il va de soi, dans ces conditions, que nous resterons finalement avec Québec/Chaudière-Appalaches. Mais ce n'est pas le calme plat pour autant, parce qu'il a été convenu que les 2 pôles de services allaient s'harmoniser et c'est le fonctionnement de Montréal qui a été retenu... Cela représente donc du boulot pour nous.

La transition n'ayant pas été faite sans heurts, nous devons maintenant travailler à l'uniformisation des dossiers et à la restructuration de ceux-ci tout en s'assurant, parallèlement, que ceux-ci sont complets et à jour. Nos efforts actuels sont donc mis en ce sens afin de s'assurer de préserver la facilité et la fiabilité d'accès du service.

Qui plus est, en janvier notre responsable du service depuis déjà plusieurs années a décidé d'aller relever de nouveaux défis auprès d'un autre employeur... Heureusement, nous avons trouvé une belle relève qui s'est jointe à notre équipe en toute fin d'année. C'est donc elle qui aura beaucoup à faire pour nous ajuster au modèle de Montréal.

Les objectifs pour les prochains mois seront donc de résoudre les problématiques liées à la mutation du site internet, étoffer au maximum chacun des dossiers, mais également d'entrer en lien avec les organismes du territoire qui ne feraient pas partie du répertoire

ou qui connaissent peu le potentiel du 211 ainsi que faire la promotion de ce service essentiel à nos utilisateurs autant qu'à la population générale.

Nous tenons bien sûr à souligner qu'en décembre 2020, notre service 211 a célébré ses 10 ans d'existence ! Nous nous plaisons toujours à souligner que c'est tout de même 9 ans avant celui de Montréal qu'il a vu le jour et seulement 1 an après celui de Québec/Chaudière-Appalaches qui d'ailleurs a collaboré grandement à la mise en place de notre service.

En terminant, nous souhaitons rappeler la grande participation de la MRC de la Haute-Yamaska à notre service 211, et ce, depuis le tout début de notre aventure 211. C'est main dans la main avec l'équipe de notre MRC que nous arrivons à offrir un service fort utile à toute la communauté depuis déjà plus de 10 ans et nous les en remercions chaleureusement.



Meggie Vaillancourt  
Responsable des communications  
De juin 2021 à février 2021



Nathalie Couture  
Responsable des communications  
Entrée en fonction le 29 mars 2021

## TABLEAUX DES STATISTIQUES

<b>Statistiques des appels</b>	<b>2020-2021</b>
Références et informations	N = 528
Appels	476
Message téléphonique	31
Clavardage	20
Courriel	1

<b>Profils des appelants</b>	<b>2020-2021</b>
<b>Provenance</b>	N = 506
Granby	437
Shefford	20
Waterloo	13
Roxton Pond	8
Saint-Alphonse-de-Granby	4
Saint-Joachim-de-Shefford	2
Sainte-Cécile-de-Milton	1
Autres (Sutton, Montréal, Sherbrooke, etc.)	21

<b>Âge</b>	<b>N=525</b>
0-17	7
18-34	69
35-49	106
50-64	143
65 et +	171
Ne désire pas mentionner	29

<b>Sexe</b>	<b>N=522</b>
Femmes	349
Hommes	170
Ne veut pas mentionner	3

<b>THÈMES LES PLUS DEMANDÉS</b>	
Raisons de l'appel (obtenues par le système de suivi des appelants)	Nombre d'appels recensés N=610 *
<b>Besoins de base</b>	
- Logement	36
- Aide matérielle	21
- Alimentation	19
- Hébergement	13
Santé	100
Gouvernements	51
Groupes de soutien	35
Soutien au revenu	28
Services municipaux	28
Transport	26
Soutien à domicile	25
Santé physique	25
Environnement	20
Entreprises privées/personnes	20
Faire un don	20
Santé mentale	19
Groupe de défense des droits	18
Services juridiques	15
Sport/Loisir/Culture	14
Emploi	13
Dépendances	11
Rapport d'impôt	11
Éducation/alphabétisation	5
Faire du bénévolat	4
Élus	3
Déménagement	2
Services aux organismes	2
Religion/spiritualité	1
Violence/agression	1
Autres	24
Covid	137 **

\* Un appel peut générer plus d'une référence ou d'une information

\*\* Ce chiffre ne fait pas partie du N=610 car la comptabilisation des données liées à la Covid-19 a commencé un peu plus tard. Il est toutefois évident que la crise a engendré des questionnements dans la population générale auxquels le 211 a heureusement pu répondre.

## SITE INTERNET

Tel que précisé plus tôt, de nombreux changements sont en cours pour le service 211 au Québec. Ces changements auront des impacts sur la façon de compiler les statistiques, de telle sorte qu'à compter de la prochaine année, certaines données ne nous seront plus accessibles. Même pour cette année, nous avons dû faire une demande spéciale au Centre d'information et de référence de la Capitale Nationale et de la Chaudière-Appalaches afin d'obtenir nos données habituelles jusqu'au 31 mars 2021.

Ainsi, le nombre de dossiers consultés par le public ne sera plus disponible. Il a été porté à notre attention récemment, que cette donnée n'était pas suffisamment fiable parce que le système y compilait également les entrées du personnel du 211...

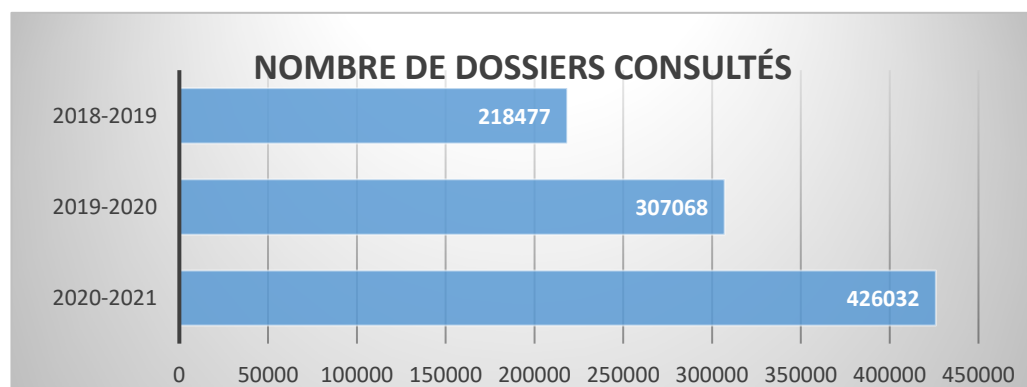
Malheureusement, nous n'avons pas beaucoup d'emprise sur la façon de compiler les statistiques et c'est sans compter l'arrimage avec Montréal. Nous sommes tributaires de leurs choix, mais nous sommes tout de même en discussion avec nos partenaires pour obtenir d'autres données pertinentes.

En raison des circonstances exceptionnelles de la dernière année (pandémie, télétravail, départ de la responsable du service), peu de temps et de ressources ont été consacrés à la promotion et nous devons y mettre des bouchées doubles dans les prochains mois.

Bref, si nous excluons le nombre de fiches consultées qui s'avèrent une donnée plus ou moins fiable, on peut dire que les choses sont plutôt stables quant à la fréquentation du site.

<b>Site Internet</b>				
	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Nombre de dossiers en français (fiches)	324	323	315	310
Nombre de dossiers consultés par le public	175 763	218 477	307 068	426 032
Nombre moyen de consultations mensuelles	14 647	18 206	25 592	35 502
Nombre moyen d'utilisateurs mensuels (adresses IP uniques*)	3 525	3 412	3 207	3 054

\* Une même adresse IP peut revenir chaque mois et peut être utilisée par plus d'une personne



## ACTIVITÉS DE PROMOTION

<b>Avril 2020</b>	Parution dans le journal <i>Le Murmure</i>
<b>Juillet 2020</b>	Publicité dans le <i>Granby Express</i>
<b>Août 2020</b>	Publicité dans le cahier de la rentrée de <i>la Voix de l'Est</i>
<b>Septembre 2020</b>	Publicité dans le cahier « profitez de la vie » <i>la Voix de l'Est</i> Parution dans le journal <i>Le Murmure</i> Parution dans <i>Granby vous informe</i>
<b>Octobre 2020</b>	Publicité dans le « cahier des aînés » du <i>Granby Express</i>
<b>Décembre 2020</b>	Parution dans le journal <i>Le Murmure</i> Publicité dans <i>la Voix de l'Est</i> (10 <sup>e</sup> anniversaire 211) Parution dans <i>Granby vous informe</i>
<b>Janvier 2021</b>	Publicité sur 2 500 blocs-notes distribués au Provigo de Granby
<b>Mars 2021</b>	Publicité dans le cahier « profitez de la vie » de <i>la Voix de l'Est</i>

De par la particularité de l'année traversée, moins de publicité a été mis de l'avant pour la promotion du 211. À noter que nous avons également fait la promotion du service via notre page Facebook à de nombreuses reprises.

**BESOIN D'AIDE ?**

211

POUR TROUVER  
DES RESSOURCES  
SOCIOCOMMUNAUTAIRES  
PRÈS DE CHEZ VOUS

2-1-1      211quebecregions.ca

### LE 211 HAUTE-YAMASKA CÉLÈBRE SES 10 ANS D'EXISTENCE!

*La ligne qui offre une réponse humaine.*

Près de 7 000 appels à propos de demandes d'information sur des sujets variés tels que la santé, l'aide matérielle, l'éducation, les groupes communautaires et bien plus!

*Sur le web, une base de données accessible en tout temps.*

Plus de 1 200 000 consultations en ligne.

Un grand **merci** à la MRC de La Haute-Yamaska pour son soutien depuis les tout débuts.






Publicité dans *la Voix de l'Est*, 9 décembre 2020

**CONFIDENTIEL, GRATUIT & EFFICACE**

- 7 jours sur 7 : du lundi au vendredi de 8 h à 21 h et la fin de semaine de 8 h à 18 h ;
- Réponse humaine multilingue ;
- Service adapté aux besoins des malentendants ;
- Site Web normalisé pour les malvoyants.

**TROUVEZ LES RESSOURCES SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS CONCERNANT LES SUJETS SUIVANTS :**

- PERSONNES ÂGÉES
- JEUNESSE
- FAMILLE
- ÉDUCATION
- HOMMES ET FEMMES
- PERSONNES HANDICAPÉES
- AIDE ALIMENTAIRE
- SANTÉ MENTALE
- PASTORALE
- TRANSPORT
- SPORTS ET LOISIRS
- ARTS ET CULTURE
- ENVIRONNEMENT
- SERVICES COMMUNAUTAIRES
- SERVICES GOUVERNEMENTAUX

**TERRITOIRE DESSERVI**  
 Granby :: Roxton Pond :: St-Alphonse-de-Granby :: Ste-Cécile-de-Milton  
 St-Joachim-de-Shefford :: Shefford :: Warden :: Waterloo

**211**

Consultez notre répertoire en ligne !  
[www.211quebecregions.ca](http://www.211quebecregions.ca)

*Parutions sur notre page Facebook*

**BESOIN D'AIDE ?**

**APPELLEZ 211**

7 JOURS SUR 7  
 211quebecregions.ca

**C'EST GRATUIT**

**BESOIN D'AIDE ?**

**211**

**POUR TROUVER DES RESSOURCES SOCIOCOMMUNAUTAIRES PRÈS DE CHEZ VOUS**

2-1-1

211quebecregions.ca

*Publicité dans le Granby Express, 15 juillet 2020*