211 Grand Montréal

Rapport annuel
2022-23

1er avril 2022 au 31 mars 2023

5 ANS !

211 Grand Montréal

2-1-1

211qc.ca

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

3155 Rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4
crgm.ca
Organisme de charité enregistré
Numéro 10689 5840 RR001

Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas

211 Grand Montréal

Plus de 210 000 demandes d'aide répondues.

Le **service** en bref

Information et référence vers les services communautaires, publics et parapublics.

Accessible par **téléphone et clavardage, 7 jours sur 7,** en 200 langues.

Gratuit et confidentiel.

Un répertoire en ligne de plus de **7 000 ressources**

de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), de la MRC des Jardins-de-Napierville, et de la MRC de Vaudreuil-Soulanges.

Un répertoire en ligne de **1 500 ressources**

de la Montérégie, de Lanaudière, des Laurentides situées en dehors du-territoire de la CMM, ainsi que de l'Outaouais.

Un outil d'**analyse sociale**

basé sur les appels et clavardages répondus, qui sert d'éclaireur aux élus et aux organismes pour connaître les besoins sociaux de leurs territoires.

Merci à nos précieux **partenaires**

Centraide du Grand Montréal

Merci à Centraide Régions Centre-Ouest, des Laurentides et de Richelieu-Yamaska grâce à qui nous maintenons à jour les bases de données accessibles sur le 211qc.ca des territoires hors de la Communauté métropolitaine de Montréal.

Centraide

Merci également aux MRC des Jardins-de-Napierville et de Vaudreuil-Soulanges qui rendent le 211 accessible sur l'ensemble de leurs territoires.

MRC Vaudreuil Soulanges

MRC Jardins-de-Napierville

Merci à la Ville de Montréal pour son soutien financier au 211 pour un projet de suivis en insécurité alimentaire.

Montréal

Merci au Fonds d'Initiative et de Rayonnement de la Métropole du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation pour le projet de suivis auprès de personnes en situation de vulnérabilité.

Québec

211 Grand Montréal

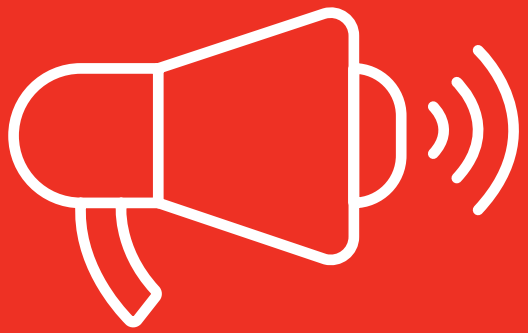
Nomination d'un nouveau directeur

En novembre 2022, le Centre de Référence du Grand Montréal annonce l'entrée en poste de Guillaume Veilleux à la direction du service 211 Grand Montréal.

M. Veilleux a sous sa responsabilité la gestion d'une équipe d'une vingtaine de personnes, en plus de superviser la réalisation des nombreux projets, ponctuels ou récurrents, qui assurent le rayonnement du service.

Titulaire d'un baccalauréat en sexologie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), il a suivi des études supérieures en gestion d'entreprises sociales et collectives à l'UQAM également. M. Veilleux cumule plus d'une vingtaine d'années d'expérience au sein d'organismes communautaires.

Guillaume Veilleux
Directeur, Centre de Référence du Grand Montréal



« Je suis très heureux de cette nomination au poste de direction du service 211 Grand Montréal. Jeune intervenant, j'avais appris à utiliser ce qu'on appelait alors le Bottin vert, le répertoire des ressources publié par le Centre de Référence du Grand Montréal, qui est depuis devenu un répertoire en ligne diffusé sur le site 211qc.ca. Je rejoins un organisme respecté dans le milieu, qui travaille avec rigueur pour offrir un service d'information et de référence de qualité aux citoyen.ne.s du Grand Montréal. Je souhaite offrir à l'équipe une gestion bienveillante et motivante, et j'ai hâte de vivre la suite des aventures de ce service avec ces professionnels engagés. »

— Guillaume Veilleux

211 Grand Montréal

Statistiques

du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Nombre de communications

41 436

Hausse de **5,1 %**

- Appels : **37 132**
- Courriels : **196**
- Clavardages : **3384**
- Suivis : **724**

Nombre de besoins

59 179

Hausse de **1,45 %**

Nombre de références

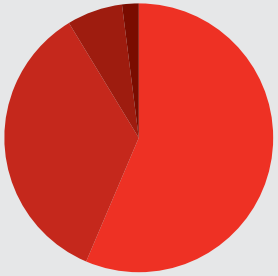
103 685

Hausse de **4 %**

Temps d'attente moyen : 1 minute 33 secondes

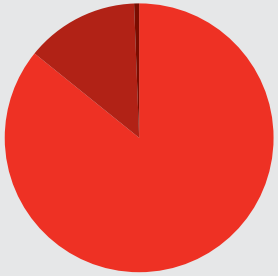
Durée moyenne des appels : 6 minute 51 secondes

Profil



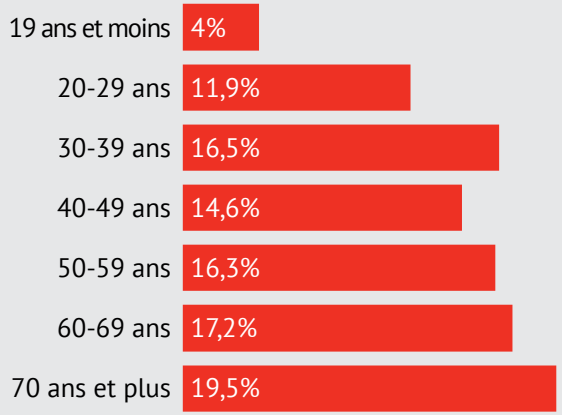
Femme	56,4%
Homme	34,9%
Famille / couple / groupes	6,7%
Autre	2%

Langue



Français	85,8%
Anglais	13,6%
Autre	0,6%

Catégories d'âge



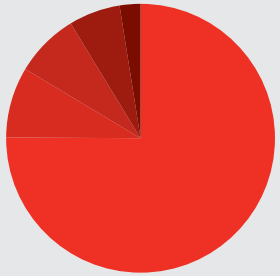
211 Grand Montréal

Statistiques

du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Nature des **besoins**

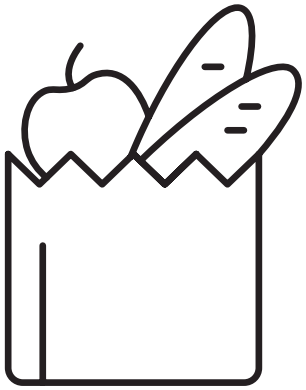
Répartition des demandes d'aide



- Montréal 75,1%
- Laval 8,5%
- Montérégie 7,7%
- Lanaudière 6,2%
- Laurentides 2,5%

211 Grand Montréal

Projets spéciaux



Projet en insécurité alimentaire :
des données éclairantes sur la situation à Montréal

D'avril 2021 à décembre 2022, dans le cadre d'un projet confié au 211 par la Ville de Montréal, nos conseillères ont effectué des suivis auprès de personnes vulnérables en recherche d'aide alimentaire.

Ces suivis ont pour objectif de recueillir, de manière anonyme, différentes informations permettant de peaufiner le portrait de l'insécurité alimentaire sur l'île de Montréal (profil des appelant.es, besoins exprimés, trajectoires empruntées) et de savoir si elles ont obtenu de l'aide ou non auprès des ressources référées. Nos recherchistes ont aussi participé au projet notamment en contactant les organismes plus difficiles à rejoindre dans le but d'assurer que les personnes obtiennent l'aide nécessaire. Notre travail de collecte de données vise à mettre en lumière le filet très fragile de l'aide alimentaire à Montréal, l'importance de la demande, le profil des bénéficiaires et l'ampleur de la tâche pour les organismes.

672 **suivis** auprès de personnes ayant besoin d'aide alimentaire.

Parmi ces personnes :

- **71%** de nos suivis sont avec des personnes touchant une forme de soutien au revenu
- **14%** ont un emploi à temps plein ou à temps partiel
- **16%** ne bénéficient d'aucun revenu*
- **47%** des personnes sans revenu sont dans un processus d'immigration :
  - **26%** en demande d'asile
  - **9%** réfugié·es
  - **12%** visa temporaire
- **66%** de nos suivis sont avec des personnes qui n'ont jamais eu recours à de l'aide alimentaire auparavant

Pour plus de détails, vous pouvez visiter :

https://www.211qc.ca/donnees/alimentaire

211 Grand Montréal

Projets spéciaux

Fonds d'initiative et rayonnement de la métropole (FIRM)

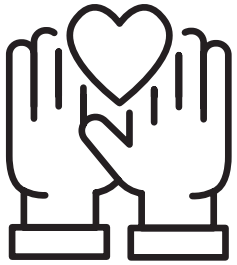
Le 211 Grand Montréal a obtenu un financement sur 3 ans, de 2022 à 2025, du Fonds d'Initiative et de Rayonnement de la Métropole du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation visant à valoriser les données d'analyse sociale et de cueillette d'information auprès des appelant.es du Grand Montréal, de façon anonyme, pour des besoins reliés aux aînés en situation de vulnérabilité, à l'accès au logement et à l'insécurité alimentaire.

Afin de mener à bien ce projet, nous avons mis en place un comité consultatif qui a pour mandat de favoriser une vision concertée sur les demandes d'information et de référence colligées au 211 ainsi que sur les problématiques sociales qu'elles reflètent. Ce comité permet également de faire émerger des initiatives permettant de s'attaquer aux besoins non comblés et au déploiement adéquat des ressources sur le territoire. Enfin d'explorer des possibilités de partenariats et d'améliorer la mise en œuvre du projet.

Les membres du comité sur les besoins des aînés sont des représentant.e.s de Comaco, Les Petits Frères du Grand Montréal, la Table de Concertation des Aînés de l'Île de Montréal (TCAIM), Centraide, AQDR l'Assomption, la Table de Concertation des aînés de Laval, le CISSS de la Montérégie Ouest, La Mosaïque (Longueuil), la Direction de Santé Publique du CIUSSS Centre-Sud, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Suivis auprès des personnes aînées vulnérables dans le cadre du projet FIRM et du projet Programme Action Aînés du Québec (PAAQ).

De janvier à fin mars 2023, notre équipe a fait des suivis auprès de 114 personnes aînées vulnérables qui ont contacté le 211. La majorité de ces personnes a plus de 70 ans et certaines ont des pertes cognitives, vivent seules et sans filet social. Nos conseillères et nos recherchistes sont donc un grand soutien pour elles, en s'assurant auprès des organismes qu'elles reçoivent bien les services nécessaires. Beaucoup de ces personnes ont de grandes difficultés financières et ont de multiples besoins : aide alimentaire, soutien pour changer de logement car elles vivent parfois dans des appartements insalubres, sont en recherche de services à domicile…



Secrétariat aux Relations avec les Québécois d'Expression Anglaise (SRQEA)

Le Centre de Référence du Grand Montréal a reçu un financement du SRQEA afin d'assurer la qualité de chacun de ses services dont le 211 auprès des personnes d'expression anglophone. Ce financement permet à nos conseillères d'avoir de la formation pour parfaire leur anglais, en plus de pouvoir développer des outils en anglais et de faire la promotion des services auprès des communautés vulnérables anglophones. Ce financement s'échelonne sur deux ans et les activités débuteront dès avril 2023.

211 Grand Montréal

Relations communautaires et partenariats 2022-2023

Le 211 a collaboré avec **les organismes suivants**

récipiendaire du prix **« Coup de cœur coopératif partenaire »**

- Portail solidaire moulinois : Le service 211 a été récipiendaire du prix « Coup de cœur coopératif partenaire » décerné par la Coopérative de Solidarité le Chez-Nous du Communautaire des Moulins soulignant la participation de l'équipe du 211 dans le cadre du Portail.
- Carrefour informationnel et social de la MRC de l'Assomption : poursuite de notre collaboration à travers des échanges de données et des rencontres de travail régulières.
- Conseil SAM, Espace cuisine : présentation du 211 et réflexions sur des voies de partenariats.
- BINAM et ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration (MIFI) : collaboration pour accueillir la communauté ukrainienne et des réfugiés.
- Opération 1er juillet 2022 : participation aux activités de la Ville de Montréal et collaboration avec les offices municipaux d'habitation de toutes les régions.
- Brigade sensibilisation Laval : développement d'un corridor de référencement.
- Service Canada : partenariat pour faciliter le référencement des personnes vulnérables. Trois formations à l'équipe du 211 présentant le Centre d'appui et le Formulaire de demande de service.
- Cartographie des ITMAV par l'équipe de recherchistes en prévision des suivis avec les personnes aînées vulnérables.
- Emploi et développement social Canada : transmission de collecte des données sur les lits disponibles dans les ressources d'hébergement.
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l 'Île-de-Montréal : rencontres avec l'équipe du Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA) en vue d'une collaboration pour mieux appuyer ces personnes, notamment par nos bases de données et notre service d'interprète en 200 langues. Nous vous en dirons plus l'an prochain.
- La Croix Rouge et l'Office municipal d'habitation de Montréal : sessions de formation offertes à notre équipe dans le cadre de la crise du logement afin d'être en mesure de gérer les personnes agressives qui appellent au 211.
- Comité de coordination COVID-19 de Laval : le comité a poursuivi ses rencontres régulières malgré la fin de la pandémie.
- Table de quartier de Parc-Extension : partage de données pour la création du Bureau d'information de Parc-Extension (BIPE) qui a pour but de fournir du référencement multilingue vers les ressources adéquates situées dans le quartier.
- Ville de Montréal, division de la diversité et de l'inclusion : échanges d'informations concernant la mise en place des haltes chaleur en hiver et transmission de données des services d'aide alimentaire à Montréal.
- Ville de Montréal, service de l'urbanisme et de la mobilité : partage de données afin que la Ville étudie l'accessibilité à pied ou en transports des services sur son territoire.
- Ville de Laval : participation à un comité de partenaires visant à mettre en place des mesures préventives en cas de chaleurs accablantes.

211 Grand Montréal

Présentations du service 211

Le 211 présente régulièrement son service lors de rencontres avec des organismes ou auprès des clientèles d'organismes. **Voici les présentations de 2022-2023 :**

- Aide aux immigrants de l'Est de Montréal, devant leurs usager.ère.s
- Société de Saint-Vincent-de-Paul de Montréal
- La Maison de quartier de Villeray, devant leurs usager.ères.s
- Brigade sensibilisation Laval, devant leurs intervenant.e.s
- CJE Hochelaga, devant leurs intervenant.e.s
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, présentation à l'équipe Pivot en itinérance
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : présentations aux travailleurs sociaux jeunesse, protection de la jeunesse, dépendances et santé mentale.
- Ville de Longueuil, service des communications
- École du travail social, présentation à la professeur Maryse Soulières
- Promis, devant leurs usager.ère.s
- Association pour la santé publique du Québec
- Action Autonomie
- Confédération des syndicats nationaux
- CIUSSS de l'Ouest-de-l'-Île-de-Montréal, devant les intervenant.es en jeunesse

Comité consultatif
211 Grand Montréal

La concertation sur les enjeux sociocommunautaires du Grand Montréal et la collaboration des acteurs est essentielle au succès du 211. Le comité consultatif regroupe des acteurs des milieux communautaire et municipal ainsi que nos partenaires financiers. L'objectif de la rencontre annuelle avec ce comité est la mise en commun de nos expertises en vue de développer des approches collaboratives pertinentes pour les citoyen. nes en situation de vulnérabilité.

Les membres du Comité 2022 sont des représentants de :

La Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM), Centraide du Grand Montréal, l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM), du Centre des ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île, Moisson Montréal, la Table de Concertation des aîné.es de l'Île de Montréal, la Maison du Père, la Corporation de développement communautaire Vaudreuil-Soulanges, la Ville de Montréal, la Ville de Laval et la Ville de Longueuil.

Le Centre de Référence du Grand Montréal **est membre de** :

Alliance of Information and Referral Systems (AIRS) • Inform Canada. • Le Regroupement des organismes humanitaires communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM). • Réseau Québécois Covid-Pandémie •Le Réseau québécois des lignes de soutien sociocommunautaires pour les proches aidants d'aînés par L'Appui National. • La Table des leaders 211 Canada. • La Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal (TCAÎM). • Solidarité Mercier-Est • La Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain.

211 Grand Montréal

Communications

Publipostage, diffusion de matériel promotionnel, infolettre

- Partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale pour envoyer **140 000 dépliants du 211 aux bénéficiaires de l'aide sociale**. Deux envois en avril et décembre 2022 dans la CMM, la MRC de Vaudreuil-Soulanges et les Jardins-de-Napierville.
- Plusieurs centaines d'**envois de matériel promotionnel** à la demande d'organismes, de CLSC, de commissions scolaires, de municipalités...
- **Infolettre mensuelle** envoyée aux élus, partenaires, organismes, et responsables des communications des villes de la CMM, la MRC Vaudreuil-Soulanges et la MRC Les Jardins-de-Napierville.

Campagnes publicitaires

- **4 publicités diffusées** en mai, en juillet et en août, dans les hebdos du Grand Montréal : Montérégie, Lanaudière, Laurentides.
- **Campagne radio à Rythme FM**, diffusée sur tout le territoire de la CMM de la mi-mai à la mi-juin.
- **Campagne à la radio WKND 99.1FM** en février 2023. Gratuités dans le cadre de la Journée du 211. Merci.
- **Bannières sur le site du Bel Âge** et bannières sur les sites Web de Québecor média consultés par les 60 ans et plus (TVA nouvelles, 7 jours...), ciblage Grand Montréal.
- **4 campagnes Facebook** pour l'ensemble du territoire.

211 Grand Montréal

Communications

Communications collaboratives

- **Création de matériel promotionnel en 5 langues** (ukrainien, portugais, espagnol, arabe, créole) pour distribution par le BINAM et autres organismes d'accueil aux demandeurs d'asile et nouveaux arrivants.
- Opération 1er juillet : **participation à la création et à la diffusion des affiches, dépliants, distribués par la Ville de Montréal** pour aider les montréalais victimes de la crise du logement.
- **Création d'un panneau au cœur de l'Assomption** pour faire connaître le service.
- Plusieurs **campagnes sur les médias sociaux** avec des municipalités.

Participation à des événements

- **Conférences offertes** lors du séminaire de l'Association de Sécurité Civile du Québec, ainsi que lors du Colloque sur la sécurité civile du ministère de la Sécurité publique du Québec ayant pour thème : le rôle du 211 en cas de mesures d'urgence.
- **Participation à la Table des leaders du Canada** (Canada Leadership Table) qui a eu lieu à Vancouver. Elle réunit les directions provinciales des 211 ainsi que des membres de Centraide Canada de certaines provinces. Ces journées ont notamment pour objectifs de nourrir et approfondir les collaborations et de réfléchir aux opportunités et enjeux des 211.
- **Participation à la Foire des malentendants** de Mascouche.
- **Participation au lancement de la Brigade de sensibilisation** de Laval.
- **Participation au Health Fair** de la Montérégie West Community Network.

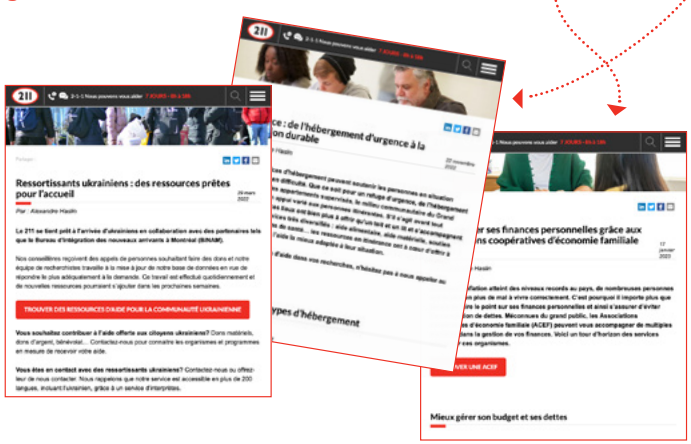
Entrevue à la radio WKND 91.9FM

Lucie Kechichian, directrice des communications, du développement et des relations communautaires, a donné une entrevue à la radio WKND 91.9FM dans le cadre de la Journée du 211.

211 Grand Montréal

Web et médias sociaux

- **Mise en ligne de plusieurs articles**, nouveaux ou mis à jour, qui visent à promouvoir le milieu communautaire et les initiatives répondant à des besoins ponctuels ou permanents de clientèles en situation de vulnérabilité. Nouveautés cette année : nous avons fait des entrevues avec les organismes concernés. Quelques exemples : **Ressortissants ukrainiens : des ressources prêtes pour l'accueil**, **Itinérance : de l'hébergement d'urgence à la réinsertion durable**, **Mieux gérer ses finances personnelles grâce aux ACEF**, etc.



- Mise en valeur de nos équipes et stratégie de recrutement pour faire face à la pénurie de main d'œuvre avec la **création de vidéos telle que celle-ci** :

- **Campagnes Google** grâce au programme Google AdGrants.
- **Mise en ligne de contenus réguliers** sur les comptes Facebook et Instagram du 211.

Évaluation de l'expérience de recherche et de navigation sur notre site Web

Merci à Rémy El-Nemr, Lucas Dietz, Louisa Pellerin et Baptiste D'Hau, étudiant.es en Design UX du Tech3Lab d'HEC Montréal qui ont sélectionné le 211 Grand Montréal comme projet pour leur travail pro-bono d'évaluation de l'expérience de recherche et de navigation sur le site Web du 211 Grand Montréal. Leur travail constructif et sera précieux pour une prochaine refonte du site.

Statistiques du site **211qc.ca**

Nombre de **visites (Sessions)** : **896 926**

Nombre de **pages vues** : **2 398 988**

Nombre de **d'utilisateurs** : **630 897**

Abonnés **Facebook**

Au 31 mars 2023

5 819

Hausse de **23 %**

Abonnés **Instagram**

Au 31 mars 2023

1 060

Hausse de **24 %**