

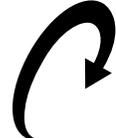


# Rapport d'impact

## 2023-2024



☎ 2-1-1  
 **211qc.ca**

 CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTREAL

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

Conception graphique : mgraphte  
Rédaction : Lucie Kechichian  
Révision : Alexandre Haslin



## En bref : mission et service 211

### La mission du 211

Le service 211 participe à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en faisant connaître les ressources communautaires, publiques et parapubliques de proximité adaptées aux besoins sociaux des communautés.



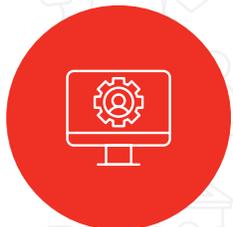
Accessible **par téléphone et clavardage, 7 jours sur 7**, en +200 langues.

Gratuit et confidentiel.



Un répertoire en ligne de près de **8 000 ressources**.

Des fiches pour chaque organisme, recherche par géolocalisation ou mots-clés et mises à jour régulières.



Un outil d'**analyse sociale**

Basé sur les appels et clavardages répondus, le 211 est un éclairage qui permet aux élus, aux organismes ou encore aux directions régionales de santé publique, de connaître les besoins sociaux de leurs territoires et d'identifier d'éventuels trous de service.

Merci à nos précieux  
**partenaires**



Centraide



Ainsi qu'à nos **partenaires de projet**

Québec 

Le Fonds d'Initiative et de Rayonnement de la Métropole du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Le Secrétariat des Relations avec les Québécois d'Expression Anglaise

Montréal 

# 2023-2024 : mise en contexte

**Chaque année apporte son lot de projets stimulants et de défis. Le 211 a traversé 2023-2024 sous les signes du développement, de l'adaptation et de la concrétisation.**

En effet, les nombreux enjeux sociocommunautaires que nous connaissons tous tels que l'inflation, la pénurie de logement, l'accueil de milliers de personnes en demande d'asile ont été dominants dans les demandes d'aide reçues au 211. Ils ont aussi guidé la réalisation de nos projets. C'est là la force du 211 : adapter notre réponse aux besoins croissants, qui évoluent à une vitesse folle. L'importante hausse de la durée moyenne des appels est une résultante de tous ces facteurs : nos équipes ont un rôle d'écoute et de rassurance et doivent répondre à des personnes en détresse, parfois aux prises avec des troubles de santé mentale.

Ainsi, vous constaterez dans ce rapport une hausse des demandes d'aide qui concerne essentiellement des besoins fondamentaux : aide alimentaire, recherche de logement et d'hébergement d'urgence, soutien au revenu et à la recherche d'emploi... Grâce à deux projets majeurs, nos conseillères ont pu poursuivre les suivis téléphoniques auprès de personnes en situation de vulnérabilité, offrant un accompagnement qui va au-delà de l'info-référence.

Ce rapport met en lumière les nombreuses pistes de développement entreprises cette année par notre équipe et l'impact positif du 211 auprès des communautés les plus touchées par les crises actuelles.

*«Merci parce que c'est difficile pour moi de lire et vous donnez toujours les bons numéros c'est important pour moi.»*



Un adolescent de 14 ans de Mascouche avec des troubles du langage et avec des difficultés de lecture cherche des ressources en aide alimentaire pour sa famille.



# Statistiques 2023-2024



**43 502**  
communications

+5%



**37 382**  
appels



**4 125**  
clavardages



**1 995**  
courriels, suivis et autres



**00:02:18**  
Temps d'attente moyen



**00:07:46**  
Durée moyenne des appels

+13%



**65 272**  
besoins exprimés

+10%



**113 264**  
références données

+9%



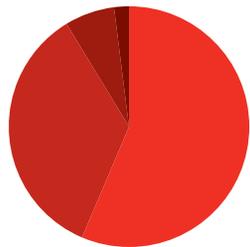
**4 365**  
organismes distincts référés

+5%

De 2019 à 2024, la durée moyenne d'un appel est passée de 4 minutes et 18 secondes à 7 minutes et 46 secondes, une augmentation de 80%.



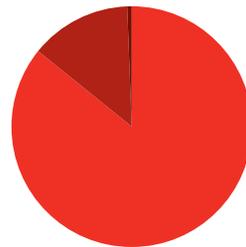
## Qui contacte le 211?



Femme	54 %
Homme	36 %
Famille / couple / groupes	8 %
Autres	2 %



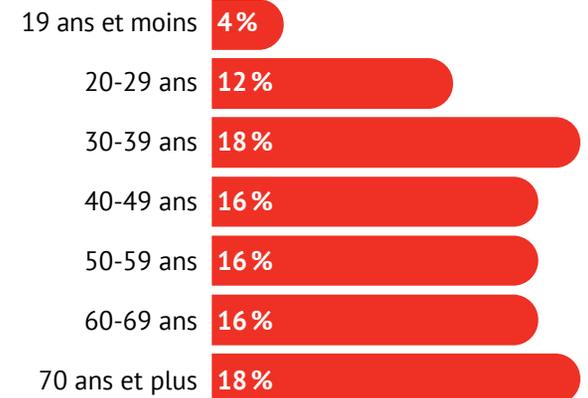
## Langue



Français	85 %
Anglais	14 %
Autres	1 %



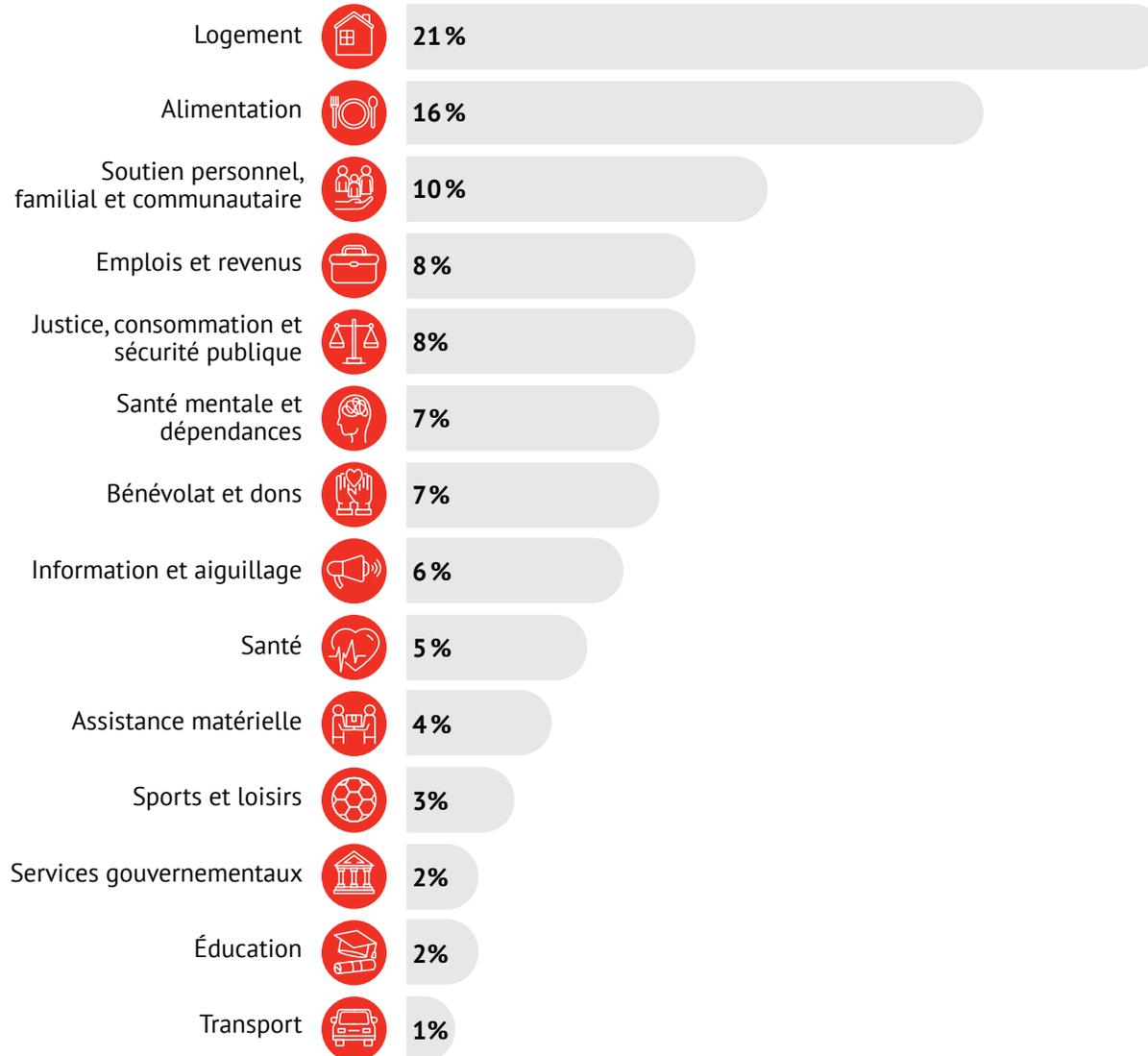
## Âge des demandeurs



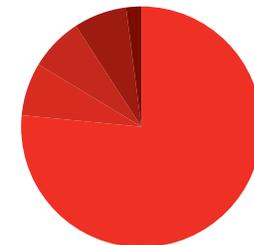
# Statistiques 2023-2024



## Nature des besoins



## Demandes d'aide par secteur



Montréal	75%
Lanaudière	7%
Laval	7%
Montérégie	7%
Gatineau	2%

# Lancement du 211 à Gatineau

La Ville de Gatineau et Centraide Outaouais ont collaboré pour offrir le service 211 aux résidents de Gatineau. Leur appui financier est prévu jusqu'en 2026, permettant au 211 de bien s'implanter et d'être adopté par les Gatinois.es et les acteurs des milieux communautaire, municipal, de la santé et des services sociaux. Le service a commencé à opérer en juillet 2023.

Le 28 août, la mairesse de Gatineau, France Bélisle, le directeur général de Centraide Outaouais, Cédric Tessier ainsi que la direction du 211 ont fait une conférence de presse en présence de plusieurs organismes de Gatineau et donné plusieurs entrevues.

 [Une nouvelle ligne téléphonique pour les services sociocommunautaires à Gatineau | Radio-Canada](#)

 [Ligne 211: une ressource de plus pour les Gatinois - TVA Gatineau](#)

La Ville de Gatineau est responsable des communications et de la promotion liées au service sur son territoire.

Pour trouver une ressource  
sociocommunautaire

Appelez le :



Gatineau



Conférence de presse en présence de la mairesse de Gatineau France Bélisle (2<sup>e</sup> en partant de la droite) et Cédric Tessier, directeur général de Centraide Outaouais (1<sup>er</sup> à droite).

Crédit photo : <https://www.gatineau.ca>

# Les projets 2023-2024

## Suivis auprès de personnes en situation de vulnérabilité - Fonds d'initiative et de 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 recueillies 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, chaque volet est suivi et commenté par un comité consultatif composé de membres des milieux communautaire, social et politique.

### Consultez les trois premiers rapports :



[Volet logement >](#)



[Volet personnes âgées vulnérables >](#)



[Volet alimentation >](#)



Une intervenante de Montréal-Nord qui cherche de l'aide alimentaire, des vêtements, et du mobilier pour un bébé pour une jeune mère qui vient d'arriver au Québec.

*«Elle va être très contente car vous m'avez donné pas mal de ressources. Merci, comme d'habitude un très très bon service. Moi je parle beaucoup de vous, c'est une ligne que j'aime beaucoup, c'est utile pour mon travail.»*



# Les projets 2023-2024

211

1

## Programme Action Aînés du Québec (PAAQ)

En 2023, notre équipe a fait près de deux cents suivis auprès d'une soixantaine de personnes âgées vulnérables dans le cadre d'un financement du PAAQ. La majorité de ces suivis ont été faits auprès de personnes de plus de 70 ans qui vivent seules et sans filet social. Nos conseillères et nos recherchistes avaient le mandat de s'assurer que ces personnes étaient aptes à faire les démarches auprès des ressources référées, qu'elles avaient bien reçu l'aide demandée et sinon de faire un suivi et une mise en relation avec les organismes.

2

## Appuyer les communautés anglophones - Secrétariat aux Relations avec les Québécois d'Expression Anglaise (SRQEA)

Le CRGM a reçu un financement du SRQEA afin d'assurer la qualité de chacun de ses services dont le 211 auprès des personnes d'expression anglaise. Ce financement permet à nos conseillères d'avoir accès à de la formation pour perfectionner leur anglais, de 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 ont débuté en avril 2023.

3

## Financement de la Ville de Montréal - étude de faisabilité ÉMMIS

Le 211 a obtenu un financement de la Ville de Montréal pour conduire une étude de faisabilité en vue de déterminer si le 211 pourrait agir comme une centrale d'appels et de triage pour l'Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS). Cette étude a été approuvée, donnant lieu à la réalisation d'une analyse plus complète des besoins d'affaires, soumise en janvier 2024. À suivre.

4

## Financement de l'Agence de la santé publique du Canada

En décembre 2023, le CRGM a obtenu un financement de 250 000 \$ du Fonds d'équité pour les lignes de détresse de l'Agence de santé publique du Canada. Ce fonds est accordé à plusieurs lignes d'aide partout au Canada et a pour objectif de renforcer notre capacité à répondre adéquatement à des enjeux de santé mentale, d'offrir de la formation sur l'inclusion des personnes de communautés culturelles ou de genre et de faire connaître nos services auprès de ces personnes. La réalisation de ce projet débute au printemps 2024.

# Collaborations et relations communautaires



La collaboration fait partie des valeurs du 211. Nous tenons à maintenir des liens qui nous rapprochent des communautés et nous souhaitons appuyer les acteurs des milieux social et communautaire.

## Partenariats actifs en 2023 - 2024



**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.



**Brigade sensibilisation Laval** : développement d'un corridor de référencement.



**Service Canada** : partenariat pour faciliter le référencement des personnes vulnérables qui contactent leur Centre d'appui.



**Emploi et Développement Social Canada** : transmission 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.



**Ville de Laval** : participation à un comité de partenaires multidisciplinaires visant à mettre en place des mesures préventives en cas de chaleurs accablantes.



**La Croix-Rouge** : partage de données et de ressources en vue d'appuyer des Canadiens résidant à Gaza de retour dans la région montréalaise. Rencontre pour une collaboration dans le cadre de leur projet d'appels amicaux.



**ROHCMUM (Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal)**: participation aux comités de travail et échange de données.



**Portail solidaire moulinois** : poursuite des échanges de données et rencontres de travail régulières.



**Ville de Montréal, service de la diversité et de l'inclusion sociale** : partage des ressources en insécurité alimentaire et rencontre pour un projet de cartographie en itinérance.

# Rencontres et événements



## Comité consultatif 211 Grand Montréal

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. Le comité s'est réuni le 21 novembre, donnant lieu à plusieurs projets de collaboration.

Les membres du Comité 2023 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 Maison du Père, la Corporation de développement communautaire Vaudreuil-Soulanges, la Ville de Montréal, la Ville de Laval et la Ville de Longueuil.

## Comité de travail sur les communications en développement social de la MRC de Vaudreuil-Soulanges

Participation de notre direction des communications afin d'assurer le développement de la notoriété du 211 et de coordonner les activités de communications sur ce territoire.

## 211 Canada Leadership Table

Rencontres mensuelles des directions 211 au Canada, présidé par la Direction nationale du 211 de Centraide Canada.



**Notre équipe rencontre régulièrement des responsables et intervenant.es d'organismes et des acteurs clés des milieux sociocommunautaires dans le but de trouver des pistes de collaboration pour mieux soutenir nos communautés et de faire connaître le 211 à diverses clientèles. En 2023, nous avons notamment solidifié nos liens avec :**

- L'APOAC (Association des Personnes d'origine Africaine et Caribéenne)
- ÉMMIS (Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale)
- Desautels Faculty of Management de l'Université McGill
- Société Québécoise de schizophrénie
- Carrefour le Moutier
- CHSSN (Community Health and Social Services Network)
- Old Brewery
- COMACO
- Le CITIM
- Le Centre des travailleurs immigrants
- Le 311 de Montréal

# Événements



## Forum vieillir et vivre ensemble 2024-2029 à Québec

Le 18 mai, la direction générale des aînés et des proches aidants du ministère de la Santé et des Services Sociaux organisait une rencontre de conférences et d'échanges entre les acteurs des milieux municipal, communautaire et de santé publique pour peaufiner la réflexion et identifier les enjeux concernant les services aux personnes âgées en vue du plan d'action 2024-2029. La pertinence d'un service 211 provincial a été maintes fois soulevée durant les panels.



## Forum de développement social de Vaudreuil-Soulanges

Le 12 octobre, la direction du 211 a fait un discours pour rappeler aux acteurs du développement social de Vaudreuil-Soulanges que le service est présent pour orienter les citoyens vers les services du territoire et rappeler que les données statistiques sur les besoins exprimés sont aussi accessibles en tout temps sur le 211qc.ca. Le 211 a également tenu un kiosque toute la journée de l'événement.

## Présentation du service à des usagers et travailleurs de la santé et des services sociaux

- AEIM (Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal)
- PROMIS
- CIUSSS-de-l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, équipe de soignants en réadaptation
- Ville de Repentigny, département du développement social
- Ville de Sainte-Thérèse, direction de la Sécurité et du mieux-être
- Corporation de développement communautaire CDC Roussillon
- CREGÉS (Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale)
- Bureau d'information de parc extension
- Service Québec Vaudreuil-Dorion
- Halte-Ami
- Depot Community Food Centre

## Nos kiosques 2023

Avril	25	Salon des ressources de la MRC des Moulins
Juin	19	Commission scolaire des Grandes Seigneuries à Candiac en présence du personnel de soutien scolaire.
Août	19 20	Fête de la rentrée de Longueuil
Septembre	22	Salon des aînés de Repentigny
Octobre	9	Journée santé mentale et judiciairisation, journée de formation, Université de Montréal
Novembre	3	Kiosque au Grand rendez-vous des aînés de Gatineau
	9	Rencontre avec les bénévoles de la Croix-Rouge de Gatineau.
	28	Journée Ambassadeurs de la Communauté, Centre de services scolaire Marie-Victorin
	30	Kiosque à la 2 <sup>e</sup> édition de l'événement Itinérance : un combat pour tous! à Longueuil
Février	22	Salon du livre de l'école Samuel de Champlain
Mars	22 27	Kiosque à l'École d'ébénisterie d'art de Montréal

# Communications



En 2023-2024, nous avons ciblé les communautés anglophones, les personnes en situation de vulnérabilité et les communautés issues de la diversité culturelle et de genre. De plus, un premier travail a été amorcé pour la refonte essentielle du site Web.

## Projets collaboratifs et spéciaux

- Ville de Longueuil : la Ville a créé un **calepin de notes qui fait la promotion du 211** pour une distribution le 5 juin lors de leur Forum destiné aux personnes de plus de 55 ans. Il y avait 375 participants.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale : en avril 2023, **envoi de 140 000 dépliant du 211** aux bénéficiaires de l'aide sociale sur les territoires de la CMM.
- Ville de Montréal : comme à chaque année le **211 partage les actions de la Ville de Montréal visant à renseigner les locataires sur leurs droits et sur des ressources accessibles** en matière de logement en vue du 1er juillet.
- **Matériel promotionnel** : nous avons eu un record de demandes de signets, affiches, cartes d'affaires. Plus d'une centaine d'organismes distincts, écoles, clsc, etc. ont distribué notre matériel.
- Cette année, nous avons produits des **cartes en trois nouvelles langues** soit le mandarin, l'italien et le grec, qui s'ajoutent aux cartes accessibles en ukrainien, en créole haïtien, en espagnol, en portugais et en arabe et qui permettent de faire connaître le service d'interprète en 200 langues aux communautés allophones.



## Renforcer notre présence au sein des villes et MRC

Nous avons contacté individuellement environ 200 personnes responsables des communications ou du développement social des villes et MRC de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) afin de trouver des pistes de collaboration permettant de mieux faire connaître le service à leurs citoyens. Cette opération a donné d'excellents résultats qui promettent une année 2024-2025 bien occupée.



# Communications



## Publicité

**Communautés anglophones :** The Gazette, CHOM, CIAD.

**Communautés francophones :** Radio WKDN 99.5 FM, Radio Classique, L'itinéraire, Fugues, La Voix Régionale de Vaudreuil-Soulanges, Le Journal de Montréal.



## Journée du 211

Nous avons souligné la Journée du 211 avec l'ensemble de l'équipe par un dîner à nos bureaux. Nous en avons également profité pour rencontrer notre député au provincial, monsieur Alexandre Leduc afin de discuter avec lui du service, des enjeux et des opportunités de développement, notamment par l'implantation d'un 211 provincial.

Nous avons également reçu à nos bureaux Maeva Vilain\*, conseillère d'arrondissement du district Jeanne-Mance à Montréal et présidente de la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise. Nous lui avons présenté les portraits des besoins sociaux observés au 211 et lui avons fait part de la nécessité pour le 211 d'avoir des liens plus serrés avec les conseillers municipaux.

«Un grand merci. Vous avez une belle présence et de l'empathie. Tout le monde n'est pas à l'aise avec ce sujet. Merci pour votre écoute.»



Un homme de 64 ans en recherche de groupes de soutien pour des victimes d'inceste.



\*Maeva Vilain (3<sup>e</sup> en partant de la droite sur la photo)

JOURNÉE DU 211



# Web et médias sociaux



## Site Web : en avant vers une refonte essentielle

Sondage auprès des organismes et partenaires du 211 : une centaine de personnes ont pris le temps de nous partager leurs commentaires et suggestions d'amélioration. Des informations pertinentes pour repenser le 211qc.ca

Évaluation de l'expérience de recherche et de navigation : des étudiant.es du TechLab d'HEC Montréal ont sélectionné le 211 pour effectuer un travail d'évaluation de l'expérience de recherche et de navigation sur le 211qc.ca. Un travail constructif et précieux pour la refonte du site.

Merci à DataAide : grâce à leur appui financier, nos équipes des technologies et des communications ont élaboré un premier cahier des charges pour préparer la refonte du site.

## Contenus Web : mettre en lumière les organismes

Une dizaine de contenus a été mise à jour et notre équipe a développé plusieurs nouveaux sujets pour informer la communauté du Grand Montréal des services accessibles sur le territoire. Plusieurs vidéos ont été créées, mettant en valeur le travail de nos équipes et celui de nombreux organismes qui se sont prêtés au jeu de l'entrevue!

## Articles mis à jour :



[Trouver de l'aide pour préparer un déménagement](#)



[Dons d'articles usagés dans le Grand Montréal](#)



[Aide aux devoirs et tutorat : des ressources à portée de tous](#)



[Aide alimentaire du temps des Fêtes](#)



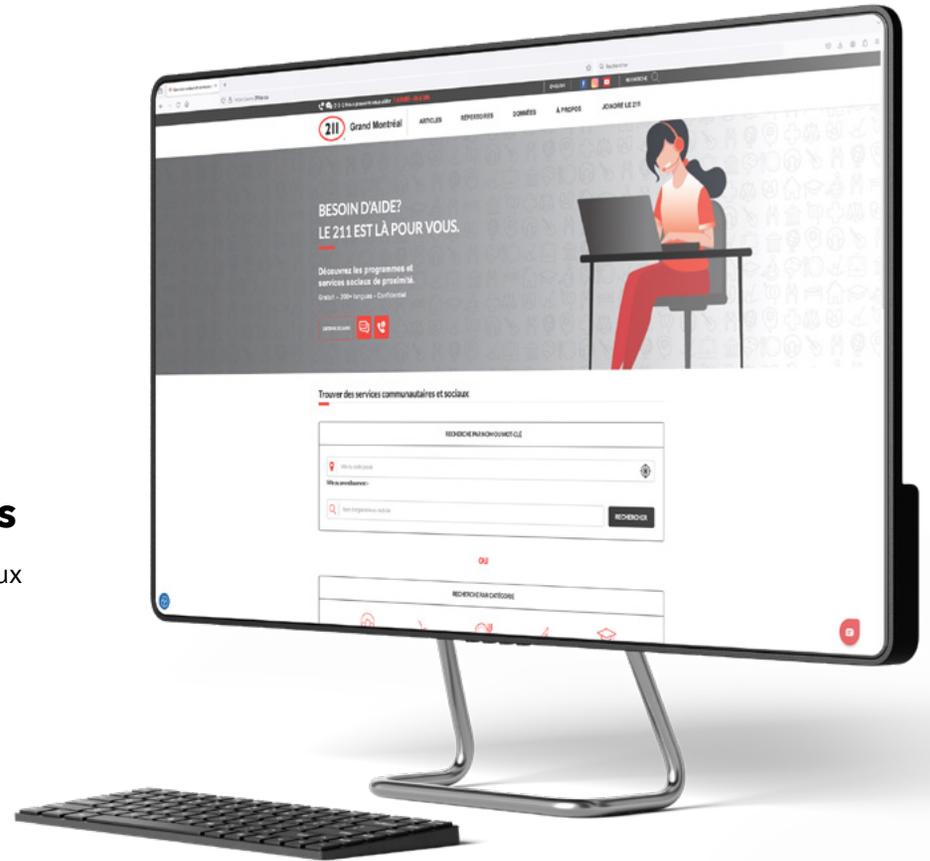
[Déneigement : trouver de l'aide gratuite ou à faible coût](#)



[Itinérance : de l'hébergement d'urgence à la réinsertion durable](#)



[Les cliniques d'impôts pour personnes à faible revenu](#)



## Nouveaux articles :



[Culture, sports et loisirs : des activités gratuites ou à moindre coût](#)



[\[VIDÉO\] Ressources LGBTQ+ : rencontre avec RÉZO et Le JAG](#)



[\[VIDÉO\] Découvrez le quotidien des recherchistes du 211!](#)



[Prévention des ITSS : informer, dépister, traiter](#)

# Web et médias sociaux



## Campagnes Google

Grâce au **programme d'aide Google Ad Grants**, qui offre aux organismes 10 000 USD par mois pour diffuser des annonces.

## Infolettres

**7 Infolettres envoyées à 7 000 contacts** : élus, partenaires, organismes et responsables des communications de la CMM.



## Statistiques Web\*

**884 043** visites (sessions) **636 743** utilisateurs **2 290 933** pages vues

\*Notez qu'un défaut de collecte des données a provoqué une baisse artificielle des visites de notre site sur la période de novembre 2023 à mars 2024. Les statistiques sont présentées ici dans leur version corrigée et sont donc des estimations basées sur les tendances observées lors de la même période l'année précédente.

## Quelques informations démographiques

**66%** des utilisateurs utilisent un navigateur francophone.

**60%** des utilisateurs sont de genre féminin.

## Facebook

**6 253** abonné.es

+7%

**12 200** visites de la page

+269%

Couverture des publications : **77 800** personnes rejointes

## Instagram

**1 394** abonné.es

+32%

**978** visites du profil

+179%

Couverture des publications : **48 600** personnes rejointes