



2023

Gatineau

# RAPPORT D'IMPACT



Un rapport du



CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

# **TABLE DES MATIÈRES**

**4**

**MISSION ET SERVICE 211**

**6**

**STATISTIQUES 2023**

**9**

**ACTIVITÉS DE L'ANNÉE**

**11**

**COMMUNICATIONS**





**13**  
**TÉMOIGNAGES**

**15**  
**REMERCIEMENTS À  
L'ÉQUIPE**

**17**  
**ANNEXES**

# MISSION ET SERVICE 211

## EN BREF

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



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

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



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

Gratuit et confidentiel.



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.



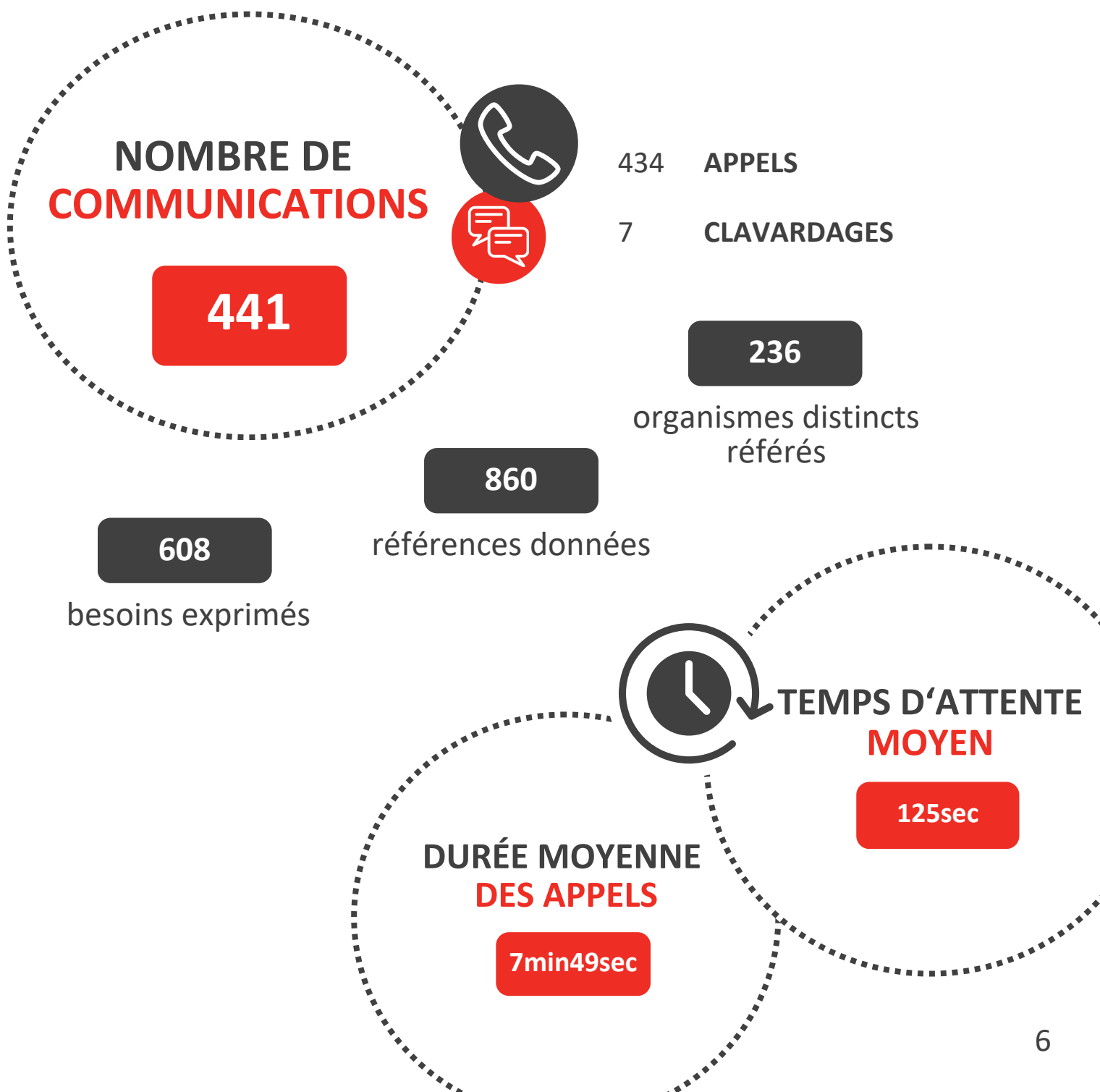
# MERCI À NOS PRÉCIEUX PARTENAIRES



Secrétariat aux relations avec les Québécois  
d'expression anglaise (SRQEA)

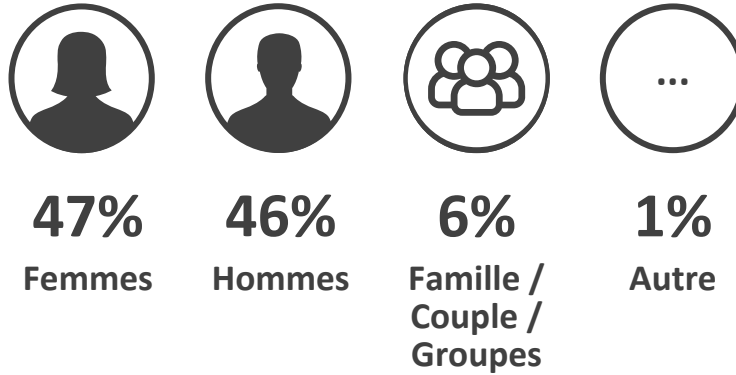
# STATISTIQUES DE L'AN 1 DE JUILLET À DÉCEMBRE

Voici les principales données des demandes d'aide répondues en 2023.





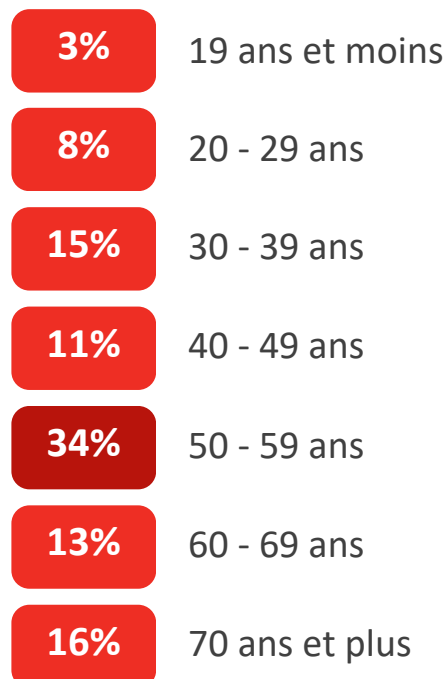
## QUI CONTACTE LE 211?



## LANGUES

Français	88 %
Anglais	12 %

## ÂGE DES DEMANDEURS



# BESOINS

Logement



17%

Santé mentale et dépendances



16%

Emploi et revenu



12%

Alimentation



11%

Soutien personnel, familial et communautaire



11%

Justice, consommation et sécurité publique



8%

Assistance matérielle



6%

Santé



4%

Information et aiguillage



4%

Services gouvernementaux



4%

Sports et loisirs



3%

Transport



2%

Bénévolat et dons



1%

Éducation



1%



# ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

## PROJETS

### **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 anglophone. Ce financement permet à nos conseillères d'avoir de la formation pour parfaire 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.

## PHILANTHROPIE

En plus du soutien annuel de la Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal, nous avons débuté à l'automne 2023 la sollicitation de dons auprès de fondations. Nous avons obtenu un don de 4 000 \$ de la Fondation Blain-Favreau et un don de 10 000 \$ de la Fondation Lise et Richard Fortin.

## 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 nos capacités de 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 tous les services du CRGM auprès de ces personnes. La réalisation de ces projets pourra débuter en 2024.

## RENCONTRES ET ÉVÉNEMENTS

### 211 CANADA LEADERSHIP TABLE

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

### KIOSQUE

**3 novembre** : Kiosque au Grand rendez-vous des aînés de Gatineau.

### RECONTRE

**9 novembre** : Rencontre avec les bénévoles de la Croix-Rouge de Gatineau.





# COMMUNICATIONS DU 211 GATINEAU

## LANCEMENT DU 211 GATINEAU

Participation à la conférence de presse de lancement du service à Gatineau le 28 août 2023 en présence de la mairesse de Gatineau, madame France Bélisle, et du directeur général de Centraide Outaouais, monsieur Cédric Tessier.

- 🔗 Une nouvelle ligne téléphonique pour les services sociocommunautaires à Gatineau | Radio-Canada
- 🔗 Ligne 211: une ressource de plus pour les Gatinois - TVA Gatineau



## PUBLICITÉ

- ▶ Collaboration pour l'adaptation de la publicité 211 Gatineau.

## MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Création de cartes d'affaires 211 Gatineau et d'affiches pour distribution auprès des organismes, CLSC, etc.

# INFOLETTRE TRIMESTRIELLE

Destinée aux organismes de Gatineau, aux élus et aux partenaires.

- 🔗 [Le 211 maintenant accessible à Gatineau !](#)
- 🔗 [Mise à jour de vos services](#)

## 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, notre équipe des technologies a élaboré un premier cahier des charges pour un futur site web 211 Grand Montréal avec une entreprise spécialisée.



Photo avec les étudiants du TechLab HEC Montréal, les professeurs et l'équipe 211

# TÉMOIGNAGES DES USAGER.ÈRES

Nos conseiller.ères offrent de l'espoir aux personnes qui contactent le 211 et qui découvrent qu'il y a des services pouvant répondre à leurs besoins. Voici une courte sélection de témoignages de reconnaissance et d'appréciation du travail de l'équipe, qui démontre bien que chaque situation est unique et que le 211 peut répondre à un large spectre de besoins sociocommunautaires.



## CLAVARDAGE

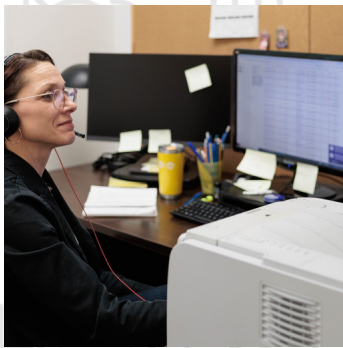


Une personne était à la recherche d'un endroit pour dormir et du soutien psychosocial pour un membre de son entourage.

Marqué comme utile par Drumming Doberman, note de 5 étoile(s) "

“ Audrey-Ann a été d'une patience exemplaire et elle était très empathique. Je la remercie énormément au nom de la personne que je désire aider. Votre français est impeccable. ”





## TÉLÉPHONE



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

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

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



Une femme de 65 ans qui cherche des ressources d'insertion professionnelle pour une personne adulte avec une déficience intellectuelle.

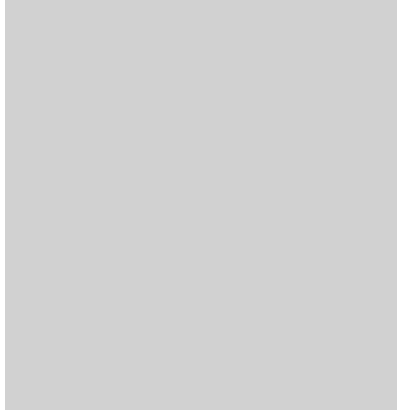
Moi c'est la 2e fois que j'appelle le 211 et votre service est extraordinaire. Vous savez avec la disparition des bottins téléphoniques, c'est pas facile de savoir où appeler et de connaître les services accessibles à nous. Le 211 est vraiment important.



Une intervenante 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.



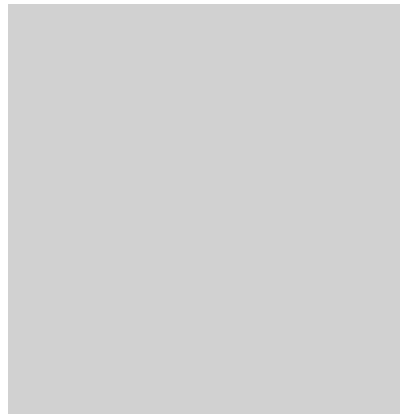


# REMERCIEMENTS À L'ÉQUIPE

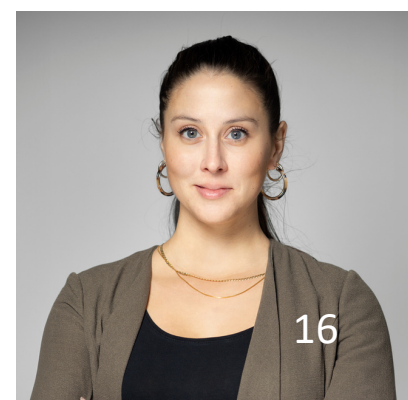
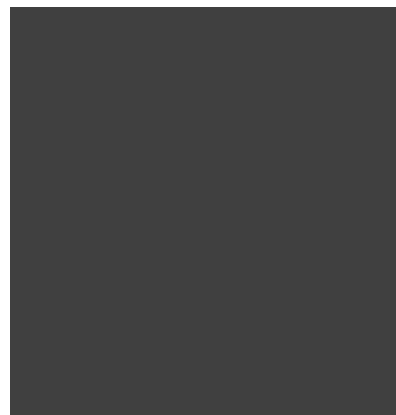
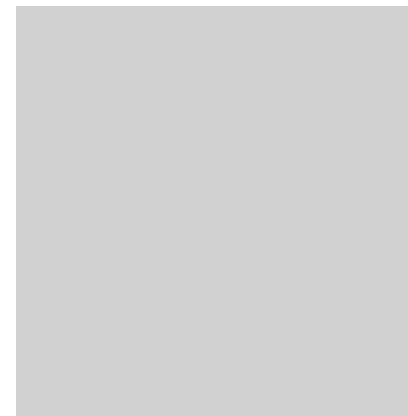
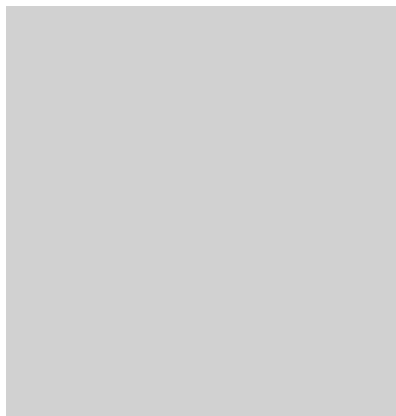
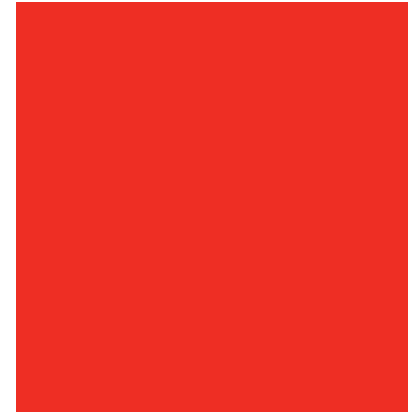
## 1000 MERCI !

Merci au conseil d'administration du Centre de Référence du Grand Montréal pour son appui.

Merci à toute l'équipe du 211 pour son travail rigoureux, son soutien aux personnes vulnérables et sa motivation à toujours faire mieux, à innover.







# ANNEXES

## ÉTAT DES RÉSULTATS

DU 1ER JUILLET AU 31 DÉCEMBRE 2023

### REVENUS

Ville de Gatineau 40 637

TOTAL DES REVENUS

40 637\$

### DÉPENSES

#### Ressources humaines

Réel  
2023

Gestion 4 375

Communications 2 165

Technologies de l'information 1 665

Services aux appelants 25 930

TOTAL

34 135\$

#### Ressources matérielles, promotion et formation

Locaux et matériel 300

Informatique et système téléphonique 980

Publicité et promotion 2 600

Autres 2 622

TOTAL

6 502\$

TOTAL DES DÉPENSES

40 637\$



**Gatineau**

