



# Projet du **Fonds d'Initiative** et de **Rayonnement** de la **Métropole (FIRM)** – volet personnes âgées

**Wendy Dorléan – Cheffe d'équipe**

**Jad Kabbanji – Chargé de projets et de partenariats**

**Julie Dumas – Conseillère et assistante pour le projet FIRM**



CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTRÉAL



Grand Montréal

# FIRM – volet personnes âgées

**Le 211 du Grand Montréal joue un rôle de premier plan pour:**

- Constater les besoins
- Informer sur les ressources
- S'assurer que les personnes ont réellement pu bénéficier du filet social
- Colliger des données
- Partager les informations avec les décideurs et intervenants



# Déroulement du projet :

- Suivi proposé aux personnes du Grand Montréal faisant appel à notre service et qui rencontrent les critères d'éligibilités
  - 70ans+
  - du 1er janvier au 30 avril
- Référer des services communautaires répondant à un besoin de base
- Sondages envoyés par courriel pour maximiser la collecte de données
- Suivis téléphoniques pour les personnes vulnérables à l'année longue



**MENU**

- Accueil-téléphone
- Profil des demandeurs-téléphone
- Besoins et références-téléphone
- Obtention de l'aide-téléphone
- Cartographie obtention de l'aide...

- Profil des suivis-courriel
- Types de besoins-courriel
- Obtention de l'aide-courriel
- Cartographie obtention de...

**Filtres**

Catégories de suivi

70+

Arrondissement / Ville

Tout

Genre

Tout

Catégorie d'âge

Tout

Langue

Tout

Statut de citoyennet...

Tout

Effacer les filtres

**GRAND TOTAL**

Communications

93

Besoins exprimés

154

Références

262

Personnes ayant reçu un suivi

93

Total des suivis

227

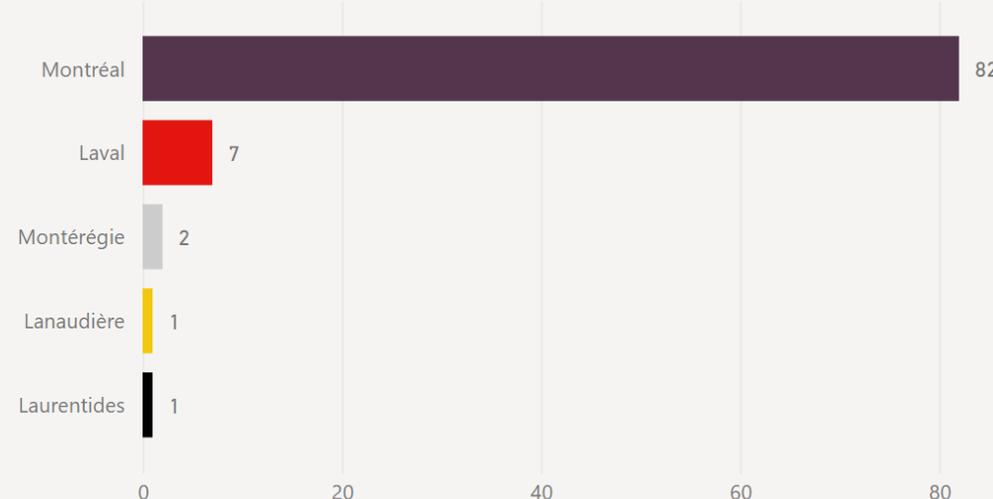
Moyenne de suivis par personne

3

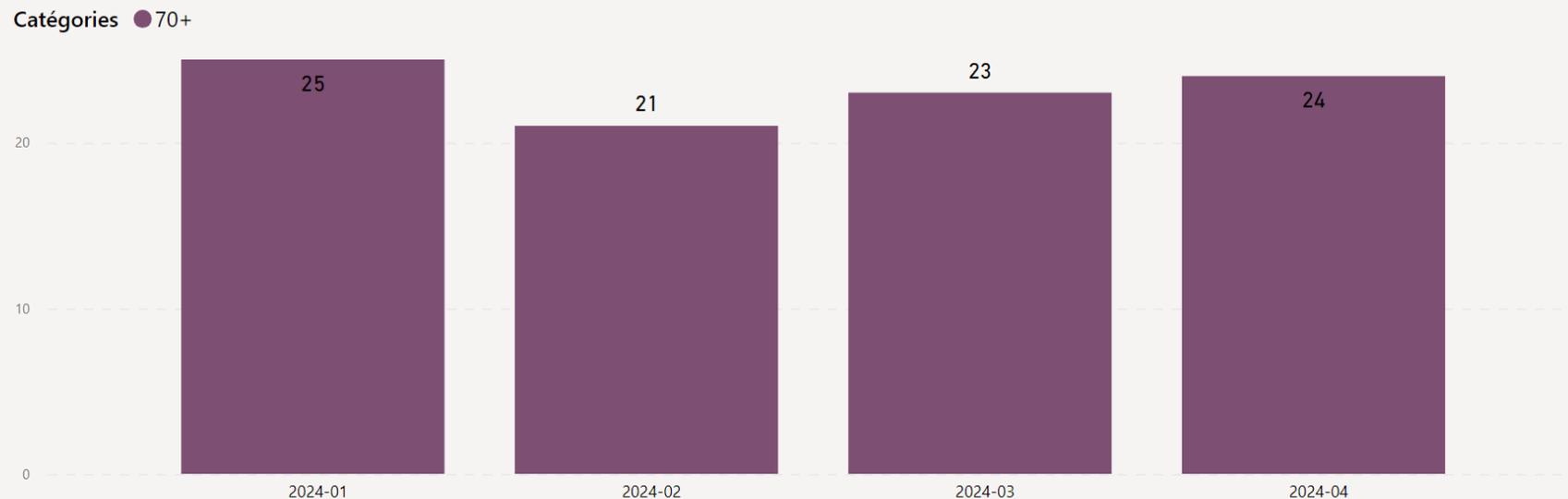
**Provenance de la communication**



**Suivis par région**



**Catégories de suivi téléphoniques**



**MENU**

Accueil-téléphone

Profil des demandeurs-téléphone

Besoins et références-téléphone

Obtention de l'aide-téléphone

Cartographie obtention de l'aide...

Profil des suivis-courriel

Types de besoins-courriel

Obtention de l'aide-courriel

Cartographie obtention de...

**Filtres**

Catégories de suivi

70+

Arrondissement / Ville

Tout

Genre

Tout

Catégorie d'âge

Tout

Langue

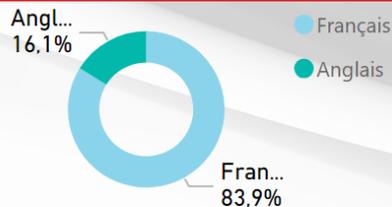
Tout

Statut de citoyennet...

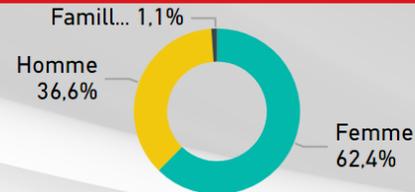
Tout

Effacer les filtres

**Langue de communication**



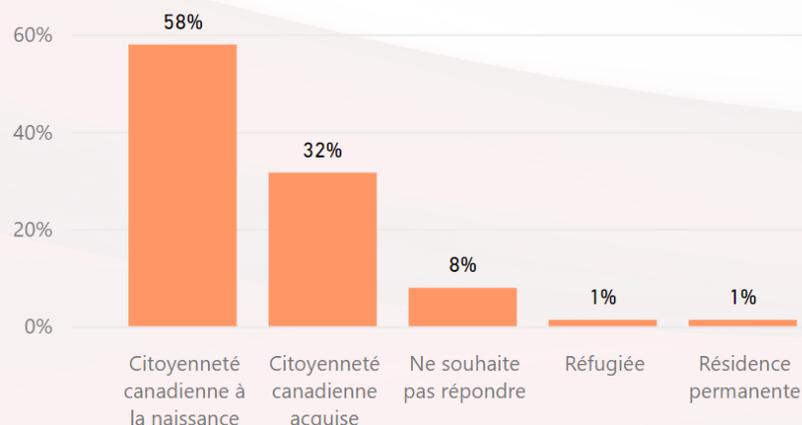
**Genre**



**Âge du demandeur**



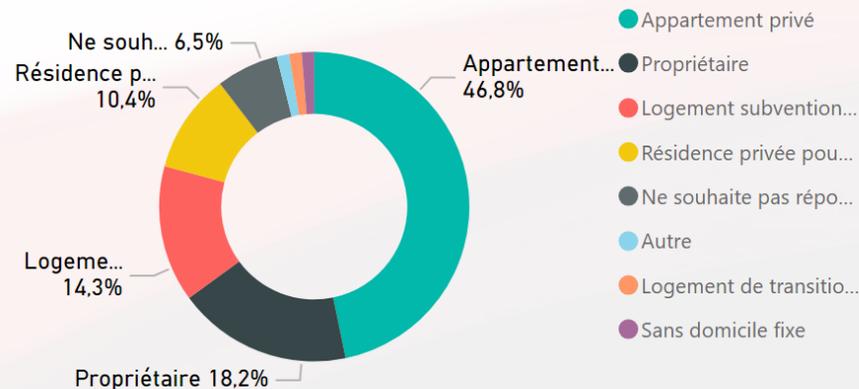
**Citoyenneté**



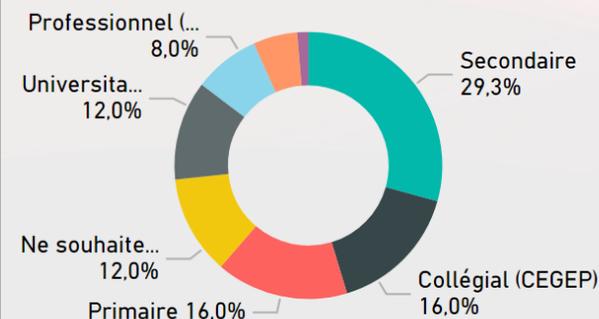
**Source de revenu**



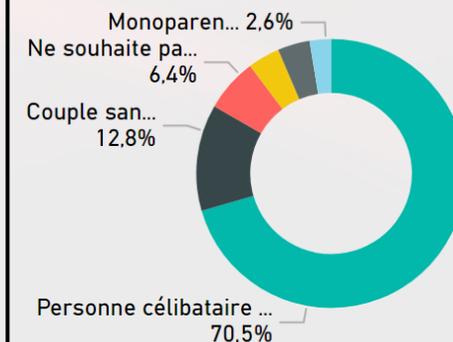
**Situation de logement**



**Niveau d'éducation**



**Situation du ménage**



## Besoins et références lors du premier contact

- MENU**
- Accueil-téléphone
  - Profil des demandeurs-téléphone
  - Besoins et références-téléphone
  - Obtention de l'aide-téléphone
  - Cartographie obtention de l'aide-téléphone
  - Profil des suivis-courriel
  - Types de besoins-courriel
  - Obtention de l'aide-courriel
  - Cartographie obtention de l'aide-courriel

**Filtres**

Catégories de suivi

70+

Arrondissement / Ville

Tout

Genre

Tout

Catégorie d'âge

Tout

Langue

Tout

Statut de citoyenneté

Tout

**Effacer les filtres**

**Besoins**

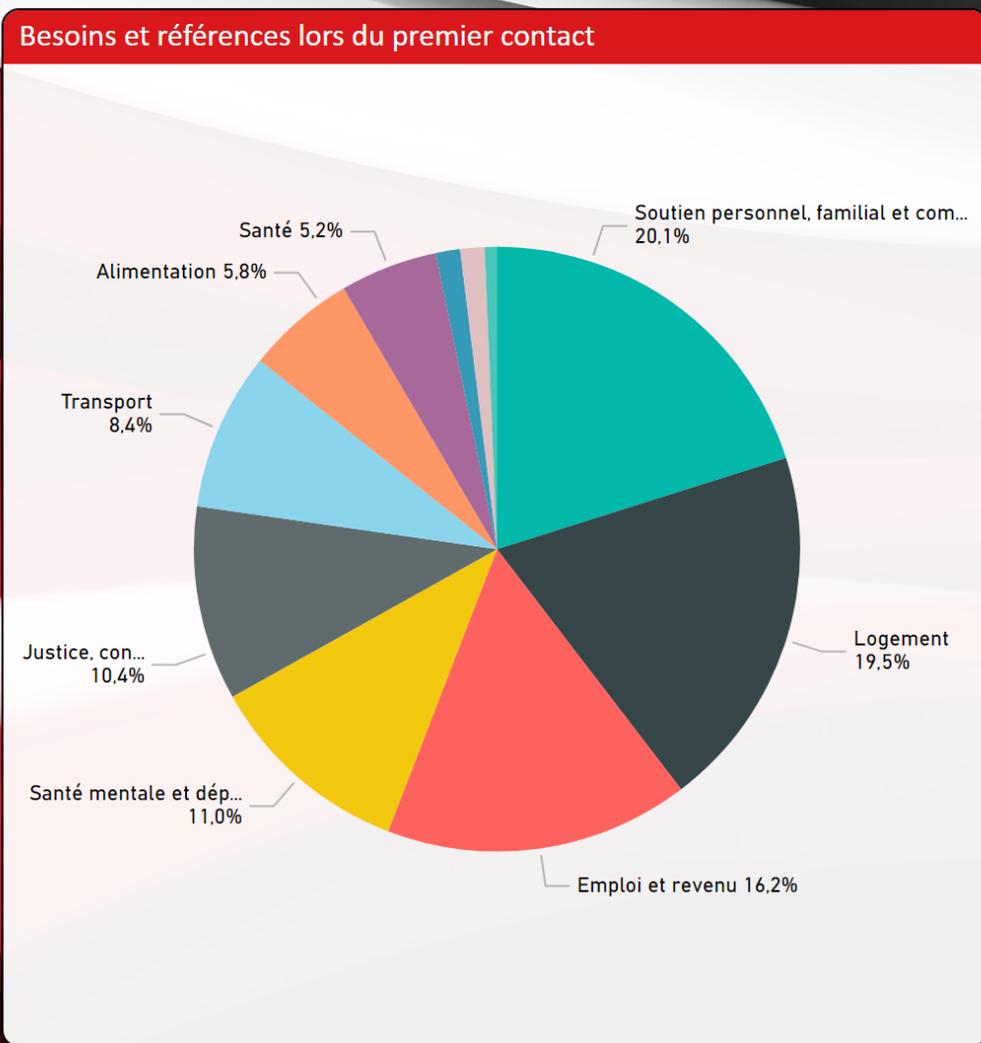
154

**Références**

261

**Organismes distincts référés**

175



**Organismes référés pour les suivis**

| Organisme   | Nombre de références |
|---|----------------------|
| Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement         | 11                   |
| Centre d'écoute et d'intervention Face à Face                             | 7                    |
| Petits frères (Les) - Montréal Centre                                     | 5                    |
| Répit-Ressource de l'Est de Montréal                                      | 5                    |
| Accès Bénévolat - Accompagnement-transport                                | 4                    |
| Anges de l'espoir ACI (Les) - Clinique d'impôts                           | 4                    |
| Association récréative Milton-Parc - Clinique d'impôts                    | 4                    |
| Bon Pilote - Accompagnement-transport                                     | 4                    |
| Bureau associatif pour la diversité et la réinsertion - Clinique d'impôts | 4                    |
| SCAMA   | 4                    |
| Société d'habitation et de développement de Montréal                      | 4                    |
| Coopérative de solidarité Novaide   | 3                    |
| Fédération de l'habitation coopérative du Québec                          | 3                    |
| Forum des citoyens âgés de Montréal - Clinique d'impôts                   | 3                    |
| <b>Total</b>  | <b>261</b>           |

**Rechercher un organisme**

Search

**MENU**

Accueil-téléphone

Profil des demandeurs-téléphone

Besoins et références-téléphone

Obtention de l'aide-téléphone

Cartographie obtention de l'aide...

Profil des suivis-courriel

Types de besoins-courriel

Obtention de l'aide-courriel

Cartographie obtention de...

**Filtres**

Catégories de suivi

70+

Arrondissement / Ville

Tout

Genre

Tout

Catégorie d'âge

Tout

Langue

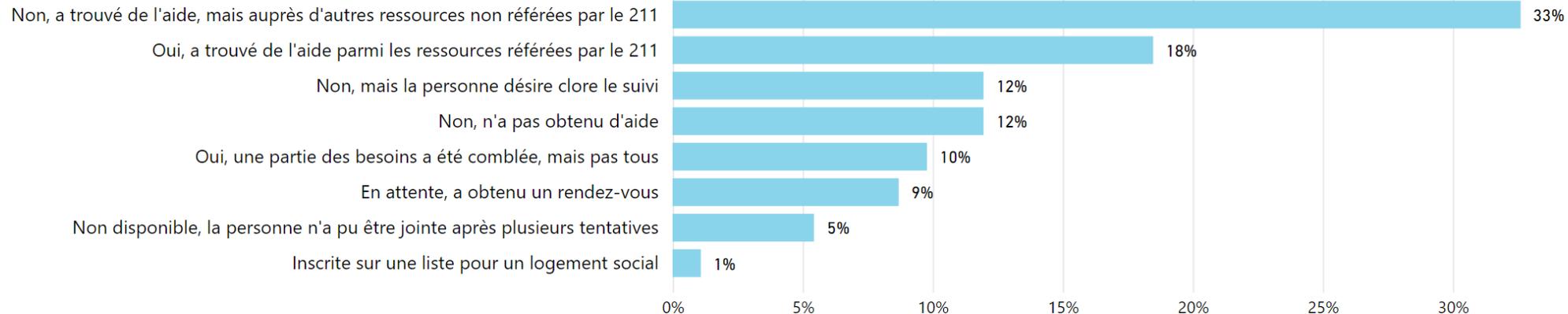
Tout

Statut de citoyennet...

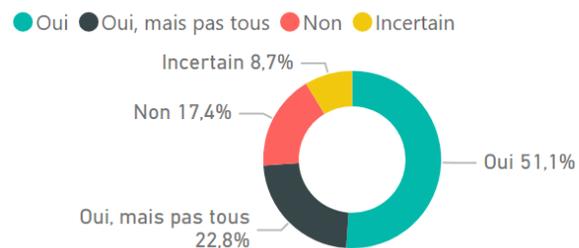
Tout

Effacer les filtres

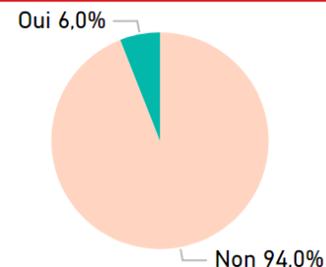
**Avez-vous obtenu de l'aide?**



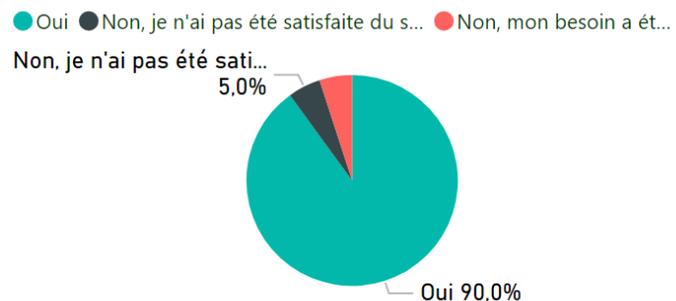
**Avez-vous contacté les organismes référés?**



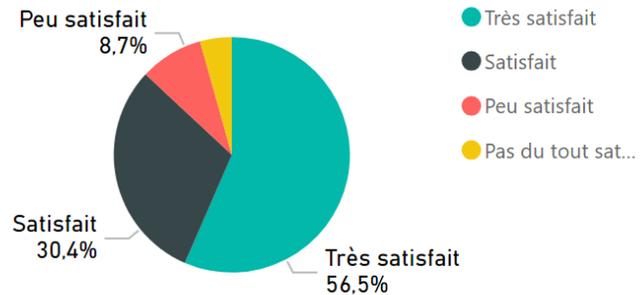
**Les démarches ont-elles été effectuées par le 211?**



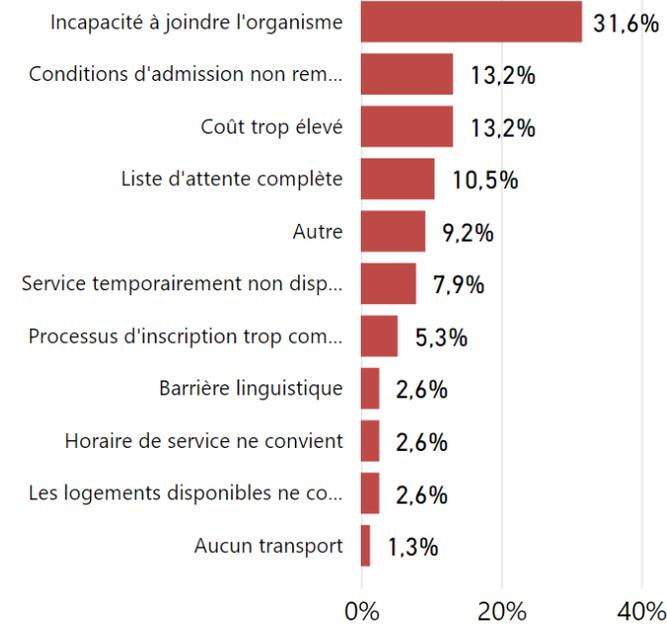
**Pensez-vous faire appel de nouveau aux ressources?**



**Niveau de satisfaction des ressources**



**Raisons de non-obtention d'aide**



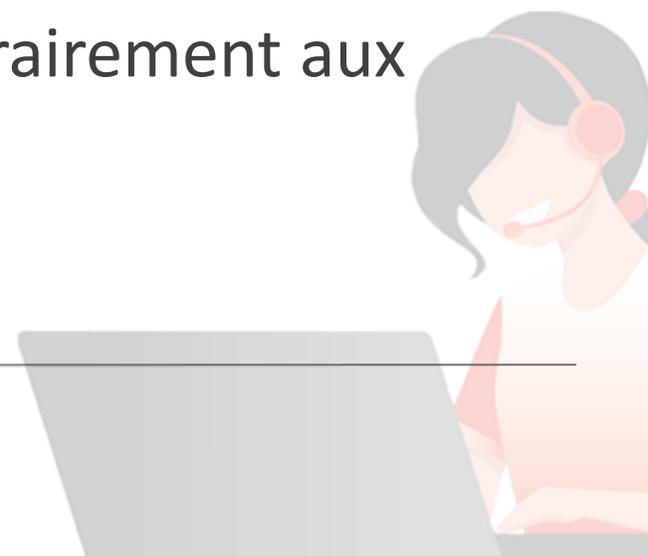
# Faits saillants des suivis 2024

- Méfiance, oubli, difficulté au niveau de la santé des appelants
- Sentiment d'impuissance et d'épuisement : même si certains appelants sont suivis par des professionnels du réseau (travailleurs sociaux, etc.), ils se sentent démunis et déplorent la lenteur pour obtenir de l'aide.
- Les proches aidants vulnérables attendent sur des listes d'attente pour obtenir du répit.



# Faits saillants des suivis 2024

- Difficultés d'accès aux Services : plusieurs appelants ne peuvent pas accéder aux services en raison de contraintes financières.
- Demandes de logements sociaux: beaucoup d'appelants ont du mal à trouver des logements abordables.
- Les personnes ayant un réseau social et des ressources trouvent souvent des solutions par leurs propres moyens, contrairement aux personnes âgées vulnérables.



# FIRM 2023 vs FIRM 2024



CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTREAL



Grand Montréal



# Général

- 2023 : 104 personnes qui ont été sélectionnées;
- 2024 : 93 personnes qui ont été sélectionnées;
- Les régions à l'extérieur de la ville de Montréal sont plus représentées en 2023 par rapport à 2024;
- Les suivis sont mieux répartis sur les quatre mois en 2024 qu'en 2023.



# Profil des demandeurs

- Langue de communication : pas de variation entre 2023 et 2024;
- Genre : Plus d'hommes en 2024;
- Âge: sensiblement plus de suivis avec les 70 à 79 ans en 2024 par rapport à 2023;
- Situation des ménages : plus de personnes célibataires en 2023 qu'en 2024 et plus de couples avec enfants en 2024 qu'en 2023.



# Besoins et références

## Évolution des besoins exprimés :

- Soutiens personnel, familiale etc. : en première position les deux années;
- Logement: en seconde position les deux années;
- Emploi et revenu: en hausse en 2024 par rapport à 2023.

## Organismes référés:

- 2024 : Deux organismes d'aide à la recherche de logement;
- 2023 : Banque alimentaire et clinique d'impôts.



# Obtention de l'aide

- Forte hausse de l'incapacité à rejoindre les organismes;
- Aide trouvée mais auprès de ressources non référées par le 211 en forte hausse en 2024 par rapport à 2023;
- Personnes contactent moins les organismes en 2024 par rapport à 2023;
- Niveau de satisfaction des services offerts par les ressources sociocommunautaires sont en baisse par rapport à 2023.



# Baumes pour le cœur suite des suivis

*"... Je suis très satisfait des organismes que vous m'avez référé. Ils font réellement de leur possible. Merci beaucoup de m'avoir appelé...Je veux vous assurer que c'est que du positif que j'ai à dire sur votre organisme. Merci encore."*

*"... Vous êtes très gentille. Merci beaucoup pour tous les services que vous m'avez rendus. Je rappellerai pour dire des beaux mots sur vous et la compagnie."*

