



©www.facebook.com/brigadecovidlaval

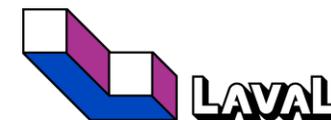
Colloque ROHCMUM 2022

# ***L'utilisation du 211 lors de mesures d'urgence: l'expérience de la Ville de Laval***

*La Politique régionale de développement social de Laval : une force collective au service des citoyennes et des citoyens lavallois!*



Grand Montréal



# Mise en contexte

## **Politique régionale de développement social de Laval:**

- Démarche régionale intersectorielle et multi réseaux (initiée en 2015)
- Gouvernance partagée

# Mise en contexte

Comité de pilotage composé d'une 30 aines de partenaires :



# Mise en contexte

## Politique régionale de développement social de Laval:

- Plan d'action 2019-2024:
  - Mise en œuvre des actions assurée par des cellules de travail intersectorielles
  - Actions transversales: ADS+, Évaluation, Communications, Observatoire
  - Politique parapluie: s'assurer de l'adaptation et de la cohérence entre les politiques publiques et la PRDS

## *Crise sanitaire (COVID-19)*

Mise en place d'un **comité de coordination régionale** visant à répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables dans le contexte de crise sanitaire

### **Membres:**

1. Croix-Rouge Canadienne
2. Centre intégré de la santé et des services sociaux, Bureau de la direction générale adjointe
3. Centre de référence du Grand Montréal 211
4. Centre de bénévolat Moisson Laval
5. Centre intégré de la santé et des services sociaux, Direction de santé publique
6. Corporation de développement communautaire de Laval
7. Fondation du Grand-Montréal
8. Centre de services scolaire de Laval
9. Ville de Laval, Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social, Division vie de quartier
10. Ville de Laval, Service de Police, Sécurité civile
11. Ville de Laval, Service de Police, Urgence sociale
12. Centraide du Grand-Montréal

# *Crise sanitaire (COVID-19)*

## Mandat du comité de coordination Covid-19:

- Identification des problématiques : rejoindre et répondre aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité (personnes âgées, familles immigrantes, personnes en situation d'itinérance, etc.)
- Concertation et mobilisation : réunir les parties prenantes (expertise, leviers, canal de communication)
- Planification : élaborer et rédiger un plan d'action avec le comité
- Leviers financiers : Arrimage des fonds d'urgence, cohérence des investissements avec le plan d'action en cours
- Mise en œuvre du plan d'action : octroi de subventions, mobilisation
- Suivi et évaluation : bilan, apprentissages, amélioration continue

# Gouvernance

---



# Crise sanitaire (COVID-19)

3 plans d'action mise en œuvre depuis mars 2020:

*Les principaux axes:*

## Coordination

- Amélioration continue/évaluation
- Veille sur les besoins

## Sensibilisation, communication et mobilisation

- Brigades de sensibilisation

## Appui au dépistage et à la vaccination

- Transport
- Stratégies de communications adaptées

## *Crise sanitaire (COVID-19)*

### **Soutien aux aînés, aux personnes à risque et aux malades de la COVID-19:**

- Fracture numérique personnes âgées (tablettes numériques)
- Ateliers dans les écoles
- Gamer de rue
- Refuge itinérance/Café de rue
- Médiation culturelle
- Formation Sentinelle
- Sensibilisation violence conjugale, services externes
- Kits d'isolement
- Épicerie ambulante
- Soutien au nettoyage



*Crise sanitaire (COVID-19)*

## Quelques exemples de contribution du 211 au Plan d'action du Comité de coordination COVID :

Échange mutuel d'informations pour connaître l'état des services dans les organismes tout au long de la pandémie.

Signaler les besoins non comblés exprimés par nos appelants :

- Masques
- Aide pour s'inscrire à la vaccination
- Livraison d'épicerie et d'aide alimentaire
- Référencement vers le service de taxi

Promotion du service 211 pour faire connaître les services offerts par les organismes communautaires.

- Notamment aux personnes allophones.

Redirection en collaboration avec la Croix-Rouge des personnes testées positives ayant besoin d'un soutien à l'isolement.

Collaboration avec l'OMH de Laval pour la pénurie de logements

Crise sanitaire (COVID-19)

**Projets pilotes vers la pérennisation:**

- Refuge d'urgence
- Brigades (kits d'isolement, Sentinelle, Sécurité civile,...)
- Médiation culturelle (plan d'action)

**Vers un plan de rétablissement :**

- Poursuivre la concertation
- Intégration aux planifications régionales



# Présentation du service 211



**Grand Montréal**

**Partenaires**



Communauté métropolitaine  
de Montréal



**Centraide**  
du Grand Montréal



**MRC**  
VAUDREUIL  
SOULANGES

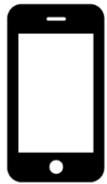


**MRC**  
*Jardins-de-Napierville*



## Répertoire en ligne

Près de 6 000 organismes et programmes mis à jour en continue.  
Base de données bilingue.  
Site web adaptatif multiplateforme.  
Géolocalisation des organismes.  
Outil pour générer des répertoires PDF personnalisés.



## Téléphone

7 jours sur 7, 8h à 18h.  
200 langues.  
Temps d'attente moyen: 1 minute.  
Durée moyenne des appels: 6 minutes.



## Clavardage

Lundi au vendredi 8h à 18h.  
Samedi et dimanche 8h à 15h30.



## Analyse sociale

Rapports statistiques sur le profil des appelants, les ressources référées, les besoins comblés et non comblés.





ACTION  
COMMUNAUTAIRE



AÎNÉS



ALIMENTATION



ASSISTANCE  
MATÉRIELLE ET  
LOGEMENT



AUTOCHTONES



ÉDUCATION



EMPLOI ET REVENU



ENFANCE ET FAMILLE



HANDICAP  
INTELLECTUEL



HANDICAP PHYSIQUE



IMMIGRATION ET  
COMMUNAUTÉS  
CULTURELLES



ITINÉRANCE



JEUNESSE



JUSTICE ET DÉFENSE  
DES DROITS



SANTÉ



SANTÉ MENTALE ET  
DÉPENDANCES



SERVICES  
GOUVERNEMENTAUX



SEXE ET GENRE



SOUTIEN  
PSYCHOSOCIAL



SPORTS ET LOISIRS



2-1-1



211qc.ca

 **CONNAÎTRE LE RÔLE DU 211  
ET DES AUTRES NUMÉROS N11**

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

**BESOIN  
D'AIDE?  
COMPOSEZ  
LE BON  
NUMÉRO.**

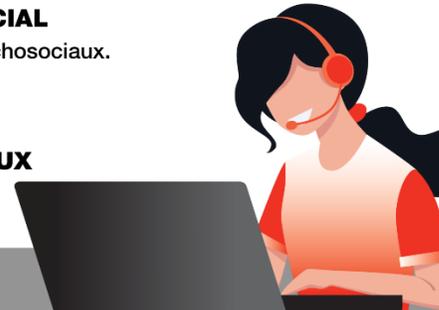
 **911 URGENCE IMMÉDIATE**  
Appel vers les services de secours.

 **811 OPTION 1 - INFO-SANTÉ**  
Pour parler à une infirmière  
de votre état de santé.

 **811 OPTION 2 - INFO-SOCIAL**  
Interventions et suivis psychosociaux.

 **311 INFORMATION ET  
SERVICES MUNICIPAUX**

 **COVID-19**  
**1 877 644-4545**  
**ligne d'information**  
**sur le coronavirus**  
**(COVID-19)**





Fondé en 1956



Fondé en 2008

- Ligne d'Info-Référence générale 2-1-1 pour le Grand Montréal et base de données en ligne [211qc.ca](http://211qc.ca)
- 2 lignes spécialisées en dépendances 24/7 à l'échelle du Québec
- TéléCounseling pour joueurs excessifs

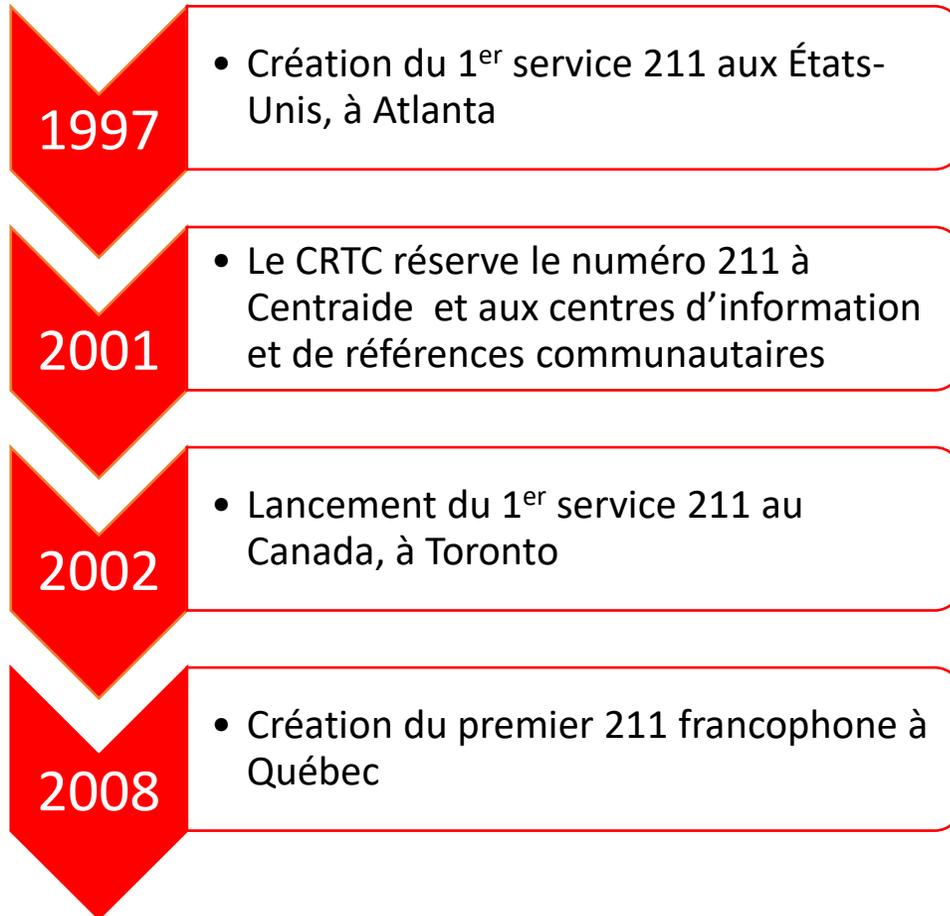
- Ligne d'Info-Référence générale 2-1-1 pour la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches et la MRC de la Haute-Yamaska. Base de données en ligne <http://www.211quebecregions.ca/>
- Gestion du 1<sup>er</sup> 211 au Québec.



2-1-1



211qc.ca



- 50 États couverts, 94,6 % d'Américains desservis



- Le 211 est déjà offert en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et une partie du Québec.
- Avec le déploiement national, il sera également disponible au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, dans tout le Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador.



- Le Centre d'information et de Référence de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches gère ces régions ainsi que la MRC Haute-Yamaska depuis 2008.



# Les origines du 211 Grand Montréal

2015

- Le CRGM obtient sa licence 211 : avec l'appui de Centraide du Grand Montréal, la directrice générale se donne comme objectif d'offrir le service dans tout le Grand Montréal

2016

- Projet pilote d'implantation du 211 à Laval, incluant le service téléphonique et la base de données en ligne

2017

- Mise en ligne de la base de données pour Montréal
- Ajout des MRCs de L'Assomption et Thérèse-De Blainville

2018

- Implantation du service 211 sur l'ensemble du territoire du Grand Montréal et dans la MRC Jardins-de-Napierville

2020

- Déploiement d'urgence du 211 partout au Canada pour répondre à l'accroissement des besoins lié à la COVID-19

2021

- Lancement du service par clavardage



2022

Depuis le lancement...

- 163 637 communications reçues par téléphone ou clavardage
- 2,6 millions de visites sur le site web
- La nature des demandes a évolué : la durée des communications a augmenté de 45%

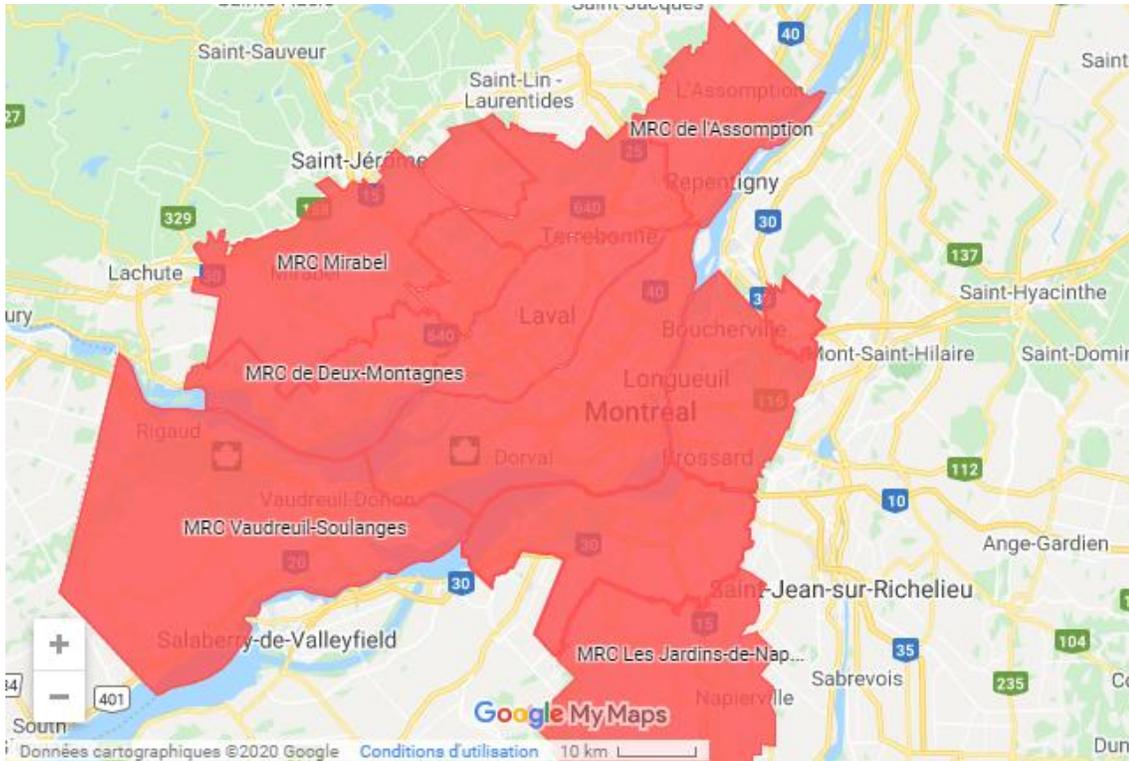


2-1-1

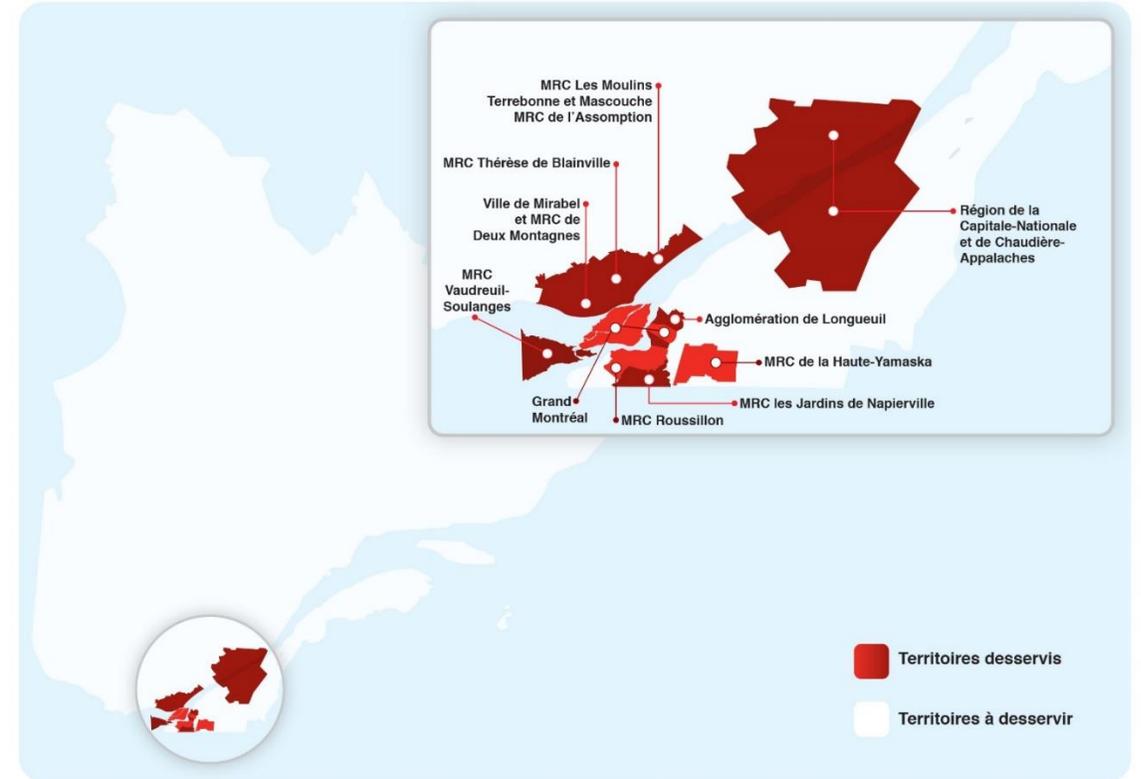


[www.211qc.ca](http://www.211qc.ca)

Le territoire du 211 Grand Montréal comprend la majeure partie de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), ainsi que les villes hors CMM de la MRC de l'Assomption, de la MRC Vaudreuil-Soulanges et de la MRC Les Jardins-de-Napierville.

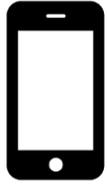


Le territoire du 211 Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches dessert également la MRC de la Haute-Yamaska





# Réponse du 211 en cas d'urgence : Un numéro unique



## Téléphone

7 jours sur 7, 8h à 18h



## Clavardage

Lundi au vendredi 8h à 18h

Samedi et dimanche 8h à 15h30

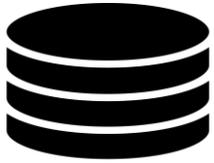
- ✓ Numéro facile à communiquer pour diriger les demandes d'informations
- ✓ Équipe de 10 conseillères prête à se mobiliser
- ✓ Système de téléphonie IP et de formation en ligne permettant le recrutement rapide de renfort au besoin
- ✓ Accès en quelques minutes à un service d'interprétariat en 200 langues
- ✓ Possibilité d'offrir des suivis à des populations ciblées



2-1-1



211qc.ca



## Base de données active

Près de 6 000 organismes et programmes (plus de 8000 avec le déploiement provincial)

- ✓ Équipe de 7 recherchistes prête à se mobiliser
- ✓ Collaboration active avec les organismes
  - En quelques clics, envoi de requêtes de mises à jour à tous les organismes
- ✓ Veille médiatique et liens partenariaux actifs dans toutes les régions
- ✓ Base de données en ligne mise à jour régulièrement : [211qc.ca](http://211qc.ca)
  - ✓ Géolocalisation : organismes situés ou desservant le territoire
  - ✓ Multiplateforme : s'adapte sur vos cellulaires
  - ✓ Répertoires personnalisées à télécharger
- ✓ Production de listes en format Excel ou CSV partageables avec les partenaires



## COVID19 - informations aux citoyens

le 12 mars 2020 à 15:45 par : Lucie Kechichian

[En savoir plus](#)



INFORMATIONS IMPORTANTES : Vous êtes nombreux à appeler le 211 Grand Montréal pour avoir de l'information sur le COVID19 ou demander un rendez-vous en clinique. Nous comprenons votre inquiétude, mais suivant les directives du ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS).

Catégories: [Nouvelles du 211](#)

## Vaccination contre la COVID-19 : de l'aide pour les personnes vulnérables

le 22 mars 2021 à 09:35 par : Alexandre Haslin

[En savoir plus](#)



Des organismes communautaires peuvent offrir de l'aide, que ce soit pour transporter les personnes aux centres de vaccination ou pour remplir les formulaires d'inscription.

Catégories: [Santé](#) [Transport](#)

## Accueil des réfugiés afghans : où trouver de l'aide?

le 20 septembre 2021 à 15:02 par : Alexandre Haslin

[En savoir plus](#)



De nombreux organismes et services existent et peuvent offrir de l'aide, que ce soit aux personnes réfugiées elles-mêmes ou à leurs proches déjà établis au Québec.

Catégories: [Immigration et communautés culturelles](#)



2-1-1



[www.211qc.ca](http://www.211qc.ca)

# 211 Réponse du 211 en cas d'urgence : Matériel promotionnel

Disponible sur notre site web

<https://www.211qc.ca/a-propos/communication>

Pour commander du matériel imprimé

[Lucie.kechichian@info-reference.qc.ca](mailto:Lucie.kechichian@info-reference.qc.ca)



**Pour trouver des ressources!**  
Aide alimentaire ou matérielle, emploi, soutien aux personnes âgées... et tout autre besoin social

211qc.ca 2-1-1

Quand tu ne sais pas vers qui te tourner



**Grand Montréal**

2-1-1 211qc.ca



Pour aider les personnes à trouver des ressources sociocommunitaires de proximité




Centre de référence du Grand Montréal



Le 211 vous aide à trouver les ressources et services dont vous avez besoin.

- Aide alimentaire et matérielle
- Logement
- Emploi et revenu
- Santé mentale
- Services gouvernementaux...

Le 211 est là pour vous.

Service confidentiel et gratuit.

211 211qc.ca Clavardage en ligne

Centre de référence du Grand Montréal



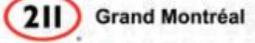
Le service téléphonique est disponible en **200 langues**.

Information et références vers plus de 5 000 ressources sociocommunitaires.

Telephone service is available in **200 languages**.

Information and referral towards 5,000 community services.

NE LAISSONS PERSONNE DANS LE BESOIN.  
FAITES CONNAÎTRE LE SERVICE DANS VOTRE COMMUNAUTÉ.  
WE WILL LEAVE NO ONE BEHIND.  
SPREAD THE WORD ABOUT OUR SERVICE IN THE COMMUNITY.



2-1-1 211qc.ca



GET TO KNOW 211'S ROLE AND THAT OF OTHER N11 NUMBERS

**211** Information and referrals towards community, public and para-public services and programmes.

**911** IMMEDIATE EMERGENCY  
Call for emergency services

**811** OPTION 1 - INFO-SANTÉ  
To speak to a nurse about a health issue

**811** OPTION 2 - INFO-SOCIAL  
Intervention and psychosocial follow-up

**311** INFORMATION AND MUNICIPAL SERVICES

**COVID-19**  
1 877 644-4545  
Coronavirus (COVID-19) information line



211quebecregions.ca

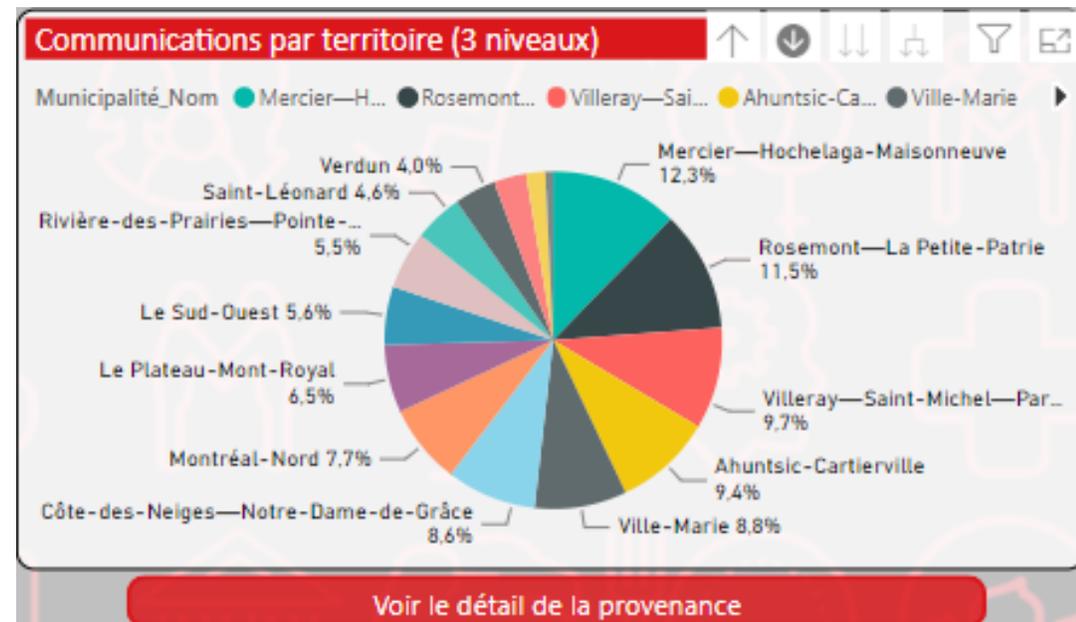


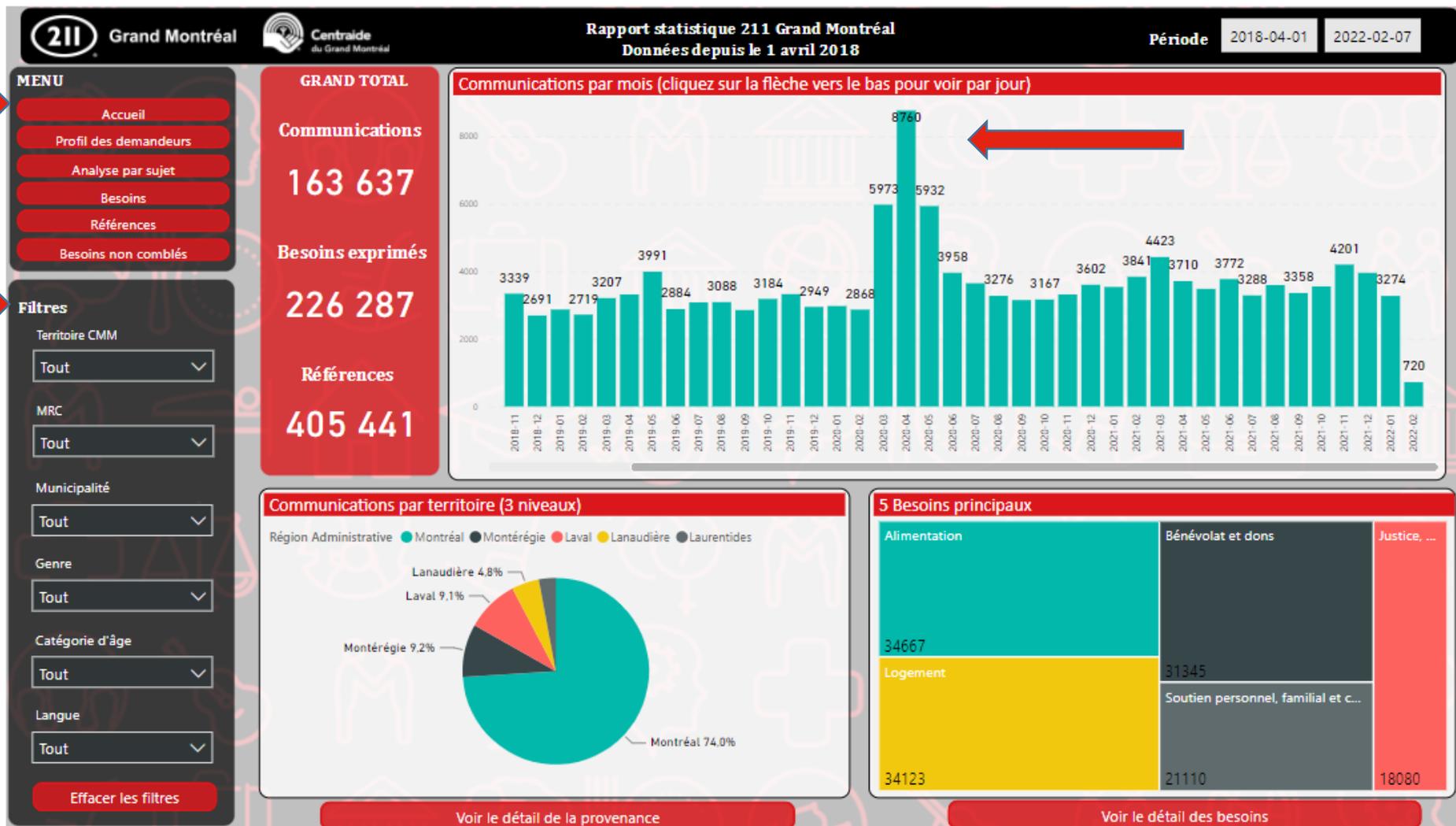
## Analyse sociale

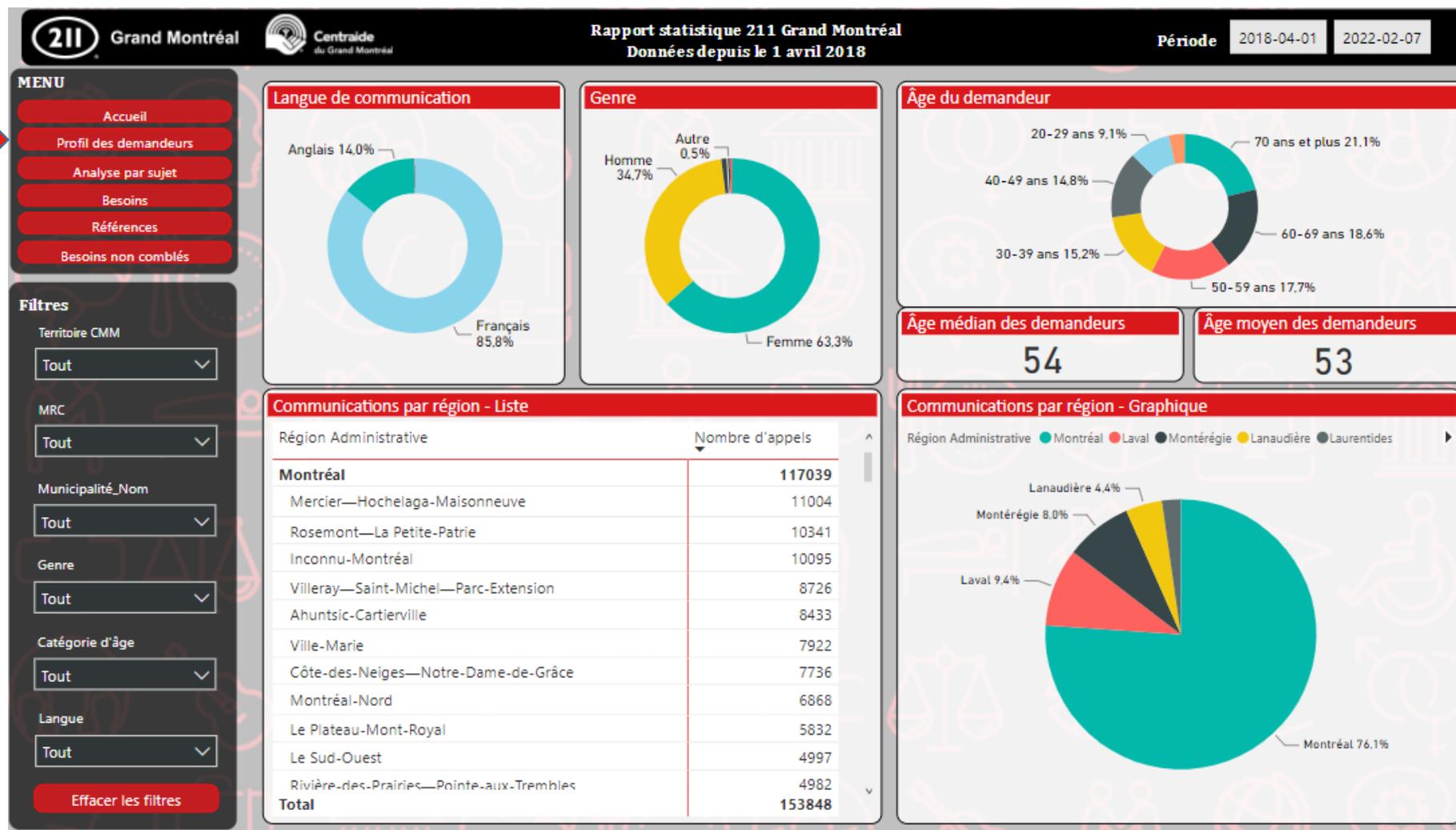
Rapports statistiques sur les besoins comblés et non comblés

Statistiques sur les demandes reçues au 211

- ✓ Profil des appelants : langue, sexe, âge, quartier
- ✓ Nature des demandes: besoins comblés et non comblés
- ✓ Organismes référés par le 211
- ✓ Disponibles en ligne:  
<https://www.211qc.ca/donnees>

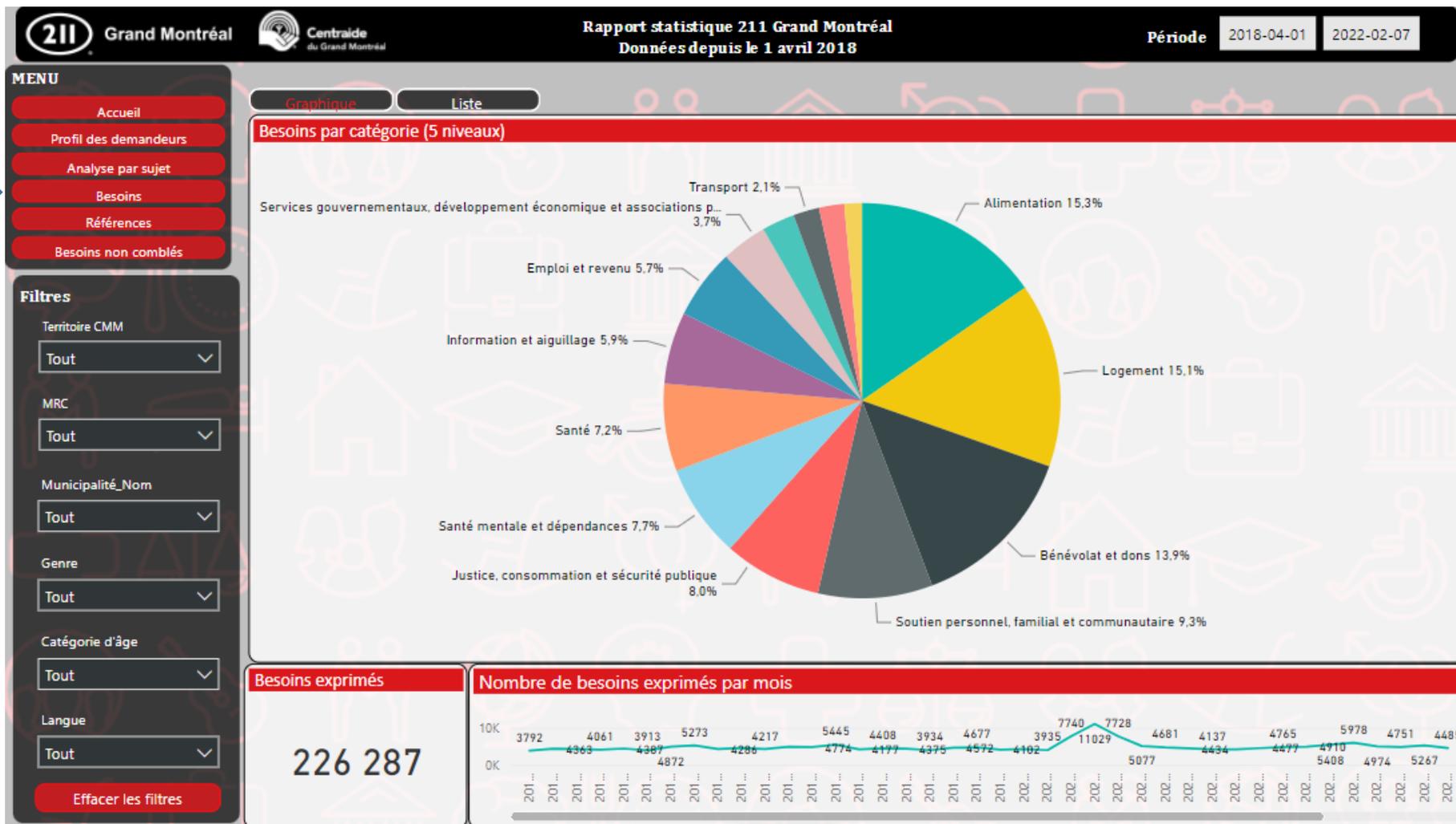






2-1-1

211qc.ca



2-1-1

211qc.ca

**Grand Montréal**

Centraide  
du Grand Montréal

Rapport statistique 211 Grand Montréal  
Données depuis le 1 avril 2018

Période 2018-04-01 2022-02-07

**MENU**

- Accueil
- Profil des demandeurs
- Analyse par sujet
- Besoins
- Références
- Besoins non comblés

Références

Organismes distincts référés

Rechercher un organisme

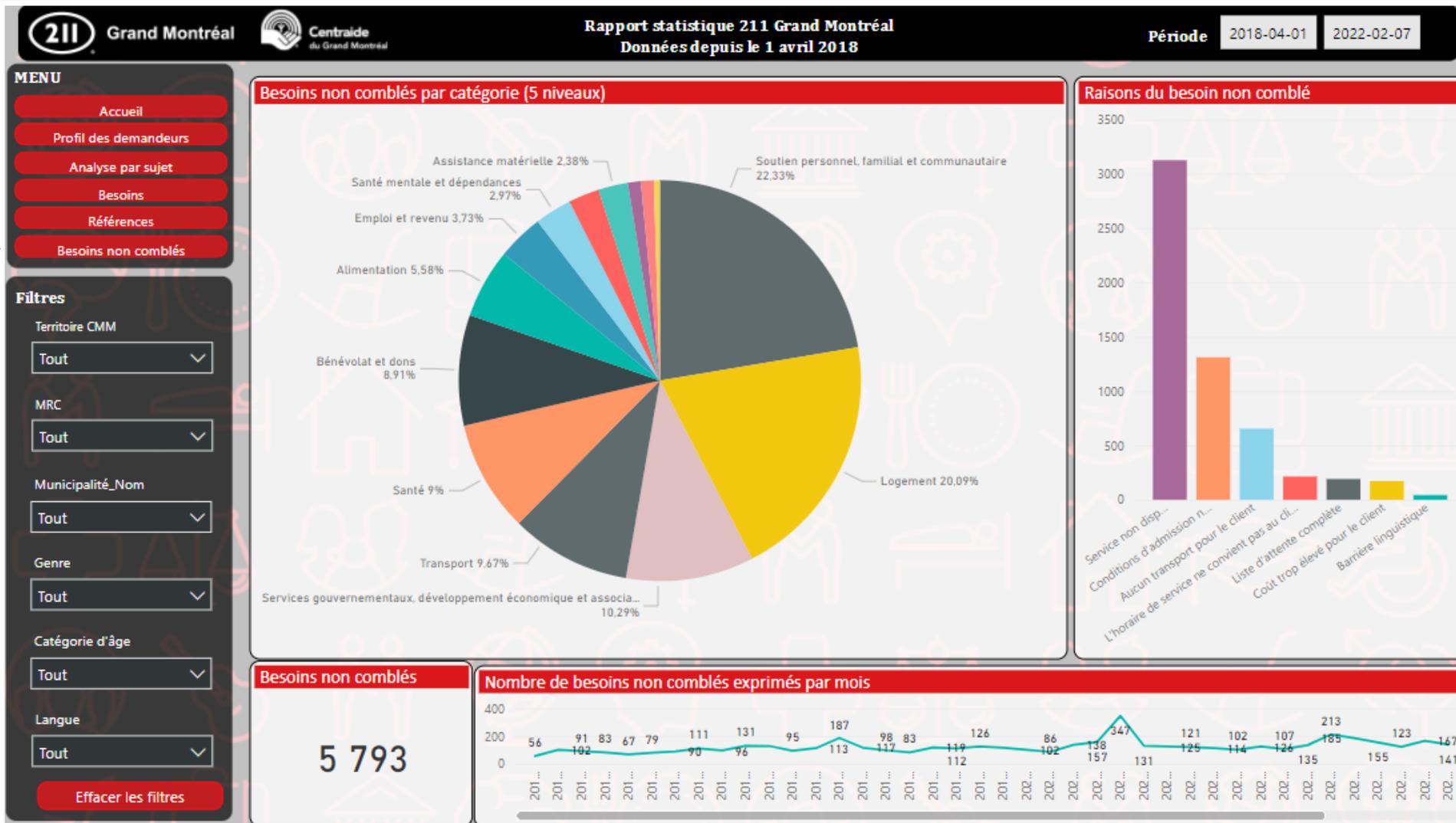
405 441

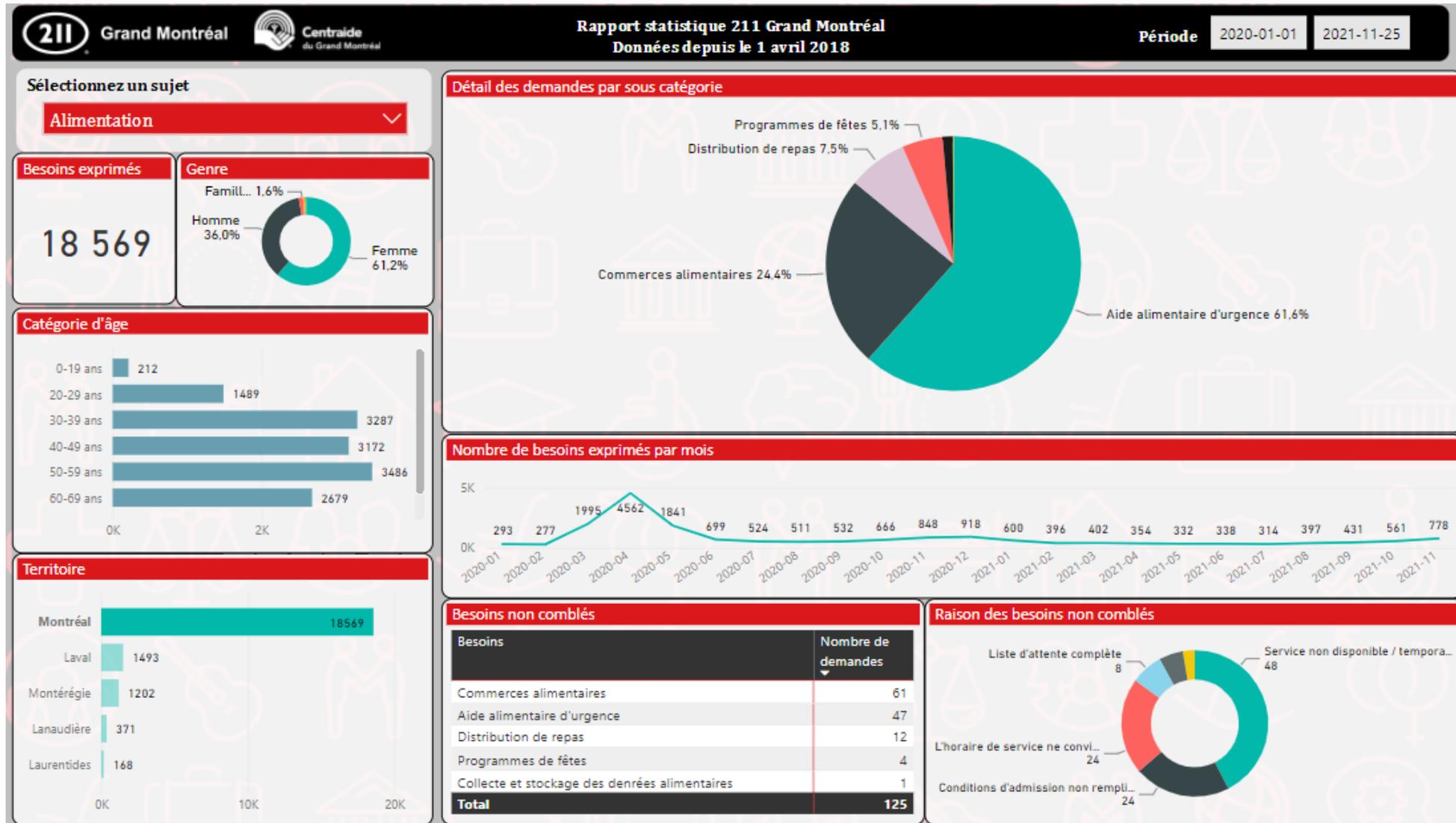
5 994

**Organismes référés**

Organisme	Nombre de références
JEUNESSE AU SOLEIL	6824
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DU MONTRÉAL ETHNIQUE POUR LE LOGEMENT	6757
CENTRE COMMUNAUTAIRE CEFEDI - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	6423
CENTRE CULTUREL CANADIEN-BULGARE ZORNICA - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	6237
MISSION DU GRAND BERGER - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	5858
CENTRE D'ÉCOUTE ET D'INTERVENTION FACE À FACE	5675
RACINE CROISÉE - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	5409
BUREAU ASSOCIATIF POUR LA DIVERSITÉ ET LA RÉINSERTION - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	4455
POINT DE COUTURE TLH	4349
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - INFORMATION SUR LE CORONAVIRUS	4058
COMPTOIR FAMILIAL DE TERREBONNE	3451
RELAIS COMMUNAUTAIRE DE LAVAL - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	3136
SINGLE MONTREAL ORGANIZATION - USED ITEMS RECOVERY	3122
INFO-SANTÉ 8-1-1	3079
MAISONS ADRIANNA - RÉCUPÉRATION D'ARTICLES USAGÉS	2841
RACINE CROISÉE	2659
ASSOCIATION D'ENTRAIDE LE CHAÎNON - MAGASIN DU CHAÎNON (LE)	2650
ARMÉE DU SALUT - SERVICES COMMUNAUTAIRES ET D'AIDE À LA FAMILLE - ROSEMONT	2478
<b>Total</b>	<b>405441</b>







2-1-1

211qc.ca

## Mises à jour des organismes

Équipe de recherchistes : [edition@211qc.ca](mailto:edition@211qc.ca)

## Matériel promotionnel et communications

Directrice des communications : [lucie.kechichian@info-reference.qc.ca](mailto:lucie.kechichian@info-reference.qc.ca)

## Partenariats

Directrice 211 et partenariats : [brigitte.gagnon@211qc.ca](mailto:brigitte.gagnon@211qc.ca)

## Accès au service téléphonique 211 (problèmes de routage)

Directeur technologie et analyse sociale : [mathieu.chaurette@211qc.ca](mailto:mathieu.chaurette@211qc.ca)

Informations nécessaires à transmettre :

- Numéro de téléphone de l'appelant
- Compagnie téléphonique
- Cellulaire ou ligne fixe
- Lieu de l'appel



2-1-1



211qc.ca



**Merci!**

---

