



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL



Le 12 février 2021

Objet : Mémoire prébudgétaire au gouvernement du Québec

Madame, Monsieur,

Vous trouverez en pièce jointe le mémoire présenté par nos deux organismes dans le cadre des consultations prébudgétaires du Gouvernement du Québec.

Nous demandons un financement structurant au gouvernement du Québec pour le 211 afin de pouvoir soutenir ce dernier à titre d'acteur clé dans la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous pensons que le service d'information sociale 211 peut jouer un rôle essentiel dans le contexte socioéconomique actuel alors que le cercle des personnes vulnérables grossit chaque jour, notamment par la COVID-19. Les nombreux témoignages que nous recevons, tant des citoyens qui font appel au 211 que des organismes sociocommunautaires qui nous considèrent comme un allié indispensable, nous en donne la conviction.

Des partenariats se tissent de plus en plus entre le 211, le milieu communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux et ceci améliore grandement la réponse offerte aux personnes qui ont besoin d'aide, tout en contribuant à désengorger le réseau public et à réduire significativement les coûts reliés aux appels mal dirigés.

Par ailleurs, le 211 se positionne comme un relais d'information efficace entre les municipalités, la Santé publique et les CISSS et CIUSS, notamment en identifiant les besoins non comblés et comme un service de soutien essentiel pour les populations vulnérables en temps de crise.

Clairement, la place du 211 dans l'objectif d'un continuum de services communautaires-réseau public mérite d'être prise en compte.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à notre demande déposée à cette étape de votre réflexion budgétaire, nous vous prions de recevoir l'expression de nos meilleures salutations.

Thierry Durand
Directeur général et gestionnaire du service 211
Centre d'information et de référence de la
Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches

Pierrette Gagné
Directrice générale et gestionnaire du service 211
Centre de Référence du Grand Montréal

Le 211 : pour soutenir le développement social du Québec

Mémoire prébudgétaire présenté
au Gouvernement du Québec

Février 2021



En partenariat avec:



Centraide
Nous tous, ici



Mise en contexte

La crise sanitaire de la COVID-19 a accru les besoins, mis en évidence de nouveaux enjeux. Elle a amené les acteurs locaux et régionaux à se solidariser pour offrir aux citoyens du Québec des réponses à leurs besoins, pour les orienter vers les ressources les plus pertinentes.

Dès le jour 1, le 211 s'est mis à l'œuvre pour répondre aux demandes croissantes et informer les cellules de crise sur les besoins ainsi recensés. Au début de la pandémie, 60 % de la population avait accès au 211, aujourd'hui, c'est toute la population québécoise qui y a accès.

Notre demande au gouvernement du Québec

.....

Les deux opérateurs actuels du 211 (Québec et Montréal) demandent au Gouvernement du Québec de stabiliser leur capacité actuelle afin de répondre aux besoins de la population en matière d'info-référence communautaire et d'informer les organisations locales et régionales sur les demandes reçues.

Le présent document présente sommairement ce qu'est le 211, le rôle qu'il joue actuellement (témoignages d'appréciation à l'appui, émanant même de partenaires institutionnels) et de l'actif sur lequel le gouvernement peut s'appuyer pour soutenir l'effort collectif en vue d'une relance durable.

.....

Notre vision

- 1 Améliorer l'accessibilité et la connaissance des services sociaux et communautaires pour toutes les clientèles
- 2 Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en permettant un meilleur arrimage entre la demande et l'offre de service
- 3 Favoriser un développement social axé sur les besoins des communautés

Notre travail



Fournir un service humain d'information et de référence 7 jours sur 7 de 8h à 18h dans plus de 200 langues



Maintenir des données complètes et à jour sur l'ensemble des services communautaires disponibles pour les personnes qui ont besoin d'aide et les publier sur un site web convivial et bilingue



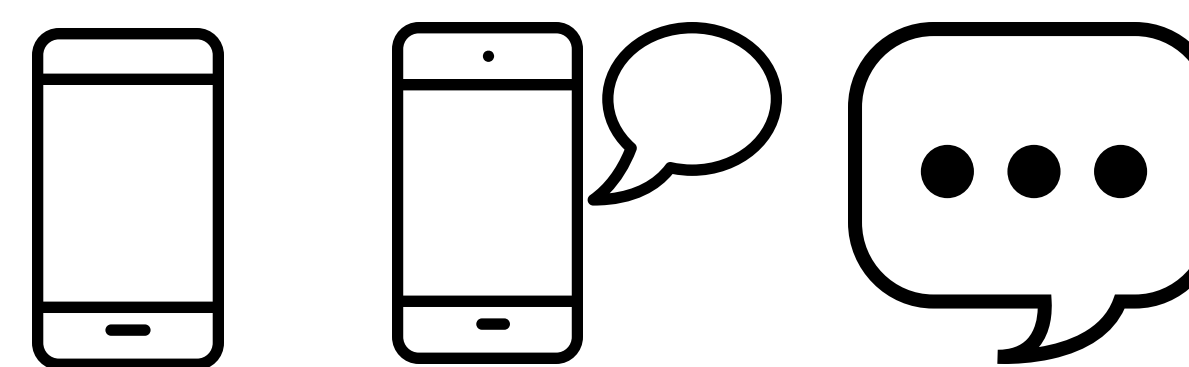
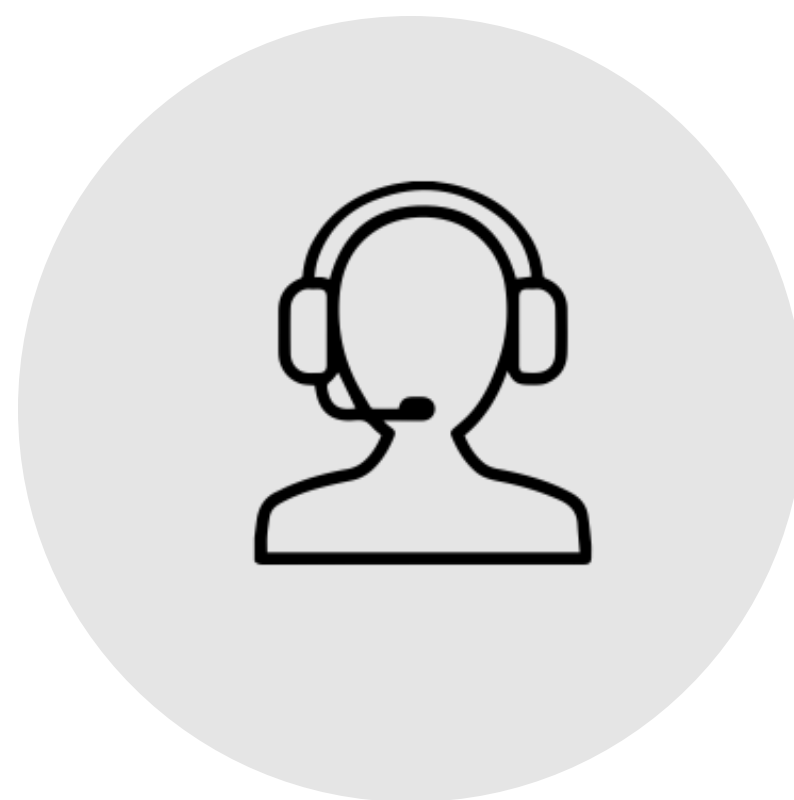
Rendre accessible des données d'analyse sociale dressant un portrait des services offerts et référés dans le réseau communautaire et public et mettant en évidence les besoins non comblés dans les communautés.



Le 211 répond
directement aux
personnes dans le besoin
et facilite les recherches
des intervenants sociaux
et communautaires

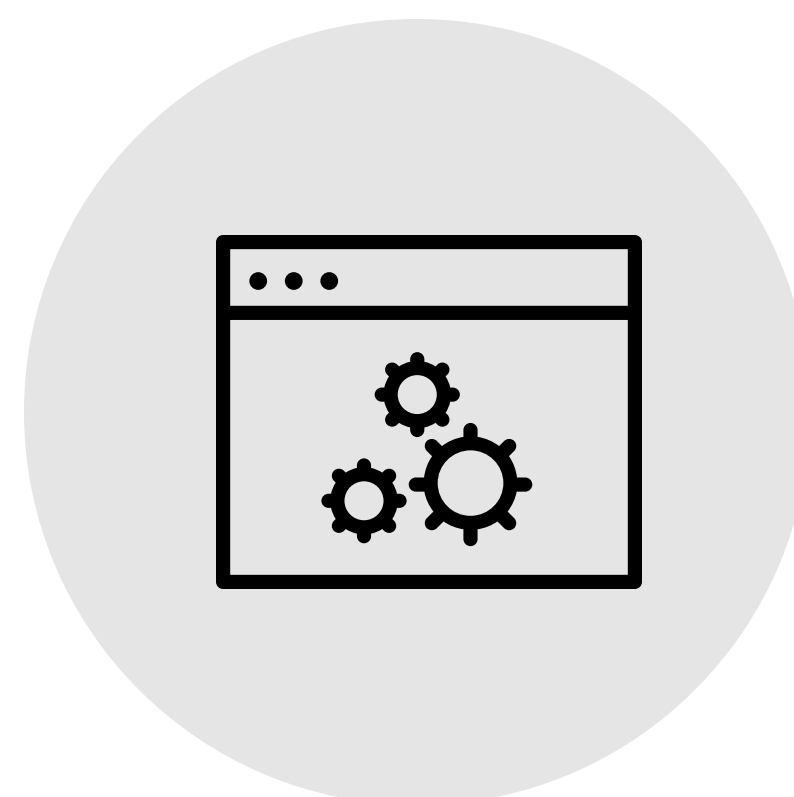
Services du 211

Service humain
d'information et référence
multiplateforme par
téléphone et clavardage



- Confidentiel
- 200 langues +
- Temps d'attente moyen de moins de 1 min
- Potentiel pour répondre à plus de 100 000 appels/an

Service web d'information
sur les services
sociocommunautaires et
gestion de données



- Site web de recherche multiplateforme
- Base de données de plus de 14 000 ressources
- Données ouvertes et partage de données par API
- Mises à jour annuelles et ponctuelles de toutes les fiches

Analyse sociale sur les
besoins exprimés et les
besoins non comblés dans
chaque communauté



- Statistiques détaillées sur les demandes reçues : profil, besoins et organismes référés.
- Partage de portraits interactifs d'analyse sociale sur Power BI
- Modélisation pour l'intelligence artificielle

Accessibilité universelle

Le 211 a un devoir d'accessibilité! Pour ce faire, il est disponible sur toutes les plateformes, le site web répond aux normes d'accessibilité du web et le 211 collecte l'information sur l'accessibilité des lieux de tous les services sociocommunautaires.



Une équipe bienveillante



Information et référence

- Équipe de 22 conseillères
- Formation et certification par AIRS/InformCanada
- Multilingue
- Formation continue, mentorat et collaboration avec le milieu communautaire



Gestion de données

- Équipe de 11 personnes
- Formation et certification par AIRS/InformCanada
- Gestion des données et mise à jour continue en partenariat avec les organismes



Technologies et innovation

- Équipe de 3 personnes spécialisées en données, en web et en analyse sociale
- Gestion et modélisation des bases de données pour le site web et l'analyse des besoins sociaux



Communication et partenariats

- Équipe de 3 personnes
- Partenariats avec les municipalités, les organismes communautaires et le réseau de la santé
- Création de corridors de référencement
- Rédaction d'articles d'informations diffusés sur le site web

Une collaboration appréciée...mais menacée

- **Un rôle névralgique lors de crises ou sinistres** en partageant des informations fiables et en référant les citoyens vers les services d'urgence mis en place ou autres ressources appropriées et réellement disponibles dans le réseau communautaire et public.
- **Une grande capacité d'adaptation pour répondre rapidement à une forte demande** comme ce fût le cas au début de la pandémie et encore maintenant alors que les citoyens, particulièrement les aînés et les personnes à faible revenu, devenus plus vulnérables encore cherchent des ressources proches de chez eux, pouvant les aider à affronter la crise, notamment en aide alimentaire, logement, ressources matérielles, santé mentale, etc.
- **Un relais efficace** pour soutenir les intervenants sociaux qui représentent une grande part des personnes qui contactent le 211. Souvent spécialisés dans une problématique, ils bénéficient grandement de l'apport des conseillères du 211 pour cibler les meilleures ressources permettant de soutenir les personnes qu'elles aident et qui vivent souvent de multiples problématiques.
- **Une contribution active** aux réflexions des municipalités, des regroupements d'organismes, des CISSS-CIUSSS, des cellules de crise, notamment en aide alimentaire et en itinérance sur le soutien à donner aux personnes vulnérables.

.....

Les opérateurs du 211 ne pourront maintenir les services auprès de l'ensemble de la population sans l'appui financier du gouvernement du Québec. Concrètement, les régions où le service s'est déployé au cours des derniers mois pourraient perdre ce service. L'infrastructure de qualité (base de données sur les organismes, liaison avec les acteurs locaux et régionaux par le biais des Centraide de chaque région, etc) s'en trouverait fragilisée.

.....

Témoignage

*Félicitations pour le travail réalisé au cours des derniers mois. Votre implication dans le référencement de la population lavalloise et dans le soutien au comité d'urgence a été très appréciée et d'une grande qualité.
Encore MERCI à toute l'équipe du 211*

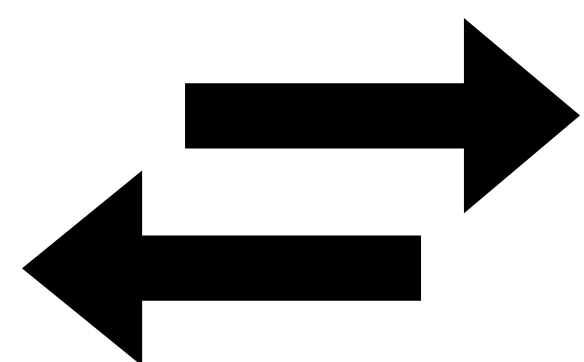
Mathieu Denécheau, Coordonnateur- Division du développement social
Ville de Laval

Partenariats

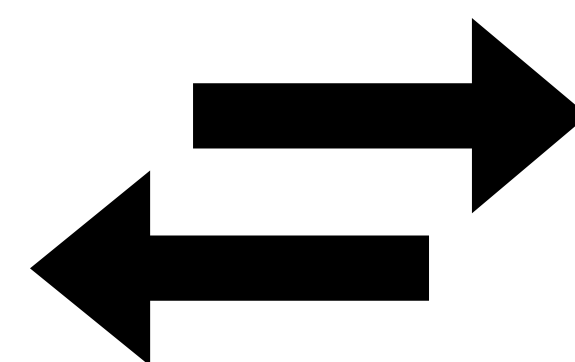
Le 211 a multiplié les partenariats durant la Covid afin de :



Fournir aux partenaires l'information sur les services ouverts.



Faire un suivi auprès des populations vulnérables.



Produire des états de la situation sur la nature des demandes reçues.

Quelques-uns de nos partenaires récents :

Municipalités et MRC

- Québec
- Montréal
- Laval
- Longueuil
- Lévis
- MRC de l'Assomption

Santé

- CIUSSS-CN
- CIUSSS-CA
- Direction régionale de la santé publique de Montréal

Témoignage

Les corridors de référence mis en place entre le 211 et les CIUSSS ont montré qu'il est possible pour des intervenants communautaires bien encadrés d'acheminer directement des références au CIUSSS pour des appelants jugés très vulnérables, et ce sans pour autant engorger les accueils psychosociaux.

Valérie Lemieux, erg. M.Sc.,
Direction régionale de santé publique de Montréal
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

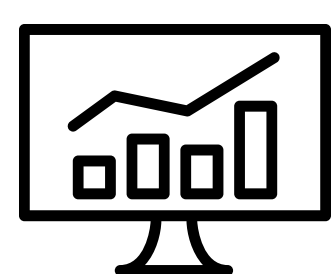
Impact social du 211

1. L'enjeu - Déceler les tendances dans les besoins sociaux en temps réel

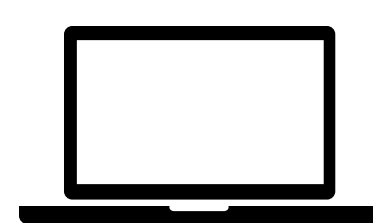
De nombreux organismes compilent des données sur les demandes qu'ils reçoivent, mais ces jeux de données sont rarement standardisés ou rendus public.

2. La réponse du 211

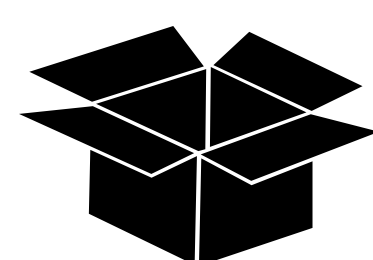
Des statistiques détaillées sur l'ensemble des demandes reçues au 211 disponibles à tous!



Des jeux de données complets et normalisés, comprenant l'ensemble des informations anonymisées sur le profil de l'appelant, les besoins et les organismes référés.



Portail de visualisation des demandes en temps réel : 211qc.ca/donnees



Données ouvertes! Réutilisables afin de coupler ces données à d'autres statistiques.

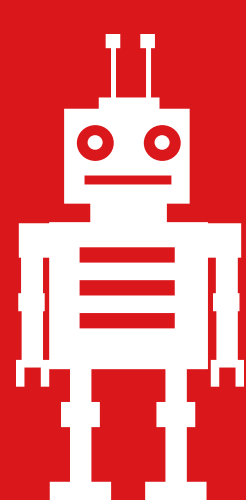
3. Les impacts du 211

Impacts sociaux

Les acteurs des milieux sociaux et communautaires ont accès en temps réel aux demandes reçues par le 211 ce qui leur permet un nouvel angle d'analyse des besoins et des ressources disponibles.



Identification des besoins comblés et non comblés



Projets d'intelligence artificielle : déceler les tendances, prédictions des besoins

Impacts financiers

Avec des données complètes sur des milliers de communications et de visites web, le 211 fourni aux bailleurs de fonds une mine d'information visant une meilleure compréhension entre les besoins et les ressources disponibles.

Meilleur arrimage entre les fonds versés et les besoins dans chaque communauté.

Impact social du 211

1. L'enjeu - Appels mals dirigés

Des milliers d'appels pour des besoins d'info-référence social encombrant chaque année le 811, le 911 et d'autres lignes spécialisées.

2. La réponse du 211

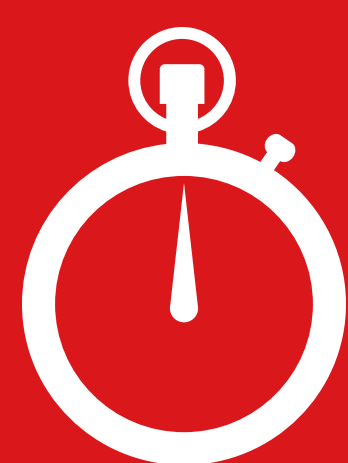
En tant qu'expert du milieu social et communautaire, le 211 informe et réfère par téléphone et par clavardage les Québécoises et les Québécois.

Il permet de désengorger les lignes d'urgence et d'intervention.

3. Les impacts du 211

Impacts sociaux

- Les citoyens sont orientés plus rapidement vers un organisme



Temps d'attente moyen de 1 minute

- Le 211 fait un suivi auprès des des personnes vulnérables pour s'assurer qu'elles obtiennent le service dont elles ont besoin
- Le 211 peut compter sur un système d'aide multilingue.



Personne n'est oublié

Impacts financiers

Nous estimons qu'au moins **35 000** appels en information et référence sont logés au 811 et au 911 chaque année.

Avec un coût à l'appel d'environ 60\$ du côté du 811 Info-Social, ces appels généralement plus courts (25%) que les appels moyen du 811 pourraient néanmoins représenter une économie importante aux autres lignes :

525 000 \$

Économies potentielles au 811 et 911

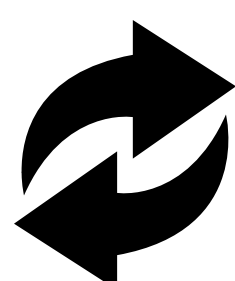
Impact social du 211

1. L'enjeu - Multiplication des sources de données

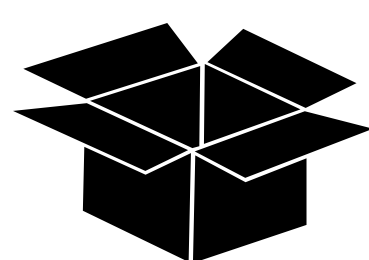
Des dizaines d'agences gouvernementales, de municipalités et d'OBNL tentent de mettre à jour les informations sur les services sociaux et communautaires.

2. La réponse du 211

Un guichet unique d'accès aux données sur les organismes sociaux et communautaires.



Mise à jour en continu par des professionnels



Données ouvertes! Réutilisables par tous les services sociaux et gouvernementaux



Site web convivial permettant la recherche, la cartographie, l'impression et l'exportation.

3. Les impacts du 211

Impacts sociaux

Tous les intervenants sociaux du Québec ont accès aux données à jour sur les services sociocommunautaires dans différents formats



Création de cartographies personnalisées



Création de répertoires PDF à imprimer



Exportation des données pour projets divers

Impacts financiers

Nous estimons qu'au moins **20 projets** par année sont financés par le Gouvernement provincial et comportent un volet de création de cartographie, répertoire ou base de données de recherche à partir de données déjà collectées par le 211.

400 000 \$

Économies potentielles annuelles liées aux données ouvertes du 211

Les piliers du 211

Les maîtres d'oeuvre du 211



Est du Québec

- Premier 211 francophone
- En service depuis 2008
- Plus de 350 000 appels répondus



CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Ouest du Québec

- Plus de 60 ans d'expérience en info-référence
- Gère les lignes Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence et le TéléCounseling

Le réseau des Centraide : partenaire stratégique du 211

- Le 211 est un projet phare pour Centraide
- Le 211 a été déployé au Canada grâce aux démarches de Centraide / United Way auprès du CRTC qui ont permis l'attribution du numéro 211 aux centres d'information et référence en 2001
- Les Centraide sont partenaires financiers du projet 211
- Les Centraide sont responsables du développement provincial du 211



Centraide
Québec,
Chaudière-Appalaches
et Bas-Saint-Laurent



Centraide
du Grand Montréal

Les Municipalités : un soutien indéfectible

Plus de 1,4M \$ investis par les villes de Québec et Lévis

Ces villes investissent depuis 12 ans dans le Service 211.

Plus de 2,7M \$ investis dans le Grand Montréal pour 5 ans

La Communauté métropolitaine de Montréal a entériné une entente (2018-2022) pour déployer le Service 211

Réseau pan canadien 211

- Un réseau de 14 centres offrant le service 211 dans tout le pays
- Les 211 du Canada sont regroupés en réseau à des fins de partage de connaissance et pour développer des solutions innovantes à des enjeux communs, liées aux nouvelles technologies
- Tous les 211 répondent aux mêmes normes de qualité établies par Centraide Canada et InformCanada (regroupement des centres d'information et référence)

Notre demande de financement

Budget prévisionnel¹

Dépenses projetées

Ressources humaines

Administration et gestion	355 175 \$
Communications	108 588 \$
Technologies et innovation	137 998 \$
Services d'information et référence	1 018 017 \$
Services de gestion de données	520 320 \$
<u>Sous-total - Ressources humaines</u>	2 140 098 \$

Ressources matérielles, promotion et formation

Locaux, entretien et matériel de bureau	135 060 \$
Informatique, technologies et téléphonie	115 974 \$
Publicité et promotion	125 000 \$
Formation, certification	6 225 \$
Déplacement et représentation	16 500 \$
Autres	25 000 \$
<u>Sous-total - Ressources matérielles</u>	423 759 \$

Total des dépenses **2 563 857 \$**

Revenus estimés²

Centraide	512 771 \$
Gouvernement du Québec	2 051 085 \$

¹ Basé sur les effectifs prévus dans le cadre d'un déploiement réaliste du service 211 à l'échelle de la province,

² La répartition des revenus est estimée de la façon suivante : Centraide (20%), gouvernement du Québec (80%).



**Le 211 :
pour soutenir le
développement
social du Québec**

