



Rapport d'activité annuel

Communauté métropolitaine de Montréal

Opération du 211
Analyse sociale
Communications
Dépenses

Appuyé par :



Mot de la directrice



Le 28 septembre 2017, le Conseil d'administration de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) donnait son aval au service 211, géré par le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM). Ce projet d'envergure visait à faciliter l'accès aux services, organismes et programmes sociocommunautaires disponibles pour les citoyens du Grand Montréal.

Dès janvier 2018, le site 211 Grand Montréal répertoriant quelque 6 000 ressources a été mis en ligne. Des plus convivial, ce site mis à jour régulièrement permet à tout le monde, en tout temps, de chercher et de trouver la ressource qui lui est nécessaire.

Puis en avril 2018, s'ajoutait le service téléphonique. Près de 4 millions de citoyens du Québec peuvent maintenant joindre facilement et sans délais la ligne téléphonique 2-1-1, 70 heures par semaine soit de 8h à 18h, 7 jours incluant les jours fériés.

Avant de lancer le 211, il nous a fallu convaincre plusieurs acteurs œuvrant sur la scène municipale ou en développement social de la pertinence de ce guichet intégré d'info-référence sociale et de sa place importante comme service de proximité auprès des organismes du milieu sociocommunautaire.

Le bilan est stimulant. En plus d'obtenir l'adhésion des décideurs municipaux et des organismes du milieu, nous avons pu établir de véritables liens de collaboration et miser sur des complémentarités ouvrant la voie à des partenariats gagnants. Ceci, en se donnant de part et d'autre comme priorité commune d'optimiser l'accès aux ressources essentielles au mieux-être des personnes vulnérables et à tous les intervenants qui leur apportent du soutien et ce faisant, favoriser leur participation active au développement de leur communauté. L'impact social du 211 Grand Montréal a déjà pu être démontré. Les décideurs pourront le constater à la lecture des premières données d'analyse sociale tirées des demandes reçues au service 211.

À la fin de cette première année, nous avons trouvé des alliés qui partagent la même vision que nous quant à l'importance de donner rapidement accès aux ressources sociales et communautaires. Ces municipalités qui ont adhéré au projet semblent animées par la conviction qu'il existe une réelle adéquation entre le mieux-être des citoyens, quel que soit leur âge, leur condition sociale ou leur origine et l'amélioration de la vie sociale dans les communautés.

L'appui des villes et des municipalités a été et reste essentiel pour développer le service 211 en s'assurant qu'il répond aux besoins exprimés sur le terrain. Notre plus grand souhait est maintenant que le service 211 implanté et reconnu dans la majorité des municipalités de la CMM puisse non seulement se poursuivre, mais également innover en ajoutant de nouvelles plateformes et en raffinant son outil d'analyse sociale. Chose certaine, à la lecture de ce rapport annuel, on pourra constater que les premiers jalons sont posés...

Pierrette Gagné
Directrice générale

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 Permettre un développement social axé sur les besoins des communautés

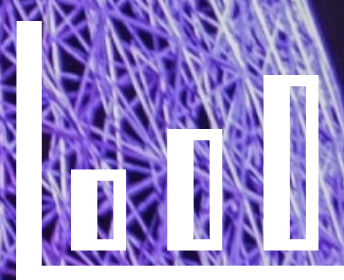
Notre travail



Fournir un service humain d'information et 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 sociocommunautaires et les rendre disponible sur le web



Fournir aux acteurs sociaux des portraits détaillés et interactifs des besoins dans la communauté

Évènements marquants



Mise en ligne et lancement du site 211 pour l'ensemble des 82 villes de la Communauté métropolitaine de Montréal



Lancement du service téléphonique 211 dans toute la Communauté métropolitaine de Montréal en présence des élus de la CMM

Service de l'info-référence

Téléphone et courriels

Faits saillants

- En opération 7 jours sur 7, 8h à 18h, depuis le 1er avril
- 6 nouvelles conseillères au téléphone
- Collaboration et partenariats avec différents services: Fondation Émergence, Agence du Revenu Canada, Juristes à domicile, Service Canada, SOS Violence Conjugale
- Plusieurs formations à l'externe



Équipe de 9
conseillères au
téléphone

Statistiques - avril à décembre 2018

Communications
(appels et courriels)

26 840

Nombre de besoins exprimés

50 392

Nombre de références à des
organismes

74 319

Pour chaque communication au 211 on compte en moyenne près de 2 besoins différents et près de 3 organismes référés

Service de l'info-référence

Téléphone et courriels

Réponses aux appels

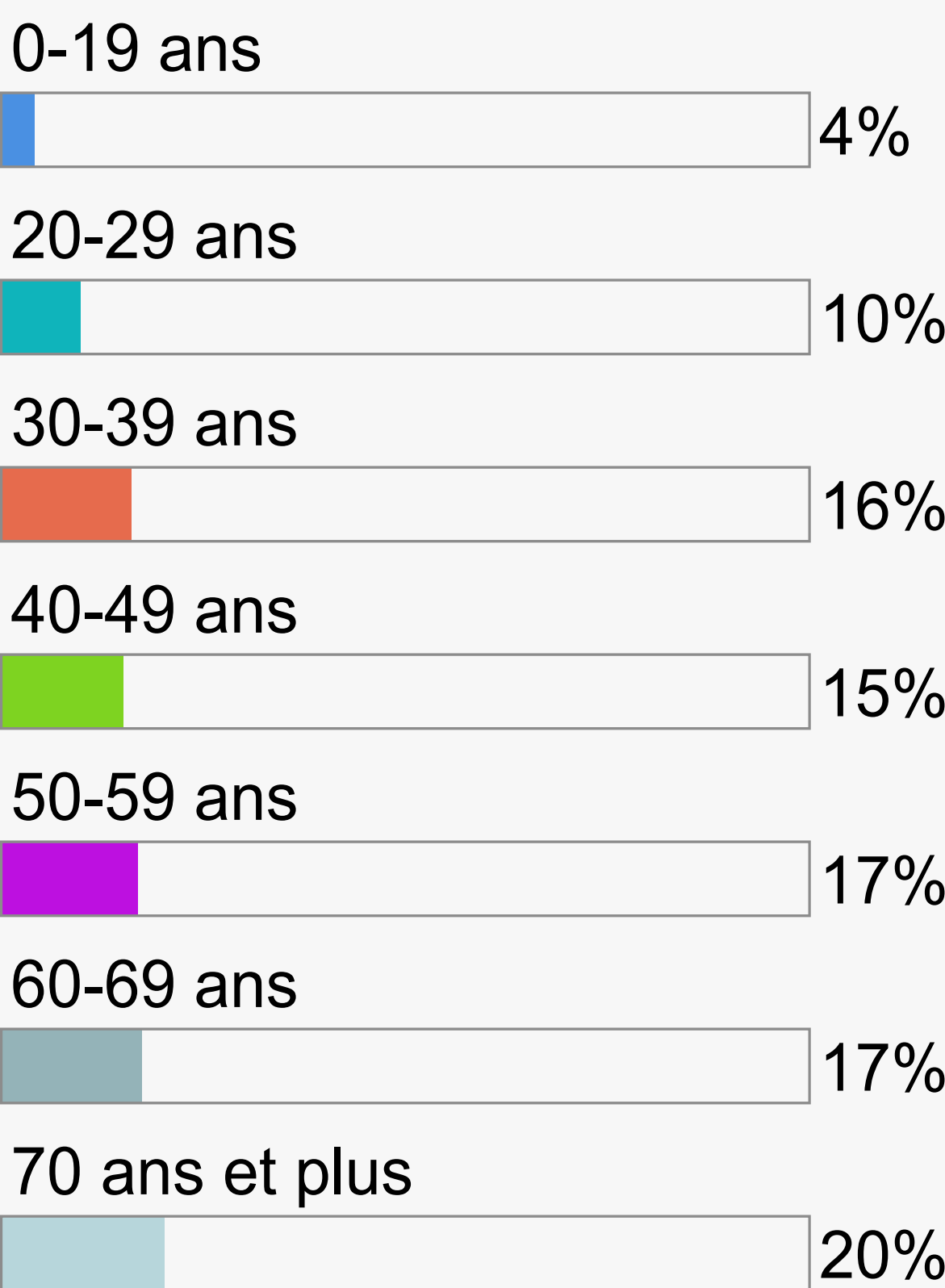
Temps d'attente moyen pour
parler à une conseillère

48 secondes

Durée moyenne des appels

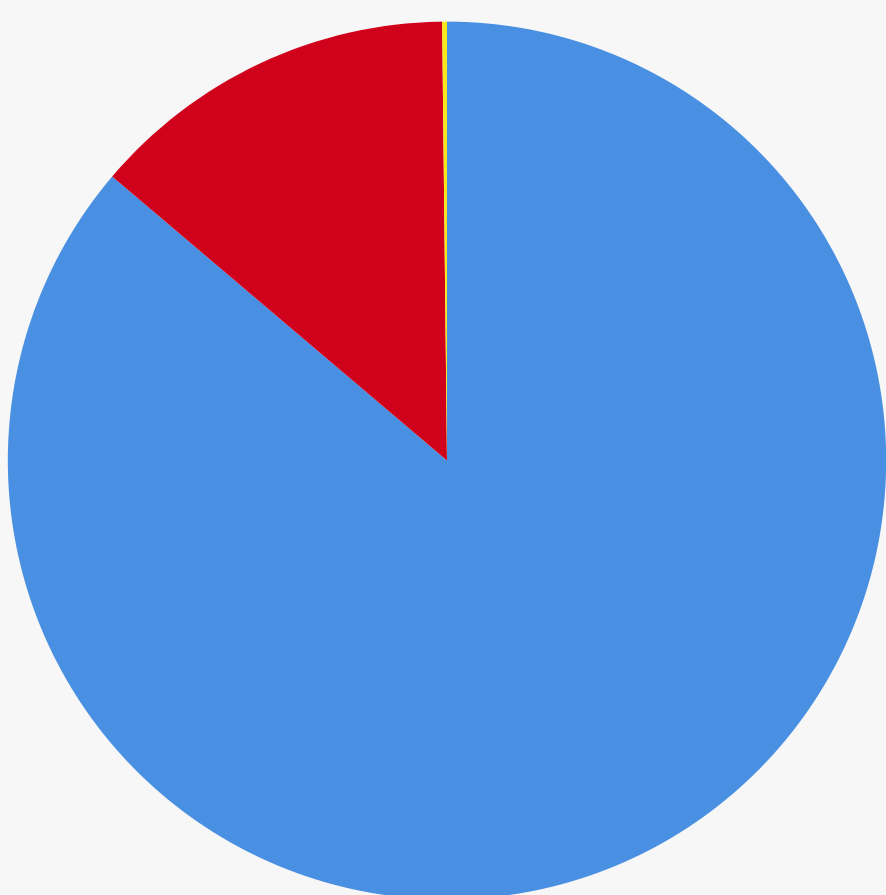
5 min 30 sec

Âge des demandeurs



55% des demandeurs ont plus de 50 ans

Langue de communication



■ Français (86.20%) ■ Anglais (13.62%)
■ Espagnol (0.18%)

Sexe des demandeurs

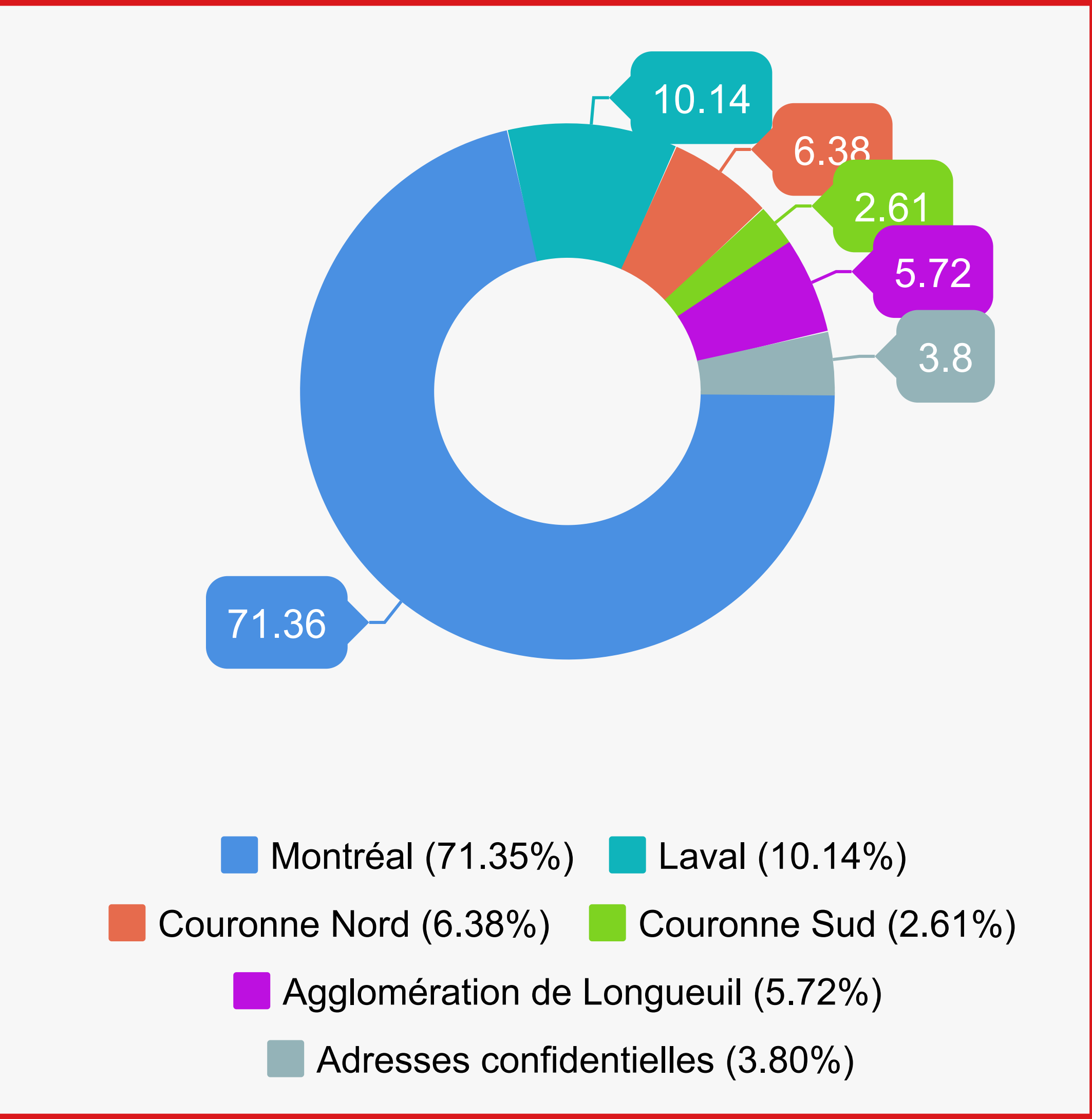


■ Femme (67.53%) ■ Homme (32.47%)

Service de l'info-référence

Téléphone et courriels

Communications par région de la CMM



Région de Montréal - Top 10

Rosemont-La Petite-Patrie	1 677
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	1 662
Ahuntsic-Cartierville	1 309
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	1 307
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	1 237
Ville-Marie	1 183
Montréal-Nord	1 042
Le Plateau-Mont-Royal	913
Le Sud-Ouest	837
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	750

Laval - Top 5

Chomedey	725
Laval-des-Rapides	382
Duvernay	219
Fabreville	216
Vimont	188

Agglomération de Longueuil - Top 5

Longueuil	1 050
Brossard	220
Boucherville	168
Saint-Lambert	71
Saint-Bruno-de-Montarville	36

Couronne Nord - Top 5

Repentigny	656
Terrebonne	214
L'Assomption	160
Mascouche	91
Saint-Eustache	86

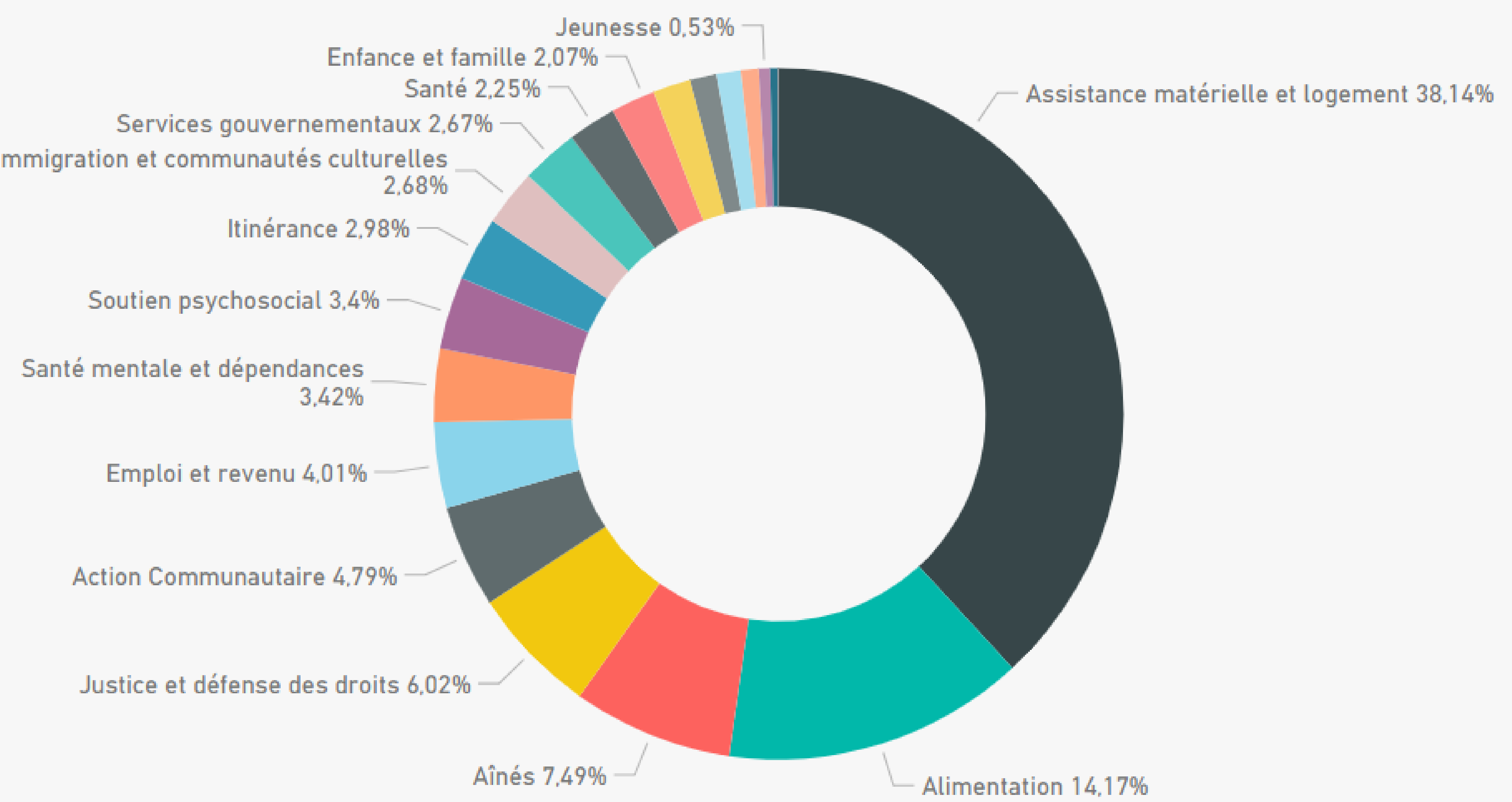
Couronne Sud - Top 5

Châteauguay	79
Vaudreuil-Dorion	65
Chambly	50
Sainte-Catherine	41
Candiac	40

Service de l'info-référence

Téléphone et courriels

Nature des demandes par catégorie



Besoins non comblés - Top 10

Transport-accompagnement	129
Services de déménageurs	91
Aide à domicile	77
Refuges pour les personnes itinérantes	42
Collecte de dons à domicile	41
Déneigement résidentiel	36
Aide financière temporaire	25
Aide alimentaire	24
Soins de relève	20
Groupes de soutien	16

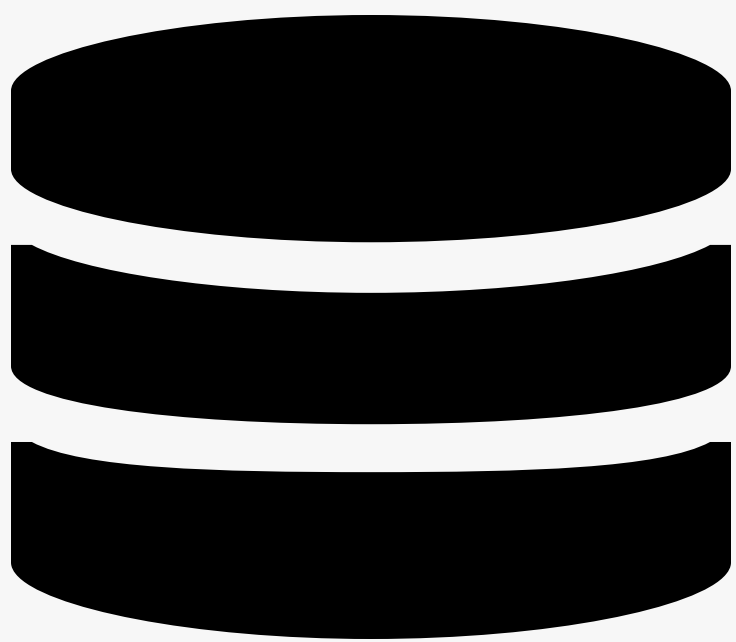
- Un besoin est considéré "non comblé" lorsque aucun service ne peut répondre à la demande de la personne pour l'une des raisons suivantes :
- Le service n'est pas disponible sur le territoire demandé
 - Les conditions d'admission sont non remplies
 - Les coûts sont trop élevés pour la personne
 - L'horaire de service ne convient pas
 - La liste d'attente est complète
 - Barrière linguistique
 - Aucun transport pour la personne

Service web et base de données

www.211qc.ca

Faits saillants

- 100% des fiches d'organismes ont été mises à jour en 2018
- Ajout de 296 nouveaux organismes
- Ajout de nouvelles fonctionnalités sur le site web pour la géolocalisation et la recherche d'organismes desservant une communauté.



Base de données de
plus de 6 000
ressources

Statistiques web - janvier à décembre 2018

Sessions web (visites)

444 249

Nombre d'utilisateurs

330 163

Pages vues

1 190 763

▲ 161 %

Augmentation du nombre de sessions par rapport à 2017, alors que le site était déployé pour 65% de la population de la CMM

Service web et base de données

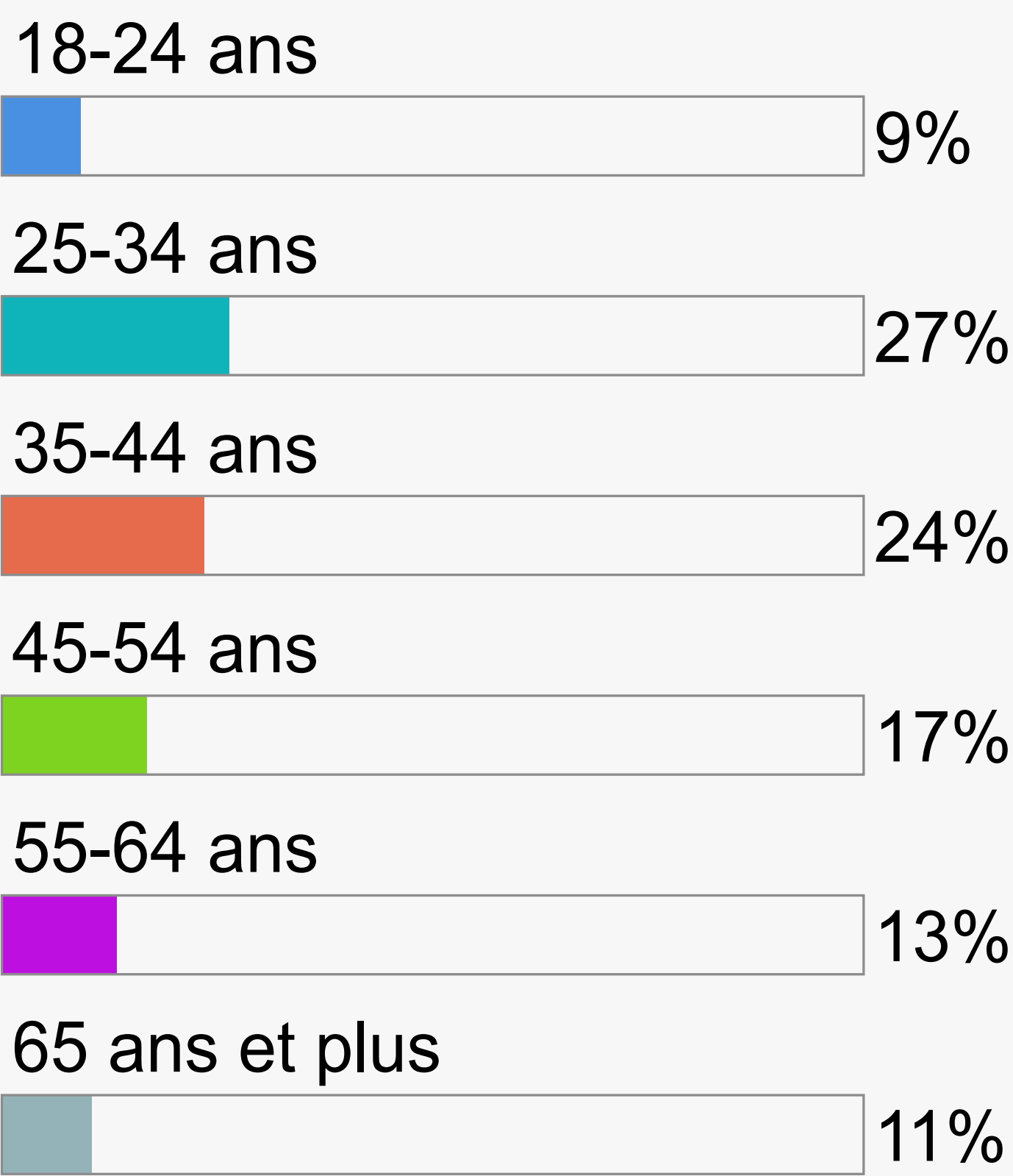
www.211qc.ca

Taux de disponibilité du site web

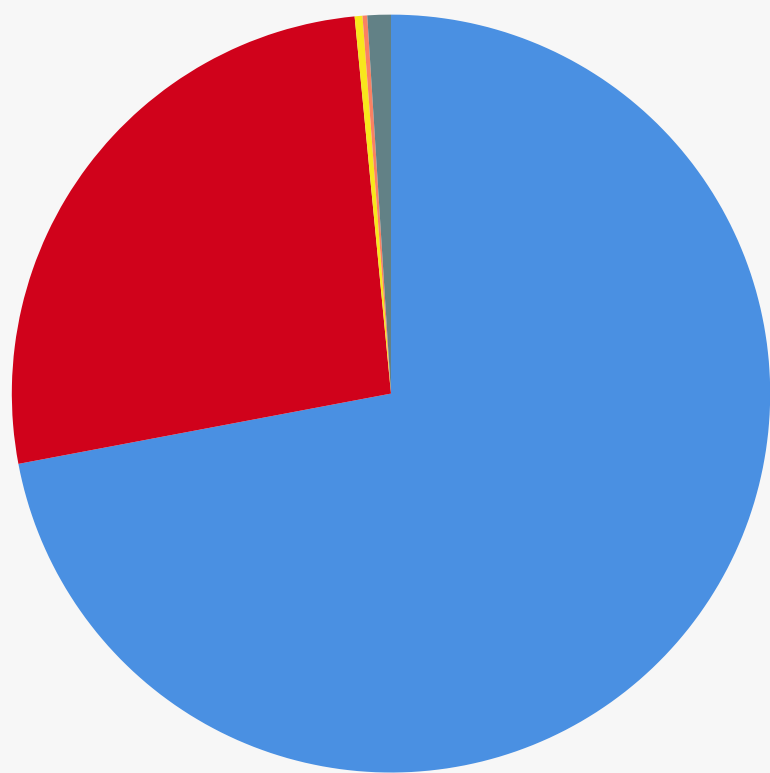
Pourcentage de temps durant lequel le site était disponible.
(uptime)



Âge des demandeurs - Web



Langue de communication - Web



Français (72.03%) Anglais (26.44%)
Espagnol (0.33%) Chinois (0.20%)
Autres (1%)

Sexe des demandeurs - Web



Femme (65.29%) Homme (34.71%)

Communications

Conférence de presse et relations publiques

- Préparation des pochettes de presse pour les médias et les maires de la CMM
- Sollicitation et organisation d'entrevues
- Appui aux municipalités pour leurs campagnes de communication sur le 211
- Infolettre aux organismes
- Campagne sur les réseaux sociaux
- Transmission de la trousse de communications aux responsables du développement social des villes de la CMM
- Rencontres d'environ 150 organismes depuis avril 2018
- Promotion du 211 dans plusieurs salons.



Lancement du 211 à la CMM

Affichage et campagnes publicitaires

- Autobus, abribus et panobus
- Campagnes d'affichage dans le métro
- Magazines: Senior Times, Le Bel âge
- Publicité dans les hebdomadaires régionaux
- Nouveaux visuels sur le site 211.

Autres

- Création d'une trousse d'outils promotionnels disponible en ligne: 211qc.ca/a-propos/communication
- Campagne sur les réseaux sociaux
- Publicité Google Adwords

211 Grand Montréal

BESOIN DE SOUTIEN? APPELEZ-NOUS!

2-1-1 **211qc.ca**

Pour parler à une conseillère 8 h à 18 h, 7 j / 7 • Plus de 5000 organismes

Aide alimentaire ou matérielle • Logement • Soutien aux aînés
Soutien aux familles et aux nouveaux arrivants • Ou tout autre besoin social
Couronne Nord • Couronne Sud • Île de Montréal

Géré par :

Partenaires :

Publicité 211 sur les journaux

Rapport financier

1er Janvier au 31 décembre 2018

Dépenses

Ressources humaines

Gestion	172 368 \$
Communications et relations communautaires	103 358 \$
Services web et analyse sociale	32 257 \$
Services aux appelants	511 544 \$

Ressources matérielles, promotion et formation

Locaux et entretien	95 398 \$
Informatique et système téléphonique	43 780 \$
Publicité et promotion	115 678 \$
Formation, certification	12 126 \$
Autres	23 220 \$

Total des dépenses	1 109 728 \$
--------------------	--------------

Revenus

Centraide du Grand Montréal	221 946 \$
Communauté métropolitaine de Montréal	499 378 \$
Gouvernement du Québec	388 405 \$

Total des revenus	1 109 728 \$
-------------------	--------------

Résultat net	0 \$
--------------	------

Rapport d'activité annuel



©Centre de Référence du Grand Montréal 2019

3155 rue Hochelaga, bureau 101
Montréal, H1W 1G4

514 527-1388
www.211qc.ca

