

Présentation du service 211 et de son déploiement au Québec



Financement du déploiement: 

Partenaire:  **Centraide**



Répertoire en ligne

Site web adaptatif multiplateforme lancé en novembre.

Base de données: Actuellement : plus de 7 000 organismes et programmes.

Avec le déploiement : 10 000 ressources.



Téléphone et clavardage

7 jours sur 7

Numéro 211 pour le moment dans les régions du 211 Grand Montréal et 211 Québec et Chaudière-Appalaches. Disponible partout dès décembre 2020.

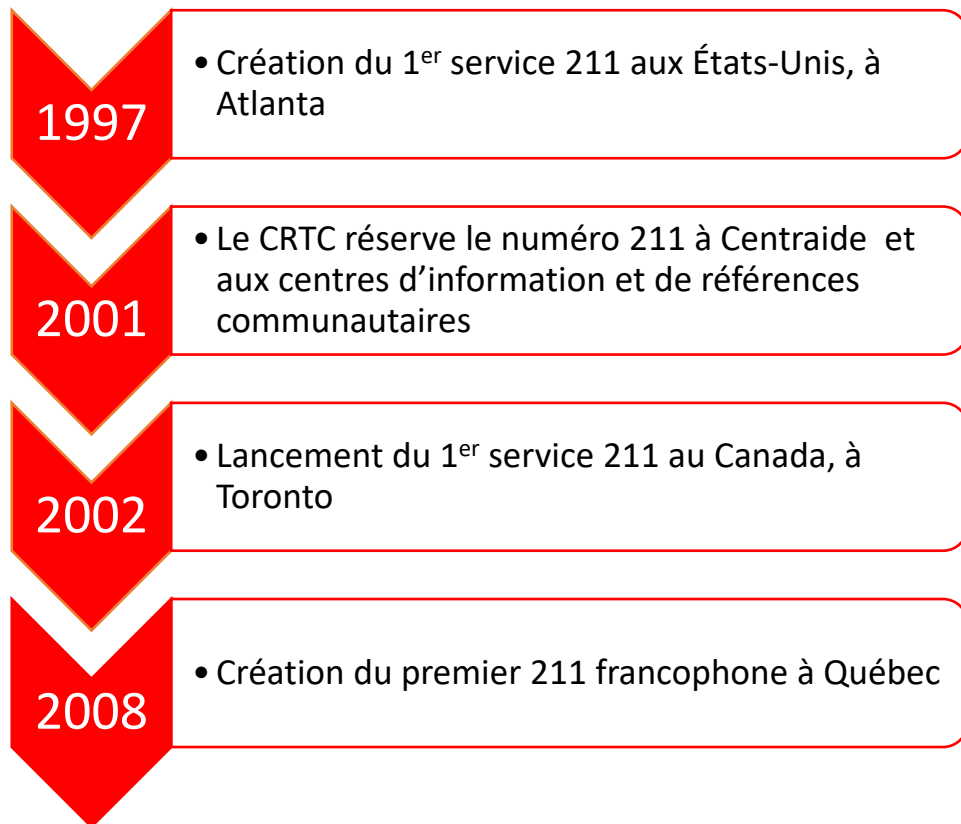
Clavardage partout au Québec dès décembre 2020.



Analyse sociale

Rapports statistiques sur les besoins
comblés et non comblés





- 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.
- Le Centre de Référence du Grand Montréal gère le 211 Grand Montréal depuis janvier 2018.



- 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.



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



GESTIONNAIRES DU SERVICE 211 AU QUÉBEC



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
- 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^{er} 211 au Québec.



2-1-1



211qc.ca

Population en général. Tout citoyen ayant besoin d'une ressource sociale.



Clientèles spécifiques: familles à faible revenu, proches-aidants, aînés, personnes handicapées, personnes immigrantes, etc.

Intervenants communautaires et travailleurs des milieux de la santé et des services sociaux.

Élus : outil d'analyse sociale.

COVID-19 : tout individu peut vivre un bouleversement et avoir besoin d'appui social sans aucune connaissance des réseaux sociocommunautaires.

Le 211 est là pour guider les citoyens vers les ressources appropriées et proches de chez eux.



« Centraide Canada a mis sur pied le service 211 pour aider les gens, en particulier les plus vulnérables, à trouver de l'information sur les services communautaires offerts et l'aide dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. », Dan Clément, président-directeur général.



Centraide est fier d'être un partenaire fondateur du 211 au Canada, qu'il finance et soutient, permettant à toutes les collectivités de bénéficier du service.

- **Permettre un accès simplifié et rapide à de l'aide sociale** avec un numéro à trois chiffres facile à retenir, idéal pour les citoyens autant que les organismes communautaires, les collectivités, les travailleurs de la santé et des services sociaux, etc.
- **Rendre disponible une base de données exhaustive**, rigoureusement mise à jour, accessible en ligne en tout temps par les citoyens, les organismes sociaux, les élus...
- **Accéder, partager et utiliser une collecte de données** des appels reçus, permettant l'analyse des besoins communautaires comblés et non-comblés au Canada, par province, région, MRC... Ceci permet une mise en action des acteurs sociocommunautaires et des différents paliers d'élus pour assurer un financement et une priorisation des besoins en ligne sur ceux des citoyens.



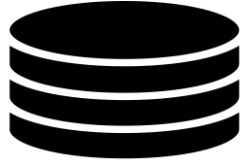


Déploiement provincial:

5 besoins prioritaires d'ici au 31 mars 2021

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





Base de données

Au déploiement provincial, plus de 10 000 organismes et programmes

- ✓ Équipe de recherchistes à temps plein
- ✓ Révision annuelle de chaque fiche en collaboration avec les organismes
 - Envoi des fiches à partir de la base de données
 - Suivi soutenu auprès des organismes
- ✓ Mises à jour saisonnières (ex: cliniques d'impôts, paniers de Noël, fournitures scolaires)
- ✓ Mises à jour partielles partant de différents canaux (ex: appelants, revue de presse)
- ✓ Ajouts réguliers d'organismes basés sur une Politique d'inclusion et d'exclusion
- ✓ Normes de saisie de données rigoureuses

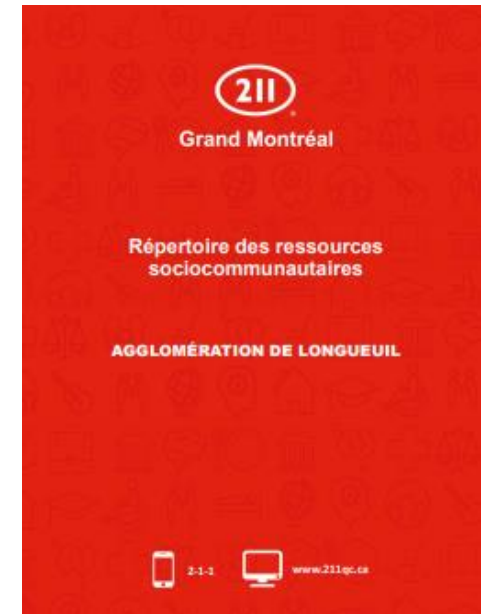




Répertoire en ligne

Site web adaptatif multiplateforme

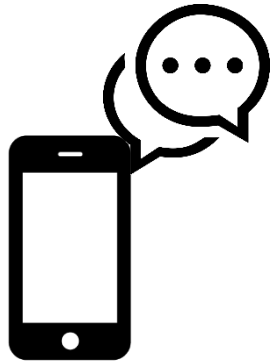
- Géolocalisation des organismes
- Site entièrement bilingue
- Recherche par nom d'organisme, mots-clés, catégories de service
- Visualisation des résultats sur la carte ou en format liste
- Fiche détaillée des services pour chaque organisme
- Répertoire en format PDF à télécharger pour chaque agglomération/MRC/arrondissement



2-1-1



211qc.ca



Téléphone et clavardage

7 jours sur 7, 365 jours par année

Gratuit

Confidentiel

Aide multilingue



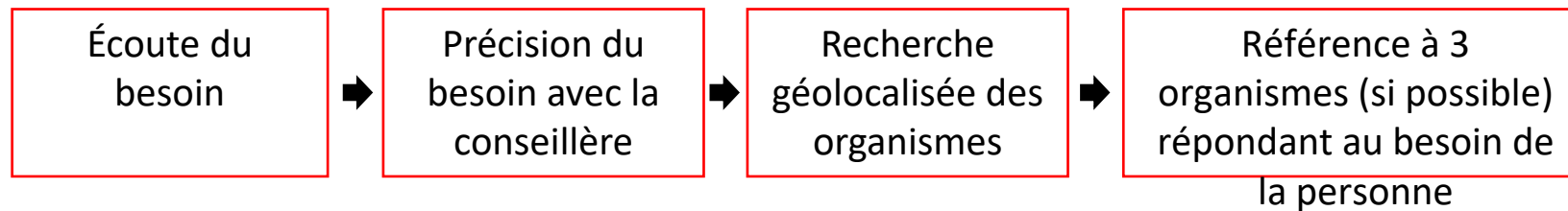
200 langues
grâce au
service
d'interprète
par
téléphone

Temps moyen
d'attente



Moins de 1 minute

Réponse au besoin





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
- <https://www.211qc.ca/donnees/covid-19>

