



Colloque sur la sécurité civile 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





Répertoire en ligne

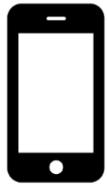
6 000 ressources mises à jour en continu

Bilingue

Adapté aux différents appareils

Géolocalisation

Répertoires PDF personnalisés



Téléphone

7 jours sur 7, 8 h à 18 h

200 langues

Temps d'attente moyen : 1 minute

Durée moyenne des appels : 6 minutes



Clavardage

Lundi au vendredi 8 h à 18 h

Samedi et dimanche 8 h à 15 h 30



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**

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

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

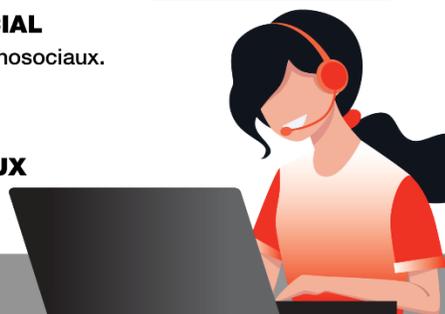
911 URGENGE IMMÉDIATE
Appel vers les services de secours.

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)**



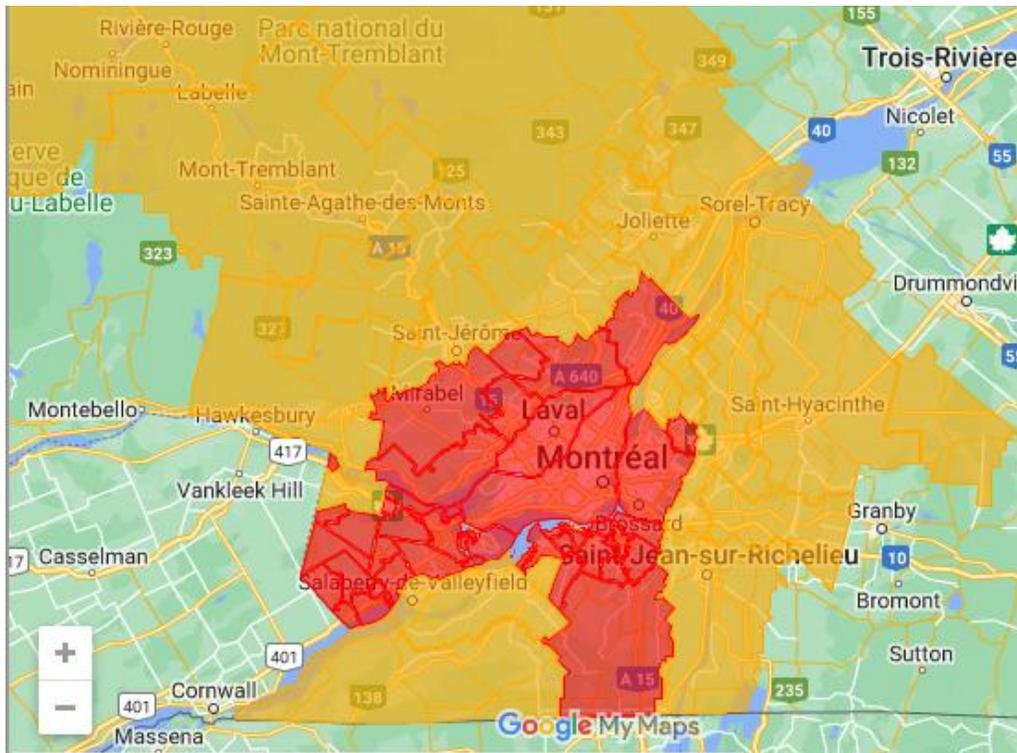
Collaborations avec les organismes pour la prise en charge des personnes en crise ou vulnérables

Service d'aide en situation
de crise suicidaire
1 866 APPELLE
1 866 277-3553
24 h / 7 jours
Rapide, confidentiel et sans frais!

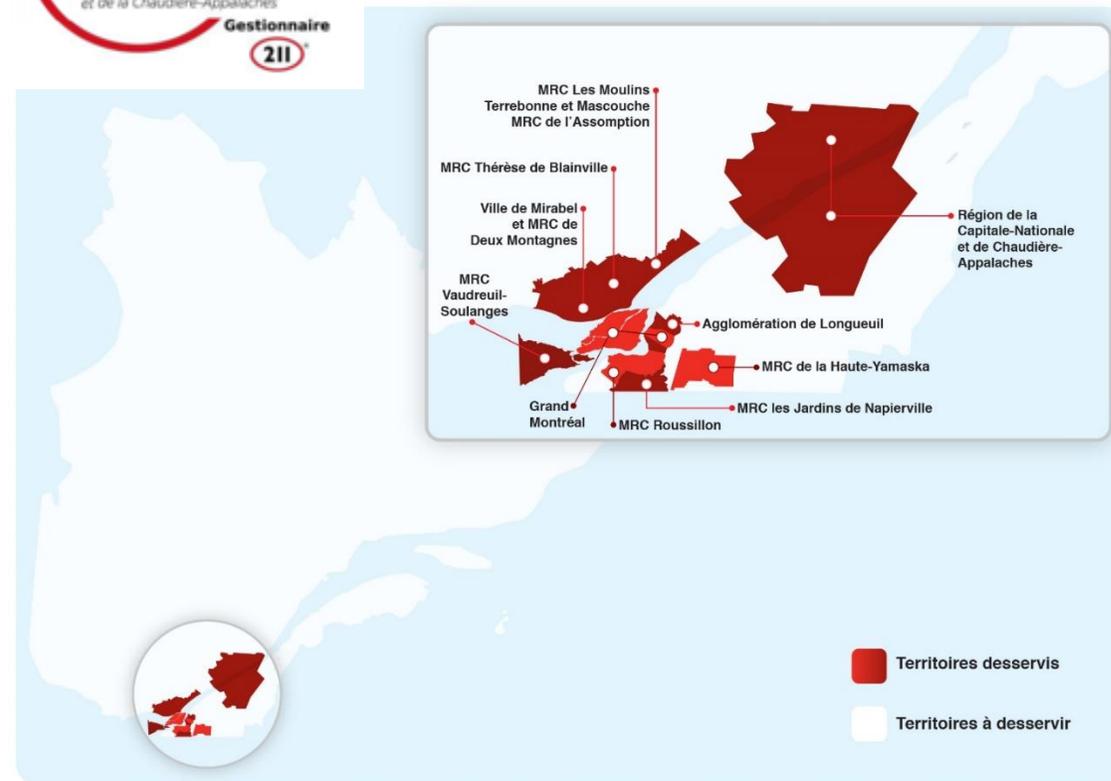
SOS
VIOLENCE
CONJUGALE

itmav
Initiatives de travail de milieu
auprès des aînés vulnérables





Pour les détails : www.211qc.ca/a-propos



www.211quebecregions.ca/a-propos



2-1-1



www.211qc.ca

Politique régionale de développement social de Laval :

- Démarche régionale intersectorielle et multiréseau (amorcée en 2015)
- Gouvernance partagée

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





Un comité de pilotage composé d'une trentaine de partenaires a piloté l'élaboration de la Politique régionale de développement social et de son plan d'action.



2-1-1



www.211qc.ca



Mise en place d'un comité de coordination régional 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



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





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
- Ensembles d'isolement
- Épicerie ambulante
- Soutien au nettoyage



Projets-pilotes vers la pérennisation :

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

Vers un plan de rétablissement :

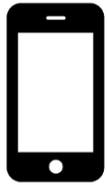
- Poursuivre la concertation
- Intégration aux planifications régionales



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 ayant obtenu un résultat positif à la COVID-19 ayant besoin d'un soutien à l'isolement
- ✓ Collaboration avec l'OMH de Laval pour la pénurie de logements





Téléphone

7 jours sur 7, 8 h à 18 h



Clavardage

Lundi au vendredi 8 h à 18 h

Samedi et dimanche 8 h à 15 h 30



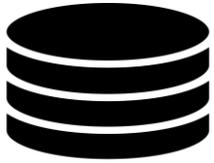
- ✓ Numéro facile à communiquer pour diriger les demandes d'informations
- ✓ Équipe de 10 conseillers(-ères) prête à se mobiliser
- ✓ Téléphonie IP et formation en ligne pour un recrutement rapide de renfort
- ✓ Accès en quelques minutes à un service d'interprétariat en 200 langues
- ✓ Possibilité d'offrir des suivis à des populations ciblées



2-1-1



211qc.ca



Base de données active

6 000 ressources

- ✓ Équipe de 5 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
 - ✓ Géolocalisation : organismes situés ou desservant le territoire
 - ✓ Multiplateforme : s'adapte sur vos cellulaires
 - ✓ Répertoires personnalisés 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

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

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 sociocommunautaires de proximité

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 sociocommunautaires.

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.

211 Grand Montréal

2-1-1 211qc.ca

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

NEED HELP? DIAL THE RIGHT NUMBER.

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



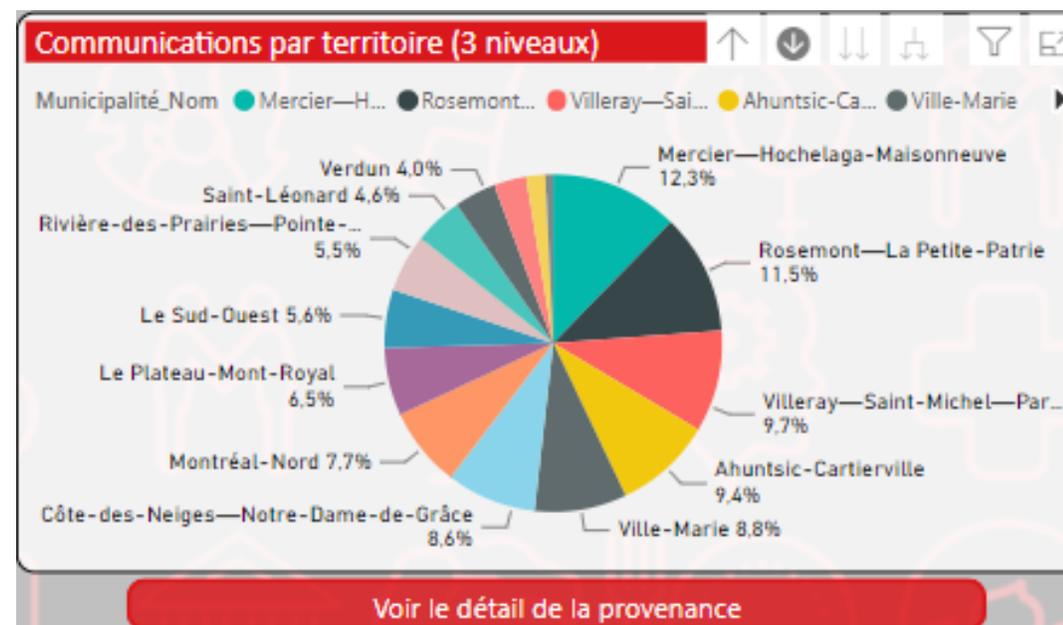
Analyse sociale

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 :

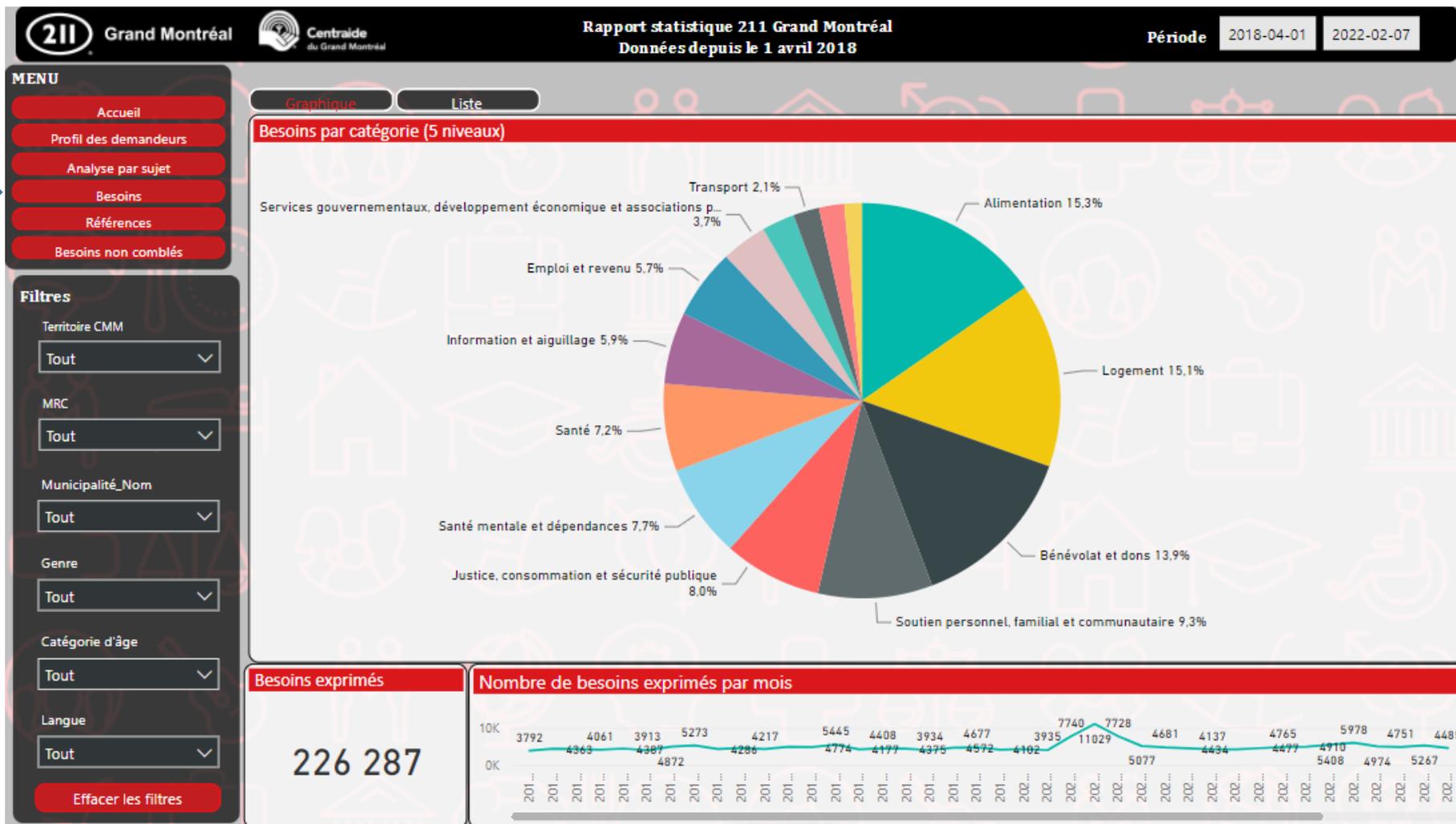
<https://www.211qc.ca/donnees>



2-1-1



211qc.ca



Besoins exprimés

226 287

Nombre de besoins exprimés par mois

Mois	Nombre de besoins exprimés
2018-04	3792
2018-05	4363
2018-06	4061
2018-07	4387
2018-08	3913
2018-09	4872
2018-10	5273
2018-11	4286
2018-12	4217
2019-01	4774
2019-02	5445
2019-03	4408
2019-04	4177
2019-05	4375
2019-06	4677
2019-07	4572
2019-08	4102
2019-09	3935
2019-10	7740
2019-11	11029
2019-12	7728
2020-01	5077
2020-02	4681
2020-03	4137
2020-04	4434
2020-05	4765
2020-06	4477
2020-07	4910
2020-08	5408
2020-09	5978
2020-10	4974
2020-11	4751
2020-12	5267
2021-01	4485

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

Filtres

Territoire CMM

Tout

MRC

Tout

Municipalité_Nom

Tout

Genre

Tout

Catégorie d'âge

Tout

Langue

Tout

Effacer les filtres

Références
405 441

Organismes distincts référés
5 994

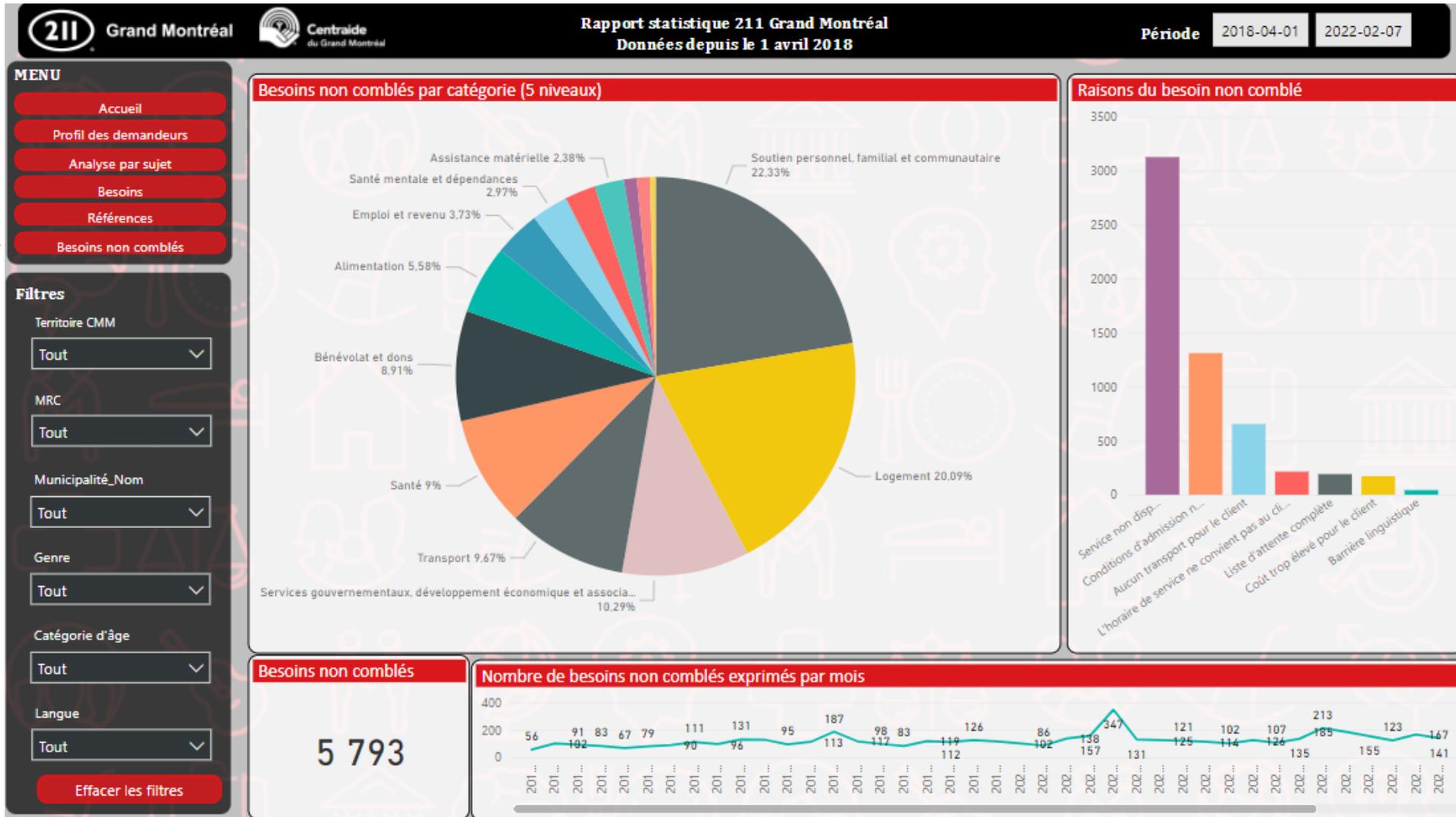
Rechercher un organisme

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
Total	405441

2-1-1

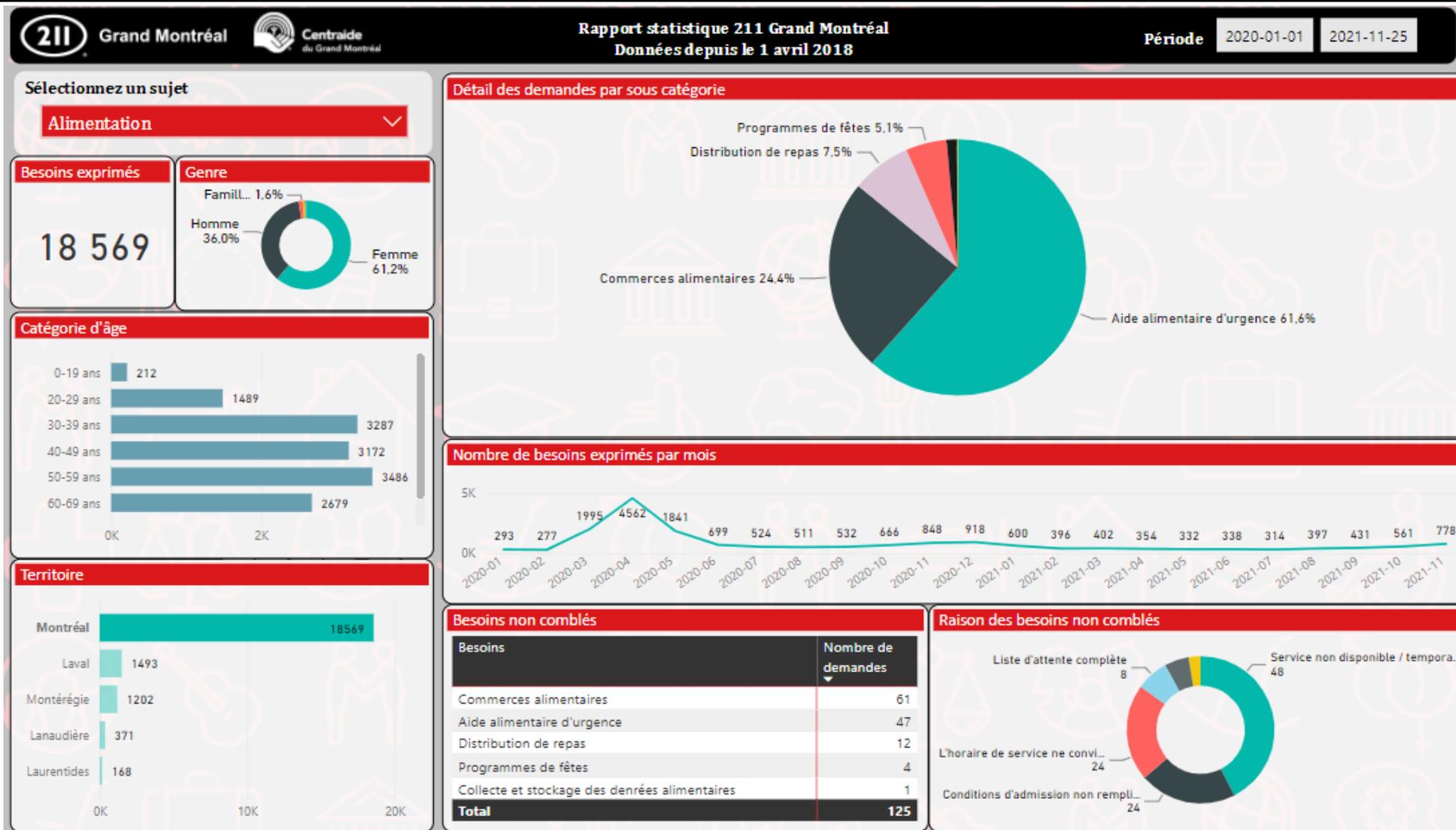
211qc.ca



2-1-1

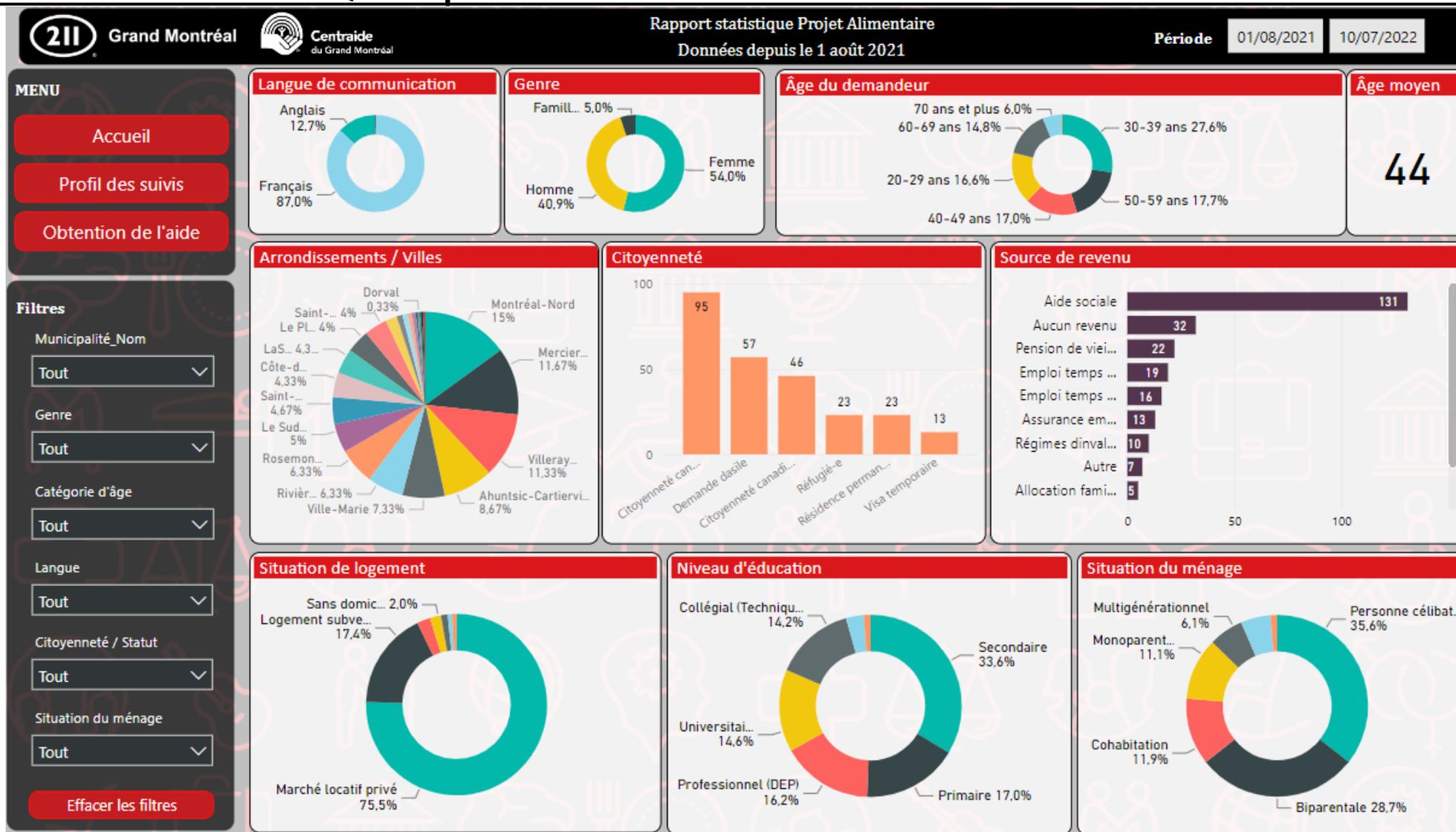


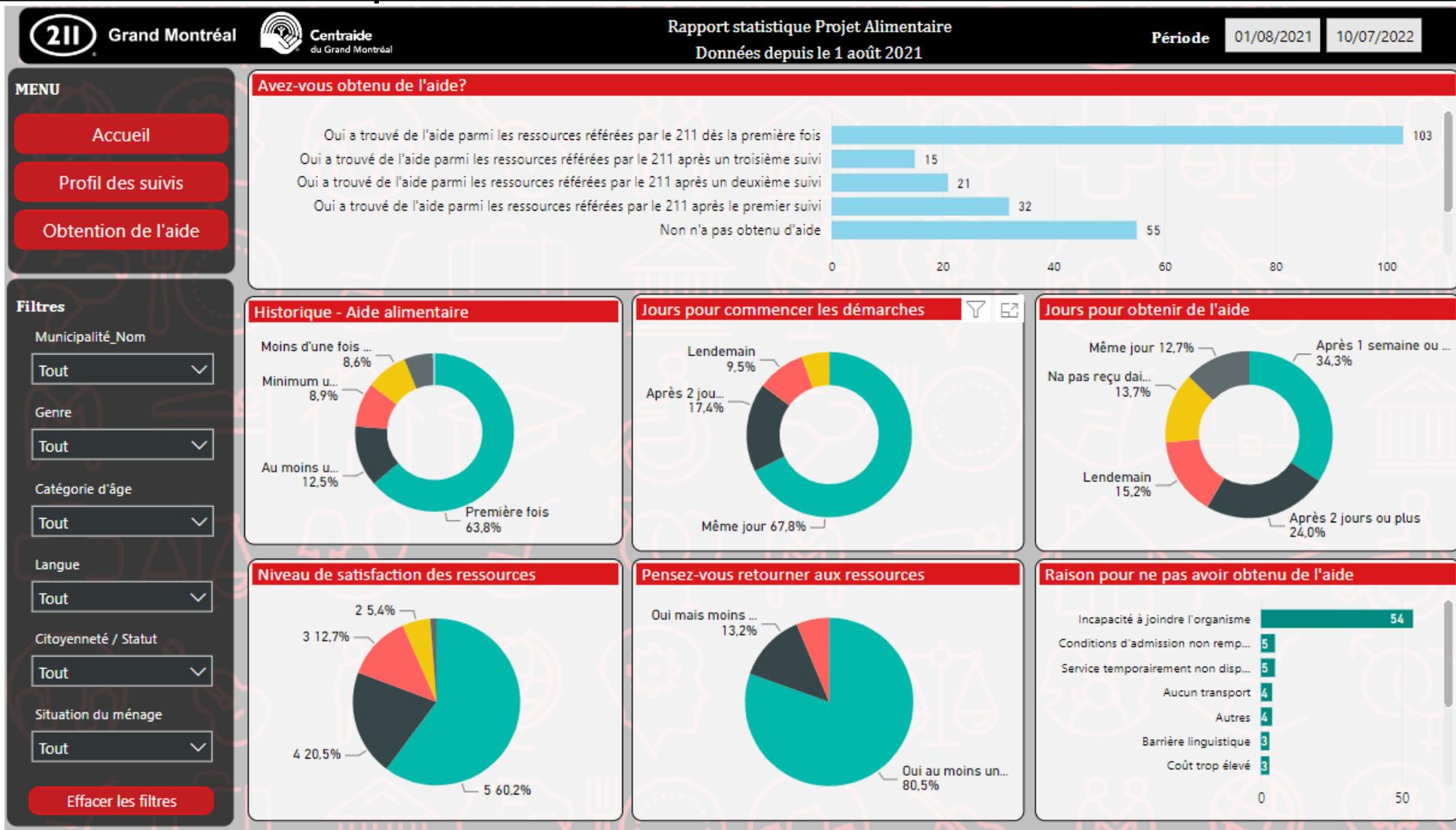
211qc.ca



2-1-1

211qc.ca





Merci!



2-1-1



211qc.ca

Mises à jour des organismes

Équipe de recherchistes : edition@211qc.ca

Matériel promotionnel et communications

Directrice des communications : lucie.kechichian@info-reference.qc.ca

Partenariats

Directrice 211 et partenariats : brigitte.gagnon@211qc.ca

Accès au service téléphonique 211 (problèmes de routage)

Directeur technologie et analyse sociale : mathieu.chaurette@211qc.ca

Informations nécessaires à transmettre :

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

