



**GATINEAU
POUR
LA
VIE**



Faits saillants de l'évolution de l'implantation du service 211 à Gatineau et stratégie de communication 2025

Objectifs de présentation: information

Service des loisirs, des sports et du
développement des communautés et
Centraide Outaouais

Commission Gatineau, Ville en santé –
Séance publique 2025-03-13



Objectifs

- Présenter les faits saillants de l'évolution de l'implantation du service 211 à partir du rapport d'impact 2024, produit par le Centre de Référence du Grand Montréal.
- Informer les membres de la Commission Gatineau, Ville en santé de la stratégie de communication pour promouvoir le services au courant de l'année 2025



Mise en contexte

Le 211 à Gatineau c'est ...



- ✓ Un service:
 - ❖ d'information et de référence qui oriente les citoyens vers les services sociocommunautaires locaux en fonction de leurs besoins (répertoire en ligne de près de 600 ressources)
 - ❖ Gratuit et confidentiel
 - ❖ Accessible en tout temps au 211qc.ca, par téléphone ou clavardage, 7 jours sur 7, ***et maintenant 24h sur 24!**
 - ❖ Offert dans plus de 200 langues
- ✓ Un numéro court et utile important à retenir!
- ✓ Un outil d'analyse sociale basé sur les appels et clavardages répondus



Mise en contexte

Portrait de la collaboration



La Ville de Gatineau et Centraide Outaouais collaborent depuis l'été 2023 afin d'offrir le service 211 aux résidents de Gatineau en partenariat avec le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) comme fournisseur de service.

Ce service est complémentaire aux lignes 311 et 811 permettant de diriger la population vers les bonnes ressources.

Un protocole d'entente a été signé jusqu'en 2026.



Faits saillants du rapport d'impact 2024

Préparé par le Centre de Référence du Grand Montréal pour la Ville de Gatineau et Centraide

Utilisation du service 211 entre 2023 et 2024

Indicateurs	2023	2024
Nombres de communications	441	1012
Appels	434	981
Clavardage	7	31
Besoins exprimés	608	1571
Références données	860	2 255
Organismes référés	236	389
Temps d'attente moyen	2 min. 8 sec.	1 min. 48 sec.
Durée moyenne des appels	7 min. 49 sec.	7 min. 49 sec.

**Données couvrant la période des mois de juillet à décembre 2023*



Faits saillants du rapport d'impact 2024

Préparé par le Centre de Référence du Grand Montréal pour la Ville de Gatineau et Centraide

Profil des usagers du service 211 entre 2023 et 2024

Caractéristiques	Profils	2023*	2024
Sexe	Femmes	47%	56%
	Hommes	46%	34%
	Autres	1%	1%
Regroupement d'individus	Groupe ou familles	6%	9%
Langue d'usage	Français	88%	84,6%
	Anglais	12%	14,9%
Âges	50 ans et +	63%	68%
	70 ans et +	16%	20%

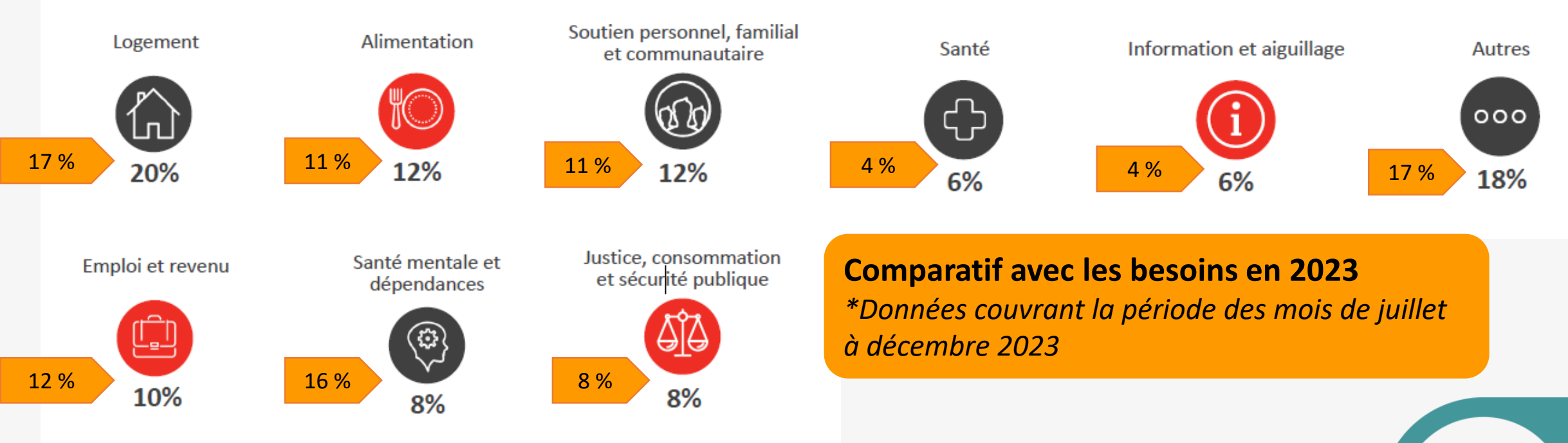
**Données couvrant la période des mois de juillet à décembre 2023*



Faits saillants du rapport d'impact 2024

Préparé par le Centre de Référence du Grand Montréal pour la Ville de Gatineau et Centraide

Principaux besoins exprimés au 211 en 2024



Stratégie de communication

La stratégie annuelle de communication entourant le service 211

Pourquoi?

- ❖ L'information sur les services communautaires, publics et parapublics n'est pas bien connue et répertoriées.
- ❖ Les outils de communication ne sont pas toujours adaptés aux capacités et aux besoins des familles, des aînées et des personnes handicapées.
- ❖ Les initiatives municipales visant les familles, les aînées et les personnes handicapées ne sont pas toujours bien connues.

Mise en œuvre de l'action 5.1. du *Plan d'action intégré 2022-2026 - familles, aînées et personnes handicapées*

**BIEN
INFORMER**



Développer une stratégie de diffusion et des outils de communication variés et inclusifs, en langage simple et clair, afin de promouvoir les différents services, programmes, actions et activités.

Campagne de promotion 2025 du service 211

1. **Panneaux publicitaire dans les autobus de la STO** – printemps et automne
2. **Télé et web:** publicité Web, publications sur les médias sociaux & capsules vidéo de 15 secondes, diffusées pour répondre à des besoins spécifiques lors des 3 périodes avec le plus haut taux d'appels au 211, dont :
 - L'isolement social – mars à avril
 - La rentrée scolaire – septembre à octobre
 - L'aide alimentaire d'urgence – octobre à décembre
3. **Outils graphiques:** Affiches, bandeau signatures, aimants à frigo, etc.
4. **Pages Web:** Mise à jour de la page sur les numéro courts et utiles & ajout à celle d'Ado Gatineau



Les messages pour rejoindre les gatinoises et les gatinois...

Messages généraux

- Parce qu'un jour ou l'autre, on a tous besoin d'un coup de pouce!
- À Gatineau, le 211 est là pour vous connecter au service dont vous avez besoin

Période	Messages spécifiques
Fév. - Mars	Vous vous sentez seul et aimeriez accéder à des services dans votre communauté? À Gatineau, le 211 est là pour vous assister.
Sept. - Oct.	La rentrée scolaire est difficile, consultez le 211 pour savoir quelle ressource s'offre aux familles à Gatineau.
Oct. - Nov.	Pour connaître l'aide alimentaire d'urgence à Gatineau, consultez le 211.

Public cible:

1. Les personnes vulnérables (personnes handicapées, nouveaux arrivants, etc.)
2. Les aînés
3. Les intervenants scolaires (pour atteindre les familles vulnérables)



Stratégie d'activation dans le milieu

Comment améliorer la connaissance du service 211 et son utilisation à Gatineau?

Affichage dans les lieux publics (centres de services, bibliothèques, centres communautaires, piscines, arénas, etc.)

Ciblage des organismes en fonction des messages spécifiques, pour:

- Participer à la campagne et à distribuer / afficher les outils graphiques produits
- Soutenir la campagne en ajoutant un bandeau de signature dans leurs communications

Réaliser et promouvoir une capsule vidéo s'adressant au personnel de soutien scolaire

Tenue de kiosques lors d'événements public:

- ✓ le Salon mon avenir m'appartient,
- ✓ le Rendez-vous vieillissement en santé,
- ✓ la journée régionale de loisir des personnes handicapées,
- ✓ le Grand rendez-vous des aînés,
- ✓ le Salon Fadoq distinction 50+, etc.



Témoignages des usagers et usagères du service 211



Femme de 70 ans qui cherche des services d'aide au magasinage

J'appelle depuis longtemps au 211 et je suis satisfaite à 100 milles à l'heure. Vous êtes fiables et importants, même pour des personnes plus jeunes que moi. Continuez votre beau travail.



Une femme référée par un membre de sa famille qui appelle parce qu'elle a des difficultés financières et a besoin d'aide alimentaire

C'est la première fois que j'appelle. Vous me réchauffez le cœur et me donnez de l'espoir. Merci pour votre gentillesse

Témoignages des usagers et usagères du service 211



Qu'en pensez-vous?

Merci