

Améliorer et développer le réseau 211 pancanadien Garantir l'accès aux services par l'infrastructure sociale

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, les infrastructures de services sociaux du Canada se sont mobilisées pour venir en aide aux membres des communautés marginalisées, alors que les inégalités se creusent. Les investissements d'urgence du gouvernement dans les services communautaires ont été essentiels pour garantir l'accès aux services et s'assurer que tous les résidents du Canada reçoivent l'aide dont ils ont besoin. **Au cœur du réseau des services sociaux se trouve une infrastructure sociale vitale qui dirige les gens vers ces mêmes services, quel que soit l'endroit où ils vivent — le 211.**

Le 211 est la principale source d'information sur les services gouvernementaux et sur les services sociaux et de santé communautaires au Canada. Lorsque les gens composent le 2-1-1, on les aide à s'y retrouver facilement et rapidement dans le réseau complexe des services sociaux, jour et nuit, dans plus de 150 langues. Service multicanal, le 211 est offert en ligne, par clavardage et par messagerie texte. Le 211 tient une base de données sur l'ensemble des services gouvernementaux, des services sociaux et de santé non cliniques, et les conseillers du 211 aiguillent les appelants rapidement et efficacement, quelle que soit la difficulté. Les services 211 sont personnalisés; les conseillers sont formés pour écouter attentivement les appelants et trouver les services qui répondent à leurs besoins, souvent en les dirigeant vers de multiples formes de soutien, qu'il soit question d'aide financière, de problèmes de santé, d'insécurité alimentaire, de logement, de violence fondée sur le sexe ou de santé mentale.

Avec le soutien du gouvernement du Canada, par le biais d'Emploi et Développement social Canada, le 211 est maintenant offert à tous les résidents du Canada jusqu'au 31 mars 2021. Cet investissement judicieux a permis de faire en sorte que les Canadiens ont accès à des informations à jour sur les mesures de soutien et les services offerts pour les aider durant la pandémie de COVID-19. L'investissement du fédéral a permis au 211 d'élargir l'accès à ses services pour les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador, du Nouveau-Brunswick, des régions rurales du Québec, du Manitoba, du Nunavut, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon.

Depuis mars 2020, les appels au 211 ont augmenté de 30 % par rapport à 2019 et le volume d'appels reste élevé alors que la pandémie se poursuit, que les mesures de confinement régionales s'arrêtent et reprennent et que des variants préoccupants de COVID-19 sont détectés au sein de communautés urbaines et rurales partout au pays. Face à la COVID-19, le 211 constitue le véhicule idéal pour offrir des services d'information et d'aiguillage vers les mesures d'aide et les programmes spécifiques à la pandémie. Il est aussi particulièrement utile pour réduire la pression sur les lignes d'information et de santé fédérales et régionales, en communiquant des informations actualisées sur l'évolution des directives de santé publique tout aiguillant les appelants vers les autres services dont ils ont besoin. Le gouvernement peut également mettre à profit son investissement dans les services 211 à l'échelle nationale, en se servant du 211 pour faciliter les communications sur la vaccination et les inscriptions, surtout pour les personnes âgées, les nouveaux arrivants et les habitants des communautés rurales où l'accès aux services à large bande sont limités.

Le 211 a par le passé été mis à contribution en temps de crise et de catastrophes naturelles, comme les inondations et les feux de forêt, et peut s'appuyer sur cette expérience à mesure qu'évolue la pandémie. Dans le cas des inondations en Ontario et des feux de forêt en Alberta, le 211 a été mis à contribution en détournant le trafic téléphonique des services d'urgence, en triant les appels, en communiquant de manière fiable au public les directives de sécurité changeantes et en aiguillant les gens vers les services de soutien durant la phase de rétablissement. Le maintien de l'infrastructure des services dans les régions où l'accès au 211 a été élargi est un investissement judicieux pour renforcer l'infrastructure sociale du Canada. Cela permettra au 211 d'être présent pour les Canadiens au moment où ils en ont le plus besoin et de fournir des données précieuses pour éclairer les interventions de politique sociale.

Le 211 sera également très utile aux étapes de relance et de rétablissement, en fournissant des informations actualisées sur la formation professionnelle, le soutien financier, le logement et les services de santé mentale. Le réseau est connu comme voie d'accès aux services en matière de santé mentale, de lutte contre la violence fondée sur le sexe et d'autres lignes d'assistance et services ciblant des enjeux et des communautés particuliers. Les données du 211 permettent à la fois de cerner les nouveaux besoins et de brosser un tableau clair des préoccupations prioritaires chez les personnes vulnérables afin que personne ne soit laissé pour compte. Ces informations stratégiques peuvent servir à éclairer la politique sociale, les décisions d'investissement, de même que l'intervention et la prévention en matière de crises. Le 211 est particulièrement bien placé pour recueillir des données sur l'offre et la demande de services sociaux et communautaires et pour fournir des informations en temps réel, jusqu'alors indisponibles, dans le cadre de la relance économique.

Nous remercions le gouvernement de son investissement qui a permis d'élargir ce service à de nouvelles régions et d'accroître la capacité très nécessaire du 211 de répondre à la hausse de la demande de services attribuable à la pandémie. Bien que le financement fédéral arrive à échéance le 1^{er} avril 2021, la nécessité du 211 dans le contexte de la COVID-19 et pour la prestation des services sociaux après la pandémie demeure cruciale.

Recommandation pour le budget 2021

Pour assurer la continuité des services, nous recommandons que le gouvernement fédéral investisse 27 millions de dollars sur trois ans à l'appui du 211. Le réseau 211 est un réseau multipartenaire doté d'une stratégie intégrée, d'une capacité technologique interconnectée et de normes communes qui permet l'accès aux services pour tous les résidents du Canada. À l'heure actuelle, le réseau 211 est soutenu par des fonds provenant d'un certain nombre de Centraide et United Way, de municipalités, de provinces et de sociétés au Canada. Le gouvernement du Canada a la possibilité de tirer parti de son investissement initial pour développer et soutenir le 211 comme plateforme pancanadienne. Une nouvelle phase d'investissement fédéral offrirait les possibilités suivantes :

- Accroître et élargir les régions auparavant et nouvellement desservies au Canada pendant la COVID-19 en stabilisant les régions de service élargies et en encourageant des partenariats locaux propres à assurer la viabilité à long terme de l'ensemble du réseau. Il s'agira notamment de tirer parti de l'investissement fédéral dans l'élargissement national pour soutenir la réalisation des priorités pancanadiennes communes liées à la pandémie de COVID-19. Par exemple, appuyer la diffusion des messages de santé publique, communiquer l'information sur la vaccination et sur les inscriptions auprès des populations vulnérables et diriger les gens vers les services de soutien communautaires à l'étape de relance.
- Renforcer et transformer l'infrastructure sociale nationale en appuyant la coordination de la multitude de bases de données sur les services sociaux, en harmonisant les centres d'appel régionaux pour la prestation d'un soutien homogène et en développant une capacité nationale d'analyse des données et des informations stratégiques pleinement fonctionnelle pour appuyer la recherche et les pratiques en matière d'impact social.
- Accroître la sensibilisation au 211 auprès de tous les résidents tout en permettant des interventions ciblées concernant les priorités fédérales comme les services aux aînés, aux nouveaux arrivants et/ou à d'autres populations vulnérables.

Cet investissement garantira que le réseau 211 est un élément clé de l'infrastructure sociale de la prochaine génération au Canada. Il permettra de faire du 211 un premier service numérique accessible par téléphone, messagerie texte, clavardage, Internet et courriel, assurant un meilleur accès à l'information, aux programmes et aux services pour tous les résidents du Canada. En outre, en augmentant les capacités d'analyse des données du 211, nous serons mieux outillés pour lutter contre les obstacles systémiques qui contribuent à l'exclusion sociale et nous en découvriront davantage sur les approches efficaces pour aider les personnes dans le besoin.

Je vous remercie de l'attention et de la considération dont vous faites preuve à l'égard du rôle important que le 211 peut jouer dans la perspective de mieux rebâtir le pays. CUWC et le 211 sont désireux de continuer à jouer un rôle de premier plan pour assurer les mesures de soutien communautaires indispensables aux Canadiens aujourd'hui et dans le cadre de la relance et des efforts équitables visant à mieux rebâtir le pays après la pandémie.

Personne-ressource :

Anita Khanna
Directrice nationale, Politique publique et Relations avec les gouvernements
Centraide United Way Canada
akhanna@centraide.ca