



CTRCAQ Siège social
202-200, RUE COMMERCIALE
DONNACONA QC (Québec) G3M 1W1
418 283-4452
info@conferencedestables.org

Madame Marguerite Blais
Ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 2e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-8715
ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca

Donnacona, le 28 mars 2022

OBJET : Maintien et déploiement du service 211 et des ressources de référence

Madame la Ministre,

L'information et la référence en regard des services aux aînés est un enjeu important pour ces derniers. Cette préoccupation figure d'ailleurs dans le dernier rapport synthèse sur les enjeux et pistes de solution que nous vous avons présenté début 2021*.

Au cours des dernières semaines les Tables régionales de concertation des aînés du Québec ont échangé de façon concertée avec les acteurs de leur région. Il en ressort que dans 6 régions sur 17, il y a soit un vide partiel ou total de service pour les régions 02, 09 et 11, un problème logistique pour la région 04, de dédoublement de service



dans la région 15 et un transfert inefficace vers une autre ressource pour la région 07 – Voir Tableau détaillé des situations par région.

Les services de référence sont offerts partout au Québec par le mandat du 811-info social. Or, il semble que son offre de service en termes de référence n'est pas complète ou efficace partout au Québec. Par exemple, dans la région de la Gaspésie-îles-de-la-Madeleine une représentante du CISSS nous mentionnait que le 211 est nécessaire puisque le 811 n'a pas accès à la gamme complète des organismes du territoire.

Il est important de souligner que la présence du 211 ne fait pas l'unanimité auprès des régions et des organismes. Pour certains, le 211 peut être perçu comme un compétiteur pour les organismes tel le CAB par exemple. Par surcroît on déplore le fait que la responsabilité de figurer dans la liste du 211 incombe aux organismes. Il y a donc du travail de consolidation à faire pour assurer le service de référence aux aînés ou à leurs proches partout au Québec. Il devrait y avoir un service de référence peu importe la forme.

Dans l'optique où plusieurs aînés n'ont pas accès à internet ou ne savent pas s'en servir, un service simple comme celui du 211 ou autres services téléphoniques est de toute évidence très approprié voire nécessaire. Il restera à faire connaître davantage le service.

Par ailleurs, dans le déploiement du service du 211 pendant la pandémie, une subvention du fédéral a démontré la pertinence d'une telle ressource. Malheureusement, ce soutien financier au 211 n'était que temporaire; et les services ont dû cesser faute de financement dans plusieurs régions.

Dans plusieurs endroits c'est Centraide qui finance le 211. C'est le cas de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches où le service est très en demande depuis sa création. Il en est de même pour Le service du grand Montréal qui rayonne sur les régions avoisinantes. L'efficacité du système dans ces régions démontre la pertinence du déploiement et de sa pérennisation à l'échelle de la province. Il faudrait cependant s'assurer d'éviter les dédoublements de services. Certaines organisations communautaires offrent déjà un service de référence; en Montérégie par exemple, au Centre-du-Québec ou dans les Laurentides.



Dans son mémoire (janvier 2022 – voir document en annexe), Le 211 mentionne que 40% du territoire n'est pas couvert par ses services. Dans cette requête, il faudrait se soucier des organismes déjà existants sur le territoire. Ce chiffre serait alors de moindre proportion. Il reste que certaines régions n'ont aucune couverture à part le 811.

À la lumière de ces constats, la Conférence et ses membres ont retenu deux actions possibles afin d'assurer une facilité d'accès pour les aînés et leurs proches.

- 1- Il serait pertinent de financer les services du 211 dans les régions ou MRC où il n'y a pas de services de référence; - Le 211 est une ressource importante pour les travailleurs du 811 et autres intervenants qui oeuvrent au mieux-être des aînés.
- 2- Il serait bien de financer adéquatement les organismes de référence déjà existants dans les régions où c'est nécessaire; en s'assurant qu'il n'y ait pas de dédoublement de service.

La CTRCAQ et les Tables régionales réitèrent leur soutien à cette démarche de consolidation de service. Nous sommes impatients de connaître votre position quant à ce dossier.

Nous vous remercions pour l'habituelle attention portée à nos avis et nous vous prions d'agréer, madame la Ministre, l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

** Rencontres de concertation spéciales- Tables régionales de concertation des aînés du Québec Portrait synthèse 2020. CTRCAQ*

Nicole Bolduc-DuBois, présidente

Bertrand Gignac, Directeur général

