

LE 211 DANS LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC ET DE LÉVIS : TOUJOURS EN DÉVELOPPEMENT !

Le mot du président

211

Le mot de la directrice générale



Chers-es amis-es,

Le projet du Centre de référence 211 évolue à un rythme que je qualifierais de «deux vitesses», pour reprendre une expression consacrée. Comme vous le savez, son fonctionnement pour les trois prochaines années exige un investissement de 2M\$. Je m'étais engagé à financer le tiers de ce montant au secteur privé. **Nous sommes fiers de vous dire que cela est fait et la marchandise est livrée : un montant de 700 000\$ est présentement garanti par Centraide et six entreprises privées de la région pour financer le tiers du coût du projet.** Il s'agit d'un fait rare à Québec que de voir l'entreprise privée s'investir à cette hauteur dans ce genre de projet. Voilà pour la première vitesse.

Par contre, à ce jour, aucun gouvernement n'a encore accepté d'investir sa part dans le projet. La Ville de Québec a refusé, prétextant la situation budgétaire, et cela même si elle réalisera d'importantes économies du fait que l'arrivée du 211 réduirait du tiers le trafic sur le 911. Belle reconnaissance ! Quant au gouvernement fédéral, nous attendons depuis des mois la réponse du Caucus des députés de la région. Finalement, le gouvernement du Québec étudie toujours la question et nous ignorons quand nous recevrons une réponse positive. Voilà pour l'autre vitesse !

Ce projet est porté à bout de bras, courageusement, par Centraide, le CABQ et le CAB-SERS. Leur patience et leur détermination sont remarquables. Toutefois il faudra qu'il se passe quelque chose bientôt : les trois niveaux de gouvernement mettent actuellement le projet en danger par leur inertie ou leur lenteur. Nous vous tiendrons au courant des développements.

Régis Labeaume

Président du conseil d'administration



Credit photo: Annie Vervonde

Chère lectrice, cher lecteur,

N'ayez crainte, vous n'avez pas manqué le lancement du 211, car malheureusement, nous ne sommes pas encore en opération... Ce qui ne veut pas dire que nous nous tournons les pouces, loin de là!

Depuis maintenant un an, nous consacrons nos énergies à l'élaboration de la base de données. C'est long, c'est ardu mais quel outil complet, fiable et versatile! Valérie, Patrick, Line et les bénévoles travaillent fort et, grâce à vous tous, 773 fiches complétées sont dans le système.

L'autre chantier de l'automne concerne la vie associative; nous avons profité de 4 rencontres d'information pour vous rencontrer et répondre à vos questions touchant l'inscription. Nous avons aussi tenu plusieurs autres rencontres d'information générale sur le 211 auprès d'organismes communautaires, de regroupements, d'intervenants de différents réseaux et de services gouvernementaux afin de faire connaître notre projet. Toutes ces rencontres permettent de mieux situer la place unique du 211 pour trouver un service.

Pendant ce temps, le conseil d'administration a entrepris de définir la mission et les valeurs de l'organisme et d'élaborer son Code de déontologie. Enfin, nous avons rencontré plusieurs intervenants du réseau du ministère de la Santé et des Services sociaux qui travaillent activement à l'implantation provinciale du nouveau numéro d'accès aux intervenants d'InfoSanté/InfoSociale, le 811. Soyez sans craintes, **le caractère complémentaire des 2 numéros** facilitera la vie à la population, tel que le CRTC l'a clairement établi. Nous faisons aussi partie du Comité d'implantation pan canadien, et nous pouvons suivre de près les autres projets **211 en développement dans toutes les provinces**. Et le dossier avance rapidement! Je vous en reparlerai dans le prochain numéro.

À bientôt!

Claude Vanasse
Directrice générale

Inscription de votre organisme
dans la base de données

Vous avez reçu une FICHE DE RENSEIGNEMENTS afin d'inscrire les informations touchant votre organisme dans la base de données du 211. CES INFORMATIONS CONSTITUENT LES DONNÉES AVEC LESQUELLES TRAVAILLERONT LES PRÉPOSÉS DU 211. Par conséquent, nous ne saurions trop insister sur l'importance de compléter tous les champs concernant votre organisme : l'exactitude des renseignements fournis est un gage d'une base de données fiable. Si vous avez des questions sur les différents champs ou sur la manière de compléter la fiche pour refléter la réalité de votre organisme et son offre de services, vous pouvez rejoindre Valérie Godin au 681-3501 ou par courriel au v.godin@cabqinc.net

État d'avancement des travaux

Base de données du 211/Tableau résumé

Nombre total de fiches dans la base (Phase I et II confondues)	1835
Nombre de fiches de la phase I	1469
Nombre de mises à jour effectuées	773
Nombre de fiches en attente ou incomplètes	111

Activités à venir

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA) DU CIR est prévue pour le **5 JUIN PROCHAIN À 19H00**, au siège social du 245, rue Soumande, bureau 285. Vous êtes les bienvenus!

PRÉSENTATIONS DU 211. VOS MEMBRES SE POSENT DES QUESTIONS SUR LE SERVICE 211?

Il nous fera plaisir de vous rencontrer et vous présenter les caractéristiques et les avantages du 211. Contactez Claude Vanasse, au 418-681-3501 poste 231

Merci à nos partenaires



Centre d'action bénévole de Québec

Nous aimerions souligner la collaboration de nos principaux partenaires. Sans leur appui, le développement du service 211 dans notre région serait impossible.

211

Votre communauté au bout du fil



Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches

245, rue Soumande, local 285
Québec (Québec) G1M 3H6
Téléphone : (418) 681-3501
Télécopieur : (418) 681-6481

Site Internet (temporaire)

www.cabqinc.net

Cliquez sur l'onglet info référence 211

Qui sommes-nous? Extraits de notre Déclaration de Service à la clientèle

211

Notre mission : Permettre un accès rapide et simplifié aux services disponibles dans la communauté en créant un service d'information et de référence 211 capable de répondre efficacement aux besoins de référence exprimés.

Notre vision : Devenir un service de référence indispensable pour les citoyens et les services communautaires de tout le territoire de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches au terme de la phase II de l'implantation du service 211.

Nos valeurs

Écoute et empathie	Respect de la personne
Compétence	Équité et intégrité
Tolérance et non-discrimination	Confidentialité et anonymat

Nos services

Une **centrale** téléphonique 211 Un **site** Internet Un **bottin** de ressources

Nos engagements envers vous

- Répondre de façon personnalisée à votre appel ;
- Avoir un personnel compétent, à l'affût des besoins exprimés et soucieux de référer à la bonne ressource ;
- Être respectueux et courtois ;
- Offrir une écoute attentive pour bien cerner votre besoin ;
- Être disponible et soucieux de traiter rapidement votre demande ;
- Donner des renseignements exacts et complets ;
- Vérifier que les renseignements transmis sont à jour et complets ;
- Répondre à votre appel en moins d'une minute ;
- Fournir les coordonnées des organismes susceptibles de répondre à vos besoins ;
- Traiter votre demande d'information via Internet dans un délai de 48 heures ;

Et envers les organismes inscrits dans la base de données

- Maintenir des relations harmonieuses avec vous ;
- Renouveler régulièrement les protocoles d'entente convenus entre nous ;
- Communiquer régulièrement avec vous (bulletin de liaison, etc.) pour mieux connaître vos attentes et vos besoins.

Quelques caractéristiques :

- gratuit ;
- confidentiel ;
- respecte les libertés et les droits fondamentaux garantis par les Chartes canadienne et québécoise des Droits et Libertés ;
- bilingue (anglais / français) ;
- accessible par téléphone ;
7 jours semaine à raison de 10 heures par jour (phase 1)
7 jours semaine, 24 heures par jour (phase 2)

Notre clientèle

Le service 211 est accessible à **l'ensemble de la population** du territoire visé pour les phases I et II. Une attention particulière sera accordée aux personnes en perte d'autonomie ou aux personnes vivant avec un handicap, aux nouveaux arrivants et aux personnes en situation de pauvreté.

Le service 211 peut répondre aux **intervenants** œuvrant dans les organismes communautaires, les réseaux, les services d'intervention en santé et services sociaux, pour connaître les ressources disponibles répondant aux besoins de leurs clientèles spécifiques.

Les services d'urgence 911, ou autres services d'intervention téléphonique, pourront rediriger les demandes non appropriées d'information et de référence au service 211.

Le comité d'éthique, un outil important pour le CIR

211

Le 12 juin 2006, le conseil d'administration du CIR a créé un comité d'éthique relevant du conseil et qui lui est imputable. **Le but : encadrer la démarche éthique dans l'implantation et le développement du service 211 et fournir un éclairage sur différentes questions d'ordre éthique.**

Pour l'année 2006-2007, le conseil d'administration a confié au comité d'éthique le **mandat** de lui donner son avis sur :

- Les règles d'utilisation (inclusion et exclusion dans la base de données)
- La préparation de la Politique de gestion des plaintes
- La politique de traitement et de diffusion de l'information
- La commercialisation du service 211 (ententes de commandites et dons)
- L'application des codes et règles de conduite (situations particulières)

Les membres du comité

Le conseil a déterminé la composition du comité et procédé à la nomination des personnes suivantes :

- Une personne ayant des compétences en éthique, Madame Nadine Perron
- Un représentant du milieu communautaire qui œuvre dans un secteur pertinent, Monsieur Jacques McMullin, directeur général du Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes Capitale-Nationale
- Un représentant de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, Monsieur Marc Bilocq
- Un membre du conseil d'administration du CIR, Monsieur Robert Caron
- La directrice générale du CIR, Madame Claude Vanasse qui agit à titre de secrétaire du comité

Le comité d'éthique pourra aussi s'adjoindre la présence de tout autre expert au besoin.

Le comité s'est déjà réuni à deux reprises pour donner son avis sur les *Critères d'inclusion et d'exclusion de la base de données du 211* ainsi que sur la *Politique de gestion des plaintes*. Ces dossiers sont maintenant rendus à l'étape d'approbation par le conseil d'administration. Des travaux à suivre !

Claude Vanasse, secrétaire du comité d'éthique

Témoignage

Bonjour!

Dernièrement j'ai tenté d'utiliser le service 211 mais sans succès. Je suis une intervenante sociale au Havre des Femmes. Votre service me semblait être bien utile alors que parfois nous avons des appels de femmes qui auraient bien besoin de votre service car notre ressource (violence conjugale), n'est pas appropriée pour leur besoin. ...on constate de plus en plus un besoin pour votre ressource.

Linda Morissette

Le conseil d'administration du CIR

Régis Labeaume, Président du conseil, Président directeur général, Fondation de l'entrepreneurship
Serge Kronstrom, Vice-président, Avocat, Langlois, Kronstrom, Desjardins
Robert Caron, Secrétaire-trésorier, Directeur du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, ministère de la Justice

Administrateurs :

Benoît Bisailon, Président, Canad'Aide
Guy-Maurice Boutin, Administrateur, Centre d'action bénévole-SERS
Jean-Paul Gaumond, Administrateur, Centre d'action bénévole-SERS
France Lefrançois, Agente de pastorale, Diocèse de Québec
Marcel Pouliot, Administrateur, Centre d'action bénévole de Québec
Céline Trudel, Directrice du développement communautaire, Centraide Québec
Claude Vanasse, Directrice générale du CIR

La vie associative

211

Membres corporatifs associés

Carrefour Jeunesse Emploi de la Capitale-Nationale • Centre communautaire l'Amitié • Centre de Santé et de Service Sociaux du Grand Littoral • Mouvement des services à la communauté du Cap-Rouge • Service d'entraide Basse-Ville • Société St-Vincent-de-Paul • Source Vives familles monoparentales et recomposées

Membres corporatifs réguliers

Action des Nouvelles Conjointes du Québec • Association des Grands-Parents du Québec • CAAP Capitale-Nationale • Canad'Aide Internationale au développement Équitable • Centre d'action bénévole de Québec inc. (CABQ) • Centre d'action bénévole-SERS • Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg • Centre d'amitié autochtone de Québec • Centre Jeunesse Chaudière-Appalaches • Comité logement d'aide aux locataires • Entraide des aînés de Sillery • Table de concertation des personnes aînées région de Québec • Tel-Aide Québec

Membres individuels associés

Benoît Bisailon • Guy-Maurice Boutin • Yvon Bussièrès • Robert Caron • Louis Champoux • Cécile Gallant • Jean-Paul Gaumond • Serge Kronstrom • Régis Labeaume • France Lefrançois • Karen Macdonald • Hector Ouellet • Micheline Paré • Marcel Pouliot • Grant Regalbutto • Céline Trudel • Claude Vanasse

Pour devenir membre du CIR :

Vous pouvez devenir membre de notre organisme à titre de membre corporatif ou individuel; vous pouvez vous procurer les formulaires en vous adressant au 681-3501.