LE BULLETIN du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR)

Aussi disponible en format word et pdf sur le site http://www.211quebecregions.ca

Le 211

Volume 2, numéro 2 — Octobre 2008

LE 211 : OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 8 H À 18 H. UTILISEZ-LE!

Le mot du président

Chères amies, chers amis,

On doit se réjouir des progrès des derniers mois. Grâce à nos partenaires que sont les cinq compagnies d'assurances de Québec, Bell Canada, Centraide et les villes de Québec et de Lévis, nous avons pu démarrer notre centrale. Notre lancement officiel a eu lieu le 1er mai dernier, en présence d'une foule de journalistes, de nos partenaires financiers et des organismes que nous représentons. Nous étions fiers de pouvoir enfin offrir à la population un service unifié d'accès aux 1361 ressources communautaires existant dans la Chaudière-Appalaches et la Capitale-Nationale.

Lors de notre Assemblée générale de juin dernier, nous avons eu le plaisir d'accueillir deux nouveaux membres au comité exécutif de notre conseil d'administration; ce sont messieurs André Tanguay à la vice-présidence et Jean-Louis Lapointe à titre de trésorier. Avec monsieur Robert Caron, secrétaire, et moi-même, nous formons un comité déterminé à trouver le financement requis pour offrir un service complet 24/7, dans les plus brefs délais. Je profite de cette occasion pour remercier sincèrement Me Serge Kronstrom qui a terminé son mandat à la vice-présidence, en juin dernier.

Tous les membres du conseil d'administration ont à cœur la réussite du financement du Service 211 à long terme. Les prochains mois seront donc déterminants pour convaincre le gouvernement du Québec de financer notre centrale. Alors que l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique supportent adéquatement le développement du Service 211, nous devons admettre que le Québec est absent, pour le moment. L'arrivée du nouveau ministre de la santé, le Dr Yves Bolduc, nous donne espoir de relancer nos rencontres en vue d'obtenir les sommes nécessaires.

Chaque appel apporte les munitions pour convaincre le milieu gouvernemental du bien-fondé de notre centrale : **dans un univers de besoins d'aide, l'accès à la réponse communautaire doit être facilitée**; c'est notre raison d'être. Pour cela, il faut faire connaître la réponse humaine qu'offre le Service 211, tout particulièrement auprès des clientèles vulnérables et des aînés. Pour le faire, nous devons avoir un financement approprié. Merci de nous appuyer.

Jacques Castonguay
Président du conseil d'administration

Le mot de la directrice générale

Crédit photo: Annie Vervandel

Chère lectrice, cher lecteur,

Déjà six mois depuis que nous avons ouvert nos lignes! Quel bonheur de voir se concrétiser 2 années d'efforts! Nous profitons de ce bulletin pour vous présenter notre personnel de la Centrale; nous sommes très fiers d'eux car ces personnes sont notre lien avec les utilisateurs et ils représentent concrètement la dimension humaine qui caractérise un Service 211.

Nos deux premiers trimestres nous ont permis de valider les informations contenues dans la base de données et de nous familiariser avec l'outil de recherche.

Nous recevons actuellement de 1500 à 2000 appels par mois avec, vous vous en doutez, notre lot d'appels pour des magasins… mais nous prenons bien soin de préciser la fonction du 211 afin que la prochaine fois, ce soit pour la bonne raison!

Notre site Internet est fort utilisé et l'accès direct à notre base de données est très apprécié des intervenants. Il est maintenant disponible dans les deux langues officielles.

Nous venons de publier la 2e édition de notre *Répertoire des ressources communautaires*, qui couvre maintenant tout le territoire du 211 : la Chaudière-Appalaches et la Capitale-Nationale, qui inclut Charlevoix et Portneuf. Vous apprécierez sûrement notre nouvel index thématique par région qui facilite grandement la recherche.

Nos outils sont les vôtres : c'est pourquoi nous souhaitons que vous acceptiez en grand nombre l'invitation à venir nous rencontrer dans le cadre des **Journées 211, les 6 et 12 novembre** prochains. Les invitations vous ont été acheminées en septembre dernier et vous trouverez le programme provisoire dans ce bulletin; vous avez jusqu'au **30 octobre pour confirmer votre présence**!

Au plaisir de vous y rencontrer!

Claude Vanasse
Directrice générale

Inscription de votre organisme dans la base de données

*Nous avons souvent des questions concernant la mise à jour des fiches; la beauté de notre système est la possibilité de nous aviser **en tout temps** d'un changement, au sein de votre organisme, qui a un impact sur la clientèle. De notre côté, nous communiquerons avec vous au moins une fois l'an afin de nous assurer que nos informations sont à jour. **Vous** êtes notre source d'information! Faites du 211 un outil fiable! Si vous avez des questions concernant les différents champs ou sur la manière de compléter la fiche pour mieux refléter la réalité de votre organisme et son offre de services, vous pouvez rejoindre Valérie Godin au 418 838-0969 ou par courriel au vgodin@211quebecregions.ca*

État d'avancement au 30/09/2008

Nombre total de fiches	2121
Fiches mises à jour	1597

Activités à venir

JOURNÉES 211. Le **6 NOVEMBRE** à Québec et le **12 NOVEMBRE** à Saint-Joseph-de-Beauce (détails à l'endos).

PRÉSENTATION DU 211. VOS MEMBRES SE POSENT DES QUESTIONS SUR LE SERVICE 211?
Il nous fera plaisir de vous rencontrer et de vous présenter les caractéristiques et les avantages du 211. Contactez Claude Vanasse au 418 838-0481

Merci à nos partenaires

Sans leur appui le 211 serait toujours un rêve.

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches · Centre d'action bénévole Sainte-Foy Sillery Cap-Rouge · Centre d'action bénévole de Québec · Ville de Québec · Ville de Lévis · SSQ Assurances générales · La Capitale assurances générales · Desjardins Sécurité financière · Industrielle Alliance Assurance et services financiers inc. · Bell · Promutuel

Votre communauté au bout du fil

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

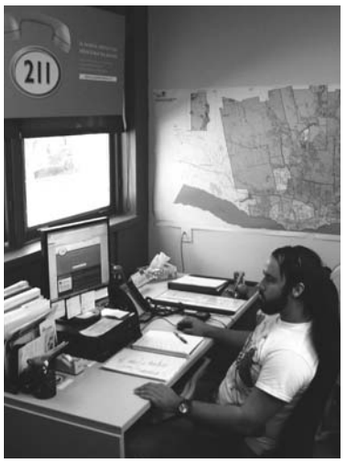
Siège social
245, rue Soumande, local 285
Québec (Québec) G1M 3H6
Téléphone : 211
Télécopieur : 418 681-6481

Le 211

Accès Internet à la base de données : http://www.211quebecregions.ca

Qui sommes-nous?

Nous avons pensé demander aux préposés de vous parler de leur travail à la Centrale 211; faites connaissance avec les personnes au bout du fil!



Une réponse humaine

Depuis plus de six mois déjà, nous sommes la voix au bout du fil! À titre de préposés de la Centrale 211, nous avons eu le plaisir de parler à des milliers de personnes qui recherchaient des services pour eux-mêmes, pour leurs proches ou encore, pour venir en aide à leurs clients.

Du lundi au vendredi, maintenant de 8 h à 18 h, nous prenons les demandes par téléphone et nous tentons de trouver la ressource qui répond le mieux au besoin tout en étant à proximité. La confidentialité nous permet de donner toutes les informations ainsi que les références sur les services communautaires et sociaux.

Ce qui distingue le 211 du service 411 ou des services d'urgence, c'est qu'il peut répondre, par exemple, à des questions concernant l'aide alimentaire d'une région, les services à domicile disponibles, les organismes de défense de droits sociaux ou bien trouver les différentes associations pouvant vous aider. De plus, nous sommes formés pour répondre aux inquiétudes vis-à-vis un proche ou un membre de la famille en regardant avec eux quel organisme pourrait leur venir en aide.

Avec le Service 211, vous êtes assurés de recevoir, dans un climat de tranquillité et de respect, toutes les informations sur les ressources pouvant vous venir en aide dans votre communauté.

Au plaisir de vous aider!

Les préposés au Service 211

Journées 211

Le Service 211 vous invite à l'une ou l'autre de ses **Journées 211**.

Profitez de l'occasion pour découvrir le potentiel de développement de nos outils et nous faire part de vos commentaires et de vos besoins.

Pour la **Capitale-Nationale**
Le jeudi 6 novembre
Au Centre communautaire Lucien-Borne
100, chemin Ste-Foy Québec
Local 103
(entrée par la Côte de l'Aqueduc)

OU

Pour la **Chaudière-Appalaches**
Le mercredi 12 novembre
Au Motel Le Journel de St-Joseph
269, Route 276, St-Joseph-de-Beauce
Salle de réception

De 9 h 00 à 12 h 00 – Suivi d'un buffet froid

Prière de confirmer votre présence AVANT LE 30 OCTOBRE
Communiquez avec Line Belleau du CABQ par téléphone,
au 418 681-3501 ou par courriel à : info@211quebecregions.ca

Un aperçu du programme de l'avant-midi

8h30 Accueil des participants

9h00 Lancement de la journée par monsieur Jacques Castonguay, président du CA

Première plénière, animatrice : Claude Vanasse, directrice générale
- présentation de la structure du Service 211
- perspectives de développement du Service 211
- période de questions

10h45 **Seconde plénière** : échange avec les participants et l'équipe du 211; commentaires sur les outils et les besoins qui peuvent être satisfaits par le 211 touchant :
- la réponse téléphonique
- l'inscription dans la base de données
- le site http://www.211quebecregions.ca
- la publication du *Répertoire des ressources communautaires*

11h45 Bilan à chaud de la Journée 211

12h00 Buffet

Maintenant en vente

Répertoire des ressources communautaires desservant les régions administratives de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches 2008-2009

Nouveauté : index thématique par région

COMMENT VOUS PROCURER LE NOUVEAU RÉPERTOIRE ?

- **Directement auprès des partenaires du Service 211 :**
  Centre d'action bénévole-SERS, 10, rue Giguère, Lévis 418 838-4094
  Centre d'action bénévole de Québec, 245, rue Soumande, local 285, Québec 418 681-3501
- **Par la poste :**
  Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR) Halles Fleur de Lys, 245, rue Soumande, local 285 Québec Qc G1M 3H6
- **Par Internet au http://www.211quebecregions.ca**
  Compléter le bon de commande et l'acheminer par la poste avec votre chèque au nom du CIR!

Le conseil d'administration du CIR 2008-2009

Exécutif :
Jacques Castonguay, président du conseil, VP, Quadrena
André J. Tanguay, vice-président, directeur général, Fédération des centres communautaires d'intervention en dépendance (FCCID)
Robert Caron, secrétaire, directeur du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, ministère de la Justice
Jean-Louis Lapointe, trésorier, haut fonctionnaire à la retraite, gouvernement du Québec

Administrateurs :
Benoît Bisaillon, président, Canadaide
Jean-Paul Gaumond, administrateur, Centre d'action bénévole-SERS
Denis Léveillé, administrateur, président sortant, Centre d'action bénévole-SERS
Claire L'Heureux-Dubé, juge à la retraite
Céline Trudel, directrice du développement communautaire, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

La vie associative

Membres corporatifs associés
Carrefour jeunesse-emploi de la Capitale-Nationale • Centre communautaire l'Amitié • Centre de santé et de service sociaux du Grand Littoral • Maison des aînés • Mouvement des services à la communauté du Cap-Rouge • Service d'entraide Basse-Ville • Société de Saint-Vincent de Paul • Sources Vives familles monoparentales et recomposées

Membres corporatifs réguliers
Action des nouvelles conjointes du Québec • Association des grands-parents du Québec • CAAP Capitale-Nationale • Canadaide, Canada aide internationale au développement équitable • Centre d'action bénévole de Québec (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 Bisaillon • Guy-Maurice Boutin • Yvon Bussières • Robert Caron • Louis Champoux • Cécile Gallant • Jean-Paul Gaumond • Serge Kronstrom • France Lefrançois • Karen Macdonald • Hector Ouellet • Micheline Paré • Marcel Pouliot • Grant Regalbuto • Céline Trudel • Claude Vanasse • Jean-Louis Lapointe • Claire Dubé

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 **418 681-3501.**