

LE 211 DANS LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC ET DE LÉVIS : EN VOIE DE DEVENIR UNE RÉALITÉ !

Le mot du président



Le mot de la directrice générale



Chers-es amis-es,

Le projet d'implantation du service 211 dans la Communauté métropolitaine est définitivement en marche !

Avec le conseil d'administration, nous nous sommes attelés à la tâche avec énergie et la phase d'implantation a pu débuter grâce au soutien

financier de Centraide Québec, envers lequel nous ne serons jamais assez reconnaissants.

Notre principale responsabilité, actuellement, consiste à trouver les montants nécessaires au fonctionnement pour les trois premières années d'opération. Bien que toujours difficile, cette levée de fonds sera réussie : c'est mon engagement envers la région.

J'ai la conviction que l'importance et l'impact du service 211 doivent être partagés par les bailleurs de fonds que nous sollicitons. Notre enthousiasme doit être contagieux car les bénéficiaires d'un guichet central d'information et de référence rejailliront non seulement sur la population, mais aussi sur toutes les organisations de services à la population du territoire : cela est aussi une promesse !

Nous avons pensé rédiger ce Bulletin afin de vous informer des avancées du projet. Nous vous invitons à communiquer avec l'équipe en place ou à assister à l'une ou l'autre des rencontres d'information de l'automne pour en savoir plus.

Au plaisir de vous y rencontrer.

*Régis Labeaume*

Président du conseil d'administration

Chère lectrice, cher lecteur,

Laissez-moi tout d'abord vous souhaiter la bienvenue ! Nous sommes très heureux de publier le tout premier numéro de ce Bulletin qui paraîtra deux fois par année. Nous désirons en faire un outil de liaison entre vous et l'organisation du 211. Grâce à lui, nous pourrions vous faire part des développements à venir au sein de notre organisme, vous parler des événements ou des rencontres impliquant le 211 ou utiliser cette tribune pour aborder les sujets qui vous préoccupent. Le 211 ne peut se bâtir seul, et c'est avec votre participation que nous parviendrons à en faire un service essentiel pour tous.

Je ne peux vous cacher mon grand enthousiasme de veiller à ce que le CIR mette en place tous les éléments pour que le 211 devienne accessible aux citoyennes et aux citoyens des grandes villes de Québec et de Lévis. Jusqu'à maintenant, nos énergies ont été concentrées à structurer notre organisme et à bâtir, grâce à nos partenaires du CABQ et du CAB-SERS, la base de données qui constituera le cœur du service 211. Si le financement demandé nous est confirmé cet automne tel que prévu, nous pensons pouvoir ouvrir la centrale d'appels et effectuer le lancement grand public en février 2007.

En terminant, j'attire votre attention sur les rencontres que nous tiendrons cet automne afin de vous aider à compléter l'inscription de votre organisme à la base de données du 211.

Bonne lecture !

*Claude Vanasse*

Directrice générale

Activités à venir

À VOS AGENDAS !

Trois premières **RENCONTRES D'INFORMATION** se tiendront de septembre à novembre. Elles s'adressent à tous ceux et celles qui s'intéressent de près ou de loin au 211. Au cours de ces rencontres, nous tiendrons **un atelier sur l'inscription d'un organisme dans la base de données** et nous vous informerons sur l'échéancier d'implantation du service 211; suivra une période de questions. Nous souhaitons que vous y participerez en grand nombre !

À Québec :

**Le 26 septembre 2006 à 19h00 et le 7 novembre 2006 à 13h30**

Endroit : Maison Jésus Ouvrier, 475, boul. Père-Lelièvre, Salle no.5

Prenez note que ces trois rencontres sont identiques.

**Prière de confirmer votre présence à l'une des rencontres au 681-3501.**

À Lévis :

**Le 16 octobre 2006 à 19h00**

Endroit : Maison des Aînés (CAB-SERS) 10, rue Giguère, Lévis

Merci à nos partenaires



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

# 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

### Bilan de la Journée du 211

211

Plus de 150 personnes ont répondu à l'invitation de Centraide Québec pour participer, le 16 mars dernier, à notre toute première Journée 211. Journée d'appropriation pour tous les acteurs de ce projet et l'occasion pour Centraide Québec de présenter le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (le CIR pour faire plus court!). On y a fait état de l'avancement du dossier et nous avons aussi profité de cette occasion pour recevoir les préoccupations des participantes et participants, présenter les partenaires du projet, le CABQ et le CAB-SERS, et présenter les membres du conseil d'administration et son dynamique président, Monsieur Régis Labeaume. Pour le bénéfice des organismes qui n'ont pu y assister, voici donc les grandes lignes de cette importante rencontre.

Le président du conseil d'administration de Centraide Québec, monsieur Louis Champoux, et le directeur général, monsieur Pierre Métivier, ont d'abord présenté l'historique de l'implantation des services 211 en Amérique du nord et à Québec. Ils ont profité de cette occasion pour passer la main au nouvel organisme maintenant chargé de la mise en oeuvre du 211 dans la grande région de Québec. Sous l'oeil vigilant de madame Françoise Guénette, animatrice de la rencontre, nous avons tout d'abord tenu **une table ronde sur la complémentarité des services**. Les participants ont mentionné qu'il se faisait de la référence dans la région, mais de manière éclatée. En effet, il existe de nombreux services offerts à la population, tellement en fait, qu'elle ne s'y retrouve plus ! Il y a plusieurs façons d'accéder aux services offerts mais aucun guichet unique. Le 211 viendra combler cette lacune. Le représentant du 911 a bien illustré l'importance d'un numéro facile à retenir pour obtenir de l'information générale sur les services car ils traitent actuellement près de 30% d'appels non urgents à leur centrale 911. Le Ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) et Services Québec se sont dits convaincus que le 211 simplifiera l'étape de la recherche pour les gens désirant accéder aux services dont ils ont besoin. Tous ont mentionné le grand défi à relever : tenir un répertoire des organismes qui soit complet et à jour. Les participants ont indiqué que la collaboration des organismes à la mise à jour sera essentielle, que dis-je, vitale.

**Un deuxième panel a discuté de la valeur ajoutée** que représentera le 211 dans la grande région de Québec. Il en est clairement ressorti que l'accès sera facilité pour l'ensemble de la population mais encore plus, pour les clientèles cibles, c'est-à-dire les personnes âgées, seules, isolées. Même les professionnels du réseau, les travailleurs sociaux par exemple, y trouveront leur compte en facilitant grandement leur travail de recherche de services via le Web.

**Un dernier panel touchait les conditions gagnantes** pour une implantation réussie. De l'avis des panélistes, certaines conditions sont incontournables pour que le service 211 soit une réussite :

- il est essentiel que la population distingue les différents numéros 1-1; nous devons donc expliquer très précisément ce qu'est le 211;
- la qualité de réponse du personnel de la centrale sera cruciale, le service se devra d'être humain et empathique. Le personnel devra être formé dans cette optique ;
- la phase 2 d'implantation du service 211, dans Chaudière-Appalaches, Portneuf et Charlevoix, devrait se faire le plus rapidement possible;
- l'adhésion du secteur communautaire est essentielle, toute la communauté doit s'approprier ce nouveau service car c'est un outil qui vise à faciliter la vie des citoyennes et citoyens de la région : ce projet doit devenir le leur !

Lors de la période de questions qui a clos l'événement, quelques préoccupations ont émergées : les participants se sont inquiétés des dédoublements possibles entre les différents services d'aiguillage et des pertes d'énergie à faire les mêmes tâches chacun de son côté. D'ailleurs, un des points apportés par les participants a été de centraliser les différents bottins, car ils sont beaucoup trop nombreux. Le 211 doit devenir le guichet unique pour identifier l'organisme ou le service pour répondre aux besoins.

On nous a de plus indiqué de bien documenter l'accessibilité des services ou de l'organisme pour les personnes handicapées. C'est déjà fait ! La base de données du 211 reprend les critères d'accessibilité développés par le CAPVISH.

Un avant-midi bien rempli qui s'est terminé par un bilan à chaud de la direction générale du CIR avant de profiter d'un goûter pour discuter encore du projet et retourner à ses multiples occupations.

### Inscription de votre organisme dans la base de données

*Vous avez reçu ou recevrez bientôt 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 fiables. 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 Line au 681-3501 ou par courriel au [info211@cabqinc.net](mailto:info211@cabqinc.net)*

### Le conseil d'administration du CIR

### La vie associative

211

Régis Labeaume, Président du conseil, Président directeur général, Fondation de l'entrepreneuriat

Serge Kronstrom, Vice-président, Avocat, Langlois, Kronstrom, Desjardins

Robert Caron, Secrétaire-trésorier, Directeur des services stratégiques, Commission des relations de travail

Administrateurs :

Benoit Bisaillon, Président, Canad'Aide

Guy-Maurice Boutin, Administrateur, Centre d'action bénévole-SERS

Jean-Paul Gaumont, 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

#### Membres corporatifs associés

Action des Nouvelles Conjoints du Québec • Carrefour Jeunesse-Emploi de la Capitale-Nationale • Mouvement des services à la communauté du Cap-Rouge • Source Vives familles monoparentales et recomposées • Centre de Santé et de Services Sociaux du Grand Littoral • Service d'entraide Basse-Ville inc. • Centre Communautaire l'Amitié

#### Membres corporatifs réguliers

Canad'Aide International • Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale • Association des Grands-Parents du Québec • Centre d'amitié autochtone de Québec • Centre d'action bénévole-SERS • Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg

#### Membres individuels associés

Hector Ouellet • Karen Macdonald • Benoît Bisaillon • Louis Champoux • Yvon Bussières • Marcel Pouliot • Robert Caron • Régis Labeaume • Jean-Paul Gaumont • Céline Trudel • France Lefrançois • Micheline Paré • Claude Vanasse

#### Pour devenir membre du CIR :

Vous pouvez devenir membre de notre organisme à titre de membre corporatif ou individuel; vous pourrez vous procurer les formulaires lors des rencontres d'information ou en vous adressant au 681-3501.