



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

DIFFUSION IMMÉDIATE

LE SERVICE 211 RÉPOND AUX APPELS DÈS AUJOURD'HUI

Québec, le jeudi 1^{er} mai 2008 - Le Service 211 est lancé dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches. Le numéro de téléphone 211 est un service d'information et de référence gratuit qui dirige la population vers les organismes et les services offerts à la communauté.

Utilisant une base de données de plus de 2000 organismes et services, les préposés de la centrale donnent le numéro de téléphone pour rejoindre les ressources adéquates.

Aucun transfert d'appel : l'appelant note le numéro donné par le préposé du 211 et communique lui-même avec le service référé. Ce n'est pas un service d'urgence, ni un service d'intervention ou d'aide en ligne. Le 211 demeure un service de référence, c'est-à-dire une banque de données centralisée où tous les organismes communautaires et les services à la population sont regroupés.

Accessibilité

Le 211 offre un service confidentiel. Le service est offert 45 heures/semaine, du lundi au vendredi de 9h à 18h. Les préposés sont aptes à répondre aux demandes en français et en anglais.

Le 211 est aussi accessible via Internet. L'accès à la base de données y est gratuit. La population peut naviguer et consulter cet outil de recherche au www.211quebecregions.ca.

Qui bénéficie du Service 211?

La population de tous âges des régions de la Capitale-Nationale (région 03) et de la Chaudière-Appalaches (région 12) bénéficient du Service 211.

De plus, des intervenants du milieu communautaire, des bénévoles, des organismes et regroupements communautaires ainsi que des services d'entraide seront aussi des utilisateurs de premier plan du Service 211.

La naissance du 211

Depuis plusieurs années, les organismes communautaires et les services d'entraide se multiplient et s'ajoutent aux différents services gouvernementaux existants. Cet effet de multiplication et de diversité complique la recherche ; l'idée du guichet unique du Service 211 facilitera la recherche et les réponses aux demandes d'aide et d'information.

Le Service 211 peut répondre à un éventail de demandes, par exemple :

Vous avez des problèmes familiaux et vous ne savez pas où vous adresser pour demander de l'aide?

Cet organisme est-il accessible aux personnes à mobilité réduite?

Où puis-je m'adresser pour donner des vieux meubles?

L'appui de partenaires

L'appui financier de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches a permis au Service 211 de voir le jour dans nos régions. À l'instar de toutes les villes du Canada bénéficiant du Service 211, les villes de Québec et de Lévis se sont mobilisées et ont permis l'implantation de ce projet qui favorisera un meilleur accès à l'information pour les citoyens.

De prestigieux partenaires du monde des assurances, Desjardins Sécurité financière, l'Industrielle Alliance, La Capitale groupe financier, la SSQ et Promutuel ont, dès les premiers instants, salué et encouragé l'initiative de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches afin de permettre l'implantation de la toute première centrale téléphonique du Service 211.

Notons également la participation de Bell Canada qui est aussi très fière de participer à la mise sur pied du Service :

En tant que leader dans l'industrie des technologies, nous sommes en mesure de saisir toute la portée du Service 211 et des bénéfices dont en tirera la population, a souligné Christian Goulet, vice-président, Ventes – secteur public et responsable de la région de Québec chez Bell. La convergence des réseaux et les nouvelles solutions intégrées permettent aujourd'hui de rendre toujours plus accessible l'information. C'est donc avec beaucoup de conviction que nous collaborons à la mise sur pied de ce centre qui sera facilement accessible aux personnes qui ont besoin d'être dirigées vers les bonnes ressources de la région, a poursuivi M. Goulet.

Le Centre d'action bénévole de Québec (CABQ) et le Centre d'action bénévole-SERS sont partenaires aux opérations du Service 211. Plus particulièrement, le CABQ assure la gestion de la base de données et du site Internet tandis que le Centre d'action bénévole-SERS est opérateur de la centrale d'appel 211.

-30-

Source : Claude Vanasse
418.838.0481
cvanasse@211quebecregions.ca

Information : Patrick Carbonneau
418.524.1554, poste 11
patrick@hatem.ca



**le numéro GRATUIT qui
réfère à tous les services**

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

www.211quebecregions.ca