

LE 211 : OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 9 H À 18 H. UTILISEZ-LE!

Le mot du président

211

Le mot de la directrice générale



Chères amies, chers amis,

J'ai accepté l'invitation de joindre le conseil d'administration du CIR, en mai dernier, afin d'aider l'organisation à lever le financement requis, principalement auprès des gouvernements. Cet enjeu était et demeure central au démarrage du 211.

J'ai eu le plaisir de servir Centraide comme bénévole et administrateur pendant six ans.

J'ai toujours été touché par l'ampleur des besoins et l'engagement des organismes communautaires du milieu. Trouver de l'aide ou le bon organisme est un enjeu majeur auquel s'attaque le 211. Ayant vécu l'épreuve de perdre un de mes meilleurs amis qui s'est suicidé, j'ai été à même de vivre l'ampleur du drame que crée un tel geste : les victimes collatérales se comptent par dizaines et l'aide vient de plusieurs sources, souvent difficiles à trouver. J'avais promis à Centraide qu'un jour, j'y travaillerais : voilà ma façon d'essayer d'aider ceux qui cherchent de l'aide.

Comme vous le savez, Régis Labeaume a quitté le conseil d'administration du CIR pour la mairie de Québec. Grâce à son engagement envers notre mission, son premier geste fut de supporter le 211, pour une somme de 100 000 \$ par année, pour une durée de trois ans. Ce montant s'ajoute à la confirmation de cinq compagnies d'assurances de supporter notre projet sur une période de trois ans. Ce sont : SSQ Groupe financier, L'Industrielle Alliance - assurances et services financiers inc., La Capitale Groupe financier et Desjardins, Sécurité financière et le Groupe Promutuel. Bell est aussi partenaire de notre initiative. **L'appui du secteur privé est exceptionnel parmi les projets 211, et nous en sommes très fiers.**

Le financement des gouvernements provincial et fédéral fait toujours défaut, mais nous poursuivons des démarches qui devraient amener plusieurs ministères à se regrouper pour confirmer un engagement qui sera à l'échelle du Québec. Cet appui est incontournable pour offrir à la population un service complet, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Nous comptons bien réussir !

À bientôt !

Jacques Castonguay

Président du conseil d'administration



Credit photo: Annie Vervonde

Chère lectrice, cher lecteur,

Après Toronto, Calgary, Edmonton, Niagara, Simcoe, Halton, Windsor et Thunder Bay, c'est au tour de la grande région de Québec de joindre le réseau des 211!

Nous sommes heureux de pouvoir enfin annoncer **l'ouverture du Service 211 pour le 1^{er} avril prochain**. Grâce aux sommes recueillies, nous pouvons débiter les opérations de la centrale 211 en donnant accès au service téléphonique **45 heures par**

semaine, soit du lundi au vendredi, de 9h à 18h; s'ajoute aussi un accès Internet à la base de données au www.211quebecregions.ca

Une période de rodage

Notre partenaire dans l'opération de la centrale des appels, le Centre d'action bénévole SERS, de Lévis, Bellechasse et Lotbinière, a déjà complété l'embauche et la formation du personnel. Les prochains mois constitueront donc une période de rodage, autant pour la validation de la base de données que sur l'utilisation des nouveaux équipements. C'est pourquoi **nous vous invitons à vérifier votre fiche et à nous indiquer toute erreur qui aurait pu s'y glisser**; nous comptons aussi sur vous pour appeler le 211 dans le cadre de vos interventions et surtout, d'y référer les demandes d'information et de référence qui touchent notre mission. Celle-ci est : *Permettre un accès rapide et simplifié aux services sociocommunautaires desservant les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.*

Nous souhaitons profiter au maximum de cette période de rodage pour peaufiner nos méthodes de travail et permettre aux préposés de la centrale de développer rapidement les habiletés requises pour répondre aux besoins exprimés. Nous serons prêts pour le lancement grand public prévu pour le 1^{er} mai prochain.

Cet outil est le vôtre; plus vous nous aiderez à améliorer les informations de vos fiches, plus pertinentes seront nos références vers votre organisme.

Vos commentaires sont les bienvenus!

Claude Vanasse
Directrice générale

Inscription de votre organisme
dans la base de données

État d'avancement au 19 mars 2008

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 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 418 838-0969 ou par courriel au vgodin@211quebecregions.ca

Nombre total de fiches 2102
Fiches mises à jour 1427

Activités à venir

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA) DU CIR est prévue pour le **2 JUIN PROCHAIN À 19H**, au siège social du 245, rue Soumande, bureau 285. Vous êtes les bienvenus!

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.

211

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 : 2-1-1
Télécopieur : 418 681-6481

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

Qui sommes-nous?

Dans le cadre des travaux préparatoires à l'ouverture du Service 211, le conseil d'administration a approuvé une **Politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données**. Le texte intégral est accessible sur le site www.211quebecregions.ca

En voici quelques extraits.

But de la politique

Cette politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données vise à établir les priorités, règles et procédures guidant le CIR dans la cueillette, la mise à jour et le développement des fiches d'information des organismes et services contenus dans la base de données, les publications et le site Internet.

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.

Caractéristiques du service 211 :

- ▶ Le service répertorie les organismes (OBNL) et services gouvernementaux du domaine sociocommunautaire desservant le territoire couvert;
- ▶ Le service est accessible gratuitement par téléphone ou par Internet;
- ▶ Un organisme provincial ou œuvrant à l'extérieur du territoire est inclus si les services sont accessibles aux citoyens des régions desservies;
- ▶ Le CIR donne *priorité* aux services offerts dans les catégories suivantes :
 - Aide matérielle (nourriture, vêtements et logement)
 - Aînés
 - Santé mentale
 - Assistance d'urgence
 - Emploi
 - Immigration
- ▶ Groupes cibles
 - Personnes à faible revenu;
 - Personnes vivant des problèmes de santé mentale;
 - Nouveaux arrivants;
 - Aînés;
 - Personnes à mobilité réduite.

Principes généraux :

1. Le CIR offre un service complet d'information et de référence sociale et communautaire et s'efforce d'en assurer l'exactitude.
2. Le CIR vise essentiellement à référer aux services répertoriés dans sa base de données.
3. Le CIR produit et conserve le plus grand nombre de dossiers qu'il est raisonnable de conserver dans le cadre des ressources financières et humaines allouées.
4. Les dossiers présentent les services communautaires et sociaux desservant les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (et certains territoires avoisinants).
5. Les données sont conservées dans la ou les langues officielles utilisées lors de la transmission des données par la personne-ressource, dans des fichiers informatiques conformes aux standards en vigueur, domaines obligatoires et styles de la base de données d'InformCanada (Standards AIRS) www.airs.org

6. Nous déployons tous les efforts raisonnables pour nous assurer de l'exactitude et de la fiabilité de l'information colligée à partir des informations fournies par les organismes inscrits.
7. L'inscription d'un service ne peut être interprétée comme un endossement du CIR, de même qu'une omission ne porte nullement atteinte à la contribution qu'un organisme peut apporter à sa collectivité.
8. Dans sa cueillette de renseignements, le CIR demeure neutre et impartial et n'exclura aucun service, programme, agence ou organisme légitime qui rejoint sa politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données. Dans le cas de renseignements susceptibles de soulever des controverses, le CIR fournira l'information d'une façon neutre et impartiale laissant au client le loisir de juger de l'organisme ou du programme selon ses propres standards.

MODALITÉS D'APPLICATION

9. Le CIR effectue une mise à jour annuelle des données; il peut aussi, en tout temps, effectuer toute correction provenant de sources fiables. Pour ce faire, il fera parvenir, par télécopie ou par courriel, une copie des données pertinentes à une personne responsable dans chacun des organismes et procédera ensuite par appel téléphonique afin de compléter les renseignements requis. En accord avec la Loi sur la protection de la vie privée, tous les renseignements concernant les personnes responsables et leurs coordonnées devront être préalablement autorisés pour fins de divulgation publique avant d'être inscrits dans la base de données.
10. Le CIR pourra recourir à d'autres sources documentaires disponibles (Internet, autres répertoires, etc.) pour répondre aux demandes des clients ou afin de compléter le dossier.

Conditions d'utilisation

Le CIR se réserve le droit d'exclure les organismes sur lesquels des doutes subsistent quant à la légitimité de leurs activités, notamment de nature haineuse ou discriminatoire.

L'inclusion d'un organisme dans la base de données du CIR

L'inscription d'un organisme est gratuite et non reliée au statut de membre du CIR.

Témoignage

« Je vous souhaite tout le succès que mérite ce service destiné à améliorer la qualité de vie de milliers de nos concitoyennes et concitoyens. »

Régis Labeaume, Maire de Québec, 7 février 2008

« Les objectifs du Service 211 visant à faciliter l'accès des citoyennes et des citoyens à des ressources existantes dans le réseau des services sociocommunautaires rejoignent tout à fait les préoccupations de la Ville de Lévis. Le développement des services directs à la population de Lévis constitue pour moi une priorité de toute première importance. »

Danielle Roy Marinelli, Mairesse, Ville de Lévis, 27 mars 2006

Le conseil d'administration du CIR 2007-2008

Exécutif :

Jacques Castonguay, président du conseil, VP, Quadrena
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 Bisaillon, président, Canad'Aide
Jean-Paul Gaumont, administrateur, Centre d'action bénévole-SERS
Jean-Louis Lapointe, haut fonctionnaire à la retraite, gouvernement du Québec
Denis Léveillé, administrateur, président sortant, Centre d'action bénévole-SERS
Claire L'Heureux-Dubé, juge à la retraite
André J. Tanguay, directeur général, Fédération des centres communautaires d'intervention en dépendance (FCCID)
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 • 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 • Canad'Aide, Canada Aide Internationale au développement Equitable • 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 Bussièrès • Robert Caron • Louis Champoux • Cécile Gallant • Jean-Paul Gaumont • Serge Kronstrom • 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 418 681-3501.