



Objet : Des nouvelles du déploiement provincial du service 211

Bonjour,

C'est avec plaisir que l'on vous informe du déploiement du service d'information et de référence 211 sur votre territoire. Ce déploiement accéléré dans toutes les régions non encore desservies à travers le Canada est rendu possible grâce au soutien du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, un programme d'Emploi et Développement social Canada, mis en place pour soutenir le réseau communautaire dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

Le réseau des Centraide est mandaté par le CRTC pour déployer le service 211 et est fier du partenariat avec le gouvernement du Canada qui permet aux 40% de citoyens qui n'ont pas encore accès au 211 de bénéficier du service au moment où le Québec vit une 2^e vague de la pandémie. Le Centre de Référence du Grand Montréal a reçu le mandat de Centraide de déployer et d'opérer le service 211 sur votre territoire.

Le service 211 est un service d'information et de référence vers les ressources sociocommunautaires. Depuis le début de la pandémie, le service 211 a démontré, là où il est déployé, toute sa pertinence en permettant aux citoyens en situation de détresse sociale d'avoir accès à des ressources dont les coordonnées et les informations sont à jour, et situées proche de chez eux. Le service a su répondre à une hausse considérable de demandes qui ont permis aux citoyens de trouver écoute, information et référencement en cette période encore inédite.

Aujourd'hui nous avons le plaisir de partager ces dernières nouvelles avec vous.

Au début de décembre 2020, seront déployés sur votre territoire et partout au Québec :

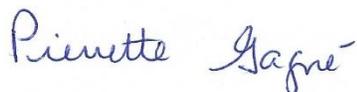
- Le **site web 211qc.ca**, qui regroupera dans un premier temps les organismes qui couvrent les besoins fondamentaux, tels que l'aide alimentaire, la santé mentale, le logement, l'aide à l'emploi, les services gouvernementaux. Ce sera un précieux outil de plus, consultable par les citoyens, les travailleurs des services de la santé et des services sociaux, les intervenants, etc. Pour réussir cette implantation, votre collaboration est essentielle.
- **Un service de clavardage** accessible partout au Québec.
- Et, bonne nouvelle, nous venons d'avoir la confirmation que **le service téléphonique 211 sera aussi déployé dans votre région** au courant du mois de décembre. Les délais dépendent de la mise en place du service par les entreprises de télécommunications.

- **Le service d'analyse sociale** devrait suivre de près la mise en ligne du site web. C'est un autre avantage du service 211 : nous travaillons avec les élus et les intervenants sur le terrain en partageant les données sur les besoins exprimés par les citoyens, que le réseau communautaire permette d'y répondre ou non. Ces informations brossent un portrait des besoins sociocommunautaires des citoyens d'une région ou d'une municipalité, permettant de suivre leur évolution ainsi que la capacité d'y trouver une réponse adéquate.

Le 211 souhaite agir en complémentarité avec les initiatives de vos milieux communautaires. C'est pourquoi nous aimerions avoir votre collaboration pour faire connaître l'arrivée du 211 auprès de vos organismes et de vos membres. Depuis le 26 août dernier, les organismes de votre territoire dont les services répondent aux besoins fondamentaux énumérés plus haut ont été contactés par courriel, pour leur demander de valider leurs informations avant la mise en ligne du site Web. Ils ont depuis aussi été relancés quelques fois par téléphone et par courriel. Une majorité a déjà répondu, nous les en remercions car c'est une étape essentielle pour référer et diffuser une information récente et exacte aux citoyens qui cherchent de l'aide.

Vous serez bien évidemment tenus informés de la date du lancement officiel. En tout temps, vous pouvez communiquer avec Brigitte Gagnon-Boudreau, directrice du 211 et des partenariats au 438 940-1986 ou à l'adresse brigitte.gagnon@211qc.ca si vous souhaitez nous faire part de vos questions ou préoccupations par rapport à ce projet.

En vous remerciant de votre collaboration,



Pierrette Gagné, directrice générale
Centre de Référence du Grand Montréal,
gestionnaire du service 211
p.gagne@info-reference.qc.ca



Hélène Côté
Directrice générale
Centraide Richelieu Yamaska
direction@centraiderie.org

Le déploiement du service 211 est financé par **Canada** 