



**Communiqué – pour diffusion immédiate**

## **Le service 211 est maintenant disponible partout au Québec**

**Montréal, le 15 décembre 2020** – Le 211, qui réfère et informe les citoyens sur les programmes et services sociocommunautaires de leur région, est maintenant accessible partout au Québec. Grâce à ce déploiement, les 40 % de Québécois qui n'avaient pas encore accès au service pourront désormais appeler au 211 pour trouver les ressources près de chez eux. Ce déploiement est 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 COVID-19.

Les deux opérateurs licenciés 211 au Québec, le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches et le Centre de Référence du Grand Montréal, assurent le déploiement du service et sont appuyés par Centraide United Way Canada (CUWC), partenaire fondateur du 211 au Canada, qui administre les fonds dans ce projet d'implantation.

Afin de répondre à des délais de mise en place très serrés, l'ajout au répertoire des organismes des nouveaux territoires desservis a été fait pour répondre en premier lieu aux besoins jugés prioritaires, soit : l'aide alimentaire et matérielle, le soutien au logement et à la recherche d'emploi, l'aide en santé mentale et les services gouvernementaux. Les autres organismes seront ajoutés au fur et à mesure d'ici au 31 mars 2021.

Qu'il s'agisse d'une personne âgée se sentant isolée ou anxieuse à l'idée de manquer de services de première nécessité, d'une famille peinant à se nourrir ou d'une personne souhaitant se renseigner sur les mesures de soutien financier qui pourraient lui être offertes, le 211 est la voie d'accès vers l'aide et les programmes disponibles, et aiguille les gens afin qu'ils s'y retrouvent plus facilement et rapidement dans le réseau complexe des programmes communautaires et des services gouvernementaux.

### **LE SERVICE 211 AU QUÉBEC**

Il s'agit :

- D'un service téléphonique d'information et de référence vers près de 10 000 ressources sociocommunautaires, accessible 7 jours sur 7, gratuit, confidentiel et disponible en 200 langues grâce à un service d'interprète ;
- D'un service de clavardage disponible partout au Québec dès aujourd'hui ;
- D'un répertoire en ligne qui géolocalise chaque organisme, détaille les services et programmes offerts, la clientèle ciblée, et les critères d'admissibilité ;
- D'un outil d'analyse sociale basé sur les appels, déployé dans les prochaines semaines pour tout le Québec. Y sont détaillés les besoins sociaux comblés et non comblés des citoyens, ce qui permet aux acteurs du milieu et aux élus de pouvoir éventuellement combler certains services manquants.

[211quebecregions.ca](http://211quebecregions.ca) : pour accéder au clavardage et répertoire en ligne des régions de la Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-St-Jean, Mauricie, Centre-du-Québec, Estrie, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Nord-du-Québec, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

[211qc.ca](http://211qc.ca) : pour accéder au clavardage et au répertoire en ligne du Grand Montréal, de la Montérégie, des Laurentides, de Lanaudière et de l'Outaouais.



## CITATIONS

### **Ahmed Hussen, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social.**

« Les organismes de bienfaisance et à but non lucratif canadiens jouent un rôle essentiel dans nos communautés même lorsqu'ils font face à des réels défis en raison de la COVID-19. Notre gouvernement est heureux d'appuyer ces organismes au moyen du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire afin qu'ils puissent continuer d'aider les membres les plus vulnérables de nos communautés pendant cette période difficile. »

### **Dan Clément, président-directeur général et secrétaire du conseil d'administration de Centraide United Way Canada (CUWC).**

« Centraide United Way Canada a mis sur pied le service 211 pour aider les gens partout au pays, notamment les plus vulnérables, à trouver de l'information sur les services communautaires et l'aide dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Bien que le service soit offert dans certaines régions du Québec depuis dix ans, l'annonce d'aujourd'hui sur la disponibilité du 211 à l'échelle de la province est une excellente nouvelle pour les Québécois. Félicitations au réseau des Centraide du Québec et aux partenaires du 211 pour leur collaboration à la mise en service rapide du 211, grâce au soutien financier du gouvernement du Canada. »

**À propos du 211 au Québec** – Le 211 est un service d'information et de référence vers près de 10 000 ressources sociocommunautaires au Québec. Présent partout au Canada, le service est disponible dans la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches depuis 2008 et dans le Grand Montréal depuis janvier 2018.

**À propos de Centraide** – Toutes les régions du Québec sont desservies par les Centraide et chacun d'eux recueille des dons sur son territoire pour les y investir afin d'agir sur la pauvreté et l'exclusion sociale. Grâce à l'appui d'entreprises, d'institutions privées, publiques et parapubliques et de grandes organisations syndicales, les Centraide soutiennent environ 1 500 organismes et projets communautaires qui viennent en aide à près de 1,5 million de personnes au Québec.

Le déploiement du 211 est financé par :



- 30-

### **Renseignements et demandes d'entrevue :**

Lucie Kechichian, Directrice des communications, 211 au Québec

438 940-5668 [Lucie.kechichian@211qc.ca](mailto:Lucie.kechichian@211qc.ca)