



## **Communiqué de presse**

Pour diffusion immédiate

### **Un demi-million d'Ontariens ont trouvé de l'aide en appelant 211 en 2009**

**23 mars, 2010 — Ottawa —** 211, une ligne téléphonique et base de données électronique qui aide à trouver de l'aide dans les secteurs sociaux et de service humain, à relier un demi-million d'Ontariens aux services de base humain en 2009. En appelant le numéro de téléphone à trois chiffres, 2-1-1, 494,586 personnes ont trouvé de l'information et ont été référés à des milliers d'organismes et de programmes pour les aider avec leurs défis les plus pressants.

Les dix demandes les plus populaires lors des appels placés au 211 étaient des questions en lien avec des problèmes de santé; de l'assistance financière et de revenu; les services communautaires; de l'aide pour le logement; la nourriture et les repas; les lois et la sécurité publique; les services du gouvernement municipal; la santé mentale et les services pour la dépendance; les questions de consommateur et commercial; et, les services du gouvernement fédéral. Les dix demandes les plus populaires représentent 73 % des appels pour laquelle les gens ont appelé 211. « Les raisons d'appeler 211 varient selon l'emplacement géographique, mais à Ottawa les 5 raisons les plus fréquentes d'appeler 211 sont : les services communautaires, les besoins saisonniers, la santé, les services individuels et familiaux et le transport. Les demandes les plus fréquentes à Ottawa, et à l'intérieur de l'Ontario révèlent qu'en 2009 les Ontariens avaient besoins d'aide avec les services humains de base tel que les problèmes de santé, la nourriture, l'abri, l'aide à l'emploi, le soutien à domicile, la santé mentale et l'aide financière. Ces problèmes étaient les plus demandées » dit Marie-Andrée Carrière, Directrice Générale de 211 Ottawa.

« Plusieurs personnes ignorent le service personnalisé qui est offert par 211 », dit Marie-Andrée Carrière, « Nos conseillers en information et aiguillage sont spécifiquement qualifiés non seulement pour écouter les appelants, mais pour leur demander des questions d'approfondissement. Ceci est important, car le conseiller découvre souvent que les appelants ont des besoins compliqués et multiples. En posant des questions d'approfondissement, on s'assure que les appelants reçoivent toutes les informations dont ils ont besoins et que tous leurs besoins sont adressés ».

Une de nos histoires succès de 2009 provient d'un individu qui tentait d'obtenir de l'aide pour une amie. Une femme à appeler pour une collègue qui avait été congédiée de l'industrie de la publicité il y a deux ans. Le conseiller du 211 l'a encouragé à inviter son amie à appeler elle-même 211 pour expliquer sa situation. La femme à téléphoner au 211 et à expliquer qu'elle a 50 ans et qu'elle avait plusieurs années d'expérience et qu'elle croyait avoir bien présenté lors des entrevues qu'elle a passées. Elle n'a obtenu que des petits contrats occasionnels et du travail à temps partiel, ce qui fait en sorte qu'elle n'était pas admissible pour recevoir de l'assurance emploi. Elle n'avait pas travaillé dans les trois derniers mois et son épargne était rendue à 100 \$. Elle était inquiète d'être expulsée et elle était gênée de dire aux gens qu'elle n'avait pas été capable d'acheter de la nourriture. Le

spécialiste du 211 lui a expliqué comment faire demande pour de l'aide financière, mais que cela ne couvrirait pas son loyer au total. Elle a reçu de l'information sur les banques alimentaires et les services communautaires pour de la nourriture, du counselling et des programmes conçus pour les travailleurs avec expérience et pour les femmes. L'appelante était reconnaissante que le spécialiste à pu la diriger vers plusieurs services et se sentait mieux face à sa situation.

« Les personnes appellent normalement car quelqu'un leur à dit que 211 est une ligne d'information, mais ils ne connaissent pas la profondeur de l'aide disponible ou comment qualifier pour de l'aide» dit Bill Morris, Directeur Général de 211 Ontario. « Lorsque nous essayons d'avoir une plus grande compréhension de leur situation et de leurs besoins et que nous leur offrons des options, ils disent que 211 est un excellent service. La plupart des appelants sont soulagés à la vitesse à laquelle leurs appels sont répondus, et par le fait qu'ils parlent à une personne et non à une machine ».

211 Ottawa est un service d'information et d'aiguillage fourni par le Centre d'Information Communautaire d'Ottawa. 211 est un numéro facile à retenir, composé de trois chiffres, un numéro de téléphone dans des situations non urgentes qui permet aux appelants d'accéder à une vaste gamme de renseignements sur les services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé disponible à Ottawa. Des spécialistes bilingues d'information et d'aiguillage répondent aux appels 211 7 jours sur sept. 211 est gratuit, confidentiel et multilingue (150 langues).

En ce moment, 55 % de la population de l'Ontario peut appeler 2-1-1 pour de l'information. Les régions sont : Thunder Bay, Sault Ste. Marie, Bruce, Grey, Simcoe, Muskoka, Haliburton, Peterborough, Kawartha Lakes, Northumberland, Toronto, Halton, Peel, Niagara, Windsor-Essex et bien sûre Otttawa.

La Province de l'Ontario, le gouvernement du Canada et Centraide-United Way du Canada, Centraide de l'Ontario et plusieurs municipalités soutiennent 211 en Ontario.

**Contact pour l'information aux médias :**

Lindsay Lalonde

Agente de communication et liaison 211

Téléphone : 2-1-1 ou 613-241-4636

Courriel : [lindsay.lalonde@cominfo-ottawa.org](mailto:lindsay.lalonde@cominfo-ottawa.org)