



Ontario 211 remporte le prix de la satisfaction de la clientèle dans son industrie

Les appelants raffolent de la ligne téléphonique d'information innovatrice

Toronto, ON – Le 23 novembre 2011 – Ontario 211, la ligne téléphonique d'information pour les services communautaires et sociaux de l'Ontario, s'est mérité un prix très convoité, décerné par le groupe SQM, ayant obtenu le niveau le plus élevé de satisfaction de la clientèle. Avec un niveau de satisfaction de 92 %, le 211 s'est mérité le score le plus élevé de tous les centres d'appels du secteur public. SQM évalue plus de 450 des principaux centres d'appels en Amérique du Nord.

« Ce prix représente une excellente nouvelle pour le 211 et nos appelants, » de mentionner Bill Morris, directeur général, Ontario 211 Services Corporation. « Nous sommes fiers d'avoir pu maintenir nos standards élevés de qualité, alors même que nous étendions la portée du 211 partout à travers la province. Et nous sommes ravis que le 211 ait réussi à aider à répondre aux besoins de si nombreux appelants grâce à un seul appel. »

Le 211 est présentement accessible à 94 % des Ontariens et Ontariennes. L'objectif consistant à atteindre tous les résidents de l'Ontario sera réalisé au cours des prochaines semaines avec les lancements prévus à Cochrane, Temiskaming, Nipissing, Sudbury, Lambton, Elgin, Prescott-Russell.

« Le 211 est l'aboutissement d'un partenariat exceptionnel entre des chapitres de Centraide, des municipalités et les contributeurs de données communautaires de l'Ontario, ainsi que les gouvernements de l'Ontario et du Canada, » d'ajouter monsieur Morris. « Récemment, une agence de London a secrètement testé le 211 au nom du London Free Press. Leur manchette éditoriale résume mieux leur conclusion que je ne pourrais le faire, "En aidant le public, le service 211 frappe un coup de circuit." »

En aiguillant les appelants aux bons services communautaires et sociaux, le 211 prévient l'aggravation de problèmes qui pourraient dégénérer en véritables crises. En 2010, les spécialistes en information et aiguillage du 211 ont répondu à plus de 560 000 appels. Ils ont accès à une information sur plus de 56 000 agences, programmes et services partout en Ontario. La ligne d'information et d'aiguillage du 211 est gratuite, anonyme et confidentielle en plus d'être disponible 24 heures par jour, tous les jours de l'année et ce, en plus de 150 langues.

Ontario 211 Services Corporation est un organisme à but non lucratif financé par la province de l'Ontario, des municipalités, des chapitres locaux de Centraide Ontario, la

Fondation Trillium de l'Ontario et Citoyenneté et Immigration Canada. Composez le 211 ou rendez vous à www.211ontario.ca pour trouver les services communautaires et sociaux qu'il vous faut.

-30-

Le sondage pour le 211 administré par SQM est anonyme et confidentiel. Ci-après, quelques commentaires typiques d'appelants lors du sondage :

- « Très, très gentil, ils ont obtenu l'information dont j'avais besoin et ils m'ont référé à plus d'une ressource. »
- « Je suis aveugle au sens de la loi; la recherche de numéros m'est très difficile. Ils m'aident quelque soit le numéro. »
- « Elle connaissait mon milieu local, elle a été en mesure de me connecter immédiatement avec deux agences avec lesquelles j'ai pu discuter et elle avait des renseignements détaillés sur ces agences. »
- « Je suis d'avis que c'est un excellent service. Je fais un peu de travail paralégal et cela me permet de gagner beaucoup de temps pour ce qui est de trouver ces numéros. »
- « Parce qu'il ne s'agissait pas d'une machine et qu'elle était très agréable. »
- « Elle était très à l'écoute. Elle tenait à tout mettre en œuvre pour me trouver l'information désirée. Elle était très compréhensive et de plus, elle s'est livrée à des recherches. »
- « Ils m'ont posé des questions très pointues afin de s'assurer de bien comprendre la nature de mes besoins et ce que je recherchais. J'ai beaucoup apprécié cela. »
- « Parce que j'avais quelque chose à donner à un refuge pour femmes ou à des mères monoparentales. Il s'agissait d'un cadeau dont je n'avais pas besoin et ils m'ont référé à deux endroits et le deuxième était très heureux d'accepter mon don. »
- « Ils ont identifié la personne qui me convenait et celle-ci m'a rappelé immédiatement. »

Contact média :

Destiny Bedwell, coordonnatrice des communications et du marketing
Ontario 211 Services Corporation
Tél. : 416 777-0211, poste 225
Cell. : 416 559-4643
Courriel : dbedwell@211ontario.ca

Marie-Andrée Carrière, Directrice
Centre d'information communautaire d'Ottawa - 211 Région de l'est Ontario
Tél. : 613-683-5400, poste 5503
Courriel : ma.carriere@cominfo-ottawa.org