



Communiqué de presse  
Pour diffusion immédiate

## **Le 211 :**

### **Un service aux citoyens maintenant accessible sur tout le territoire du Grand Montréal**

**Montréal, le 26 avril 2018** — La Communauté métropolitaine de Montréal, le Centre de Référence du Grand Montréal ainsi que Centraide du Grand Montréal ont souligné aujourd'hui le lancement du service 211 désormais accessible sur tout le territoire de la région métropolitaine.

« Les citoyens du Grand Montréal disposaient déjà, depuis janvier dernier, du service Web 211. Dorénavant, s'ajoute la ligne téléphonique. Ce déploiement complet du service 211 sur l'ensemble du territoire du Grand Montréal constitue une avancée importante, notamment grâce à une contribution financière des 82 municipalités de la CMM. Désormais, tout citoyen de la région métropolitaine cherchant de l'aide pourra obtenir rapidement et gratuitement de l'information fiable et détaillée et des références à jour sur les ressources sociocommunautaires disponibles sur son territoire. En contribuant ensemble à la mise en place du service 211, nous témoignons de notre solidarité sociale et du caractère inclusif du Grand Montréal. » a déclaré la mairesse de Montréal et présidente de la Communauté métropolitaine de Montréal, madame Valérie Plante.

Pour madame Pierrette Gagné, directrice générale du Centre de Référence du Grand Montréal, l'organisme accrédité pour déployer et opérer le 211, le moment est très heureux. « Véritable plaque tournante de l'information et de la référence sociale depuis 61 ans, le CRGM et son équipe assistent enfin à l'aboutissement de ce projet, initié il y a plusieurs années déjà. Grâce à notre détermination et à notre résilience, nous avons maintenant réalisé concrètement notre objectif de rendre encore plus accessible notre service d'inforéférence, avec un numéro de téléphone facile à retenir et un site Web convivial qui permet à tout le monde, en tout temps de chercher et de trouver la ressource qui lui est nécessaire. »

Madame Gagné a également tenu à remercier les partenaires du 211 Grand Montréal pour leur contribution, soit Centraide du Grand Montréal, le ministère de la Famille du Québec et la Communauté métropolitaine de Montréal. « Votre appui à ce projet a rendu possible sa mise en œuvre et nous ne pouvons que vous remercier, encore une fois, pour votre engagement de tous les instants », a conclu madame Gagné.

Madame Lili-Anna Pereša, présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal, partenaire de la première heure du CRGM pour le déploiement du 211, estime pour sa part que « l'importance du 211 pour les citoyens, ainsi que pour les organismes sociaux et communautaires est indéniable. Les besoins pour se nourrir ou se loger, ou encore pour contrer l'isolement des aînés, pour ne nommer que ces enjeux-ci, sont importants dans la région métropolitaine. Le 211 a en mains les outils pour aider encore plus aisément les gens à briser le cycle de la pauvreté et de l'exclusion sociale en les guidant vers les ressources appropriées. »

Au Québec, le service 211 est implanté depuis près de dix ans dans la Capitale nationale, dans la région de Chaudière-Appalaches et dans la MRC de La Haute-Yamaska. Dans le Grand Montréal, la Ville de Laval a été la première municipalité à avoir mis en œuvre le 211 en 2016, suivi par la MRC de L'Assomption et la MRC de Thérèse-De Blainville en 2017. La MRC de Vaudreuil-Soulanges a aussi mis en œuvre le 211 en décembre 2017. D'autres municipalités de la Montérégie doivent s'ajouter d'ici la fin de 2018, ce qui fera en sorte que plus de 50 % de la population du Québec aura accès à ce service essentiel. Il est en service dans plusieurs grandes villes canadiennes.

C'est en 2001 qu'InformCanada, le regroupement des centres d'information et de référence au Canada ainsi que Centraide/United Way Canada a reçu du CRTC l'autorisation de réserver le numéro de téléphone 211 pour les centres communautaires d'information et référence canadiens. Depuis, InformCanada et Centraide sont responsables de l'octroi de la licence 211 et de l'établissement des standards de qualité.

### **La Communauté métropolitaine de Montréal**

Créée en 2001, la Communauté métropolitaine de Montréal est un organisme de planification, de coordination et de financement qui regroupe 82 municipalités, soit près de 4 millions de personnes réparties sur un territoire de plus de 4 360 km<sup>2</sup>. La Communauté exerce notamment des compétences dans les domaines de l'aménagement du territoire, du développement économique, du logement social, du transport en commun, de l'environnement ainsi que des services, équipements, infrastructures et activités à caractère métropolitain.

### **Centre de Référence du Grand Montréal**

Le Centre de Référence du Grand Montréal offre des services bilingues d'information et de référence sociocommunautaire par téléphone, en ligne et grâce à des répertoires imprimés aux citoyens et aux intervenants du Grand Montréal. Il gère aussi le service **211**, la ligne **Référence-Aînés** ainsi que deux lignes de soutien, d'information et de référence, **Drogue : aide et référence** et **Jeu : aide et référence** ainsi que le programme **TéléCounseling** pour joueurs excessifs.

## **Centraide du Grand Montréal**

Centraide du Grand Montréal intervient sur le territoire de Laval, Montréal et la Rive-Sud. Près de 57 000 bénévoles sont impliqués au sein des quelque 350 organismes qu'il soutient et 22 000 bénévoles se consacrent à l'organisation de sa campagne annuelle. Au Québec, Centraide est présent dans 18 régions et reçoit l'appui d'entreprises, d'institutions privées, publiques et parapubliques et de grandes organisations syndicales. Les fonds recueillis sont investis localement pour briser le cycle de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

[www.211qc.ca](http://www.211qc.ca)

### **Sources :**

Marie-Claude Forget  
Conseillère en communications et consultations publiques  
Communauté métropolitaine de Montréal  
Téléphone : (514) 350-2555

Marie Vaillant  
Directrice des communications  
Centre de Référence du Grand Montréal  
Téléphone : (514) 527-1388, poste 215  
Cellulaire : (514) 889-9535  
[marie.vaillant@info-reference.qc.ca](mailto:marie.vaillant@info-reference.qc.ca)

Annick Gagnon  
Conseillère relations publiques  
Centraide du Grand Montréal  
Téléphone : (514) 288-1261, poste 242  
[gagnona@centraide-mtl.org](mailto:gagnona@centraide-mtl.org)  
[centraide-mtl.org](http://centraide-mtl.org)

