



Communiqué de presse  
Pour diffusion immédiate

## **COVID19 : La Ville de Montréal invite les citoyens de 70 ans et plus dans le besoin à contacter le 211 Grand Montréal**

**Montréal, le 15 mars 2020** – Dans la foulée de l'annonce du Gouvernement du Québec qui recommande aux personnes âgées de 70 ans et plus de rester à la maison, Valérie Plante, mairesse de Montréal, s'est assurée que le 211 Grand Montréal prenne les dispositions nécessaires pour répondre à une hausse d'appels des aînés.

Dans un message sur ses comptes de médias sociaux, la mairesse écrit ainsi : « [#COVID19](#): le Gouvernement du Québec a invité les Québécoises et Québécois de 70 ans et + à rester à la maison. Par conséquent, la Ville de Montréal et ses partenaires s'assurent que le 211 Grand Montréal dispose des effectifs afin de recevoir davantage d'appels de la part des personnes âgées, qui constituent 58% de la clientèle du service de référencement sociocommunautaire du Grand Montréal.

La ligne 2-1-1 est un service multilingue (200 langues) qui contribue à combattre l'isolement, la pauvreté et l'exclusion sociale en permettant aux citoyennes et citoyens de connaître et trouver des services communautaires et sociaux, et ce, de 8h à 18h, 7 jours sur 7.

Si vous faites partie des Montréalaises et Montréalais dans le besoin à la suite de l'annonce des dernières directives du gouvernement, nous vous invitons à appeler directement le 2-1-1 par téléphone ou y accéder en ligne à l'adresse suivante: <https://www.211qc.ca/>

Par ailleurs, j'invite les citoyennes et citoyens à faire preuve de solidarité envers les personnes âgées, en leur offrant de l'aide afin d'éviter que celles et ceux-ci aient à sortir. »

Les aînés représentent une large partie des appelants du 211 Grand Montréal, avec plus de 21 000 appels émis en 2019. Leurs besoins sont multiples : soutien personnel et familial dans 39% des demandes, demandes d'aide au transport ou transport adapté dans près de 20% des cas, aide au logement, loisirs et activités sociales sans compter les appels de personnes seules et démunies qui souhaitent briser leur isolement.

« Le sentiment d'isolement créé par les mesures nécessaires mises en place par le gouvernement pour lutter contre la propagation du COVID19 va certainement créer de l'anxiété et de nombreuses questions de la part de nos aînés. Nos conseillères, par leur grand souci d'écoute, pourront cerner les besoins et référer aux ressources sociocommunautaires les mieux adaptées. J'en profite pour saluer le travail exceptionnel non seulement de notre gouvernement et des travailleurs du milieu de la santé et des services sociaux mais aussi celui des travailleurs du milieu communautaire qui réagissent à une vitesse exceptionnelle », dit Pierrette Gagné, directrice générale, Centre de référence du Grand Montréal, gestionnaire du service 211.

### **Le 211 : la réponse aux besoins sociocommunautaires du Grand Montréal**

Soutenu financièrement par la Communauté métropolitaine de Montréal, Centraide du Grand Montréal et par le gouvernement du Québec, le 211 poursuit la mission d'informer pour aider et

donc de référer les appelants aux ressources sociocommunautaires les mieux adaptées à leur(s) problématique(s), et les plus proches de chez eux. Les conseillères appuient les citoyens pour les rassurer, leur répéter les mesures mises en place par le ministère de la Santé et des Services Sociaux et bien sûr, elles répondent à de nombreuses questions qui ne sont pas urgentes mais découlent de la crainte d'une propagation du virus. Des exemples? Des personnes avec des troubles de santé mentale, encore plus anxieuses de la situation actuelle. Les personnes âgées qui se demandent si elles peuvent recevoir du maintien à domicile durant cette période de crise, accès à des services de base. D'ici quelques jours, et pour les semaines à venir, le 211 s'attend à recevoir des appels pour des demandes de ressources d'aide juridique, que cela concerne le droit du travail ou le droit de la consommation. Le Covid19 agit sur toutes les sphères de la vie, et nous sommes là pour aider et informer.

Le 211 Grand Montréal tient à jour une banque de ressources de plus 5000 organismes sociaux et communautaires avec qui il collabore étroitement, notamment en cette période de crise, pour pouvoir diffuser l'information la plus rigoureuse possible sur les programmes et changements aux activités des organismes. On peut trouver l'information également sur le site [211qc.ca](https://www.211qc.ca) qui répertorie tous les organismes sociocommunautaires du Grand Montréal.

Ligne d'appel : 2-1-1

Site Web : <https://www.211qc.ca/>

7 jours semaine, de 8h à 18h. Gratuit et confidentiel.

**Pour toutes questions, merci de communiquer avec :**

Lucie Kechichian, directrice des communications et relations communautaires

[Lucie.kechichian@info-reference.qc.ca](mailto:Lucie.kechichian@info-reference.qc.ca)

514 527-1388 poste 215

- 30-

**À propos du Centre de référence du Grand Montréal** - Le Centre de Référence du Grand Montréal a pour mission d'informer pour aider depuis 1956. En plus du 211, le Centre gère les lignes **Drogue : aide et référence**, **Jeu : aide et référence**, le **211 Grand Montréal** ainsi que le programme **TéléCounseling** pour joueurs excessifs.

**À propos de Centraide du Grand Montréal** - Centraide du Grand Montréal, partenaire stratégique du 211, 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 plus de 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.

**À propos de la Communauté métropolitaine de Montréal** - Créée en 2001, la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) est un organisme de planification, de coordination et de financement qui regroupe 82 municipalités, soit 4 millions de personnes réparties sur plus de 4 360 km<sup>2</sup>. La CMM exerce des compétences dans les domaines de l'aménagement du territoire, du développement économique, du logement social, du transport en commun et de l'environnement. Le 211 Grand Montréal a pu être lancé en 2018 dans les municipalités de la CMM grâce à une entente de cinq ans avec le CRGM. Pour plus de détails, visitez le [www.cmm.qc.ca](http://www.cmm.qc.ca).