

## Le mois de juin 2007 marque le cinquième anniversaire du 211 au Canada



Le 13 juin 2002, Findhelp Information Services a répondu au premier appel 211 au Canada, lançant ainsi le service novateur du 211 à Toronto, ainsi que cinq années d'établissement et de surpassement des points de référence pour les services d'information et d'aiguillage en Amérique du Nord.

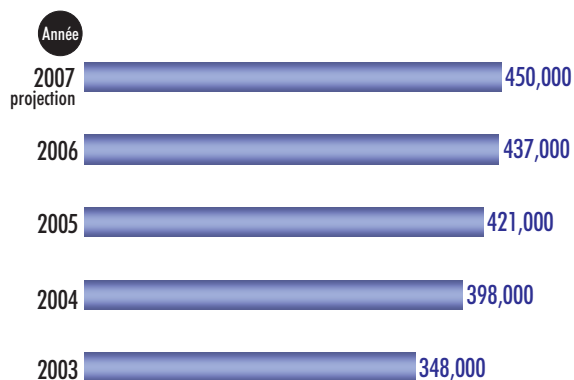
**Le 211** n'aurait pas été possible sans le soutien continu de ses partenaires fondateurs, United Way of Greater Toronto, la Fondation Trillium de l'Ontario, la ville de Toronto, Ressources humaines et Développement social Canada, et Citoyenneté et Immigration Canada.

Représentant un aspect important de la phase 3 du 211 en Ontario, 211Ontario.ca sera un répertoire web bilingue, gratuit et accessible par le public de plus de 60 000 programmes et services communautaires, de santé et sociaux disponibles à travers l'Ontario.

Financé par un investissement stratégique de 3 M\$ par l'entremise de Renforcement de nos partenariats, un programme du ministère des Finances, et avec le soutien du ministère des Services sociaux et communautaires, Services d'information Findhelp est l'agence de transfert de paiement responsable du projet, et le travail se déroulera d'avril 2006 à mars 2009.

Le présent document d'information reprend certains des points saillants des cinq dernières années et énonce les buts pour les prochaines années. Pour consulter le rapport complet, veuillez vous reporter au rapport annuel 2006 du 211 Ontario, qui comprend des statistiques détaillées, des études de cas ainsi que le résultat des enquêtes.

### Appels au 211 reçus par Findhelp



Inclus les heures de service prolongées pour la région de Niagara et le comté de Simcoe (novembre 2005) et la région d'Halton (juin 2007).

### Un accès en ligne à l'information

En même temps que le lancement très médiatisé du service téléphonique 211 de Toronto en partenariat avec United Way of Greater Toronto, Findhelp a lancé [www.211Toronto.ca](http://www.211Toronto.ca), un répertoire en ligne de plus de 20 000 services communautaires, sociaux, de santé et des services gouvernementaux connexes. 211Toronto.ca s'est révélé être une preuve passionnante du bien-fondé de l'initiative en ce qui concerne l'étendue et la fiabilité de la base de données, ainsi que l'application web robuste et échelonnée.

Findhelp coordonne les données à l'échelon provincial avec plus de quarante partenaires de données qui collectent et tiennent les données à jour dans les petites et grandes communautés à travers l'Ontario. Les cinq dernières années ont constitué une période de collaboration éditoriale accrue, ce qui a résulté en de nombreux succès partagés, comme le démontre le lancement de plusieurs répertoires en ligne. La collaboration en vue de normes communes telles que les politiques d'inclusion, les normes de dénomination et les conditions d'utilisation, a produit des avantages mutuels. Une nouvelle enquête auprès des partenaires est effectuée en 2007 pour mieux comprendre les points forts et capacités collectives du secteur.

Par un partenariat de niveau de service soutenu entre Findhelp et la ville de Toronto, la ville fournit l'environnement d'hébergement Oracle® aux serveurs, offrant des répertoires 211 en ligne et des portails connexes robustes. Findhelp fournit des données en matière de services communautaires, qui sont utilisées pour le développement des précieux services de cartographie communautaire de la ville.

### Sites web et portails 211

Janvier 2008 | [211Ontario.ca](http://211Ontario.ca)

- Portail pour les nouveaux arrivants [Etablissement.Org](http://Etablissement.Org)

2007 | [211Ontario.ca](http://211Ontario.ca)

- Répertoire de l'Ontario entièrement interrogeable

Juin 2007 | [211Halton.ca](http://211Halton.ca)

- Répertoire 211 local

Mars 2007 | 211Ontario.ca

- Répertoire des services et ressources de justice en Ontario

Novembre 2005 | 211SimcoeCounty.ca

- Répertoire 211 local

Novembre 2005 | 211Niagara.ca

- Répertoire 211 local

Octobre 2005 | 211Ontario.ca

- Inventaire des programmes et services qui peuvent mener à l'emploi des commissions locales de l'Ontario

Mars 2005 | 211Ontario.ca

- Ontario Aboriginal Calendar and Services Directory
- Répertoire des services de justice pénale pour les adolescents en Ontario

Août 2004 | 211Toronto.ca

- HospitalityWorks.ca, renseignements sur les services de soutien à l'emploi

Mars 2004 | 211Toronto.ca

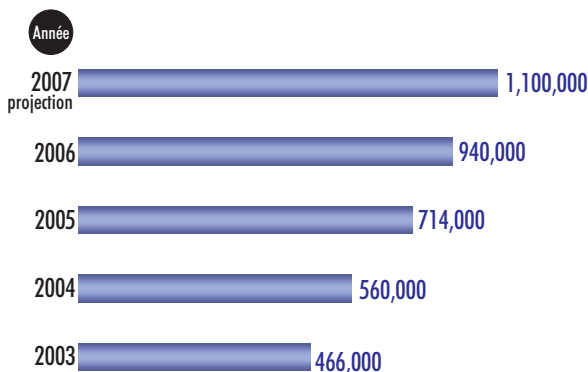
Abris et services de soutien pour les femmes

Décembre 2003 | 211Ontario.ca

- Guide des professions et métiers en Ontario pour les professionnels formés à l'étranger

Juin 2002 | 211Toronto.ca

- Répertoire 211 local
- Possibilities : premier centre de ressources d'emploi en ligne de Toronto
- Portail torontois de Etablissement.Org



## Connexions au site 211 Collaboration et leadership

Findhelp souscrit à un modèle de gestion fondé sur le partage des connaissances et des ressources et l'ouverture à ces dernières, qui pousse à l'imagination créative et à l'innovation, et accroît les avantages pour tous les intervenants, y compris les utilisateurs finals. Findhelp reconnaît que toutes les organisations qui fournissent des

services 211 sont impliquées dans leur réussite réciproque, et gardent un fort intérêt dans le partage des connaissances et d'expériences afin de contribuer au développement de services 211 efficaces de leurs partenaires.

S'appuyant sur une solide base de fortes relations dans le secteur depuis près de cinquante ans, Findhelp reste le fournisseur phare de services d'information et d'aiguillage au Canada, et a organisé des événements fructueux pour le secteur, à l'échelon national et en Ontario. L'événement le plus récent a été la Conférence Formation et Partenariat 211Ontario.ca, tenue en mars 2007, à laquelle ont assisté 72 participants provenant de 38 organisations. En plus d'être les organisateurs de deux conférences nationales, Findhelp a fourni un support essentiel pour des conférences à Ottawa (2002), à Vancouver (2005), dans la région de Niagara (2006) et à Winnipeg (2007).

## Événements clés

Mars 2007 | Échelon provincial

Conférence Formation et Partenariat 211Ontario.ca

Février 2006 | Échelon provincial

211 Ontario Project Symposium

Octobre 2004 | Échelon national

Canadian Community Information and Referral Conference, St Lawrence Hall, Toronto

Décembre 2003 | Échelon national

Canadian Community Information and Referral Conference, Metro Hall, Toronto

Findhelp est agréé par Alliance of Information and Referral Systems (AIRS), l'organisme international des normes d'information et d'aiguillage. En plus de satisfaire aux normes rigoureuses d'AIRS, Findhelp a développé une capacité de service bilingue, et soutient une politique d'accès équitable aux services pour les francophones. Outre le service en français, Findhelp maintient son engagement à répondre aux besoins des nouveaux arrivants grâce à ses conseillers polyglottes, à la coordination d'une banque locale de langues offrant un soutien supplémentaire, ainsi qu'à l'accès à un service d'interprétation à trois au besoin.

L'organisme produit régulièrement des rapports documentant les constatations et expériences, ou collabore à la production de ces derniers; il gère plusieurs sites web au nom de la communauté des prestataires de services ([www.informcanada.ca](http://www.informcanada.ca), [www.informontario.on.ca](http://www.informontario.on.ca), [www.211Canada.ca](http://www.211Canada.ca)). Les blogues, tels que [www.211.ca](http://www.211.ca), représentent une ressource précieuse et accessible pour tous les intervenants; tous les rapports y sont affichés et à disposition du public sur ces sites.

## Rapports et publications clés

Mars 2007 | Rapport sur les consultations communautaires du 211Ontario.ca

Février 2006 | 211 Immediate Assistance and Long Term Support

Février 2006 | 211 : Advancing the Provincial Consolidated Vision, Phase 2 Report

Septembre 2003 | 211 Service Reassures Callers During August 2003 Blackout

Juillet 2003 | 211 for All Ontario Bringing People and Services Together, Parts 1 and 2

Juin 2003 (et chaque année) | Rapport annuel sur le 211

Janvier 2003 | 211 Evaluation Plan

## InformCanada et l'Alliance of Information & Referral Systems (AIRS)

Findhelp établit des partenariats de manière constante et active avec les associations provinciales et nationales, InformOntario et InformCanada, afin de faire progresser les initiatives d'information et d'aiguillage. Au nom d'InformCanada, Findhelp développe un plan d'affaires de mise en œuvre de la Taxonomie canadienne des services humains sur 3 ans. Findhelp participe activement à l'organisation nord-américaine responsable des normes d'information et d'aiguillage (AIRS), en siégeant au Comité de normalisation et d'agrément, au Comité de technologie et au Conseil de direction du 211.

## IRON

Depuis le printemps 2004, Community Connection (Collingwood), Information Niagara et Services d'information Findhelp collaborent étroitement, et fonctionnent depuis octobre 2005 en qualité de système unifié pour la prestation des services 211. Ces trois organismes ont officialisé leur travail de groupe en créant un organisme de collaboration connu sous le nom de Réseau des opérateurs en information et aiguillage (Information and Referral Operators' Network ou IRON), pour renforcer sur la durée l'efficacité et la puissance du travail. On s'attend à ce que d'autres organisations rejoignent IRON, en particulier les protagonistes de la mise en œuvre du 211, au moment où ils seront inclus dans le système unifié du 211.

## Le projet 211Ontario.ca

211Ontario.ca représente la vision collective des fournisseurs de services d'information et d'aiguillage en Ontario, qui s'engagent à offrir des renseignements au sujet des services communautaires, sociaux, de santé et des

services gouvernementaux connexes. Les renseignements recueillis et tenus à jour par les éditeurs de données dans les communautés de l'Ontario sont coordonnés dans une base de données en ligne unique, interrogeable par mot-clé, par sujet ou par région.



Le projet est responsable du développement de la version ontarienne de la nouvelle Taxonomie canadienne des services humains bilingue en partenariat avec 211LA County, l'organisation qui a mis au point la version américaine, et InformCanada. La Taxonomie sera mise à disposition des éditeurs de données des services à la personne de tous les secteurs par souscription via InformCanada. La version anglaise a été rendue disponible en mai 2007, et la taxonomie canadienne française sera disponible à la fin 2007.

211Ontario.ca sera lancé en tant que répertoire bilingue en ligne accessible au grand public à la fin de l'année 2007. Le développement de la taxonomie, la formation, les essais pour les utilisateurs et les travaux de normalisation se poursuivront jusqu'en mars 2009.

Les 18 communautés en Ontario engagées dans les consultations fin 2006 sont parvenues au consensus qu'une ressource d'information en ligne à l'échelon provincial doit posséder une cohérence et une crédibilité locales inhérentes. Pour parvenir à ce degré de pertinence, elle doit satisfaire aux exigences géographiques des intervenants et des utilisateurs provinciaux, régionaux et locaux, et elle doit également être capable de refléter la diversité et de répondre aux besoins en information de communautés particulières.

## Logiciel

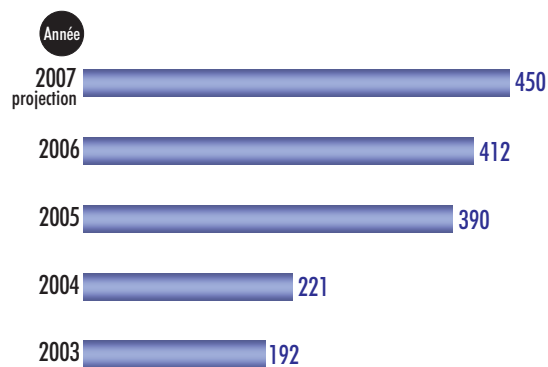
Avec une subvention de Ressources humaines et Développement social Canada pour l'infrastructure, Findhelp a mis au point l'application robuste, échelonnée et de classe professionnelle Oracle®, qui prend en charge les répertoires d'information et d'aiguillage interrogeables en ligne, représentés par excellence par les sites web 211. Findhelp apporte les améliorations nécessaires à l'application en fonction des nouveaux projets, services et utilisateurs. Findhelp travaille également en étroite collaboration avec le Community Information Online Consortium (CIOC), l'organisation communautaire à but non lucratif qui représente un groupe d'utilisateurs dont plus de 80 % sont des fournisseurs de services d'information et d'aiguillage en Ontario. Le logiciel du CIOC sert à saisir et à gérer les données des services à la personne, qui sont chargées dans le système Oracle® à intervalles réguliers

## Normes, formation et diffusion des services

Le rôle de Findhelp en qualité d'organisation formatrice s'agrandit constamment. Les points saillants des cinq dernières années comprennent :

- 15 séances de formation préparatoires pour les spécialistes en information et aiguillage agréé(e)s (CIRS).
- Formation en information et aiguillage pour 1550 participants à travers l'Ontario, y compris des agents d'établissement (800), le personnel des centres d'accès aux soins communautaires (220) et du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (50), et au titre de la formation en intervention intégrée du secteur des services de développement de Toronto (80).
- 25 ateliers d'un et deux jours pour 420 participants sur les compétences en information, aiguillage et communication, sur la compréhension du système des services à la personne, et sur l'utilisation d'Internet comme fournisseur de services d'information et d'aiguillage.
- Développement de programmes d'enseignement personnalisés pour les centres ServiceOntario, les agents d'établissement et le secteur des services de développement.
- Chaque année, entre 55 et 80 présentations lors de conférences et d'expositions, ainsi que 12 présentations aux conférences de AIRS.
- Chaque année, des centaines de visites de démonstration des services et de présentations dans les classes de langue, les foires d'emploi et les forums et groupes communautaires.

## Activités de présentation et de diffusion des services



## Installations

En août 2006, les 80 employés de l'organisme ont déménagé dans de nouveaux locaux aménagés pour l'occasion. Les améliorations incluent des postes de travail de meilleure qualité, des bureaux et des salles de formation supplémentaires, et un environnement sous contrôle sécuritaire 24 heures sur 24. Le nouvel environnement tient également compte de l'importante expansion du centre d'appels, permettant à Findhelp d'offrir son soutien aux autres fournisseurs 211 comme par exemple, les heures de services prolongées pour le 211. Le centre sera équipé d'un nouveau système de distribution automatique des appels en 2007.

## Objectifs stratégiques pour 2007-2010

Les objectifs stratégiques de Findhelp pour 2007 à 2010 se basent sur la réputation, l'expertise et les compétences essentielles de l'organisation pour mener à bien la mission de l'agence. Findhelp aide les gens à trouver les services communautaires, sociaux, de santé ou gouvernementaux connexes dont ils ont besoin, et soutient le travail des professionnels des services à la personne en satisfaisant les besoins du client.

Les services de Findhelp se concentrent en priorité sur les groupes mal desservis, y compris les citoyens vulnérables et les groupes faisant face à des obstacles dans l'accès à ces services, et aussi les autres membres du public.

**1. Centre d'excellence** : Findhelp continuera de construire sa réputation de centre d'excellence en se concentrant sur le développement et l'amélioration de l'environnement interne.

**2. Leadership en information et en aiguillage** : Findhelp continuera de faire preuve de leadership par l'excellence de sa prestation de services, par le développement de meilleures pratiques, et par son engagement à représenter et à promouvoir publiquement l'information et l'aiguillage au Canada.

**3. Premier fournisseur de services et de formation en information et d'aiguillage** : Findhelp fournira des services d'information et d'aiguillage ainsi que des options de formation de haute qualité et rentables pour le secteur des services à la personne.

**4. Collaboration et partenariats** : Findhelp participera à la planification mutuelle et étudiera les domaines d'innovation et de collaboration lorsque ces derniers pourront mener à une amélioration de la disponibilité et de la qualité de l'information sur les services à la personne.

© 2007 Findhelp Information Services. Tous droits réservés.

Services d'information Findhelp  
543, rue Richmond Ouest, bureau 125, case 203  
Toronto (Ontario) M5V 1Y6  
Tél. : 416-392-4575 | Télécopieur : 416-392-4404  
Courriel : [info@findhelp.ca](mailto:info@findhelp.ca)

27 juillet 2007 | Version 2