



De l'aide pour tous



Table des matières

« Je me suis senti tellement comblé et impressionné que quelqu'un ait pris le temps de m'écouter. »
— un appelant au 211

Mission et valeurs	1
Aperçu d'une année productive	2
Message de la Présidente	3
Message de la Directrice générale	3
Information et référence 24/7	4
Données et taxonomie	6
Aider les aidants	7
Web et technologie	8
Formation et services d'approche	10
Aider les nouveaux arrivants au Canada qui se sentent dépassés	11
Partenaires	12
Ceux qui nous aident à aider	13

Findhelp **aide les personnes à trouver** les services communautaires, sociaux, de santé et gouvernementaux connexes dont elles ont besoin, tout en appuyant le travail des professionnels des services à la personne pour répondre aux besoins de leurs clients.

Nos valeurs : Service aux autres | Leadership | Diversité | Respect

Les valeurs fondamentales de Findhelp définissent ce que nous défendons et la manière dont nous fonctionnons, et nous aident à travailler ensemble de manière pleinement satisfaisante.

Nous avons la passion de **rendre service aux autres** et, de par nos actes, faisons preuve d'empathie, d'honnêteté et d'intégrité. Nous sommes responsables devant notre clientèle et nous efforçons constamment de respecter les normes professionnelles les plus élevées.

Nous valorisons le **leadership** et agissons de manière exemplaire pour nos collègues et notre clientèle. Nous travaillons ensemble en exprimant le meilleur de nous-même et en créant des relations de travail solides.

Nous valorisons la **diversité** et respectons les personnes, leurs capacités, compétences, origines ethniques et perspectives. Nous créons un milieu de travail inclusif qui valorise nos différences individuelles.

Nous **respectons** les personnes pour ce qu'elles sont et pour leurs connaissances, compétences et expérience, en tant qu'individu ou membre d'une équipe. Nous traitons notre clientèle avec respect et équité et attendons le même respect en retour.

Le personnel a pris les devants pour élaborer et mettre en oeuvre un processus de gestion du changement à Findhelp. Ce changement au chapitre de la culture organisationnelle a créé une série de valeurs organisationnelles confirmées par le personnel qui précisent les comportements clés recherchés. Ces comportements influencent à leur tour le système de gestion de la performance qui aide les employés à faire le lien entre leurs objectifs de travail et le plan stratégique de l'organisme. Le processus de gestion du changement prévoit le renforcement des valeurs de Findhelp au moyen de programmes de formation en leadership et de la collecte d'information pour établir les fondements d'une stratégie de communication interne.



Aperçu d'une année productive

Findhelp fournit le leadership en qualité des données, en services d'information et de référence communautaire par téléphone 24/7, en formation, en développement d'applications des technologie de l'information et en expansion du système 211.

Jalons

- Entrée dans notre 60e année de service
- Entrée dans notre 10e année de prestation du service 211 (lancé en 2002)
- Accomplissement réussi du plan stratégique triennal

Services de renseignements

- Lancement du service 211 dans les régions de York et de Durham
- Prise des appels de nuit et fins de semaine pour les autres régions de l'Ontario, suite à l'expansion globale de 211
- Octroi d'un contrat pour la ligne d'aide des Services de soutien aux survivants de sexe masculin victimes de violence sexuelle en Ontario

Données et Taxonomie

- Accomplissement de la Taxonomie canadienne en français
- Accomplissement du projet Trillium Franco 211, renforçant la capacité en français de nos systèmes

Web et technologie

- Réalisation d'une étude de convivialité 211Ontario.ca
- Collaboration étroite avec le MFCU pour garantir l'exactitude de l'information sur le site web d'Emploi Ontario et la prise en compte des transformations apportées à la prestation des services
- Réalisation du site web BC211, basé sur 211Ontario.ca

- Remise à niveau de l'infrastructure technique par l'ajout de nouveaux logiciels et ordinateurs et par l'augmentation de la largeur de bande des réseaux

Formation et conférences

- Aboutissement de la formation d'environ 1 200 travailleurs en établissement du CIC
- Formation aux Centres d'accès aux soins communautaires (région de York)
- Formation des navigateurs jeunesse pour le projet Youth4Health
- Organisation et animation de la conférence CCIRC (Canadian Community Information and Referral Conference) 2010
- Présentations à la conférence AIRS (Alliance of Information and Referral Systems) à Rochester par John Allec et Faed Hendry, membres du personnel Findhelp
- Mise en œuvre de séances de formation en leadership à l'intention du personnel, une initiative de l'équipe de gestion du changement

Reconnaissance par d'autres

- Élection de Faed Hendry, gestionnaire à Findhelp, au poste de Président de AIRS
- Nomination de deux membres du personnel Findhelp (Julia Brackenbury et Brian Terry) par le MFCU au prix Inform Ontario Service Awards, décerné en mai 2010
- Visite à Findhelp d'une délégation de 25 représentants locaux et du gouvernement Chinois

La **rétroaction toujours excellente** que nous recueillons auprès des **appelants et utilisateurs** de nos **ressources imprimées, Internet et de formation**, témoigne de la différence apportée par notre personnel.



Un message de la Présidente

Le plan stratégique triennal de Findhelp étant achevé, nous élaborons le prochain plan stratégique avec un regain d'énergie, de concentration et

d'engagement à notre mission. Le conseil d'administration est fier des réalisations de l'agence et témoigne sa reconnaissance à tous chez Findhelp et à nos partenaires qui ont contribué à ce moment charnière à la veille de notre 60e année au service de la communauté.

L'étroite relation de travail avec Ontario 211 Services Corporation continuera, avec Findhelp comme chef de file dans les domaines de l'assurance de la qualité des données provinciales, des normes, de la formation et de l'expansion du système 211. Les services Findhelp se placent facilement parmi les plus professionnels sur le continent. Dans le présent Rapport annuel, nous poursuivons la tradition de vous tenir informés des nombreux jalons, initiatives et réalisations qui marquent le travail accompli par Findhelp / 211 Région Centre (Toronto, York et Durham) dans notre communauté.

Au nom du conseil d'administration, je témoigne notre reconnaissance au personnel et aux gestionnaires de leur dévouement à notre mission. Je tiens en particulier à remercier Janice Hayes pour sa passion et son solide leadership au poste de PDG, où elle a veillé à garantir que Findhelp devienne aujourd'hui un organisme encore plus solide et bien positionné pour l'avenir. Un grand merci également à tous les partenaires et bailleurs de fonds qui permettent à Findhelp de continuer à changer bien des choses, pour bien des gens, tous les jours.

Jane Henderson, Présidente du conseil d'administration



Message de la Directrice générale

Depuis près de 60 ans, nous avons pour vocation d'aider les Ontariens à trouver de l'aide, en commençant par la publication du premier annuaire des services

communautaires (Blue Book) en 1952. Depuis lors, nous avons aiguillé, conseillé, convaincu, encouragé des millions d'appelants et leur avons offert des suggestions qui leur ont permis de trouver les services communautaires et sociaux répondant le mieux à leurs besoins. En cours de route, nous avons innové au chapitre de la technologie, des processus et de la formation, pour accroître l'efficacité et l'expertise à la fois au sein de l'organisme et de la communauté de services professionnels que nous appuyons. Les professionnels nous confirment continuellement que ces outils les aident à accomplir leur travail de manière plus efficace.

Nous sommes très reconnaissants envers Jane Henderson, présidente de Findhelp, et le Conseil d'administration qui ont donné si généreusement de leur temps et de leur expertise à Findhelp durant cette année. C'est grâce à leur dévouement à notre mission que Findhelp entame sa 60e année de service. Les membres de notre personnel démontrent nos valeurs organisationnelles dans tout ce qu'ils font. Leur talent, professionnalisme, sensibilité et travail acharné continuent à m'inspirer.

Notre équipe d'éditeurs, de spécialistes du service de renseignements, de formateurs, d'experts système et d'administrateurs permet à nos partenaires, à nos bailleurs de fonds et à notre communauté de se fier à Findhelp en toute confiance.

Et à nos bailleurs de fonds qui continuent à croire en notre mission et en notre vision — nous vous remercions de votre appui continu.

Janice Hayes, Présidente-directrice générale



Information et référence 24/7 — Servir les autres à tous moments de la journée

Nos lignes téléphoniques sont gratuites, confidentielles, multilingues et accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés.



435 673 appels
reçus

21 secondes : temps
moyen de réponse
aux appels



70 % des appelants
sont des femmes

31 % ont une
langue maternelle
autre que l'anglais



89 % des clients
étaient très satisfaits
de leur expérience
avec le centre
d'appel 211

Source: SQM



97 % des clients ont
obtenu l'information
ou la solution à leur
problème

Source: SQM

89% des clients étaient **très satisfaits** du Spécialiste en information et référence qui a traité leur appel.

Services de renseignements

À presque chaque minute de la journée — jusqu'à 1 400 fois tous les jours de l'année — une personne ayant un besoin social ou personnel à Toronto, dans la région de York ou la région de Durham est branchée à un service pouvant répondre à ce besoin par le biais d'une des trois lignes de renseignements Findhelp : le service 211 de la région Centre, la Ligne d'aide aux victimes de la province ou le service d'accueil du Toronto Central Access Withdrawal Management.

Les personnes qui répondent aux appels sont des spécialistes qualifiés en information et référence ; la plupart d'entre eux ont des antécédents professionnels en services sociaux et possèdent de nombreuses années d'expérience de première ligne. Ceci les prépare à traiter la vaste gamme d'appels reçus sur les lignes d'aide — d'une simple question sur les garderies locales aux besoins complexes d'une personne bouleversée par la discrimination, en passant par les demandes sur les repas chauds et le bénévolat dans une banque alimentaire.

Le personnel possède les connaissances suivantes en services sociaux et de la personne :

- santé mentale
- emploi
- services gouvernementaux
- logement
- aide financière
- besoins alimentaires
- services aux nouveaux arrivants

Pour servir les clients, nos spécialistes en I&R doivent également être hautement qualifiés en :

- **écoute active**
- **compréhension** des besoins et préoccupations du client
- **évaluation** approfondie des besoins de chaque appelant
- **connaissance exhaustive des programmes et services sociaux**
- compétences solides en **recherche**
- aptitude à **expliquer clairement** de **l'information complexe**, comme les conditions d'admission et le processus de demande

Findhelp est agréé par AIRS (Alliance of Information and Referral Systems), l'organisme international de normalisation en matière d'information et référence. Nous sommes reconnus pour la qualité supérieure de notre personnel et en tant que chef de file en prestation de services 211 de pointe. Ceci nous place en position privilégiée pour guider et appuyer le renforcement de la capacité des autres agences 211 en Ontario.

Findhelp et d'autres fournisseurs du 211 en Ontario ont participé à l'étude du Service Quality Management Group (SQM). Tous les organismes 211 ayant contribué ont très bien réussi et ont obtenu d'excellents résultats pour tous les indicateurs de satisfaction clés. En fait, 211 s'est classé systématiquement au rang du quartile supérieur, parmi tous les centres évalués. En plus de surclasser les résultats du « centre d'appel moyen » dans plusieurs

domaines, les résultats de 211 égalaient ou approchaient ceux des « meilleurs » centres d'appel du SQM.

Nous poursuivons notre engagement à répondre aux besoins des nouveaux arrivants grâce aux 24 langues parlées par nos spécialistes en information et référence sur place, à la coordination d'une banque de 41 langues parlées par différents fournisseurs d'information locaux et, à l'accès à plus de 170 langues grâce au service d'interprétation à trois voies, au besoin.

Findhelp soutient également d'autres services et lignes d'information, y compris :

- L'accès la nuit et les fins de semaine à tous les services 211 de l'Ontario (à l'exception de Dufferin-Peel), d'Ottawa dans l'est ontarien jusqu'à Windsor dans l'ouest en passant par Thunder Bay dans le nord.
- La ligne d'aide aux victimes soutenue par le ministère du Procureur général de l'Ontario 1-888-579-2888 (à Toronto 416-314-2447)
- Central Access (service de gestion du sevrage pour cinq hôpitaux à Toronto) 1-866-366-9513

Avec Ontario 211 Services Corporation, les agences Centraide et locales et nos partenaires de données de York et Durham, Findhelp a lancé avec succès les services 211 dans les régions de York et Durham, apportant les services 211, 24 heures sur 24, à 1,7 millions de personnes supplémentaires dans la région du Grand Toronto.



Données et taxonomie — Établir les fondements

Findhelp établit des partenariats avec d'autres fournisseurs 211 et partenaires de données et travaille de concert avec Ontario 211 Services Corporation pour mettre sur pied un système 211 robuste pour tous les Ontariennes et Ontariens.

Depuis des décennies, Findhelp effectue des recherches sur les organismes et services de Toronto et partage ces renseignements détaillés dans le cadre d'un processus simple axé sur des normes qui garantit l'exactitude de données actualisées. De nombreux services, parmi les plus importants et auxquels on a le plus recours en Ontario, se trouvent à Toronto ; ces dossiers représentent donc une contribution fiable et considérable aux portails provinciaux comme 211Ontario.ca.

En jouant ce rôle local et régional, Findhelp est également devenu l'expert « à consulter » pour le regroupement de données provenant des partenaires de toute la province avec lesquels il travaille étroitement, synchronisant les quelques 60 000 dossiers existants en une puissante collection provinciale qui a fait ses preuves à maintes reprises.

Findhelp délègue également trois employés spécialistes pour siéger au sein du Groupe d'experts de données

Ontario 211, responsable des normes et des outils de données et d'indexation à l'échelle provinciale.

Taxonomie canadienne des services humains

Dans le cadre d'un accord conclu avec InformCanada, Findhelp offre un soutien quotidien au développement continu et à l'utilisation du système national de classification des données pour les services d'I&R (basé sur AIRS/211 L.A. County Taxonomy of Human Services), y compris les projets de formation ainsi que la recherche et la consultation. De plus, Findhelp a créé l'homologue en français, la Taxonomie canadienne des services humains, en plus d'en assurer le maintien ; les services de langue française d'un bout à l'autre du pays y ont recours. Le personnel de Findhelp mène présentement un important projet visant à synchroniser l'indexation des données 211 à l'échelle provinciale, misant sur l'offre d'un raccourci convivial par l'entremise de « recherche par sujets ».

Findhelp est devenu l'expert à « consulter » pour le regroupement des données de partenaires de toute la province.

Services en français

Le système 211 a désigné Findhelp / 211 Région Centre comme l'un des deux services 211 bilingues en Ontario, avec 211 Région Est, situé à Ottawa. Findhelp est désormais en mesure de fournir un service téléphonique complet aux appelants francophones, 24 heures sur 24. Avec 211 Est, Findhelp participe très activement à améliorer la quantité et la qualité des outils et des ressources en français en plus d'offrir une aide directe aux autres centres en matière de traduction.

Emploi Ontario

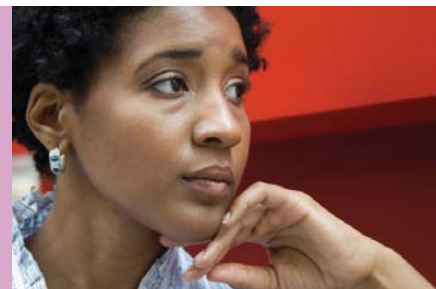
En alimentant la base de données bilingue « Trouvez des services d'emploi et de formation » du gouvernement de l'Ontario, Findhelp aide les personnes, y compris les jeunes et les travailleurs plus âgés, qui sont au chômage depuis peu et qui font face à des obstacles à l'emploi. La base de données fait partie d'Emploi Ontario, le réseau d'organismes de prestation de services d'emploi et de formation offrant des programmes financés par le ministère de la Formation et des Collèges et universités. Findhelp dirige la coordination des partenaires de données d'un bout à l'autre de la province, où chacun effectue la recherche et le téléchargement de l'information locale sur la formation et l'emploi.

Le Blue Book

L'annuaire des services communautaires de Toronto (Blue Book), est publié chaque année depuis soixante ans ; beaucoup de personnes qui le consultent l'ont baptisé « la bible des services ». Or, récemment, la demande des exemplaires imprimés a considérablement baissé, rendant le coût d'impression prohibitif. Par conséquent, le Blue Book de 2010 était la dernière édition. Bien sûr, Findhelp continue de maintenir de l'information complète sur les services locaux en ligne et de trouver des moyens d'améliorer la capacité des professionnels des services à la personne à fournir rapidement de l'information exacte à la communauté. Nous profitons de l'occasion pour remercier nos clients et annonceurs dévoués d'avoir soutenu le Blue Book au fil des années, et nous anticipons leur soutien continu aux autres produits et services que nous offrons.

Aider les aidants

Jane* a appelé 211 pour dire qu'elle n'était pas certaine des services dont disposaient ses parents âgés. Sa mère était pratiquement



confinée au lit. En raison de sa faiblesse musculaire, elle ne pouvait pas marcher. Le père de Jane, qui s'occupait de sa mère depuis de nombreuses années, s'était récemment blessé à la jambe, ce qui compliquait sa tâche pour prendre soin de sa femme. Ils recevaient tous deux des services infirmiers et de soutien à domicile (par ex. de l'aide pour se laver) par l'entremise du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC).

Jane avait été mise à pied l'année précédente et n'était pas admissible à l'assurance-emploi (AE), puisqu'elle n'y avait pas contribué. Elle habitait avec ses parents et les soignait tous les deux. La famille était aux prises avec des difficultés financières et les parents de Jane avaient besoin d'aide pour les soins quotidiens. Elle ne pouvait donc pas chercher d'emploi à temps plein, car elle était trop occupée à soigner ses parents.

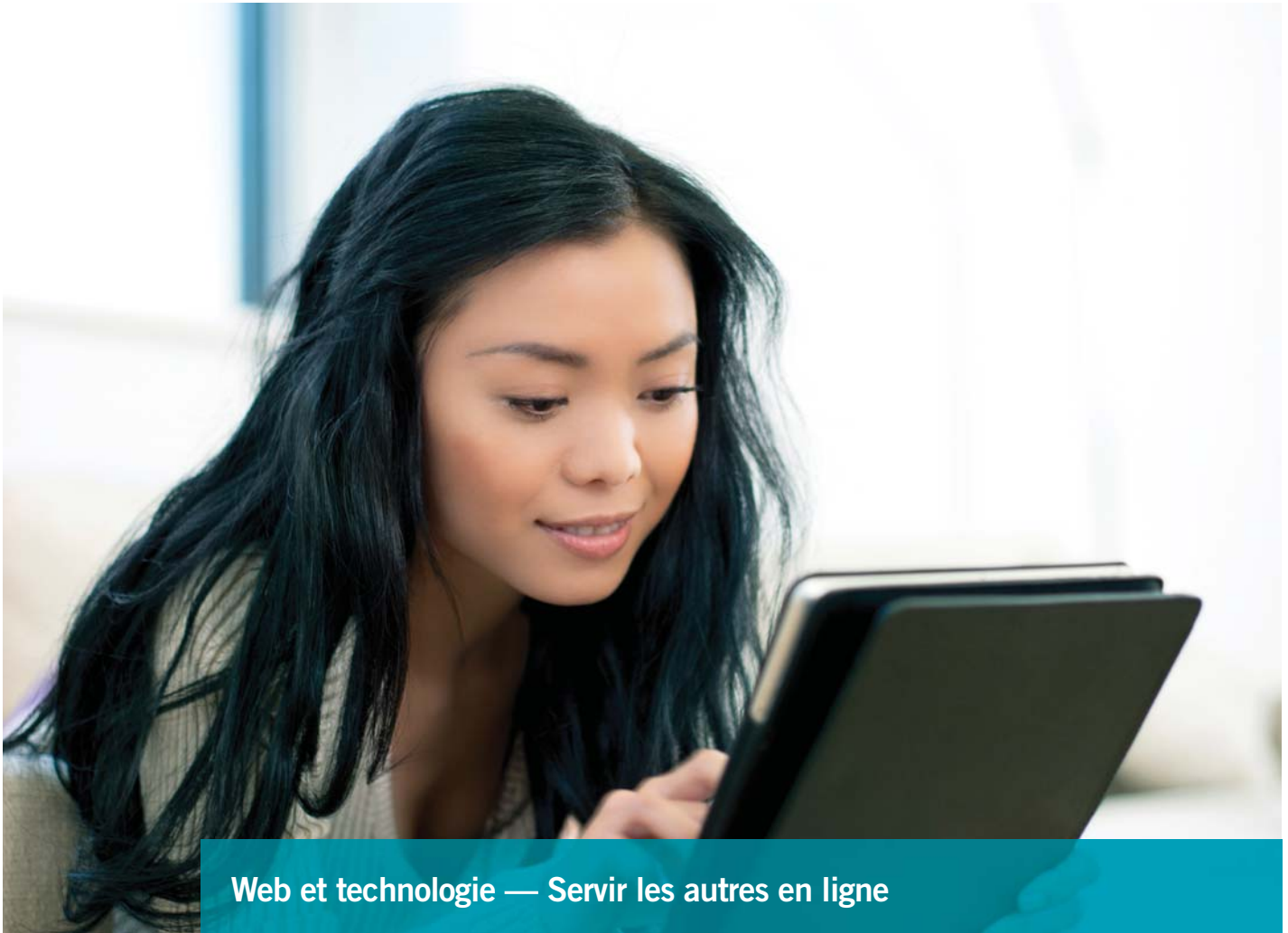
J'ai encouragé Jane à appeler le CASC pour savoir si ses parents étaient admissibles à de l'aide supplémentaire comme l'assistance domestique, la popote roulante, des visites amicales et le transport aux rendez-vous chez le médecin. Le CASC pouvait également l'aider à remplir une demande de fauteuil roulant pour sa mère par le biais du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

J'ai posé d'autres questions sur le revenu des parents pour constater qu'ils pourraient faire demande au Supplément de revenu garanti (SRG) et au Régime de revenu annuel garanti (RRAG). Quant à Jane, je l'ai orientée vers l'Ontario au travail pour qu'elle reçoive une aide financière jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un emploi.

J'ai souhaité bonne chance à Jane et lui ai dit de rappeler si elle avait besoin d'aide supplémentaire.

— Caroline*, spécialiste en I&R

* Les noms et autres détails ont été changés pour protéger la vie privée des appelants.



Web et technologie — Servir les autres en ligne

La mise à niveau de nos infrastructures, avec l'ajout de nouveaux ordinateurs, de nouveaux logiciels et d'une bande passante accrue, nous permet de fournir un service plus rapide à nos clients et à notre personnel.



278 590 références
par les répertoires
en ligne



15 minutes :
durée moyenne
d'une visite du site
www.211Toronto.ca



24 millions de
visites sur le site
Internet



296 116 visites
sur www.poss.ca
93 visites de
proximité par
Possibilités

« Je trouve toujours le site web [poss.ca](http://www.poss.ca) très informatif et très productif pour **les nouveaux immigrants...** »

211Ontario.ca

En 2010–2011, Findhelp a conçu un nouveau site web 211Ontario.ca amélioré, basé sur le concept de Usability Matters^{MD}, une entreprise torontoise spécialisée en planification, conception et évaluation web. Le site bilingue, financé par Citoyenneté et Immigration Canada, est à présent encore plus convivial, car il offre des liens aux services 211 régionaux, aux nouvelles, aux événements et aux médias sociaux. Le nouveau site web a été lancé en mai 2011.

Les 5 recherches les plus populaires :

- Emploi, éducation et formation
- Santé
- Violence et agression sexuelle
- Jeunesse
- Établissement et nouveaux arrivants

Portails et services

En plus de coordonner la base de données centrale pour 211Ontario.ca, Findhelp maintient ou fournit les données qui alimentent d'autres sites importants :

- Emploi Ontario (ministère de la Formation et des Collèges et Universités)
- Répertoire ontarien des services aux victimes (ministère du Procureur général)

- United Way Toronto Directory of Services
- Guide des professions et métiers en Ontario
- Répertoire des services et ressources de justice en Ontario
- Répertoire des services de justice pénale pour les adolescents en Ontario
- Ontario Aboriginal Calendar and Services Directory

Technologie

Findhelp a reçu une subvention généreuse pour mettre à niveau les ordinateurs de bureau âgés et de qualités inégales. Dans le cadre de la modernisation des équipements, tous les ordinateurs de bureau ont été mis à niveau avec Windows 7 et Microsoft Office 2010. Une stratégie anti-pourriel et de protection antivirus a également été mise en œuvre, réduisant considérablement le volume de pourriels reçus.

Grâce au soutien d'Ontario 211 Services Corporation, Findhelp a pu doter l'édifice d'un générateur à gaz. Le générateur est une composante fondamentale de notre stratégie de continuité des activités et permettra à Findhelp de garantir les services sans interruption, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de panne d'électricité.

De plus, la connexion du fournisseur d'accès Internet est passée au service amélioré de 10Mo, nous permettant d'offrir aux clients et au personnel un service plus rapide.

Centre de ressources en emploi en direct Possibilités (www.poss.ca)



Le Centre de ressources en emploi en direct Possibilités est un magazine virtuel bilingue gratuit traitant des besoins divers des chercheurs d'emploi de Toronto. Les ententes de partenariat permettent de rediffuser les articles et les conseils en emploi dans Employment News, GrandToronto.ca, Alberta Employment news et Now Magazine. Cette année, Possibilités a ajouté des outils de réseautage social au site et les agences et personnes de la région de Toronto suivent les nouvelles sur Twitter et Facebook.

« Bonjour : Je vous écris simplement pour vous remercier de votre excellent soutien. »

« Merci de tous les précieux renseignements fournis. Je sais quelle direction suivre pour aller de l'avant. J'ai beaucoup apprécié toute l'aide que vous m'avez fournie !! »



Formation et service d'approche — Partager les connaissances avec les communautés et leurs agences

« La formation que 211 a offerte à Woodgreen Employment Services est irremplaçable. Elle responsabilise effectivement notre personnel de première ligne en leur donnant la confiance nécessaire à appuyer les nombreux défis que doivent relever certains de nos clients. » — Salim Hall

Formation

Les services de formation professionnelle de Findhelp ont connu un exercice achalandé. Nous avons achevé un programme de formation très réussi pour Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) intitulé Programme de formation pour travailleurs en établissement, qui a été offert à environ 1 200 travailleurs de première ligne en Ontario.

Findhelp a tenu ses populaires programmes de formation *Information, Referral and Communication Skills et Understanding the Human Services System*, et continue à offrir des occasions de certification conjointement

avec InformCanada. À l'heure actuelle, l'Ontario compte le plus grand nombre de spécialistes en information et référence agréés (270 et ce n'est pas fini) parmi toutes les juridictions en Amérique du Nord.

Nous avons offert la formation pour le projet tant réputé Youth4Health. Cette initiative a assuré la formation et l'apport de ressources pour des groupes de jeunes nouveaux arrivants, si bien que 100 jeunes navigateurs servent maintenant leurs communautés au sein des systèmes canadiens de soins de santé et de promotion de la santé.

Les ateliers personnalisés comptent des sessions destinées aux organismes suivants :

- Catholic Crosscultural Services
- Centre d'accès aux soins communautaires (région de York)
- Centre for Community Learning and Development
- Centre for Education and Training
- INCA
- Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne
- Université Ryerson — programme de formation d'appoint à l'intention des travailleurs sociaux formés à l'étranger (Internationally Educated Social Workers Bridging Program)
- Skills for Change
- Bibliothèque de référence de Toronto
- Université de Toronto — Factor-Inwentash Faculty of Social Work

« Dans l'ensemble, la conférence était bien organisée, diversifiée et instructive. »

Service d'approche

Findhelp continue à jouer un rôle actif dans nos communautés grâce à nos efforts de proximité. Nous avons visité plus d'une centaine d'agences, donné de nombreuses présentations aux groupes de nouveaux arrivants, aux chercheurs d'emploi, aux fournisseurs de service, et avons participé à beaucoup de conférences et d'événements communautaires.

Les efforts d'orientation et de proximité exercés par le personnel de Findhelp dans les régions de York et Durham continuent à aider à l'établissement de partenariats étroits qui permettent de mieux desservir ces nouvelles zones 211.

Conférence INform, INnovate, INspire



En septembre 2010, Findhelp a organisé la conférence de trois jours Canadian Community Information and Referral Conference (CCIRC) pour InformCanada sous le thème de "INform, INnovate, INspire — Are you IN?". Cent dix-neuf personnes originaires de partout au Canada se sont rassemblées pour participer à vingt sessions au choix présentées par des conférenciers exceptionnels, y compris les présentateurs principaux : Nick Bontis, Bill Morris, Bill Sullivan, Max Valiquette et Amy Latzer. La rétroaction des participants était excellente et comportait beaucoup de commentaires positifs.

Aider les nouveaux arrivants au Canada qui se sentent dépassés

Un jeune homme parlant l'espagnol a appelé pour demander de l'aide. Roberto* a dit qu'il était étudiant du secondaire et que son père le parrainait depuis quelques années. Toutefois, il y a quelques mois, après que Roberto lui ait annoncé qu'il était gai, son père s'est mis en colère et est parti pour retourner dans son pays natal, emportant avec lui les documents juridiques de son fils, y compris son passeport et sa carte de résident permanent. Depuis lors, Roberto habitait chez différents amis tous les mois. Il voulait savoir comment faire demande à l'assistance sociale, car il n'avait plus d'argent, ni aucun membre de sa famille pour le soutenir.

Roberto a également exprimé sa crainte sur quoi faire le soir même de son appel à 211, car ses amis ne pouvaient plus l'héberger. Il a dit qu'il avait appelé l'assistance sociale, mais bien qu'il leur ait expliqué sa situation, on lui a dit qu'on ne pouvait rien pour lui sans qu'il prouve son statut d'immigrant avec une pièce d'identité valide. Or, il n'avait aucune pièce d'identité autre que ses cartes d'assurance-santé et d'assurance sociale.

Je l'ai remercié d'avoir eu le courage de nous appeler pour demander de l'aide. Roberto croyait qu'obtenir le soutien affectif de quelqu'un l'aiderait à retrouver ses forces. Il ne voulait pas décrocher de l'école. Je l'ai orienté vers une clinique d'aide juridique communautaire et lui ai expliqué en détail comment la clinique



pourrait lui venir en aide.

Je lui ai recommandé de communiquer avec le centre communautaire au 519, rue Church à Toronto, parce qu'il m'avait dit qu'il n'avait aucune famille au pays pour l'appuyer. Je lui ai également dit de parler au conseiller d'orientation de son école pour obtenir du soutien supplémentaire.

Comme la situation était urgente, j'ai offert de l'aider à trouver un refuge. J'ai effectué un transfert annoncé à l'accueil du Toronto Streets to Homes qui nous a informé que le centre d'hébergement local pour jeunes avait une place. J'ai appelé le numéro du centre d'hébergement pour apprendre qu'un lit était effectivement libre. Le centre a promis de lui réserver le lit. Roberto a dit qu'il s'y rendrait tout de suite après l'école. Le jeune homme était très reconnaissant de toute l'information qu'il avait reçue. Je l'ai fortement encouragé à rappeler s'il avait besoin d'une aide supplémentaire.

— Alejandro*, spécialiste en I&R

** Les noms et autres détails ont été changés pour protéger la vie privée des appelants.*



Partenaires — Promoteurs de notre mission

Nos partenaires comprennent et valorisent l'expertise de Findhelp et des agences avec qui nous travaillons, au chapitre de la prestation d'information de qualité, et du partage rentable de cette information par téléphone, Internet et en version papier.

Il serait impossible pour Findhelp d'offrir une gamme si vaste de services sans le soutien généreux de nos bailleurs de fonds et autres partenaires. Beaucoup d'entre eux sont des promoteurs convaincus de Findhelp / 211 Région Centre et de l'information et référence en général, notamment pour les Canadiennes et Canadiens qui rencontrent des obstacles à l'accès aux services, comme les jeunes, les personnes âgées, les nouveaux arrivants, les francophones et les personnes handicapées.

Findhelp travaille en collaboration avec les bailleurs de fonds suivants :

- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ontario 211 Services Corporation, financé par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) de l'Ontario
- Ville de Toronto
- Ministère de la Formation et des Collèges et universités (MFCU) de l'Ontario
- United Way Toronto
- Ministère du Procureur général de l'Ontario
- Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACCSCO), par InformOntario
- Fondation Trillium de l'Ontario
- Ontario Council for Agencies Serving Immigrants (OCASI)
- Toronto Central Access Withdrawal Management
- InformCanada
- Information Durham (Centraide de la région de Durham)
- York North Community Information & Volunteer Database (bibliothèque publique de Newmarket)
- Volunteer Toronto

« Je suis très reconnaissante d'avoir reçu l'aide [d'une spécialiste en services de renseignements 211] tard un soir. Elle a réglé mes préoccupations pour ensuite en faire un peu plus...»

Ceux qui nous aident à aider

Membres du Conseil d'administration

Jane Henderson, Présidente
Bruce Reynolds, Président sortant
Don Ludlow, Vice-président
Anastasia Akulshyna, Trésorière
Liban Gaashaan
Marvin Givertz
Richard Joy
Alice Keung
Kris Krishnan
Mary Jo Walker

Présidente-directrice générale

Janice Hayes

Directeurs

André Paradis — Information communautaire et Formation
Kathy Kelly — Ressources et Technologies de l'information

Gestionnaires

Gail Aiken — Communications et Marketing
John Allec — Services de données et de rédaction
Angela Finateri — Services 211 et de renseignements
Faed Hendry — Formation et Relations communautaires
Darin Meilleur — Programmes et Projets
Meir Revivo — Technologie de l'information et Opérations
Sherry Shen — Comptabilité et Finances
Cristina Umana — Ressources humaines et Administration

Merci aux près de 60 membres de notre personnel qui fournissent :

- l'information et référence à nos appelants du 211
- des données et des ressources d'information
- des services techniques et l'accès à nos installations
- des publications en ligne et imprimées
- des services administratifs

En 2010–2011, Juan, spécialiste en information et référence dévoué, a pris sa retraite après 22 ans de service.

Pendant tout ce temps, Juan a fourni une approche très efficace et tendait une main accueillante et chaleureuse, surtout auprès de la communauté hispanophone.

La réalisation qui l'a fait connaître est qu'il ait répondu au tout premier appel 2-1-1 placé au Canada !

Merci Juan.



**Quand tu ne sais pas
vers qui te tourner.**

Services d'information Findhelp | 211 Région Centre
543, rue Richmond Ouest, bureau 125
Toronto, Ontario M5V 1Y6
Tél. : 416 392-0727 | Téléc. : 416 392-4404
Courriel : info@findhelp.ca | Site web : www.findhelp.ca

 twitter.com/211Central  facebook.com/211Central

© 2011 Findhelp Information Services

Imprimé sur papier recyclé

