

POUR

ÊTRE UN PARTENAIRE
DE CHOIX

La collaboration permet d'utiliser les ressources efficacement, de multiplier l'impact et d'encourager l'innovation.

Avec plus de 100 partenaires à travers l'Amérique du Nord, nous avons appris que la collaboration est la manière la plus efficace d'innover et d'apporter des changements positifs.

Nous avons collaboré sur plusieurs initiatives pour améliorer l'accès de la communauté aux services.

Nous avons établi des partenariats avec des prestataires de service locaux pour assurer le soutien téléphonique après les heures du 211 en Ontario et en Nouvelle-Écosse ; participons aux réseaux d'excellence pour développer la continuité des activités téléphoniques et éditoriales ; et sommes proactifs au sein du groupe de travail national visant à offrir le service 211 à toutes les Canadiennes et tous les Canadiens.

Nous remercions notre Conseil d'administration, le personnel, les bénévoles et étudiants, partenaires et partisans pour une autre année formidable. Grâce à votre dévouement, votre soutien et votre travail rigoureux, nous avons fait une différence dans la vie de nombreuses personnes, et avons fait des progrès considérables dans le cadre de nos orientations stratégiques

POUR

ÊTRE UN EMPLOYEUR
DE CHOIX

Un organisme fort et responsable constitue la base sur laquelle nous créons des partenariats et innovons.

Cette année, Findhelp a privilégié le développement du leadership et la transformation de la culture organisationnelle.

Nous avons impliqué les gestionnaires et les agents de l'Agence pour comprendre les différentes formes de leadership et les points forts de chacun afin d'améliorer la manière dont nous travaillons ensemble. Nous continuerons de travailler sur le leadership et l'évolution de la culture afin d'encourager un environnement professionnel sain, impliqué et productif et d'augmenter notre impact.

Nous avons trouvé notre nouvelle maison ! À Yonge & St Clair, nous utiliseront l'espace plus efficacement et offrirons de nouvelles opportunités pour le bien-être et la mobilisation de nos équipes.

POUR

INNOVER ET
ÉLARGIR L'IMPACT

Anticiper le futur nous porte à être proactif quant aux nouveaux besoins et nouvelles possibilités.

En 2015/16 Findhelp a élargi son impact grâce à de nouveaux programmes et services innovants. Les nouvelles initiatives ont servi l'accueil des réfugiés, les jeunes et autres groupes prioritaires, les services de développement, la recherche, la réduction de la pauvreté, le renforcement des capacités du secteur non lucratif et l'intelligence d'affaires. Après nous être engagé à lancer les services par texte et clavardage, nous avons débuté le développement et la mise en œuvre de la stratégie.

Un groupe de travail sur les médias sociaux a été constitué pour formaliser et améliorer notre empreinte sur les médias sociaux. La stratégie de Findhelp continue d'évoluer, tout en élargissant notre portée et augmentant notre impact.

Nos valeurs : Service aux autres • Responsable • Partenariat • Diversité

L'impact

grâce à la
collaboration

2015/2016 | Rapport à la communauté

Depuis plus de 60 ans, Findhelp se transforme et se modernise pour élargir notre impact dans un monde en constante évolution.

Tout au long de son histoire, l'agence a axé et concentré ses efforts sur la mise en relation des personnes avec les services. La collaboration est essentielle pour faire progresser notre mission – PERSONNES CONNECTÉES. COMMUNAUTÉS RENFORCÉES – et c'est ce que nous célébrons en 2016.

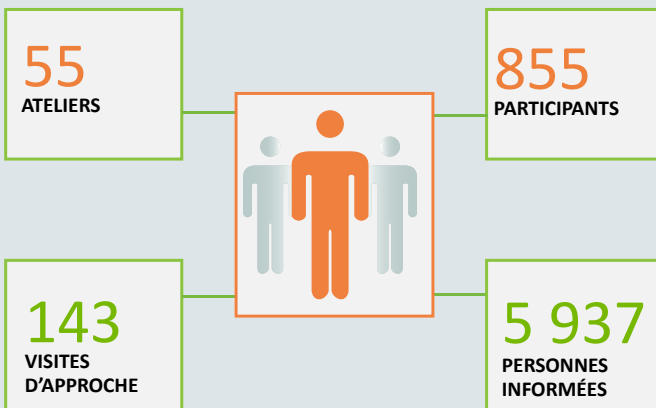
L'année 2015/16 fut très riche en transformations. Nous avons continué à fournir des services multilingues 211, lignes spécialisées, sites web, médias sociaux, ainsi que la gestion de la base de données provinciale sur plus de 60 000 programmes et organismes. Nous avons continué à concentrer nos efforts sur les populations prioritaires et à collaborer pour encourager l'innovation. Et nous avons accompli bien plus...

Findhelp a ajouté quatre nouvelles lignes téléphoniques pour garantir que les plus vulnérables peuvent accéder aux services et programmes. Nous avons travaillé dans le tout le pays pour garantir que toutes les Canadiennes et tous les Canadiens peuvent accéder au 211. Nous avons mis en œuvre une stratégie sur les médias sociaux et avons beaucoup progressé dans l'évolution de notre culture organisationnelle.

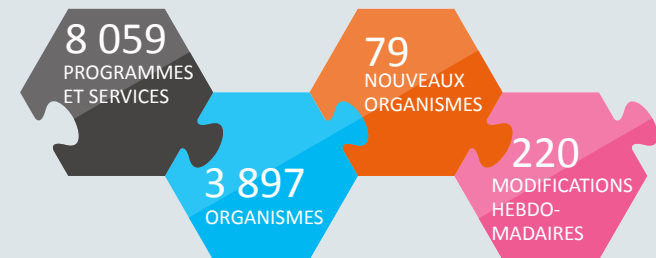
Avec plus de 300 000 appels et plus de 3 millions de recherches en ligne par an, nous savons que notre modèle de service fonctionne. Nous continuons d'innover, pour trouver des solutions aux nouveaux défis et pour saisir de nouvelles opportunités. Nous recherchons constamment de nouvelles manières d'élargir notre impact, aux niveaux local, provincial, national et au-delà.

Findhelp

FORMATION ET LIAISON COMMUNAUTAIRE



211 CENTRE ET BASES DE DONNÉES SPÉCIALISÉES



ÉLAN ONTARIO



SAVIEZ-VOUS...

que Findhelp travaille avec les prestataires 211 à travers le pays pour garantir que toutes les Canadiennes et tous les Canadiens ont accès aux services 211, d'un océan à l'autre.

« Merci 211. J'avais une dure journée, mais vous avez su exactement comment m'aider. »

— Appellant



TOUCHER DES VIES : UN APPEL, UN CLIC À LA FOIS

Chaque jour à chaque heure, des personnes recherchent les services dont elles ont besoin pour bâtir et maintenir des vies saines. Nous savons que pour les plus vulnérables, cela peut sembler insurmontable.

309 496

TOTAL DES APPELS RÉPONDUS

Lignes spécialisées

- 1-866-366-9513 Accès central au système de gestion du sevrage
- 1-888-579-2888 Ligne d'aide aux victimes (LAV) du ministère du Procureur général de l'Ontario
- 1-866-887-0015 Ligne de soutien pour survivants masculins d'abus sexuels du ministère du Procureur général de l'Ontario
- 1-855-372-3858 Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- 1-866-925-5454 Allo J'écoute. Ligne d'assistance pour les étudiants des collèges et universités
- 1-855-277-6505 Ligne d'information des Jeux panam/parapanam

85 768

8 671

APPELS D'INTERVENTION ET DE SUIVI

5 LANGUES LES PLUS PARLÉES PAR NOS APPELANTS : ARABE | BENGALI | CANTONAIS | FRANÇAIS | FARSI



5 RÉFÉRENCES COMMUNAIRES LES PLUS FRÉQUENTES

PAR TÉLÉPHONE	EN LIGNE
1. SANTÉ	1. PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES
2. GOUVERNEMENT / SERVICES FINANCIERS	2. LOGEMENT
3. SERVICES D'INFORMATION	3. EMPLOI / FORMATION
4. SERVICES INDIVIDUELS/FAMILIAUX	4. SERVICES À L'ENFANCE / LA FAMILLE
5. LOGEMENT	5. SOUTIEN DU REVENU

« Votre service est formidable. Il aide à éclairer la vie des gens. Vous faites toujours preuve de respect et de gentillesse. »

— Appellant

L'HISTOIRE D'UN APPELANT

211 INITIATIVE « OPENING DOORS TO BETTER HEALTH » SUIVI ET INTERVENTION

Findhelp et ses partenaires sont intervenus rapidement lors de la crise des réfugiés syriens l'année passée. Le service 211 a aidé à répondre aux besoins urgents et à guider les démarches des réfugiés fuyant le conflit syrien, facilitant la transition des familles nouvellement arrivées au Canada.

Un conseiller 211 a reçu l'appel d'un homme qui, bien que détenant encore sa carte de résident permanent, avec perdu toutes ses pièces justificatives.

Professionnel qualifié, il était arrivé au Canada avec sa femme et ses deux enfants deux mois plus tôt. Le conseiller l'a aiguillé vers Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada où il a pu demander les documents nécessaires.

Les activités de suivi et d'intervention du conseiller ont permis de découvrir que l'appelant avait besoin de renseignements supplémentaires pour appuyer son installation.

Il reçut des renseignements sur les allocations pour enfant, les formulaires d'impôt et une clinique d'impôt locale, et fut référé à Access Employment pour trouver du travail immédiatement et aussi pour participer à un programme d'intégration pour professionnels formés à l'étranger.

Depuis, il a fait une demande d'allocation pour enfant et d'assurance-santé de l'Ontario, a obtenu tous les documents justifiant son statut et a débuté sa recherche d'emploi. Il est en bonne voie pour bâtir une nouvelle vie en Ontario.

L'appelant a décrit le service 211 comme « fantastique ».

« Merci. Quelle belle expérience ! Je souhaite que chacun de vous sache que j'admire votre service. Le fait d'être de l'autre côté de la clôture ces temps-ci m'a ouvert les yeux.

J'adore ce que vous faites. Continuez ainsi ! »

— Appellant