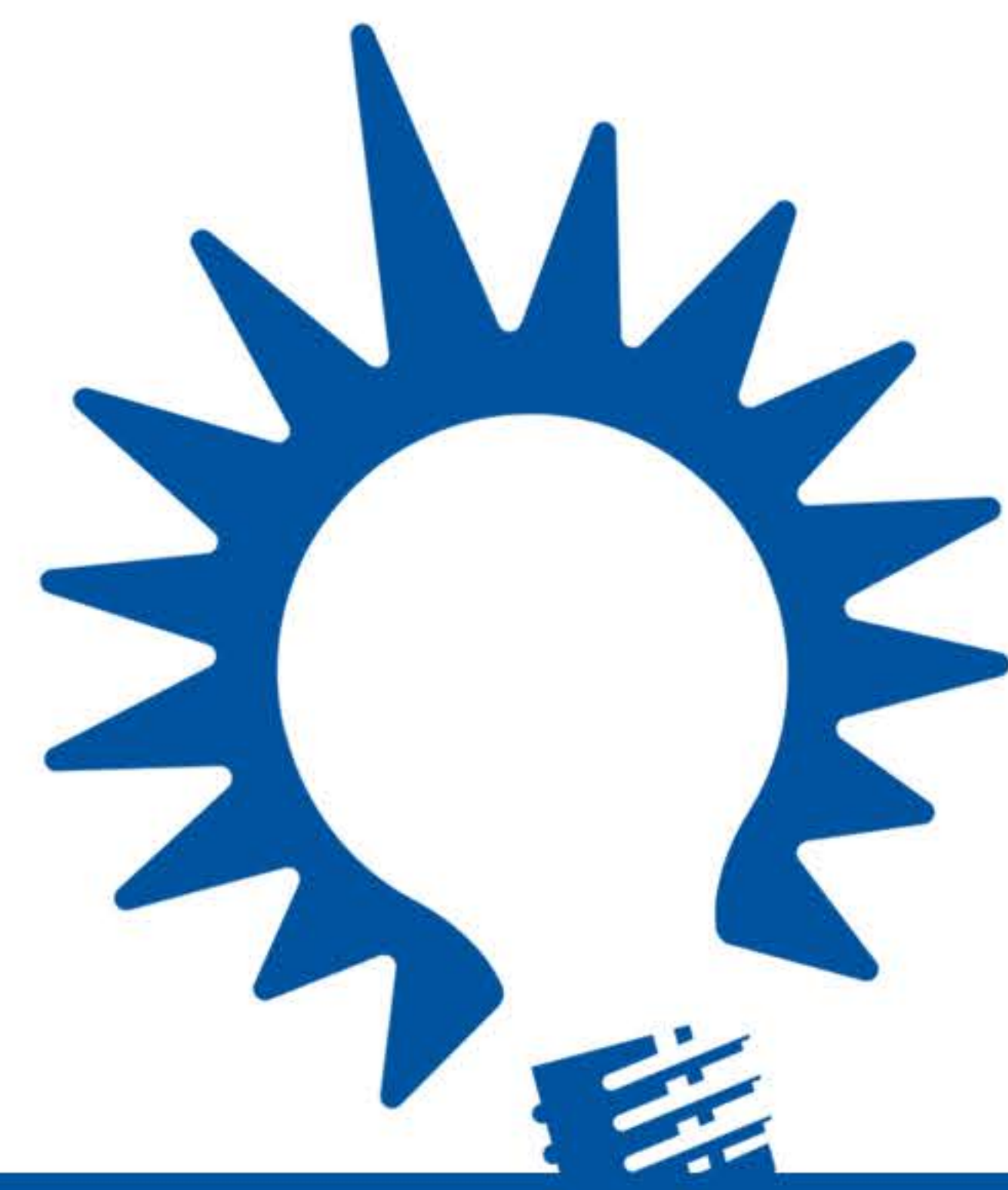




2018-19

RAPPORT ANNUEL

RÉVÉLER LES TENDANCES GRÂCE AU PARTENARIAT



Grâce à des partenariats solides avec plus de 100 organismes locaux, provinciaux, nationaux et internationaux, nous élargissons notre impact et développons notre compréhension des communautés que nous desservons. Ensemble, nous élaborons des solutions novatrices aux problèmes émergents, en accord avec notre vision: Personnes connectées. Communautés renforcées.

Merci de nous aider à créer des liens et des solutions pour renforcer les communautés

John Allec de Findhelp
récipiendaire du InformOntario's
Lifetime Achievement Award



REGARD SUR L'ANNÉE

- Partenariat pour établir un service d'assistance téléphonique provincial anti-traite des personnes et collaboration aux données locales
- Provided Prestation de soutien technique à l'utilisateur pour la nouvelle plateforme de donateurs en collaboration avec United Way Worldwide et le 211 St. Louis
- Lancement du plan stratégique 2019-21
- Amélioration de l'accès 24/7 aux services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou autistes en partenariat avec Surrey Place
- Contribution à la création et au développement du système 211 provincial et national

SON HISTOIRE

NAVIGUER SUR LE PARCOURS VERS LE RÉTABLISSEMENT



Chaque jour, nous recevons des appels de personnes aux prises avec les conséquences de la pauvreté sur leur santé. En mars, le 211 a reçu un appel d'une femme atteinte d'une maladie grave et chronique qui avait besoin d'un service de transport pour se rendre à ses rendez-vous médicaux. La Navigatrice de services a posé un certain nombre de questions pour savoir si d'autres services pourraient également contribuer à améliorer sa santé globale. Elle a appris que l'appelante avait du mal à joindre les deux bouts, donc elle l'a référée aux banques alimentaires locales et aux repas gratuits pour des aliments nutritifs, aux programmes pour personnes âgées pour lutter contre l'isolement et à une aide financière pour rester propriétaire de sa maison avec ses revenus limités. La pauvreté est le principal indicateur d'une mauvaise santé. Il en résulte une mauvaise nutrition, du stress, des problèmes de santé mentale et des obstacles à l'accès aux services de santé et de soutien. S'attaquer à ces «déterminants sociaux de la santé» contribue au bien-être et à des communautés plus saines et plus fortes. Grâce à notre navigatrice des services 211, cette personne dispose des outils dont elle a besoin pour commencer son parcours vers le rétablissement.

NOTRE IMPACT

Nous aidons les personnes à **naviguer** dans la complexité des services sociaux, communautaires, de santé et gouvernementaux. Nos navigateurs certifiés s'assurent que le parcours vers le bien-être s'effectue de façon bienveillante, positive et en toute confiance. Grâce à l'**innovation technologique**, nous fournissons un accès en ligne à la base de données la plus complète de services en Ontario pour nos navigateurs, partenaires et le public. Nous **révélons les tendances** grâce aux outils de veille stratégique qui recueillent des données non identifiantes sur les besoins, les besoins non satisfait et les données démographiques des clients qui peuvent nous informer et aider au changement du système.

2018-19

RAPPORT ANNUEL

FORMATION ET SENSIBILISATION



50+
COLLABORATIONS
COMMUNAUTAIRES



ACTIVITÉS DE LIAISON
COMMUNAUTAIRE

293

PORTÉE
COMMUNAUTAIRE

7,305

PARTICIPANTS
AUX ATELIERS

1,913

PARTICIPANTS À LA
FORMATION EN LIGNE

1,040

IMPRESSIONS DE
MÉDIAS SOCIAUX

728,186

PRÉSENTATIONS
OFFERTES

42

211 EN LIGNE

1M+

VISITES
EN LIGNE



5K+

DOSSIERS
D'AGENCE

RÉALISÉ PAR 211

Les données 211 sont utilisées par une grande variété de partenaires pour fournir à leurs utilisateurs des annuaires en ligne innovants. Les données 211 aide les utilisateurs à accéder aux services d'établissement, aux prestations de soutien du revenu et bien plus encore

TOUCHER DES VIES: APPEL, CLAVARDAGE, TEXTE, COURRIEL

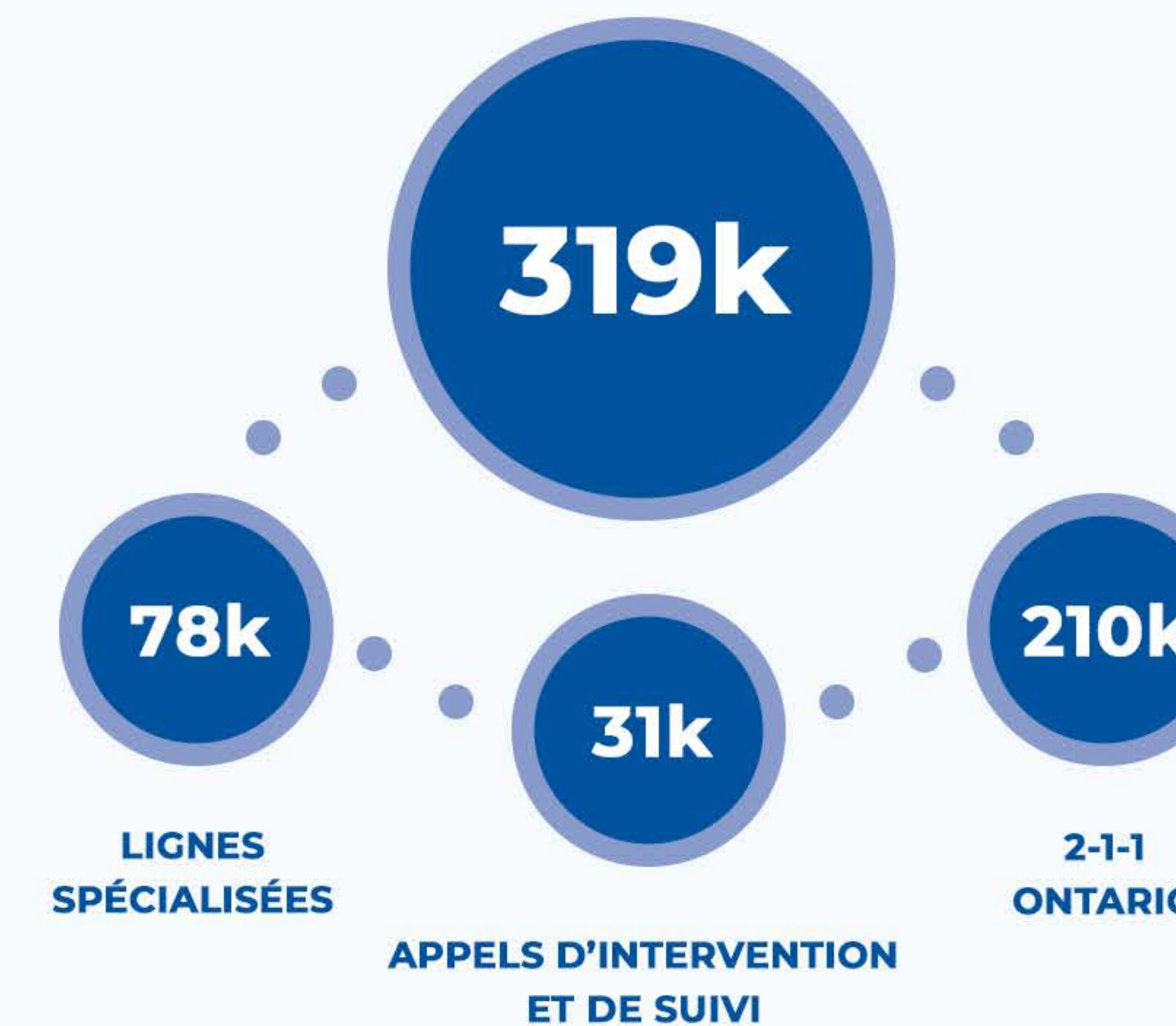
Chaque jour à chaque heure, des personnes recherchent les services dont elles ont besoin pour bâtir et maintenir des vies saines. Nous savons que pour les plus vulnérables, cela peut sembler insurmontable.

PARTENARIATS DE SERVICE

2-1-1
2-1-1
1-855-272-0057
1-800-575-2222
1-866-925-5454
1-833-416-2273
1-844-287-9072
1-833-575-5437
1-855-372-3858
1-888-579-2888
1-866-887-0015
1-855-226-3904
1-866-366-9513

211 Central - Toronto, Durham, York et Peel
211 Ontario et Nouvelle-Écosse après les heures
UJA - DoortoDoor
MCESC - Stop aux abus
Allo J'écoute - Ligne d'assistance pour les étudiant des collèges et universités
Ligne d'assistance aux aidants naturels de l'Ontario
Services de crise pour enfants et jeunes
Services à l'enfance de Surrey Place
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
MPG - Ligne d'aide aux victimes (LAV)
MPG - Hommes victimes de violence sexuelle
MPG - Programme pilote d'avis juridiques indépendants pour des survivant(e)s d'agression sexuelle
Accès central au système de gestion du sevrage
Ligne-info sur la traite des personnes de l'Ontario

UTILISATEURS



LES 5 BESOINS PRIORITAIRES



5 LANGUES LES PLUS PARLÉES

1. ANGLAIS
2. FRANÇAIS
3. ESPAGNOL
4. ARABE
5. MANDARIN

5 RECHERCHES EN LIGNE LES PLUS POPULAIRES



RÉTROACTION DES APPELANTS

APPELLERONT DE
NOUVEAU LE 211

93%

SONT SATISFAITS /
TRÈS SATISFAITS

91%

ONT OBTENU
DES RÉFÉRENCES

78%

ONT UTILISÉ LES
RÉFÉRENCES

85%

NOUVEAU CETTE ANNÉE

EXPANSION DE SERVICE

Admission aux services à l'enfance de Surrey Place 24/7
MPG Avis juridique indépendant
UJA DoortoDoor

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

Lancement du clavardage et de la messagerie texte afin de faire progresser les efforts du 211 et améliorer l'accessibilité aux services et accroître son impact

PARTENAIRES ET PARTISANS

RÉALISÉ GRÂCE AU PARTENARIAT

Merci à nos partenaires et bailleurs de fonds de nous aider à créer des connexions + des solutions pour bâtir des communautés fortes

