



2021—22

RAPPORT ANNUEL

NOTRE VISION >>> PERSONNES CONNECTÉES. COMMUNAUTÉS RENFORCÉES.

NOS VALEURS >>> SERVICE | RESPONSABILITÉ | PARTENARIAT | DIVERSITÉ

UN GRAND MERCI !



Alors que nous nous penchons sur l'année 2022, nous tenons à remercier chaleureusement tous ceux qui nous ont aidés à accroître notre influence tout en restant fidèles à notre vision — **Personnes connectées. Communautés renforcées.**

Notre capacité à **accorder la priorité aux personnes** et à **croire que nous pouvons en faire plus ensemble** a inspiré de nombreux nouveaux partenariats et a permis d'en élargir d'autres. **Merci à tous nos partenaires** qui nous ont aidés à nous adapter au contexte pandémique changeant tout en mettant en œuvre de nouvelles initiatives qui visent à étendre nos services aux collectivités qui ont été touchées de façon disproportionnée. Le soutien et la collaboration dont nous avons bénéficié continuent de montrer à quel point notre travail est complémentaire et fondamental.

Au cœur de notre organisation se trouve un incroyable groupe d'employés, de membres du conseil d'administration, d'étudiants et de bénévoles. Vous avez tous su maintenir votre détermination et votre concentration pour veiller à ce que personne ne soit laissé dans le besoin. Votre agilité, votre ténacité et votre leadership ont amélioré la vie de tant de gens.

Chers clients, vous êtes notre source de motivation. La confiance que vous nous accordez et votre reconnaissance sont pour nous une grande inspiration.



HISTOIRE PERCUTANTE

PERSONNES CONNECTÉES — LE SERVICE 211 EN ACTION

Les obstacles peuvent prendre différentes formes. Lorsque des problèmes surviennent, le service 211 peut être une bouée de sauvetage en offrant des solutions aux problèmes les plus complexes.

Une aînée a communiqué avec le service 211 afin d'obtenir de l'aide. Elle avait besoin de nourriture, mais la situation était plus compliquée qu'elle n'y paraissait au premier abord. L'ascenseur dans son immeuble était en panne depuis presque deux semaines.

En raison de problèmes dans la chaîne d'approvisionnement, les pièces requises pour réparer l'ascenseur prenaient beaucoup de temps à se rendre à Terre-Neuve-et-Labrador. La dame commençait à être à court de nourriture et était incapable de soulever les sacs d'épicerie dans les escaliers. Elle était à la recherche d'un service de livraison de nourriture. Voici ce qu'elle a dit à la conseillère du service 211 : « C'est trop difficile pour moi de monter et de descendre les escaliers avec des sacs dans les bras. »

La conseillère lui a posé plusieurs questions pour s'assurer de bien comprendre la situation et de disposer de tous les renseignements nécessaires pour recommander le bon service. Elle a trouvé un organisme qui pouvait livrer de la marchandise aux aînés incapables d'accéder à des biens essentiels seuls. La conseillère a par la suite veillé à ce que la dame ait bel et bien reçu l'aide dont elle avait besoin et lui a demandé si elle avait besoin d'autres services.

LA FORCE DU PARTENARIAT — EN FAIRE PLUS ENSEMBLE

Nous sommes reconnaissants de pouvoir compter sur tant de partenariats novateurs, y compris les suivants :

Racisme anti-Noirs et Réconciliation

- Nous avons amélioré notre accessibilité et notre compréhension par l'entremise de conseillers communautaires et de notre engagement au sein de la collectivité. Nous tenons à intégrer cette démarche au cœur de tout ce que nous faisons et avons commencé à déployer des efforts en ce sens.

Service d'aide en cas de crise — collectivité de Toronto

- Fournir aux personnes touchées par une crise de santé mentale des renseignements, des recommandations et des services d'intervention mobile par l'entremise de partenaires de services communautaires en santé mentale — un projet pilote communautaire mis en œuvre dans la ville de Toronto qui tient compte des traumatismes, qui offre des services axés sur la personne et qui met l'accent sur la réduction des méfaits.

Équité en matière de données

- Projet pilote de renforcement des capacités avec les secteurs des services sociaux communautaires de la Ville de Toronto faisant appel à un outil normalisé de collecte de données sociodémographiques auprès des utilisateurs des services à l'échelle du secteur en vue de créer une communauté de praticiens, de mobiliser les connaissances et d'utiliser les données pour faire le bien.

Initiative nationale sur le logement

- Partenariat de données nationales entre le service 211 et Emploi et Développement social Canada en vue d'établir un répertoire national des refuges d'urgence et de transition pour personnes en situation d'itinérance.

Retombées communautaires

- En collaboration avec le Toronto Community Benefits Network, jumeler les membres des groupes méritant l'équité à des emplois, des mentors et des stages dans le secteur de la construction à Toronto, y compris en offrant des services d'orientation générale (sécurité financière, garde d'enfants, immigration, santé) — au téléphone et en ligne.

Santé

- Soutenir plusieurs équipes de Santé Ontario en créant des portails en ligne et en collaborant avec des partenaires afin d'offrir un ensemble complet de données sur les services sociaux, de santé et de santé mentale.

Services d'information Findhelp — Rapport annuel 2021-22

Un grand merci !

Merci à nos employés, à nos bénévoles, à nos étudiants, à nos partenaires et à nos bailleurs de fonds, qui s'investissent pour accorder la priorité aux personnes.

211 CANADA

RÉGIONS SUPPLÉMENTAIRES



Accès national au service 211 avec Findhelp et collaboration avec Centraide et de nombreux autres partenaires nationaux du service 211 afin d'offrir un service de soutien tous les jours, 24 heures sur 24, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Lancement de nouvelles plateformes en ligne au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador.

LIGNES SPÉCIALISÉES

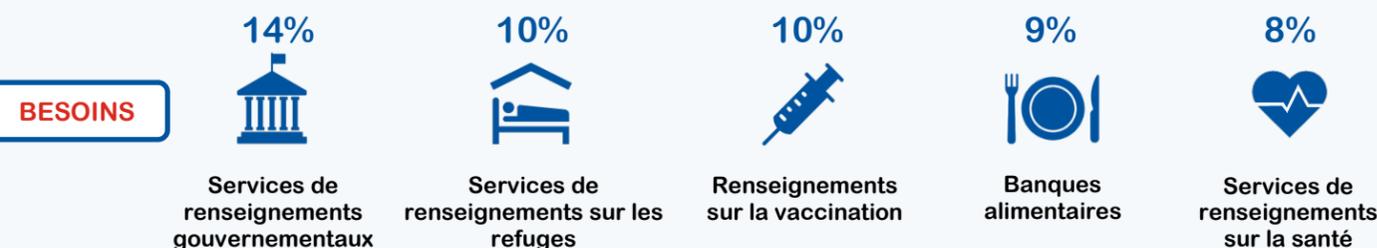
 **93,308** appels aux lignes spécialisées

- **Ministère du Procureur général** — Avis juridiques indépendants aux survivant(e)s d'agression sexuelle
- **Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires** — Ligne d'aide aux victimes, Services de soutien aux survivants de sexe masculin victimes de violence à caractère sexuel
- **Services d'Ontario 211** — StopAuxAbus, ligne d'assistance de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, Allo J'écoute
- **Surrey Place** — Services aux enfants, Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (région de Toronto)
- **Toronto Community Benefits Network** — répertoire des prestations communautaires

PORTÉE



SERVICES 211



* Les besoins font l'objet d'un suivi à l'aide d'une taxonomie (système de catégorisation normalisé pour les fournisseurs du service 211 partout en Amérique du Nord) et sont classés dans des catégories.

COLLABORATION



TENDANCES



* Les tendances sont composées de plusieurs ensembles de données, y compris les besoins des appelants et les tendances signalées par les conseillers qui répondent aux appels du service 211, aux textos, aux discussions par clavardage et aux courriels. Ces données ne permettent pas l'identification des individus.

IMPACT

