



Notre démarche de renouveau

Findhelp | 211 met les personnes en relation avec du soutien lorsque et de la façon dont elles en ont besoin grâce à une navigation multilingue offerte 24 heures sur 24, d'intervention en cas de crise, de lignes d'assistance spécialisées, de recherches en ligne et une base de données complète de services sociaux et destinés à la personne.

Grâce à la collaboration, l'innovation et des partenariats stratégiques, nous soutenons des services directs offerts dans six provinces et des services en ligne dans trois territoires. Findhelp et ses partenaires s'engagent à améliorer l'équité, la prestation de services et de créer un impact sur le système dans les communautés que nous desservons.

En 2022-2023, nous avons élargi la portée de nos activités numériques, renforcé nos partenariats et étendu notre capacité en intelligence d'affaires pour soutenir l'impact du 211 dans la région du Grand Toronto, en Ontario et au Canada.

20 ans après avoir collaboré pour mettre en place 211 au Canada, Findhelp a grandi et prospéré, se développant grâce à des services de lignes spécialisés et à des partenariats à travers l'Amérique du Nord. Nous avons fait évoluer notre impact collectif grâce à un engagement accru en faveur de l'équité, l'innovation et l'établissement de systèmes. Notre vision, notre mission et nos valeurs fondamentales ont guidé notre orientation stratégique vers l'amélioration continue des services et des systèmes, en mettant l'accent sur l'élimination des obstacles pour les plus vulnérables au sein de nos communautés. En soutenant nos partenariats en matière d'innovation, nous avons transformé notre prestation de services, notre équité et notre impact sur le système.

Nous avons renouvelé et réitéré notre engagement à renforcer notre relation avec Centraide, pour contribuer à bâtir le 211 en tant qu'infrastructure communautaire tout en valorisant nos compétences de base et ainsi créer un changement social significatif aux niveaux local, provincial et national.



GÉNÉREUSEMENT FINANCÉ PAR



Notre impact

Plus de 275 000 Appels, textos, messages par clavardage et courriels

Plus de 200 Partenaires

Plus de 640 000 Contacts en ligne uniques

Service

Nous avons fondamentalement amélioré l'impact de nos services grâce à des partenariats solides, à l'agilité, à une capacité d'adaptation accrue, et un engagement à améliorer l'accès à ceux qui sont confrontés au plus grand nombre d'obstacles.

Toronto Community Crisis Service (TCCS)

- Collaboration avec la ville de Toronto et des partenaires clés pour créer une véritable porte d'entrée communautaire en santé mentale.
- Plus de 6 000 appels de crise ont été redirigés vers un soutien communautaire au lieu d'une réponse policière.

Prévention de l'itinérance

- Collaboration nationale « Vers un chez-soi » financée par le gouvernement fédéral, expérimenter l'innovation des services dans cinq régions canadiennes
- De nouvelles approches qui améliorent le partage de renseignements sur la clientèle et renforcent la coordination dans le but d'obtenir de meilleurs résultats pour les plus vulnérables.

Équité

Nous avons renouvelé et approfondi notre engagement envers l'équité, veillant à ce qu'aucune personne ne soit oubliée.

Diversité, équité, inclusion, vérité et réconciliation

- Nous avons entamé le parcours ambitieux de pratiquer l'introspection, en faisant preuve d'ouverture et d'humilité, pour décoloniser et promouvoir l'équité.
- Grâce à une participation accrue à travers l'organisation, soutenue par des partenaires et des bailleurs de fonds, nous avons élaboré des cadres de réconciliation et d'inclusion, équité et diversité. Ils aideront à guider et orienter nos démarches actuelles et futures.

Équité des données 2.0

- Nous avons poussé plus loin la collecte de données sociodémographiques pour donner une voix au secteur des services sociaux.
- Nous avons collaboré avec un réseau élargi de plus de 50 partenaires engagés pour atteindre des objectifs communs, ce qui a conduit à des apprentissages collectifs en matière de développement et à des voies vers le renforcement des capacités.

Système

Nous renforçons les liens sociaux et communautaires tout en travaillant à apporter des changements systémiques.

Partenariat avec Centraide

- Grâce à de nouvelles relations renforcées à travers le Canada, le lien entre le 211 et Centraide n'a jamais été aussi fort.
- Avec des objectifs et des engagements communs, nous exploitons la navigation, les données, l'intelligence d'affaires et de nouvelles approches pour promouvoir un changement social.

Infrastructure sociale au Nouveau-Brunswick

- Au Nouveau-Brunswick, le 211 évolue en tant qu'infrastructure sociale pour mieux soutenir les personnes, les familles et les communautés.
- Nous sommes très reconnaissants du partenariat unique qui s'est développé entre le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Centraide, ESIC/SIES, le Conseil du développement humain et autres parties.

Lignes spécialisées

38 123 Appels aux lignes spécialisés

Nous sommes la porte d'entrée vers de nombreux services spécialisés et soutenus par nos partenaires :

- Services aux enfants, Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (Surrey Place - Toronto)
- StopAuxAbus
- Services de soutien aux survivants masculins victimes de violence à caractère sexuel
- Toronto Community Benefits Network
- Avis juridiques indépendants aux survivant(e)s d'agression sexuelle
- Toronto Community Crisis Service
- Ligne d'assistance de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario
- Ligne d'aide aux victimes

Contactez le **211** pour obtenir des renseignements **gratuits** et **confidentiels** ainsi que des références vers les services ci-dessus ou d'autres services communautaires. Le service est disponible **24 heures sur 24**, en **plus de 200 langues**.

Impact sur la communauté



Intervention d'urgence nationale



En septembre 2022, Findhelp a harmonisé ses efforts avec des partenaires en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard, à Terre-Neuve-et-Labrador, au Nouveau-Brunswick et dans le système intégré de l'Ontario pour assurer une intervention d'urgence face à la destruction causée par l'ouragan Fiona.

Cette urgence a démontré notre engagement en faveur du **Partenariat en Action**, alors que Findhelp et les partenaires 211 mettaient en lumière leur engagement commun envers des solutions systémiques. Grâce à une collaboration immédiate axée sur des solutions, de nombreux partenaires 211 ont collaboré pour garantir que notre réseau et toutes nos communautés soient soutenus.

Nous avons répondu à plus de **2 500 appels** au cours des trois premières semaines de l'intervention d'urgence, en transférant les appels entre les centres de manière fluide, conformément à notre engagement national 211 envers l'évolution du système.

Pleins feux sur les services



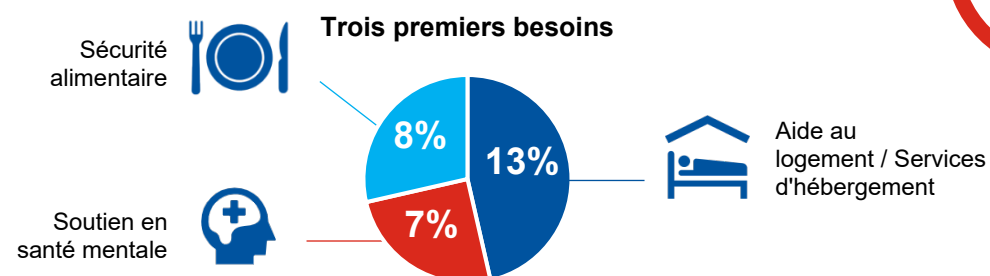
Le Toronto Community Crisis Service (TCCS), la porte d'entrée vers les services de santé mentale à Toronto

La ville de Toronto a repensé sa réponse aux crises de santé mentale en consultant et en collaborant avec la communauté. Elle concentre désormais sur les facteurs sociaux déterminants de la santé et sur le soutien proactif en santé mentale. Findhelp s'est associé à la ville de Toronto afin d'offrir des services innovants, enracinés dans la communauté et motivés par le partenariat.

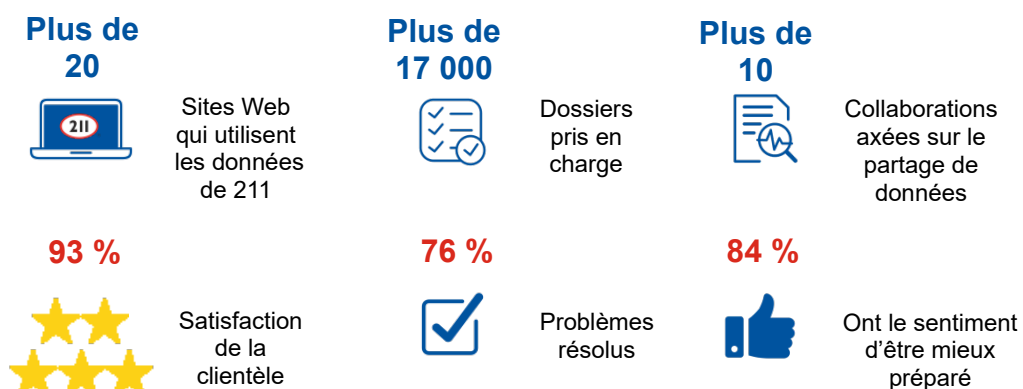
Findhelp agit comme porte d'entrée communautaire aux services de santé mentale, puisque les résident(e)s de Toronto peuvent appeler le 211 lorsqu'ils ont besoin de soutien en matière de santé mentale en cas de crise pour eux-mêmes, leurs familles ou d'autres membres de la communauté. En assurant une variété de services, comme offrir des renseignements ou établir un lien direct avec les équipes d'intervention mobile en cas de crise, les conseillers améliorent le système, un appel à la fois.

Une femme a appelé le 211 et a déclaré qu'elle avait des envies suicidaires. Le conseiller a effectué une évaluation des risques et a revu le niveau d'urgence à la baisse lorsque le risque a été jugé faible. *Nous avons pu mettre en relation l'appelante avec l'équipe mobile de TCCS, qui lui a fourni un soutien complet en santé mentale pour assurer sa sécurité.*

Services du 211



*Les besoins sont suivis en utilisant une taxonomie (un système de classification standard pour les fournisseurs de services 211 en Amérique du Nord) et ensuite regroupés par catégories.



L'histoire du 211



Le 211 est la base de nos services. Nous fournissons des services de navigation 211 en Ontario, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Une femme a appelé le 211 pour demander de l'aide avec sa facture d'électricité. Le conseiller a fait preuve d'empathie et d'écoute active ce qui lui a permis de mieux cerner le problème, d'identifier les problèmes sous-jacents et de reconnaître des préoccupations connexes. La cliente a reçu de l'aide pour assurer sa sécurité alimentaire et a été mise en relation avec des programmes de soutien financier.

Grâce à des questions méticuleuses et à de brèves évaluations de qualité, nous avons pu mettre la cliente en relation avec des services communautaires et des programmes dans le but de répondre à ses besoins à court et à long terme.

En tant que composante essentielle de l'infrastructure sociale, le 211 établit des liens entre les membres de la communauté et les services essentiels à leur bien-être. En période de crise et de confusion, notre équipe simplifie la recherche d'aide, construit un filet de sécurité sociale et élimine les obstacles au bien-être.