



Photo de groupe - TCCS (service communautaire de crise de Toronto) - personnel de Findhelp et nos partenaires de la Ville de Toronto (au bureau de Toronto de Findhelp)

**Notre mission** de *créer des liens et des solutions pour renforcer les communautés* a été enrichie par nos efforts constants en matière de diversité, d'équité, d'inclusion et d'accessibilité, tant en interne qu'à travers notre réseau de partenaires régionaux, provinciaux et nationaux.

**Personnes connectées, communautés renforcées**

Le 211 est un service confidentiel gratuit accessible à tous les jours et 24 heures sur 24, qui offre une orientation multilingue, des interventions en situation de crise, des lignes d'assistance spécialisées, des recherches en ligne et une base de données exhaustive de services sociaux.

- Lignes spécialisées
- Interventions en situation de crise
- Orientation multilingue
- Recherches en ligne
- \*Nouvelle\* application**

**Notre histoire d'équité** : L'année 2023-2024 a été marquée par le renforcement de nos engagements en matière d'équité et l'évolution de notre travail, tant à l'interne qu'avec nos partenaires. Nous avons intégré le **renforcement de l'équité** comme pilier central dans notre plan stratégique 2024-2026, parallèlement à **la navigation des systèmes, à la révélation des tendances et à l'accélération du changement.**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers notre personnel, les membres de notre CA ainsi que nos partenaires pour leur engagement à bâtir un avenir plus équitable, en commençant par nos pratiques organisationnelles et nos priorités stratégiques. Nous sommes heureux d'intégrer l'équité dans toutes les sphères de notre organisation et reconnaissons humblement qu'il s'agit d'un travail perpétuel exigeant un apprentissage continu. Nous apprécions également le dévouement de notre personnel dans ce parcours d'apprentissage, ainsi que l'ouverture, la passion et l'engagement dont ils font preuve envers son évolution.

Ensemble, nous créons un avenir plus équitable pour nos communautés, nos clients, nos familles et nous-mêmes.

## Avancées en matière d'équité dans l'organisation

 Révision des politiques	 <b>*Nouveau* plan stratégique</b>	 Méthodes de recrutement	 3 comités
 Partenariats intentionnels	 Bien-être du personnel	 Séries de formation	 Audit d'accessibilité au conseil d'administration



Jason Hatcher et Dan Clement de Centraide United Way Canada remettent le Prix pancanadien de l'action communautaire à Sue Wilkinson, Directrice générale de Findhelp

## Findhelp est récipiendaire du Prix pancanadien de l'action communautaire de 2024 de Centraide United Way Canada

Nous sommes tellement reconnaissants d'avoir reçu Prix pancanadien de l'action communautaire de 2024! Ce prix est un honneur incroyable et une reconnaissance de l'engagement de notre équipe à bâtir le système 211 à travers le pays. Il a reconnu nos « efforts inlassables, notre dévouement indéfectible et notre véritable engagement envers l'excellence dans le soutien des communautés à l'échelle locale, régionale et nationale ».

Nous n'aurions pas pu recevoir ce prix sans les innombrables contributions de notre personnel et de nos partenaires. Un grand merci à Centraide United Way Canada, United Way Greater Toronto, Centraide United Way de la région du Grand Moncton et Navigation communautaire de l'Est ontarien pour votre nomination et votre collaboration!

## Notre impact

- + 277  
000

  
appels, textos, clavardages, courriels
- + 200

  
partenaires

- + 1,4  
millions

  
contacts uniques en ligne

## Nos bailleurs de fonds



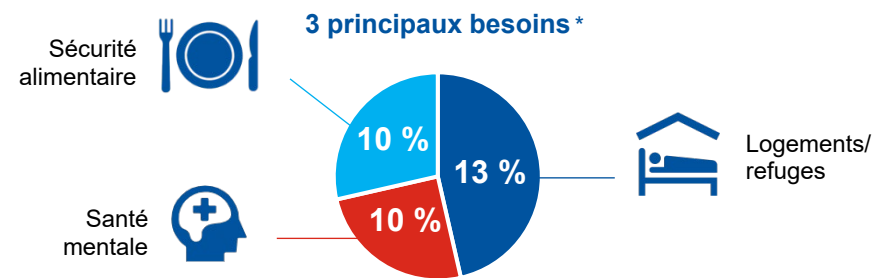
## Lignes spécialisées

**54 606 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)
- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Allo J'écoute
- Avis juridiques indépendants aux survivant(e)s d'agression sexuelle
- Ligne d'assistance de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario
- StopAuxAbus
- Services de soutien aux survivants masculins victimes de violence à caractère sexuel
- Toronto Community Benefits Network
- Toronto Community Crisis Service
- Ligne d'aide aux victimes

## 211



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

**Plus de 20**



Sites Web se servant des données de 211

**Plus de 21 000**



Dossiers pris en charge

**Plus de 15**



Collaborations axées sur le partage de données

**94 %**



Satisfaction de la clientèle

**80 %**



Problèmes résolus

**84 %**



Clients se sentant mieux préparés

## Impact communautaire



**277 320**

Contacts (téléphones, textos, clavardages et courriels)



**Plus de 20 000**

Partenariats et outils promotionnels axés sur la sensibilisation



**Plus de 200**

Partenaires



**Plus de 2 millions**

Séances Web



**55**

Données instantanées



**Plus de 11 000**

Destinataires de publipostages électroniques



**Plus de 44 000**

Impressions sur les médias sociaux



**53**

Requête de partage de données terminées

## Notre impact

### Aider les gens à trouver un chez-soi

Avoir un chez-soi ne devrait pas être un luxe. C'est plutôt un droit humain.

Partout au Canada, la crise nationale du logement se poursuit et les problèmes de logement sont la principale raison pour laquelle les gens contactent le 211.

Nous aidons les personnes à trouver un refuge, à obtenir du soutien et à répondre à d'autres besoins fondamentaux, à court ou à long terme. Par des évaluations, de la résolution de problèmes, des recommandations, des suivis et du soutien axé sur la défense des intérêts, nos agents d'orientation travaillent activement pour aider toute la clientèle en situation d'itinérance ou de logement précaire à trouver un foyer.

Un appelant en situation d'itinérance a contacté le 211 à Terre-Neuve-et-Labrador. Le navigateur de services a fait preuve d'empathie avant de lui poser quelques questions pour comprendre les démarches qu'il avait déjà entreprises.

Après avoir exploré les options, le navigateur a fourni à l'appelant une recommandation vers une agence à but non lucratif d'aide à la recherche d'un logement de sa région. Le navigateur a également mis l'appelant en lien avec le projet Vers un chez-soi, un partenariat national du 211 dirigé par Centraide Canada pouvant l'aider à accéder au réseau de logements de Terre-Neuve-et-Labrador.

Grâce à ses partenariats et à son service d'orientation, le 211 met les personnes en relation avec les services dont ils ont besoin.

## Nos partenariats

### Amplifier l'impact - Ensemble

Bien que les défis de la pandémie aient amplifié les inégalités existantes au sein de nos communautés, nous avons continué à travailler sans relâche aux côtés de nos partenaires et du secteur à but non lucratif pour maintenir notre élan et notre engagement envers un monde plus équitable. Nous sommes profondément reconnaissants envers nos plus de 200 partenaires à travers l'Amérique du Nord, qui nous inspirent à toujours faire mieux, à tirer des leçons en permanence et à trouver des moyens innovants de renforcer notre impact, avec pour objectif commun de ne laisser personne de côté. Nous pouvons réellement accomplir plus ensemble que seuls.



Ligne d'assistance antiracisme (Exploration)



Toronto Community Crisis Service (Expansion)



Système national 211 (Développement)



Équité en matière de partenariats (Convocation)

## Nos communautés

### Le 211 et le Toronto Community Crisis Service : répondre à des besoins complexes et à des populations diverses

Ayant reconnu la nécessité d'une assistance en santé mentale plus équitable dans la communauté, le Toronto Community Crisis Service (TCCS) a été lancé en tant que projet pilote en 2022 et s'étendra à l'échelle de la ville en 2024, après avoir démontré son impact incroyable sur les personnes soutenues.

Un appelant a contacté le 211 pour une femme se trouvant dans un centre commercial, qui parlait espagnol et semblait en état de détresse mentale. L'appelant a précisé que la femme lui avait dit qu'elle fuyait un agresseur d'Amérique latine et qu'elle n'avait nulle part où aller. En raison du manque de places en refuge, elle semblait dans une détresse mentale et avait besoin de parler à quelqu'un.

Cette interaction a permis au navigateur de services d'envoyer une équipe du TCCS. En plus de son besoin de soutien en santé mentale, la femme avait également besoin d'un lieu sûr où séjourner. Avec l'autorisation de la femme, l'agent a contacté plusieurs agences afin de lui trouver un refuge. L'agent a effectué un suivi pour s'assurer qu'elle pouvait accéder aux nombreux services dont elle avait besoin.

La qualité du service, l'empathie et les soins compatissants sont les valeurs qui nous guident pour que chaque personne puisse recevoir le meilleur soutien lorsqu'elle en a le plus besoin.

