

SEMER LE CHANGEMENT

Bâtir des
systèmes,
renforcer les
communautés

Rapport annuel 2024-2025

211

IMPACT

94%

Satisfaction de
la clientèle

84%

Clients se
sentant mieux
préparés

Les trois besoins les plus importants au niveau de la communauté

13%



Santé mentale

13%



Logements / Refuges

10%



Sécurité alimentaire

Plus de
30 Sites Web se
servant des
données de 211Plus de
21 000 Dossiers pris
en chargePlus de
25 Collaborations
axées sur le partage
de données

Plus de 276 000 contacts

(téléphones, textos, clavardages et courriels)

Plus de
1,4 million
Contacts en
ligne uniquesPlus de
2 millions
Séances WebPlus de
30 000
Impressions sur
les médias sociauxPlus de
11 000
Destinataires de
publicpostages
électroniquesPlus de
50
Requête de partage
de données
terminées55
Données
instantanéesPlus de
52 000
Appels aux lignes
spécialisésPlus de
200
PartenairesPlus de
25 000
Connexions et Outils
promotionnels axés sur la
sensibilisation distribués

Lignes spécialisées (Ontario)

- 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
- Surrey Place – Services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Toronto Community Benefits Network
- Toronto Community Crisis Service
- Ligne d'aide aux victimes

Nos services

Findhelp | 211 facilite l'accès aux services de soutien dont les personnes ont besoin, au moment où elles en ont le plus besoin. Grâce à une navigation multilingue offerte 24 heures sur 24, des services d'intervention en cas de crise et des lignes d'assistance spécialisées, nos navigateurs de services offrent des conseils bienveillants et un suivi personnalisé, tout en s'assurant que personne n'est oublié. Grâce à l'orientation vers des services destinés aux personnes, aux familles et aux communautés diverses, et aux services d'interprétation dans plus de 170 langues, Findhelp 211 renforce l'infrastructure sociale du Canada tout en éclairant les changements systémiques par des données communautaires et des partenariats interprovinciaux et territoriaux.

RÉFLEXION

Au fil des années, Findhelp a continué de jouer un rôle essentiel dans le renforcement des infrastructures des communautés partout au Canada. En faisant germer de nouvelles idées, en cultivant des partenariats et en répondant aux besoins urgents et émergents, nous avons démontré la façon dont les systèmes de confiance axés sur la communauté peuvent s'adapter et évoluer parallèlement à la population qu'ils desservent.

Semer le Changement: Bâtir des systèmes, renforcer les communautés n'est pas que le thème de ce rapport annuel, c'est le fil conducteur de notre mission. Grâce au rôle de confiance joué par le 211 face aux problèmes complexes et dans la transformation du système à l'aide de données, de relations et de partenariats axés sur l'équité, nous sommes en mesure d'aider à façonner des systèmes adaptés et résilients qui reflètent la réalité vécue par la population que nous desservons.

Olivia Chow

Mairesse, Ville de Toronto

Findhelp | 211 est un agent de liaison de confiance dans notre ville qui aide à orienter les résidents vers des services de soutien vital, avec dignité et compassion. Grâce à votre leadership auprès d'initiatives comme le *Toronto Community Crisis Service*, vous avez démontré ce qu'il est possible d'accomplir lorsque les systèmes de soins sont bâtis pour accorder la priorité aux personnes. L'impact de votre travail renforce non seulement Toronto, mais il inspire aussi les communautés de partout au Canada à redéfinir leur façon de répondre aux crises et favorise un sentiment d'appartenance.

Dan Clement

Président-directeur général, Centraide United Way Canada

Aider les Canadiens à accéder aux services dont ils ont besoin au moment le plus propice est la raison pour laquelle nous sommes fiers d'être les partenaires et les défenseurs du système 211 du Canada. Findhelp est un leader indispensable dans ce domaine. Centraide United Way Canada est ravi de travailler étroitement avec Findhelp pour renforcer l'accès à ce réseau national essentiel.

Janelle Millar

Coordinatrice des initiatives spéciales des services de renseignements, Findhelp | 211

L'accompagnement dans l'orientation des services repose sur la confiance, le travail d'équipe et la volonté d'être présents dans les moments les plus importants de la communauté. Chaque appel est un rappel de la force et de la compassion de mes collègues, qu'il s'agisse de membres de nos équipes internes ou des organisations partenaires. Ce travail n'est pas toujours facile, mais il est rendu possible grâce à la collaboration et à un sens commun de bienveillance. La résilience des personnes que nous desservons est ce qui m'inspire le plus. Chaque jour, elles me rappellent l'importance de notre travail.

Conseil d'administration

Findhelp | 211

Comme Conseil, nous sommes inspirés par la résilience de nos communautés et le dévouement de notre personnel et de nos partenaires. Findhelp continue de renforcer l'infrastructure sociale du Canada, à promouvoir l'accès équitable et à favoriser la collaboration. C'est un honneur pour nous d'aider à diriger cette mission et de soutenir une vision dans laquelle les services de soins sont accessibles tout en veillant à ce qu'aucune personne ne soit oubliée.

ÉTAPES MARQUANTES

Semer le changement

La collaboration a toujours constitué le fondement de nos actions. Depuis le tout début, à l'époque de l'annuaire des services communautaires *Blue Book*, Findhelp a travaillé de concert avec ses partenaires afin de bâtir des systèmes qui relient les personnes aux services de soins et qui renforcent les communautés. Ce qui a commencé comme une initiative locale pour aider le voisinage à accéder aux services de soutien locaux a évolué en organisation nationale qui offre de l'orientation, des données communautaires, des solutions numériques et des actions collectives reposant sur sa raison d'être, sa grande humilité et son engagement envers l'équité.

Au fil des années, ce parcours a été marqué par des moments charnières de croissance et de collaboration qui sont illustrés à travers les encadrés ci-dessous.

Des projets fondateurs ont façonné ce que nous sommes aujourd'hui. Grâce à une collaboration avec nos partenaires de longue date de l'*Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)*, Settlement.org est devenue une ressource de confiance pour les nouveaux arrivants. Parallèlement, des initiatives comme *Street Helpline* et le registre central des lits nous ont poussés à innover et à nous adapter. Des partenariats bien établis avec Centraide United Way, la Ville de Toronto et d'innombrables organisations communautaires ont solidifié notre rôle d'agent de liaison entre les secteurs. Avec le soutien du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, nous approfondissons notre travail portant sur la violence fondée sur le genre pour veiller à ce que tous les Ontariens aient accès à des services de soutien compatissants, opportuns et coordonnés par l'entremise d'un réseau de partenaires de services dédiés.

1996

Lancement de la Ligne d'aide aux victimes de l'Ontario, création d'un nouveau modèle de soutien en situation de crise disponible en tout temps

2002

Le premier service 211 au Canada est lancé à Toronto

2011

Le 211 s'étend partout en Ontario grâce à un réseau de partenaires communautaires et à Centraide United Way

2021

Grâce à une croissance rapide, Findhelp peut dorénavant offrir un soutien dans six provinces (ON, MB, N.-B., T.-N., N.-É. et l'Î.-P.-É.)

2022

Toronto Community Crisis Service voit le jour en tant que quatrième service d'urgence de la ville de Toronto

2024-25

Nouvelles initiatives en matière de santé mentale, de réconciliation, d'hébergement, d'équité et de violence fondée sur le genre

COMMUNAUTÉS RENFORCÉES

Manitoba

Un navigateur de services 211 répond à un appel d'une personne qui confie avoir des préoccupations financières. Lorsqu'il lui a posé des questions de précision, elle a révélé qu'elle travaillait à temps plein, mais avait tout de même de la difficulté à payer son loyer et à nourrir ses enfants. Sans partenaire, elle devait tout payer seule. Même si elle parvenait généralement à équilibrer son budget en fin de mois, elle devait parfois recourir à sa carte de crédit.

Après avoir évalué la situation et les besoins de cette personne, le navigateur de services a été en mesure d'évaluer les options qui s'offraient à elle. Ses deux besoins les plus urgents étaient d'obtenir de l'aide financière pour son loyer et de la nourriture pour elle et ses enfants. L'agent lui a présenté les différents programmes et elle a accepté de présenter une demande pour une aide au logement et un fonds d'allégement des loyers. Il lui a expliqué la façon d'accéder à ces programmes.

De plus, comme elle était prête à se rendre dans des banques alimentaires pour obtenir de l'aide, le navigateur de services lui a recommandé sa banque alimentaire locale et lui a parlé des pièces d'identité à présenter. Il lui a ensuite demandé si elle avait besoin de renseignements supplémentaires, mais elle a répondu que c'était suffisant pour l'instant. Il l'a invité à rappeler le 211 si ces ressources ne lui convenaient pas ou si elle avait besoin d'autres recommandations.

Ontario

Une mère a été orientée vers le 211 par le service d'aide *Assaulted Women's Helpline* pour obtenir du soutien en matière de santé mentale. Elle a confié que la violence conjugale, les problèmes de garde d'enfants et les enjeux financiers entraînaient des répercussions sur sa santé mentale et celle de ses enfants. Ses derniers souffraient d'anxiété, de dépression, d'insomnie et de troubles de stress post-traumatique. Elle arrivait à joindre les deux bouts, mais elle ne pouvait se permettre aucune dépense supplémentaire. De plus, elle n'était pas à l'aise de laisser son plus jeune enfant dans une garderie privée, ce qui lui aurait permis de travailler plus souvent.

Le navigateur de service a exploré les options de soutien, et la mère a exprimé son intérêt envers les services de consultations familiales et de gestion de cas. Elle a été orientée vers Strides Toronto pour les services de consultation familiale et pour enfants et vers l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) pour la gestion de cas. Elle a été invitée à transmettre le numéro de téléphone de Jeunesse, J'écoute à ses enfants. En abordant la question des finances, la mère a exprimé vouloir lancer une entreprise, mais ne pas savoir comment s'y prendre. Elle a été orientée vers le Toronto Small Business Enterprise Centre et informée d'une allocation familiale dont elle ignorait l'existence.

Pour offrir une mesure de soutien, le navigateur de service a offert d'effectuer un appel de suivi, offre que la mère a acceptée. Reconnaissante, elle a confié : « Avant d'appeler le 211, j'avais l'impression de tourner en rond. Vous m'avez permis de voir qu'il existait d'autres options. »



PERSONNES CONNECTÉES

Témoignages de reconnaissance et de gratitude

En allant de l'avant, Findhelp | 211 continuera de semer le changement en s'assurant que les personnes aient accès aux services de soutien dont elles ont le plus besoin, en renforçant l'équité d'accès, en stimulant l'innovation dans la prestation de services et en faisant une plus grande différence à l'échelle des provinces et des territoires en misant sur la collaboration. Ce travail n'est rendu possible que grâce à notre personnel dévoué, dont la compassion et l'expertise donnent vie à notre mission au quotidien. Nous sommes également reconnaissants envers nos partenaires et nos bailleurs de fonds qui se joignent à nous pour bâtir des systèmes mieux adaptés, plus équitables et plus durables. Ensemble, nous renforçons les communautés et créons un futur dans lequel tous les appels, toutes les relations et tous les partenariats font germer un changement durable.

