



PENSER EN SYSTÈMES

Approfondir l'impact

Findhelp met les personnes en relation avec du soutien quand et comme elles en ont le plus besoin. Nous offrons une navigation multilingue dans les systèmes 24/7 et une intelligence communautaire qui aident à améliorer les résultats individuels et à éclairer la planification des systèmes.

RAPPORT ANNUEL 2025-2026

IMPACT ET FAITS SAILLANTS

Depuis la pandémie, la durée des contacts a augmenté de plus de 50 %, car les gens font face à des difficultés de plus en plus complexes et interreliées. Alors que les services communautaires sont surchargés et que les listes d’attente s’allongent, nos navigateurs offrent des conseils fiables, de la défense des intérêts et un soutien personnalisé.

Findhelp demeure un pont essentiel vers les services, mettant les personnes en relation avec de l’aide tout en fournissant les connaissances nécessaires pour renforcer les communautés et les systèmes.

Plus de
279 000 contacts

par téléphone, texte, clavardage et courriel

Plus de
90 %

Satisfaction
 de la clientèle

82 %

Clients se sentant
 mieux préparés

Plus de 1 million Contacts en ligne uniques	Plus de 1,4 million Sessions web	Plus de 200 Partenaires	Plus de 30 Sites utilisant les données 211
Plus de 37 000 Destinataires de publipostages	Plus de 60 Demandes de données traitées	52 Aperçus des données	Plus de 30 000 Fiches de services gérées
Plus de 35 000 Contacts des lignes spécialisées	Plus de 75 000 Impressions de médias sociaux	Plus de 30 Collaborations de partage de données	Plus de 24 000 Activités de proximité et matériel promotionnel

211 3 premiers besoins communautaires

17 %		Logements / Refuges
9 %		Santé mentale
8 %		Sécurité alimentaire

Lignes spécialisées (Ontario)

Allo J'écoute; 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; Surrey Place – Services à l'enfance; Toronto Community Benefits Network; Toronto Community Crisis Service; Ligne d'aide aux victimes

PENSER EN SYSTÈMES

Penser en systèmes, approfondir l'impact est le prisme à travers lequel nous abordons tout notre travail. L'année 2025-2026 a démontré la force de penser et de travailler en systèmes. L'impact systémique exige un objectif commun, un engagement envers l'équité, la confiance et la collaboration de nombreuses personnes, au sein des équipes, des organismes, des communautés, des régions et des secteurs. Il nécessite un engagement à apprendre, à écouter et à collaborer autrement. La promesse : une résilience accrue et une transformation des systèmes, essentielles dans le monde complexe où nous aidons les gens à s'orienter, pour de meilleurs résultats pour tous.

Bâtir les systèmes par le partenariat

Findhelp a fait progresser des partenariats intersectoriels axés sur l'équité avec les Centraide, le gouvernement et des organismes communautaires, qui reflètent un engagement commun envers le changement social :

- Les partenaires nationaux du 211 ont fait évoluer leurs messages communs et amélioré la notoriété et l'accès, avec un nouveau site national 211.ca conçu et soutenu par Findhelp.
- [Le Collectif des Lignes de soutien provinciales](#) a établi des engagements communs et un cadre qui transformeront la collaboration entre les lignes de crise en matière de violence fondée sur le genre et renforceront l'impact collectif.
- Le 211 Nouveau-Brunswick est devenu une porte d'entrée vers le soutien en matière de violence fondée sur le genre, améliorant l'accès en partenariat avec le gouvernement provincial, Centraide et des organismes communautaires.
- Les Services canadiens de l'ouïe nous ont aidés à renforcer nos outils et notre formation afin de mieux servir les communautés sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.
- Cette année, l'initiative [Data for Change](#) a outillé des organismes communautaires de la région du Grand Toronto grâce à de la formation, des ressources et une communauté de pratique collaborative afin de renforcer une collecte équitable et efficace des données sur l'identité sociale.

Porté par l'innovation

L'innovation a toujours été au cœur de la façon dont Findhelp évolue, s'adapte et approfondit son impact. Les personnes ont été au centre de chaque décision. Le lien humain et la conception centrée sur l'humain demeurent essentiels, surtout alors que les personnes et les communautés que nous soutenons font face à une complexité croissante et à des besoins non satisfaits.

Guidés par la recherche et par un engagement envers une utilisation éthique dans les services de crise et communautaires, nous avons exploré des usages de l'IA pour accroître notre capacité et offrir des réponses plus rapides et personnalisées. De la recherche conversationnelle et des simulateurs de formation aux systèmes d'assurance de la qualité et à l'analyse avancée des données, ces innovations favorisent l'impact tout en protégeant le soutien relationnel de confiance, si essentiel pour les personnes et les communautés.

Ancré dans l'humain

Penser en systèmes, approfondir l'impact est ancré dans l'humain. Nos plus sincères remerciements à notre personnel, à nos partenaires et à nos partisans. Tout ce que nous faisons repose sur ce réseau exceptionnel. Les gens sont à la base de ce que nous faisons, de notre façon de faire et de la différence que nous faisons.



APPROFONDIR L'IMPACT

Voir au-delà du besoin immédiat

Parfois, les besoins les plus importants sont ceux qui ne sont pas exprimés. Une personne résidant au Nouveau-Brunswick a appelé le 211 pour obtenir de l'aide avec ses factures d'électricité et son loyer après la fin d'une prestation gouvernementale. Pendant que le navigateur de service présentait des options, la personne a révélé un obstacle qui a changé la conversation : en raison d'un handicap, elle ne pouvait pas noter d'information et n'avait pas d'adresse courriel.

Plutôt que de la laisser établir ces liens seule, le navigateur a communiqué avec des organismes en son nom par téléphone et par courriel. La conversation a aussi fait ressortir un autre besoin : la personne avait besoin d'un fauteuil roulant, mais n'avait pas les moyens de s'en procurer un. Le navigateur l'a mise en relation avec Full Bellys et Easter Seals NB. Dès le lendemain, Full Bellys a confirmé avoir joint la personne et lui avoir livré un fauteuil roulant, gratuitement.

Relier les morceaux, tracer la voie

Deux ans après son arrivée au Canada avec l'espoir d'une vie meilleure, une résidente de Toronto avait encore l'impression de marcher sur un terrain instable. Demandeuse d'asile, elle vivait dans l'incertitude quant à son statut d'immigrante, vivait grâce à de petits boulots et partageait un appartement où elle ne s'est jamais sentie en sécurité. Ses séances de counseling avaient pris fin, et son anxiété et sa dépression s'aggravaient. Dépassée et de plus en plus désespérée, elle a appelé le 211.

Le navigateur de service l'a écoutée, a validé ses émotions et a reconnu à quel point ses difficultés étaient liées. Ensemble, ils ont élaboré un plan d'action unique pour y répondre : soutien en situation de crise auprès du Gerstein Crisis Centre, soins continus auprès du FCJ Refugee Centre et du Canadian Centre for Refugee and Immigrant Health Care, soutien du revenu et à l'emploi par l'entremise d'Ontario au travail, et aide au logement auprès du Housing Help Centre. Elle a terminé l'appel avec un plan et l'invitation à rappeler le 211 en tout temps.

Régions 211 soutenues par Findhelp

Navigation, données et/ou soutien numérique

- Région du Grand Toronto
- Ontario
- Nouveau-Brunswick
- Manitoba
- Nouvelle-Écosse
- Saskatchewan
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Île-du-Prince-Édouard

* Les régions sont présentées par ordre de volume de contacts

