

De Vraies Personnes,
Un Véritable Soutien



ONTARIO 211 SERVICES

BILAN DE L'ANNÉE 2021-2022

AVEC LE SOUTIEN GÉNÉREUX DE



Réflexions de la directrice générale et présidente du conseil d'administration



Au nom de l'équipe des services 211 Ontario et de nos partenaires du système Ontario 211, nous sommes heureux de vous présenter notre rapport annuel de 2021-2022.

Alors que les chiffres nous révèlent la portée et l'ampleur du travail accompli au cours de la dernière année, ce sont les gens qui reçoivent nos services et le personnel qui répond aux appels qui peuvent le mieux témoigner de l'incidence de nos efforts collectifs.



L'équipe du 211 qui a répondu à la demande

croissante d'appels de services à l'échelle de la province est composée de personnes qui sont avant tout des gens incroyables, empathiques, experts de leur domaine, créatifs et résilients. Chaque jour, nous entendons des histoires touchantes de clients aux prises avec des problèmes complexes causés par l'augmentation des coûts du logement, de l'essence et de l'épicerie et par les répercussions de deux années de pandémie sur la santé mentale. Cette situation a touché les travailleurs de première ligne. Nous continuons d'investir pour soutenir la santé mentale et le bien-être du personnel afin de nous assurer que les ressources seront toujours disponibles aux Ontariens.

Nous sommes aussi très reconnaissants envers nos donateurs qui soutiennent sans cesse notre travail. Avant tout, nous souhaitons remercier le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario d'avoir investi dans notre capacité de services de première ligne afin que nous puissions soutenir

les Ontariens les plus touchés par la pandémie. Nous remercions aussi Centraide et d'autres donateurs partout dans la province, qui nous ont aidés à accroître notre capacité et à investir dans le soutien du bien-être de nos héros de première ligne.

Au cours de la dernière année, nous avons beaucoup réfléchi à la façon de préparer le système 211 pour l'avenir. Nous avons amorcé une transformation numérique qui assure aux Ontariens un accès au 211 en tout temps, là où ils en ont besoin. Nous nous sommes également engagés sur la voie d'une intégration approfondie des systèmes et des services en imaginant de nouvelles façons de travailler avec les gouvernements et les partenaires du secteur afin d'accroître l'accès aux services et d'améliorer les retombées pour notre clientèle. Nous sommes très reconnaissants envers tous ceux et celles qui ont participé et qui nous ont conseillés au cours de cette phase de consultation.

La pandémie a amplifié la valeur des personnes et des organismes qui collaborent pour faire face aux problèmes urgents qui affligent les communautés vulnérables. Au cours des prochaines années, nous tirerons profit de ce que nous avons appris, en établissant des partenariats et en les adaptant afin d'améliorer le service, la compréhension des données et l'infrastructure du 211. Nous continuerons d'investir dans nos gens afin qu'ils puissent continuer d'offrir le meilleur soutien possible aux Ontariens. Nous continuerons aussi à collaborer avec nos partenaires du réseau afin de créer de meilleures voies d'accès vers nos services pour ultimement améliorer le bien-être des Ontariens.

On dit que tout ce que nous savons de l'avenir c'est que les choses seront différentes. C'est précisément ce que nous voulons.

Karen Milligan
Directrice générale
Ontario 211 Services

Barbara Kieley
Présidente et
présidente du conseil
d'administration
Ontario 211 Services

NOTRE INCIDENCE

L'année dernière, plus de 300 000 personnes ont appelé le 211 pour trouver différents services et y accéder. En plus de répondre aux appels, les éditeurs de données sur les ressources ont travaillé avec acharnement pour rester à l'affût des changements constants aux paysages des services, des fermetures, des nouveaux programmes et des nouveaux services de soutien virtuels. Les chiffres ci-dessous dépeignent l'Ontario sous l'angle des besoins des personnes qui ont communiqué avec nous, des besoins non satisfaits et des obstacles concernant l'accès aux services. Pour connaître les besoins de votre collectivité, visitez notre tableau de bord public sur on.211.ca.

LE 211 EN CHIFFRES



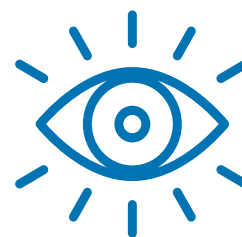
354 341

RÉSIDENTS ONT FAIT APPEL AU 211
(LIGNE TÉLÉPHONIQUE,
CLAVARDAGE, TEXTE, COURRIEL)



626 282

SÉANCES
WEB



3 030 004

PUBLICATIONS SUR LES
RÉSEAUX SOCIAUX

HISTOIRE DE L'APPELLANT

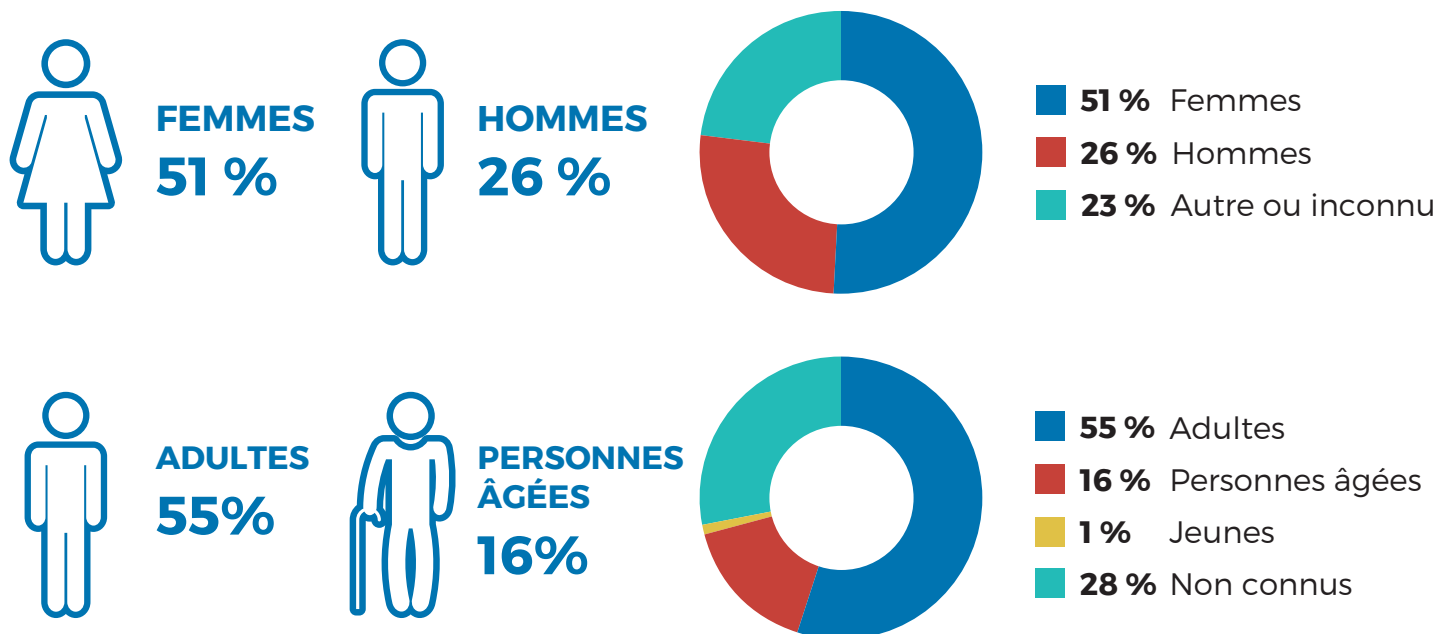


Une femme ayant des parents âgés a téléphoné au 211 pour obtenir du soutien à domicile pour son beau-père atteint d'un cancer de stade 4. Un intervenant venait à la maison mais la famille avait besoin d'un soutien additionnel. Pendant la conversation, la navigatrice communautaire a découvert que la mère de la femme était dépassée par les soins à donner et avait besoin de soutien en santé mentale.

À la fin de l'appel, la navigatrice a pu aider la famille à obtenir des ressources de soutien à domicile et de soutien aux aidants naturels pour la mère.

« J'adore quand je peux découvrir d'autres problèmes dont les gens ne soupçonnent peut-être pas l'existence », explique Lianne, la navigatrice ayant pris l'appel. « Parfois, le problème est beaucoup plus important, et le fait de s'y attaquer peut aider à résoudre d'autres préoccupations. »

PERSONNES À L'ORIGINE DES APPELS



HISTOIRE DE L'APPELLANT

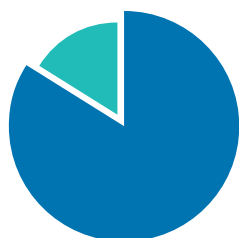


Une travailleuse d'un organisme de services sociaux a appelé le 211. Elle cherchait des services en vietnamien pour la soignante d'une personne âgée. Sa cliente était dépassée par les nombreuses responsabilités qu'elle devait assumer. La travailleuse a senti que sa cliente avait besoin d'aide pour mieux gérer son stress.

Après avoir posé quelques questions à la travailleuse, la navigatrice communautaire du 211 a trouvé plusieurs programmes d'aide gratuits en vietnamien situés non loin de la soignante. Elle lui a décrit les critères d'admissibilité, les services et la marche à suivre pour déposer une demande.

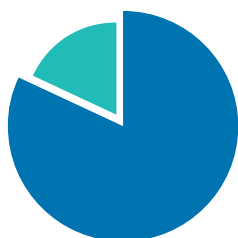
La navigatrice communautaire a invité l'appelante à rappeler le 211 en tout temps si elle avait besoin de nouvelles ressources. Elle l'a aussi invitée à parler du 211 à sa cliente et à lui dire qu'elle pouvait avoir accès à un service d'interprétation en vietnamien et en plus de 150 autres langues.

RÉSULTATS DES SERVICES



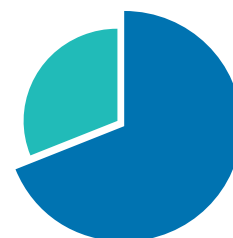
84 %

des répondants ont suivi certaines ou l'ensemble des recommandations formulées



82 %

des répondants se sentent plus aptes à gérer leurs besoins



69 %

des répondants ont l'impression que les programmes ou les services d'aide ont contribué à leur santé

HISTOIRE DE L'APPELLANT



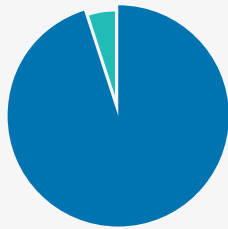
Une femme ayant composé le 2-1-1 était très bouleversée lorsque le navigateur a pris l'appel. Elle pleurait et, lorsqu'il lui a demandé ce qui se passait, elle a dit qu'elle avait 78 ans, qu'elle vivait dans un appartement et que son chien avait été tué récemment.

La femme cherchait quelqu'un à qui parler. Le navigateur a pu trouver dans notre base de données un groupe de soutien aux personnes endeuillées à la suite de la perte d'un animal de compagnie. Il lui a donné l'information et lui a demandé s'il pouvait faire un suivi.

Lorsque le navigateur l'a appelée 10 jours plus tard, la femme a dit qu'elle s'était présentée au groupe et qu'elle y avait obtenu beaucoup de soutien. Elle a ajouté qu'elle avait hâte d'assister à d'autres réunions mensuelles et de passer du temps avec d'autres personnes ayant perdu leurs animaux de compagnie. Elle s'était sentie seule, mais c'était un groupe où on pouvait pleurer, rire et échanger des souvenirs sans problème.

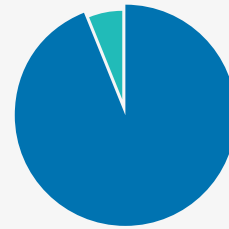
« C'était gratifiant de savoir que nous l'avons mise en contact avec une ressource aussi importante », a déclaré Faed, le navigateur qui a pris l'appel.

SATISFACTION DU SERVICE



95 %

des répondants téléphoneraient de nouveau au 211



94 %

des répondants se disent très satisfaits du 211

PLUS FORTS ENSEMBLE | PARTENARIATS

Pendant des années, nous avons dit que le 211 vivait de ses partenariats, ce qui est plus vrai que jamais. Pendant la COVID, les collectivités se sont regroupées pour trouver des manières créatives de répondre aux besoins les plus urgents de leurs résidents, et les partenaires du 211 ont joué un rôle essentiel pour des douzaines d'initiatives locales.



22

Des services juridiques et de sécurité publique



14

De la santé mentale



44

De la santé



14

Des personnes âgées



05

Des nouveaux arrivants



09

De la jeunesse



48

Communautaire



15

De la gestion des urgences



12

De l'assistance financière et de l'aide au revenu



12

De la sécurité alimentaire



18

Du logement

Total des partenariats actifs

213

FAITS SAILLANTS SUR NOS PARTENARIATS



À l'échelle de la province, le 211 a continué de soutenir plusieurs lignes d'assistance en offrant une « porte d'entrée » chaleureuse et professionnelle aux services, comme la ligne d'assistance en santé mentale Allo j'écoute pour les étudiants de niveau postsecondaire, le service de signalement Stop aux abus et la ligne d'assistance de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario. Le 211 a aussi été un point de contact téléphonique pour des services offerts par l'Association ontarienne de soutien communautaire, comme la livraison de repas et de médicaments et des services de transport pour les personnes qui ne pouvaient pas s'inscrire en ligne.

Notre partenaire de livraison de services du 211 de la région du Centre-Est (Community Connection) poursuit aussi son partenariat avec les équipes de médecine familiale locales, les hôpitaux et les services paramédicaux à l'affût de référence de patients touchés par des déterminants sociaux de la santé (par exemple, le revenu, la sécurité alimentaire). Lorsque ces besoins sont comblés, les patients peuvent s'occuper davantage de leur santé et leur bien-être. Ce principe s'appelle aussi « système de référence en boucle fermée », pour lequel le clinicien reçoit un rapport des résultats pour les références électroniques faites au 211. Community Connection a établi un partenariat avec la South Georgian Bay OHT pour la mise en place d'un réseau d'échange d'informations communautaires et d'une plateforme numérique de partage de données qui permettront de coordonner les soins dans l'ensemble des systèmes de santé et de services sociaux. Les navigateurs communautaires du 211 jouent un rôle essentiel dans la lutte aux déterminants sociaux de la santé et pour aider les personnes vulnérables à entrer en contact avec les services d'aide dont ils ont besoin pour améliorer leur bien-être.

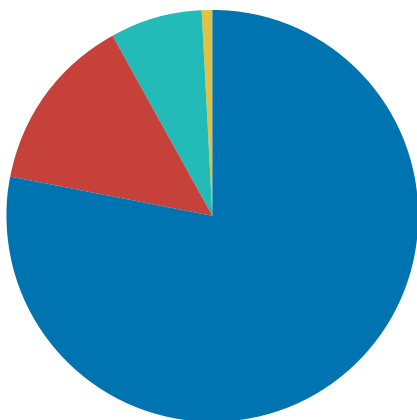
Une autre initiative locale d'avant-garde du 211 est le travail en cours dans les quartiers prioritaires de Toronto visant à offrir des solutions communautaires aux appels en lien avec la santé mentale. Travaillant avec la ville de Toronto, son service de police, le 911 ainsi que les équipes communautaires de crise en santé mentale, le 211 Centre et Findhelp sont d'importantes portes d'entrée vers les services en santé mentale. Les projets pilotes du Toronto Community Crisis Services en sont à leur début et seront évalués de près, mais l'intérêt et le soutien pour la mise en œuvre de ce modèle novateur dans d'autres collectivités de l'Ontario sont bien présents, puisqu'il constitue une solution de rechange aux approches conventionnelles utilisées pour traiter les appels en lien avec la santé mentale et le bien-être.

DONNÉES FINANCIÈRES

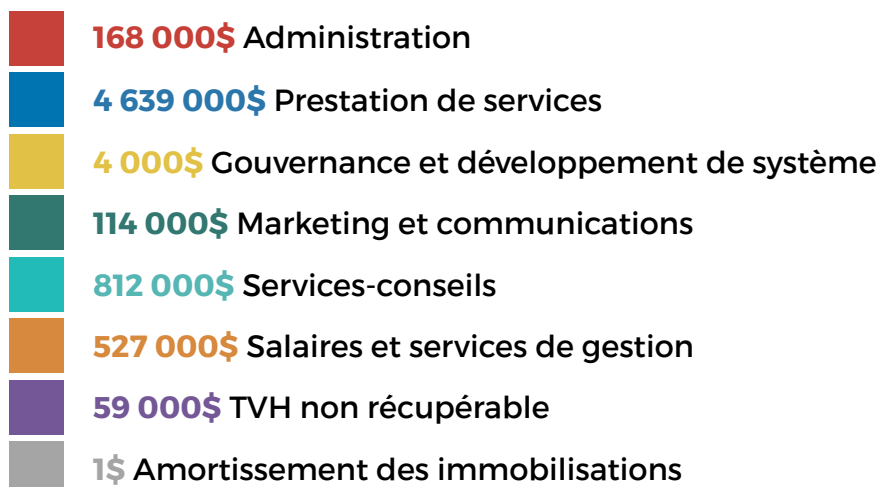
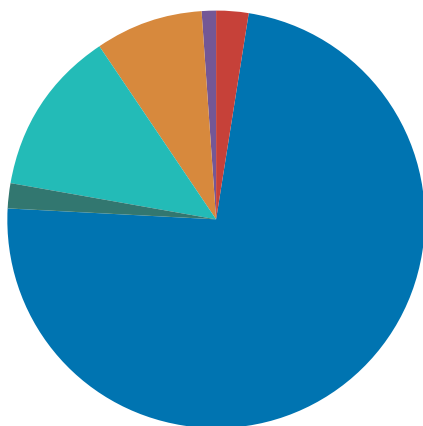
Nous sommes très reconnaissants d'avoir pu accroître nos ressources l'année dernière afin d'augmenter notre capacité de première ligne au 211. Comme pour les années précédentes, la majorité du financement reçu a été affectée aux services de première ligne, notamment au soutien à une infrastructure technologique intégrée, qui permet d'offrir des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ainsi que d'autres lignes d'assistance spécialisées.

Pour la suite, nous nous préparons à travailler sans relâche pour accroître le financement au 211 en Ontario afin de continuer à offrir des services d'accès fiables et utiles aux Ontariens.

Revenu | 6 475 000\$



Dépenses | 6,324,000\$



De Vraies Personnes,
Un Véritable Soutien



ONTARIO 211 SERVICES

BILAN DE L'ANNÉE 2021-2022

Canada 

Financé en partie par le gouvernement du Canada
par le biais du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire.

AVEC LE SOUTIEN GÉNÉREUX DE

