



SERVICES 211  
ONTARIO  
**RAPPORT ANNUEL**  
**2015-2016**



## UN MOT DE LA PRÉSIDENTE



Evelyn Brown | Présidente

### La dernière année du 211 en Ontario fut aussi occupée que productive – ce qui n'est pas peu dire!

Notre développement est en phase de transition depuis trois ans. Nous nous concentrons à ériger de bonnes fondations et infrastructures pour : intégrer la prestation de nos services, assurer une expérience uniforme aux appelants et améliorer notre collaboration avec nos partenaires en vue de créer un système plus efficient. C'est avec fierté que j'annonce donc que nous avons presque terminé cette phase de notre travail, grâce aux efforts de nos partenaires régionaux et partenaires de données, des succursales locales de Centraide ainsi que des membres de notre propre personnel des Services 211 Ontario.

Notre conseil d'administration a procédé à un grand changement au niveau de la direction des Services 211 Ontario à la fin de 2015, en nommant une nouvelle directrice générale pour nous guider vers la prochaine phase de notre évolution. Nous sommes convaincus que Karen est la personne indiquée pour cette tâche. Cela ne fait nul doute que notre organisation et notre système 211 seront plus solides et mieux connus dans les mois et les années à venir.

Je désire remercier mes collègues du Conseil d'administration, le personnel des Services 211 Ontario ainsi que les conseils d'administration de nos partenaires, pour leur immense effort durant la dernière année, afin d'apporter des améliorations notables dans notre façon d'opérer. Nous sommes spécialement reconnaissants à Andrew Benson, ancien directeur général, pour son ambition et son travail assidu qui ont permis la mise en œuvre d'excellents nouveaux systèmes et outils.

En dernier lieu, merci à nos bailleurs de fonds et partenaires pour leur vision et soutien continus. Nous partageons leur désir d'un système de services sociaux solide et efficace; nous sommes aussi convaincus que le 211 peut fournir des solutions au gouvernement et aux résidents de l'Ontario au cours des années à venir.

## UN MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Karen Milligan | Directrice générale

En réfléchissant aux 12 derniers mois, je constate avec étonnement le chemin parcouru du système 211. En tant que service relativement nouveau, le 211 continue d'évoluer au niveau de ses systèmes et modèles pour assurer le meilleur service aux résidents de l'Ontario et à ses parties prenantes, ce qui nous permet de nous positionner en vue d'une croissance future.

De la mise en œuvre réussie d'une nouvelle plateforme téléphonique intégrée dans nos centres de contact, à la normalisation des bases de données sur les ressources et au développement d'une plateforme de renseignements organisationnels performante dans la communication des données 211, des changements et des progrès importants se sont manifestés au sein de notre système l'an dernier. Nous avons créé un réseau d'excellence dans le service pour intégrer des normes et surveiller la qualité de la prestation de services. Nous avons raffiné nos procédés et systèmes pour fournir une réponse provinciale aux urgences communautaires; l'an dernier, le 211 a d'ailleurs été appelé à fournir du soutien au grand public à l'échelle locale par le biais de renseignements et de services d'aiguillage à l'occasion d'incendies, de situations d'urgence liées à l'eau potable et d'inondations.

Alors que nous traversons cette période de changements, nous avons, encore une fois, gagné des prix de satisfaction de la clientèle dans notre secteur. Et nous avons appris récemment que l'Ontario a le plus grand nombre de Spécialistes en ressources certifiés et de Spécialistes en information et aiguillage certifiés par AIRS en Amérique du Nord – assurant que les données et les appels du 211 sont gérés conformément aux normes professionnelles les plus élevées.

Nous savons gré de leur soutien continu à la Province de l'Ontario, à Centraide et à plusieurs municipalités et gouvernements régionaux qui contribuent au système 211. De même, nous sommes reconnaissants envers Green Shield Canada pour son investissement dans le travail du 211 pour le projet Opening Doors to Better Health. Nous continuerons de travailler avec les bailleurs de fonds gouvernementaux et privés afin de maintenir un service 211 solide et durable.

Nous sommes très fiers des réalisations du système dans la dernière année et nous sommes redevables à l'armée des ambassadeurs du 211 qui nous ont aidés à sensibiliser les communautés. Les succursales de Centraide, les municipalités, les agences, les réseaux et les communautés d'intervention d'urgence sont toujours des alliés précieux dans nos efforts à faire connaître le 211 aux résidents de l'Ontario. Leur soutien continu nous permet de croire que la croissance et la prospérité du 211 se poursuivront dans les années à venir.

**391,595**  
appels au  
211 en 2015

# STATISTIQUES SUR LES APPELS EN 2015

## RAISONS DES APPELS AU 211 EN 2015

Santé	49 390
Services gouvernementaux - économiques	39 477
Services d'information	36 320
Logement	32 793
Services juridiques - Sécurité publique	30 796
Services aux individus et familles	30 072
Nourriture et repas	22 001
Assistance sociale - Aide financière	20 607
Santé mentale et dépendances	20 552
Services aux consommateurs	19 958
Services communautaires	13 459
Services publics (assistance)	12 213
Transport	10 484
Appels saisonniers	9 714
Arts, culture et loisirs	7 880
Éducation	6 503
Emploi	6 293
Bénévolat - Dons	3 665
Citoyenneté et immigration	3 655
Désastres	1 562

## SATISFACTION DES APPELANTS

99 % des appelants étaient satisfaits du 211  
83% des appelants ont utilisé les services d'aiguillage offerts par le 211  
74% de ces appelants ont reçu l'aide requise  
28% des appels demandaient des services d'aiguillage complexes

## 211 EN LIGNE

Séances au site Web 211Ontario.ca	387 882
Portails liés au 211 – Visiteurs uniques	2 475 266
Médias sociaux	650 709

# STATISTIQUES SUR LES APPELS EN 2015

## REVENU DES GENS DEMANDANT DE L'AIDE

Temps plein	9%
Temps partiel	7%
Assurance-emploi	2%
POSPH	25%
Ontario au travail	8%
PSV	9%
Travailleur autonomes	3%
Autres	25%
Pension	0%
Aide sociale	4%
Refusent de répondre	4%
Ne sait pas	4%

## ÂGE DES PERSONNES AYANT BESOIN D'AIDE

6 ou moins	1%
7 à 12 ans	1%
13 à 21 ans	3%
22 à 35 ans	19%
36 à 54 ans	33%
55 ou plus	41%
Refusent de répondre	0%
Ne sait pas	1%

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

164,945 appels au 211 Centre

20 795	Santé
17 848	Logement
14 175	Sécurité juridique et publique
13 863	Nourriture et repas
13 358	Services d'information
10 755	Services gouvernementaux - économiques
9 680	Santé mentale et dépendances
9 173	Services aux individus et familles
7 870	Assistance sociale - Aide financière
6 733	Services aux consommateurs
3 948	Services communautaires
3 550	Emploi
3 408	Transport
2 885	Éducation
2 868	Arts, culture et loisir
2 073	Citoyenneté et immigration
1 688	Services publics (assistance)
975	Bénévolat - dons
118	Désastres

## Témoignage

« Merci pour tout ce que vous faites. Vous ne savez pas à quel point vous rendez service. Je travaille dans les services sociaux; j'ai recommandé le 211 à plusieurs de mes clients et vous les avez tellement aidés! Merci, et je souhaite seulement que les besoins des Torontois ne soient pas aussi grands l'année prochaine. »

## 211 CENTRE

### Lancement de YouthTO, ressource en ligne aidant les jeunes à trouver les bons services

En tant que prestataires de services, répondre aux besoins est un défi complexe. Il ne s'agit pas seulement de créer une liste de services, mais plutôt de créer des systèmes flexibles, une plus grande sensibilisation et un meilleur accès à ces services. Il s'agit d'améliorer les systèmes et les processus existants afin de gérer l'information et de la fournir à qui en a besoin. Il s'agit aussi de lier les services de renseignements aux prestataires pour qu'ils sachent comment ces services peuvent mieux répondre aux besoins des personnes à risque.

Les jeunes de Toronto rencontrent des défis et des obstacles majeurs face à un système de services à la jeunesse qui ne leur fournit pas toujours un accès équitable et des résultats espérés. Même lorsque des services existent, ils ne sont pas toujours faciles à trouver – ce qui peut produire une marginalisation sociale et économique. Le Youth Asset Mapping Project est un partenariat municipal-provincial qui a débuté en 2015. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a financé la Ville de Toronto afin de développer des outils de configuration des ressources en ligne pour soutenir le secteur des services axés sur les jeunes. Le résultat fut le lancement du nouveau portail YouthTO en mai 2016, [www.toronto.ca/youth](http://www.toronto.ca/youth) (en anglais), accompagnant le nouvel outil FindYouthServices, codéveloppé avec la Ville et Findhelp/211 Région du Centre.

La Ville de Toronto collabore de façon stratégique avec Findhelp/211 Région du Centre pour développer la première application Internet donnant accès à des données réelles en utilisant la technologie Findhelp/211's API. Les jeunes et les agences de services jeunesse peuvent ainsi avoir un accès direct à des services plus significatifs et pertinents. FindYouthServices fournit une carte interactive permettant aux utilisateurs de localiser les programmes et services offerts aux jeunes à Toronto.

Cet outil fournit à la Ville, à d'autres paliers de gouvernement, aux prestataires de services et aux jeunes une nouvelle ressource en matière de renseignements; celle-ci soutient un accès direct, tout en complétant les services déjà existants du 211 et la planification collaborative locale concernant les lacunes dans les services jeunesse. Le lancement de ce site marque la concrétisation de l'une des actions du Youth Equity Strategy de la Ville de Toronto et une amélioration importante du service à la clientèle pour les jeunes de la ville reine.

De cette manière, l'influence de données réelles au 211 renforce le rôle primordial que cette information joue dans le secteur des services jeunesse, ce qui à son tour favorise la planification concertée locale pour les services aux jeunes. Les lacunes et les chevauchements en matière de exigences et de prestation de services seront plus faciles à identifier grâce à ces données et à ces outils. Les jeunes auront un outil facile à utiliser pour avoir accès d'eux-mêmes aux services dont ils ont besoin.

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

34 149 appels au 211 Centre-Est

4 514	Santé
3 842	Services publics (assistance)
3 166	Services aux individus et familles
2 986	Logement
2 654	Services d'information
2 213	Services gouvernementaux - Économiques
2 050	Services juridiques – Sécurité publique
1 748	Santé mentale et dépendances
1 732	Nourriture et repas
1 698	Transport
1 541	Assistance sociale – Aide financière
1 299	Services communautaires
1 271	Services aux consommateurs
999	Désastres
783	Arts, culture et loisirs
706	Éducation
434	Emploi
433	Bénévolat – Dons
81	Citoyenneté et immigration

## Témoignage

« Le 211 m'a aidée quand je me sentais dépassée. La personne avec qui j'ai parlé m'a vraiment écoutée, elle était préoccupée par le bien-être de ma petite-fille. Le 211 m'a donné des ressources pouvant aider ma petite-fille, qui est accro à l'héroïne. Merci d'être là pour des gens comme moi, qui n'ont aucune idée de ce qu'il faut faire. »

## 211 CENTRE-EST

### Le 211 Centre-Est est le service d'aiguillage des médecins et des prestataires de soins primaires

Le 211 Centre-Est est maintenant le service d'aiguillage central des médecins et des prestataires de soins primaires, effectuant pour leurs patients des aiguillages vers les services de soutien communautaires. L'initiative est dirigée par le North Simcoe Muskoka (NSM) Community Support Services Collaborative, dont les 25 organisations membres fournissent des services essentiels financés par le Réseau local d'intégration des services de santé de NSM, comme : popote roulante, transport, soins personnels, soins de l'ouïe et de la vue, service de répit et soins palliatifs.

Le rôle du 211 est : de simplifier l'information dès le moment de l'aiguillage vers des soins primaires, d'améliorer l'accès aux services de soutien communautaires et de maintenir un système de suivi pour permettre à Community Support Services Collaborative de l'améliorer.

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

79 170 appels au 211 Centre-Sud

10 953	Santé
10 288	Services gouvernementaux – Économiques
8 276	Services d'information
5 767	Services juridiques – Sécurité publique
5 031	Logement
4 220	Services aux individus et familles
3 974	Assistance sociale – Aide financière
3 962	Santé mentale et dépendances
3 832	Services aux consommateurs
2 710	Transport
2 415	Services publics (assistance)
2 301	Nourriture et repas
1 727	Arts, culture et loisirs
1 571	Services communautaires
958	Bénévolat – Dons
913	Éducation
761	Emploi
413	Citoyenneté et immigration
101	Désastres

## 211 CENTRE-SUD

### Le 211 Centre-Sud soutient les réfugiés syriens de la Ville de Waterloo

À l'automne, le Canada a accueilli des milliers de personnes fuyant la Syrie. La région de Waterloo, en tant qu'un des six centres de réception pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement, a reçu plus de 1 000 réfugiés parrainés par le gouvernement ou le secteur privé. Avec un nombre de réfugiés syriens estimé à 850 dans la Ville de Waterloo, l'agent de renseignements en situation d'urgence a contacté le 211 Centre-Sud pour obtenir de l'appui. Après un partage de renseignements, on a annoncé que le 211 était le numéro à composer pour obtenir des renseignements sur : comment faire des dons dans la communauté, les démarches à suivre pour devenir bénévole ou comment parrainer une famille.

#### Témoignage

*« Ma femme s'occupait de tout, on aurait vraiment dit qu'elle savait tout! Elle disait que son secret, c'était le 211 et elle vous appelait souvent. Elle est morte maintenant et je réalise à quel point le 211 est un service fantastique. Désormais, c'est moi qui vous appelle tout le temps. »*



# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

**16 074** appels au 211 Dufferin Peel

<b>1 434</b>	Services d'information
<b>1 044</b>	Services gouvernementaux – Économiques
<b>929</b>	Assistance sociale – Aide financière
<b>869</b>	Services communautaires
<b>826</b>	Santé
<b>489</b>	Services juridiques – Sécurité publique
<b>487</b>	Services aux individus et familles
<b>408</b>	Logement
<b>247</b>	Nourriture et repas
<b>228</b>	Transport
<b>201</b>	Citoyenneté et immigration
<b>184</b>	Santé mentale et dépendances
<b>175</b>	Éducation
<b>150</b>	Services aux consommateurs
<b>92</b>	Emploi
<b>45</b>	Bénévoles – Dons
<b>41</b>	Arts, culture et loisirs
<b>0</b>	Services publics (assistance)

## 211 DUFFERIN PEEL

### Le 211 de Dufferin Peel accroît la sensibilisation au 211 avec les agences communautaires

Dufferin Peel continue de créer des liens avec les agences communautaires pour sensibiliser davantage au service du 211 tout en préparant le terrain pour de futurs partenariats. Dufferin Peel a fait des présentations lors d'activités locales dans les écoles, les postes de police, les centres d'urgence et différentes agences communautaires. Les efforts pour sensibiliser et promouvoir les services du 211 sont toujours constants dans la communauté.

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

43 489 appels au 211 Est

9 714	Appels saisonniers
7 492	Services aux individus et familles
4 642	Services gouvernementaux – Économiques
4 472	Santé
4 241	Services d'information
2 930	Logement
2 755	Services juridiques – Sécurité publique
2 530	Santé mentale et dépendances
2 224	Services aux consommateurs
2 044	Services communautaires
1 820	Services publics (assistance)
1 790	Assistance sociale – Aide financière
1 639	Nourriture et repas
923	Transport
809	Arts, culture et loisirs
740	Emploi
654	Éducation
564	Citoyenneté et immigration
479	Bénévoles – Dons
65	Désastres

## Témoignage

### RELATIONS COMMUNAUTAIRES – SEMAINE DES VICTIMES

*Comment pouvons-nous aider les victimes d'actes criminels et leur famille? En améliorant l'accès à l'information, ce qui favorise l'autonomisation. Afin d'y arriver, nos relations avec les services d'aide aux victimes et les services policiers sont essentielles. Pour la deuxième année consécutive, nous avons été financés par le Fonds d'aide aux victimes afin de faire une campagne de sensibilisation : nous avons ainsi fait la promotion du rôle du 211 quant aux victimes de crimes et des services qui les appuient. Pour y parvenir, nous avons :*

- participé à huit événements à travers la région de l'Est de l'Ontario;
- mené une campagne de médias sociaux (200 regazoillis sur Twitter et plus de 20 partages sur Facebook);
- fait deux publipostages électroniques sur des événements; collaboré avec des organismes. Le tout nous a permis de contacter plus de 2 200 professionnels du secteur des services sociaux

## 211EST

### Le 211 aide un jeune couple ayant un bébé, sans soutien

Une appelante, qui avait d'abord contacté le 311, avait été aiguillée vers le 211. Un spécialiste en information et aiguillage (IA) prit l'appel de cette femme de 22 ans, vivant dans un motel. Sans argent, elle n'avait plus de lait maternisé pour son nouveau-né.

Comme le spécialiste IA ne pouvait pas contacter la travailleuse sociale de l'appelante après 16 h, on appela celle de la Ville, assignée après les heures régulières de bureau. On ne pouvait pas nous aider là non plus. Le spécialiste IA a donc procédé à trois aiguillages : à la Maison Bethany, au Centre des services communautaires Vanier (CSCV) et au Refuge pour familles Carling.

L'appelante rappela très vite. Les deux premiers centres étaient fermés et le troisième avait dit à l'appelante d'aller au service d'urgence de l'hôpital le plus proche. Cette option n'était pas réaliste : il aurait fallu marcher deux kilomètres avec un nourrisson dans les bras, alors que le thermomètre marquait -20°C à l'extérieur. C'est à ce moment que d'autres employées du 211 se joignirent à l'effort. L'une d'elles avait un mari travaillant au CSCV; on lui demanda de l'appeler pour voir si on pouvait aider notre appelante après les heures de fermeture. On répondit par l'affirmative et le spécialiste IA procéda à l'aiguillage.

C'est donc au CSCV que se présenta sans tarder l'appelante, avec son petit ami et son nouveau-né. La travailleuse du centre donna un bon alimentaire de 25 \$ à la cliente, ainsi qu'une boîte de couches. L'évaluation des besoins faite par le spécialiste du 211 révélait que l'appelante manquait de tout : vêtements de bébé, meubles et soutien social. Heureusement, le CSCV et ses partenaires pouvaient aider à répondre aux besoins de la cliente. De plus, en apprenant que le 211 allait faire un suivi téléphonique avec la cliente, la travailleuse du CSCV demanda de réitérer deux faits avec cette dernière :

1. Le CSCV, grâce à ses différents services, pouvait aider l'appelante maintenant et à long terme;
2. Qu'il était important pour la cliente de se présenter à son rendez-vous de suivi au CSCV.

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

**27 824** appels au 211 Nord

<b>3 738</b>	Santé
<b>3 413</b>	Services d'information
<b>3 009</b>	Services gouvernementaux – Économiques
<b>2 401</b>	Services aux individus et familles
<b>1 488</b>	Services publics (assistance)
<b>1 423</b>	Services juridiques – Sécurité publique
<b>1 143</b>	Services aux consommateurs
<b>1 121</b>	Assistance sociale – Aide financière
<b>1 074</b>	Logement
<b>1 063</b>	Santé mentale et dépendances
<b>929</b>	Nourriture et repas
<b>856</b>	Services communautaires
<b>424</b>	Arts, culture et loisirs
<b>407</b>	Transport
<b>297</b>	Éducation
<b>157</b>	Bénévolat – Dons
<b>142</b>	Emploi
<b>40</b>	Désastres
<b>29</b>	Citoyenneté et immigration

## 211 NORD

### Le 211 Nord aide une ville en permettant aux citoyens de signaler des incidents racistes

En 2015, le 211 Nord a travaillé avec Diversity Thunder Bay, le Comité consultatif contre le racisme de la Ville de Thunder Bay, afin de développer un projet pilote : un centre de ressources téléphoniques et en ligne permettant aux citoyens de signaler des incidents de discrimination. Le projet a été développé et soumis à la Ville de Thunder Bay à la fin de l'année.

Le projet pilote donnera une voix aux citoyens qui font l'objet de racisme ou de discrimination et offrira des séances de sensibilisation et d'éducation au grand public. Les individus pourront signaler des incidents en appelant le 211 ou en utilisant un formulaire en ligne. Les incidents rapportés seront documentés, regroupés et analysés dans le but d'offrir des données de base pour aider la Ville à évaluer et à noter les formes de racisme et de discrimination dans la Ville, et leur magnitude. Appeler le 211 est aussi une alternative pour ceux qui ne veulent pas contacter la police, mais qui voudraient parler à quelqu'un sur ce qui est arrivé et être mis en contact avec les programmes et les services communautaires.

La Ville de Thunder Bay, par le biais du comité contre le racisme et du comité pour le respect, a approuvé l'initiative en 2016 et a établi un groupe de travail pour l'exécution du projet pilote.

# INSTANTANÉS RÉGIONAUX

40 908 appels au 211 Sud-Ouest

7 526	Services gouvernementaux – Économiques
4 605	Services aux consommateurs
4 137	Services juridiques – Sécurité publique
4 092	Santé
3 382	Assistance sociale – Aide financière
3 133	Services aux individus et familles
2 944	Services d'information
2 872	Services communautaires
2 516	Logement
1 385	Santé mentale et dépendances
1 290	Nourriture et repas
1 228	Arts, culture et loisirs
1 110	Transport
960	Services publics (assistance)
873	Éducation
618	Bénévolat – Dons
574	Emploi
294	Citoyenneté et immigration
239	Désastres

## Témoignage

*"Un seul appel au 211 a fait tant de choses pour améliorer ma qualité de vie!"*

## 211 SUD-OUEST

### Le 211 fait un suivi avec un appelant en situation de vulnérabilité

Le 211 a reçu l'appel d'un homme âgé, vivant dans une petite ville du Sud-Ouest de l'Ontario et ayant besoin d'aide financière. En tant que retraité, l'appelant avait un revenu limité et éprouvait des difficultés à payer son transport et autres dépenses personnelles, incluant la nourriture de son fidèle compagnon, son chien.

Le spécialiste du 211 qui répondit se rendit compte assez vite que les besoins du client étaient plus grands que ceux initialement présentés. L'homme avait le cancer et recevait des traitements dans un grand centre urbain; il avait des problèmes à se déplacer dans sa maison, car elle n'était pas adaptée et il ne pouvait plus prendre soin ni de son hygiène ni de l'entretien ménager.

Le client reçut plusieurs suggestions du spécialiste du 211, ainsi qu'une offre de suivi dans quelques jours pour voir s'il avait réussi à obtenir de l'aide. Au cours du suivi téléphonique du 211 quelques jours plus tard, l'appelant était heureux de dire qu'un travailleur d'une agence était venu le voir, qu'on avait fait une évaluation de ses besoins et planifié de l'aide pour les soins personnels et l'entretien ménager. Plusieurs autres agences ont aussi été en mesure de l'aider à mieux gérer ses dépenses courantes.

# INNOVATION DANS LES SERVICES

Positionnement du 211 comme point d'entrée principal des services sociaux

Les trois dernières années ont été centrées sur la transformation d'un réseau informel de prestataires du service 211 en un système 211 provincial intégré, offrant une valeur maximale aux résidents et à tous ceux qui investissent dans notre système. Une grande partie de ce travail incluait le développement et l'implantation de systèmes et d'outils communs. Toutes les tâches décrites ci-dessous nous rapprochent de notre objectif : que le 211 soit le point d'entrée principal des services sociaux en Ontario.

## TÉLÉPHONE INTÉGRÉ

L'année dernière, nous avons mis en œuvre dans nos centres 211 un système téléphonique fonctionnant dans le nuage, créant une plaque tournante virtuelle des ressources hautement qualifiées à travers la province. Les avantages de ce système comprennent la faculté d'acheminer des appels à travers la province en période de pointe ou d'urgence, réduisant l'attente des appelants, et la capacité d'orienter les appels vers des sites précis selon l'expertise du personnel. Dans les deux cas, les appelants au 211 en bénéficient, car quel que soit l'endroit d'où ils appellent, on répond à leurs appels dans la langue de leur choix et le niveau de service est constant. De plus, les capacités améliorées de produire des rapports et les outils de rétroaction automatisés permettront aux gestionnaires de service du 211 d'améliorer la planification des horaires, la gestion de la performance et le mentorat, ainsi que la qualité et l'efficacité du système pour les appelants.

Ce système téléphonique nous a aussi permis de devenir le point d'entrée de service pour Allô j'écoute (une ligne d'aide en santé mentale pour les étudiants postsecondaires), du DSO Toronto Region (point d'entrée pour les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle à Toronto) et ReportON (une ligne dédiée au signalement de la violence et de la négligence envers les personnes ayant un handicap intellectuel). Dans tous ces cas, des spécialistes du 211 formés répondent en premier aux appels, s'efforcent de satisfaire les besoins des clients en matière de renseignements généraux et d'aiguillage et orientent directement les appelants vers les services requis.

Les données préliminaires sur l'intégration téléphonique suggèrent qu'opérer en tant que plaque tournante provinciale virtuelle ne permet pas seulement d'améliorer le service aux appelants, mais suscite des gains d'efficacité en faisant une utilisation rationnelle des ressources du 211 à travers le système.

## INNOVATION DANS LES SERVICES

Positionnement du 211 comme point d'entrée principal des services sociaux

Les trois dernières années ont été centrées sur la transformation d'un réseau informel de prestataires du service 211 en un système 211 provincial intégré, offrant une valeur maximale aux résidents et à tous ceux qui investissent dans notre système. Une grande partie de ce travail incluait le développement et l'implantation de systèmes et d'outils communs. Toutes les tâches décrites ci-dessous nous rapprochent de notre objectif : que le 211 soit le point d'entrée principal des services sociaux en Ontario.

## RENSEIGNEMENTS ORGANISATIONNELS DU 211

Nous avons aussi développé une nouvelle plateforme de Renseignements organisationnels (RO) qui présente les données du 211 sur la disponibilité de programmes et services de notre base de données, ainsi que des renseignements sur les appelants au 211 et leurs besoins. Cette plateforme améliore notre capacité à partager nos données avec les bailleurs de fonds, les planificateurs et les décideurs pour les aider à répondre aux besoins (incluant les besoins non comblés) des résidents de l'Ontario.

Notre nouvelle plateforme RO a été développée en partenariat avec nos fournisseurs de services et sera bientôt étendue aux parties prenantes, incluant les succursales locales de Centraide. C'est un outil puissant et nous croyons qu'il profitera très bientôt au système élargi des services sociaux.

## RECHERCHE PUBLIQUE ET RECUEIL DE DONNÉES OUVERTES 211

Le travail de reconceptualisation de l'expérience de recherche en ligne sur notre site Web public a débuté il y a un an; elle sera plus conviviale et fournira de meilleurs résultats de recherche. Une validation de principe a été développée et testée en partenariat avec nos prestataires de services; le ministère des Services sociaux et communautaires a approuvé le lancement de la plateforme entière. Le nouveau site Web public verra le jour à la fin de l'automne 2016.

Une partie du travail en conceptualisation de l'expérience de la recherche, l'année dernière, était la création d'un recueil de données séparé où se retrouveraient nos données sur les ressources que le logiciel de recherche pourrait intégrer. Ce travail constitue la base d'un recueil ouvert où les données du 211 peuvent être intégrées à d'autres ensembles de données (recensement, services municipaux, données sur les incidences) à des fins de recherche ou de planification. Les données du 211 servent déjà à alimenter les sites Web locaux et provinciaux à travers la province et nous croyons qu'il y a d'innombrables occasions de partager plus largement nos renseignements sur les ressources et les appelants – réduisant la duplication de la collecte de données dans différents secteurs.

# INNOVATION DANS LES SERVICES

Positionnement du 211 comme point d'entrée principal des services sociaux

Les trois dernières années ont été centrées sur la transformation d'un réseau informel de prestataires du service 211 en un système 211 provincial intégré, offrant une valeur maximale aux résidents et à tous ceux qui investissent dans notre système. Une grande partie de ce travail incluait le développement et l'implantation de systèmes et d'outils communs. Toutes les tâches décrites ci-dessous nous rapprochent de notre objectif : que le 211 soit le point d'entrée principal des services sociaux en Ontario.

## LES INTERVENTIONS D'URGENCE COMMUNAUTAIRES COMMENCENT AVEC LA PRÉPARATION

Pendant un certain nombre d'années, le système Ontario 211 a desservi les communautés durant des périodes d'urgence comme des tornades, des incendies et des inondations. Le 211 renforce les messages que les responsables doivent communiquer, comme les sites des centres d'évacuation, les fermetures de routes, les consignes de sécurité, les services sociaux en place pour aider les victimes, et autres. Les résidents touchés peuvent compter sur le 211 pour les renseignements dont ils ont besoin afin de faire face à un désastre et de s'en remettre. Alors qu'ils se préparent pour faire face aux urgences futures, Ontario 211 et les exploitants régionaux du service ont développé des liens étroits avec les responsables des services d'urgence en encourageant l'inclusion du 211 dans les plans d'interventions d'urgence municipales et en participant dans de nombreux exercices d'alerte.

Un important exercice auquel le 211 de l'Ontario a participé au cours de la dernière année, a été le Canada-United States Enhanced Resiliency Experiment, aussi connu comme CAUSE IV, soutenu par les agences fédérales canadiennes et américaines. Basé sur le scénario d'une tornade à Samia, Ontario et à Port Huron, Michigan, CAUSE IV avait pour but d'améliorer la collaboration transfrontalière et de tester de nouvelles technologies. Ontario 211 et Michigan 211 ont collaboré pour créer des scénarios d'appels simulés que le 211 pourrait vraisemblablement recevoir durant un tel désastre, se sont entendus pour la collecte de renseignements démographiques clés (comme le code postal des appelants) et ont utilisé une terminologie commune pour expliquer les besoins des appelants. Les données des appels au 211 furent aussi tracées sur une carte de connaissance situationnelle utilisée par les centres d'opération d'urgence des deux côtés de la frontière.

L'essai du CAUSE IV a démontré que les données du 211 pouvaient facilement être partagées, présentées dans un format visuel et utilisées pour soutenir les décisions faites par les responsables en situation d'urgence.

Le 211 Ontario, en cherchant constamment à améliorer sa fonction de ligne de renseignements pour le grand public pendant les situations de désastre, utilise le renforcement de ses capacités internes, le développement de partenariats externes et la participation à des opérations de préparation comme celle de CAUSE IV.

## PROPULSÉ PAR LE PARTENARIAT

Le 211 Ontario a été une fois de plus propulsé par les partenariats au cours de la dernière année. Des agences de travail social et de santé aux premiers intervenants, des discussions de stratégie communautaire aux agences gouvernementales, les données et le soutien téléphonique du 211 ont été utilisés par plusieurs afin de réaliser une plus grande efficacité pour les résidents. Nous sommes fiers de travailler avec tous ces partenaires en vue d'un meilleur accès à leurs services et de soutenir les premiers intervenants, en les aidant à relier les gens aux programmes et services dont ils ont besoin.

Il y a des centaines de partenariats au palier local ou régional où le 211 joue un rôle de point d'entrée; les données du 211 alimentent aussi les sites Web locaux ou spécialisés (porte d'entrée des services publics, renseignements sur la prévention des chutes, ressources de santé mentale, soutien au logement des jeunes, services juridiques, et plus). Merci à tous ces partenaires qui travaillent avec nous à améliorer l'accès aux services en Ontario!

## OPENING DOORS TO BETTER HEALTH (FAVORISER LA SANTÉ POUR TOUS)

Par le biais de sa stratégie sur les soins de première ligne, Green Shield Canada a investi plus d'un million de dollars sur trois ans pour aider à développer la capacité de favoriser la santé pour tous – en reliant les Canadiens aux programmes et services axés sur les déterminants sociaux de la santé. Services 211 Ontario est le partenaire principal de ce projet, travaillant étroitement avec Centraide Canada et Findhelp Information Services, ainsi que tous les exploitants du service 211 en Ontario et dans le reste du Canada. L'année dernière, l'équipe du projet a complété le volet du projet sur le processus de suivi des appelants vulnérables, la documentation des besoins des appelants, incluant les besoins non comblés des résidents à faible revenu, et une sensibilisation plus étendue de la capacité du 211 dans les milieux s'adressant aux Canadiens économiquement faibles. Le travail d'intégration des recommandations du projet pilote dans nos processus quotidiens a aussi débuté pour chacun d'entre eux dans le traitement des appels; commençant en Ontario, l'intégration se fera dans le reste du pays l'année prochaine. Nous sommes reconnaissants à Green Shield de soutenir généreusement ce travail si important.





## PROPULSÉ PAR LE PARTENARIAT

Le 211 Ontario a été une fois de plus propulsé par les partenariats au cours de la dernière année. Des agences de travail social et de santé aux premiers intervenants, des discussions de stratégie communautaire aux agences gouvernementales, les données et le soutien téléphonique du 211 ont été utilisés par plusieurs afin de réaliser une plus grande efficacité pour les résidents. Nous sommes fiers de travailler avec tous ces partenaires en vue d'un meilleur accès à leurs services et de soutenir les premiers intervenants, en les aidant à relier les gens aux programmes et services dont ils ont besoin.

Il y a des centaines de partenariats au palier local ou régional où le 211 joue un rôle de point d'entrée; les données du 211 alimentent aussi les sites Web locaux ou spécialisés (porte d'entrée des services publics, renseignements sur la prévention des chutes, ressources de santé mentale, soutien au logement des jeunes, services juridiques, et plus). Merci à tous ces partenaires qui travaillent avec nous à améliorer l'accès aux services en Ontario!

## ALLÔ J'ÉCOUTE – LE 211 DEVIENT LE POINT D'ENTRÉE PRINCIPAL AU SERVICE

Allô j'écoute est une ligne d'aide de santé mentale pour les étudiants postsecondaires de l'Ontario qui font face à des problèmes de santé mentale. Le service fournit un soutien 24 heures par jour, tous les jours, incluant l'accès à des conseillers professionnels ou à des renseignements et à des services d'aiguillage spécialisés en matière de programmes de santé mentale et de dépendances. Financé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, le service est très utilisé par les étudiants qui y ont fait 40 000 appels depuis son lancement. En janvier 2016, le 211 est devenu le point d'entrée principal d'Allô j'écoute en répondant à la ligne 1-800 et en dirigeant les appelants vers Jeunesse j'écoute pour du counselling ou vers ConnexOntario pour renseignements et services d'aiguillage spécialisés. Le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents continue de superviser l'évaluation du programme; la rétroaction a été jusqu'ici très positive.



## PROPULSÉ PAR LE PARTENARIAT

Le 211 Ontario a été une fois de plus propulsé par les partenariats au cours de la dernière année. Des agences de travail social et de santé aux premiers intervenants, des discussions de stratégie communautaire aux agences gouvernementales, les données et le soutien téléphonique du 211 ont été utilisés par plusieurs afin de réaliser une plus grande efficacité pour les résidents. Nous sommes fiers de travailler avec tous ces partenaires en vue d'un meilleur accès à leurs services et de soutenir les premiers intervenants, en les aidant à relier les gens aux programmes et services dont ils ont besoin.

Il y a des centaines de partenariats au palier local ou régional où le 211 joue un rôle de point d'entrée; les données du 211 alimentent aussi les sites Web locaux ou spécialisés (porte d'entrée des services publics, renseignements sur la prévention des chutes, ressources de santé mentale, soutien au logement des jeunes, services juridiques, et plus). Merci à tous ces partenaires qui travaillent avec nous à améliorer l'accès aux services en Ontario!

## LE 211 ET LE SOPDI DE LA RÉGION DE TORONTO - INTÉGRATION DU CENTRE D'APPEL

Le 211 et Surrey Place à Toronto collaborent à l'intégration de deux lignes d'aide : celle des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) – région de Toronto, avec celle du 211. Le but de cette intégration est d'améliorer les services en matière de problèmes de développement, de répit ou autres, dont les familles ont besoin. À l'automne 2015, notre centre régional 211 de la région du Centre a commencé à répondre aux appels du bureau du SOPDI à Toronto et à y acheminer ceux des clients nécessitant des services du SOPDI et qui y sont admissibles. Jusqu'ici, la rétroaction des employés et des clients du SOPDI a été positive. Plusieurs sont heureux d'avoir accès à une vraie personne, 24 heures par jour, tous les jours, qui explique ce qu'est la disponibilité à qui est disponible; en cas d'admissibilité, les mettra en contact avec un agent chargé du traitement de cas du SOPDI dans le cadre d'un programme de soutien.

Le modèle fonctionne à merveille dans la région de Toronto et le travail d'expansion du programme à d'autres régions de l'Ontario est en cours.



## PROPULSÉ PAR LE PARTENARIAT

Le 211 Ontario a été une fois de plus propulsé par les partenariats au cours de la dernière année. Des agences de travail social et de santé aux premiers intervenants, des discussions de stratégie communautaire aux agences gouvernementales, les données et le soutien téléphonique du 211 ont été utilisés par plusieurs afin de réaliser une plus grande efficacité pour les résidents. Nous sommes fiers de travailler avec tous ces partenaires en vue d'un meilleur accès à leurs services et de soutenir les premiers intervenants, en les aidant à relier les gens aux programmes et services dont ils ont besoin.

Il y a des centaines de partenariats au palier local ou régional où le 211 joue un rôle de point d'entrée; les données du 211 alimentent aussi les sites Web locaux ou spécialisés (porte d'entrée des services publics, renseignements sur la prévention des chutes, ressources de santé mentale, soutien au logement des jeunes, services juridiques, et plus). Merci à tous ces partenaires qui travaillent avec nous à améliorer l'accès aux services en Ontario!

## LE 211 RÉPOND À L'APPEL – LIGNE DE SIGNALEMENT STOP À LA NÉGLIGENCE ET À LA MALTRAITANCE

Au début de 2016, le 211 a commencé à prendre des appels de la ligne de signalement du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) concernant les adultes ayant un handicap intellectuel qui sont négligés ou maltraités. Les spécialistes du 211 font une évaluation rapide de la situation rapportée par les appelants; le cas échéant, ces appels sont transférés au MSSC afin d'ouvrir une enquête sur les incidents rapportés.

La collaboration fonctionne bien jusqu'à maintenant : elle permet aux employés du MSSC de se concentrer sur les cas nécessitant une investigation, tout en laissant le 211 fournir des renseignements et des services d'aiguillage vers les autres services possiblement requis par le client ou les membres de sa famille (aide juridique, soins de répit, soutien financier, groupes de soutien par les pairs). Un lancement plus officiel de la ligne est prévu pour l'automne 2016.



## PROPULSÉ PAR LE PARTENARIAT

Le 211 Ontario a été une fois de plus propulsé par les partenariats au cours de la dernière année. Des agences de travail social et de santé aux premiers intervenants, des discussions de stratégie communautaire aux agences gouvernementales, les données et le soutien téléphonique du 211 ont été utilisés par plusieurs afin de réaliser une plus grande efficacité pour les résidents. Nous sommes fiers de travailler avec tous ces partenaires en vue d'un meilleur accès à leurs services et de soutenir les premiers intervenants, en les aidant à relier les gens aux programmes et services dont ils ont besoin.

Il y a des centaines de partenariats au palier local ou régional où le 211 joue un rôle de point d'entrée; les données du 211 alimentent aussi les sites Web locaux ou spécialisés (porte d'entrée des services publics, renseignements sur la prévention des chutes, ressources de santé mentale, soutien au logement des jeunes, services juridiques, et plus). Merci à tous ces partenaires qui travaillent avec nous à améliorer l'accès aux services en Ontario!

## LE 211 ET CENTRAIDE – COLLABORATION POUR UNE PLUS GRANDE PORTÉE DANS LA POPULATION

Services 211 Ontario a travaillé avec les succursales de Centraide à North Bay, Sudbury et Prescott Russell, afin de développer un modèle de partenariat qui non seulement élargirait la portée de la sensibilisation au 211 dans cette région, mais renforcerait aussi Centraide et le 211.

Dans toutes ces communautés, Centraide a cherché du financement pour une position d'extension du 211 qui permettrait, par le biais de réunions avec les agences locales, les municipalités et autres partenaires, d'étendre le rayonnement et la participation du 211. Les renseignements recueillis dans ces visites externes ont été partagés avec nos partenaires d'exploitation pour inclusion dans la base de données du 211 et y appliquer les normes de données des dossiers du 211. La collaboration se passe bien et produit des résultats positifs : un volume d'appels plus élevé, des données plus complètes en matière de ressources et des liens nouveaux et améliorés avec le 211 au palier local.

Chapeau à Michael Cullen et à son équipe de Centraide de Sudbury et Nipissing, ainsi qu'à Jodie Densmore de Centraide de Prescott Russell, pour leur passion et leurs efforts au palier local pour maximiser la sensibilisation dans leurs communautés!



**Centraide**

## LES GENS DERRIÈRE LE NUMÉRO 211



Collectivement, les personnes listées ci-dessous représentent des décennies d'expérience dans les secteurs d'information et aiguillage et non marchands. Ce sont des experts, des conseillers, des contributeurs et parfois des meneurs de clique – sans eux, notre succès ne serait pas possible.

### Conseil d'administration 2015-2016

Présidente | Evelyn Brown | Bracebridge

Premier vice-président | Brian Menezes | Toronto

Second vice-président | Poste vacant

### Membres du conseil d'administration

Jim Alexander | Kanata

R. Kent Gillespie | Mississauga

Daniel McGoey | Thunder Bay

Jason Shim | Toronto

Mary Wilson Trider | Almonte

Vicki Trottier | Toronto

Dan Clement | membre d'office, United Way Centraide Canada

### Gouvernance et Comité des nominations

Jason Shim (Président)

Kent Gillespie

### Comité de vérification

Jim Alexander

Brian Menezes

Mary Wilson Trider

# PARTENAIRES RÉGIONAUX D'ONTARIO 211

## RÉGION DU NORD

Marie Klassen  
Lakehead Social  
Planning Council

## RÉGION DE L'EST

Marie-Andrée Carrière  
(Manon Beaulieu)  
Centre d'information  
communautaire  
d'Ottawa

## CENTRAL EAST REGION

Pam Hillier  
Community  
Connection

## RÉGION DE DUFFERIN PEEL

Brian DeNiese  
Région de Peel

## RÉGION DU CENTRE

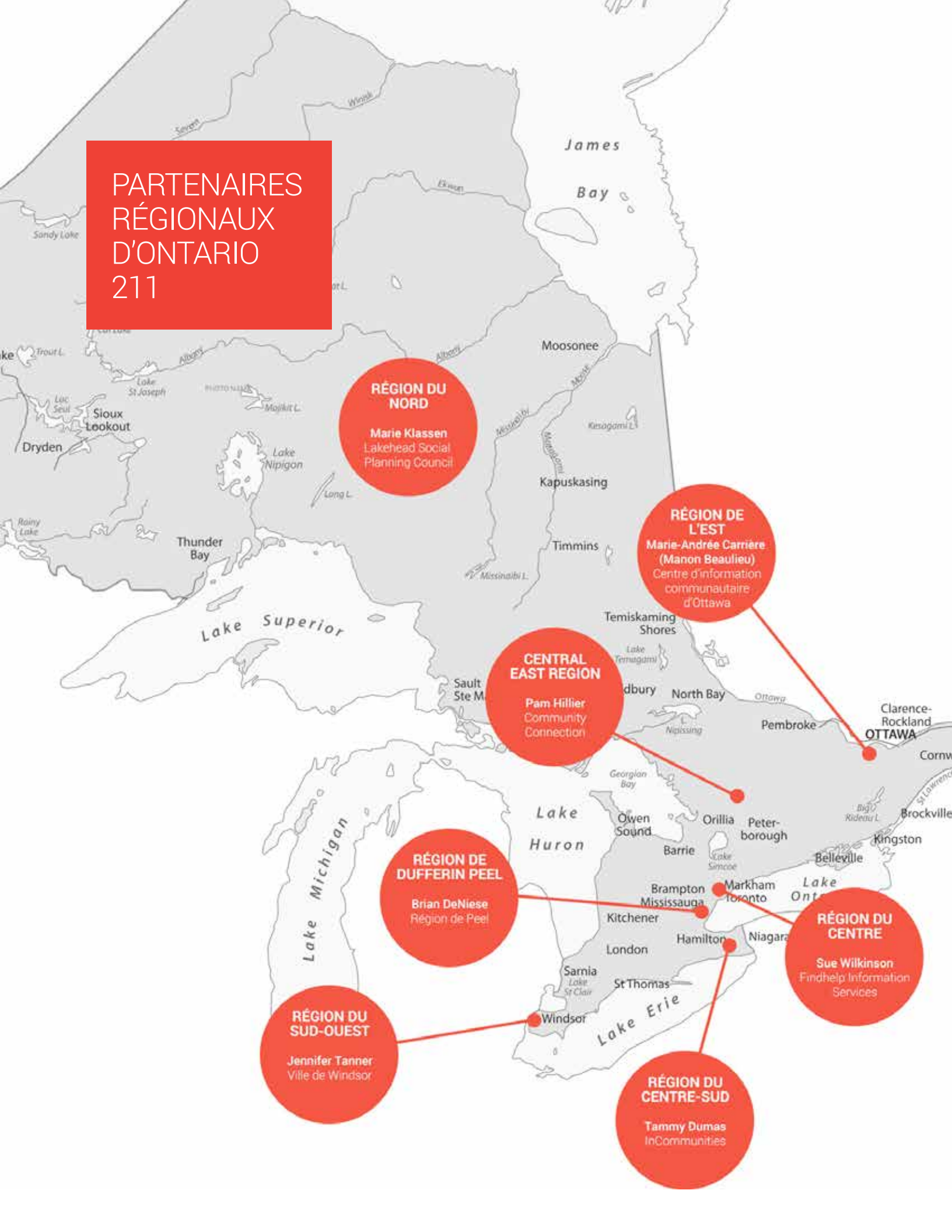
Sue Wilkinson  
Findhelp Information  
Services

## RÉGION DU SUD-OUEST

Jennifer Tanner  
Ville de Windsor

## RÉGION DU CENTRE-SUD

Tammy Dumas  
InCommunities



## GARDER LES RENSEIGNEMENTS DES AGENCES LOCALES À JOUR

Community Information Hamilton  
Community Reach  
Community Resource Centre Killaloe  
Contact Brant  
CONTACT - South Simcoe Community Information Centre  
Information Barrie  
Information Orillia  
Information Sarnia Lambton  
Newmarket Public Library  
Northumberland United Way, Info Northumberland  
Northwest Community Legal Clinic  
Oakville Public Library for Halton Information Providers  
Oxford County  
Sault Ste. Marie Innovation Centre  
Social Planning Council of Cambridge & North Dumfries  
[thehealthline.ca](http://thehealthline.ca)  
United Way of Chatham-Kent  
United Way Durham Region  
United Way of Peterborough and District, Community Information and Volunteer Services  
United Way of Perth Huron  
VCCS Employment Services, Community and Volunteer Information Program  
Volunteer Centre of Guelph Wellington  
Volunteer and Information Quinte

PERSONNEL  
DES  
SERVICES 211  
ONTARIO

Andrew Benson, directeur général

Karen Milligan, directrice, Établissement de partenariat et Projets stratégiques

Philip Ferrao, chargé de l'Administration et des Finances

Laura Leather, directrice, Qualité des données et Innovation

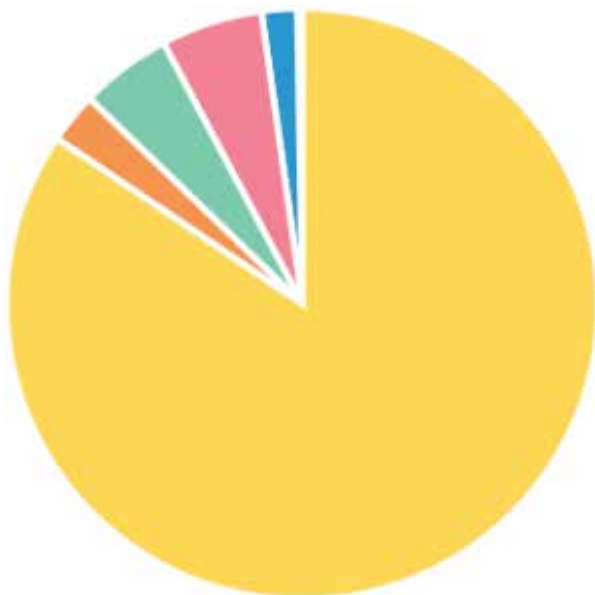
Destiny Bedwell, coordonnatrice, Communications et Marketing






Laura Smith, analyste de données

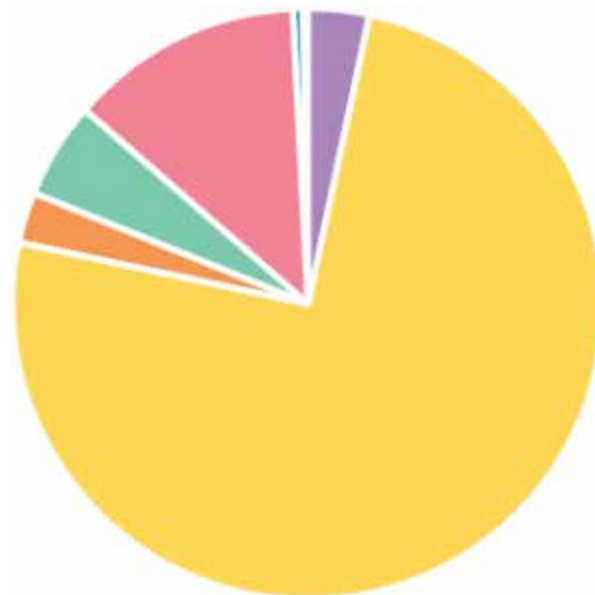
Mark Winfield, analyste de données







# POINTS SAILLANTS FINANCIERS\*



	Province d'Ontario	84,5%
	Allô j'écoute	2,8%
	Green Shield Canada Foundation	5%
	Centraide	5,6%
	SOPDI	2,0%
	Amortissement des apports reportés	0%



	Services administratifs et dépenses de bureau	3,5%
	Prestation de services	74,9%
	Gouvernance et développement organisationnel	0,1%
	Marketing et communications	2,7%
	Consultation	5,3%
	Salaires et services de gestion	12,6%
	TVH non recouvrable	0,7%
	Taxes municipales	0,0%
	Amortissement	0,0%

\*Nota :  
Extraits des états financiers vérifiés  
Des copies des états financiers vérifiés peuvent être  
obtenues en s'adressant à la directrice générale.