

Why People Call 211 Pourquoi on appelle le 211



ONTARIO REPORT 2010 RAPPORT DE L'ONTARIO

Ontario 211 Services Corporation



What 211 Callers Say ■ Ce que les demandeurs disent du 211

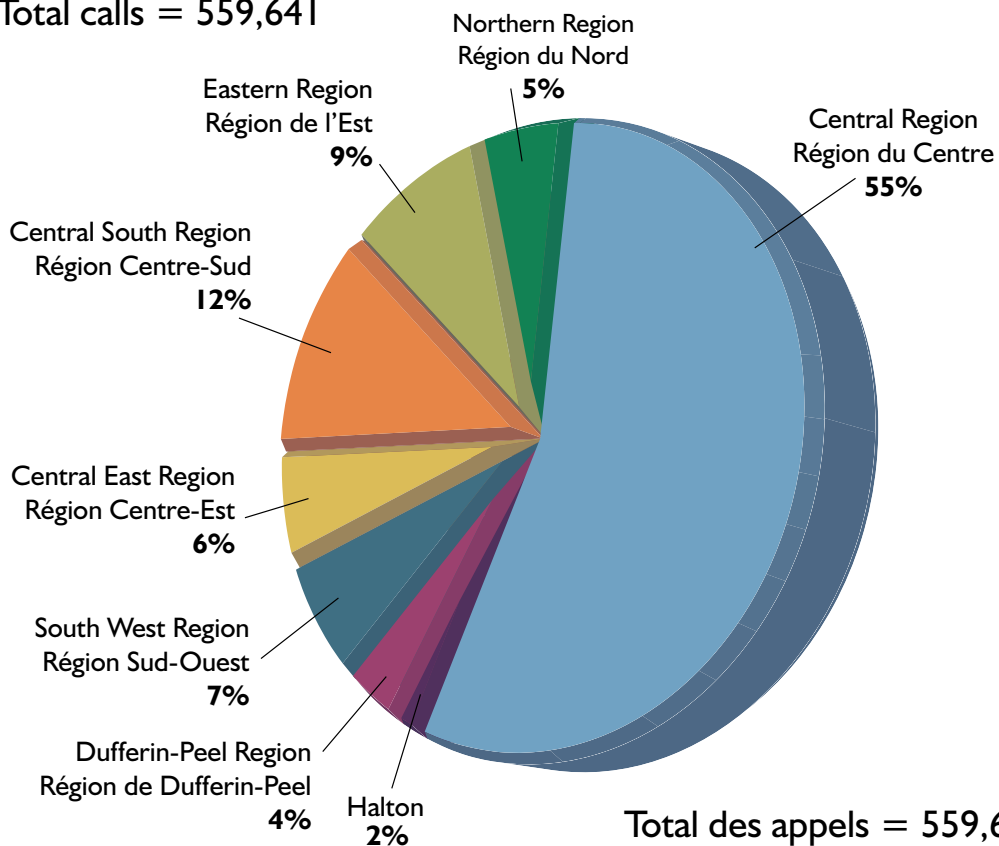


“The woman at 211 was quick in getting back to me. She had all of the answers and her responses were in layman’s terms so they were easy to understand.”

■
« La dame du 211 m’a rapidement rappelé. Elle avait toutes les réponses et les termes étaient simples, faciles à comprendre. »

Total Number of Calls to 211 Across Ontario

Total calls = 559,641



Total des appels = 559,641

Nombre total d'appels à 211
de partout en Ontario

What Ontario's Residents Need: Why They Call 211

Each year, Ontario 211's eight call centres report on the reasons callers have turned to 211. By looking at the top five reported reasons for calls, we can clearly see which concerns require the most help.

The Top Five Kinds of Help Ontario's Residents Needed Most

1. Health
2. Income and Financial Assistance
3. Housing
4. Community Services
5. Legal and Public Safety

In 2010, people called most frequently about health services – they needed information on doctors' offices and clinics, community health centres, assistive devices and support for chronic conditions.

The second most common reason for calls to 211 was for information on income and financial assistance. People had many questions about Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security, Ontario Works, tax clinics, rent and utility assistance, and childcare subsidies.

Housing questions, which represented the third-highest number of referrals, were from people who needed to understand their housing options. 211 referred callers to services for emergency, temporary and permanent housing and for supportive housing and nursing home options.

Community services, the fourth reason people called, concerned questions about community groups, agencies and services that were not related to the needs of the individual. Most often people had questions about service clubs such as Kiwanis and Rotary, public officials and places of worship.

The fifth most common reason for calling 211 was about legal and public safety issues. This

category covers information related to law enforcement, landlord-tenant issues, fire and police services, legal advice and also includes issues concerning violence and abuse.

A Provincial Snapshot of the Top Reasons for Calling 211

Toronto, York & Durham	Rest of Province
1. Health	1. Health
2. Income & Financial Assistance	2. Community Services
3. Housing	3. Provincial Government Services
4. Food & Meals	4. Income and Financial Assistance
5. Legal and Public Safety	5. Federal Government Services

What Does This Mean?

The reasons why people call 211 reflect our shared needs for income, shelter and security. In large measure, Ontarians are turning to 211 for information about government services at all three levels.

From the far north to the south of Ontario, finding health services unites residents and represents 15 per cent of the reasons people call. 211's friendly staff and accurate information make it a trusted navigator of local community and social services, particularly in areas that are under-served by health professionals.

"In the North, people rely on 211 to help them find services in under-served areas," said Marie Klassen, Executive Director, 211 North and Lakehead Social Planning Council. "Northern communities rely on walk-in and Nurse Practitioner clinics for basic health needs. 211 helps them find these services and ensure they have the right information before travelling to them."

Continued next page

Ce dont les résidents de l'Ontario ont besoin

Pourquoi ils composent le 211

Chaque année, les huit centres d'appels 211 de l'Ontario font état des raisons pour lesquelles les gens ont téléphoné au 211. En s'attardant aux cinq raisons principales relevées pour les appels, nous voyons clairement quelles préoccupations requièrent le plus d'aide.

Les cinq principaux types d'aide dont les résidents de l'Ontario ont besoin

1. Santé
2. Aide financière et au revenu
3. Logement
4. Services communautaires
5. Sécurité publique et questions légales

En 2010, les gens ont téléphoné le plus fréquemment au sujet des services de santé; ils avaient besoin d'information sur les cabinets de médecins et cliniques, sur les centres de santé communautaire, les accessoires et aides

fonctionnels, et le soutien pour les maladies chroniques.

La deuxième raison pour téléphoner au 211 était le besoin d'information sur l'aide financière et au revenu. De nombreuses questions portaient sur les sujets suivants : assurance emploi, Régime de pensions du Canada, Programme de la sécurité de la vieillesse, Ontario au travail, comptoirs d'information fiscale, aide au logement et aux services publics et subventions pour la garde d'enfants.

Les questions relatives à l'habitation, qui étaient en troisième place pour le nombre de demandes, touchaient les personnes qui voulaient comprendre leurs options en matière de logement. Le 211 a redirigé ces appels vers des services d'hébergement d'urgence, temporaires et permanents et vers des options de logement supervisé et de maisons de soins infirmiers.

Les services communautaires, quatrième raison des appels, comprenaient les questions sur les groupes, organismes et services communautaires n'étant pas liées à des besoins individuels. Dans la plupart des cas, les gens posaient des questions sur des clubs philanthropiques, tels que Kiwanis et Rotary, sur les fonctionnaires et sur les lieux de culte.

La cinquième raison la plus fréquente de téléphoner au 211 était pour des préoccupations en matière de sécurité publique et de questions légales. Cette catégorie regroupe l'information liée à l'application de la loi, aux questions propriétaire-locataire, aux services policiers et d'incendie, aux consultations juridiques, et comprend également des questions relatives à la violence et aux mauvais traitements.

What Ontario's Residents Need

Continued from page 1

Ontario 211 responds to a great many needs found in diverse communities across the province. While health is ranked first provincially, a number of other issues are clearly of great importance to Ontarians. Six per cent of calls reflect that many residents are having trouble feeding themselves and their families. Then five per cent of calls are very indicative that people are coping with challenging family situations, like finding adult day care, home help and visits and homemaking support for elderly parents.

211 is here for Ontario's residents around the clock, every day of the year, helping them find the community and social services that are right for them and the people they care about. ■

Coup d'œil provincial aux principales raisons de téléphoner au 211

Toronto, York & Durham	Reste de la province
1. Santé	1. Santé
2. Aide financière et au revenu	2. Services communautaires
3. Logement	3. Services du gouvernement provincial
4. Alimentation et repas	4. Aide financière et au revenu
5. Sécurité publique et questions légales	5. Services du gouvernement fédéral

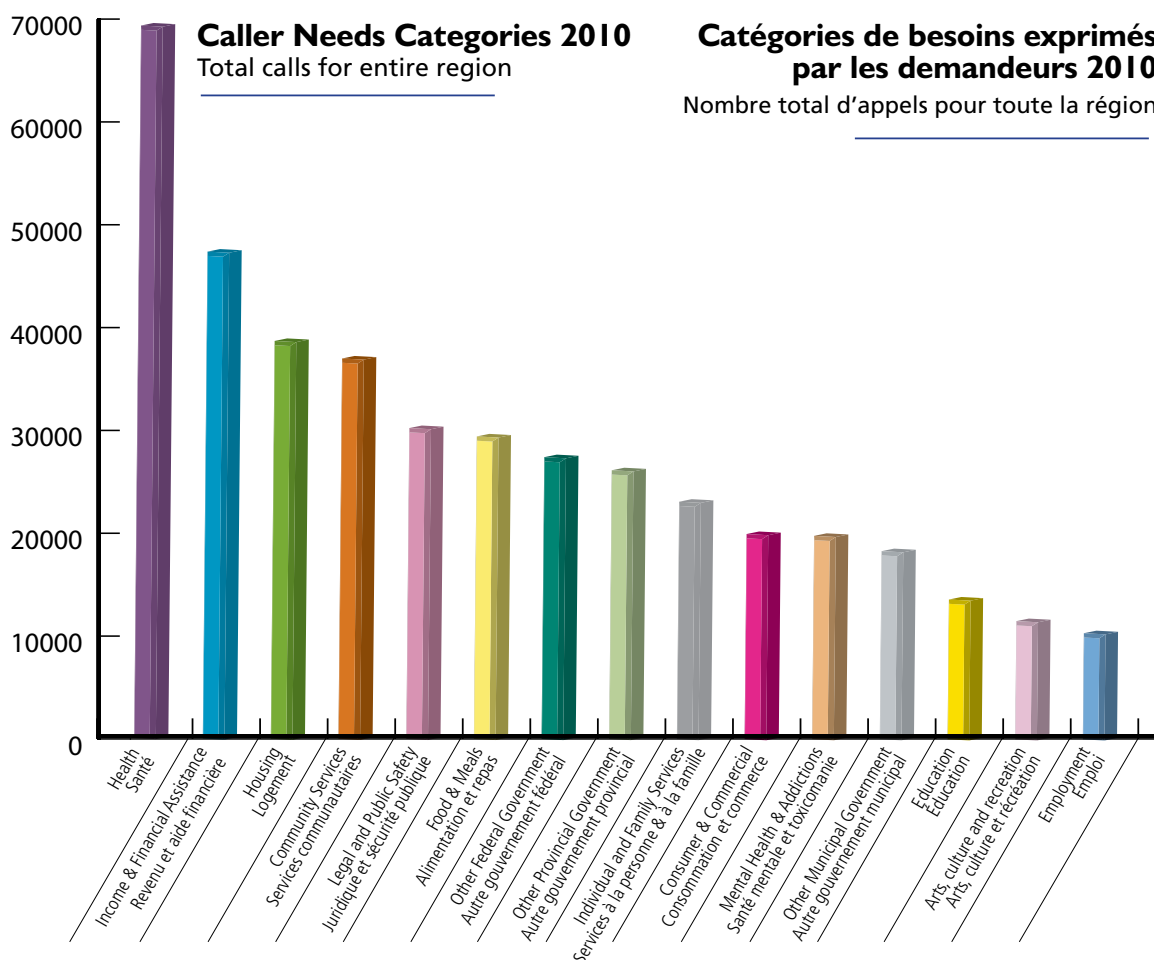
Qu'est-ce que ça signifie?

Les raisons pour lesquelles les gens téléphonent au 211 reflètent nos besoins à tous de revenu, de logement et de sécurité. Les Ontariens se tournent majoritairement vers le 211 pour obtenir de l'information sur les services des trois paliers gouvernementaux.

Du nord au sud de l'Ontario, trouver des services de santé est un besoin commun aux résidents et représente 15 % des raisons pour lesquelles les gens téléphonent. Le personnel amical du 211 et l'information exacte en font un outil de recherche de confiance pour les services communautaires et sociaux locaux, particulièrement dans les régions peu desservies par des professionnels de la santé.

« Au nord, les gens se fient au 211 pour les aider à trouver des services dans les régions peu desservies », dit Marie Klassen, directrice exécutive, 211 nord et conseil de planification sociale de Lakehead. « Les communautés du nord ont besoin de cliniques sans rendez-vous et de cliniques d'infirmières praticiennes pour leurs besoins de santé de base. Le 211 les aide à

Suite à la page 4



211 Callers' Stories

Steering Them to the Right Services

Who among us hasn't experienced the frustration of trying to navigate our way through the impersonal and often confusing social and community service systems in our province? With 211, help – and answers – are a phone call or the click of a mouse away.

211's goal is to empower people with the right information on community and social services, so they don't give up on applying for the help they need. Our highly trained information and referral specialists understand just how difficult it can be to ask for help, let alone find it, and they make a point of taking the time to find the services that best fit callers' needs.

Ce dont les résidents ont besoin

...suite de la page 3

trouver ces services et à assurer qu'ils obtiennent l'information adéquate avant de s'y rendre. »

211 Ontario répond à une grande quantité de besoins dans différentes communautés à travers la province. Alors que la santé se classe au premier rang dans la province, un certain nombre d'autres sujets sont clairement de grande importance pour les Ontariens. Six pour cent des appels reflètent le fait que plusieurs résidents ont du mal à se nourrir et à nourrir leur famille. Puis, cinq pour cent des appels indiquent clairement que les gens font face à des situations familiales difficiles, comme trouver des soins de jour pour adultes, de l'aide à domicile et de l'aide ménagère pour les parents âgés.

Le 211 est là pour les résidents de l'Ontario quelle que soit l'heure, tous les jours de l'année; il les aide à trouver les services communautaires et sociaux appropriés pour eux et les personnes dont ils s'occupent. ■

To illustrate the real difference that 211 is making in Ontario, here are some real-life examples of calls. Because all calls to 211 are confidential and anonymous, we have removed all identifying information and edited the stories to preserve the privacy of everyone concerned.

Through calls to 211, we have seen a reflection of the changed and stressful situations affecting Ontario's residents, many who have never had to ask for help before. We also see that life itself brings many new situations that challenge an individual's resiliency.

Mother needed help for a bullied child



A mother discovered her daughter was being bullied at school and online. 211 gave her information on the Kids Helpline phone and website so her daughter could connect with help. We then referred the mother to www.bullyingcanada.ca, a national initiative by youth speaking out about bullying and victimization. We also gave her contact details for The Red Cross, which offers similar services, as well as a counselling network.

A disabled man was connected to the services he needed



A kindly stranger saw a man in a wheelchair and realized he was in some distress. She helped push him home and learned he was alone. His wife had passed away three months earlier and since then he'd had no assistance. Noticing the poor conditions in his home, the stranger realized the man's circumstances were quickly deteriorating. She called 211 to find him permanent support. We referred him to a local senior's services agency, which could offer him multiple services, as well as a Community Care Access Centre.

“ 211 solved my problem and I got all the answers.”

« Le 211 a résolu mon problème et j’ai obtenu toutes les réponses. »

A disabled woman was directed to the services that met her needs



We received a call from a woman who had been advised to apply for the Ontario Disability Support Program. When 211 probed her situation, we discovered that her disability was temporary, and informed her that Employment Insurance Sick Benefits was a better option for her needs. The caller admitted she did not know about EI Sick Benefits, so we explained exactly where and how she should apply.

First time in a shelter proved overwhelming

A man called 211 to tell us he had recently lost his business, which was also his home. He had been forced to go to a shelter and he was feeling very overwhelmed. We began by ensuring his basic needs were being met, giving him information on the different kinds of meal and bed systems in shelters close to him. We also gave him information on other social service supports that he could turn to as soon as he felt ready, such as help with housing, job hunting and retraining.

A girl was sexually assaulted and needed counselling

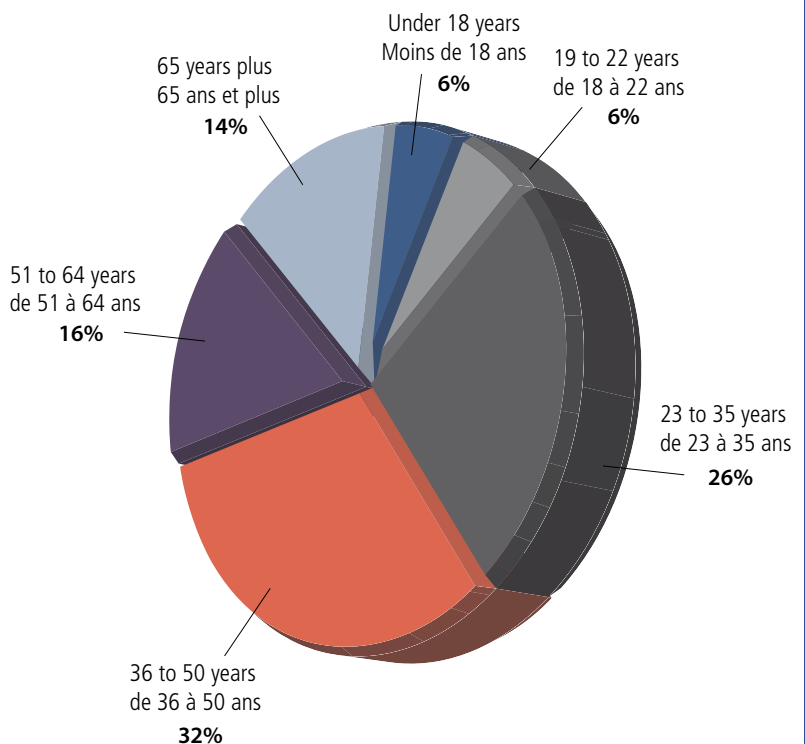
A mother called us on behalf of her daughter, who had been sexually assaulted. Although the police were already involved in the case, the daughter was in need of counselling. We referred her mother to local counselling services, as well as an assaulted women’s helpline.

A newcomer wanted to make the most of his professional skills



We received a call from a recent immigrant who wanted to make use of his engineering skills. 211 told him about several services that can assess his professional skills and international credentials. We also referred him to the professional body that manages licensing, a local community agency, a college that provide training programs for internationally-trained professionals and a multi-cultural agency. ■

Age of Person Needing Assistance
Âge de la personne nécessitant de l’assistance



Exemples d'appels au 211 : Les aiguiller vers le bon service

Qui d'entre nous n'a pas vécu la frustration liée au fait d'essayer de s'orienter parmi les services sociaux et communautaires impersonnels et souvent difficiles à comprendre de notre province? Avec le 211, l'aide et les réponses sont à un coup de fil ou à un clic de souris.

L'objectif du 211 est de fournir aux gens l'information adéquate sur les services communautaires et sociaux, pour qu'ils n'abandonnent pas dans la recherche de l'aide dont ils ont besoin. Nos spécialistes hautement formés pour informer et rediriger comprennent à quel point il peut être difficile de demander de l'aide, et à plus forte raison de trouver de l'aide; ils s'assurent de prendre le temps de trouver les services qui correspondent le mieux aux besoins du demandeur.

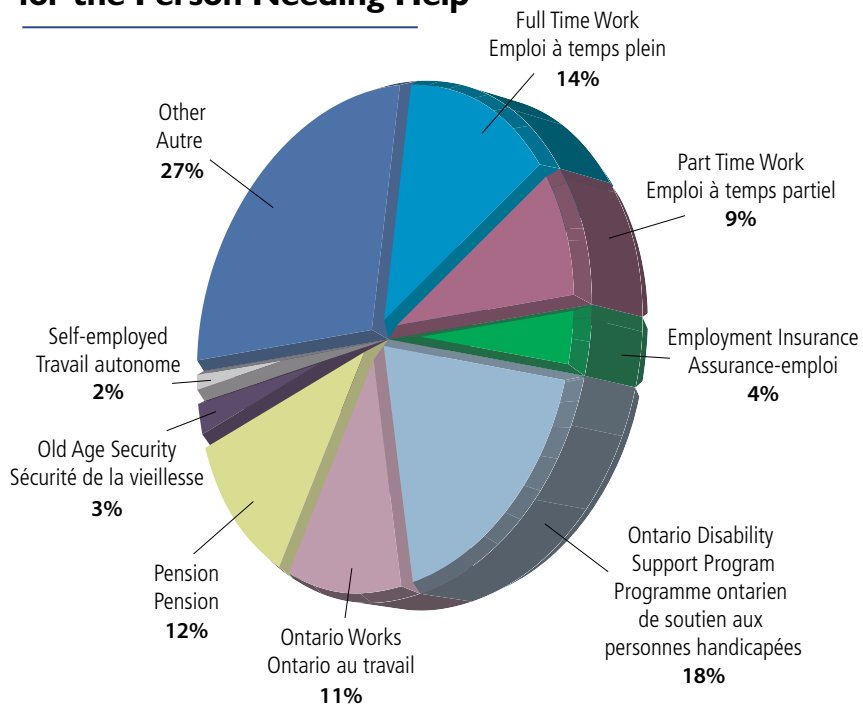
Pour illustrer la réelle différence que fait le 211 en Ontario, voici quelques exemples d'appels qui ont vraiment eu lieu. Puisque tous les appels au 211 sont confidentiels et anonymes, nous avons supprimé tout renseignement permettant d'identifier les individus, et nous avons modifié les détails pour préserver la vie privée de toutes les personnes concernées.

Dans les appels au 211, nous avons vu le reflet des situations changeantes et stressantes touchant les résidents de l'Ontario, dont plusieurs n'avaient jamais eu à demander de l'aide auparavant. Nous constatons également que la vie en elle-même entraîne plusieurs nouvelles situations qui représentent un défi pour la résilience individuelle.

Une mère avait besoin d'aide pour un enfant victime d'intimidation

Une mère a découvert que sa fille était victime d'intimidation à l'école et en ligne. Le 211 lui a donné de l'information sur la ligne téléphonique et le site Internet de Jeunesse J'écoute pour que sa fille puisse avoir accès à de l'aide. Nous avons ensuite dirigé la mère vers www.bullyingcanada.ca, une initiative nationale par des jeunes parlant tout haut de l'intimidation et de la victimisation. Nous lui avons aussi donné les coordonnées de la Croix Rouge, qui offre des services similaires, de même que celles d'un réseau de counselling.

The Major Source of Income for the Person Needing Help



Principale source de revenu de la personne ayant besoin d'aide

Un homme handicapé a été mis en lien avec les services dont il avait besoin

Une bonne samaritaine a vu un homme en fauteuil roulant qui semblait en détresse. Elle l'a aidé à se rendre jusque chez lui et a appris qu'il était seul. Son épouse était décédée trois mois auparavant et depuis, il n'avait eu aucune aide. Remarquant le mauvais état de son logis, la dame qui l'avait aidé a compris que les conditions de l'homme se détérioraient rapidement. Elle a téléphoné au 211 pour lui trouver de l'aide permanente. Nous l'avons dirigé vers un organisme de services aux personnes âgées, qui pouvait lui fournir de multiples services, de même que vers le centre d'accès aux soins communautaires.

Une femme handicapée a été dirigée vers les services qui répondaient à ses besoins.

Nous avons reçu l'appel d'une femme à qui on avait conseillé de faire une demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Lorsque le 211 a évalué sa situation, nous nous sommes aperçus que son handicap était temporaire, et l'avons informée que les prestations de maladie de l'assurance-emploi étaient plus appropriées à ses besoins. La dame a admis ne pas connaître les prestations de maladie de l'A.-E.; nous lui avons donc expliqué précisément où et comment elle devait faire une demande.

Première expérience dans un refuge : un homme dépassé



Un homme a téléphoné au 211 pour nous dire qu'il avait récemment perdu son entreprise, qui était également son lieu de résidence. Il avait été forcé

d'aller dans un refuge et il se sentait complètement dépassé par la situation. Nous avons commencé par nous assurer que ses besoins fondamentaux étaient comblés, lui donnant de l'information sur les systèmes de repas et d'hébergement offerts dans

les refuges près de lui. Nous lui avons aussi fourni de l'information sur les autres sources de services sociaux vers lesquels il pourrait se tourner dès qu'il serait prêt, comme de l'aide à se loger, à trouver un emploi et à parfaire sa formation.

Une jeune fille victime d'agression sexuelle avait besoin de counseling



Une mère nous a téléphoné au nom de sa fille, qui avait été agressée sexuellement. Même si la police était déjà au courant, la jeune fille avait besoin de counselling. Nous avons dirigé sa mère vers des services de counselling locaux, de même que vers une ligne d'aide aux femmes victimes d'agression sexuelle.

Un nouvel arrivant voulait mettre à profit sa formation professionnelle

Nous avons reçu l'appel d'un homme récemment immigré qui voulait mettre à profit sa formation d'ingénieur. Le 211 lui a parlé de différents services pouvant évaluer sa formation professionnelle et ses compétences internationales. Nous l'avons aussi dirigé vers l'organisme de réglementation professionnelle, un organisme communautaire local, un collègue qui offre des programmes de formation aux professionnels formés à l'étranger et un organisme communautaire multiculturel. ■

« La personne à qui j'ai parlé était très bien. il a répondu à toutes les questions que j'ai posées et m'en a dit davantage, y compris des choses auxquelles je n'avais jamais pensé; il m'a orienté vers ce que je devais faire. »

■

“The person I spoke to was very good. He answered all the questions I asked and told me more, including things that I never knew, and he directed me to what I should do.”

What is 211?

What do you do when you or someone you love needs help, but you don't know where to turn?

The answer is simple: turn to 211 to find local community and social services. Call **2-1-1** or go to **www.211ontario.ca** to connect with the information you need, any time of the day or night.

211 is free, all calls are confidential, and our trained specialists will give you information on those programs or services that best meet your needs. 211 has information on thousands of community and social services, from childcare to homecare to emergency shelters, in every part of the province. Anyone can call 211 and we are open 24 hours a day, seven days a week. 211's phone hotline is available in more than 150 languages and our website has both French and English versions.

Our hotline provides a much-needed human touch, helping you navigate the sometimes impersonal and often confusing social service systems of Ontario. At 211, you will speak to an actual person, not a machine, and that person will be caring, understanding and knowledgeable. Our staff do everything in their power to find the right services to help you and your loved ones. Advocacy may include further research if a suitable service doesn't appear to exist, suggesting other options or even assistance with calls to agencies if you or your loved ones require further help.

In Ontario, social services are run by many organizations across the municipal, provincial and federal government. In addition, social services are also run by non-profit, charitable, volunteer and for-profit organizations – locally, provincially and nationally. Although there is no shortage of services in our province, it's difficult to know where to begin when you need answers.

With 211, the answers you need are only a phone call – or the click of a mouse – away. ■

Qu'est-ce que le 211?

Que faites-vous quand vous ou quelqu'un que vous aimez avez besoin d'aide, mais que vous ne savez pas où vous tourner?

La réponse est simple : composez le 211 pour trouver des services communautaires et sociaux locaux. Composez le 2-1-1 ou allez au **www.211ontario.ca** pour obtenir l'information dont vous avez besoin, à toute heure du jour ou de la nuit.

Le 211 est gratuit, tous les appels sont confidentiels, et nos spécialistes formés vous donneront l'information sur les programmes et services qui répondent le mieux à vos besoins. Le 211 a de l'information sur des milliers de services communautaires et sociaux, de la garde d'enfant aux soins à domicile, en passant par les refuges d'urgence, et ce, partout à travers la province. N'importe qui peut téléphoner au 211; la ligne est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine. La ligne d'aide 211 est offerte dans plus de 150 langues; notre site Internet a une version anglaise et une version française.

Notre ligne d'aide fournit une approche humaine si importante, vous aidant à vous orienter dans les systèmes de services sociaux parfois impersonnels et souvent difficiles à comprendre de l'Ontario. Avec le 211, vous parlerez à une vraie personne et non à une machine; cette personne sera attentionnée, compréhensive et bien renseignée. Notre personnel fait tout en son pouvoir pour trouver les services adéquats pour vous aider, vous et les gens que vous aimez. Les services d'assistance peuvent comprendre des recherches additionnelles si un service approprié ne semble pas exister, pour suggérer d'autres options ou même de l'aide pour téléphoner aux organismes si vous ou les gens que vous aimez ont besoin d'aide supplémentaire.

En Ontario, les services sociaux sont gérés par plusieurs organismes au niveau du gouvernement

Suite à la page 9

Qu'est-ce que le 211 ...suite de la page 8

municipal, provincial et fédéral. De plus, les services sociaux sont également gérés par des organismes sans but lucratif, de charité, bénévoles et à but lucratif, au niveau régional, provincial et national. Bien qu'il n'y ait pas de pénurie de services dans notre province, il est difficile de savoir par où commencer quand on a besoin de réponses.

Avec le 211, les réponses dont vous avez besoin sont à un coup de fil ou à un clic de souris. ■

A Snapshot of 211 in 2010

- We answered 559,641 calls from Ontario's residents – an increase of 10 percent over 2009
- More than 50,000 calls were received during the 7:00 p.m. to 7:00 a.m. period
- 211 referred callers to more than 809,000 organizations. Callers often need help from several organizations
- Over 70 percent of callers are women
- Almost 13,000 callers were provided with advocacy assistance to communicate with agencies or ensure they applied for the help they needed
- Ninety-three per cent of callers were very satisfied with the 211 Specialist who answered their call
- Seventeen per cent indicated that they would tell ten people or more about 211
- Forty-six per cent of people heard about 211 from someone else
- 211's database includes records on 56,000 agencies and services across Ontario
- Our website, www.211ontario.ca, received more than 281,957 visitors and had 3,905,066 page views in 2010

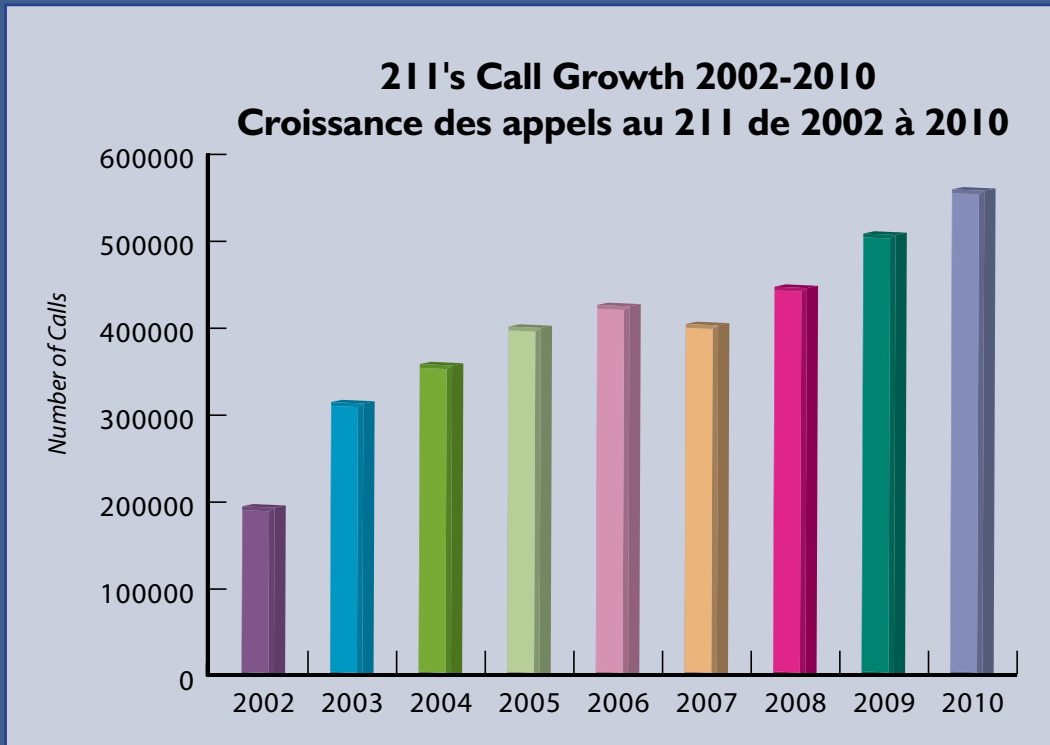
“The politeness, the professionalism and the patience to listen.”



« La politesse, le professionnalisme et la patience d'écouter. »

Coup d'œil à 211 en 2010

- Nous avons répondu à 559 641 appels provenant de résidents de l'Ontario, une augmentation de 10 pour cent par rapport à 2009.
- Plus de 50 000 appels ont été reçus au cours de la période de 19 h à 7 h.
- Le 211 a référé les appelants à plus de 809 000 services. Les appelants ont souvent eu besoin de l'assistance de plusieurs organisations.
- Plus de 70 pour cent des demandeurs sont des femmes.
- Près de 13 000 demandeurs ont reçu un service d'assistance pour communiquer avec des organismes ou s'assurer qu'ils demandaient l'aide dont ils avaient besoin.
- Quatre-vingt-treize pour cent des demandeurs étaient très satisfaits du spécialiste 211 qui a répondu à leur appel.
- Dix-sept pour cent ont indiqué qu'ils parleraient de la ligne 211 à dix personnes ou plus.
- Quarante-six pour cent des gens ont entendu parler du 211 par quelqu'un d'autre.
- La base de données du 211 comprend des dossiers sur 56 000 organismes et services à travers l'Ontario.
- Notre site Internet, www.211ontario.ca, a reçu plus de 281 957 visiteurs et a eu 3 905 066 visualisations de pages en 2010.



To contact Ontario 211 Services Corporation:

Pour communiquer avec Ontario 211 Services Corporation :

Ontario 211 Services Corporation
543 Richmond Street West, Suite 220
Toronto, ON M5V 1Y6

To find community and social services in Ontario:

Pour trouver des services communautaires et sociaux en Ontario:

www.211ontario.ca

Bill Morris, Executive Director (*directeur exécutif*)
Phone (*téléphone*): 416-777-0211, ext. (*poste*) 221
Email (*courriel*): bmorris@211ontario.ca

To learn more about 211 (*Pour en savoir davantage sur le 211*):

- Blog (*Blogue*) <http://blog.211ontario.ca>
- YouTube <http://www.youtube.com/211Ontario>
- Twitter www.twitter.com/211Ontario
- Flickr www.flickr.com/211Ontario

