

# Services 211 de l'Ontario



When you don't know  
where to turn.

## Dévoiler la valeur du 211

Février 2017

Présentation de : Karen Milligan, directrice générale  
Services 211 en Ontario ([kmilligan@211ontario.ca](mailto:kmilligan@211ontario.ca))



**Make the Connection. Call 2-1-1**

Free | Confidential | 24/7 | 150+ Languages | Live Answer

[www.211Ontario.ca](http://www.211Ontario.ca)



# Dévoiler la valeur du 211 en Ontario

- Qu'est-ce que le 211?
- Aperçu du développement du 211 en Ontario
- État du système 211 :
  - Fondé sur la collectivité
  - Propulsé par des partenariats
  - Développement de l'infrastructure



Make the Connection. Call 2-1-1



# Qu'est-ce que le 211?

- Un point d'accès facile pour vous aider à parcourir les ressources de services humains – le service 211 est gratuit, confidentiel et offert en tout temps dans plus de 150 langues.
- Un service d'information et d'aiguillage vers la base de données la plus complète sur les services communautaires, sociaux, de la santé et liés au gouvernement en Ontario.
- Il y a deux façons d'accéder au service :
  - Par téléphone, en composant le numéro à trois chiffres 2-1-1;
  - En ligne, à l'adresse [www.211ontario.ca](http://www.211ontario.ca).

*Au service 211, nous vous aidons à **NAVIGUER** dans le système des services humains, nous **CONSERVONS** les données au sujet des services humains et nous **ÉCLAIRONS** l'élaboration de politiques et la prise de décisions afin d'améliorer l'infrastructure sociale.*



Make the Connection. Call 2-1-1



# Composantes du service 211



Demandes de renseignements du public  
en l' **1**



Besoins de **2** erlocuteur



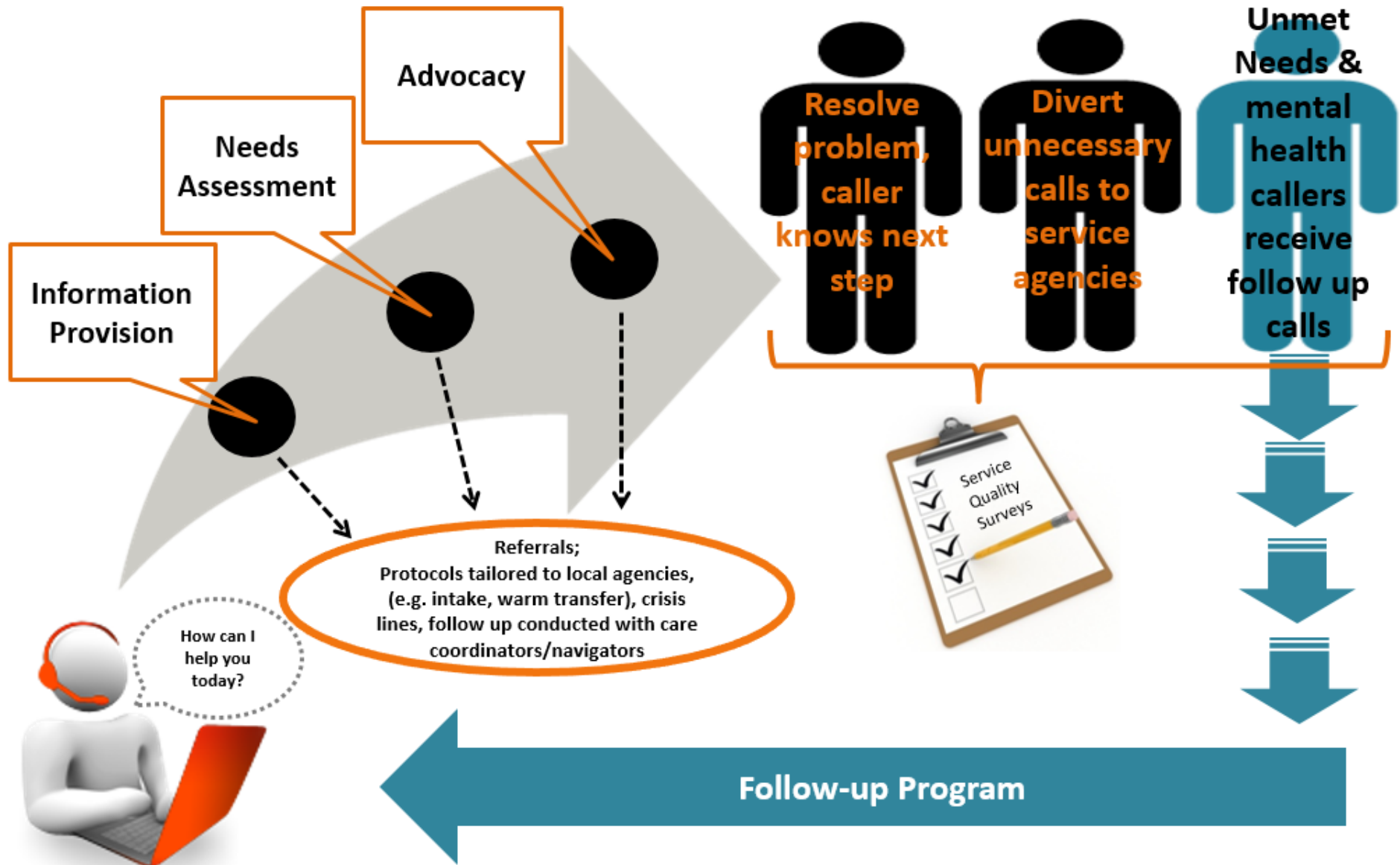
Répertoires  
**3**



Make the Connection. Call 2-1-1

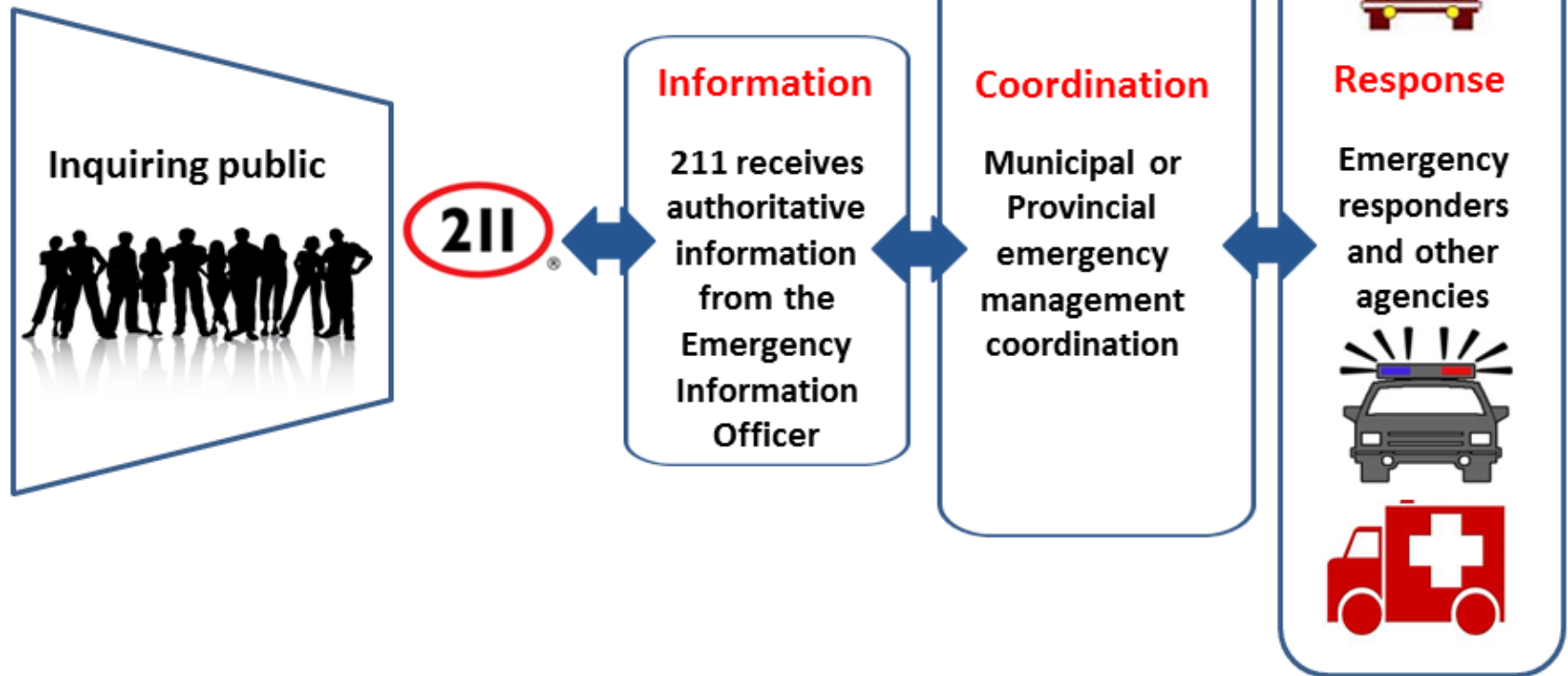


# 211 – Navigation publique



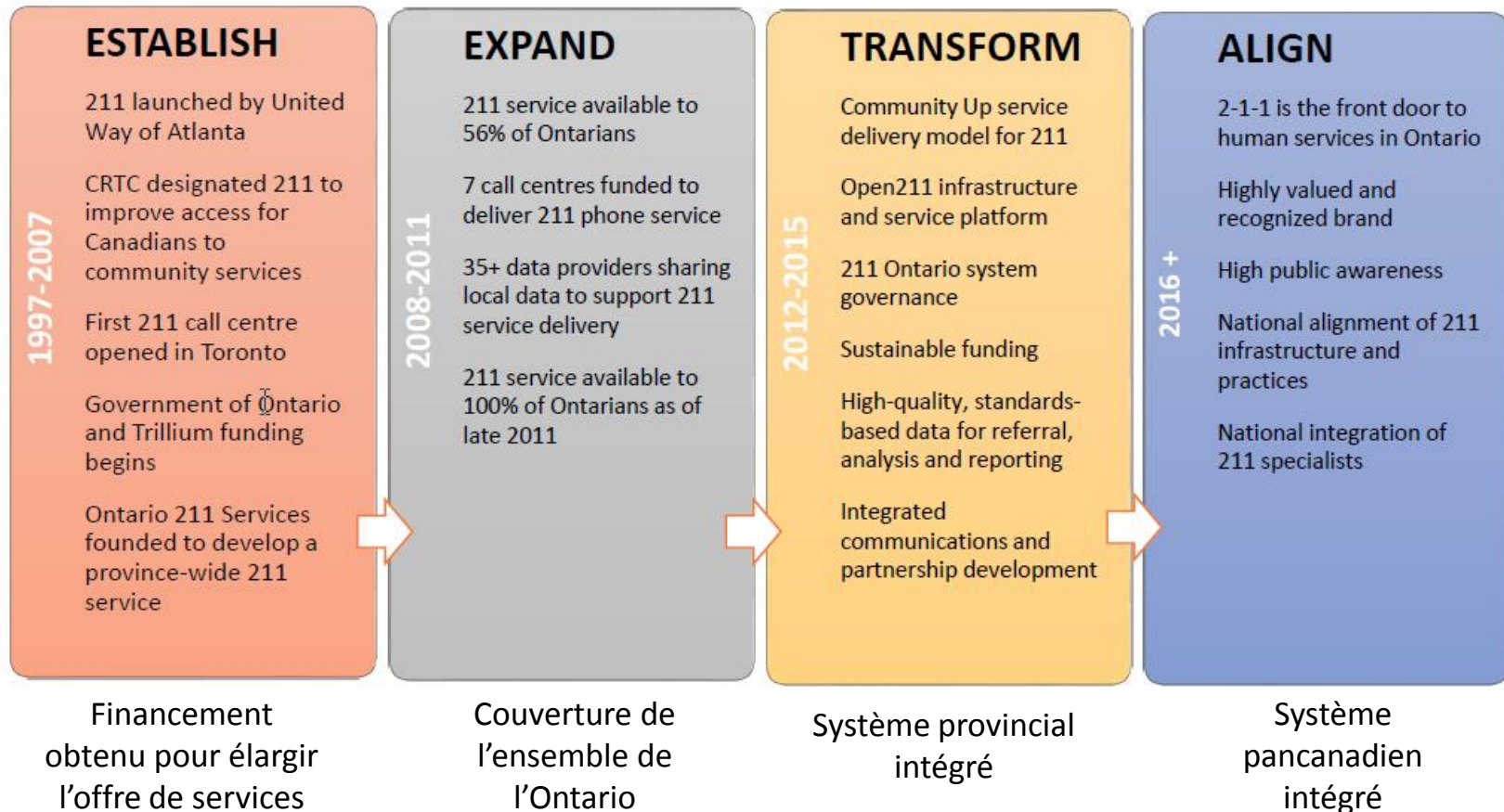
# Rôle du service 211 dans les situations d'urgence

**211 is available for public inquiry to support government during emergency response and recovery**





# Développement du système 211



Make the Connection. Call 2-1-1

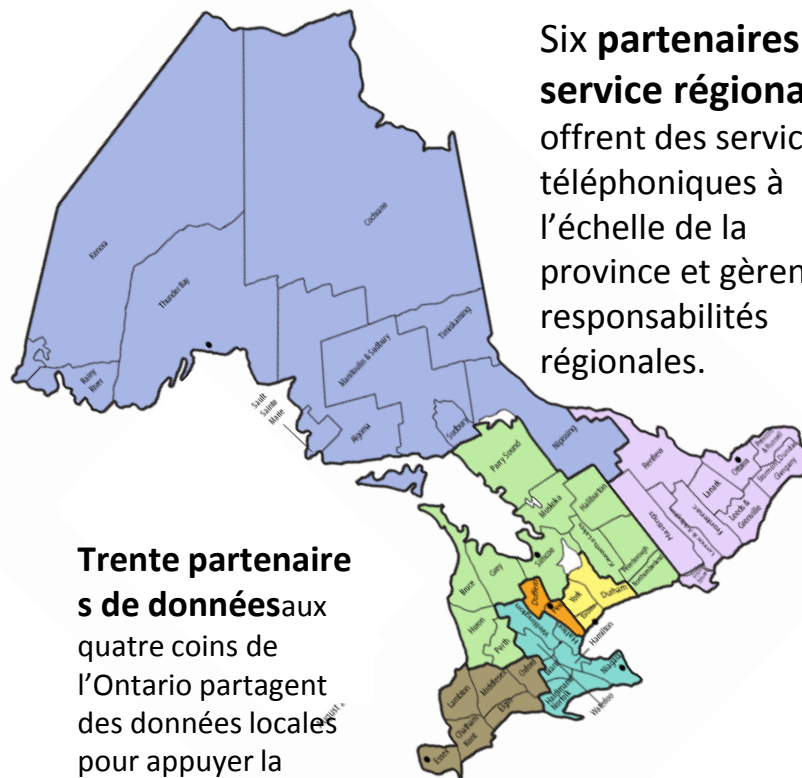


# 211 Ontario : fondé sur la collectivité

Les **services 211 de l'Ontario** (établis à Toronto) assument la coordination du système de l'Ontario, y compris la surveillance du financement (le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, Centraide de l'Ontario et les municipalités).



**Harmonisé à l'échelle nationale**



**Six partenaires de service régionaux** offrent des services téléphoniques à l'échelle de la province et gèrent les responsabilités régionales.

**Trente partenaires de données** aux quatre coins de l'Ontario partagent des données locales pour appuyer la prestation du service 211.



**Make the Connection. Call 2-1-1**





# Démontrer la valeur du 211 par l'entremise des partenariats

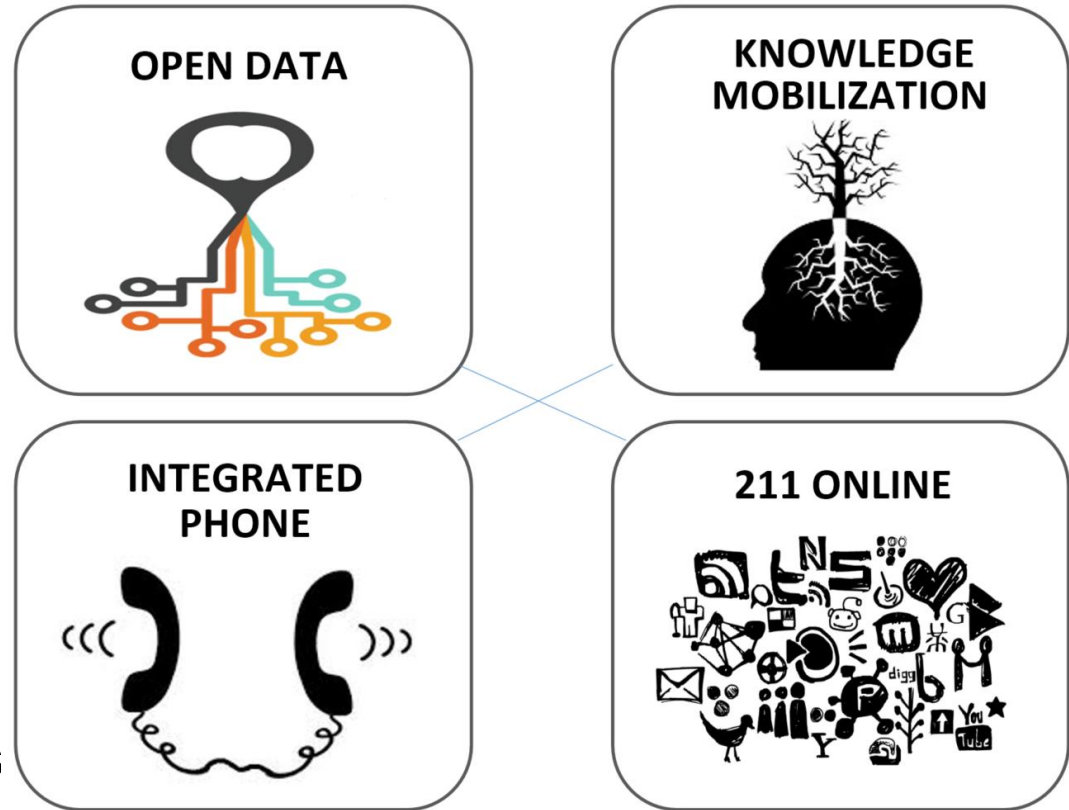


Make the Connection. Call 2-1-1



# Infrastructure du système 211


- Mise en œuvre d'un système téléphonique intégré
- Intégration d'une base de données de suivi des appels
- Intégration d'une base de données des ressources
- Élaboration de plateformes de recherche



Make the Connection. Call 2-1-1





# 211ontario.ca : Plateforme de recherche publique


 [Topics](#) [Working With 211](#) [Blog](#) [About](#) [Contact](#) [FR](#)

## Find programs and services in your area

▶ SEE HOW WE CAN HELP



 Enter a topic or organization

 Enter a Location

[SHOW OPTIONS >>](#)

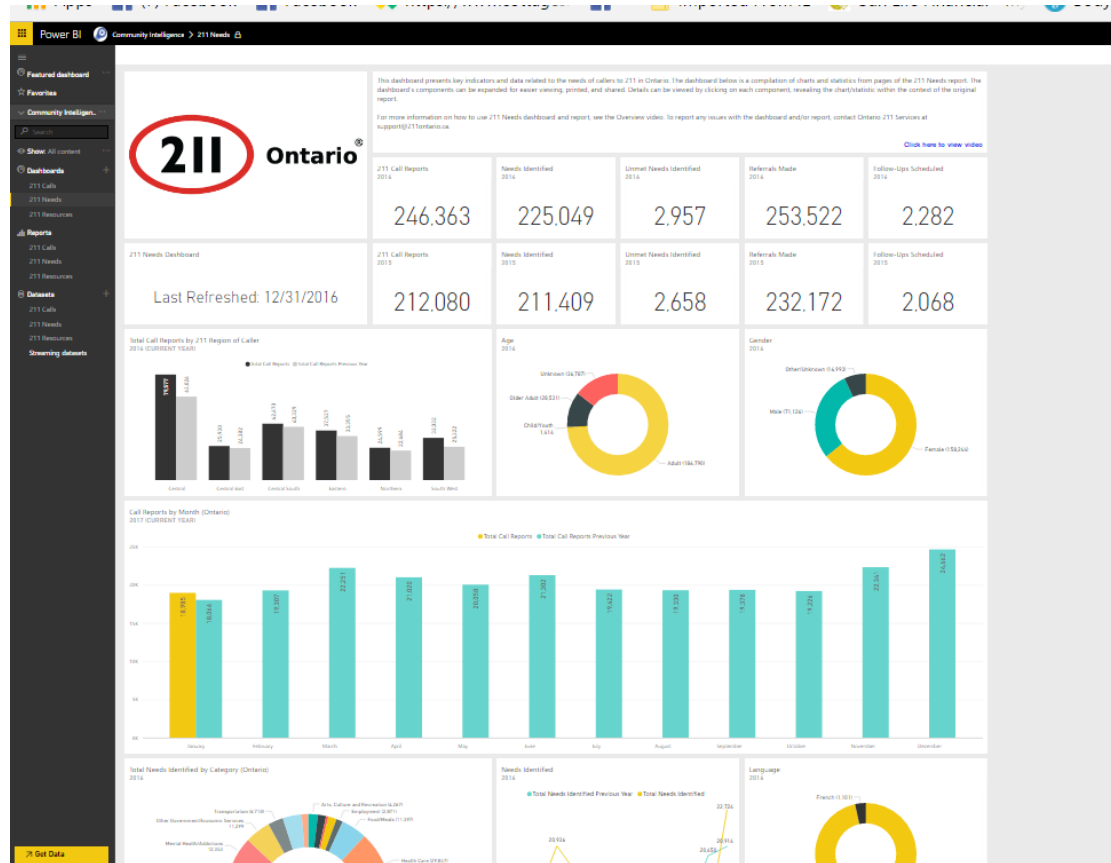
Search



Make the Connection. Call 2-1-1



# Renseignements communautaires du 211



- Besoins de l'interlocuteur en matière de rapports
- Données riches sur la disponibilité des ressources et la demande
- Permet d'orienter les investissements de programme



Make the Connection. Call 2-1-1



# Miser sur la capacité du 211

Infrastructure téléphonique  
et expertise en information  
et aiguillage pour les  
demandes de  
renseignements du public

Base de données exhaustive  
des ressources provinciales

Besoins de l'utilisateur en  
matière de données, dont les  
tendances et les lacunes de  
services

Moyen facile à retenir et  
accessible en tout temps  
dans 150 langues

Moyen de communiquer  
avec plus de  
30 000 organismes de  
services humaines en  
Ontario