



Navigation communautaire de l'Est ontarien



2022-2023
RAPPORT ANNUEL

photo: liza summer

PRESTATAIRE LOCAL DU SERVICE 211





MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année dernière, j'ai commencé ce message avec optimisme; je pouvais voir la lumière au bout du tunnel, et non un train qui venait vers nous. Cela faisait bien sûr référence à la COVID et à l'espoir que nous arrivions à la fin de la pandémie.

Cependant, ce que nous avions prédit ne s'est pas produit. Le rétablissement après la COVID est difficile et encore exacerbée par une inflation élevée. Cette combinaison a eu un effet significatif sur les plus vulnérables.

Le défi actuel est que les contacts sont plus longs, les contacts sont plus difficiles et il y a moins de solutions possibles. Il est urgent d'augmenter considérablement le financement de base afin d'accroître la capacité d'aider les gens. Plus généralement, il est nécessaire d'investir dans des programmes pour les personnes vulnérables, en particulier dans les domaines du logement, de la santé mentale et de la sécurité alimentaire.

Nous avons travaillé avec diligence pour trouver d'autres sources de revenus et avons réussi à ajouter des municipalités qui nous soutiennent. Nous continuons à chercher du soutien dans tout l'Est de l'Ontario afin de pouvoir soutenir notre personnel et de mieux faire connaître le travail de la Navigation communautaire de l'Est ontarien/211 Est.

J'ai fait référence à l'entrepreneuriat social dans mon rapport de l'année dernière et nous avons poursuivi cela et avons fourni un soutien à plusieurs équipes Santé Ontario en termes de bases de données personnalisées et à jour. Nous continuons à rechercher d'autres opportunités telles que celle que nous avons avec le Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées où nous mettons à jour un ensemble personnalisé de catégories qu'ils ont demandé et maintenons cela sur une base mensuelle.

Il est essentiel que toutes les personnes liées au travail des cinq fournisseurs de services régionaux de la province, y compris Centraide, présentent des arguments en faveur de ressources supplémentaires pour faire notre travail. Nous avons montré notre détermination pendant COVID et nous continuons à fournir un excellent service, ce qui se traduit par un taux de satisfaction client de 95 %.

Pour terminer je souhaite remercier au Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, la Ville d'Ottawa, la Ville de Kingston, Centraide de Kingston Frontenac Lennox et Addington, Centraide Est de l'Ontario, Centraide de Stormont Dundas Glengarry, Centraide Leeds et Grenville, et Centraide Prince Edward Hastings pour leur soutien continu à notre travail.

J'ajouterais que l'un des grands avantages de notre travail est l'engagement communautaire que nous avons ici dans l'Est de l'Ontario et dans toute la province, où nous proposons des solutions et des idées novatrices pour nous assurer que nous avons le plus d'informations possible pour apporter l'aide la plus efficace à ceux qui nous contactent.

Le lien avec la communauté permet un plus grand impact dans le travail que nous faisons en collaboration avec Centraide à travers la province. Nous attendons avec impatience cette collaboration continue et élargie à l'avenir.

John Hoyles
Directeur général,
NCEO





MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il s'agit de mon premier rapport en tant que présidente du conseil d'administration, et c'est un privilège pour moi de partager ce message avec vous.

L'année dernière a été une période très intéressante mais intimidante pour ceux d'entre nous qui travaillent dans le domaine des services sociaux. Alors que COVID touche à sa fin, le fait de travailler avec moins d'argent et plus de personnes qui ont de plus en plus désespérément besoin d'aide, combinée à des services sociaux qui sont au maximum, crée des défis particuliers pour le travail que nous faisons.

Je tiens à souligner l'engagement exceptionnel et le travail acharné que chaque membre de notre personnel entreprend chaque jour. Chacun est dédié et concentré - leur objectif est toujours de s'assurer de faire de leur mieux pour s'assurer que les gens sont dirigés vers l'aide ou au service dont ils ont besoin et notre équipe de données s'assure que les informations sur les ressources sont exactes et à jour.

Malheureusement, il y a un problème de capacité. Il y a aussi une importante crise de santé mentale dans les communautés que nous desservons. Cela a été aggravé par la pandémie. Il devient de plus en plus difficile de connecter les gens aux services dont ils ont besoin. Cela porte sur notre équipe qui fait ce travail. Le conseil d'administration du NCEO, ainsi que notre directeur général, travaillent avec diligence pour voir comment nous pouvons trouver plus de ressources financières pour soutenir le travail que nous faisons. Il est essentiel que l'argument soit présenté au niveau provincial, que le NCEO fait un excellent travail chaque jour en connectant les gens aux services dont ils ont un besoin urgent. Il est tout aussi important que le travail extraordinaire qu'il a accompli pendant la COVID soit reconnu et correctement financé par la province.

Nous continuons de jouer un rôle clé dans les collectivités de l'Est de l'Ontario. Un travail incroyable sur la sécurité alimentaire a été réalisé grâce à des partenariats avec Centraide Stormont Dundas Glengarry. Nous continuons de travailler avec Volunteer Quinte à Prince Edward Hastings pour nous assurer que le plus de personnes possible connaissent le 211, ainsi que pour mettre à la disposition des organisations locales des informations sur les besoins et les besoins non comblés. Nous explorons également comment nous pouvons nous associer à la Ville d'Ottawa pour aider à répondre à la crise de santé mentale communautaire.

Ce ne sont que quelques exemples des liens communautaires importants que nous établissons chaque jour pour soutenir et tirer parti du travail essentiel que nous effectuons au service des plus vulnérables de nos communautés.

Dans mon travail en tant que président du conseil d'administration, j'ai la chance d'avoir un groupe de membres du conseil d'administration très dévoués et engagés ainsi qu'un directeur général dévoué et passionné, qui sont tous très engagés envers notre cause. Ils le font en raison du travail important, mais aussi en raison de l'engagement incroyable, qu'ils voient de toute l'équipe du personnel de Navigation communautaire de l'Est de l'Ontario qui s'investit à 110 % dans ce qu'ils font, jour après jour.

Je ne les remercierai jamais assez pour tout ce qu'ils font. Je suis honoré de présider le conseil d'administration d'un service essentiel pour nos communautés.

Jennifer Lalonde
Présidente du Conseil
d'administration,
NCEO





SOUTENIR NOS COMMUNAUTÉS PAR LA COLLABORATION

Alors que nous nous efforçons d'optimiser chaque dollar que nous avons, les partenariats et la collaboration sont la clé de l'avenir.

Au cours de la dernière année, nous avons travaillé avec un certain nombre d'organisations dans de nombreuses communautés pour apporter des meilleurs services aux personnes vulnérables.

À Kingston, nous avons travaillé avec le Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées afin de développer un portail afin de fournir autant d'informations que possible aux personnes âgées concernant les programmes et les activités qui pourraient leur être utiles. Grâce à la constitution d'une liste personnalisée et détaillée de services et de programmes d'intérêt pour les aînés, ces derniers sont mieux informés et peuvent participer à des programmes et activités bénéfiques pour leur santé physique et mentale.

À Cornwall/SDG, nous avons fourni des données pour aider le travail effectué par la clinique d'aide juridique locale afin de voir comment elle pourrait mieux intégrer le travail qu'elle effectue auprès des membres les plus vulnérables de sa communauté.

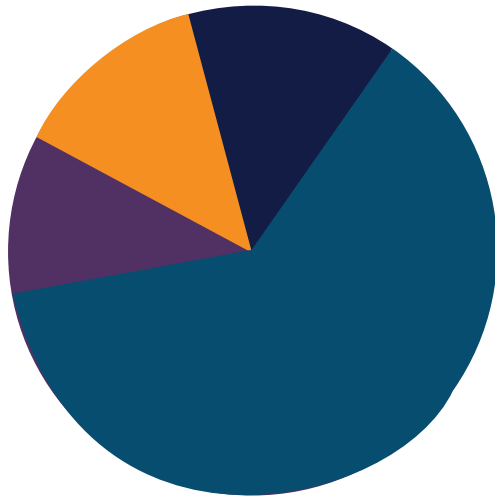
À Ottawa, nous avons entamé la conversation avec le conseil d'orientation sur le soutien communautaire en cas de crise concernant l'acheminement des appels de santé mentale au 211 plutôt qu'au 911. Ces discussions en sont au stade préliminaire et aucune décision n'a été prise. Cependant, le travail de nos collègues de Findhelp à Toronto qui envoient maintenant des équipes de santé mentale aux crises de santé mentale, ce qui a montré que nous avons la capacité de faire ce travail. Ce sont quelques exemples des liens communautaires et de l'impact que nous pouvons apporter en nous associant et en collaborant avec d'autres dans nos communautés.



LE TRAVAIL UNIQUE QUE NOUS RÉALISONS

La navigation communautaire de l'Est de l'Ontario fournit le service 211 dans tout l'Est de l'Ontario, qu'il s'agisse d'appeler le 211, d'utiliser le clavardage, le texto ou le courrier électronique afin que les gens puissent accéder à l'aide dont ils ont besoin. Souvent, une conversation par clavardage se transformera en une véritable conversation par téléphone, car c'est parfois la meilleure façon de comprendre et d'orienter une personne dans la bonne direction. La chose unique de nos jours est qu'en fait, lorsque les gens veulent utiliser le 211, ils peuvent, s'ils le souhaitent, parler à une personne en direct. Nous recevons régulièrement des commentaires de personnes disant qu'il est vraiment merveilleux de pouvoir parler à une personne en direct qui peut, grâce à une conversation, explorer la meilleure solution au défi particulier d'une personne.

Nous sommes le seul fournisseur de navigation communautaire à grande échelle/services sociaux/services de santé/base de données qui offre une opportunité en direct en ces jours où les contacts humains sont considérablement moins nombreux dans notre monde. Nous sommes là pour assurer cette connexion humaine. C'est quelque chose dont nous pouvons tous être très fiers chaque jour.



REVENUES 2022-2023

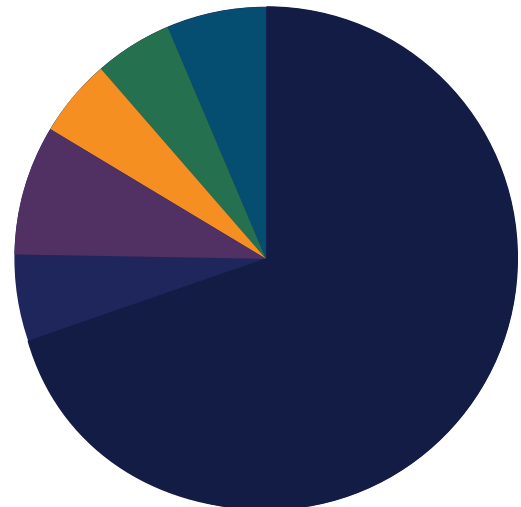
Subventions - Ville d'Ottawa	101 329\$	12.7%
Subventions - Province	507 034\$	63.5%
Subventions - Est de l'Ontario et Centraide	101 121\$	12.7%
Projets et fonds autogénérés	88 767\$	11.1%

Total **798 251\$ 100.0%**

DÉPENSES 2022-2023

Ressources humaines	627 828\$	77.2%
Loyer	62 486\$	7.7%
Technologie de l'information	41 947\$	5.2%
Intervention directe	15 720\$	1.9%
Projets spéciaux *	7 500\$	0.9%
Divers	57 380\$	7.1%

Total **938 376\$ 100.0%**



* initiative francophone