

211 New Brunswick

211 is a free, confidential service that connects people to critical social and community support. 211 acts as the front door to government and community services, helping people navigate the complex network of programs and services quickly to find what they need for their unique situations. 211 is accessible 24 hours a day, in 170 languages.

Since launching in Oct 2020, the phenomenal 211 Community Navigators across New Brunswick have answered over 16,000 calls, and connected New Brunswickers to the critical human, social, community, and government support they needed when they needed it most.

In October 2021 the 211 NB Website was launched and allows users to search a broad range of topics based on their location such as housing, mental health and addictions, and food resources. Over 8200 users have accessed the 211 NB website since it's launch.

New Brunswickers Connected with 211

30,686 Oct 2020 - Sept 2022



22,098
Calls



8,200
Website Visits



262
Emails



126
Chats

Types of Needs Identified



24.7%

Income



24.4%

Housing



8.1%

Health



5.8%

Mental Health

Our 211 system tracks the types of issues people are seeking help with and how often others also have the same need.

Data about need-type can tell us a great deal about the challenges facing people in our community and where additional resources may be needed.

These are the top needs based on 211 caller data collected from Sept 1, 2021- Sept 30, 2022.



211 Service Navigators talk to people in many walks of life. When people need information about services in their communities, 211 can steer them in the right direction.

A 211 Service Navigator took a call from a teacher. She said she was teaching a class on addictions. She had moved to New Brunswick a few months before her call to 211, and said she did not know the local resources in the Fredericton or Saint John areas. She was calling to obtain information on where to start her search and to find out the resources available in that area.



The 211 Service Navigator clarified her situation and her needs for information. She said she wanted more information on addiction services, especially details on the referral process and how best clients could obtain services. She was provided with a list of resources available with all of their details such as contact information, how exactly to apply, and services available at each organization. She was also told how to navigate the 211 New Brunswick website for further information.

The caller was very happy about the 211 service and that she now has a greater understanding of addiction services available. She let the Service Navigator know that she will also visit the 211 New Brunswick website as suggested and will refer her students to 211 as needed.

- Caller Story March 7th, 2022

211 Nouveau-Brunswick

211 est un service gratuit et confidentiel qui met les gens en contact avec les services sociaux et communautaires essentiels. Le service 211 est la porte d'entrée des services gouvernementaux et communautaires, aidant les gens à naviguer dans le réseau complexe de programmes et de services afin de trouver rapidement ce dont ils ont besoin pour leur situation unique. Il est accessible 24 heures sur 24, dans 170 langues.

Depuis le lancement du service en octobre 2020, les phénoménaux navigateurs et navigatrices communautaires du service 211 Nouveau-Brunswick ont répondu à plus de 16 000 appels. Ils ont par ailleurs mis les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois en contact avec le soutien humain, social, communautaire et gouvernemental dont ils avaient besoin au moment où ils en avaient le plus besoin.

En octobre 2021, le site Web du service 211 Nouveau-Brunswick a été lancé et permet aux utilisateurs de faire des recherches sur un large éventail de sujets en fonction de leur emplacement, comme le logement, la santé mentale et les dépendances, et les ressources alimentaires. Plus de 8200 utilisatrices et utilisateurs ont consulté le site Web du service 211 NB depuis le lancement de ce dernier.

Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois qui ont contacté le service 211

30 686 oct 2020 - sept 2022



22 098
Appels



8 200
Consultations
du site Web



262
Courriels



126
Chats

Types de besoins repérés



24.7%

Revenu



24.4%

Logements



8.1%

Santé



5.8%

Santé mentale

Grâce à notre service 211, nous observons les types de problèmes pour lesquels les gens demandent de l'aide et la fréquence à laquelle d'autres personnes ont le même besoin.

Les données sur le type de besoins peuvent nous en apprendre beaucoup sur les défis auxquels sont confrontés les gens de notre communauté et sur les domaines dans lesquels des ressources supplémentaires peuvent être nécessaires.

Il s'agit des besoins les plus importants selon les données sur les appelantes et appelants du service 211 recueillies entre le 1er septembre 2021 et le 30 septembre 2022.



Les navigatrices et navigateurs du service 211 parlent à des gens de tous horizons. Lorsque les personnes ont besoin de renseignements sur les services offerts dans leur communauté, ils peuvent les orienter dans la bonne direction.

Un navigateur de service 211 a pris l'appel d'une enseignante. Cette dernière a mentionné qu'elle enseignait une classe sur les dépendances. Elle avait déménagé au Nouveau-Brunswick quelques mois avant son appel au service 211 et disait ne pas connaître les ressources locales dans les régions de Fredericton ou de Saint John. Elle appelait pour obtenir des renseignements sur l'endroit où commencer sa recherche et pour connaître les ressources offertes dans cette région.



Le navigateur de service 211 a clarifié sa situation et ses besoins d'information. L'enseignante a dit qu'elle voulait d'autres renseignements sur les services de toxicomanie, en particulier des détails sur le processus d'orientation et la meilleure façon pour les clientes et clients d'obtenir des services. On lui a fourni une liste de ressources offertes avec tous leurs détails, comme les coordonnées, la façon exacte de faire une demande et les services offerts dans chaque organisme. On lui a également expliqué comment naviguer sur le site Web du service 211 Nouveau-Brunswick pour obtenir de plus amples renseignements.

La personne qui a appelé était très satisfaite du service 211 et sait maintenant mieux quels sont les services de toxicomanie offerts. Elle a mentionné au navigateur de services qu'elle consultera également le site Web du service 211 du Nouveau-Brunswick, comme on le lui a suggéré, et qu'elle dirigera ses étudiantes et étudiants vers le service 211 au besoin.

- Article sur une appelante au mois de mars 2022