

# 211 NEW BRUNSWICK

211 is a free, confidential service that connects people to critical social and community support. 211 is 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 38,000 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 88,000 users have accessed the 211 NB website since its launch.



New Brunswickers Connected with 211

**39,697** times since launching

			
<b>38,367</b>	<b>88,000</b>	<b>913</b>	<b>417</b>
Calls	Website Visits	Emails	Chat

211 Service Navigators are there 24 hours a day. They can help people get the help that they need during a crisis.

A 211 Service Navigator took a call from a man who desperately needed mental health assistance. He was on the side of the road and calling from his cell phone. He called for help knowing he needed assistance with his mental health. He told the Service Navigator that he could not continue any longer like this.

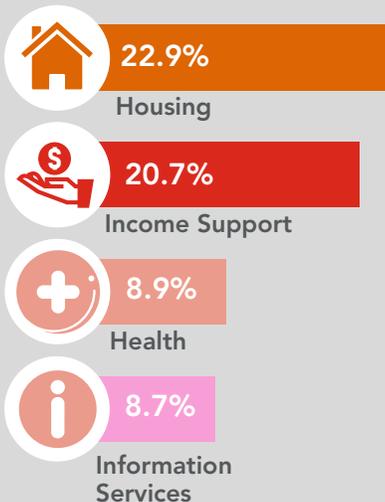
The Service Navigator listened to the caller with empathy and encouraged him to explain his situation. She probed further to see if he was at risk of hurting himself. He was not suicidal, but he was in a mental health crisis and far away from a hospital.

She offered him emotional support and discussed what he felt he needed at that moment. He needed to see someone face-to-face to talk about his situation to help him get through the crisis. She told him about the services of the mobile crisis unit and he felt that he wanted to try this.

With his permission, the 211 Service Navigator made a warm transfer to the mobile crisis team. She introduced his situation, and the staff said that they would be able to see him. A registered nurse agreed to stay on the line with him until the crisis team was able to go see him.

- Caller Story, January 2023

## Types of Needs Identified



Our 211 system tracks the types of issues people seek 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 April 2022 - August 2023.

# 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 phénomènes 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 12,900 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

**39,697** depuis le lancement



**38,367**

Appels



**88,000**

Consultations  
du site Web



**913**

Courriels



**417**

Chat

## Types de besoins repérés



**22.9%**

Logements



**20.7%**

Revenu



**8.9%**

Santé



**8.7%**

Services  
d'information

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 avril 2022 et le août 2023.

Les navigateurs du service 211 sont à l'écoute 24 heures par jour. Ils peuvent aider les gens à obtenir l'aide dont ils ont besoin en situation de crise.

Une navigatrice du service 211 a reçu un appel d'un homme qui avait désespérément besoin d'aide en santé mentale. Il appelait de son téléphone cellulaire, sur le bord de la route, et a demandé de l'aide, sachant qu'il en avait besoin pour sa santé mentale. Il a confié à la navigatrice qu'il ne pouvait plus continuer ainsi.

Cette dernière l'a écouté avec empathie et l'a incité à parler de sa situation. Elle lui a posé différentes questions pour voir s'il risquait de se faire du mal. Il n'était pas suicidaire, mais il vivait une crise de santé mentale et n'était pas à proximité d'un hôpital.

La navigatrice lui a offert une aide affective et a discuté des soutiens dont il pensait avoir besoin à ce moment-là. Tout compte fait, il avait besoin de voir quelqu'un en personne pour parler de sa situation et pour l'aider à traverser la crise. La navigatrice lui a présenté les services de l'unité mobile d'intervention d'urgence et il s'est dit qu'il aimerait bien en faire l'essai.

Avec la permission du client, la navigatrice du service 211 a transféré l'appel à l'équipe de l'unité mobile en lui communiquant les détails de la situation. Le personnel de l'unité a affirmé pouvoir le voir. Une infirmière immatriculée a accepté de rester en ligne avec lui jusqu'à ce que l'équipe d'intervention d'urgence puisse se rendre sur place. – Histoire d'un appelant, janvier 2023