

The logo for 211 Ontario.ca features the text "211 Ontario.ca" in a bold, black, sans-serif font. To the right of the text is a stylized red swoosh that starts as a thin line and curves upwards and to the right, ending in a thicker, more pronounced red shape.

211 Ontario.ca

## Rapport sur les consultations communautaires francophones

---

mai 2007

*Conditions requises pour l'élaboration d'un répertoire Internet  
bilingue des programmes et services communautaires, de santé et  
gouvernementaux connexes en Ontario*

***Coordonnatrice des services en français***

Corinne Gallois

***Équipe de consultation***

Josée Bourbonnais

Julia Brackenbury

Ian Kellogg

Kathy Kelly

Megan Mooney

Cristina Umana

Deborah Woods

***Gestionnaire de projet***

Kathy Kelly | [kakelly@findhelp.ca](mailto:kakelly@findhelp.ca)

***Analyste d'entreprise***

Reema Tarzi | [rtarzi@findhelp.ca](mailto:rtarzi@findhelp.ca)

© 2007 Findhelp Information Services. Tous droits réservés.

Ce rapport peut être téléchargé sur le site du projet 211Ontario.ca (211Ontario.info).

L'information contenue dans ce rapport ne peut être reproduite ou redistribuée sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite de Findhelp Information Services.

Services d'information Findhelp  
543, rue Richmond Ouest, Bureau 125, Boîte 203  
Toronto, Ontario M5V 1Y6  
Tél.: 416-392-4558 | courriel: [info@findhelp.ca](mailto:info@findhelp.ca)

*L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire*

# Table des matières

<b>Résumé du rapport</b> .....	1
Objectifs des consultations francophones .....	1
Commentaires des participants .....	3
<b>Résumé des recommandations</b> .....	4
<b>Aperçu des consultations</b> .....	7
Sessions .....	7
Calendrier .....	8
<b>Organismes participants</b> .....	9
<b>Situation Actuelle</b> .....	13
Résultats de l'enquête en ligne.....	13
Sources d'information .....	14
Information recherchée.....	15
<b>Difficultés et manques</b> .....	18
Accessibilité .....	18
Connaissance de la communauté .....	19
Limites .....	20
Qualité de l'information .....	20
Qualité des services .....	21
Normes linguistiques .....	21
Insuffisance des services.....	21

<b>Exigences</b> .....	22
Navigation.....	22
Qualité du langage.....	22
Critères des services .....	23
Personnel.....	25
Paramètres des dossiers .....	25
Format des dossiers .....	26
Politique d’inclusion .....	27
L’implication des organismes référencés.....	28
Dimension francophone.....	29
Implication de la communauté .....	29
<b>Options de recherche</b> .....	31
<b>Questions et commentaires</b> .....	34
<b>Remerciement</b> .....	45

## Résumé du rapport

La mise en œuvre de consultations francophones en Ontario est née du besoin d'approfondir et d'élargir les conclusions générales tirées des consultations initiales 211Ontario.ca, qui se sont déroulées de novembre 2006 à avril 2007<sup>1</sup>. Répondre aux besoins des communautés francophones est un facteur de succès essentiel pour 211Ontario.ca : les adhérents se sont engagés à améliorer l'accès à l'information sur les services à la personne pour les francophones en Ontario, en consultation étroite avec ceux-ci, et en collaboration et partenariat avec les fournisseurs de services en français.

### Objectifs des consultations francophones

- Présenter le concept d'une base de données partagée sur les services à la personne et d'un répertoire en ligne représenté par 211Ontario.ca.
- Comprendre les besoins, les manques, les ressources, les attentes et les difficultés inhérents à la recherche d'information sur les services en français.
- Identifier les procédés et méthodes de partage de l'information utilisés par la communauté francophone dans leurs régions respectives.
- Identifier les organismes qui sont intéressés à contribuer activement au projet 211Ontario.ca, ainsi que les partenaires francophones potentiels.

De manière générale, l'intérêt de la communauté pour une ressource telle que proposée par 211Ontario.ca est très grand, et il est reconnu qu'un tel répertoire répondra aux besoins du plus grand nombre. Les participants ont systématiquement évoqué les considérations essentielles que sont la maintenance et le financement, et se sont particulièrement préoccupés du maintien – au-delà de l'échéancier du projet – des ressources nécessaires au soutien de rédacteurs francophones professionnels pour la recherche, la mise à jour et la vérification des informations sur les services en français.

---

<sup>1</sup> Le présent document complète le *Rapport [initial] sur les consultations communautaires* et représente onze consultations qui se sont déroulées auprès de plus de 100 représentants de novembre 2006 à avril 2007. Le rapport initial peut être téléchargé sur [http://211canada.typepad.com/211ontarioca\\_fr/2007/03/rapport\\_sur\\_les.html](http://211canada.typepad.com/211ontarioca_fr/2007/03/rapport_sur_les.html) [211Ontario.info]

*Les consultations ont souligné les facteurs décisifs suivants.*

Les types d'information les plus recherchés par la communauté :

- services de santé au sens large ;
- services d'emploi et d'éducation ; et
- services de la petite enfance.

Les contenus d'information doivent :

- faire état de manière détaillée et honnête du service en français offert dans un langage simple et correct ; et
- répondre à des critères précis.

Les difficultés rencontrées sont :

- le manque d'information et de visibilité des services en français ;
- des renseignements inexacts ou périmés ; et
- l'inexistence des services en français.

Les critères de fiabilité et de crédibilité cités sont :

- la fréquence de la mise à jour ;
- la facilité de navigation et la clarté de l'organisation des contenus ;
- la capacité à retrouver les informations ;
- le système de réponse aux rétroactions des usagers.

Les sources d'information les plus utilisées sont :

- le bouche-à-oreille dans la communauté ;
- les répertoires et bottins téléphoniques ; et
- Internet.

Bien que la promotion du site Internet doive être adaptée aux différentes régions, la publicité doit passer par les médias anglophones aussi bien que francophones.

## Commentaires des participants

*C'est un projet très important pour la communauté.*

*J'adore l'idée que notre fiche sera la même à travers la province.*

*Une inquiétude serait le temps et l'argent.*

*Ça sera un atout si l'information est véridique.*

*Bonne idée, mais il faudra voir à bien desservir la communauté franco-ontarienne.*

*Ce projet m'intéresse. C'est un service que j'utiliserai.*

*Mise en place souhaitable le plus tôt possible.*

*Je suis inquiète de la qualité du français sur le site.*

*C'est un projet qui serait fort utile pour les organismes communautaires et qui permettrait de rassurer sur la qualité des services offerts par d'autres agences.*

*Belle initiative. Il faudra cependant s'assurer de la viabilité et de la continuité du service.*

*Projet à encourager et à ne pas perdre de vue.*

*J'aime beaucoup l'idée d'avoir à mettre à jour les renseignements une fois – annuellement – et que je puisse récupérer facilement les renseignements que je recherche.*

*[Préoccupation] au niveau des duplications des répertoires.*

*J'aime l'idée de répertorier nos services et ceci tout en ciblant [la] caractéristique francophone.*

*Comme projet, c'est bien. Mais il faut que ce soit un projet venant des francophones pour les francophones.*

*Potentiel énorme si les principaux acteurs francophones y participent.*

*Formidable dans la mesure où il y a une continuité.*

*C'est un excellent projet. Il y a lieu de mettre plus de ressources pour assurer que les services en français sont bien inclus, traduits en bon français et que des ressources financières soient allouées pour assurer une mise à jour continue et correcte.*

## Résumé des recommandations

**Les recommandations** en caractère gras sont identifiées comme prioritaires.

### *Information*

- Dossiers bilingues indépendamment de la langue de service
- **Rédiger le contenu des dossiers dans un français correct et un niveau de langue accessible, dépourvu de fautes grammaticales et orthographiques**
- **Rédaction ou relecture des dossiers effectuée par un francophone**
- **Indiquer clairement la langue de service ; en particulier, préciser si le service n'est pas offert en français**
- Établir des normes afin d'évaluer le niveau de services en français
- **Indiquer le niveau de services en français dans le dossier, ainsi que les coordonnées d'une personne contact francophone**
- Responsabiliser les agences référencées dans le processus de mise à jour des données

### *Politique d'inclusion*

- **Accorder la priorité aux services de santé, d'éducation et d'emploi**
- Inclure les petites communautés rurales
- Inclure certains services privés comme les services bancaires et immobiliers

### *Utilisation du portail / Fonctions de recherche*

- Possibilité de permuter vers l'équivalent anglais d'une page en français, et vice versa (ex. : sites gouvernementaux)
- Offrir une fonction de recherche experte
- **Inclure une fonction de recherche ou une catégorie spécifique aux services en français**

## *Promotion*

- **Promotion efficace et continue qui va au-delà des sources de communication en français mais qui informe la population anglophone de l'existence des services en français**
- Promotion prise en charge par un organisme francophone qui saura exploiter tous les médias de communication, sans exclusion
- Prendre en exemple la campagne de communication menée par Telehealth

Établir un partenariat avec les organismes présents dans la communauté, y compris les zones rurales et isolées, tels que le RDÉE Ontario (Réseau de développement économique et d'employabilité)

## *Engagement sur la capacité francophone du projet*

- **Inviter des membres de la communauté francophone au sein de la gouvernance du projet**
- Engagement assuré face au bilinguisme de la part de l'organisme qui gère le répertoire bilingue
- **Site Internet fonctionnel en français, avec fonctions de recherche, dès le lancement**
- **Répertorier tous les services en français avant le lancement**
- Qualité des données et capacité de recherche du répertoire égales en français et en anglais
- Afficher les informations et les données à part égale et simultanément en anglais et en français
- **Engagement des partenaires à maintenir des dossiers sur les services en français**
- **Exiger du personnel responsable de mettre à jour les données la même diligence en français et en anglais**
- Embaucher du personnel qualifié pour la mise à jour des données en français – de préférence francophone et sinon possédant des connaissances langagières supérieures
- **Service de réponse en français aux commentaires de rétroaction**
- Rémunérer le travail des francophones de manière égale à celui des anglophones

## *Généralités sur le portail*

- **Mise à jour fréquente, au minimum une fois par an**
- **Financement soutenu et à long terme**
- Phase de test de plusieurs mois avant le lancement
- Les rencontres en personnes et d'autres stratégies sont importantes pour développer et perpétuer le niveau de partenariat nécessaire à un effort collaboratif tel que 211Ontario.ca. Les organismes d'information et d'aiguillage participent activement au sein des associations nationale et provinciale, InformCanada et InformOntario, et se réunissent lors de séminaires de formation et d'évènements professionnels. Cependant, ces opportunités n'ont lieu que dans un environnement anglophone. Une importante considération future sera de mobiliser et convier les intervenants en information et aiguillage francophones.

# Aperçu des consultations

## Sessions

Le programme de la consultation a été communiqué avec les invitations. Lors des consultations, les participants ont reçu une documentation sur le projet et les intervenants.

<b>SESSION</b>	<b>QUI DOIT PARTICIPER?</b>
<p><b>Présentation   45 min.</b> Aperçu du projet : 211Ontario.ca sera un répertoire provincial en ligne, référençant les services communautaires, sociaux, de santé et les services gouvernementaux connexes, interrogeable par sujet, lieu et mot-clé.</p>	<p><i>Tous</i></p>
<p><b>Information sur les services en français   1 h 30</b> Les objectifs de cet atelier sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ de développer une meilleure compréhension des besoins des agences et des communautés francophones, en ce qui a trait à une base de données complète et consultable ;</li><li>▪ de déterminer les sources d'information pertinentes pour les francophones, et les manques d'information ;</li><li>▪ d'améliorer l'accès à l'information et la qualité de l'information donnée ;</li><li>▪ d'encourager la communauté francophone à optimiser le développement et l'utilisation du 211Ontario.ca.</li></ul>	<p><i>Fournisseurs de services d'information et aiguillage</i></p> <p><i>Professionnels en information et aiguillage</i></p> <p><i>Représentants de la communauté francophone</i></p>
<p><b>Atelier sur le partage des données   45 min.</b> Les objectifs de cet atelier sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ d'identifier les bases de données locales et les manques en information ;</li><li>▪ de faciliter le partenariat entre créateurs de bases de données locales,</li><li>▪ d'identifier de nouveaux partenaires de données et de discuter des critères pour devenir un partenaire de données 211Ontario.ca.</li></ul>	<p><i>Les partenaires en partage de données actuels et potentiels, qui maintiennent une base de données ou un répertoire des organismes et services communautaires en français.</i></p>

## Calendrier

Onze consultations ont été organisées auprès de représentants de la communauté francophone de novembre 2006 à avril 2007.

Région	Date	Lieu	Consultations bilingues	Consultations francophones
Centre-Est	23 janv.	Penetanguishene		X
Centre-Ouest	13 déc.	Waterloo	X	
Hamilton-Niagara	19 déc.	St.Catharines		X
Est	14-15 nov.	Ottawa	X	
	28 mars	Cornwall		X
Nord-Est	11 avril	North Bay, Sudbury, Timmins, Hearst, New Liskeard		X
Nord-Ouest	31 mars	Thunder Bay		X
	22-23 nov.	Sault Ste. Marie	X	
Sud-Est	29 mars	Kingston		X
Sud-Ouest	12 avril	London		X
Toronto	25 janv.	Toronto		X

Tout comme la première phase de consultations, les régions du nord de l'Ontario ont représenté un défi, de par les distances entre les communautés. Pour le Nord-Est, une vidéoconférence a été organisée avec l'aide du *Réseau de santé francophone du Nord de l'Ontario*. Malgré les limitations de ce format, cette consultation a pu rassembler des participants de nombreuses localités, ce qui n'aurait pu être possible avec les contraintes du projet 211Ontario.ca. S'il était un problème significatif, c'est le fait que les participants vivaient une réalité trop différente les uns des autres pour pouvoir englober l'information au sein d'une unique région, et établir des constatations fondées. Le développement de partenariat étant aussi un facteur essentiel pour le maintien à long terme de 211Ontario.ca, la vidéoconférence se révèle un choix moins propice dans l'établissement de relations durables.

## Organismes participants

ABC Communautaire – Péninsule du Niagara

Association canadienne-française de l'Ontario - London-Sarnia

Association canadienne-française de l'Ontario - Kirkland Lake

Association canadienne-française de l'Ontario - Mille-Îles, Centre francophone de ressources à l'emploi

Association canadienne-française de l'Ontario - Niagara

Association canadienne-française de l'Ontario - Nipissing

Association canadienne-française de l'Ontario - Ottawa

Association canadienne-française de l'Ontario - Régionale Hamilton, Centre de ressources à l'emploi francophone

Association canadienne-française de l'Ontario - Sudbury

Association canadienne-française de l'Ontario -Témiskaming

Alliance de la francophonie de Timmins

Alpha-Huronie

Alpha-Toronto

Assemblée de la francophonie de l'Ontario

Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Auberge francophone

Barrie Public Library

Bibliothèque municipale de Timmins

Caisse populaire de Cornwall

Carrefour Options+,

Centre alpha-culturel de Sudbury

Centre culturel de Cornwall

Centre culturel de GÉraldton

Centre culturel Frontenac

Centre culturel La Ronde

Centre d'accès aux soins communautaires d'Algoma

Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa

Centre d'accès aux soins communautaires Nord-Est

Centre d'information communautaire d'Ottawa  
Centre de détresse d'Ottawa  
Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville  
Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland  
Centre de ressources en emploi de Windsor  
Centre de ressources pour les familles des militaires de Kingston  
Centre de ressources pour les familles des militaires de Trenton  
Centre de santé communautaire de l'Estrie  
Centre de services Guigues  
Centre de toxicomanie et de santé mentale  
Centre d'éducation et de formation de l'Est ontarien  
Centre des femmes francophones du nord-ouest de l'Ontario  
Centre provincial d'excellence au CHEO en santé mentale des enfants et ados  
Centre francophone de Sault-Ste-Marie  
Centre francophone de Toronto  
Centre Passerelle  
Centre psychosocial pour enfants et familles d'Ottawa  
Centre Victoria pour femmes  
City of Sault-Ste-Marie, Social Services Department  
Clé à Mots-Lettres (La)  
Clé d'la Baie (La)  
Club 2000 Niagara  
Club Alouette de London  
Club Canadien Français de GÉraldton  
Club de l'âge d'or de Napanee  
Coin des petits (Le), Centre de la petite enfance  
Collège Boréal (Régions du Niagara, de Simcoe, du Nord-Est)  
Commissariat aux langues officielles  
Conseil de coopération de l'Ontario  
Conseil de planification sociale de Sudbury  
Conseil du nouvel Ontario  
Conseil économique et social d'Ottawa-Carlton, Région de l'Est

Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud  
Conseil scolaire de district des écoles catholiques du Sud-Ouest  
Contact Niagara  
Coordination des services pour personnes ayant une déficience intellectuelle  
Entreprise Niagara  
Fednor - Industrie Canada  
Frontenac Community Mental Health Services  
Greater Niagara Information Centre  
Guichet pour francophones (Le)  
Horizons Renaissance Inc.  
Information Windsor  
Institut franco-ontarien, Université Laurentienne  
Joie de Vivre à Geraldton (La)  
Keys Employment Services  
Madame Vanier Children's Service  
Maison d'amitié  
Maison Interlude House  
MCF, entreprise d'entraînement de Kingston  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Services de santé en français  
Ministère des services sociaux et communautaires / Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse  
Mouvement d'implication francophone d'Orléans  
Niagara Region Public Health Department  
Oasis centre des femmes  
Ontario Office Works Inc.  
Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur à Cornwall  
Réseau de développement économique et d'employabilité Ontario (Régions du Centre-Sud-Ouest, du Nord)  
Regroupement des intervenantes et intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario  
Réseau d'intégration des services de santé de Champlain  
Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario

Ribambelle (La), Centre préscolaire francophone de London  
Santé publique Ottawa  
Service familial catholique d'Ottawa-Carlton  
Services à l'enfance Andrew Fleck, Information sur la garde des petits  
Services à l'enfance et à la famille de Timmins et du district  
Services à l'enfance Grandir ensemble  
Services communautaires de Lakeshore  
Société d'aide au développement des collectivités de Simcoe Nord  
Société franco-ontarienne d'histoire et de généalogie, Régionale St-Laurent Inc.  
Thehealthline.ca  
Trillys Communications  
Ville d'Ottawa, division des services en français  
Ville de Kingston  
Volunteer & Information Kingston  
Volunteer & Information Quintesituation actuelle

# Situation Actuelle

## Résultats de l'enquête en ligne

En préparation des ateliers de la consultation, les participants ont été invités à remplir une courte enquête en ligne sur leurs besoins et pratiques en recherche d'information sur les services à la personne. Plus de 50 personnes ont répondu à l'enquête.

SUJETS LES PLUS POPULAIRES	
Services communautaires généraux	59%
Services de santé	39%
Services d'emploi, d'éducation et de formation	37%

  

DÉFIS	
Ne trouve pas l'information assez vite	55%
L'information disponible est périmée ou erronée	45%
L'information ou le service n'existe pas	42%

  

SOURCES D'INFORMATION	
Moteurs de recherche sur Internet	68%
Annuaire téléphonique et sites Internet	63%

  

ACCÈS À INTERNET	
Internet à haut débit	83%
Internet sur le lieu de travail	92%

  

OPINION	
<b>D'accord:</b> l'accès à un répertoire en version papier est important ou très important dans le cadre de mon travail.	62%
<b>D'accord:</b> un répertoire en ligne pourrait rendre mon travail plus facile ou beaucoup plus facile.	93%

## Sources d'information

Les sources d'informations privilégiées diffèrent selon les régions, mais certains canaux sont largement utilisés dans la province.

**Réseautage** : Le bouche-à-oreille se distingue comme la première source d'information dans la communauté. C'est de cette manière que les professionnels comme les particuliers prennent connaissance de l'existence des services en français et surtout que sont véhiculées les informations relatives à la qualité de ces services. Les écoles francophones sont notamment un des lieux où le réseautage et le partage informel d'information sont les plus actifs.

**Répertoires** : Les répertoires existants sont la deuxième source d'information, en particulier les répertoires « maisons », c'est-à-dire développés par les utilisateurs eux-mêmes, et le bottin téléphonique. Les répertoires externes sont le plus souvent anglophones car les organismes francophones ne bénéficient pas des ressources humaines et financières nécessaires pour maintenir leur propre outil. De fait, leur information sur les services en français est souvent désuète et ne permet pas de répondre adéquatement aux besoins de la population.

**Internet** : De plus en plus d'organismes ont maintenant un site web et c'est par cet intermédiaire que les utilisateurs vont chercher l'information. Le moteur de recherche *Google* est aussi largement cité comme outil de recherche en ligne.

On constate comme autres sources d'information :

- Les organismes communautaires francophones (associations canadiennes-françaises de l'Ontario, centres culturels, alliances francophones) et anglophones (centres de santé communautaire, centres de santé mentale).
- Les services de renseignement ou d'aiguillage par téléphone (le 211 là où le service existe et le 411)
- Les réseaux de santé en français<sup>2</sup>
- Les centres d'information communautaire membres d'InformOntario<sup>3</sup> et partenaires de 211Ontario.ca
- Les autres institutions francophones (Collège Boréal, les conseils scolaires, les paroisses)

---

<sup>2</sup> Il existe quatre réseaux en Ontario. Plus d'information sur <http://www.forumsante.ca>

<sup>3</sup> Association des centres d'information communautaire en Ontario : <http://www.informontario.on.ca>

- Les médias francophones (journaux locaux, radios communautaires)
- Les organismes gouvernementaux
- Les autres types d'agences locales (bibliothèques, chambres de commerce)

## Information recherchée

Le détail ci-dessous présente les types d'information les plus souvent recherchés.

PREMIÈRE PRIORITÉ	DEUXIÈME PRIORITÉ
<b>Besoins primaires</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Logement et refuges</li> </ul>	Aide financière et aide sociale pour les familles à faible revenu
	Aide au paiement des factures
	Alimentation
	Transport
<b>Information temporaire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liste d'attente des médecins</li> </ul>	Fermeture des routes
	Programmes et événements culturels
<b>Justice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services d'aide juridique</li> </ul>	Services correctionnels et cours de justice
<b>Loisirs</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clubs sociaux</li> </ul>	Services récréatifs
	Services sportifs
<b>Nouveaux arrivants en Ontario</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Immigrants au Canada</li> </ul>	Canadiens-français
	Familles de militaires
	Réfugiés

PREMIÈRE PRIORITÉ	DEUXIÈME PRIORITÉ
<b>Services commerciaux</b>	
▪ Services financiers	Agences immobilières
<b>Services d'éducation</b>	
▪ Écoles francophones	Services d'alphabétisation, cours de langue et programmes de retour à l'école (éducation permanente)
<b>Services d'emploi</b>	
▪ Services d'apprentissage	Information sur le marché du travail
▪ Services de recherche d'emploi	Listes des employeurs à la recherche de personnel francophone
<b>Services à l'enfance et à la jeunesse</b>	
▪ Garderies francophones	Services pour familles anglophones qui souhaitent donner une éducation en français à leurs enfants
	Services de gardiennage
<b>Services de santé</b>	
▪ Services de santé en général (unanimentement demandé par tous les participants)	Services liés au handicap et associations de malades
▪ Services de santé mentale et professionnels de la santé francophones	
<b>Services sociaux</b>	
	Prévention de la violence
	Services aux familles
<b>Autre</b>	
▪ Services gouvernementaux	Information touristique
▪ Services pour les aînés	Médias francophones
▪ Services pour les femmes	Services d'interprétation

**À noter :** Souvent, la frontière est mal définie entre les besoins en information sur les services en français et les besoins de services en français tout court. Souvent, la première réaction aura été « Il n'y a pas de services en français, mais nous avons besoin de services dans ces domaines. »

Les besoins d'information varient selon les régions consultées.

- Les participants de la région d'Ottawa sont plus sensibilisés par les services répondant aux besoins primaires tels que le logement ou l'aide financière.
- Les régions de Toronto, Cornwall et Kingston le sont également avec en plus, les services répondant aux besoins des nouveaux arrivants.
- Les participants de Thunder Bay relèvent des besoins dans les domaines de prévention de la violence, les services de counseling pour les enfants et la famille et les services de justice.

Les services de santé, les services sociaux et les services financiers ont été identifiés comme hautement prioritaires parmi les services en français. Il est nécessaire de pouvoir s'exprimer en français pour se faire comprendre en cas de crise ou d'urgence, et pour être en mesure de faire des choix éclairés.

Les écoles françaises et les services pour la petite enfance représentent un besoin très important car elles jouent deux rôles particulièrement essentiels :

- l'apprentissage et la confirmation du français en tant que langue maternelle ;
- un lien social pour les familles francophones qui établissent des contacts et prennent connaissances des autres services en français disponibles dans leur communauté.

# Difficultés et manques

## Accessibilité

La barrière linguistique touche plus précisément les publics les plus vulnérables qui ignorent souvent quels services sont disponibles, et sont moins enclins à revendiquer un service en français.

Parmi les domaines pour lesquels il est le plus difficile de trouver de l'information, on a recensé en priorité les services d'emploi, d'éducation et de formation, juridiques, pour la jeunesse, dans les zones rurales et pour les nouveaux arrivants. Malgré l'existence des centres d'accès aux soins communautaires et des autres fournisseurs de services locaux et régionaux qui répertorient les services à la personne, les services de santé et les centres communautaires sont extrêmement difficiles à trouver, de même que l'information sur les professionnels francophones du secteur de la santé. L'information éphémère spécifique, telle que les listes d'attente des médecins n'est pas disponible. Lorsqu'elle est accessible, les renseignements sont souvent déjà désuets : la diffusion de l'information peut prendre plusieurs jours, si bien que lorsque les personnes la reçoivent, il est déjà trop tard.

Les services commerciaux offerts en français – notamment les services financiers et immobiliers – sont également une catégorie souffrant d'un manque d'information. Une bonne compréhension dans la délivrance de ces services est essentielle pour les consommateurs, et représente un sujet de préoccupation direct et distinct.

Malgré le peu de services disponibles, les organismes peinent à en faire la promotion et la barrière linguistique interdit les activités d'extension entre les fournisseurs de service francophones et anglophones. La plupart des organismes, parmi les plus larges et les plus importants, sont anglophones ; aussi, quand ils n'ont pas conscience des services disponibles aux francophones, leur connaissance limitée affecte directement la clientèle qui pourrait bénéficier de services en français.

Quand les nouveaux arrivants francophones – qu'ils viennent de l'étranger, du Québec, ou d'une autre région de l'Ontario – se renseignent sur les services communautaires, ils ne sont pas systématiquement avisés que des possibilités de service en français ou des agences francophones peuvent les aider, tant ceux-ci sont noyés dans la multitude de services en anglais. Les nouveaux arrivants obtiennent l'information sur les services en français par le bouche-à-oreille, plutôt que par un aiguillage professionnel.

## Connaissance de la communauté

Hormis les professionnels, les francophones sont assez peu conscients que des services sont offerts en français dans leur communauté. Difficile dans ces conditions d'effectuer des recherches d'information sur des services dont on ignore jusqu'à l'existence. Qu'il s'agisse d'agences francophones ou bilingues, les services en français manquent cruellement de visibilité.

**Organismes francophones :** On a identifié le manque de financement comme facteur déterminant dans le manque de promotion des services offerts par les agences francophones. Les organismes sont responsables de la promotion de leurs services, mais cela nécessite des ressources dévouées à cet effet, dont les organismes ont grandement besoin ne serait-ce que pour la préparation du service. Face à ce choix difficile, c'est souvent les efforts de promotion et d'extension qui cèdent.

**Organismes bilingues :** Ce sont les mêmes raisons qui prévalent dans les agences bilingues, avec les conséquences que l'on connaît : si le service en français n'est pas utilisé, la programmation bilingue et le personnel francophone ne sont pas reconduits.

**Organismes anglophones :** Le manque de communication sur la disponibilité des professionnels bilingues qui travaillent dans les organismes anglophones limite également l'utilisation des ressources disponibles. Non seulement la capacité linguistique du professionnel est sous-utilisée, mais il arrive souvent qu'un client francophone, parce qu'il ne s'attend pas à être servi en français, se trouve à discuter en anglais avec une personne bilingue.

Des services en français de grande qualité sont disponibles ; cependant, les fournisseurs d'information n'en font pas écho. Les participants ont régulièrement souligné que la communauté non francophone n'a pas conscience des services offerts en français<sup>4</sup>. Les francophones vivent cette situation comme un véritable manque de reconnaissance, ce qui empêche le développement de partenariat et l'interopérabilité des systèmes.

---

4 Lors des consultations initiales, il semblait qu'il n'y avait pas de francophones dans une région, bien que cette région soit désignée bilingue, et que les francophones ont été représentés par un nombre honorable de participants à la consultation en français.

## Limites

De nombreux sites Internet provinciaux ne proposent de la documentation qu'en anglais ou de la documentation en français incomplète. Les participants ont identifié un besoin d'information sur l'étendue des services offerts en français, les objectifs étant des descriptions claires et justes sur la disponibilité et la capacité du service en français par un organisme.

Certains professionnels ont souligné que toutes les personnes qui font appel à leur service n'ont pas nécessairement d'accès à Internet. Ils ont pour cela suggéré de mettre à disposition des bornes Internet dans les lieux publics (centres commerciaux, centres récréatifs).

## Qualité de l'information

De nombreux répertoires des services en français et bilingues ont été développés par le passé. Les associations canadiennes-françaises de l'Ontario (ACFO) et les centres culturels francophones détiennent tous des listes et répertoires des services en français dans leur région. Il existe également d'autres répertoires édités par des agences bilingues dont se sert la communauté francophone. Malgré toutes les ressources existantes pour les francophones, les consultations ont démontré un manque d'information utile et de qualité. Les lacunes couramment relevées sont : une information périmée, incomplète, inexacte, et dont le niveau de français n'est pas toujours à la hauteur des attentes.

**Il n'existe pas, à ce jour, de répertoire de ressources crédible et actualisé répondant aux besoins des franco-ontariens.** Maintenir ces outils et effectuer des mises à jour régulières demandent beaucoup d'effort, de temps, d'implication de la part du personnel et surtout un investissement financier durable. Les coûts élevés de développement, de maintenance et d'édition d'une base de données de ressources l'ont emporté sur les meilleurs efforts ; d'autant plus que les fournisseurs de services francophones font face aux manques permanents de ressources, avec pour conséquence l'interruption des services.

**Le plus grand défi posé par la création et le maintien d'un répertoire de ressources est la classification des organismes et des services bilingues.** C'est l'information la plus essentielle qui est la plus difficile à établir :

- la réalité du service en français ;
- le niveau de qualité du service ;
- si un service professionnel est offert à l'intention des francophones, de manière régulière et continue, et intégralement en français.

## Qualité des services

**Les consultations ont relevé systématiquement le besoin de clarifier ce qui constitue un service en français.** De nombreux organismes communiquent sur leur offre de services en français pour enjoliver leur image de marque mais la réalité peut se révéler différente. Par exemple, le service en question se traduit par un site Internet, des brochures en français, au mieux un réceptionniste francophone qui pourra fournir de l'information de base (bien que celui-ci peut ne pas être remplacé en cas de maladie, de congé ou pendant les pauses). Quand la qualité du français n'est pas au rendez-vous, les clients abandonnent et un manque de confiance s'installe. En conséquence, ils se tourneront vers des services en anglais.

## Normes linguistiques

On déplore souvent – notamment dans les sites Internet gouvernementaux – un niveau de français bien trop complexe pour le commun des usagers. À l'inverse, dans le cas des services non gouvernementaux et commerciaux, on se heurte à des traductions approximatives, de mauvaise qualité, qui montrent la nécessité de recourir à un rédacteur francophone avec des compétences linguistiques permettant de développer du contenu approprié.

## Insuffisance des services

Bien que l'objectif des consultations visait à recueillir les expériences sur la recherche d'information, il était important pour les participants d'expliquer que le vrai problème est le manque de services en français authentiques et de qualité.

Quand nous avons posé aux participants les questions:

*Quels sont les services pour lesquels la communauté exprime un besoin d'information ? [et]*

*Quelles sont les difficultés rencontrées quand on cherche de telles informations ?*

La réponse fût souvent:

*Il y a peu de services en français. [ou]*

*Il n'y a pas de services en français.*

# Exigences

## Navigation

**Recommandation:** Les utilisateurs devraient être capable de permuter d'une page en français vers son équivalent en anglais directement, et vice-versa (par ex. sites web du gouvernement fédéral).

La navigabilité, des rubriques clairement identifiées et bien organisées, ainsi que des renseignements faciles à comprendre constituent les éléments majeurs d'un site intuitif.

## Qualité du langage

**Recommandation :** Il ne saurait exister de bon répertoire des services en français sans une qualité irréprochable de l'orthographe et de la grammaire, ainsi que l'utilisation du langage clair.

### *Pratiques rédactionnelles et éditoriales*

Des pratiques rédactionnelles et éditoriales établies doivent être utilisées pour l'information en français de la même manière qu'elles sont appliquées à l'information en anglais.

### **Utilisation optimale**

- La personne qui développe et maintient du contenu ou des dossiers doit avoir le français pour langue maternelle et des compétences avancées en rédaction (ce qui correspond aux mêmes exigences de la part des rédacteurs anglophones).
- Le rédacteur francophone gère l'intégralité des dossiers en français.

### **Utilisation tolérée**

- Des rédacteurs francophones effectuent des recherches, révisent, corrigent et mettent à jour les dossiers.

### *Traduction*

Les logiciels de traduction automatique et la traduction en général doivent être utilisés avec prudence. Les dossiers français doivent être le reflet la culture franco-ontarienne et exprimer le service tel qu'il est offert, non pas être une pâle copie mal traduite des dossiers anglais équivalents.

## *Langage clair*

Généralement, les participants soulignent la nécessité d'adopter un langage clair, que ce soit pour les pages générales du site, la description des dossiers, ou les noms de catégories utilisés. Le niveau du français utilisé doit pouvoir être compris par les utilisateurs ayant un faible niveau d'éducation. Le niveau 3 d'alphabétisme<sup>5</sup> est recommandé.

## Critères des services

L'identification des organismes qui offrent des services en français dans un système de dossiers bilingues ne garantit ni la qualité ni l'étendue des services offerts en français. Quand un organisme déclare offrir des services en français et que la réalité s'avère différente, cela peut engendrer une certaine frustration chez l'utilisateur, et surtout beaucoup de méfiance à l'égard des organismes qui ne sont pas actifs au sein de la communauté francophone.

*Les participants ont rapporté un scénario courant:* un organisme, dont le mandat n'a pas vocation à offrir des services dans les deux langues officielles, embauche par hasard un employé bilingue. Mais aussitôt qu'il quitte l'agence, le service en français n'est plus assuré

Il est important que les rédacteurs ne considèrent pas des critères tels qu'un réceptionniste bilingue, des brochures et un site web en français ou des services d'interprétation à la demande, comme constituant un service en français. Par exemple, une personne à la recherche d'un psychologue sera frustrée de voir ce service catégorisé comme francophone parce que le réceptionniste parle français. Cette information est bénéfique et mérite d'être mentionnée ; toutefois, l'étendue du service doit être reflétée de manière adéquate.

**Recommandation :** Les participants conseillent fortement d'établir d'emblée des critères de différenciation entre « organisme bilingue » et « service bilingue », et de préciser la distinction de manière claire dans le contenu d'information

---

<sup>5</sup> *Quels sont les niveaux d'alphabétisme ?* Fiches réalisées par la Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario – <http://www.coalition.on.ca>

ORGANISME BILINGUE	SERVICE EN FRANÇAIS OU BILINGUE
L'organisme a le mandat d'offrir des services dans les deux langues officielles.	Le service est mandaté en français ou dans les deux langues officielles.
Il y a une continuité du service en français à travers l'organisme.	Il y a une continuité du service en français dans la zone du programme, y compris dans la documentation et les fonctions d'administration.
Le bilinguisme est partie intégrante de l'organisme, y compris à tous les niveaux de services fournis par l'organisation.	Le bilinguisme est partie intégrante à travers la zone de programme.
Un service bilingue est offert à travers l'organisme et est disponible durant les heures d'ouverture.	Le service est offert en français de manière régulière.

Ces éléments doivent être pondérés en regard de la taille de l'organisme, du nombre, de la disponibilité et du rôle du personnel francophone. Tout élément francophone disponible dans un organisme est reconnu comme un atout pour les utilisateurs qui souhaitent connaître l'existence et l'exploiter.

La notion d'évaluation des services a été citée à maintes reprises lors des consultations :

### *Suggestions*

- attribution d'une note ;
- établissement d'un système d'étoiles (une étoile représentant un service médiocre ou minimal et cinq étoiles un service résolument francophone) ;
- pourcentage du service francophone ;
- description du niveau de service (accueil, brochure, services d'interprétation, etc.).

Le Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario<sup>6</sup> (RFSNO) a établi un système d'évaluation des services de santé référencés dans son répertoire. Quatre niveaux de services, allant de « Faible » à « Adapté » permettent aux utilisateurs de faire un choix en connaissance de cause. Mais ils mettent en garde qu'un tel détail d'information demande une mise à jour quasi permanente, au minimum tous les 3-4 mois, justement parce que la majorité des agences n'ont pas pour mandat d'offrir des services en français et sont tributaires des employés qui, par hasard, parlent français.

Cependant, ce type de classification doit être manipulé avec prudence. L'utilisation d'un système d'évaluation implique une notation subjective. Cette pratique a déjà donné lieu à des controverses par le passé. La mission d'un répertoire d'information et d'aiguillage est de fournir des renseignements sur les services en français disponibles, non de porter un jugement sur l'engagement et la capacité générale d'un organisme à fonctionner comme une entité bilingue.

## Personnel

**Recommandation** : Pour les services qui sont annoncés bilingues, la majorité s'accorde pour que soient indiqués le nom de la personne contact francophone ou titulaire du poste désigné francophone, ainsi que ses coordonnées.

Il est important d'éviter la situation où un francophone est accueilli en anglais, puis transféré (parfois plusieurs fois) avant d'être mis en contact avec quelqu'un parlant français, ou tout simplement confronté à un répondeur téléphonique avec un message en français. Ainsi, il serait souhaitable d'indiquer les horaires à laquelle cette personne est disponible, ou plus généralement les heures d'ouverture des services en français.

## Paramètres des dossiers

Lors des consultations, les participants ont pu voir des exemples de dossiers présentement disponibles dans la base de données d'information et d'aiguillage, représentant l'état actuel du contenu des dossiers : coordonnées, noms des contacts et gestionnaires, description détaillée, localisation, horaires, accessibilité, admissibilité, etc.

**Recommandation** : Le contenu actuel devrait être complété par les renseignements supplémentaires suivants :

- une évaluation du niveau de service en français (voir Critères des services ci-dessus) ;
- le logo de l'organisme pour faciliter l'identification immédiate ;
- un lien vers une carte géographique (du type *Google map*) ;

---

<sup>6</sup> <http://santenordontario.ca>

- un contact francophone alternatif en cas d'absence du contact principal ;
- la liste d'attente pour les services de santé ;
- la liste des sujets spécifiques décrivant le service, avec des hyperliens vers des sujets similaires.

### *Fiabilité de l'information*

Parmi les caractéristiques des dossiers, la date de dernière modification et la source d'information sont les critères les plus cités pour déterminer la fiabilité d'un dossier. Ceux-ci constituent une légitimité et valident si l'information est fiable ou doit être utilisée avec prudence<sup>7</sup>.

On a demandé aux participants s'ils préfèrent des dossiers français pour les services en français et des dossiers anglais pour les services en anglais ou des dossiers bilingues pour tous les services.

### *Suggestion*

Devant les difficultés que peuvent représenter l'évaluation des services, il a été suggéré d'effectuer un pointage du degré de fiabilité de l'information.

## **Format des dossiers**

Les opinions sont partagées sur cette question. Les adeptes des dossiers unilingues estiment que des dossiers bilingues peuvent induire en erreur. Par exemple, la possibilité de lire en français le dossier d'un organisme qui n'offre pas ses services en français laissera penser le contraire. En identifiant clairement la langue du service par la langue du dossier, l'utilisateur sera mieux à même d'identifier les services en français qu'il recherche.

**Recommandation** : La majorité des participants se positionne en faveur des dossiers bilingues ; cependant, tous approuvent que si les dossiers sont bilingues, la langue de service doit être indiquée très clairement. Par exemple, le dossier français d'un service en anglais doit mentionner « Ce service n'est pas offert en français. ». Ce commentaire devrait être mis en valeur pour éviter une lecture inutile.

Très souvent, on a donné l'idée « d'identifier » les services offerts en français par une icône significative, comme le drapeau franco-ontarien.

---

<sup>7</sup> À l'inverse, un participant a relevé que la date du jour affichée sur un dossier serait suspect ; en effet, on pourrait craindre une manœuvre consistant à faire apparaître la date du jour de manière automatique.

### *Avantages des dossiers bilingues*

- Les francophones, qui ne sont pas desservies par des services en français, peuvent rechercher et consulter dans leur langue maternelle, la description de services offerts dans d'autres langues.
- Les professionnels qui ne parlent pas le français peuvent renseigner leur clientèle francophone sur les services en français à leur disposition.
- Les individus anglophones peuvent rechercher des services offerts en français pour des membres de leur famille, des amis ou des collègues.
- Les conseillers en information et aiguillage peuvent fournir des renseignements précis et cohérents en français sur des services offerts en anglais.

### Politique d'inclusion

**Recommandation** : La politique d'inclusion devrait être disponible sur le site Internet de manière claire.

L'actuelle politique d'inclusion répond aux normes de l'Alliance of Information & Referral Systems<sup>8</sup> (AIRS) et peut être consulté sur le site 211Ontario.ca<sup>9</sup>.

### *Suggestions*

**Validation** : Les participants insistent sur l'importance d'une validation et d'une décision éditoriale fondée sur des recherches portant sur : les statuts de la société (mandat, mission et vision), les lettres patentes, les rapports annuels et les états financiers.

**Financement gouvernemental** : Certains participants considèrent que des financements provenant du gouvernement sont une condition sine qua non pour l'inclusion d'un fournisseur de services en français ; toutefois, ceci est contredit par l'argument que de petits organismes francophones, qui fournissent des services inestimables, ne reçoivent pas de telles subventions. Il est relevé que les financements du gouvernement devraient être considérés comme un critère d'inclusion, bien que des recherches additionnelles puissent reconnaître des organismes comme étant d'authentiques pourvoyeurs de services bilingues ou de langue française.

**Comité(s) de révision** : En soutien du travail éditorial en français, des experts issus de divers champs de compétences pourraient participer au sein d'un comité de révision, ayant autorité pour étudier les demandes d'enregistrement, valider les inclusions, et confirmer un an après.

---

8 <http://www.airs.org>

9 [http://www.211ontario.ca/terms\\_of\\_use\\_fr.htm#4](http://www.211ontario.ca/terms_of_use_fr.htm#4)

**Recommandation** : Le processus de vérification est déterminant pour assurer la qualité des informations contenues dans le répertoire. Il est essentiel de communiquer directement avec les agences et d'effectuer un contre examen des données fournies. Des entretiens téléphoniques sont une attente minimum.

### *Suggestion*

Des visites sur places, anonymes ou officielles, ainsi que des entretiens téléphoniques seraient la meilleure manière de s'assurer que du personnel francophone est disponible et d'identifier les services que ceux-ci procurent.

## L'implication des organismes référencés

**Recommandation** : Les organismes référencés doivent être responsables de leur information, et se doivent de vérifier et valider leur dossier<sup>10</sup>.

Les organismes dont les services sont affichés dans le répertoire doivent être partie intégrante du processus à différents niveaux, et doivent être avisés du référencement de leur service dans le répertoire.

Pour maintenir leur enregistrement, les organismes devraient :

- garantir l'exactitude des informations qu'ils fournissent ;
- vérifier leur information en ligne ; et
- contacter le coordonnateur de la base de données de l'Ontario quand des modifications doivent être apportées (adresse, téléphone, mise à jour sur le programme ou le service).

### *Processus de mise à jour*

**Recommandation** : Maintenir la politique de mise à jour de la base de données provinciale actuelle, qui consiste en une révision complète du dossier en consultation avec une autorité représentative de l'organisme, au moins une fois par an<sup>11</sup>.

---

10 Il est recommandé d'afficher une clause de non responsabilité de la part de 211Ontario.ca sur l'exactitude des renseignements.

11 Pour certains, en regard du type d'information et de la situation d'un organisme sur le terrain, la mise à jour des dossiers devrait avoir lieu deux fois par an, voir tous les trois ou quatre mois.

## Dimension francophone

**Recommandation** : Les participants attendent un traitement égal entre le portail anglais et le portail français. En revanche, le site web français ne doit pas être une traduction du site anglais, mais une ressource à part entière, représentative de la communauté.

Les deux sites doivent être complémentaires. Les procédures de modification du site nécessitent un alignement et un engagement de la politique éditorial en français. Le projet 211Ontario.ca doit voir le lancement des deux versions des sites en anglais et en français de manière simultanée – une mention « *French coming soon* » ruinerait les intentions les plus honorables.

### *Implication des partenaires*

**Recommandation** : *On attend d'un répertoire des services en français (ou même d'un répertoire en français des services) qu'il soit géré par des francophones.*

Un répertoire d'ampleur provinciale est très ambitieux et son succès dépendra de la crédibilité. Les critères de crédibilité sont :

- une information gérée au niveau local, par des organismes et des personnes familières avec le secteur communautaire de leur région (la dynamique régionale est un élément essentiel) ; et
- des services bilingues ou en français reflétés de manière précise dans le dossier de base de données.

## Implication de la communauté

**Recommandation** : Des contacts fréquents et directs avec les personnes et les organismes est perçu comme un élément déterminant du succès d'un tel répertoire. Il faut donc donner aux utilisateurs les moyens d'établir cette relation.

La crédibilité s'acquiert en impliquant les utilisateurs, qu'ils soient professionnels ou non. Dans cette mesure, les consultations communautaires ont été une excellente première étape et ont constitué un gage de crédibilité pour certains participants, compte tenu du fait qu'elles ont été menées par des francophones. Cet aspect a grandement contribué à établir de nouvelles relations et instaurer un rapport de confiance.

### *Suggestion*

Il est important de donner au public la possibilité de partager leurs suggestions, critiques et autres commentaires. Durant les premiers mois après le lancement du site, il est conseillé de mettre en place un système d'enquête qui permettra de juger de la satisfaction des utilisateurs, d'identifier les points à corriger, et d'appliquer ces corrections. Les participants soutiennent également l'idée d'une importante phase de test (prélancement). Nombre d'entre eux ont manifesté leur intérêt pour aider dans cette phase.

### *Activités de rétroaction*

**Recommandation** : Un système de suivi actif est essentiel pour cultiver la confiance des utilisateurs.

Qu'il porte sur les mises à jour des dossiers, sur l'organisation générale du site web ou tout autre point, on attend du suivi qu'il soit :

- personnalisé (pas de message automatique) ;
- actif et rapide (pas de message laissé sans réponse ni de rétroaction tardive) ; et
- dans la même langue que celle employée par l'utilisateur.

La capacité de 211Ontario.ca à anticiper et combler les besoins et attentes des utilisateurs sera importante dans l'acceptation de ceux-ci.

## Options de recherche

<b>Options de recherche recommandées</b>
<b>CATÉGORIES DE SERVICE</b>
Recherche par catégorie permettant de sélectionner des sous-catégories sur plusieurs niveaux
Affichage des catégories associées pour indiquer les services similaires
<b>POPULATIONS CIBLES</b>
<b>LIEUX GÉOGRAPHIQUES</b>
Minis portails régionaux donnant accès aux sites partenaires, en cliquant sur une carte de l'Ontario
Recherche par districts électoraux ou par divisions telles qu'utilisées par les programmes existants, comme les centres de la petite enfance
Recherche par cartes régionales des programmes ou des ministères (missions locales, centres d'accès aux soins communautaires, réseaux locaux d'intégration des services de santé)
Recherche par code postal (nota : cette option peut nécessiter des recherches combinées pour couvrir le territoire recherché)
<b>MOTS CLÉS</b>
Nom de l'organisme
Acronymes ou formes alternatives du nom (par ex. ACFO, association francophone, association canadienne, association Ontario pour Association-canadienne française de l'Ontario)
Professions
Sujets et régions
<b>SPÉCIFICITÉS FRANCOPHONES</b>
Accès à une catégorie spécifique « Services en français » ou « Organismes francophones »
Portail dédié aux services en français
Option permettant de prioriser ou de trier les résultats pour les services offerts en français (dans le cas des dossiers bilingues)

## *Suggestion*

En complément des fonctions de recherche identifiées par les participants, des options de recherche alternatives peuvent être proposées au cas où la recherche ne produit aucun résultat (mots clés connexes par exemple) ou une sélection de services similaires ou proches géographiquement.

## *Promotion et relations communautaires*

On constate que certains canaux de communication sont plus ou moins utilisés selon les régions. Par exemple, le courriel à faire circuler dans les réseaux semble être beaucoup utilisé dans le Sud-Est, alors que les organismes francophones et les paroisses sont cités plus volontiers dans le nord de la province. Les trois grands aspects à prendre en compte pour la promotion seront l'utilisation des médias, d'Internet et la communication à travers les organismes. On a relevé également les supports d'information qui fonctionnent, ainsi que des stratégies propres au public concerné.

**Médias :** À travers l'Ontario, les participants ont cité les différents médias comme passage incontournable pour faire la publicité du répertoire, c'est-à-dire la presse locale et régionale (y compris les journaux gratuits), la radio et la télévision. Les journaux et radios communautaires francophones sont très populaires ; toutefois, beaucoup de participants ont souligné que la promotion à destination des francophones devait passer par les médias anglophones. On cite deux raisons pour cela : il s'agit d'une part d'atteindre le public qui n'est pas consommateur de médias francophones ou qui n'y a pas accès, et d'autre part, cette promotion vise aussi à sensibiliser les anglophones sur l'existence de services en français. Il est nécessaire que le message soit bilingue pour interpeller efficacement les deux communautés.

**Contact individuel :** Les activités d'extension comme les rencontres communautaires et les foires d'information sont des moyens efficaces de communiquer sur le portail. Les partenaires sont encouragés à participer à de telles activités.

**Bouche-à-oreille:** Tous les organismes qui sont référencés dans la base de données devraient être contactés, recevoir de l'information sur le portail, et être encouragés à diffuser l'information.

**Réseaux de diffusion primaires :** Les écoles françaises sont déjà largement citées comme lieu de promotion majeur (y compris les collèges et universités comme le Collège Boréal) ; les organismes francophones (particulièrement les ACFO) ; les centres de ressources en emploi (par ex. les organismes offrant le programme Connexion Emploi) ; les bibliothèques ; les centres de santé communautaires et les hôpitaux ; les garderies et les centres de la petite enfance.

**Réseaux de diffusion secondaires :** D'autres points de diffusion potentiels ont été cités, incluant les municipalités, les paroisses, les bureaux gouvernementaux, les chambres de commerce, les offices du tourisme, les aéroports, les bureaux d'immigration à l'étranger, les institutions financières, les centres d'achat. Même si la majorité de ces lieux ne proposent pas de services en français, ils sont néanmoins fréquentés par des francophones.

**Internet :** Internet offre différentes manières de faire connaître le portail 211Ontario.ca. Puisque la recherche sur des moteurs comme Google est une option très répandue, il est conseillé de faire en sorte qu'une recherche avec les mots-clés *services en français*, *Ontario* et/ou *répertoire* aboutisse à des résultats où 211Ontario.ca apparaît dans les trois premières positions. Il sera également judicieux de demander aux agences de mettre des liens vers le portail sur leur site Internet. On pense notamment aux : sites des agences francophones ; portails régionaux ; sites des municipalités ; 411 ; sites des organismes référencés et les sites gouvernementaux. Finalement, la communication par réseautage électronique est citée comme une source très utilisée de diffusion de l'information. Les listes de diffusion spécialisées sont très efficaces, tout comme le courriel avec l'en-tête « À diffuser dans vos réseaux ».

**Autres supports d'information en complément des brochures :** panneaux publicitaires ; autobus ; aimants et autocollants ; répertoires d'information communautaire.

### *Conseils généraux*

La promotion et les produits d'information l'accompagnant seront plus efficaces s'ils sont adaptés aux différents publics. Par exemple, des brochures destinées aux professionnels peuvent porter un message différent que celles destinées au reste de la communauté. Dans tous les cas, l'importance d'un message simple et dans les deux langues officielles est soulignée.

- La campagne de Telehealth a été citée comme un exemple de réussite au sein de la communauté francophone. L'opération de promotion à grande échelle avec distribution d'autocollants et d'aimants avec les coordonnées a été jugée très performante. Cependant, les participants regrettent que cette campagne se soit arrêtée, et estiment qu'une bonne promotion doit être répétée régulièrement pour que tous puissent en bénéficier et pour maintenir l'intérêt.
- Pour s'assurer que les francophones ne soient pas laissés pour compte dans l'opération de promotion qui aura lieu, il serait judicieux de faire appel à des agences de commercialisation francophones, qui sauront exploiter les réseaux en français aussi bien qu'en anglais. En effet, on craint que les conseillers de marketing anglophones, peu familiers avec la communauté francophone, ne se concentrent que sur les médias de communication en anglais.

## Questions et commentaires

Les inquiétudes des participants sont cohérentes avec les consultations initiales, l'aspect francophone en sus. Les questions concernent surtout la viabilité du projet, le financement du projet et des partenaires, la capacité et la gouvernance francophone.

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<b>Ampleur provinciale</b>	
<i>On craint une initiative de Toronto sans implication de la communauté.</i>	<p>La gestion du projet est provinciale.</p> <p>La représentante francophone au sein du Bureau de gestion du projet est originaire de Sudbury.</p> <p>Plus de 50 partenaires communautaires sont impliqués à travers la province.</p>
<i>Les données doivent être récoltées localement par les acteurs qui connaissent le terrain.</i>	<p>Les données sont la responsabilité des organismes locaux d'information et d'aiguillage, bien implantés dans leur communauté. Ces organismes font partie du collaboratif de données en information et aiguillage provincial et se sont engagés à fournir leurs données locales au système provincial.</p>
<i>Cela va générer une perte de contact avec les intervenants locaux.</i>	
<i>Des répertoires provinciaux ont été créés par le passé, mais ont résulté en des produits de mauvaise qualité car complètement déconnectés de la réalité ou d'excellente qualité mais sans effort soutenu.</i>	<p>211Ontario.ca est fondé sur le postulat que les fournisseurs locaux sont soutenus par leurs communautés localement. L'équipe du projet est engagée à développer un plan de durabilité.</p>
<b>Partenariat</b>	
<i>Quels sont les avantages à participer au partenariat ?</i>	<p>Les communautés ont à leur disposition plusieurs points d'accès pour trouver de l'information sur les programmes et services.</p> <p>Dans une société de plus en plus mobile, les ontariens peuvent trouver eux-mêmes des programmes et services pour leur propre usage, leurs familles et amis en dehors de leur communauté locale.</p>
<i>Les partenaires qui partagent leurs données veulent être sûrs qu'ils bénéficient en contrepartie de données de qualité, pour maintenir un service de qualité et pour s'assurer qu'ils font la promotion d'un produit de qualité.</i>	<p>InformCanada et InformOntario vont établir et gérer des normes. Les membres du collaboratif provincial de données se sont engagés à appliquer ces normes communes lors de la création et du partage d'information.</p>

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<i>Quel est le modèle du partenariat ? Y a-t-il une entente contractuelle ?</i>	À ce jour, un accord contractuel est établi. Prochainement, les termes du partenariat de données seront relatés dans la Charte 211Ontario.ca.
<i>On craint que le partage de données ne soit pas équitable, si un partenaire donne toute sa base de données, alors qu'il ne peut bénéficier que d'un petit pourcentage de données pertinentes pour son activité.</i>	Les partenaires partagent un mandat relativement à l'accès équitable à l'information – l'exécution de cette mission est une condition préalable.
<i>Quels sont les coûts associés au partenariat ?</i>	Findhelp, en tant qu'administrateur provincial, assume les frais incombant aux propriétaires relativement à la technologie. Il n'y a pas de nouveaux frais ou de frais cachés pour les partenaires de données.
<i>La mise en ligne des informations, consultables par le public, va entraîner une perte de revenus générés par la publication et vente de répertoire.</i>	Les revenus générés par les publications et les ventes resteront dans le secteur ; de plus, l'objectif est de réduire les coûts et d'allouer plus de ressources à la collecte d'information sur les services communautaires locaux. Ceci peut en retour ouvrir de nouvelles opportunités pour générer du revenu.
<i>Le partenariat implique toute une réorganisation de la base de données et du travail avec l'adoption de nouvelles normes, de nouveaux mots-clés.</i>	Le besoin pour un système de classification normalisé et la conversion de la base de données a été identifié en 2003. Le financement du projet comprend le développement d'un système de classification bilingue (taxonomie) en partenariat avec InformCanada.
<i>Faut-il avoir un site Internet pour être partenaire ?</i>	Non.
<i>Comment se partage la responsabilité des dossiers, quand des organismes ont des filiales qui couvrent tout le territoire ? (ex. les conseils scolaires et les écoles)</i>	Le projet est développé selon un modèle collaboratif où chaque contributeur est assigné à une zone géographique, un domaine d'activité au sein d'une zone géographique et / ou responsable de la maintenance des dossiers dans l'une des deux langues officielles. L'objectif est d'établir des partenariats avec des organismes situés dans la communauté, et qui ont, en toute vraisemblance, le mandat durable de fournir de l'information.
<i>Est-ce que les partenaires localisés dans un grand centre et qui couvrent un grand territoire vont correctement répertorier les services offerts dans les petites communautés isolées ?</i>	L'objectif du projet est d'identifier des partenaires locaux afin de couvrir tout l'Ontario. Dans certains cas, des partenaires situés dans de grands centres urbains ont, à leur tour, établis un autre niveau de partenariat avec des organismes de plus petites communautés. Le partenaire le plus gros prend la responsabilité générale de la qualité des données, alors que les plus petits partenaires sont responsables de décrire précisément les services dans leur communauté.

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<i>Si un partenaire perd son financement et son mandat, les données peuvent être perdues.</i>	La base de données en information et aiguillage s'est construite grâce aux ressources excédentaires – l'administrateur est responsable d'établir de nouveaux partenariats de circonstance et de prévoir des alternatives dans les pire circonstances.
<i>Si un partenaire perd son personnel capable de traiter des données en français, est-ce que les dossiers français sont délaissés ?</i>	
<i>Si un partenaire d'une région ferme ses portes et que les données gérées par un nouveau partenaire qui n'a pas de mandat ou de capacité bilingue, qui s'occupera des dossiers français?</i>	
<b>Autres inquiétudes et questions au sujet du modèle 211Ontario.ca</b>	
<i>Qui s'occupe de la mise à jour des données ? Findhelp ou les partenaires ?</i>	Le responsable des données (Findhelp ou un fournisseur de données). Toute personne ayant accès au site web peut suggérer un nouveau dossier ou des mises à jour sur un dossier existant. Ces suggestions seront vérifiées et traitées par un rédacteur local qualifié avant d'être incluses dans la base de données.
<i>La bibliothèque virtuelle sera-t-elle accessible aux communautés rurales et isolées ?</i>	La bibliothèque virtuelle pourra être exploitée par les organismes partenaires, et les partenariats en information sont importants et encouragés.
<i>Quelles sont les mesures prises en matière d'accessibilité ?</i>	Le projet vise la conformité avec les normes d'accessibilité et des experts en la matière sont impliqués pour atteindre cet objectif.
<i>Le site sera-t-il accessible aux utilisateurs qui n'ont pas d'Internet haute vitesse ?</i>	Le site est accessible par toute personne ayant une connexion à Internet quelle qu'elle soit, et est optimisé pour supporter efficacement des transferts d'information. L'administrateur du projet peut également fournir le contenu de la base de données dans plusieurs formats.
<i>Quelle est la politique en matière de protection des données personnelles ?</i>	211Ontario.ca a publié une politique de confidentialité, qui est en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

QUESTION / COMMENTAIRE	SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION
<b>Bilinguisme</b>	
<p><i>Le projet a été mis en œuvre il y a quelques années, mais on s'inquiète seulement maintenant des besoins de la communauté francophone. Pour beaucoup, il est clair que la dimension bilingue n'a été envisagée que dans l'objectif de bénéficier de financement du gouvernement.</i></p>	<p>Des financements du gouvernement ont été nécessaires pour mettre en œuvre les principes d'équité pour les franco-ontariens. Findhelp travaille régulièrement afin de fournir les ressources requises à la complétion de ce mandat.</p>
<p><i>Le conseil d'administration de Findhelp n'a aucune représentativité francophone et les partenaires sont tous des anglophones. Comment peut-on croire que les intérêts et les besoins de la communauté francophone seront pris en compte ?</i></p>	<p>Le Conseil d'administration de Findhelp travaille de manière constante au développement de la capacité bilingue de l'organisme et va, dès 2007, créer un poste bilingue au sein du Conseil et continuer de chercher activement des représentants bilingues additionnels pour le Conseil d'administration.</p>
<p><i>La représentativité francophone au niveau de la gouvernance est impérative si on veut que le projet réponde aux besoins de la communauté, et que leurs intérêts soient défendus après la fin du financement dans 3 ans.</i></p>	<p>Findhelp a fait preuve de son engagement relativement aux partenariats et pour s'assurer que tous les investissements sont utilisés dans la réalisation de l'objectif d'égalité d'accès à l'information pour tous les ontariens.</p>
<p><i>Le portail en français sera un échec s'il n'y a pas de plan stratégique spécifique à la communauté franco-ontarienne et si des éditeurs francophones ne sont pas engagés pour travailler sur les données. La communauté a besoin d'un portail 100% francophone, géré par des francophones.</i></p>	<p>Findhelp développe activement un plan de développement pour l'accès équitable à l'information et aux services d'information et d'aiguillage pour les franco-ontariens, et va entreprendre d'élargir les ressources afin de soutenir cette vision.</p>
<p><i>Il y un danger que le site en français soit moins considéré, et ne soit pas respectueux de l'identité francophone, surtout s'il se base sur un modèle développé par les anglophones.</i></p>	<p>Findhelp a développé ses ressources francophones, au sein d'une unité composée de trois rédacteurs francophones travaillant sur le site en français jusqu'à mars 2008, et est dévoué à développer le site avec la contribution de la communauté.</p> <p>Des efforts supplémentaires sont actuellement mis en œuvre pour augmenter les ressources francophones au sein de Findhelp et parmi les partenaires.</p>

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<p><i>Le travail en français est une charge supplémentaire pour les partenaires, qui sont déjà en manque de ressources. Comment seront-ils capables d'assurer la partie en français ?</i></p>	<p>Findhelp, en tant que partenaire représentant Toronto, fournit environ 40% des dossiers de la base de données provinciale (étant donné que de nombreux bureaux provinciaux sont situés à Toronto), et s'est engagé à fournir des dossiers bilingues.</p> <p>Des partenaires francophones sont actifs dans des régions où les partenaires de données actuels ne peuvent pas assumer la responsabilité des dossiers français en toute assurance.</p> <p>Par nature, il est admis qu'un tout est plus fort que la somme des éléments – les organismes participants reçoivent plus que ce qu'ils ne donnent.</p>
<p><i>Il est essentiel de recruter des éditeurs francophones.</i></p>	<p>Toutes les informations en français dans la base de données sont générées et éditées par des rédacteurs francophones. L'équipe du projet accorde une grande importance à l'intégration de ressources humaines supplémentaires.</p>
<p><i>Quelle est la garantie que les partenaires maintiendront le mandat de fournir des données en français ? Qu'advient-il si l'éditeur francophone n'est pas reconduit ?</i></p>	<p>La charte du projet 211Ontario.ca fournit les bases d'engagement des organismes.</p>
<p><i>Comment garantir que les partenaires anglophones feront les démarches promotionnelles nécessaires auprès des francophones (dans les écoles françaises par ex.) ?</i></p>	<p>Les partenaires francophones sont des représentants adéquats dans les activités de diffusion. Si 211Ontario.ca le mérite, on attend des organismes francophones qu'ils incluent cette ressource dans leurs activités d'extension.</p>
<p><i>Il y a un sentiment que les partenaires anglophones qui participent ont le mandat et donc le financement nécessaire pour participer au projet. Les francophones devront le faire bénévolement aux dépens d'autres projets, ce qui est inéquitable.</i></p>	<p>Le projet a à cœur de travailler avec des partenaires francophones qui partagent également le mandat de rassembler l'information sur les services disponibles dans leur communauté, comme c'est le cas avec nos partenaires anglophones. Prendre part au projet non seulement augmente la visibilité des partenaires dans la communauté et à travers la province ; mais cela peut également donner accès à des outils et des procédures améliorant la portée et la qualité des informations disponibles aux clients francophones.</p>
<p><i>Les communautés rurales et isolées n'ont pas été consultées alors que leur réalité sur le terrain est bien différente des centres urbains et doit être prise en compte.</i></p>	<p>Des consultations importantes ont eu lieu à travers l'Ontario, et l'équipe du projet a exprimé le besoin d'organiser des séances supplémentaires.</p>

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<b>Qualité des données</b>	
<i>Il y a un besoin critique pour ce type de produits. Mais il est essentiel que le public puisse compter sur la qualité des données.</i>	La base de données provinciale en information et aiguillage est reconnue comme une source de référence en information sur les services à la personne, et correspond aux normes établies par Alliance of Information & Referral Services (AIRS). Findhelp, l'administrateur principal et le coordonnateur de la base de données, est un organisme agréé par AIRS.
<i>On recense trop de services dits « bilingues » qui ne savent répondre aux attentes de la communauté francophone, et la vérification de ce type d'information est extrêmement difficile. On peut craindre que le portail ne sera pas à la hauteur des attentes du public, et qu'il ne soit qu'un répertoire inutilisable de plus.</i>	Les normes AIRS sont appliquées pour tous les aspects des dossiers français, y compris la validation, la mise à jour, le niveau de détails, les critères de recherche et l'accessibilité.  De plus, toute personne ayant accès au site web peut suggérer un nouveau dossier ou des mises à jour sur un dossier existant. Ces suggestions seront vérifiées et traitées par un rédacteur local qualifié avant d'être incluses dans la base de données.
<i>Quelles sont les garanties que tous les manques d'information seront comblés et que les recherches effectuées aboutiront à des résultats exhaustifs ?</i>	
<i>Les utilisateurs du portail peuvent envoyer des mises à jour. Cela signifie-t-il que n'importe qui peut modifier les informations ? Quel est le processus de vérification quand quelqu'un propose une mise à jour ?</i>	
<b>Vérification et mise à jour des données</b>	
<i>Quel sera le processus de vérification des données ? Qui les validera et comment ?</i>	Des rédacteurs sont affectés à la vérification des données. Les rédacteurs sont des spécialistes en ressources d'informations certifiés par AIRS. Les normes s'appliquent également à la classification multilingue des services.
<i>Comment va-t-on s'assurer que les services en français sont réellement en français ?</i>	
<i>Il est essentiel de responsabiliser les agences sur la véracité des données qu'elles fournissent.</i>	Bien que la responsabilité afférente aux répertoires ne soit pas mandatée par les bailleurs de fonds, les organismes trouvent généralement difficile d'établir les procédures administratives et éditoriales nécessaires pour assurer la responsabilisation.  Après plus de 30 années d'expérience en maintenance de base de données et cinq années dans la provision de base de données en ligne, les fournisseurs de données en information et aiguillage admettent que des normes sont plus tangibles que la notion de responsabilisation.

QUESTION / COMMENTAIRE	SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION
<b>Financement</b>	
<p><i>Le fait que tout cet argent ait été investi dans un site Internet plutôt que d'être donné aux agences qui en ont cruellement besoin suscite l'incompréhension et le mécontentement.</i></p>	<p>Le plan de mise en œuvre de 211Ontario.ca dresse les contours d'un dossier administratif très convaincant en ce qui a trait au rapport coût bénéfice. Si le projet peut avoir le même impact auprès de l'Ontario que 211Toronto.ca auprès des fournisseurs de services à Toronto (en réduisant le temps passé à trouver l'information), le secteur va pouvoir dévouer un temps significatif aux services de première ligne avec l'introduction d'une source d'information digne de confiance et fiable sur les services communautaires, sociaux, de santé et gouvernementaux connexes.</p>
<p><i>Une étude de faisabilité sur le coût de maintenance du répertoire a-t-elle été effectuée ? Quels sont les coûts associés au projet ?</i></p>	<p>Quand Findhelp a lancé 211Toronto.ca, une étude relative au coût total de possession (CTP) a été menée.</p> <p>Avec des engagements infrastructurels significatifs mis en place, et la concentration des efforts pour réduire les coûts du système d'information et aiguillage en Ontario, les organismes participants devraient pouvoir rediriger plus de ressources au bénéfice des services de première ligne.</p>
<p><i>Les ressources allouées sont-elles suffisantes pour assurer le minimum de qualité requis ?</i></p>	<p>La durabilité représente une zone d'activité majeure de l'équipe du projet.</p>
<p><i>Les agences francophones ne pourront pas participer au projet si aucun financement n'est disponible. Le peu de ressources humaines et financières dont elles disposent ne leur permettent pas de s'impliquer et elles ont besoin de leurs bénévoles.</i></p>	<p>Findhelp collabore activement avec les organismes existants et travaille au développement d'un groupe plus large d'initiateurs francophones pour apporter une contribution et un soutien dans le développement des objectifs, l'identification des exigences et la préparation d'un plan de mise en œuvre pour les partenaires de ressources.</p>
<p><i>Tous les répertoires des services en français établis par le passé n'ont pu être maintenus à cause du manque de financement (ex. L'annuaire de l'Office des affaires francophones). En quoi la situation serait-elle différente pour 211Ontario.ca ? Quelle est la garantie que ce ne sera pas un projet de plus qu'on abandonne ?</i></p>	
<p><i>211Ontario.ca perd-il les financements si la communauté francophone n'adhère pas au projet ?</i></p>	
<p><i>La durée de 3 ans est beaucoup trop courte pour assurer la stabilité et la longévité du projet.</i></p>	
<p><i>Il faut solliciter plus de financement, par exemple auprès de Service Canada et des municipalités.</i></p>	

QUESTION / COMMENTAIRE	SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION
<b>Promotion et activités d'extension</b>	
<i>Le succès du projet repose sur une stratégie de communication efficace pour assurer la survie du projet après l'arrêt du financement.</i>	Une stratégie efficace d'extension, de formation et de promotion signifie que les sites 211 sont très largement utilisés – l'estimation du nombre de visiteurs sur les sites web devrait dépasser 1 million. Les répertoires en ligne supporteront plus de 10 millions de recherches.
<i>Si l'éducation du public est insuffisante, le portail sera peu ou pas utilisé et il disparaîtra.</i>	
<b>Répertoire</b>	
<i>Ce répertoire ne va faire que dédoubler les informations qui existent déjà.</i>	L'information disponible sur le répertoire 211Ontario.ca est unique et va bien au-delà des renseignements de base trouvés dans les répertoires. Les dossiers offrent de l'information complète sur les programmes et les services, qui peut être utilisée par les professionnels en information et aiguillage. Si un organisme édite déjà un répertoire, notre objectif est l'établissement d'un partenariat. L'intérêt du collaboratif de données est de partager les ressources et réduire les dédoublements. Le but est de créer l'information une fois et de la réutiliser plusieurs fois en fournissant plusieurs moyens d'accès.
<i>Il y a un risque de concurrence. Ce projet doit respecter les répertoires existants.</i>	Au contraire, le but de 211Ontario.ca est de donner plus de visibilité aux répertoires existants, qu'ils soient référencés comme des ressources complémentaires d'information ou inclus dans notre groupe de données à la suite d'un partenariat.
<i>S'agit-il d'un portail régional ? D'un portail francophone ?</i>	L'information provinciale et la base de données d'aiguillage sous-jacente à 211Ontario.ca peuvent être configurées comme un portail régional ou spécialisé (par ex. service en français), et adaptées pour répondre aux besoins des partenaires en services à la personne.  Les exigences récoltées lors des consultations vont déterminer la manière dont 211Ontario.ca est présenté.

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<p><i>S'agit-il d'un vrai répertoire ou de liens vers des sites Internet ? Pourquoi ne pas simplement citer les sites Internet et l'information peut alors être trouvée sur l'autre site ?</i></p>	<p>Rechercher des sites web peut prendre beaucoup de temps, surtout si l'utilisateur y recherche un simple numéro de téléphone. Lorsqu'on trouve l'information, celle-ci peut être plus représentative de l'organisme que du programme ou du service recherché. Les renseignements sur les sites web sont souvent désuets pour les mêmes raisons que les répertoires ne sont pas maintenus. Et n'oublions pas que le répertoire vise à être utilisé par les professionnels de l'information et aiguillage, qui ont besoin d'un accès rapide à de l'information spécifique – qui peut ne pas être disponible sur le site web – afin de répondre aux besoins de leur clientèle.</p>
<p><i>Des copies papier du répertoire seront-elles disponibles?</i></p>	<p>Toutes les informations sur le site web peuvent être imprimées. 211Toronto.ca a expérimenté une fonctionnalité à l'intention des utilisateurs professionnels, leur permettant de créer et d'imprimer des minis répertoire. L'équipe du projet provincial peut également identifier cette fonction comme une exigence principale.</p> <p>Les organismes peuvent contacter Findhelp ou les partenaires locaux pour se renseigner sur la manière de recevoir une base de données personnalisée selon leurs besoins.</p>
<p><b>Organismes référencés</b></p>	
<p><i>Il faut prévenir les agences que leur service ou programme est référencé dans le portail ou lorsqu'un nouveau répertoire est créé (comme le Répertoire des services et ressources de justice en Ontario). Cette information peut être utilisée pour faire valoir la démarche de promotion auprès des investisseurs.</i></p>	<p>En pratique, lorsqu'un nouveau portail est lancé, une annonce est diffusée auprès de tous les organismes de la base de données sous la forme d'un courriel.</p>
<p><i>Peut-on vérifier combien de fois un dossier est consulté ?</i></p>	<p>À ce jour, il n'est pas possible d'effectuer ce type de vérification. Prochainement, la version professionnelle du logiciel gardera trace de cette information.</p>
<p><i>Comment peut-on vérifier l'exactitude des informations ?</i></p>	<p>L'exactitude et la validation sont des priorités premières. La politique de mise à jour est disponible sur 211Ontario.ca et la date de dernière mise à jour est affichée sur chaque dossier.</p>

QUESTION / COMMENTAIRE	SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION
<b>Taxonomie</b>	
<p><i>On accepte mal qu'une taxonomie en français soit développée à partir d'un modèle américain (aussi bon soit-il) alors qu'il existe déjà la taxonomie du ministère de la Santé.</i></p>	<p>La taxonomie utilisée par de nombreux centres d'accès aux soins communautaires et qui leur est fournie par le ministère de la Santé est en fait la version américaine de la taxonomie AIRS des services humains. La classification des dossiers français est effectuée par une traduction plutôt que par une trans-crédation complète.</p> <p>Des comités éditoriaux ont été créés pour contrôler le développement des versions anglaise et française de la taxonomie. Les comités sont composés de spécialistes de l'information et d'aiguillage, experts dans la terminologie utilisée dans ce champ d'activité, et seront de futurs utilisateurs de la taxonomie.</p>
<p><i>Les agences devraient avoir accès à la taxonomie et pouvoir vérifier si leur information est correctement indexée.</i></p>	<p>La taxonomie sera disponible en ligne pour la vérification.</p> <p>À l'occasion de la procédure de mise à jour annuelle, on soumet aux organismes les informations concernant leurs programmes ou services ainsi que les sujets utilisés pour les indexer. C'est à ce moment que l'on demande aux organismes de fournir une mise à jour.</p> <p>À tout moment, l'organisme peut demander une liste complète des informations le concernant, ainsi que les sujets utilisés pour l'indexer.</p>
<b>Service de téléphone 211</b>	
<p><i>Il n'y a pas assez d'information sur les services 211 qui se développent à Ottawa, Windsor et Thunder Bay.</i></p>	<p>Des informations supplémentaires sur ces projets sont disponibles sur <a href="http://www.211ontario.info">www.211ontario.info</a>.</p>
<p><i>Ces services auront-ils une capacité francophone ?</i></p>	<p>À l'heure actuelle, 211Toronto a à disposition des spécialistes francophones de l'information et d'aiguillage de 8 h à 20 h tous les jours, et travaille à l'élargissement des heures de service à mesure que le service se développe.</p> <p>Les nouveaux services de 211 cherchent à développer leur capacité à fournir des services de téléphone bilingue.</p>

<b>QUESTION / COMMENTAIRE</b>	<b>SITUATION ACTUELLE / ÉVOLUTION</b>
<i>Quel est le lien entre le 211 et le 211Ontario.ca ?</i>	211Ontario.ca représente le canal Internet du service de téléphone 211. La base de données est également une ressource disponible pour les fournisseurs de service téléphonique 211.

# Remerciement

## **Consultations communautaires**

Nous tenons à remercier particulièrement les organismes suivants qui nous ont assistés lors de la préparation et du déroulement des consultations francophones :

Association canadienne-française de l'Ontario de London-Sarnia

Association canadienne-française de l'Ontario Mille-Îles

Association canadienne-française de l'Ontario Niagara

Association canadienne-française de l'Ontario Nipissing

Association canadienne-française de l'Ontario Témiskaming

Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Centre culturel de Cornwall

Centre culturel Frontenac

La Clé d'la Baie

Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario

## **Groupe de travail de langue française**

### ***Centre francophone de Toronto***

Jean-François Oudin, Coordonnateur, Annuaire des ressources francophones de Toronto

### ***Collège Boréal***

Gabriel Osson, Chef régional

### ***Ministère des Services sociaux et communautaires / Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse***

Dominique Guillaumant, Analyste principale des politiques

### ***Ministère de la Formation et des collèges et universités***

Jean Paradis, Responsable, Unité des relations communautaires et de la liaison avec les commissions locales

### ***Office des affaires francophones***

Suzanne Lessard, Agente des communications

### ***Services d'information Findhelp***

Josée Bourbonnais, Rédactrice-rechercheuse; Corinne Gallois, Coordonnatrice des services en français ; Kathy Kelly, Chef de projet

### **Bureau de gestion du projet**

#### ***Gestionnaire du projet 211Ontario.ca***

Kathy Kelly

### ***Services d'information Findhelp***

Cheryl May, Directrice générale

Chefs de projet : John Allec, Directeur des ressources en information ; Faed Hendry, Directeur des services de formation et d'extension ; et Cristina Umana, Directrice de l'administration

### ***Représentants de l'agence de financement***

Ministère des Services sociaux et communautaires : Megan Mooney, Analyste principale des politiques

### ***Représentants partenaires***

Community Information Online Consortium: Ross Cooling, Conseil d'administration

InformCanada : Rosanna Thoms, Trésorière, Conseil d'administration

InformOntario : Pamela Hillier, Vice-présidente, Conseil d'administration

United Ways of Ontario : Alice Grottoli, Directrice générale, United Way of South Georgian Bay;

et Gary Vipond, Directeur général, United Way of Sault Ste. Marie and District

### **Comité directeur du projet**

#### ***Ministère des Services sociaux et communautaires / Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse***

Jeanette Robinson, Gestionnaire intérimaire – unité des politiques ministérielles, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Megan Mooney, Analyste principale des politiques, ministère des Services sociaux et communautaires

***Ministère des Finances***

Jarret Hetu, Économiste, Recherche en matière budgétaire, Direction de la planification et du secteur de l'éducation

Lindsay Wallace, Analyste économique, Recherche en matière budgétaire, Direction de la planification et du secteur de l'éducation

***Grappe régionale***

John Kirk, Gestionnaire de grappe régionale, ministère de la Santé

***Services d'information Findhelp***

Eduardo Boza, Agent des finances

Kathy Kelly, Gestionnaire du projet 211Ontario.ca

Cheryl May, Directrice générale



## Report on Francophone Consultations

---

May 2007

*Requirements for the development of a bilingual online directory  
of over 60,000 community, social, health and related  
government programs and services in Ontario*

## Coordinator, French-language Services

Corinne Gallois

## Consultation Team

Josée Bourbonnais

Julia Brackenbury

Ian Kellogg

Kathy Kelly

Megan Mooney

Cristina Umana

Deborah Woods

## Project Manager

Kathy Kelly | [kakelly@findhelp.ca](mailto:kakelly@findhelp.ca)

## Business Analyst

Reema Tarzi | [rtarzi@findhelp.ca](mailto:rtarzi@findhelp.ca)

© 2007 Findhelp Information Services. All rights reserved.

This report may be downloaded from the 211Ontario.ca project web site  
[211Ontario.info](http://211Ontario.info).

Information in this report may not be reproduced or redistributed in any  
manner whatsoever without prior written permission from Findhelp  
Information Services.

Findhelp Information Services  
543 Richmond St W, Ste 125, Box 203  
Toronto, ON M5V 1Y6  
Tel: 416-392-4558 | e-mail: [info@findhelp.ca](mailto:info@findhelp.ca)

# Contents

<b>Summary Report</b> .....	1
Goals of Francophone Consultation .....	1
Participant Comments .....	3
<b>Summary of Recommendations</b> .....	4
<b>Consultation Overview</b> .....	6
Sessions .....	6
Schedule .....	7
<b>Participating Organizations</b> .....	8
<b>Current Situation</b> .....	12
Survey Results .....	12
Information Sources .....	13
Information Being Sought .....	14
<b>Issues &amp; Gaps</b> .....	17
Accessibility .....	17
Community Awareness .....	17
Limitations .....	18
Information Quality .....	18
Service Quality .....	19
Language Standards .....	19
Shortage of Services .....	20

<b>Requirements</b> .....	21
Navigation .....	21
Quality of Language .....	21
Service Criteria .....	22
Personnel .....	24
Record Attributes.....	24
Record Format .....	25
Inclusion Policy.....	26
Service Provider Participation .....	27
Francophone Dimension .....	27
Community Involvement.....	28
<b>Search Options</b> .....	29
<b>Questions &amp; Comments</b> .....	32
<b>Acknowledgements</b> .....	41

# Summary Report

Francophone consultations in Ontario resulted from the need to deepen and expand the general conclusions from initial 211Ontario.ca consultations that took place from November 2006 to January 2007<sup>1</sup>. Meeting the needs of Francophone communities is a critical success factor for 211Ontario.ca, and proponents are committed to improving access to human services information for Francophones in Ontario in close consultation with Francophones, and in collaboration and partnership with French-language service providers.

## Goals of Francophone Consultation

- Introduce the concept of a shared database of human services and online directory as represented by 211Ontario.ca
- Understand needs, gaps, resources, expectations and issues when looking for information on French-language services
- Identify information sharing and communications processes and methods used by the French-speaking community in their respective region
- Identify organizations with an interest in actively contributing to the 211Ontario.ca project, and potential Francophone partners

Overall, there is a great deal of community interest in the concept of a resource such as 211Ontario.ca, and it is acknowledged that the proposed resource will meet the needs of the largest possible number of people. Participants regularly raised maintenance and funding as key considerations, and were specifically concerned that the resources to support specialized Francophone editors to research, update and verify information about French-language services must be sustained beyond the project timeframe.

---

<sup>1</sup> The report augments the *211Ontario.ca Report on Community Consultations*, and represents eleven consultations conducted with representatives from over 100 organizations throughout Ontario from November 2006 to April 2007. The initial report can be downloaded at: [http://211canada.typepad.com/211ontarioca/2007/03/report\\_on\\_commu.html](http://211canada.typepad.com/211ontarioca/2007/03/report_on_commu.html) [211Ontario.info]

*Consultations highlighted the following critical factors*

Information most sought after by the community:

- health services in the broad sense of the term;
- employment and education services; and
- early childhood services.

Information content must:

- provide a detailed and honest description of the French-language service offered, in clear and correct language; and
- meet specific criteria.

Difficulties encountered are:

- the lack of information on and visibility of French-language services;
- inaccurate or out-of-date information; and
- the unavailability of French-language services.

Credibility criteria are cited as:

- frequent updates,
- clear navigation and organization of content,
- ease of searching
- user-feedback response system

The sources of information most frequently used are:

- word-of-mouth in the community;
- telephone directories;
- the Internet.

Although web site promotion should be customized for different regions and groups, advertising should appear in both the Anglophone and Francophone media.

## Participant Comments

*It's a very important project for the community.*

*I love the idea that our record will be the same across the province.*

*One concern is time and money.*

*It'll be an asset if the information's accurate.*

*Good idea, but you'll have to make sure to properly serve the Franco-Ontarian community.*

*I'm interested in this project. It's a service I will use.*

*It should be set up as soon as possible.*

*I'm concerned about the quality of the French on the site.*

*The project would be very useful for community organizations and would make it possible to reassure people about the quality of the services offered by other organizations.*

*Good initiative; however, the sustainability and continuity of the service will have to be ensured.*

*This project should be encouraged and should not be forgotten.*

*I really like the idea of having to update the information once – annually – and that I can easily call up the information I'm looking for.*

*[Concern] about duplicating directories.*

*I like the idea of listing our services while targeting the Francophone aspect.*

*It's a good project. However, it has to be a project by Francophones for Francophones.*

*Tremendous potential if the main Francophone parties take part in it.*

*Great, as long as there is continuity.*

*It's an excellent project. More resources should be allocated to it in order to make sure that French-language services are included and translated into proper French, and that financial resources are allocated to ensure ongoing and accurate updating.*

# Summary of Recommendations

Recommendations in **bolded typeface** are identified as priorities.

## *Information*

- Bilingual records regardless of the language of service
- **Write the content of records in proper French, at an accessible language level, and without any grammatical or spelling errors**
- **Writing or proofreading of records by a Francophone**
- **Clearly indicate the language of service; in particular, specify if the service is not offered in French**
- Set standards in order to assess the level of French-language services
- **Indicate in the record the level of French-language services, as well as contact information for a French-speaking contact person**
- Make service providers accountable for the data-updating process

## *Inclusion Policy*

- **Give priority to health, education and employment services**
- Include small, rural communities
- Include some private services like banking and real estate services

## *Portal Use/Search Functions*

- Option of transferring to the English equivalent of a French page, and vice versa (e.g., government sites)
- Offer an advanced search function
- **Include a search function or specific category for French-language services**

## *Promotion*

- **Effective and ongoing promotion that goes beyond French-language sources of communication but that informs the English-speaking population that French-language services are available**
- Promotion handled by a Francophone organization that will be able to make the most of all media of communication, without exception

- Take the Telehealth communication campaign as an example
- Set a partnership with organizations that are present among the community, including in rural and remote areas, such as the RDEE Ontario (Réseau de développement économique et d'employabilité).

### *Francophone Representation*

- **Invite members of the French-speaking community to take part in project governance**
- Strong commitment to bilingualism on the part of the organization managing the bilingual directory
- **Functional web site in French, with search functions, from the time of the launch**
- **List all of the French-language services before the launch**
- Equal data quality and research capabilities of the directory in French and English
- Post the information and data in English and French equally and at the same time
- **Partners' commitment to maintaining records on French-language services**
- **Demand that the personnel responsible for updating the data be equally diligent in French and in English**
- Hire qualified personnel to update the French-language data – preferably Francophones or individuals with superior language skills
- **French-language service for responding to feedback**
- Pay Francophones and Anglophones equally for their work

### *General*

- **Frequent updating, at least once a year**
- **Sustained and long-term funding**
- Testing phase for several months before the launch
- In-person meetings and other strategies are important for developing and sustaining the level of partnerships a collaborative effort such as 211Ontario.ca requires. Information and referral organizations actively participate in the national and provincial associations, InformCanada and InformOntario, and come together at training conferences and other professional events; however, these opportunities are offered in English only. Engaging and convening French-speaking information and referral proponents is an important future consideration.

# Consultation Overview

## Sessions

The consultation agenda was forwarded along with the invitations. During the consultations, the participants received documentation about the project and the contributors.

<b>Session</b>	<b>Who should attend?</b>
<p><b>Introduction   45 min   Project overview:</b> 211Ontario.ca will be a bilingual online province-wide directory of community, social, health and related government services, searchable by topic, geography and keyword.</p>	<p><i>All interested</i></p>
<p><b>Information on French services   1 h 30</b> Objectives of this workshop are :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ To understand professional and individual needs in a comprehensive searchable database of services.</li> <li>▪ To determine current sources of information relevant to the Francophone community, and information gaps.</li> <li>▪ To understand how to improve access to information and how to improve the quality of information provided.</li> <li>▪ To engage the Francophone community in optimizing the development and use of 211Ontario.ca.</li> </ul>	<p><i>Information and referral providers</i></p> <p><i>Professionals who provide referrals to clients</i></p> <p><i>Members of the Francophone community</i></p>
<p><b>Data Provider Workshop   45 min.</b> Objectives of this workshop are :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ To identify local databases and gaps.</li> <li>▪ To facilitate local database partnerships, identify new partners and discuss criteria for being a 211Ontario.ca data partner.</li> </ul>	<p><i>Current and potential data partners, i.e. organizations that currently maintain a directory of services</i></p>

## Schedule

Eleven consultations were conducted with representatives from French-speaking communities throughout Ontario from November 2006 to April 2007. All consultations were conducted in French. Where possible, a Francophone consultation was scheduled along with a larger bilingual consultation with the broader community.

Region	Date	Place	Bilingual consultation	Francophone consultation
Central East	Jan. 23	Penetanguishene		X
Central West	Dec. 13	Waterloo	X	
Hamilton-Niagara	Dec. 19	St Catharines		X
Eastern	Nov. 14-15	Ottawa	X	
	March 28	Cornwall		X
Northeast	April 11	North Bay, Sudbury, Timmins, Hearst, New Liskeard		X
Northwest	March 31	Thunder Bay		X
	Nov. 22-23	Sault Ste Marie	X	
Southeast	March 29	Kingston		X
Southwest	April 12	London		X
Toronto	Jan. 25	Toronto		X

As in the first phase of consultations, areas in Northern Ontario presented a distinct challenge. A videoconference was organized for the Northeast with the help of the *Réseau de santé francophone du Nord de l'Ontario*. The format has limitations, but did enable consultation in the North, where it was not feasible to convene groups for consultation within the constraints of the 211Ontario.ca project. The most significant problem was that although originally identified as “the North”, the broad spectrum of participants represented a large and disparate region, making findings from the region somewhat inconclusive. As partnership development is also critical to the sustainability of 211Ontario.ca, the videoconferencing option is less conducive to establishing enduring relationships.

## Participating Organizations

ABC Communautaire – Niagara Peninsula

Association-canadienne française de l'Ontario - Kirkland Lake

Association-canadienne française de l'Ontario - Mille-Îles, French Employment Resource Centre

Association-canadienne française de l'Ontario - Niagara

Association-canadienne française de l'Ontario - Nipissing

Association-canadienne française de l'Ontario - London-Sarnia

Association-canadienne française de l'Ontario - Ottawa

Association-canadienne française de l'Ontario - Régionale Hamilton, French Employment Resource Centre

Association-canadienne française de l'Ontario - Sudbury

Association-canadienne française de l'Ontario - Témiskaming

Algoma Community Care Access Centre

Alliance de la francophonie de Timmins

Alpha-Huronie

Alpha-Toronto

Andrew Fleck Child Care Services, Child Care Information

Assemblée de la francophonie de l'Ontario

Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Auberge francophone

Barrie Public Library

Better Beginnings, Better Futures in Cornwall

Caisse populaire de Cornwall

Carrefour Options+

Catholic Family Service Ottawa-Carlton

Centre alpha-culturel de Sudbury

Centre culturel de Cornwall

Centre culturel de Géraldton

Centre culturel Frontenac

Centre culturel La Ronde

Centre de santé communautaire de l'Estrie

Centre de services Guigues

Centre des femmes francophones du nord-ouest de l'Ontario  
Centre for Addiction and Mental Health  
Centre francophone de Sault-Ste-Marie  
Centre francophone de Toronto  
Centre Passerelle  
Centre psychosocial pour enfants et familles d'Ottawa  
Centre Victoria pour femmes  
Champlain Local Health Integration Network  
Child and Family Services of Timmins and District  
City of Kingston  
City of Ottawa, French-language Services Division  
City of Sault-Ste-Marie, Social Services Department  
Clé à Mots-Lettres (La)  
Clé d'la Baie (La)  
Club 2000 Niagara  
Club Alouette de London  
Club Canadien Français de G eralton  
Club de l'âge d'or de Napanee  
Coin des petits (Le), Centre de la petite enfance  
Collège Boréal (Niagara, Simcoe, North East regions)  
Community Information Centre of Ottawa  
Conseil de coopération de l'Ontario  
Conseil du nouvel Ontario  
Conseil économique et social d'Ottawa-Carlton, Région de l'Est  
Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud  
Conseil scolaire de district des écoles catholiques du Sud-Ouest  
Contact Niagara  
Developmental Services coordination  
Eastern Ontario Education and Training Centre  
Fednor - Industry Canada  
Friendship House  
Frontenac Community Mental Health Services

Greater Niagara Information Centre  
Guichet pour francophones (Le)  
Horizons Renaissance Inc.  
Information Windsor  
Institut franco-ontarien, Laurentian University  
Joie de Vivre à Geraldton (La)  
Keys Employment Services  
Kingston MCF Practice Firm  
Kingston Military Family Resource Centre  
Lakeshore Community Services  
Lowertown Community Resource Centre  
Madame Vanier Children's Service  
Maison Interlude House  
Ministry of Community and Social Services / Ministry of Children and Youth Services  
Ministry of Health and Long-Term Care, French-language Health Services  
Mouvement d'implication francophone d'Orléans  
Niagara Region Public Health Department  
North East Community Care Access Centre  
North Simcoe Community Futures Development Corporation  
Oasis centre des femmes  
Office of the Commissioner of Official Languages  
Ontario Office Works Inc.  
Orléans-Cumberland Community Resource Centre  
Ottawa Community Care Access Centre  
Ottawa Distress Centre  
Ottawa Public Health  
Provincial Centre of Excellence for Child and Youth Mental Health at CHEO  
Regroupement des intervenantes et intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (RIFSSSO)  
Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Ontario (Northern, Central and Southwestern regions)  
Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario  
Ribambelle (La), Centre préscolaire francophone de London

Services à l'enfance Grandir ensemble

Social Planning Council of Sudbury

Société franco-ontarienne d'histoire et de généalogie, Régionale St-Laurent Inc.

Thehealthline.ca

Timmins Public Library

Trenton Military Family Resource Centre

Trillys Communications

Venture Niagara

Volunteer & Information Kingston

Volunteer & Information Quinte

Windsor Employment Resource Centre

# Current Situation

## Survey Results

In preparation for the workshops, participants were encouraged to complete a quick survey online on their needs and practice in searching for human services information. More than 50 people completed the survey.

INFORMATION COMMONLY SOUGHT	
General community services	59%
Health	39%
Employment, education and training	37%
CHALLENGES	
Not finding information fast enough	55%
Information available is out of date	45%
Information or service does not exist	42%
INFORMATION SOURCES	
Internet Search Engines	68%
Telephone books and web sites	63%
INTERNET ACCESS	
High speed internet	83%
Workplace access to Internet	92%
OPINION	
<b>Agree that:</b> Access to a hardcopy of a directory is important or very important to my work.	62%
<b>Agree that:</b> An online directory would make my job easier or much easier.	93%

## Information Sources

The preferred sources of information differ by region, but some channels are widely used throughout the province.

**Networking:** Word-of-mouth is noted as the primary source of information in the community. This is how both professionals and individuals find out about French-language services and especially how information about the quality of those services is conveyed. French-language schools in particular are one of the places where networking and casual information-sharing are most prevalent.

**Directories:** The existing directories are the second source of information, especially the in-house directories, i.e., those developed by the users themselves, along with the telephone book. External directories are usually in English because Francophone organizations do not have the human and financial resources required to maintain their own tool. As a result, their information is often out-of-date and does not properly meet the needs of the community.

**Internet:** It is becoming increasingly common for organizations to have a web site through which users search for information. The search engine *Google* is also widely cited as an online search tool.

The following are noted as other sources of information:

- Francophone (associations canadiennes-françaises de l'Ontario, cultural centres, francophone alliances) and Anglophone (community health centres, mental health centres) community organizations.
- Telephone information and/or referral services (211 where that service exists and 411)
- French-language health networks<sup>2</sup>
- Community information centres that are members of InformOntario<sup>3</sup> and partners of 211Ontario.ca
- Other Francophone institutions (Collège Boréal, school boards, parishes)
- Francophone media (local newspapers, community radio stations)
- Government agencies
- Other types of organizations (libraries, chambers of commerce)

---

2 There are four networks in Ontario. Further information is available at <http://www.forumsante.ca>

3 Association of Community Information Centres in Ontario: <http://www.informontario.on.ca>

## Information Being Sought

The breakdown provided below lists the types of information that is commonly sought.

FIRST PRIORITY	SECOND PRIORITY
<b>BUSINESS SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financial services</li> </ul>	Real estate agencies
<b>CHILD AND YOUTH SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ French-language daycare centres</li> </ul>	Services for English-speaking families who want to educate their children in French
	Daycare services
<b>EDUCATION SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ French-language schools</li> </ul>	Literacy services, language courses and back-to-school programs (continuing education)
<b>EMPLOYMENT SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Job search services</li> </ul>	Lists of employers looking for French-speaking personnel
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Learning services</li> </ul>	Job market-related information
<b>HEALTH SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ General health services (unanimously requested by all the participants)</li> </ul>	Disability-related services and patient associations
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francophone mental health services and French-speaking health professionals</li> </ul>	
<b>JUSTICE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legal aid services</li> </ul>	Correctional services, Courts of Justice
<b>NEWCOMERS TO ONTARIO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Immigrants to Canada</li> </ul>	French-Canadians
	Military families

FIRST PRIORITY	SECOND PRIORITY
	Refugees
<b>PRIMARY NEEDS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Housing and shelters</li> </ul>	Bill payment assistance
	Financial assistance/social assistance for low-income families
	Food
	Transportation
<b>RECREATION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Social clubs</li> </ul>	Recreational services
	Sports services
<b>SOCIAL SERVICES</b>	
	Family services
	Violence prevention
<b>TEMPORARY SERVICES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Waiting list for doctors</li> </ul>	Cultural programs and events
	Road closures
<b>OTHER</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Government services</li> </ul>	Francophone media
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Services for the elderly</li> </ul>	Interpretation services
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Women's services</li> </ul>	Tourist information

**Note:** Often there is no clear boundary between the need for information about French-language services and the need for French-language services themselves. The initial reaction was often "There are no French-language services, but we need services in these fields."

Information needs vary according to the regions consulted.

- Ottawa and area participants were most concerned about services to meet primary needs such as housing, financial assistance
- Toronto, Cornwall and Kingston and area cited primary needs, but also highlight settlement services for newcomers to Canada
- Thunder Bay and area participants reported needs in the fields of violence prevention, child and family counselling services and legal services

Health services, social services and financial services were identified as high priority for French-language service. It is essential to be able to speak French in order to be understood in the event of a crisis or emergency, and in order to be able to make informed choices.

There is a significant need for French schools and early childhood services, because they play two particularly vital roles:

- Learning and confirmation of French as one's mother tongue
- Creating a social bond for French-speaking families that allows them to develop contacts and learn about other French-language services available in their community

# Issues & Gaps

## Accessibility

The language barrier most acutely affects the most vulnerable people, who often don't know what services are available and are less inclined to advocate.

Overall, it is difficult to find information on employment, education and training services, legal services, youth services, services in rural areas and services for newcomers. Despite the existence of Community Care Access Centres and other local or regional service providers with human services databases, health services and community centres are extremely hard to find, as is information about French-speaking health professionals. Specific, time-limited information such as doctors' waiting lists and registries, are unavailable. When accessible, the information is often out-of-date and it may take several days to post information so that by the time people receive the information it is too late.

There is a lack of information in the category of French-language business services, financial and real estate services. A clear understanding of these services is vital to consumers, and it is an area of unique and immediate concern.

Service shortfalls notwithstanding, organizations often fail to promote services, and language barriers prohibit outreach activities between Francophone and Anglophone service providers. Many of the largest and dominant organizations are Anglophone, so when these organizations are ignorant of services available to Francophones, their limited knowledge directly impacts clients who would benefit from French-language services.

When French-speaking newcomers, whether they are regional, from another province, or from another country, inquire about community services, they are often not advised of French-language service options or Francophone organizations that can help them, since those resources are so hidden amongst the multitude of English-language services. Newcomers often access French-language services through word-of-mouth, rather than a professional referral.

## Community Awareness

Except for professionals, French speakers are often quite unaware that services are being offered in French in their community. Under these circumstances, it is difficult to search for information on services people do not even know about. Whether organizations are Francophone or bilingual, French-language services are sorely lacking in visibility.

**Francophone organizations:** A lack of funding was identified as a determining factor in the failure to promote the services offered by Francophone organizations. Organizations are responsible for promoting their service, which requires dedicating resources that are sorely needed for service provision. When faced with this difficult choice, it is often promotional and outreach efforts that fail.

**Bilingual organizations:** The same factors prevail at bilingual organizations, with unfortunate consequences: if French-language services are not used, bilingual programming and French-speaking personnel may not be renewed.

**Anglophone organizations:** Failure to communicate the availability of bilingual professionals working in Anglophone organizations also limits utilization of an existing resource. Not only is the bilingual capability of the person under-utilized, it often happens that a French speaker who, because he does not expect to be served in French, ends up communicating in English with a bilingual person.

High quality, French-language services are available; however, information providers are not spreading the word. Participants consistently emphasized that the English-speaking community is not aware of services offered in French<sup>4</sup>. The community experiences this as a real lack of recognition, which acts as a barrier to broader partnerships and inter-operability of systems.

## Limitations

Many provincial web sites only offer documentation in English or incomplete documentation in French. Participants identified the need for information about the extent of services offered in French. Clarity and accuracy about the availability and depth of French-language service provided by an organization are the goal.

Some professionals stated that not all the people who use their services have Internet access. Greater access to Internet kiosks in public places (shopping and recreation centres) was suggested as a positive way to address the issue.

## Information Quality

Many directories of French-language and bilingual services have been developed in the past. The Associations canadiennes-françaises de l'Ontario (ACFO) and Francophone cultural centres all keep lists and directories of French-language services available in their region. The Francophone community also uses other directories published by bilingual organizations. Despite the availability of existing resources for Francophones, consultations revealed that there is a lack of useful, high-quality information. The deficiencies commonly noted are: out-of-date, incomplete and inaccurate information whose level of French does not always meet expectations.

---

<sup>4</sup> In some of the initial consultations, there was a sense that there were no Francophones in a region, although the region was designated as bilingual and the French-speaking community was represented by a sizable number of participants at the bilingual and French consultations covered in this report.

**A credible, up-to-date resource directory that meets the needs of Franco-Ontarians has not been established.** Maintaining and updating resources requires a great deal of effort, time and commitment – and especially ongoing financial resources. The high costs of developing, maintaining and publishing a resource database have outstripped the best efforts to date; especially as Francophone service providers recount continual resource challenges that often lead to discontinued services.

The most challenging aspect of creating and maintaining a resource directory relates to the classification of bilingual organizations and services. The most basic information is the most difficult information to determine:

- the real nature of the French-language service
- the quality of the service offered
- whether professional service, offered consistently and continuously, is geared toward French-speaking people and fully provided in French

## Service Quality

**The consultations consistently raised the issue of needing to clarify what is a French service.** Many organizations advertise that they offer French-language services in order to attract the French-speaking community and embellish their brand image, but the reality is quite different. For example, the service in question ends up being a web site or brochures in French, or at best a French-speaking contact person who can provide basic information (although there may not be a replacement when that person is sick, on vacation or on a break). When the quality of the French is substandard, clients give up and a lack of confidence sets in. As a result, they may opt for English-language services.

## Language Standards

A level of French that is much too complex for the average user is often reported, especially with respect to government web sites. Conversely, in the case of non-government and business services, people come up against low-quality, approximate translations that clearly lack a French editor with the language skills to develop appropriate content.

## Shortage of Services

Although the purpose of the consultations was to collect requirements for an information resource, every consultation highlighted the opinion that there is a lack of authentic, high-quality French-language services.

When participants were asked:

*What are the main services for which more information is needed? [and]*

*What difficulties are encountered when searching for information about the service?*

The answer was often:

*There are very few French-language services. [or]*

*There are no French-language services*

# Requirements

## Navigation

**Recommendation:** Users should be able to switch from French web page to equivalent English web page directly (e.g. Federal government web sites).

Clearly identified and well-organized site areas, and easy-to-understand information are the major elements of an intuitive site.

## Quality of Language

**Recommendation:** A good directory of French-language services must be grounded in correct grammar and clear writing.

### *Writing and Editorial Practices*

Established writing and editorial practices must be employed to French-language information in the same way that they are assumed for English-language information.

### **Optimal**

- The person who develops and maintains the content or record is a native French speaker with advanced writing skills (which is the same requirement that exists for English language editors)
- The French editor manages the French record in its entirety

### **Acceptable**

- French-language editors research, review, proofread and update the record

### *Translation*

Translation software and translation in general must be utilized with caution. French records must reflect Franco-Ontarian culture, describe the service as it is offered, and not be a pale, poorly translated copy of the equivalent English records.

## *Clear Language*

Generally, people stress the need to use clear language for the web site's general pages, and to describe the records and category names used. Users with a low education level should be able to understand the level of French used. The use of literacy level 3 is recommended<sup>5</sup>.

## **Service Criteria**

Identifying organizations that offer French-language services in a system of bilingual records does not necessarily guarantee the quality and scope of the services offered in French. When a service presents itself as providing service in French, and the reality is different, it creates frustration for the user, and can lead to mistrust of organizations that are not active in the French-speaking community.

*Participants recounted a common scenario:* an organization that does not have a mandate to offer services in both official languages hires a bilingual employee; the bilingual employee provides French-language support, but when the person leaves the organization, French-language service is no longer provided.

It is important that editors do not allow criteria such as a bilingual receptionist, brochures and a web site in French, or on-call interpretation services to constitute French-language service. For example, a person looking for a psychologist will be frustrated to see this service categorized as Francophone simply because a person in the organization speaks French. The situation does add value and is worthy of notation; however, the extent of the service should be accurately reflected in the information.

**Recommendation:** Participants strongly advised that criteria for a bilingual organization and bilingual service should be clearly established from the outset, and that information should clearly distinguish between the two.

---

<sup>5</sup> What are the literacy levels? Fact sheets produced by the Coalition francophone pour l'alphabétisation et la formation de base en Ontario – <http://www.coalition.on.ca>

BILINGUAL ORGANIZATION	BILINGUAL SERVICE
The organization has a mandate to offer services in both official languages.	The service is mandated in French or both official languages.
There is continuity of service in French throughout the organization.	There is continuity of service in French within the program area, including documentation and administration functions.
Bilingualism runs throughout the organization, including all levels of services provided by the organization.	Bilingualism runs throughout the program area.
Bilingual service is offered throughout the organization and available throughout the organization's business hours.	The service is offered on a regular basis.

Factors should be weighed in relation to the size of the organization, and the number, availability and role of French-speaking personnel. Any French-language element available within an organization is acknowledged as an asset for users who want to know about it and use it.

The notion of assessing services was brought up repeatedly during the consultations.

*Suggestions*

- Assign a grade
- Establish a star system (one star representing mediocre or minimal service and five stars representing service entirely in French)
- Indicate percentage of French-language service
- Provide a description of the level of service (reception, brochure, interpretation, etc.).

The Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario<sup>6</sup> (RFSNO) has set up an assessment system for the health services listed in its directory. Four levels of service, from Low to Suitable, enable users to make an informed decision. However, they warn that this type of detailed information requires almost constant updating, at least every 3-4 months, precisely because most organizations do not have a mandate to offer French-language services and depend on employees who happen to speak French.

---

<sup>6</sup> <http://santenordontario.ca>

However, caution has to be exercised in using this type of classification. The use of an assessment system implies a subjective rating. This practice has met with controversy in the past. The mission of an I&R directory is to provide information about the French services available, not to pass judgment on the organization's commitment and overall ability to function as a bilingual entity.

## Personnel

**Recommendation:** When services are billed as bilingual, most people agree that the name of the French-speaking contact person or the person holding the position designated as Francophone, as well as his or her contact information, should be indicated.

It is important to avoid the situation where a French-speaking person contacts a representative who speaks English, and is then transferred (sometimes several times) before being put in touch with someone who speaks French, or is simply transferred to voicemail with a message in French. Information might also include details such as when the Francophone representative is available or the business hours for French-language services.

## Record Attributes

During the consultations, we gave the participants examples of records in the provincial I&R database, which provided the current as is state of the record content: contact information, names of contacts and managers, detailed description, location, schedules, accessibility, eligibility, etc.

**Recommendation:** The existing content should be augmented by the following:

- An assessment of the level of French-language service (see Service Criteria above)
- The organization's logo to facilitate immediate identification
- A link to a map (something like Google map)
- An alternative French-speaking contact as an alternate to the main French-speaking contact
- The waiting list (or link) for health services
- A list of specific topics describing the service, hyperlinked to similar topics

## *Reliability of information*

Among the record attributes, the date of the last modification and the source of information were cited by most people as the top criteria to determine the reliability of a record. These constitute legitimacy and validate whether the information is reliable or should be used with caution<sup>7</sup>.

## *Suggestion*

Considering the difficulties that may be involved in assessing the level of French-language service, it was suggested to score the degree of reliability of the information.

**Unilingual or Bilingual? We asked the participants whether they prefer French records for French-language services and English records for English-language services, or bilingual records for all services.**

## **Record Format**

There are mixed opinions on the topic of unilingual and bilingual records. Proponents of unilingual records feel that bilingual descriptions may be misleading. For example, the option of reading in French the record of an organization that does not offer its services in French may lead someone to believe the opposite. By clearly identifying the language of the service by the language of the record, the user will be better able to identify the French-language services he or she is looking for.

**Recommendation:** The majority of participants favour bilingual records; however, all agreed that if records are bilingual the language of service must be indicated very clearly. For example, a French record for an English service should state “This service is not offered in French”. The notation should predominate in order to prevent needless reading.

The idea of marking the language of service with a meaningful icon, in the case of French-service records, the Franco-Ontarian flag, was raised quite frequently.

## *Benefits of Bilingual Records*

- French speakers in communities where there are no French-language services can search for and consult, in their first language, descriptions of services offered in other languages
- Non-French-speaking professionals can inform French-speaking clients about French-language services that are available to them
- English-speaking individuals can search for services offered in French for French-speaking family members, friends or colleagues

---

<sup>7</sup> Conversely, one participant noted that the current date appearing on the record is suspect, as it could be programming that makes the current date appear on the records automatically.

- French or bilingual information and referral specialists can provide accurate and consistent information in French about English-language Services

## Inclusion Policy

**Recommendation:** The inclusion policy should be clearly available on the web site.

The current inclusion policy meets the standards of the Alliance of Information & Referral Systems<sup>8</sup> and is available on the 211Ontario.ca site<sup>9</sup>.

### *Suggestions:*

**Validation** – participants stressed the importance of validation and editorial judgement based on research into: corporate statements (mandate, mission, and vision), letters patent, annual report and financial statements.

**Federal funding** – Some participants identified funding by the federal government as exclusive criteria for inclusion as a French-language service provider; however, this was countered by the argument that small Francophone organizations that provide valuable services do not receive federal funding. It is noted that federal government funding should be identified as a criterion, although other research may legitimize organizations as bona fide bilingual or French-language service providers.

**Review Committee(s)** – To augment or provide French-language editorial support, subject matter experts from the French-speaking community could participate in a review committee structure with authority for reviewing registrations, validating inclusion and cross-validating a year later.

**Recommendation:** The validation process is a determining factor for ensuring the quality of the information contained in the directory. Service providers should be contacted directly and a cross-checking should be conducted. The minimum expectation is that a formal interview would be conducted by telephone.

### *Suggestion*

Anonymous or formal on-site visits or telephone calls would be the most thorough way to ensure that French-speaking personnel are available and to identify the services those personnel are providing.

---

8 <http://www.airs.org>

9 [http://www.211ontario.ca/terms\\_of\\_use.htm#Sitelistingsservices](http://www.211ontario.ca/terms_of_use.htm#Sitelistingsservices)

## Service Provider Participation

**Recommendation:** The organizations listed should be responsible for their own information and have a duty to check and validate the information in the record<sup>10</sup>.

The organizations whose services are posted in the directory must be an integral part of the process at various levels, and should be notified that their service is listed in the directory.

To maintain their listing, organizations should:

- guarantee the accuracy of the information they provide;
- check their information online; and
- contact the Ontario database coordinator when changes need to be made (address, telephone number, program or service updating).

## *Updating Process*

**Recommendation:** That the existing provincial I&R database policy of complete record updates, validated with an authorized representative of the organization at least once per year be upheld<sup>11</sup>.

## Francophone Dimension

**Recommendation:** Participants expect English and French portals to be treated equally, although the French web site must not be a translation of the English site but a distinct resource that reflects the Francophone human services community.

The two sites must exist as complementary. The site change process requires alignment and French-language editorial commitment. 211Ontario.ca must launch both the French and English versions simultaneously – a mention “French coming soon” would undermine the most honourable intentions.

---

<sup>10</sup> It is recommended that a clause be posted stating that 211Ontario.ca is not responsible for the accuracy of the information.

<sup>11</sup> Some participants felt that, depending on the type of information and an organization’s specific situation, the records may require updates twice per year, or even every three to four months.

## *Factors*

**Recommendation:** A directory of French-language services (or even a French-language directory of services) should be *managed by French-language editors*.

A province-wide directory is very ambitious and success will depend on credibility. Factors that support credibility are:

- the information is managed at a local level, by organizations and people familiar with the community sector of their region because regional dynamics are a vital factor; and
- French-language or bilingual service are accurately reflected in the database record.

## Community Involvement

**Recommendation:** Frequent and direct contact with people and organizations were cited as a determining factor in the success of the directory. Users should be given the means of developing this relationship.

Credibility is acquired by getting users involved, whether or not they are professionals. Community consultations are a good first step, and the consultations that support this report provided a degree of credibility for some participants together with the fact that they were held by French speakers, which greatly contributed to establishing new relationships and developing rapport and trust.

## *Suggestion*

It is also important to give the public the opportunity to share their suggestions, criticisms and other comments. In the first few months after the site is launched, it is recommended that a survey system be set up in order to determine user satisfaction and identify points to be corrected, and resulting in corrections. Participants also supported an extension test phase (soft launch). Many of them expressed an interest in helping with this phase.

## *Follow-up activities*

**Recommendation:** An active follow-up system is crucial for reinforcing user confidence.

Whether it deals with record updates, the web site's general layout or any other point, follow-up is expected to be:

- customized (not an automatic message);
- active and quick (no message should be left unanswered or returned belatedly); and
- provided in the same language that it was received.

The ability of 211Ontario.ca to anticipate and meet the needs and expectations of users will be important for gaining user acceptance.

## Search Options

<b><i>Recommended Search Options</i></b>
<b>SERVICE CATEGORIES</b>
Category searches allow for selection of increasingly specific sub-categories
Related categories displayed in order to indicate similar services
<b>TARGET GROUPS</b>
<b>GEOGRAPHY</b>
Mini regional portals with access to partner sites – accessed by clicking on a map of Ontario
Electoral district maps or the divisions used by existing programs, like those used by early childhood centres.
Ministry or program regional maps (Training Boards, Community Care Access Centres, Local Health Integration Networks)
Postal code (Note: May require combined search in order to broaden the area)
<b>KEY WORDS</b>
Organization name
Acronyms and alternative forms of the name (e.g. ACFO, association francophone, association canadienne, association Ontario for Association-canadienne française de l'Ontario)
Professions
Topics and regions
<b>FRENCH-LANGUAGE SPECIFIC</b>
French-language services category
Portal devoted to French-language services
Option to prioritize or order results by French-language services (for bilingual record recommendation)

### *Suggestion*

In addition to the search functions identified by participants, alternative search options should be offered in the event that the search produces no results (related key words, for example), or a selection of related or geographically close service options.

## *Promotion & Outreach*

It was noted that some channels of communication are used to a greater or lesser extent depending on the region. For example, e-mail seems to be circulated in the networks a great deal in the southeast, whereas Francophone organizations and parishes are cited more readily in the north of the province. The three major aspects to consider with respect to promotion will be use of the media, the Internet, and communication through the organizations. The information media that work, and strategies specifically geared towards the audience concerned, were also raised.

**Media:** Throughout Ontario, participants cited the media as an important way to advertising the directory, i.e., the local and regional press (including free newspapers), radio and television. French-language community newspapers and radio stations are popular; however, many participants stressed that promotion geared towards French speakers should also be distributed to English-language media. Two reasons were given for this: it will help reach people who are not consumers of French-language media or who do not have access to it; and the purpose of promotion is also to increase awareness in the English-speaking community about the existence of French-language services. The message must be bilingual in order to effectively reach both communities.

**Individual contact is very effective:** Outreach activities such as community meetings and information fairs are good ways to publicize the portal. Partners could be engaged in outreach activities.

**Word-of-mouth:** All of the organizations that have records in the database should be contacted with information about the directory and to encourage them to provide information about the site

**Primary distribution networks:** French-language schools are frequently cited for promotion purposes (including colleges and universities, such as Collège Boréal); Francophone organizations (especially ACFO); employment resource centres (e.g. Job Connect programs); libraries; community health centres, community care access centres and hospitals; daycare and early childhood centres.

**Secondary distribution networks:** Many other potential distribution points were cited, including municipalities, parishes, government offices, chambers of commerce, tourist offices, airports, immigration offices abroad, financial institutions, shopping centres. Although most of these places do not offer French-language services, they are frequented by French speakers. Bilingual documentation is optimal.

**Online:** The Internet offers different ways of publicizing the 211Ontario.ca portal. As search engines like Google are widely used, it is recommended that a search done using the key words *French-language services*, *Ontario* and/or *directory* results in 211Ontario.ca appearing in one of the top three positions. It would also be wise to ask the organizations to place links to the portal on their web sites. In particular, this means: the web sites of Francophone organizations; regional portals; municipal web sites; 411; the sites of the organizations listed and government web sites. Finally, communication via electronic networking is cited as a very common way of spreading information. Specialized distribution lists are effective, along with e-mail with the heading “To be distributed in your networks”.

**Other media may be used in addition to brochures:** billboards; buses; magnets and stickers; community information directories.

### *General Advice*

- Promotion activities and the accompanying information products will be more effective if they are customized for different audiences. For example, brochures intended for professionals may convey a different message than those intended for the rest of the community. In any case, the importance of a simple message in both official languages was emphasized.
- The Telehealth communication campaign was cited as a success story in French-language communities. Large-scale promotional activities including the distribution of stickers and magnets with contact information were successful; however, participants were sensitive to the one-time nature of the campaign, and felt that promotion should be continuous or sustained so that everyone can benefit from it and to maintain the level of interest.
- In order to ensure that French speakers do not fall by the wayside during promotional activities, it would be wise to include Francophone communications specialists. There is some concern that English-speaking marketing consultants who are unfamiliar with the French-speaking community will focus solely on English-language media.

## Questions & Comments

The participants' concerns are consistent with initial consultations, albeit with an added Francophone dimension. The questions relate especially to the project's sustainability, funding and partners, Francophone capabilities and governance.

QUESTION / COMMENT	CURRENT SITUATION / CHANGES
<b>PROVINCE-WIDE SCALE</b>	
<i>There is concern that it will be a Toronto initiative without community involvement.</i>	<p>Project management is provincial.</p> <p>The Francophone representative on the Project Management Office is from Sudbury.</p> <p>Over 50 community partners are involved across Ontario.</p>
<i>The data must be gathered locally by parties who are familiar with the area.</i>	<p>Data is stewarded by local Information &amp; Referral organizations grounded in their communities. These organizations are part of the provincial I&amp;R data collaborative, committed to providing their local data to the provincial system.</p>
<i>It will cause a loss of contact with local contributors.</i>	
<i>Provincial directories have been set up in the past, but they resulted in either poor-quality products that were completely disconnected from reality, or extremely high quality products that received no sustained effort.</i>	<p>211Ontario.ca is based on the notion that local providers are sustained by their local communities. The project is committed to developing a plan for sustainability.</p>
<b>PARTNERSHIPS</b>	
<i>What are the benefits of participating in the partnership?</i>	<p>Communities have multiple point of access available to them for finding information on programs and services.</p> <p>In an increasingly mobile society, Ontarians can find programs and services for themselves, families and friends outside of their local communities.</p>
<i>The partners who share their data want to be sure that they will receive high-quality data in return, in order to provide a quality service and ensure that they are promoting a quality product.</i>	<p>InformCanada and InformOntario will determine and manage standards. Members of the provincial data collaborative have committed to adhere to these common standards when creating and sharing information.</p>
<i>What is the partnership model? Is there a contractual agreement?</i>	<p>At present, there is a contractual agreement in place. In future, the terms of the data partnership will be reflected in the 211Ontario.ca Charter.</p>

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<i>There is concern that the sharing of data will not be fair, if a partner provides its entire database when it can only get a small percentage of relevant data for its own activity.</i>	Partners share a mandate related to equitable access to information – mission fulfilment is the prerequisite.
<i>What are the costs associated with the partnership?</i>	Findhelp, as the provincial administrator, assumes the cost of ownership for technology. There are no new or uncontrolled costs for data partners.
<i>The digitization of the information, which the public will be able to consult, will result in a loss of income generated by the publication and sale of directories.</i>	Income generated by publications and sales remain within the sector, and the objective is to reduce costs and direct more resources to collecting information on local community services. This in turn can open up new opportunities to generate revenue.
<i>The partnership entails a full reorganization of the database and work on adopting new standards and new key words.</i>	The need for a standardized classification system and database conversion was identified in 2003. The project funding includes development of a bilingual classification system (Taxonomy) in partnership with InformCanada.
<i>Do you have to have a web site to be a partner?</i>	No.
<i>How will responsibility for the records be shared when organizations have subsidiaries that cover the entire area? (e.g., school boards and schools)</i>	The project is developing a collaborative model where each participant has an assigned geographic area, a subject area within a geographic area and/ or responsibility for collecting records in one of the official languages. The objective is to partner with organizations located in a community that have the likelihood of a sustained mandate to provide information.
<i>Will partners that are located in a large centre and that cover a large area correctly list the services offered in small isolated communities?</i>	The objective of the project is to identify local partners that cover all of Ontario. In some cases, partners located in large centres have, in turn, identified a next level of partners located in smaller communities. The larger partner takes overall responsibility for the quality of data while the smaller partner is responsible for accurately representing services in their community.
<i>If a partner loses its funding and mandate, the data may be lost.</i>	The I&R database has built in redundancy – the administrator has the responsibility of seeking appropriate new partnerships in a worst case scenario.
<i>If a partner loses its staff members who are able to process data in French, are the French records abandoned?</i>	

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<i>If a partner from a region goes out of business and the data is handled by a new partner that does not have a bilingual mandate or bilingual capabilities, who takes care of the French records?</i>	
<b>OTHER</b>	
<i>Who takes care of updating the data? Findhelp or the partners?</i>	The steward (Findhelp or data provider). Anyone with access to the website can suggest a new record or an update to an existing record. These suggestions will be reviewed and processed by a qualified local editor before being entered into the database.
<i>Will the virtual library be accessible to rural and isolated communities?</i>	The virtual library can be accessed by partner organizations, and information partnerships are important and encouraged.
<i>What accessibility-related measures are being taken?</i>	The project will seek accessibility compliance and is working with experts to ensure this.
<i>Will the site be accessible to users who do not have high-speed Internet access?</i>	The site is available to anyone with Internet connectivity of any kind and is optimized to support efficient transfer of information. The project administrator can also provide the database in many formats.
<i>What is the privacy policy?</i>	211Ontario.ca has a posted privacy policy, which is PIPEDA compliant.
<b>BILINGUALISM</b>	
<i>The point was made that the 211Ontario.ca site has already been up and running for a few years, but the needs of the French-speaking community are only being addressed now. Many are convinced that the bilingual aspect was only considered in order to receive government funding.</i>	Government funding was necessary in order to address equity for Francophone Ontarians. Findhelp has worked consistently to resource this mandate.
<i>The Board of Directors of Findhelp has no Francophone representation and the partners are typically Anglophones. How can people believe that the French-speaking community's interests and needs will be considered?</i>	The Board of Directors of Findhelp have consistently worked on the organization's bilingual capacity and in 2007, will establish a Francophone position on the Board and will actively seek additional bilingual representative(s) for the Board of Directors.
<i>Francophone representation at governance level is vital if the project is meant to meet the needs of the community, and if its interests are to be protected after the funding ends in 3 years.</i>	Findhelp has a demonstrated commitment to partnerships and to ensuring that all investments are used to further the goal of equal access to information for all Ontarians.

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<i>The French-language portal will fail if there is no specific strategic plan for the Franco-Ontarian community and if Francophone researchers are not hired to work on the data. The community needs a fully Francophone portal managed by Francophones.</i>	Findhelp is actively developing a business case for equitable access to information and I&R services for Franco-Ontarians, and will actively undertake resource development to support the vision.
<i>There is a risk that less consideration will be given to the French-language site, and that the site will not be respectful of the Francophone identity, especially if it is based on a model not developed by Francophones.</i>	Findhelp has resourced a Francophone unit, consisting of three Francophone editors working on the French-language site until March 2008, and is dedicated to developing the site with input from the community.  Additional effort is underway to add Francophone resources at Findhelp and among the partners.
<i>The French-language work is an additional burden on the partners, who are already short of resources. How will they be able to provide the French-language part?</i>	Findhelp, as a Toronto representative, provides approximately 40% of the records in the provincial database (as many province-wide offices are located in Toronto), and Findhelp is committed to providing bilingual records.  Francophone partners are being engaged in regions where the current data partner cannot confidently assume responsibility for French-language records. In essence, the value proposition is that the whole is greater than the sum of the parts – participating organizations receive more than they give.
<i>It is vital to recruit Francophone editors.</i>	All French language information in the database is generated and edited by French speaking editors. The project is interested in identifying additional resources.
<i>What guarantee is there that the partners will maintain the mandate to provide French-language data? What will happen if the Francophone editor is not reappointed?</i>	The 211Ontario.ca project charter provides the basis for organizational commitment.
<i>How is it possible to guarantee that the Anglophone partners will take the necessary steps to promote the project among Francophones (e.g., in French-language schools)?</i>	Francophone partners are the appropriate representatives for outreach. If 211Ontario.ca has merit, it is expected that Francophone organizations will include the resource in their outreach activities.
<i>It was felt that current Anglophone partners have the mandate and therefore the funding needed to fully take part in the project, while Francophones will have to take part voluntarily at the expense of other projects.</i>	The project is eager to collaborate with Francophone partners who also share a mandate to gather information about services available in their community. Taking part in the project not only increases the visibility of the partners in the community and across the province; it can also provide access to tools and processes that will improve the scope and quality of the information available to Francophone clients.

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<i>Rural and isolated communities have not been consulted, although their reality in the field is much different from urban centres and should be taken into account.</i>	Extensive consultations have taken place throughout Ontario, and the project team have expressed the need for more.
<b>DATA QUALITY</b>	
<i>There is a critical need for this type of product; however, it is vital that the public be able to count on the quality of the data.</i>	<p>The I&amp;R provincial database is a recognized authoritative source of human services information, and adheres to standards established by the Alliance of Information &amp; Referral Services (AIRS).</p> <p>Findhelp, the provincial administrator and database coordinator, is an AIRS accredited organization.</p>
<i>There are too many so-called bilingual services that are unable to meet the expectations of the French-speaking community, and it is extremely difficult to check this type of information. There may be concern that the portal will not live up to the public's expectations, and that it will be just another unusable directory.</i>	<p>AIRS standards are being applied to all aspects of French-language records, including validation, updating, comprehensiveness, search criteria and accessibility.</p> <p>In addition, anyone with access to the web site can suggest a new record or an update to an existing record. These suggestions will be reviewed and processed by a qualified local editor before being entered into the database.</p>
<i>What guarantee is there that missing information will be added and that the searches done will produce exhaustive results?</i>	
<b>DATA CHECKING AND UPDATING</b>	
<i>What will the data-checking process be? Who will validate the data and how?</i>	<p>Editors are assigned to verifying data. Editors are AIRS certified Information Resource Specialists and are accountable for the authenticity, classification and reliability of the data they manage.</p> <p>The standards extend to multilingual service classification.</p>
<i>How will it be ensured that French-language services are actually offered in French?</i>	
<i>It is vital to make the service providers accountable for the reliability of the data they provide.</i>	<p>If accountability for listing is not funder mandated, organizations generally find it difficult to establish the administrative or editorial processes necessary to ensure accountability.</p> <p>After over 30 years of database maintenance and five years of online database provision, I&amp;R data providers have recognized that standards are more tangible than the notion of accountability.</p>

QUESTION / COMMENT	CURRENT SITUATION / CHANGES
<b>FUNDING</b>	
<p><i>That money has been invested in a web site instead of being given to service providers who sorely need it to deliver direct services sparks some incomprehension and dissatisfaction.</i></p>	<p>The 211Ontario.ca business case outlines a very compelling business case related to cost benefit. If the project can impact Ontario in the same way that 211Toronto.ca impacted Toronto service provision (reducing the amount of time needed to find information), the sector will redirect a significant amount of time to frontline service with the introduction of a trusted, reliable source of information about community, social, health and related government services.</p>
<p><i>Has there been a feasibility study on the cost of maintaining the directory? What are the costs associated with the project?</i></p>	<p>When Findhelp launched 211Toronto.ca, a study related to Total Cost of Ownership (TCO) was conducted.</p> <p>With significant infrastructure commitments in place, and a focus on reducing the cost across the I&amp;R system in Ontario, participating organizations should be able to redirect more resources toward front-line services.</p>
<p><i>Are the allotted resources enough to meet the minimum required quality level?</i></p>	<p>Sustainability is a major project activity area.</p>
<p><i>Francophone organizations will not be able to take part in the project, fully or at all, if no funding is available. Human and financial resources are too few, and they need their volunteers for their core programs.</i></p>	<p>Findhelp is actively collaborating with existing organizations and working to develop a broader group of French-language proponents to provide input and support for the development of goals, identify requirements and prepare a business case for resource partners.</p>
<p><i>It has not been possible to maintain all of the French-language service directories produced in the past due to a lack of funding (e.g., the directory of the Office of Francophone Affairs).</i></p> <p><i>How will the situation differ for 211Ontario.ca? What guarantee is there that this will not be just another abandoned project?</i></p>	
<p><i>Will 211Ontario.ca lose its funding if the French-speaking community does not join in the project?</i></p>	
<p><i>The three-year term is much too short to ensure the project's stability and longevity.</i></p>	
<p><i>More funding needs to be sought, e.g., from Service Canada and the municipalities.</i></p>	

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<b>PROMOTION &amp; OUTREACH</b>	
<i>The project's success depends on an effective communication strategy in order to ensure that the project survives after the funding ends.</i>	An effective strategy of outreach, training and promotion means that 211 web sites are heavily used – the number of web site visitors in 2007 is expected to exceed 1,000,000. Online directories will handle 10 million inquiries.
<i>If there is not enough public education, the portal will be underused and disappear.</i>	
<b>DIRECTORY</b>	
<i>This directory will only duplicate already existing information.</i>	The information carried on the 211Ontario directory is unique and goes far beyond the basic information found in directories. The records show comprehensive information on programs and services, that can be used by I&R professionals. If an organization already produces a directory with information meeting the same quality and comprehensiveness, it is our interest to establish a partnership. The purpose of the data collaborative is to share resources and reduce duplication. The goal is to create information once and reuse it many times providing multiple channels for access.
<i>There is a risk of competition. This project should respect the existing directories.</i>	On the contrary, the aim of the 211Ontario.ca project is to give more visibility to existing directories, whether they are listed as complementary sources of information or included in our pool of data as a result of partnership.
<i>Is it a regional portal? A Francophone portal?</i>	<p>The provincial information and referral database underlying 211Ontario.ca can be configured as a regional or specialized (French-language) portal, and can be adapted to meet the needs of human services partners.</p> <p>The requirements gathered from consultation will inform the way information on 211Ontario.ca is presented.</p>
<i>Is it a true directory or links to web sites? Why not simply list the web sites, and then the information can be found on the other site?</i>	Searching web sites can be time-consuming, especially if the user is simply searching for a telephone number on a web site. When information is found, it may be more reflective of the organization, rather than the program or service being sought. Web sites are often out-of-date for the same reasons that directories are not maintained. And let's not forget that the directory is aimed to be used by I&R professionals, who need fast access to specific information – that might not be easily located on the web site – in order to address the needs of their clients.

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<i>Will hard copies of the directory be available?</i>	<p>All of the information on the web site can be printed. 211Toronto.ca has piloted a feature for professional users, that allows them to create and print mini-directories of services, and the provincial project may also identify this as a key requirement.</p> <p>Organizations contact Findhelp or local partners to inquire about receiving a database that is customized to meet their needs.</p>
<b>ORGANIZATIONS LISTED</b>	
<i>Service providers must be advised that their service or program is listed on the portal, or when a new directory is created (like the Directory of Justice Services and Resources in Ontario).</i>	Typically, when a new portal is launched, an announcement goes out to all organizations in the database in the form of an e-mail blast.
<i>Is it possible to check how often a record has been consulted?</i>	At the present time, this is not possible. In future, the professional version of the software will capture this information as part of contact tracking.
<i>How can the accuracy of the information be checked?</i>	Accuracy and validation is a top priority. The update policy is posted on 211Ontario.ca and the date of last update is posted on each record.
<b>TAXONOMY</b>	
<i>People find it hard to accept a French-language taxonomy developed on an American model (as good as it may be) when there is already the taxonomy of the Ministry of Health.</i>	<p>The taxonomy used by many Community Care Access Centres and provided to them through the Ministry of Health, is the American version of the AIRS taxonomy of human services. Classification of French-language records is done through translation rather than a full trans-creation.</p> <p>Editorial committees have been set up to create the English and the French Canadian version of the taxonomy. The committees are composed of I&amp;R specialists, experts in the terminology used in their fields, who will be future users of the taxonomy.</p>

<b>QUESTION / COMMENT</b>	<b>CURRENT SITUATION / CHANGES</b>
<p><i>Service providers should have access to the taxonomy and be able to check whether their information is indexed correctly.</i></p>	<p>The taxonomy will be available online for review.</p> <p>As part of the annual update process, organizations are provided with the information on their program or service along with the subjects used to index it. At this time, organizations are asked to provide updates.</p> <p>At any time, organizations can request a complete listing of their organization including the subject terms used to index it.</p>
<p><b>211 TELEPHONE SERVICE</b></p>	
<p><i>There is not enough information on the 211 services being developed in Ottawa, Windsor and Thunder Bay.</i></p>	<p>More information on these projects can be found at <a href="http://www.211ontario.info">www.211ontario.info</a>.</p>
<p><i>Will those services have French-language capabilities?</i></p>	<p>211 Toronto currently has French-speaking information and referral specialists available from 8 am to 8 pm every day, and is working to expand the service hours as the scale of the service builds.</p> <p>New 211 services are working to develop the capacity to provide bilingual telephone service.</p>
<p><i>What is the connection between 211 and 211Ontario.ca?</i></p>	<p>211Ontario.ca represents the Internet channel for 211 service delivery. The database is also a resource available to 211 telephone service providers</p>

# Acknowledgements

## Community Consultations

Special thanks to the following organizations for their valuable assistance with Francophone consultations:

Association canadienne-française de l'Ontario de London-Sarnia

Association canadienne-française de l'Ontario Mille-Îles

Association canadienne-française de l'Ontario Niagara

ACFO Nipissing

Association canadienne-française de l'Ontario Témiskaming

Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario

Centre culturel de Cornwall

Centre culturel Frontenac

La Clé d'la Baie

Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario

## French-language Working Group

### ***Centre francophone de Toronto***

Jean-François Oudin, Coordinator, Directory of Francophone Resources

### ***Collège Boréal***

Gabriel Osson, Regional Director, Programs and Services

### ***Findhelp Information Services***

Josée Bourbonnais, Writer-Researcher; Corinne Gallois, Coordinator, French Services;  
Kathy Kelly, Project Manager

### ***Ministry of Community and Social Services/Ministry of Children and Youth Services***

Dominique Guillaumant, Senior Policy Analyst

### ***Ministry of Training, Colleges and Universities***

Jean Paradis, Manager (Acting), Local Board Liaison/Community Relations Unit

### ***Office of Francophone Affairs***

Suzanne Lessard, Communications Officer

## **Project Management Office**

### ***211Ontario.ca Project Manager***

Kathy Kelly

### ***Findhelp Information Services***

Cheryl May, Executive Director

Project Leads: John Allec, Manager, Information Resources; Faed Hendry, Manager, Training and Outreach; and Cristina Umana, Manager, Administration

### ***Funder Representative***

Ministry of Children and Youth Services: Megan Mooney, Senior Policy Analyst

### ***Partner Representatives***

Community Information Online Consortium: Ross Cooling, Board of Directors

InformCanada: Rosanna Thoms, Treasurer, Board of Directors

InformOntario: Pamela Hillier, Vice President, Board of Directors

United Ways of Ontario: Alice Grottoli, Executive Director, United Way of South Georgian Bay; and Gary Vipond, Executive Director, United Way of Sault Ste. Marie and District

## **Project Steering Committee**

### ***Findhelp Information Services***

Eduardo Boza, Finance Officer

Kathy Kelly, 211Ontario.ca Project Manager

Cheryl May, Executive Director

### ***Ministry of Community and Social Services***

Meagan Mooney, Senior Policy Analyst, Corporate Policy & Intergovernmental Affairs Branch

### ***Ministry of Finance***

Jarret Hetu, Economist, Fiscal Research Section, Education and Planning Branch

Heather Persaud, Economic Analyst, Fiscal Research Section, Education and Planning Branch

### ***Regional Cluster***

John Kirk, Regional Cluster Manager, Ministry of Health