



# Rapport sur les consultations communautaires

---

mars 2007

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

## Équipe de consultation

Josée Bourbonnais

Julia Brackenbury

Jonquil Eyre

Corinne Gallois

Ian Kellogg

Kathy Kelly

Megan Mooney

Stephen Paquette

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.

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 | [info@findhelp.ca](mailto:info@findhelp.ca)

# Table des matières

Résumé.....	1
Consultations communautaires.....	4
Évaluation des besoins .....	4
Processus de pré-consultation .....	5
Engagement des représentants communautaires .....	5
Documents de pré-consultation.....	6
Identification des intervenants.....	6
Aperçu de la consultation .....	7
Sessions .....	9
Horaire.....	11
Documents de réunion .....	12
Sessions d'information générale .....	13
Ateliers sur l'aiguillage des clients .....	14
Ateliers sur le partage de données .....	15
Groupes de discussion autochtone et francophone.....	18
REMERCIEMENTS .....	21



## RÉSUMÉ

---

Une ressource provinciale en ligne comme 211Ontario.ca doit présenter les caractéristiques inhérentes de pertinence et de crédibilité. Sur le plan géographique, la ressource doit répondre aux exigences des utilisateurs et des intervenants provinciaux, régionaux et locaux et traduire la diversité et les besoins d'information particuliers de certaines communautés. Le projet 211Ontario.ca a été lancé en avril 2006 et tous les produits livrables seront achevés dès mars 2009. Le projet est axé sur tous les principaux domaines d'information communautaire : un répertoire consultable pour les utilisateurs à la fois publics et professionnels, dans les deux langues officielles; élaboration et intégration d'un système commun de classification; établissement de partenariats durables en partage de données qui couvrent toutes les lacunes d'information géographique et spécialisée; et élaboration de ressources communautaires partagées pour les fournisseurs de services d'information et d'aiguillage partout en Ontario.

La vision du projet s'inspire de plus de 35 ans de partenariats en information et aiguillage en Ontario. Au cours de la dernière décennie, la technologie a permis de fusionner des centres autonomes pour que la collaboration et le partage de ressources deviennent réalité. De plus, les consultations menées auprès d'une centaine d'organismes communautaires et de trois paliers gouvernementaux<sup>1</sup> ont permis de tracer une vision claire et puissante – créer un système d'information sur les services humains qui répond aux besoins d'information et de communication des citoyens du XXI<sup>e</sup> siècle. Le projet regroupera quatre facteurs essentiels sur lesquels il se forge : une base de données établie et crédible; une application web Oracle®/Java® robuste et extensible; un logiciel de gestion des données communautaires; et la Taxonomie canadienne des services humains.

L'équipe du projet 211Ontario.ca reconnaît, qu'à titre de projet de gestion de l'information/de technologie de l'information d'envergure provinciale, il est essentiel d'instituer des conditions exactes et exhaustives pour assurer le succès de la ressource et son utilisation future à grande échelle. Des consultations intensives ont été identifiées comme étant la meilleure méthode pour compiler les exigences d'une population imposante et variée, susceptible d'avoir des besoins d'information et des comportements de recherche de renseignements différents. L'équipe du projet s'est consacrée à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un horaire rigoureux de rencontres en personne partout en province, choisissant de se déplacer en équipe d'animation afin de réduire les obstacles de déplacement pour les participants et d'accroître les occasions d'engagement communautaire.

---

<sup>1</sup> *Building a Human Services Information Utility for Toronto*, Michael Miloff and Associates and Mendelson Associates Inc., le 31 mars 1999. *211 for All Ontario Bringing People and Services Together*, Rapport final, juillet 2003 (Partie 2, disponible à 211.ca).

Le programme de consultation communautaire a été établi pour appuyer les produits livrables suivants : exigences fonctionnelles; considérations quant au système de classification; horaire de conversion du système de classification; identification des partenaires de données et exigences à leur égard; normalisation des données; et conception du système. Les consultations communautaires qui sont discutées dans ce rapport ont eu lieu à travers l'Ontario de juillet 2006 à janvier 2007. Des consultations francophones supplémentaires sont programmées au cours du printemps 2007. À cet effet, un rapport distinct sera publié afin de rendre compte de la situation et des besoins spécifiques des communautés francophones. Elles ont permis de recueillir une rétroaction précieuse et des exigences utiles et ont formé un noyau d'intervenants communautaires informés d'un bout à l'autre de la province. ***L'immense majorité des participants ont témoigné de l'enthousiasme pour les objectifs du projet et ont soulevé le besoin d'une ressource comme 211Ontario.ca à l'échelle provinciale.***

Au premier stade du projet 211Ontario.ca, la priorité est accordée aux consultations communautaires, à la communication efficace et à l'engagement de partenaires actifs. Suite à une évaluation approfondie des besoins menée auprès d'intervenants clés, le stade de pré-consultation du projet s'est penché sur la tâche de communiquer avec les fournisseurs de services d'information et d'aiguillage, les agences Centraide et les représentants du ministère des Services sociaux et communautaires. À titre d'intervenants qui s'intéressent directement aux services d'information et d'aiguillage dans leur communauté, beaucoup ont accepté d'agir comme représentant communautaire. Ces représentants fournissent une expérience précieuse de la communauté et agissent comme hôte local. Les représentants communautaires jouent un rôle primordial au succès des consultations : ***Il ne fait aucun doute que les hôtes locaux et les rencontres communautaires ont aidé à optimiser la crédibilité et encouragé la participation locale.***

Les consultations communautaires comportaient deux objectifs : assurer la participation communautaire locale, régionale et spécialisée au projet; et appuyer l'utilisation communautaire de 211Ontario à grande échelle. En tout, seize consultations d'un jour et demi ont été menées dans neuf régions ontariennes<sup>1</sup>. ***Dans tous les groupes, les participants ont témoigné de l'enthousiasme et exprimé un intérêt au projet. Les participants à l'atelier sur l'aiguillage des clients étaient communément d'avis qu'une seule ressource fiable et consolidée serait très utile et que si 211Ontario.ca pouvait établir une réputation comme source d'information fiable et digne de confiance, il répondra à un besoin évident et s'insérerait dans la tendance actuelle croissante à effectuer la recherche de renseignements dans Internet.***

---

<sup>1</sup> Les régions sont conformes aux secteurs administratifs du ministère des Services sociaux et communautaires; toutefois, elles ne représentent pas nécessairement les zones régionales de 211Ontario.ca. L'établissement et la confirmation de ces zones se fait suite à l'analyse et à la consultation d'experts en la matière.

**Tous les groupes ont souligné deux principales préoccupations : la politique d'inclusion/exclusion des données et la durabilité générale du projet.** Ceci est conforme à la portée du projet qui prévoit des activités liées à la durabilité et à l'élaboration continue des Conditions d'utilisation de 211Ontario.ca<sup>1</sup>. Les deux questions sont intimement liées : plus la politique d'inclusion est vaste et exhaustive, plus l'envergure des ressources nécessaires à appuyer la base de données qui en découle est importante. Le projet a réalisé un document de base sur la durabilité qui documente les développements qui affectent les besoins en ressources futures. L'équipe de projet convoquera de nouveau le Groupe de travail InformOntario des ressources en information, qui s'est rencontré pour la dernière fois en novembre 2005, à la fin du stade 2 du projet, «Foundations for a Sustainable Future».

L'engagement et le professionnalisme de l'équipe du projet ont été reconnus, car les évaluations attribuaient une cote très favorable aux sessions. Les deux premières consultations se sont déroulées à Ottawa et à Sault Ste. Marie et ont réussi à attirer le plus grand nombre de personnes. La rétroaction recueillie était positive pour les deux et a fourni de précieux renseignements qui ont permis d'améliorer les quatorze sessions ultérieures. La documentation exhaustive tirée des sessions motivera les exigences relatives au développement de tous les domaines du projet 211Ontario.ca pendant les deux prochaines années. De plus, les multiples contacts établis s'avèreront indispensables à l'élaboration d'un service durable dont l'utilisation est très répandue.

<b>Faits en bref sur les consultations</b>
Les commentaires figurant sur les évaluations étaient très enthousiastes face au projet en général.
La principale préoccupation touchait la durabilité au-delà de la vie du projet et mettait l'accent sur l'importance de maintenir des données à jour qui respectent des normes de qualité supérieure.
Les participants ont souligné l'importance de créer et de maintenir les données localement en indiquant que l'appartenance locale des données était un facteur important pour solliciter la confiance en la ressource.
Certaines consultations ont soulevé le besoin d'aborder les questions d'accessibilité en rapport aux personnes handicapées et à la disponibilité de l'Internet.
Dans l'ensemble, on reconnaît le besoin de collaboration locale pour réduire le chevauchement et produire une seule base de données intégrée selon le principe «un dossier, un gestionnaire».
Dans le nord, on s'inquiète des difficultés d'atteindre l'objectif visant à combler toutes les lacunes de données.

---

<sup>1</sup> La politique d'inclusion/exclusion fait partie des Conditions d'utilisation de 211Ontario.ca. On peut consulter les Conditions d'utilisation actuelles sur 211Ontario.ca.

# CONSULTATIONS COMMUNAUTAIRES

---

## Évaluation des besoins

Le succès du projet 211Ontario.ca dépend de l'engagement communautaire nécessaire à l'élaboration d'un outil précieux qui permettra de trouver les services locaux qui répondent aux besoins de tous les Ontariennes et Ontariens. En juillet 2006, l'équipe de projet a entrepris une évaluation des intérêts et des besoins des intervenants clés.

Les intervenants citaient le plus souvent les suivantes comme résultats d'importance cruciale au projet :

- Rejoindre tous les Ontariens, géographiquement, en prêtant particulièrement attention aux régions rurales et du nord.
- S'assurer que la ressource réponde aux besoins des communautés francophones et autochtones.
- Fournir un service facile à utiliser qui jouit d'une crédibilité certaine auprès du public et des professionnels et qui les intéresse grandement.
- Établir des normes qui seront largement adoptées par les partenaires du projet et qui seront maintenues au-delà de l'échéancier du projet.
- Faire la promotion de la collaboration et de l'échange de données à l'échelle provinciale.

Les critères considérés essentiels à l'évaluation du succès de 211Ontario.ca sont :

- une rétroaction positive de la part des utilisateurs et des partenaires de données ;
- des lacunes inventoriées comblées ;
- la représentation exacte et intégrale des services pour les francophones et crédibilité et utilisation au sein de la communauté francophone ;
- l'adoption de la taxonomie par les partenaires, la conversion réussie des bases de données, et la participation de spécialistes en ressources entièrement formés à l'application du système dans toute la province;
- la sensibilisation du public et l'utilisation du site web par les membres du public.

Souvent, on a exprimé le besoin de garantir la participation et d'obtenir l'appui d'une vaste gamme d'intervenants. Le plus souvent, on était d'avis qu'un processus efficace de communication et de consultation présentait une composante de projet d'une importance primordiale.

## Processus de pré-consultation

Les activités de pré-consultation ont été entreprises d'août 2006 à octobre 2006. Pendant cette période, l'équipe de projet a travaillé étroitement avec les représentants communautaires qui pouvaient présenter l'équipe aux intervenants communautaires et lui expliquer les enjeux pertinents et/ou les sensibilités locales. Les représentants ont influencé la planification et le déroulement de chaque rencontre de consultation.

Activités de préparation	
Analyse et identification des intervenants	Identification des intervenants, y compris ceux qui peuvent combler les lacunes d'information, et attribution de ces personnes aux groupes d'intervenants.
Appel téléphonique aux représentants locaux du MSSC	Préparation d'un tableau des intervenants régionaux du MSSC où figurent les descriptions et le niveau requis de consultation.
Expédition de questionnaires aux représentants des agences Centraide locales	Recueil de la rétroaction portant sur leurs idées du projet, leurs préoccupations et leur volonté à y participer.

## Engagement des représentants communautaires

Nous avons communiqué avec les représentants d'organismes directement intéressés aux services d'information et d'aiguillage en général ou à 211Ontario.ca en particulier pour leur demander de se présenter comme représentant communautaire aux fins de consultation. Il s'agissait notamment de Groupes régionaux de planification de la mise en œuvre du 211, de fournisseurs de services locaux d'information et d'aiguillage, d'agences Centraide et de représentants du ministère des Services sociaux et communautaires<sup>1</sup>.

Les premières rencontres variaient selon le niveau de sensibilisation au projet et les types d'organismes et d'intérêts dont il était question. Dans certaines régions, il a fallu tenir plus d'une rencontre pour garantir la plus vaste représentation possible. Suite aux rencontres, il y a eu échange de messages par courrier électronique et appels de conférence où l'équipe répondait aux questions, établissait l'horaire des consultations et assurait la planification logistique.

---

<sup>1</sup> Le ministère des Services sociaux et communautaires est le partenaire du projet qui représente le secteur public. Le projet est financé par le programme *Renforcement de nos partenariats* du ministère des Finances.

## Documents de pré-consultation

Les présentations et les documents sont tous disponibles en français et en anglais et sont affichés sur le blogue 211Ontario.info.

<b>DOCUMENTS DE PRÉ-CONSULTATION</b>
FAQ 211Ontario.ca
Communiqué de presse 211Ontario.ca
Téléchargement de documents et recherche de renseignements sur le site web du projet

## Identification des intervenants

Les intervenants sont définis comme toute personne affectée par le service, y compris les professionnels et les membres du public. Les intervenants sont également reconnus comme étant les personnes qui jouent un rôle clé dans l'influence des résultats du projet, notamment les pourvoyeurs de fonds, les partenaires ontariens de données d'information et d'aiguillage et les fournisseurs offrant l'information et l'aiguillage comme composante de leur service.

<b>Groupe d'intervenants A   Les partenaires établis</b>	
Objectifs de consultation	Répondre aux questions, cerner les domaines à aligner, établir des objectifs et fournir un soutien actif aux personnes qui assument le rôle de «champion».
Description	Établir la participation au projet; comprend tous les paliers de gouvernement, les agences Centraide, les partenaires de données d'information et d'aiguillage de l'Ontario.
<b>Groupe d'intervenants B   Les partenaires possibles</b>	
Objectifs de consultation	Assurer l'engagement face à l'utilisation de la ressource et renforcer la capacité à cet égard; appuyer la participation au développement du projet là où il existe un intérêt, des objectifs partagés et des avantages mutuels.
Description	Partenaires de financement et fournisseurs de données possibles; communautés, agences ou programmes susceptibles de bénéficier des résultats du projet (outils et ressources).

<b>Groupe d'intervenants C   Les agences et le public</b>	
Objectifs de consultation	Répondre aux questions; favoriser la sensibilisation et la confiance en la ressource. Identifier les participants possibles aux groupes de discussion ultérieurs (accessibilité et convivialité).
Description	Professionnels des services humains, y compris les cadres et les travailleurs de première ligne et toute autre personne qui représente les besoins de gens qui ont recours au système des services humains. <sup>1</sup>
<b>Groupe d'intervenants D   Les fournisseurs de services connexes</b>	
Objectifs de consultation	Informar, fournir des mécanismes adéquats aux fins de rétroaction et de participation pendant toute la durée du projet; renforcer les liens là où ils procurent des avantages mutuels.
Description	Historiquement, l'information et l'aiguillage sont étroitement liés au bénévolat et à la planification sociale; de plus, il existe des partenariats et des alliances locales solides et unique en leur genre qui renferment une valeur intrinsèque.

## Aperçu de la consultation

Les consultations communautaires dont il est question dans ce rapport se sont déroulées sur une période de trois mois débutant en novembre 2006 et prenant fin à la fin janvier 2007. Quoique les consultations aient formellement pris fin afin de procéder avec les éléments livrables du prochain stade, l'équipe de projet fait preuve d'un engagement à maintenir les liens et les consultations continues à mesure que les occasions se présentent : cinq consultations francophones supplémentaires vont avoir lieu au printemps 2007 ; la coordonnatrice des services en français du projet convoque une réunion du Groupe de travail en français chaque trimestre; un membre de l'équipe de projet est membre de longue date du réseau Toronto Aboriginal Action Network; au premier trimestre de 2007, le directeur des ressources en information convoquera de nouveau le Groupe de travail InformOntario des ressources en information.

Voici les principaux messages présentés : le succès sous-jacent du projet 211Ontario.ca dépend de partenariats de collecte de données et de la création d'une précieuse ressource destinée aux utilisateurs publics et professionnels; pour réussir, 211Ontario.ca doit également être cité en premier comme source fiable d'information exacte et à jour sur les services communautaires, sociaux, de santé et les services gouvernementaux connexes en Ontario.

Objectifs de la consultation :

- Garantir l'engagement communautaire local, régional et spécialisé au projet.
- Comprendre les conditions qui favorisent l'utilisation communautaire de 211Ontario.ca à grande échelle.

<sup>1</sup> Tout au long du projet, la participation d'utilisateurs publics est particulièrement recherchée pour garantir que le public perçoive 211Ontario.ca comme une ressource conviviale qui fournit des renseignements appropriés et adéquats afin d'améliorer l'accès aux services.

Cette période a donné lieu aux activités suivantes :

- Documentation des besoins d'information des communautés locales et régionales et exigences supérieures vis-à-vis un répertoire Internet des services.
- Service d'extension aux communautés locales et documentation des questions et des préoccupations.
- Documentation de la rétroaction recueillie des communautés autochtones et francophones.
- Inventaire des partenaires possibles de données d'information et d'aiguillage.
- Communication des objectifs et du processus d'appel d'offre pour la conversion de la Taxonomie en Ontario.
- Renforcement des partenariats actuels.
- Partage de connaissances portant en particulier sur la façon dont les communautés identifient, saisissent et maintiennent l'information à l'heure actuelle, et trouver les domaines où il y a place à l'amélioration.
- Encouragement de consortiums nouveaux et actuels de données locales.

Voici les aspects clés du processus et de la planification :

- L'équipe de projet a établi les consultations dans les communautés locales pour éliminer tout obstacle au déplacement et appuyer la représentation d'une perspective communautaire.
- Les représentants communautaires ont dressé une liste des intervenants communautaires clés, identifié les partenaires de données possibles, agi à titre d'hôte et organisé la logistique des rencontres. Dans la majorité des cas, les représentants communautaires ont également expédié les invitations et inscrit les participants au nom du projet.
- Les zones administratives régionales<sup>1</sup> du ministère des Services sociaux et communautaires ont servi de lignes directrices pour former les régions.
- On a établi un programme de consultation qui s'échelonnait sur un jour et demi (voir le programme de consultation ci-dessous).

---

<sup>1</sup> En partie, les régions ont été choisies pour s'harmoniser avec les représentants régionaux du ministère des Services sociaux et communautaires prêts à aider au déroulement des consultations communautaires dans leur région. Le MSSC est le partenaire du projet qui représente le secteur public. Le projet est financé par le programme *Renforcement de nos partenariats* du ministère des Finances.

- Avant la consultation, on a demandé aux participants de remplir un sondage en ligne.
- En plus de recevoir les documents de réunion, on a encouragé les participants à consulter à l'avance, les renseignements affichés sur le site web du projet 211Ontario.info.
- À chaque session, on a désigné une personne responsable de l'animation et une autre responsable de la prise de notes.
- On a demandé aux participants de fournir leur nom et leurs coordonnées s'ils voulaient recevoir les mises à jour du projet et poursuivre leur participation.
- On leur a également demandé de remplir une évaluation de la consultation afin de déterminer son utilité ou de signaler un besoin de suivi.
- Les rencontres après la consultation avec les représentants communautaires ont donné l'occasion de réfléchir aux sessions et de documenter les observations.

## Sessions

La conception du programme de consultation visait à favoriser la participation maximale et à fournir des occasions de poursuivre la participation et la rétroaction. Pour garantir la meilleure utilisation possible du temps des participants et documenter leurs connaissances spécialisées, nous avons créé cinq types de sessions : Sessions d'information générale; Ateliers sur l'aiguillage des clients; Ateliers sur le partage de données; Groupes de consultation autochtone; et Groupes de consultation francophone.

Session	À qui s'adresse la session ?
<p><b>Session d'information générale – 1 heure</b></p> <p>Aperçu du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>✓ Tous</p>
<p><b>Atelier sur l'aiguillage des clients – 2 heures</b></p> <p>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, en ce qui a trait à une base de données complète et consultable ;</li> <li>• d'améliorer l'accès à l'information et la qualité de l'information donnée.</li> </ul>	<p>✓ Fournisseurs de services d'information et référence</p> <p>✓ Professionnels en information et aiguillage</p>

Session	À qui s'adresse la session ?
<p><b>Atelier sur le partage des données – 2 heures</b></p> <p>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, d'identifier de nouveaux partenaires de données et de discuter des critères pour devenir un partenaire de données 211Ontario.ca ;</li> <li>• de présenter la Taxonomie et la procédure d'appel d'offres pour la conversion à la Taxonomie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les partenaires en partage de données actuels et potentiels, qui maintiennent une base de données ou un répertoire des organismes et services.</li> </ul>
<p><b>Groupe de discussion autochtone – 2 heures</b></p> <p>Les objectifs de ce groupe de discussion sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'identifier les besoins en information de la communauté autochtone ;</li> <li>• de déterminer les sources d'information pertinentes pour les autochtones, et les manques d'information ;</li> <li>• d'encourager la communauté autochtone à optimiser le développement et l'utilisation du 211Ontario.ca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Membres de la communauté autochtone</li> <li>✓ Membres de la communauté autochtone qui maintiennent des bases de données des services communautaires</li> </ul>
<p><b>Groupe de consultation francophone – 2 heures</b></p> <p>Les objectifs de ce groupe de discussion sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'identifier les besoins en information de la communauté francophone ;</li> <li>• de déterminer les sources d'information pertinentes pour les francophones, et les manques d'information ;</li> <li>• d'encourager la communauté francophone à optimiser le développement et l'utilisation du 211Ontario.ca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Membres de la communauté francophone</li> <li>✓ Membres de la communauté francophone qui maintiennent des bases de données des services communautaires en français</li> </ul>

## Horaire

			Information générale	Aiguillage des clients	Partenariats	Francophones	Autochtones
Région du MSSC	Date	Lieu	G	AC	P	F	A
Centre Est	22 août	Collingwood	X		X		
	23 janv.	Penetanguishene				X	
Centre Ouest	1 <sup>er</sup> déc.	Halton	X	X	X		
	13 déc.	Waterloo	X		X	X	X
Hamilton-Niagara	6 déc.	Hamilton					X
	28 nov.	Région de Niagara	X		X		
	19 déc.	St Catharines				X	
Est	14-15 nov.	Ottawa	X	X	X	X	X
Nord-Est <sup>1</sup>	7 déc.	North Bay, Sudbury, Timmins	X		X		
Nord-Ouest	13 déc.	Thunder Bay	X		X		X
	22-23 nov.	Sault Ste. Marie	X	X	X	X	X
Sud-Est	11 déc.	Kingston	X	X	X		
Sud-Ouest	12 déc.	Chatham	X		X		
	15 déc.	London	X		X		
Toronto	5 déc.	Toronto	X		X		
	25 janv.	Toronto				X	X

NB: Afin de couvrir toute la province, et de combler toutes les lacunes, cinq consultations francophones vont avoir lieu au printemps 2007 dans les régions suivantes : Est (Cornwall), Nord-Est (Sudbury, Timmins, Hearst, North Bay et New Liskeard), Nord-Ouest (Thunder Bay) et Sud-Ouest (London).

<sup>1</sup> Étant donné la vaste superficie de la région et les difficultés de transport, les sessions se sont déroulées par vidéoconférence.

## Documents de réunion

L'équipe de consultation du projet est formée de personnes qui apportent une compréhension approfondie du projet et de l'historique des travaux, une expertise de la matière et/ou un lien à une certaine communauté. Les équipes de consultation ont reçu des documents standards ainsi que des gabarits de rapport pour permettre la comparaison entre les groupes.

Les présentations et les documents sont tous disponibles en français et en anglais et sont affichés sur le blogue [211Ontario.info](http://211Ontario.info).

<b>DOCUMENTS DE RÉUNION</b>
Présentation PowerPoint Session d'information générale
Présentation PowerPoint Partage de données
Présentation PowerPoint Taxonomie et appel d'offre
Présentation PowerPoint Francophone
Document à remettre aux participants : Ordre du jour du programme et diapositives
Document à remettre aux participants : Résumé et coordonnées du projet
Document à remettre aux participants : Formulaire d'évaluation
Document à remettre aux participants : Document d'information sur la demande de proposition pour la conversion taxonomique

## Sessions d'information générale

Une présentation PowerPoint expliquait les grandes lignes des facteurs clés du projet. L'un des points importants à clarifier était que 211Ontario.ca est un projet Internet comportant ses propres mérites. Quoiqu'il fournisse au service téléphonique 211 l'infrastructure cruciale des ressources d'information, 211Ontario.ca est une composante autonome, distincte de la mise en œuvre du service téléphonique. La présentation a également donné des renseignements de base sur l'initiative 211 pour mettre le projet en contexte, fournir les échéanciers et présenter les étapes du programme à suivre. À la fin de la session, on a prévu une période de questions et de commentaires.

**Il ne fait aucun doute que les hôtes locaux et les rencontres communautaires ont aidé à optimiser la crédibilité et encouragé la participation locale.**

### **Questions courantes**

*Comment le projet fonctionnera-t-il en termes de collecte et de diffusion de données et qu'est-ce que cela veut dire à l'échelle locale ?*

*Comment le projet sera-t-il intégré au service téléphonique 211 ?*

*Prévoit-on des sites/répertoires locaux ?*

*Comment le projet s'harmonise-t-il avec Service Ontario ?*

On a également demandé à l'équipe de partager l'expérience de normalisation des données et de partenariats de données actuels.

### **Avantages inventoriés**

- ✓ uniformité du style et du format
- ✓ partenaires disposent de l'accès aux données provinciales
- ✓ bon pour les utilisateurs qui doivent trouver de l'information sur d'autres régions (p. ex. : déménagement, aider un membre de la parenté, un ami ou un client dans une autre région)
- ✓ élimination des dossiers périmés ou en double

### **Idées et préoccupations**

- la notion d'un «dépositaire central de données» n'était pas bien comprise par tous les participants. Ceci soulevait des préoccupations quant à la façon dont les partenariats fonctionneraient tout en garantissant l'intégrité des données locales.
- durabilité et nouveaux frais
- la collaboration à l'échelle locale est essentielle à garantir la crédibilité et l'exactitude
- disponibilité d'Internet et accès à Internet
- lacune de données, particulièrement dans le nord-est

## Ateliers sur l'aiguillage des clients

Cet atelier s'adressait aux fournisseurs de services d'information et d'aiguillage et aux professionnels d'agences offrant les services d'aiguillage aux clients. Selon les résultats du sondage en ligne, après les répertoires internes, les moteurs de recherche sur Internet sont les principales sources d'information. Tous les participants ont accès à Internet et 97 % ont recours au service haute vitesse.

Nous avons cherché la rétroaction dans quatre principaux domaines :

1. Les besoins d'information des communautés dans la région
2. Les ressources présentement utilisées pour trouver l'information
3. Comment améliorer la qualité des renseignements disponibles
4. Les outils susceptibles d'améliorer l'accès à l'information

***Les participants à l'atelier sur l'aiguillage des clients étaient communément d'avis qu'une seule ressource fiable et consolidée serait très utile et que si 211Ontario.ca pouvait établir une réputation comme source d'information fiable et digne de confiance, il répondra à un besoin évident et s'insérerait dans la tendance actuelle croissante à effectuer la recherche de renseignements dans Internet.***

Si la question le permettait, on a présenté les résultats du sondage aux fins de commentaire et de lancement d'une discussion.

L'Internet était la source d'information utilisée le plus souvent. Les participants francophones ont également cité le bouche-à-oreille et les répertoires comme principales sources d'information. Beaucoup de participants reconnaissent les répertoires et les sites web fournis par les centres d'information communautaire comme d'importantes sources d'information.

<b>Faits en bref du sondage sur l'aiguillage des clients</b>
Sujets les plus populaires : Services communautaires en général, services à l'enfance et à la famille et santé.
Défis : 53 % sont d'avis que cela prend trop de temps trouver l'information; 48 % trouvent que l'information est inexacte ou périmée; 38 % trouvent que l'information n'est pas organisée de la façon dont ils en ont besoin.
Ressources : La principale ressource est les répertoires internes, suivi des moteurs de recherche sur Internet.
Internet : 97 % des personnes ont accès à haute vitesse alors que 3 % ont une connexion commutée (100 %).
Documents publiés : 73 % citent l'accès à un répertoire publié comme important ou très important dans le cadre de leur travail.
Utilité d'un répertoire en ligne : Plus de 90 % trouve que la disponibilité d'un répertoire en ligne pourrait rendre leur travail plus facile ou beaucoup plus facile.

## Ateliers sur le partage de données

Les partenaires de données d'information et d'aiguillage en Ontario sont soit des organismes individuels ou un consortium d'organismes locaux. Les consortiums locaux sont formés d'organismes qui assurent la collecte de données pour un large éventail de services et/ou ceux qui saisissent l'information spécialisée tels que les services de santé mentale.

Le projet a pour importante priorité de rejoindre les fournisseurs de données à la fois actuels et prospectifs. Ces fournisseurs ont besoin de renseignements approfondis sur les aspects éditoriaux du projet et présentent une optique particulière sur qui assure la collecte de données locales et là où se trouvent les lacunes. L'atelier a également créé un forum pour l'échange d'information entre fournisseurs de données locales et a fourni une occasion d'explorer de nouveaux partenariats locaux et régionaux.

Le projet se fonde sur un engagement envers la collecte et le maintien de données à l'échelle locale. L'expérience a prouvé que la coordination locale des données (par opposition à la collecte et à l'entretien centralisés) procure des avantages significatifs, notamment : exactitude et pertinence, renforcement de la capacité communautaire et amélioration des réseaux locaux de communication.

Les consultations ont donné des bénéfices suivants :

- ✓ Communiquer la vision de base du réseau de collaboration de données  
211Ontario.ca.
- ✓ Donner un aperçu des responsabilités et des avantages de devenir partenaire de données d'information et d'aiguillage.
- ✓ Fournir l'occasion de réseautage aux groupes.
- ✓ Favoriser le développement de consortiums régionaux.

**Les fournisseurs de données sont d'accord sur ces trois facteurs de succès essentiels :**

- Consolidation de la collaboration**
- Réduction du chevauchement**
- Formation de liens entre les ressources dans toutes les régions**

### ***Taxonomie***

Le projet de système de classification a été établi suivant les recommandations du Groupe de travail sur la classification formé par InformCanada pour «enquêter sur la manière de créer un système canadien de classification». Les fournisseurs de services d'information et d'aiguillage

ont collectivement choisi AIRS<sup>1</sup>/INFOLINE Taxonomy of Human Services comme plate-forme sur laquelle travailler. En 2004, InformCanada a approuvé le projet.<sup>2</sup>

Dans le cadre du projet actuel, les travaux éditoriaux seront entrepris sur la version canadienne de la taxonomie en anglais et la version en français de la taxonomie sera établie. C'est au stade 2 de 211Ontario : Advancing the Provincial Consolidated System que l'équipe de projet a présenté un aperçu de la taxonomie et élaboré des termes canadiens.

Le projet englobe un processus ambitieux de conversion à l'échelle de l'Ontario. Les fournisseurs de données qui y participent auront accès à la formation et au soutien qui permettront la conversion coordonnée des bases de données dans les systèmes de classification existants vers la version canadienne de la taxonomie AIRS. Un aperçu du programme de conversion a été présenté et les fournisseurs de données ont discuté des défis et des avantages de ce programme.

L'atelier sur le partage des données prévoyait également un aperçu du processus d'appel d'offre pour la conversion taxonomique, processus supervisé par le ministère des Services sociaux et communautaires.

#### ***Inventaire des lacunes de données***

- Nord-est (*Community Connection* et *Findhelp* maintiennent quelques dossiers spécialisés pour répondre aux engagements de certains services)
- Nord-ouest (en particulier les districts de Kenora et Rainy River)
- L'est ontarien (en particulier Stormont-Dundas-Glengarry et Prescott-Russell)
- La région de Chatham-Kent pour les personnes âgées, les nouveaux arrivants et la petite enfance

#### ***Partenaires prospectifs de données***

L'équipe de projet a effectué une analyse de la base de données ontarienne d'information et d'aiguillage afin d'y cerner les lacunes et de les qualifier. L'équipe a également effectué des recherches sur les organismes ayant un mandat d'information et d'aiguillage ou un besoin d'information qui étaient susceptibles de s'intéresser à contribuer à la base de données provinciale. L'équipe a communiqué avec ces organismes pour leur donner des renseignements sur le projet et les inviter à participer aux consultations. Les rencontres de consultation présentaient une méthode efficace d'entrer en communication avec les partenaires possibles et de former un lien avec les organismes que les recherches n'avaient pas signalés.

---

<sup>1</sup> L'acronyme AIRS signifie Alliance of Information and Referral Systems, organisme international d'accréditation et de certification. [www.airs.org](http://www.airs.org).

<sup>2</sup> InformCanada Task Force on a Canadian Classification System, Deborah Woods et Margaret Williams, mars 2004. <http://www.findhelp.ca/informcanada/pdf/cdnclassification.pdf>

	<b>Avantages</b>	<b>Défis</b>
Classification et normalisation	En général, l'on reconnaît que l'adoption d'un système commun de classification et la normalisation uniforme de données partout en province viendraient appuyer le partage et l'entretien des données.	La mise en œuvre de la classification doit être appuyée par l'élaboration de lignes directrices solides, y compris les gabarits, ainsi que la formation et le financement nécessaires à la gestion des changements.
Partenariat de données	Les partenaires de données étaient très ouverts au partage de données à deux voies et ont constaté les avantages de l'accès à l'information à l'échelle provinciale.	Les communautés locales doivent se charger de la collecte de données locales et la gestion des dossiers (c.-à-d. l'appartenance et le maintien) doit être assurée par les fournisseurs locaux de services d'information et d'aiguillage.
Dédoublément des données	Réduction du dédoublement de collecte de données pour améliorer l'efficacité et permettre d'orienter le temps supplémentaire économisé vers les services directs.	Les agences CASC/RLISS ont été identifiées comme source de dédoublement des données et les projets doivent s'harmoniser pour atteindre les résultats optimaux.
Financement	L'utilisation accrue d'Internet pour les demandes d'information simples économisera du temps et permettra d'offrir une aide supplémentaire aux personnes ayant des besoins complexes.	Le fait de rendre les données accessibles sur un site web public ne doit pas occasionner une réduction des revenus actuels. La ressource doit libérer du temps qui sera désormais consacré aux services de première ligne et/ou aux besoins locaux.
Nouveaux partenariats	Les nouveaux partenariats comblent les lacunes de données et répondent au principe partagé de collecte locale de données.	Il faut maintenir des normes uniformes et supérieures relatives aux données.

## Groupes de discussion autochtone et francophone

Les représentants des communautés autochtone et francophone de l'Ontario sont reconnus comme participants essentiels au processus d'élaboration du site et comme utilisateurs éventuels de ce site. Le programme de consultation régionale prévoyait des sessions pour les groupes de discussion autochtone et francophone. Cependant, on a découvert qu'il était nécessaire de prendre des dispositions de rechange pour étendre la consultation. L'équipe de projet a identifié des pistes dans la communauté et a organisé des rencontres séparées ou a participé aux rencontres communautaires déjà prévues à l'horaire de ces groupes d'intervenants. Pendant l'exercice 2007-2008, l'équipe de projet continuera à consulter les communautés autochtone et francophone.

### *Questions posées par les groupes de discussion*

1. Les avantages de 211Ontario.ca sont-ils pertinents pour la communauté ?
2. Quels sont les besoins d'information de la communauté ?
3. Où les membres de la communauté se rendent-ils présentement pour obtenir l'information et quelles sont les lacunes que vous aimeriez combler ?
4. Comment l'équipe de projet peut-elle assurer la participation efficace de la communauté et faire la promotion de l'utilisation de 211Ontario.ca ?
5. Quelles sont les préoccupations associées au projet qu'il faudrait aborder ?

### *Avantages présentés*

- L'accès aux services communautaires offerts partout en province sur un seul site web pourrait aider à combler le manque d'information ressenti par beaucoup de groupes et d'organismes communautaires.
- Les fournisseurs de service seront au courant des services particuliers offerts dans leur région et ailleurs en province, car l'information sur les groupes et organismes spécialisés qui offrent les services partout en province y figureront.
- Le projet ne remplacera pas les réseaux existants ni ne répètera-t-il le travail effectué par les organismes et groupes communautaires.
- La première intention du projet est de fusionner les dossiers existants pour en faire une seule base de données intégrale et de la rendre disponible à tous dans un effort d'améliorer l'accès à l'information.
- La collaboration entre partenaires permettra de réduire les dossiers en double et d'en augmenter la qualité, et de présenter les renseignements les plus récents, peu importe où l'on se trouve en Ontario.

### ***Groupes de discussion autochtone – constatations clés***

- La rétroaction indique que la création d'un répertoire provincial des services revêt une importance accrue puisque beaucoup d'autochtones se déplacent régulièrement dans la province.
- Les gens cherchent souvent des renseignements sur les services dans une région à l'extérieur de la région où ils habitent.
- Le terme autochtone est trop vaste et les appellations les plus utiles à la prestation de services sont Premières Nations, Inuit et Métis.
- Souvent, le recours aux services est pour une seule fois ou à court terme seulement. Par exemple, un groupe peut amener un chef dans une région pour une tranche limitée de temps. Il serait très efficace de trouver des méthodes de rechange pour la saisie de ces données, par exemple une bibliothèque virtuelle ou un calendrier communautaire.

Tout au long du projet, l'équipe maintiendra le contact avec les rencontres qui se déroulent dans la communauté autochtone. Un représentant de l'équipe de projet est membre de longue date du réseau Toronto Aboriginal Action Network (TAAN).

### ***Groupes de discussion francophone – Constatations clés<sup>1</sup>***

- La communauté francophone manque de source d'information complète, fiable et à jour. Ces groupes ont exprimé beaucoup d'enthousiasme face au projet 211Ontario.ca, si ce dernier peut répondre aux besoins de la communauté.
- Les principales préoccupations concernaient l'établissement d'un programme durable pour la saisie et le maintien continu des données, car ceci ne fait pas l'objet d'un financement précis à l'heure actuelle pour les services en français.
- On partage des inquiétudes quant aux définitions et à la vérification des services en français et de la justesse de la traduction.
- Les gens sont divisés quant à savoir s'il faut offrir tous les dossiers en français et en anglais ou si seuls les dossiers portant sur les services réellement offerts en français doivent être bilingues. L'on convient à l'unanimité que dans le cas de dossiers bilingues qui décrivent des services en anglais seulement, le côté français doit indiquer clairement que le service n'est disponible qu'en anglais. Les avis à cet égard présentent deux choix :<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Les constatations dans ce rapport ne sont que des conclusions générales tirées des consultations francophones tenues à Ottawa, Sault Ste Marie, Waterloo, Penetanguishene et Toronto. Elles ne reflètent pas les sujets spécifiques soulevés dans chacune d'elles. Un rapport complet sur les consultations francophones sera publié une fois qu'elles seront toutes complétées, au printemps 2007.

<sup>2</sup> Note du projet : Pour ce qui est des services en français, l'option A est plus admissible, car elle ne s'applique pas à l'ensemble de la base de données. L'équipe de projet continuera à explorer les options et à mener des consultations.

- A. Les dossiers sont uniquement rédigés dans la langue dans laquelle le service est offert. *Justification* : Si le service n'est fourni qu'en anglais, une description en français pourrait induire l'utilisateur en erreur et lui faire croire que le service est offert en français.
- B. Tous les dossiers doivent être bilingues. *Justification* : Les francophones doivent pouvoir lire les dossiers en français même si le service n'est offert qu'en anglais; de plus, les anglophones qui ne lisent pas le français peuvent se renseigner sur les services disponibles en français et y orienter leurs clients bilingues. Les utilisateurs, particulièrement les nouveaux arrivants, obtiendraient de meilleurs résultats s'ils pouvaient effectuer des recherches dans leur langue première.

Tout au long du projet, le Groupe de travail en français examine et informe toute décision sur les services en français. Chaque trimestre, la coordonnatrice des services en français convoque une réunion de ce groupe de travail.

---

Le groupe de travail en français, informé par les résultats des consultations communautaires francophones, présentera une recommandation finale en 2007.

## REMERCIEMENTS

---

### **Représentants communautaires**

Aboriginal Health Centre, Hamilton  
Centraide Ottawa  
Centre de détresse d'Ottawa et sa région  
CIRC Thunder Bay  
La Clé d'la Baie  
Collège Boréal  
Community Connection Collingwood  
Community Information Centre of Waterloo Region  
Community Information Partners Peel  
Contact North  
Halton Information Providers  
Information Niagara  
Intelligent Waterloo  
The Social Planning Council of Kitchener-Waterloo  
thehealthline.ca  
The Toronto Aboriginal Agencies Network (T.A.A.N.)  
United Way of Chatham-Kent  
United Way of Quinte  
United Way of Sault Ste Marie and District  
United Way Serving Kingston, Frontenac, Lennox & Addington  
Ville d'Ottawa  
Volunteer and Information Kingston  
Volunteer and Information Quinte

### **Groupe de travail en français**

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

Jean-François Oudin, Coordonnateur de l'annuaire francophone

#### **Collège Boréal**

Gabriel Osson, Chef régional, Programmes et services

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

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

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

Dominique Guillaumant, Analyste principale des politiques

**Office des affaires francophones**

Suzanne Lessard, Agente des communications

**Services d'information Findhelp**

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

**Bureau de gestion du projet****Gestionnaire de projet 211Ontario.ca**

Kathy Kelly

**Représentant de l'agence de financement**

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse : 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

**Services d'information Findhelp**

*Cheryl May, Directrice générale*

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

**Comité directeur du projet**

**Grappe régionale**

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

**Ministère des Finances**

Jarret Hetu, Économiste, Recherche-développement en matière budgétaire

Lindsay Wallace, Analyste économique, Recherche-développement en matière budgétaire

**Ministère des Services sociaux et communautaires**

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

**Services d'information Findhelp**

Eduardo Boza, Agent des finances

Kathy Kelly, Gestionnaire du projet 211Ontario.ca

Cheryl May, Directrice générale