

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 thin and curves upwards and to the right, ending in a thicker, more pronounced 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>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<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>	<p>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.</p> <p>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.</p>

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