



Gouvernance du Projet pancanadien sur le 211

Juillet 2007



Proposition en matière de gouvernance

Établissement d'un organisme pancanadien :

211 Canada :

- 211 Canada sera un organisme de bienfaisance sans but lucratif constitué sous le régime des lois fédérales.
- Son rôle consistera à assurer la gestion globale du réseau 211 au Canada :
 - il assurera l'échange d'information centralisé;
 - il assurera la planification, l'élaboration, l'évaluation et la responsabilisation à l'échelle du réseau.
- 211 Canada coordonnera l'établissement du service 211 en tant que réseau pancanadien viable régi par un ensemble commun de normes relatives à la marque, au service et au fonctionnement.



Modèle de gouvernance

- 211 Canada sera régi par un conseil d'administration formé de bénévoles.
- L'ensemble des comités comprendra des comités permanents et d'autres comités spéciaux créés au besoin.
- Les membres du conseil seront recrutés en fonction de leurs compétences et seront représentatifs de la société canadienne.
- La structure de gouvernance sera mise en œuvre en deux étapes.



Conseil d'administration

■ Rôle :

- Définir l'orientation stratégique du réseau 211
- Assumer les responsabilités d'ordre fiduciaire et juridique.
- Assurer la coordination des principaux secteurs de fonctionnement
- Assurer la planification de la relève (conseil et haute direction)
- Élaborer un plan d'activités pluriannuel

■ Qualités requises :

- Choix des membres fondé sur le savoir et les compétences
- Membres représentatifs de la société (en ce qui a trait aux compétences, à la culture, aux diverses régions, à la langue et à la représentation de deux sexes)
- Bilinguisme
- Membres bénévoles; remboursement des seules dépenses liées aux activités du conseil



Conseil d'administration provisoire

- Formé à partir du comité directeur pancanadien sur le 211 : 5 à 9 administrateurs; au moins un représentant de CC-UWC et un représentant d'InformCanada
- Conseil permanent
 - 9 à 15 administrateurs, auxquels s'ajoute le cadre supérieur de 211 Canada (sans droit vote)
 - Les dirigeants comprennent le président, le vice-président, le trésorier, le secrétaire et le cadre supérieur de 211 Canada
 - Les deux membres fondateurs, CC-UWC et InformCanada, délègueront leur représentant respectif pour siéger au conseil d'administration.

À suivre...

211

Conseil permanent (suite)

En ce qui concerne le conseil initial, les administrateurs doivent être élus par les membres comme suit :

- 1/3 des membres recommandés par le comité de mise en candidature du conseil d'InformCanada
 - 1/3 des membres recommandés par le comité de mise en candidature du conseil de CC-UWC
 - 1/3 des membres recommandés par le comité de mise en candidature de 211 Canada
- Par la suite, le comité de mise en candidature du 211 présentera une liste de candidats aux fins d'élection par les membres



Membres

Il existe deux catégories de membres : les deux sont constituées de membres votants

1. Les 9 à 15 administrateurs du conseil de 211 Canada
2. Les organismes membres : les membres désignés à l'échelle des régions par les organismes provinciaux, ou, en l'absence d'organismes provinciaux, par les détenteurs de licence individuels.
 - La représentation régionale serait déterminée comme suit selon un modèle démographique fondé sur la population régionale : C.-B./Yukon : 3; Prairies/T.N.-O. : 3; Ontario : 4; Québec : 3; région de l'Atlantique : 2



Responsabilités fonctionnelles de 211 Canada



Responsabilités fonctionnelles

- Gestion de la marque, initiatives de marketing et sensibilisation
- Élaboration d'une politique nationale
- Relations avec les collaborateurs et promotion
- Internet et présence sur le Web
- Collecte de fonds et accroissement des ressources
- Gestion des ressources : favoriser l'efficacité



Responsabilités fonctionnelles (suite)

- Normes d'exploitation d'un service 211
- Attribution de licences aux prestataires de service
- Infrastructure technologique
- Propriété intellectuelle et ressources utiles à l'échelle du réseau
- Évaluation du réseau et apprentissage



Gestion de la marque, initiatives de marketing et sensibilisation

- 211 Canada sera responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la gestion du logo et de l'identité de la marque 211 dans le but de représenter de façon efficace le réseau pancanadien auprès du public.
- 211 Canada entreprendra des activités de marketing et de communications, y compris de sensibilisation concernant le réseau 211 pancanadien, et veillera à la communication efficace de l'information.
- 211 Canada fera la promotion des avantages et de la valeur que présente le réseau pour l'ensemble des Canadiens.



Élaboration d'une politique nationale

211 Canada sera responsable :

- de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un cadre de politique nationale cohérent pour le réseau pancanadien, et ce, par l'entremise de différents éléments de responsabilité;
- D'exploiter d'autres secteurs d'activités, notamment ceux qui ont trait à la politique de service social, à la préparation aux situations d'urgence, aux politiques en matière de télécommunications, à la politique en matière de justice sociale, au développement communautaire et à d'autres nouveaux domaines de politiques pertinents en matière d'indicatifs N11;
- de l'élaboration d'un cadre de politique lié aux relations avec le gouvernement fédéral et d'autres collaborateurs;
- de l'élaboration des politiques relatives au réseau 211 - y compris des questions liées à l'attribution des licences, aux normes du réseau, à la stratégie de marque, etc.;
- de la coordination et de l'harmonisation de l'instauration du service 211 en Amérique du Nord;
- d'effectuer de la recherche et d'assurer la communication.



Relations avec les collaborateurs et promotion

À l'échelon national, le rôle consiste à promouvoir la mise en place d'un réseau canadien de service 211 auprès de groupes tels que les groupes d'intervention d'urgence, les services N11, le gouvernement et autres collaborateurs. L'objectif recherché est de mettre en place un réseau 211 et d'en assurer la viabilité en faisant la promotion de ses avantages et de sa valeur auprès des Canadiens.

■ 211 Canada sera chargé :

- de gérer les relations avec le Conseil canadien de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et d'autres organismes pancanadiens nécessaires à la promotion, à la protection et au maintien de la désignation 211;
- de coordonner les relations entre le réseau et les nouveaux réseaux N11;
- de gérer les relations avec les gouvernements en mettant l'accent sur le gouvernement fédéral et les possibilités de financement en vue d'un soutien à l'échelle du réseau;
- de gérer les relations avec les associations pancanadiennes (p. ex., la Fédération canadienne des municipalités (FCM));
- d'assurer la coordination et le soutien en vue d'échanges de connaissances acquises à l'intérieur du réseau 211;
- de promouvoir le réseau 211 pancanadien auprès des collaborateurs à l'échelon national en leur présentant ses avantages et sa valeur.



Internet et présence sur le Web

- Information publique et matériel didactique en appui à la mise en place du réseau 211 au Canada
 - S'assurer de l'existence d'un site Web bilingue exhaustif d'envergure nationale sur le 211 destiné à informer le public et à servir de centre d'information et d'apprentissage aux prestataires du service 211 et à leurs partenaires.
- Portails de service à la clientèle 211
 - Nécessité de garantir l'uniformité de l'aspect et de la convivialité des portails de service à la clientèle 211.
 - Fournir des liens appropriés pour l'exploration des différents portails de service 211.
 - Promouvoir l'interopérabilité des bases de données sur le 211.
- 211 Canada cherchera en outre à cerner les possibilités éventuelles d'utilisation de l'Internet pour la promotion du service 211 en tirant partie des plates-formes technologiques existantes ou nouvelles.



Collecte de fonds et accroissement des ressources

- En ce qui concerne les collectes de fonds et l'accroissement des ressources, 211 Canada aura pour objectif d'obtenir des ressources financières et autres de sources publiques et privées afin de favoriser la mise en place et la viabilité d'un organisme pancanadien solide responsable du service 211 qui soit en mesure de réaliser sa mission et son mandat.
- 211 Canada présentera les argumentaires nécessaires pour assurer le financement viable à l'échelle du réseau.



Gestion des ressources : favoriser l'efficacité

- **211 Canada contribuera à maximiser l'uniformité et l'efficacité des procédures et des pratiques des réseaux ainsi que leur interopérabilité. Il permettrait en outre au réseau 211 de réaliser des économies d'échelle et d'accroître son efficacité. 211 Canada peut favoriser la prestation de services ressources grâce à la sous-traitance.**



Normes d'exploitation d'un service 211

- 211 Canada garantira la prestation uniforme et de haute qualité du service 211 par l'ensemble des prestataires, procurant de ce fait une expérience positive à tous les appelants.
 - Mise à jour des normes minimales d'InformCanada
 - Accréditation de l'Alliance of Information & Referral Systems (AIRS) pour l'ensemble du personnel des services d'information et d'aiguillage



Attribution de licences aux prestataires de service

- 211 Canada sera responsable d'attribuer aux prestataires de service la licence leur permettant d'utiliser la marque et le logo et d'assurer le respect des normes connexes.
- Organismes détenteurs de licence : Ces organismes seront tenus d'adhérer aux conditions inhérentes à la licence, d'offrir le service 211 dans le respect des normes pancanadiennes et d'exercer leurs activités dans un contexte national.



Infrastructure technologique

Les principales responsabilités de 211 Canada sont les suivantes :

- définir les normes technologiques pancanadiennes du réseau pancanadien;
- voir à ce que l'interopérabilité et l'intégration des technologies fassent partie de la planification à long terme, de l'élaboration et de la mise en œuvre des centres 211 au Canada;
- contribuer à assurer l'intégrité et la redondance du réseau afin de permettre aux centres 211 de s'appuyer mutuellement en situations d'urgence;
- relever les pratiques exemplaires en matière de technologie en cours dans les organismes canadiens, les mettre en valeur et en encourager l'adoption;
- évaluer les progrès technologiques réalisés dans le cadre d'autres services N11 et réseaux américains et se tenir au fait des principales tendances;
- assurer la bonne gestion des outils technologiques pour garantir l'uniformité et la viabilité du réseau.

Il est à noter que de nombreuses normes applicables aux réseaux de téléphonie et aux bases de données existent déjà en ce qui a trait à ces domaines et qu'il n'y a pas nécessairement lieu de réinventer celles applicables au domaine qui nous intéresse.



Propriété intellectuelle et ressources utiles à l'échelle du réseau

- L'objectif de 211 Canada est de s'assurer que tout élément de propriété intellectuelle et toute ressource utile à l'échelle du réseau en rapport avec le service 211 soit utilisée dans le meilleur intérêt du réseau 211.
- Le rôle de 211 Canada est de confirmer les droits de propriété et d'accès liés à la propriété intellectuelle, d'attribuer les licences et d'assurer la bonne gestion de telles composantes.



Propriété intellectuelle et ressources utiles à l'échelle du réseau (suite)

- Les produits de propriété intellectuelle mis au point entre la date d'entrée en vigueur de la Charte du projet pancanadien sur le 211 et la mise en œuvre de 211 Canada demeurent la propriété de leur concepteur mais feront l'objet de négociations en ce qui a trait à leur usage au sein du réseau pancanadien. Toute ressource mise au point par des organisations demeure la propriété de ces organisations (maintien des droits acquis).
- L'élaboration de nouveaux produits de propriété intellectuelle sera portée à l'attention de 211 Canada, lequel verra à en faire profiter le réseau dans son ensemble et à les inscrire dans le cadre d'une stratégie globale. Les éléments de propriété intellectuelle mis à profit à l'échelle du réseau appartiendront à 211 Canada.
- On pourra avoir recours à la collaboration locale ou régionale pour mettre au point des produits de propriété intellectuelle à l'intention des localités ou des régions, selon la nature des produits.



Évaluation du réseau et apprentissage

- Stratégie d'évaluation : garantir la responsabilisation et favoriser la confiance dans le service 211
- Évaluation de 211 Canada lui-même
- Production de rapports et publication appropriées
- Soutien aux possibilités d'apprentissage à l'échelle du réseau :
 - Journées sur le 211
 - Comité pancanadien de mise en œuvre du service 211
- Évaluation des lacunes en matière de services sociaux



Éléments du budget annuel

- Gestion des responsabilités fonctionnelles :
637 000 \$
 - Réunion du conseil d'administration : 60 000 \$
 - Gestion et planification : 125 000 \$
 - Soutien au comité pancanadien de
mise en œuvre du service : 5 000 \$
 - Soutien à la tenue d'une activité annuelle :
50 000 \$
 - Locaux et fournitures : 50 000 \$
 - Traduction : 60 000 \$
- Total : 987 000 \$**

211

Approbations

- La proposition en matière de structure de gouvernance a été présentée au conseil d'administration de Centraide Canada - United Way of Canada en mai 2007 et approuvée par ce dernier.
- Ladite proposition a été approuvée par le conseil d'administration de InformCanada en juin 2007.



Annexe 1

Gouvernance du service 211 : historique

- Janvier 2005 : Les membres du comité directeur pancanadien sur le 211 conviennent du fait que la présence à l'échelon national est importante pour intégrer les services 211 locaux à un réseau pancanadien.
- Dans son étude de septembre 2005, la société Deloitte recommande la création d'un organisme pancanadien chargé de la gouvernance du réseau 211.
- Août 2006 : Le comité directeur élaboré a développé des éléments de proposition en matière de gouvernance.
- Mars 2007 : Les membres du comité directeur en arrivent à un consensus sur les détails du modèle de gouvernance et sur les responsabilités fonctionnelles en se fondant sur la contribution du groupe de travail et les résultats des discussions du comité pancanadien de mise en œuvre du service 211.