

**Normes des services  
professionnels  
d'Information et de Référence  
AIRS/InformCanada  
et Indicateurs de qualité**



**Version 6.0  
Révision : janvier 2009**

**Éditeur :**  
**Alliance of Information and Referral Systems /**  
**InformCanada**

L'AIRS (Alliance of Information and Referral Systems) est une association mutuelle dont la mission est de « **fournir une direction et un soutien à nos membres et à nos sociétés affiliées afin de faire progresser la capacité d'un secteur de l'information et référence axé sur les normes qui met en relation les personnes avec les services.** »

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits et services de AIRS, communiquez avec :

AIRS  
11240 Waples Mill Road  
Suite 200  
Fairfax, Virginia 22030  
703-218-AIRS (2477)  
Télec. : 703-359-7562  
courriel : [info@airs.org](mailto:info@airs.org)  
[www.airs.org](http://www.airs.org)

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

DROIT D'AUTEUR © 2000, 2002, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 par Alliance of Information and Referral Systems (AIRS). Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sous quelque forme que ce soit et par quel moyen que ce soit, sans la permission expresse et écrite d'AIRS, sauf à des fins éducatives ou scientifiques sans but lucratif.

Imprimé au Canada.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRÉFACE</b> .....	<b>iv</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>vi</b>
<b>PROCESSUS DE RÉVISION DES NORMES</b> .....	<b>ix</b>
<b>NORMES AIRS ET INDICATEURS DE QUALITÉ</b> .....	<b>12</b>
<b>PRESTATION DE SERVICES</b> .....	<b>12</b>
Norme 1 : Évaluation et prestation de référence .....	12
Norme 2 : Prestation d'information .....	14
Norme 3 : Intervention au nom du demandeur .....	15
Norme 4 : Intervention en situation de crise .....	16
Norme 5 : Suivi .....	18
Norme 6 : Critères d'inclusion ou d'exclusion .....	19
Norme 7 : Critères d'inclusion et d'exclusion .....	21
Norme 8 : Éléments de données .....	22
Norme 9 : Système de classification / Taxonomie .....	24
Norme 10 : Gestion de contenu et Indexation .....	25
Norme 11: Méthodes de recherche dans la base de données .....	28
Norme 12 : Maintenance de la base de données .....	28
<b>RAPPORTS ET MESURES</b> .....	<b>30</b>
Norme 13 : Collecte de données sur le demandeur .....	30
Norme 14 : Analyse des données et production des rapports .....	32
<b>RELATIONS DE COOPÉRATION</b> .....	<b>34</b>
Norme 15 : Relations de coopération au sein du système d'I&R.....	34
Norme 16 : Relations de coopération avec les prestataires de services .....	36
<b>PRÉPARATION AUX SINISTRES</b> .....	<b>37</b>
Norme 17 : Mesures et plan opérationnel d'urgence .....	37
Norme 18 : Relations officielles avec les organismes de mesures d'urgence et de secours gouvernementaux et privés.....	38
Norme 19 : Ressources en matière de sinistre.....	39
Norme 20 : Prestation des services d'I&R liés aux sinistres.....	40
Norme 21 : Collecte des données de demandes relatives aux sinistres et rapports .....	41
Norme 23 : Formation en matière de sinistres et exercice .....	43
<b>EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE</b> .....	<b>44</b>
Norme 24 : Gouvernance .....	44
Norme 25 : Gestion du personnel.....	47
Norme 26 : Formation du personnel .....	50
Norme 27 : Promotion et rayonnement.....	51
<b>GLOSSAIRE DES TERMES</b> .....	<b>55</b>
<b>INDEX</b> .....	<b>31</b>

---

## REMERCIEMENTS

---

AIRS désire remercier les membres du comité de normalisation de AIRS, sous la direction du président Faed Hendry de Toronto, Ontario, pour avoir mis au point la 6<sup>e</sup> édition des *Normes des services professionnels d'information et de référence*.

Comme pour les éditions précédentes, c'est à Georgia Sales de 211 LA County que revient une part importante du mérite pour cette réalisation, à titre d'auteure principale et d'éditrice de nombreux commentaires et suggestions reçus pendant la période de révision.

AIRS exprime également ses remerciements particuliers à la National Association of State Units on Aging (NASUA), qui a recueilli les commentaires critiques du réseau sur le vieillissement ; l'American Association of Suicidology (AAS), pour son aide à la révision des normes de crise ; à Maribel Marin pour les informations issues de son atelier sur les mesures à la conférence AIRS « Metrics for 211 Centres and Systems: Policy Dialogue with Maribel Marin, Executive Director, 211 LA County – CAIRS President », 29<sup>th</sup> I&R Annual Training and Education Conference, 7 mai 2007 ; et à l'expert-conseil Michael Hamm de Michael Hamm & Associates pour ses conseils inestimables.

Les membres du Conseil de AIRS, le personnel et autres experts qui ont participé à la révision et la mise à jour de cette 6<sup>e</sup> édition comprennent :

Diane Gatto Barrett  
United Way Services – 211/First Call for Help  
Cleveland, Ohio

Linda S. Daily  
United Way of America  
Alexandria, Virginie

Anne Walsh Fogoros  
United Way of Allegheny County  
Pittsburgh, Pennsylvanie

Faed Hendry,  
Services d'information Findhelp  
Toronto, Ontario

Charlene Hipes  
Alliance of Information & Referral Systems  
Portland, Oregon

Clive Jones  
Alliance of Information & Referral Systems  
Sooke, Columbie Britannique

Cathleen Kelly  
CDK Consulting  
Cortlandt Manor, New York

Fred Koss, Retraité  
Indianapolis, Indiana

Charlotte McHenry  
West Central Florida AAA  
Tampa, Floride

Robert McKown  
2-1-1 Services, Heart of West Michigan  
United Way  
Grand Rapids, Michigan

Randall S. Nicklaus  
2-1-1 Big Bend  
Tallahassee, Floride

Georgia Sales  
211 LA County  
San Gabriel, Californie

Beth Wick  
2-1-1 Texas I&R Network  
Austin, Texas

---

## PRÉFACE

---

L'AIRS (Alliance of Information and Referral Systems) a le plaisir de vous présenter la 6<sup>e</sup> édition des *Normes des services professionnels d'information et de référence*. L'évolution et l'expansion du domaine de l'information et référence (I&R) nous obligent à modifier les normes de manière qu'elles reflètent les réalités, les pratiques et les besoins actuels dans le domaine. Ces normes sont le fondement des services d'I&R nouveaux et existants et sous-tendent, depuis le début, deux très importants programmes d'accréditation : la certification individuelle et l'agrément des organismes.

Comme dans les précédentes éditions, ces normes font progresser la mise en valeur de la mission de AIRS qui consiste à « *Fournir une direction et un soutien à nos membres afin de faire progresser la capacité d'un secteur de l'information et référence axé sur les normes qui apparie les personnes et les services* ». Cet engagement est reflété par l'ajout de nouvelles normes dans le domaine de l'Évaluation de programme et de l'Assurance de la qualité.

Nous avons introduit des indicateurs de qualité pour déterminer le degré de conformité aux normes et de réalisation des objectifs qualitatifs. Ces indicateurs sont des idéaux au service du cadre des Normes et ils remplacent les critères des éditions précédentes. Bon nombre de ces indicateurs de qualité reflètent les exigences de l'agrément AIRS et, de ce fait, représentent des pratiques à mettre en place pour mesurer le niveau de qualité offert par le service I&R.

Le comité a travaillé afin de rendre ces normes équitables et raisonnables, peu contraignantes, claires et faciles à comprendre, non discriminatoires et applicables à de multiples modèles de pratiques. Et, surtout, le processus a permis aux spécialistes du secteur d'apporter de nombreuses révisions, discussions et suggestions. Ces normes reposent sur les principes fondamentaux de l'I&R (aussi appelés Charte des Droits) qui stipulent que :

- ✓ Le service d'I&R maintient des renseignements exacts, complets et impartiaux sur les services de santé et à la personne disponibles dans sa communauté.
- ✓ Le service d'I&R fournit un accès anonyme ou confidentiel à l'information.
- ✓ Le service d'I&R fournit une évaluation et une aide basées sur les besoins du demandeur.
- ✓ Le service d'I&R fournit un libre accès à l'information.
- ✓ Le service d'I&R reconnaît le droit du demandeur à l'autodétermination.
- ✓ Le service d'I&R fournit un niveau de soutien approprié pour l'obtention des services.
- ✓ Le service d'I&R assure que les demandeurs sont libres d'agir, dans la mesure du possible.
- ✓ Le service d'I&R assure que les demandeurs ont accès au service d'I&R le plus approprié qui soit disponible dans le système.

Le Comité de normalisation de AIRS est fier d'offrir la présente édition à tous les individus et organisations du secteur de l'I&R afin d'assurer que les services d'information et de référence sont largement disponibles et offerts de manière efficace.

---

## INTRODUCTION

---

Bien des personnes traversent, au cours de leur vie, des périodes de transition qui les amènent à avoir besoin d'assistance pour trouver un abri ou de quoi manger, pour obtenir de l'aide juridique ou financière, des soins de santé abordables ou d'autres services essentiels. Que la personne soit très instruite ou qu'elle ait décroché à l'école secondaire, qu'elle soit aisée ou pauvre, qu'elle soit établie depuis longtemps dans la communauté ou en situation d'itinérance nouvellement arrivée dans la ville, qu'elle soit un nouveau membre du personnel des services à la personne ou un vétéran chevronné désarçonné par tous les changements du secteur de la prestation de services, peu importe, car se retrouver dans le labyrinthe des prestataires de services à la personne peut représenter un défi de taille. Les plus chanceux parviennent à trouver un service d'information et référence (I&R) et finissent par obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Les programmes d'I&R aident les personnes, les familles et les communautés à identifier, à comprendre et à utiliser de manière efficace les programmes faisant partie du système de prestation de services à la personne. Au niveau communautaire, les services d'I&R facilitent la planification à long terme car ils permettent de faire le suivi des demandes de services et d'identifier les lacunes et les chevauchements parmi les services offerts. Les services d'I&R collaborent également avec d'autres organisations de services à la personne pour les rendre plus utiles à leurs clients. Des spécialistes en I&R formés aident les personnes à comprendre leurs problèmes et à prendre des décisions éclairées quant aux solutions possibles. Ils peuvent intervenir au nom de ceux qui ont besoin d'un soutien particulier et renforcer l'autonomie et l'autodétermination des personnes par l'éducation et l'affirmation, ainsi que la planification et la résolution collaboratives de problèmes. Les services d'I&R forment un pont essentiel pour mettre en relation les personnes avec les services.

Le but de ces normes est d'établir des points de référence qui définissent les attentes relatives aux pratiques dans le secteur et qui procurent des lignes directrices que les communautés ou d'autres juridictions peuvent utiliser pour développer un programme d'I&R qui réponde aux besoins de leur population. Ces normes sont la base de l'agrément AIRS et procurent un contexte organisationnel pour la certification des spécialistes en I&R et des ressources par l'entremise des programmes Spécialiste en information et référence agréé / Certified Information and Referral Specialist (CIRS) et Spécialiste des ressources agréé / Certified Resource Specialist (CRS) de AIRS / InformCanada. Elles comprennent les exigences fondamentales pour tous les services d'I&R qui souhaitent être agréés, ainsi que des recommandations visant à rehausser les opérations d'I&R pour les organisations qui sont déjà en mesure de les mettre en œuvre. Que le service d'I&R soit de portée nationale ou locale, de nature générale ou spécialisée, offert par des organismes commerciaux, sans but lucratif ou gouvernementaux, ces normes servent d'indicateurs de la qualité et de l'efficacité du service, contribuent au développement de nouveaux services d'I&R et peuvent être utilisées pour améliorer les services établis.

Les normes traitent de tous les aspects des activités d'un service d'I&R. Elles définissent le processus d'information et de référence en termes concrets ; établissent des critères pour le développement de base de données ; apportent un soutien aux activités de planification communautaire ; incorporent une vision étendue de la collaboration aux échelons local, provincial, régional et national ; comprennent des dispositions concernant l'utilisation socialement responsable de la technologie et ; décrivent le rôle des services d'information et de référence en période de sinistre.

Un aspect particulièrement important est la vision du secteur de l'information et référence comme un système coordonné de prestation de services qui encourage la coopération, la collaboration et l'utilisation responsable de ressources limitées, une tendance qui a débuté dans les années 1980 et qui s'est accrue au cours des années 1990 grâce à l'avènement de l'Internet et de la capacité de partager des bases de données électroniques. La section des normes « Relations de coopération » attribue à chaque service d'I&R la responsabilité supplémentaire de contribuer ou de participer à un système d'information et de référence existant afin de mieux servir la communauté. Elle traite également de la coopération entre et parmi les services d'I&R nationaux, régionaux, provinciaux et locaux et du développement de relations de travail axées sur la coopération au sein du système local de prestation de services.

Les normes seront plus faciles à mettre en œuvre et pertinentes si la distinction entre un service d'I&R et un système d'I&R est bien comprise. Un service d'I&R peut être une organisation publique ou privée, avec ou sans but lucratif. Il peut être également une unité distincte, clairement identifiable et séparée administrativement, au sein d'une organisation plus grande. Les prestataires comprennent notamment les organismes privés sans but lucratif ; les agences Centraide ; les centres de bénévoles ; les bibliothèques ; les services de crise et de détresse ; les bureaux des gouvernements municipaux, de comté ou provinciaux ; les centres militaires de services et de soutien à la famille ; les ressources et les services d'aiguillage en garderie ; les hôpitaux et les programmes d'aide aux employés. D'ordinaire, un service d'I&R recrute et forme son personnel, développe une base de données des ressources, fournit un service, maintient des dossiers et produit des compte-rendus.

Le service d'I&R individuel forme l'unité de base du système d'I&R et chaque service d'I&R fait partie du système. Le système dessert généralement une zone qui correspond à une communauté définie de manière logique mais qui peut être plus étendue du point de vue géographique. Dans une zone rurale, il peut ne comprendre que quelques organismes qui fournissent d'information et référence. Dans une zone urbaine, il peut comprendre une vaste gamme d'organisations, dont certaines peuvent fournir un type de service d'I&R très spécialisé (p. ex. pour les personnes handicapées ou les aînés), tandis que d'autres peuvent fournir une gamme complète de services d'aide. La coordination de tous les services et programmes d'I&R au sein d'une communauté et, s'il y a lieu, au delà de celle-ci, constitue le système d'I&R.

Les normes, lorsqu'elles sont appliquées à un système d'I&R, traitent chaque service d'I&R comme un élément d'un système plus vaste. Elles parcourent chacun des éléments nécessaires au développement du système, afin de garantir que chaque service offre lesdits éléments (base de données des ressources, collecte des données, analyse de données et prestation de services d'I&R) à la communauté d'une manière coordonnée et intégrée. Toutefois, un service d'I&R individuel peut ne pas avoir la responsabilité de fournir tous les éléments du programme.

Le but global des services et des systèmes d'I&R est d'être en capacité de fournir les renseignements nécessaires pour mettre en relation les demandeurs avec les ressources disponibles et appropriées au moindre coût, sans chevauchement des services. Cette vision de la prestation de services implique une collaboration pour la maintenance d'un système de classification et d'une base de données des ressources ; la collecte, l'analyse et la production de rapports des données sur les demandeurs ; la formation du personnel d'I&R et d'autres membres de la communauté ; la promotion du système d'I&R et de chaque service d'I&R individuel qui fait partie du système ; la garantie d'un large accès aux services d'I&R ; la prestation de services d'information et de références aux demandeurs ; la prestation d'intervention, au besoin et ; le suivi auprès des demandeurs dans la mesure du possible.

Dans une communauté où un seul service d'I&R existe, ce service représente le système d'I&R entier et a la responsabilité de satisfaire à chacune de ces normes. Dans les communautés plus importantes, où de nombreux services d'I&R fonctionnent, le groupe de services doit être coordonné afin que chacune de ces normes soit respectée.

Au 21<sup>e</sup> siècle, les services d'I&R seront toujours un pont essentiel entre les personnes et les services et, les normes qui garantissent la qualité de tels services continueront de jouer un rôle déterminant. Nous encourageons les professionnels, paraprofessionnels et bénévoles de l'I&R à consulter ce document et à identifier leurs rôles et responsabilités, ainsi que les indicateurs de la qualité de leur travail. Nous encourageons les conseils d'administration ou les comités consultatifs à s'appuyer sur les normes pour mettre au point des plans à long terme concernant le fonctionnement, la promotion et l'évaluation des services. Ces normes peuvent former une documentation de base utile pour la prise de décisions par les organismes de financement. L'application de ces normes contribuera à améliorer les pratiques courantes et permettra aux services d'I&R de participer pleinement à tous les systèmes d'I&R qui sont de leur ressort.

---

# PROCESSUS DE RÉVISION DES NORMES

Adopté en octobre 2004

---

Il est important que AIRS dispose d'un processus pour réviser régulièrement les *Normes des services professionnels d'information et de référence* y compris les normes elles-mêmes, les indicateurs de qualité associés et les interprétations des normes, comme le reflète le procédé d'agrément et les tests de certification. Dans son ouvrage, *The Fundamentals of Accreditation*, Michael S. Hamm recommande que les normes soient révisées au moins une fois par année et de manière plus fréquente si des changements majeurs sont intervenus dans le secteur, situation que l'I&R vit actuellement avec le développement du 2-1-1.

Une révision complète sera effectuée au moins tous les deux ans. Le Comité de normalisation convoquera une équipe de révision composée de représentants experts du secteur.

Différents types de changements peuvent être nécessaires. Ils comprennent :

- ✓ Des modifications dans la formulation des normes ou des indicateurs de qualité afférents à des fins de clarification. La nécessité de ce type de mise à jour survient le plus souvent à cause des difficultés que les services d'I&R rencontrent au cours de la procédure d'agrément.
- ✓ L'élaboration d'indicateurs de qualité déjà présents dans les normes mais qui sont pour le moment rédigés dans une forme plus générale. Exemple : Les normes sur la base de données des ressources exigent désormais que des renseignements spécifiques soient inclus dans la base de données, mais il n'existe aucune exigence en ce qui concerne sa structure. Une élaboration des contenus actuels peut comprendre des normes ou des indicateurs supplémentaires destinés à améliorer la qualité et la cohérence de la base de données, p. ex. la structure des dossiers, les tables en commun, les conventions stylistiques communes et l'adhésion aux règles établies pour l'utilisation de la Taxonomie.
- ✓ L'ajout de normes qui représentent une hausse des exigences déjà présentes en tant qu'indicateurs de qualité. Il peut arriver qu'une pratique mentionnée pour le moment en tant qu'indicateur de qualité soit assez importante pour qu'elle doive devenir une norme à part entière, accompagnée de ses propres indicateurs de qualité.
- ✓ L'ajout de normes qui ne sont pas citées dans le document pour le moment.

Si AIRS met au point un procédé d'agrément commun avec une autre organisation, p. ex. l'American Association of Suicidology (AAS) ou si elle décide d'établir des programmes de certification spécialisés semblables à ceux du CIRS canadien, il est possible que les normes doivent contenir des exigences additionnelles concernant la spécialisation.

Il doit être reconnu que les modifications apportées aux normes, à l'agrément et à la certification ont un impact les unes sur les autres et doivent être traitées conjointement.

Le comité de normalisation de AIRS recommande le processus de révision suivant :

1. Le Comité de normalisation discutera des propositions d'ajout, de modification ou d'abrogation et décidera de l'opportunité et de la méthode d'exécution. Les critères d'ajout ou de modification de normes comprendront les points suivants :
  - ✓ Les normes doivent refléter les pratiques d'I&R actuelles. Si, par exemple, une nouvelle norme de prestation de services touchant un type d'appel particulier est proposée, ces types d'appel sont-ils traités par un nombre important de services d'I&R ?
  - ✓ Les normes ne doivent pas être plus contraignantes que nécessaire afin de garantir les résultats désirés. Il n'est pas dans notre intention de placer la barre si haut que seuls quelques services d'I&R seront capables de mettre la norme en œuvre alors qu'une exigence moins élevée génère toujours un service de qualité.
  - ✓ Les normes doivent être adoptées parce qu'elles améliorent la qualité et la cohérence des services d'I&R fournis aux personnes, aux familles et aux collectivités. Elles fournissent aussi le cadre pour la viabilité à long terme des services grâce à une meilleure gouvernance, à la collaboration intercommunautaire et à des économies opérationnelles.
  - ✓ Les normes doivent englober tous les modèles de pratiques appropriés plutôt que de se limiter à l'observation d'un modèle unique. AIRS doit appuyer les alternatives créatives qui aident à réaliser les résultats désirés en matière de qualité de la performance.
  - ✓ Les normes doivent être réalisables par tous les fournisseurs de services d'I&R.
  - ✓ Les normes doivent être rédigées dans un langage clair et facile à comprendre. Les nouvelles normes doivent remplir cet objectif. Les normes actuelles qui nécessitent des explications excessives doivent être révisées.
2. Si le Comité de normalisation décide de procéder à une modification proposée, il déterminera si le changement est assez simple pour être ébauché sans suggestions supplémentaires (p.ex. une modification de la formulation) ou si les conseils d'un expert sont nécessaires pour la rédaction d'une version préliminaire. Si nécessaire, le Comité nommera un groupe de travail pour ébaucher la modification ou la nouvelle norme et leurs indicateurs de qualité afférents.
3. Le Comité examinera l'ébauche et apportera ses suggestions de modification ou d'ajout. Si le procédé d'ébauche n'impliquait pas la contribution d'experts, le Comité peut demander un examen d'expert avant la finalisation de la version préliminaire. Si le comité décide de refuser la demande, il en fournira l'explication au particulier ou au comité ayant présenté la suggestion. Il est possible d'organiser une discussion au sujet de la décision, si nécessaire.

4. Le Comité présentera une ébauche des normes à l'ensemble du Conseil d'administration pour avis. Un examen provisoire peut être effectué par le Comité de direction à sa demande.
5. En cas de nouvelle norme ou de modification majeure, l'ébauche sera affichée pour consultation dans le secteur. Des directives pour la fourniture de rétroaction seront également comprises. Il est important que AIRS fasse tous les efforts possibles pour obtenir un maximum de suggestions lors du processus de développement. Les méthodes utilisées peuvent comprendre :
  - ✓ la distribution par le groupe de discussion AIRS Networker ;
  - ✓ la distribution par le groupe de discussion 2-1-1 ;
  - ✓ la distribution par les sociétés affiliées à AIRS ;
  - ✓ le publipostage aux membres ;
  - ✓ un article dans le bulletin d'information ;
  - ✓ l'affichage sur le site web de AIRS ;
  - ✓ des forums de discussion aux conférences de AIRS, InformCanada et des sociétés affiliées.
6. Incorporer les commentaires critiques, finaliser la modification ou la nouvelle norme et mettre à jour le document des *Normes* pour qu'il reflète les mises à jour.
7. S'assurer que la formation, l'aide technique et les outils sur les compétences ou d'autres éléments associés à la nouvelle exigence soient mis à disposition du secteur en même temps que l'adoption de la nouvelle norme. Fournir une formation sur les nouvelles compétences ou les autres éléments associés aux nouvelles exigences.
8. Offrir aux services d'I&R des occasions suffisantes de mise en œuvre.
9. Ajouter l'exigence au procédé d'agrément AIRS et, lorsque pertinent, aux processus de certification. Si la nouvelle norme a fait l'objet d'une période de mise en œuvre préalable, elle peut devenir une exigence immédiatement. Sinon, on peut initialement exiger des organisations demandeuses qu'elles aient en place un plan de mise en œuvre. La mise en œuvre complète peut devenir une exigence à terme.

Selon Mr Hamm, une période de six mois à un an, du début à la fin, représente un délai d'exécution raisonnable pour les modifications majeures apportées aux normes.

---

# NORMES AIRS ET INDICATEURS DE QUALITÉ

---

## PRESTATION DE SERVICES

Les normes relatives à la Prestation de services décrivent les fonctions essentielles à la provision d'information et de référence, de manière à assurer un accès universel, y compris une évaluation individuelle des besoins ; l'information et référence, au besoin ; l'intervention en situation de crise et l'intervention, s'il y a lieu et ; le suivi, au besoin. Le service d'I&R reconnaît le droit du demandeur à obtenir des renseignements exacts, complets et impartiaux fournis en toute confidentialité ou dans l'anonymat, sans que ne soit posé aucun jugement ; il constitue une source impartiale, dénuée de toute idéologie, à la disposition de services officiels, d'organismes avec ou sans but lucratif, qui satisfont aux critères d'inclusion et d'exclusion du service d'I&R. Le service d'I&R est fourni par des spécialistes en I&R formés.

### **Norme 1 : Évaluation et prestation de référence**

Le service d'I&R doit procéder à une évaluation au cours de laquelle le demandeur communique personnellement avec un spécialiste en I&R. Le processus d'évaluation consiste en une écoute active et un interrogatoire efficace afin de déterminer les besoins du demandeur, de clarifier le besoin, d'identifier les ressources adéquates, de sélectionner les modes de réponses appropriés, de fournir des références vers les organisations capables de répondre à ces besoins et, de fournir suffisamment de renseignements sur chaque organisation pour aider les demandeurs à faire un choix éclairé. Dans le cas où les services ne sont pas disponibles, le service d'I&R résoudra les problèmes pour aider le demandeur à identifier d'autres stratégies.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R garantit par la formation et la surveillance que les spécialistes en I&R :
  - ✓ procèdent à leur identification et celle de leur programme selon les directives de l'organisme ;
  - ✓ établissent un rapport avec le demandeur et utilisent les compétence d'écoute active et d'empathie afin de comprendre le problème énoncé ;
  - ✓ répondent à chaque demandeur de manière professionnelle, non critique, culturellement approprié et en temps opportun ;
  - ✓ procèdent à une évaluation précise des problèmes et des besoins du demandeur en posant des questions pertinentes afin d'obtenir les renseignements nécessaires à une référence précise ;
  - ✓ analysent s'il existe des préférences et des exigences particulières telles que des besoins linguistiques, un horaire en soirée ou en fin de semaine, des services à faible coût ou un accès aux personnes handicapés ;
  - ✓ proposent au demandeur différentes approches pour résoudre le problème, lui donnant une gamme de solutions ;

- ✓ exploitent les propres ressources du demandeur (p. ex. amis, famille, communauté professionnelle) ;
  - ✓ utilisent efficacement leur système d'information sur les ressources pour identifier les ressources qui répondent aux besoins du demandeur ;
  - ✓ lorsque c'est possible et pratique, procurent au moins trois références au demandeur afin de lui donner un choix (et de protéger le service d'I&R contre tout risque de méprise entre son service et une « recommandation »), tout en prenant soin de ne pas submerger le demandeur d'une myriade de possibilités.
  - ✓ suggèrent des moyens d'intervention que le demandeur peut employer lui-même s'il y a lieu (autonomisation) ;
  - ✓ encouragent les demandeurs à rappeler si les renseignements s'avèrent inexacts, inappropriés ou insuffisants pour les mettre en rapport avec le ou les services requis ; et
  - ✓ documentent adéquatement les dispositions du demandeur à des fins de rapports. Les dispositions sont :
    - les besoins satisfaits, c.-à-d. les services sont disponibles et des références ou de l'aide sans référence est mise à disposition ; et
    - les besoins non satisfaits, c'est-à-dire les situations où il n'y a pas de service disponible. Une tendance de besoins individuels non satisfaits peut mener à l'identification de lacunes entre les services au niveau du système de prestation de services.
2. Le service d'I&R facilite l'accès à ses services aux personnes et groupes ayant des besoins spéciaux, p. ex. l'accès via une technologie accessible ou des méthodes de communication pour les personnes malentendantes ou ayant des troubles du langage ; l'accès pour les demandeurs qui parlent des langues autres que l'anglais ou le français et ; l'accès physique pour les personnes handicapées si le service d'I&R reçoit les demandeurs dans ses installations.
  3. Le service d'I&R s'assure que la dotation en personnel est structurée de manière à répondre aux besoins des appelants, c.-à-d. que le nombre optimal d'employés est disponible aux moments où il y a le plus de demandes.
  4. Le service d'I&R fait tous les efforts possibles pour s'assurer que son service de téléphone est accessible depuis tous les dispositifs de communication (p. ex. sans fil, services locaux concurrents) dans sa zone de couverture.
  5. Le service d'I&R est supposé fournir des renseignements à la communauté 24 heures par jour, à l'année longue. Le service d'I&R fournit des réponses en direct pendant les heures d'ouverture et fournit des solutions de réponse directe par l'intermédiaire d'un message détaillé après les heures. Les réponses en direct sont fournies directement par son propre personnel ou par un autre organisme avec lequel le service d'I&R possède un accord formel et écrit.
  6. Lorsqu'il est évident que le public s'attend à ce que le service d'I&R soit disponible 24 heures sur 24, toute l'année (comme c'est le cas des services officiels d'intervention en situation de crise et des services 2-1-1), le service d'I&R s'assure qu'une réponse est fournie en direct et sans interruption pour le demandeur, soit par

son propre personnel, soit par le biais d'un autre organisme avec lequel il existe un accord officiel écrit.

7. Les services d'I&R qui disposent d'un accord officiel et écrit avec une autre organisation en vue d'offrir une couverture 24 heures sur 24 s'assurent que l'organisation en question satisfait à toutes les normes AIRS en matière de prestation de services et de base de données des ressources et aux indicateurs de qualité.
8. Le service d'I&R fournit gratuitement son service téléphonique de base au demandeur autre que par les méthodes par lesquelles on se procure un service téléphonique normal (nombre de minutes sur portable, frais pour ligne terrestre, frais d'appel depuis une cabine téléphonique). Un accès sans frais est fourni aux personnes qui résident dans la région desservie par le service d'I&R.
9. Le service d'I&R dispose d'une politique pour garantir que la confidentialité des demandeurs est préservée, ainsi que des formulaires d'entente que le personnel et toute autre personne ayant accès aux renseignements confidentiels doivent signer afin de documenter par écrit leur engagement à ne pas les divulguer. Les renseignements signalétiques sur les demandeurs, leurs demandes et les renseignements qui leur sont fournis ne sont pas communiqués à des tiers sauf si :
  - ✓ la divulgation des renseignements est obligatoire en vertu d'une loi ou d'une ordonnance du tribunal ;
  - ✓ les circonstances et la prudence indiquent que le demandeur ou une autre personne court le risque de subir ou a subi des préjudices sérieux, auquel cas la communication doit être limitée aux personnes devant être averties afin d'atténuer les préjudices ou le risque ; ou
  - ✓ le demandeur a expressément autorisé la divulgation des renseignements à une autre personne ou un autre organisme. Le demandeur spécifie les renseignements pouvant être divulgués et les destinataires autorisés.

## **Norme 2 : Prestation d'information**

Le service d'I&R doit fournir des renseignements au demandeur en réponse à une demande directe pour de tels renseignements. Les renseignements peuvent varier d'une réponse simple (telle le nom d'une organisation, son numéro de téléphone et son adresse) à des renseignements détaillés sur les systèmes de services communautaires (tels des explications concernant le fonctionnement de l'admission d'un organisme donné), en passant par les politiques et les procédures de demande d'un organisme. L'écoute active est nécessaire pour établir un contact positif avec le demandeur, comprendre le contexte et fournir une réponse appropriée.

### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R clarifie la demande de renseignements initiale du demandeur car les demandes de renseignements peuvent ne pas toujours refléter le besoin réel du

demandeur et il peut exister des problèmes sous-jacents ou non communiqués.

2. Les renseignements sont exacts et appropriés à la demande du demandeur.
3. Le spécialiste d'I&R encourage le demandeur à rappeler si les renseignements initiaux s'avèrent inexacts, inappropriés ou insuffisants pour que la personne puisse entrer en contact avec les services requis.
4. Le service d'I&R documente avec exactitude la nature (les dispositions) de la demande, les problèmes et les besoins adressés par la demande si celle-ci est confirmée et, le cas échéant, l'organisation dont il est question au cours de la demande, à de fins de rapports. Les dispositions sont :
  - ✓ les besoins satisfaits, c.-à-d. des renseignements sont fournis (aide sans référence) ; et
  - ✓ les besoins non satisfaits, c.-à-d. les renseignements ne peuvent être ni localisés ni fournis.

### **Norme 3 : Intervention au nom du demandeur**

Le service d'I&R doit offrir des services d'intervention, lorsque nécessaire, de manière à garantir que les personnes reçoivent les prestations sociales et les services pour lesquels elles sont admissibles. Les efforts d'intervention au nom du demandeur visent à répondre aux besoins individuels sans essayer de modifier les institutions sociales et, au regard de ces normes, ne comprennent pas l'intervention à l'échelle du système ou l'intervention auprès du pouvoir législatif (lobbying). Tous les efforts d'intervention doivent être compatibles avec les politiques écrites établies par les instances dirigeantes du service d'I&R et doivent être entreprises uniquement avec l'autorisation expresse du demandeur.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R dispose d'une politique d'intervention qui décrit les circonstances dans lesquelles l'intervention doit être entreprise, les mécanismes d'intervention qui sont autorisés et les conditions dans lesquelles le personnel de surveillance doit intervenir.
2. Le service d'I&R intervient, lorsque nécessaire, au nom des personnes pour les aider à justifier leur admissibilité ou pour obtenir les services nécessaires.
3. S'il y a lieu, le service d'I&R fait un ou plusieurs appels supplémentaires ou prend d'autres mesures au nom du demandeur et utilise un mécanisme d'intervention approprié pour s'assurer que les demandeurs obtiennent les renseignements ou l'aide dont ils ont besoin.
4. Le service d'I&R réfère à une organisation spécialisée dans la prestation d'intervention dans les situations où le niveau d'intervention exigé par le demandeur

dépasse les limites fixées par la politique d'intervention du service d'I&R ou le bon usage de ses propres ressources.

5. Le service d'I&R documente le fait qu'une intervention a eu lieu pour utilisation dans les rapports.

#### **Norme 4 : Intervention en situation de crise**

Le service d'I&R doit être prêt à évaluer les besoins immédiats à court termes des demandeurs qui font face à une crise et prennent contact avec le service d'I&R pour obtenir de l'aide, et à y répondre. Cela comprend l'aide aux personnes menaçant de se suicider, de commettre un homicide ou une agression ; aux personnes ayant survécu à une tentative de suicide ; aux victimes de maltraitance familiale ou d'autres formes de violence, de maltraitance ou de négligence à l'égard d'enfants ou de maltraitance ou de négligence à l'égard d'aînés ou d'adultes dépendants ; aux personnes ayant survécu à une agression sexuelle ; aux jeunes sans-abri ou en fugue ; aux personnes faisant face à une situation d'urgence psychiatrique ; aux personnes pharmacodépendantes en situation de crise ; personnes ayant survécu à une mort traumatisante et ; aux autres personnes en détresse.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R dispose de politiques et de procédures écrites d'intervention en situation de crise qui fournissent des protocoles de traitement pour des types d'urgence particuliers. Sont inclus les procédures d'évaluation de létalité, les mesures protectrices liées aux demandes de personnes en danger, les protocoles qui traitent des demandeurs désirant garder l'anonymat mais qui nécessitent des secours, ainsi que les protocoles de crise de l'organisation.
2. Si le service d'I&R ne fournit pas lui-même un service officiel d'intervention en situation de crise, il dispose d'une entente établie au préalable et d'un protocole documenté avec un centre de crise approprié, qui lui fournit ce service.
3. Le service d'I&R garantit par la formation et la surveillance que les spécialistes en I&R ont les compétences pour reconnaître les cas où un demandeur fait face à une crise et, qu'ils déterminent si la personne est en danger immédiat et prennent les mesures nécessaires pour s'assurer qu'elle est en sécurité avant de procéder à l'évaluation. Dans les cas d'agression et d'agression sexuelle, par exemple, le spécialiste s'assure que l'agresseur a quitté les environs et détermine si la personne a besoin d'un traitement médical d'urgence. Dans les situations de violence familiale, le spécialiste détermine si la personne violente est présente et menace le demandeur. Le spécialiste suit le protocole des services d'I&R pour savoir quand composer le 911 ou d'autres services de secours d'urgence.
4. Le service d'I&R garantit par la formation et la surveillance que les spécialistes en I&R ont les compétences d'intervention pour :

- ✓ calmer et stabiliser la personne et l'aider à rester calme ;
  - ✓ aider le demandeur à parler de ses sentiments et à les démêler dans le cadre des étapes d'évaluation et de résolution du problème de l'entrevue ; et
  - ✓ garder le demandeur en ligne pendant la connexion à un autre service ou l'arrivée des secours.
5. Le service d'I&R garantit par la formation et la surveillance que les spécialistes en I&R ont les compétences pour reconnaître les signes annonciateurs des risques de suicide imminent, de violence ou de victimisation (y compris les signes de maltraitance, de négligence, de violence familiale et de risque d'homicide ou d'automutilation), que ces risques soient explicites ou implicites et ; pour reconnaître quand il existe un besoin d'intervention immédiate auprès du demandeur (p. ex. lorsqu'un personne subit une crise médicale à cause d'une intoxication à l'alcool ou à la drogue, a entrepris des démarches pour mettre fin à ses jours, subit des violences ou fait face à une urgence psychiatrique). S'il y a lieu, le personnel suit le protocole du service d'I&R pour savoir quand composer le 911 ou d'autres services de secours d'urgence. Dans de telles circonstances, la sécurité du demandeur prime sur les questions de confidentialité.
  6. En cas de soupçon de maltraitance à l'égard d'un enfant ou d'une personne âgée, le service d'I&R comprend les responsabilités de l'organisme en vertu de la législation applicable dans la juridiction, en ce qui concerne le signalement obligatoire et, dépose un rapport lorsque cela est indiqué.
  7. Dans les situations impliquant un suicide ou un homicide, le service d'I&R comprend les circonstances dans lesquelles une évaluation de létalité<sup>1</sup> est requise et procède à une telle évaluation si nécessaire. Les évaluations de létalité sont enregistrées par écrit et comprennent une description des mesures spécifiques prises en réponse à la situation.
  8. Dans les cas de violence familiale et d'autres situations de danger, le service d'I&R prend des précautions spéciales pour protéger l'identité du demandeur ainsi que tous les aspects de la conversation.
  9. Le service d'I&R utilise divers moyens pour soutenir sa capacité à organiser des services de secours, y compris l'identification de la ligne appelante ou un accord de dépistage d'appels passé avec la compagnie téléphonique ou le service 911 approprié. Au minimum, il existe un téléphone distinct ou une ligne externe distincte disponible pour initier les procédures de secours sans devoir interrompre l'appel de

---

<sup>1</sup> Une évaluation de létalité est un examen basé sur la recherche du degré de dangerosité d'une situation et qui traite de questions telles que l'intention, la méthode, le moment choisi et l'état d'esprit de la personne. Les questions comprennent : La personne a-t-elle déjà pris des mesures pour se suicider en avalant des médicaments, en s'ouvrant les poignets ? Y a-t-il déjà eu des tentatives par le passé ? La personne a-t-elle un plan spécifique ? Les moyens d'exécuter le plan sont-ils facilement disponibles ? Quel est le délai d'exécution le plus probable d'un événement constituant un danger de mort – les prochaines minutes, les prochaines heures ou plus longtemps ? La personne a-t-elle bénéficié d'une assistance psychologique par le passé ? Existe-t-il d'autres indicateurs de risque tels que la dépression, le désespoir, un sentiment d'isolement, une intoxication, un décès récent important ?

crise. Le spécialiste suit le protocole du service d'I&R pour traiter avec les demandeurs qui désirent garder l'anonymat mais qui néanmoins ont besoin de secours.

10. Lorsque c'est possible, le service d'I&R met en relation les demandeurs en situation de crise avec un service officiel d'intervention en situation de crise dans leur communauté pour de l'aide et du soutien après que les besoins immédiats à court terme du demandeur aient été satisfaits. La mise en relation se fait par transfert direct, lorsque c'est possible, et le spécialiste suit le protocole établi selon l'entente en vigueur avec le centre de crise.

Le service d'I&R documente le fait qu'une intervention en situation de crise a eu lieu pour utilisation dans les rapports.

### **Norme 5 : Suivi**

Un service d'I&R doit disposer d'une politique traitant des conditions dans lesquelles un suivi doit être effectué. Lorsque c'est faisable, la politique doit rendre le suivi auprès des demandeurs obligatoire en cas de danger et dans les situations où le spécialiste juge que les demandeurs n'ont pas les capacités requises pour poursuivre leurs démarches et résoudre leurs difficultés. Une assistance complémentaire aux fins de localisation et d'utilisation de services peut être nécessaire.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le but premier du suivi est à l'avantage des demandeurs, pour vérifier que leurs besoins ont été satisfaits.
2. Un suivi est effectué, lorsque c'est possible, avec l'autorisation du demandeur et ne porte jamais atteinte à la sécurité du demandeur.
3. La politique de suivi du service d'I&R comprend des exemples de cas dans lesquels un suivi devrait normalement avoir lieu. Ces situations peuvent comprendre :
  - ✓ les foyers vulnérables qui n'ont pas de chauffage pour l'hiver ;
  - ✓ les personnes âgées qui ont des difficultés à exprimer leurs besoins ;
  - ✓ les familles avec des jeunes enfants qui ont besoin de nourriture ;
  - ✓ les personnes handicapées qui reçoivent une ordonnance d'expulsion ;
  - ✓ les personnes sans assurance maladie qui ont besoin de soins de santé ;
  - ✓ les personnes qui ont besoin d'un refuge d'urgence ;
  - ✓ les personnes qui ont besoin d'un service de désintoxication ou de gestion du sevrage.
4. Le suivi consiste à établir un contact réussi avec le demandeur afin de déterminer si ses besoins ont été satisfaits et si non, pour quelles raisons ils ne l'ont pas été. Le suivi est généralement effectué dans la journée ou les trois jours suivant la demande initiale dans les situations de danger et, dans les sept ou quinze jours dans les

autres situations.

5. Si le demandeur n'a reçu aucun service ou si ses besoins n'ont pas été satisfaits, le service d'I&R détermine si un besoin subsiste et fournira des références supplémentaires qui conviennent. Le service d'I&R détermine également si le demandeur a des besoins nouveaux ou supplémentaires et fait les références appropriées avant de conclure la communication.
6. Le service d'I&R documente les résultats du suivi (si le service a été reçu ou s'il existe un besoin non satisfait) pour utilisation dans les rapports.
7. Les renseignements recueillis lors du suivi relatifs aux éléments dans la base de données des ressources sont vérifiés et utilisés pour mettre à jour les renseignements de la base de données des ressources qui pourraient être inexacts.
8. Les renseignements recueillis lors de la procédure de suivi sont aussi utilisés comme moyen supplémentaire pour évaluer l'efficacité des fournisseurs de services communautaires existants et pour identifier les lacunes parmi les services communautaires.

### **Norme 6 : Critères d'inclusion ou d'exclusion**

Le service d'I&R doit assurer l'accès aux renseignements sur les ressources communautaires par une variété de moyens qui comprennent l'accès assisté par un spécialiste en I&R et des possibilités d'accès autonome par les utilisateurs finals.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R met à disposition toute ou une partie de sa base de données des ressources sur Internet sans frais et dans un format permettant d'effectuer des recherches par nom d'organisation ou de programme ; par mots-clé de la Taxonomie ou relatifs à la Taxonomie ; par emplacement géographique et zone de service. Les affichages de dossiers de la base de données fournissent tous les renseignements contextuels nécessaires au demandeur pour faire un choix éclairé.
2. Le service d'I&R met ses renseignements ou services à la disposition de la communauté par divers autres moyens. Le service d'I&R peut :
  - ✓ établir une présence dans des installations communautaires où l'on répond en personne aux demandeurs ;
  - ✓ participer à des groupes locaux de collaboration pour la gestion de cas ;
  - ✓ préparer et diffuser un annuaire des services au format imprimé ou électronique ;
  - ✓ mettre des copies de sa base de données et de ses logiciels à la disposition d'autres organisations prestataires de services d'information ou de référence (p. ex. sur un CD) ;
  - ✓ permettre au public d'accéder au service d'I&R par courrier électronique ou par messagerie instantanée ;

- ✓ fournir des renseignements vocaux enregistrés pilotés par menu sur l'information communautaire et les ressources clés ; et
  - ✓ permettre au public d'accéder à l'établissement d'I&R pour qu'il utilise la base de données des ressources ou diffuser les renseignements qu'il possède sur les ressources communautaires par l'entremise de kiosques dans la communauté ou de moyens semblables.
3. Si le service d'I&R fournit un accès par courrier électronique, messagerie instantanée, messagerie vocale ou d'autres méthodes d'accès, il a défini et publié des directives relatives à la rapidité d'exécution des réponses.
  4. Dans les cas où les renseignements de la base de données des ressources peuvent être accédés indépendamment (p. ex. par Internet, un kiosque d'information ou une autre source), de l'information sur la manière de contacter un spécialiste en I&R par téléphone ou par courrier électronique pour de l'aide complémentaire est mise à disposition.
  5. Le service d'I&R utilise des technologies qui améliorent l'accès au service et rehaussent sa capacité à répondre aux besoins des demandeurs de manière efficace et efficiente, tout en maintenant le niveau et la qualité de ses services de base. Le rôle principal de la technologie consiste à rehausser ou à renforcer les contacts personnels et non à réduire, décourager ou entraver de tels contacts. Ces « technologies » comprennent les systèmes de téléphone, de téléphonie, de télécommunication, le courrier électronique, le dialogue en ligne, les logiciels d'I&R, les annuaires électroniques et les systèmes libre-service comme les services d'aide vocale et les systèmes interactifs de réponse vocale, les services de télécopie sur demande, les services de liaison vidéo, les kiosques communautaires et les bases de données d'I&R interrogeables sur Internet.
- ✓ Le service d'I&R met au point des stratégies et des procédures qui garantissent que tous les demandeurs bénéficient de manière comparable, directement ou indirectement, de l'utilisation des technologies. Il évalue les avantages et inconvénients d'une technologie donnée avant de l'implanter afin de s'assurer qu'un groupe de demandeurs n'est pas privilégié au détriment d'autres groupes.
  - ✓ Si le service d'I&R utilise une technologie de communication téléphonique qui permet de recueillir des renseignements signalétiques sur un demandeur sans son autorisation expresse, le service met au point des politiques et des procédures qui assurent le respect du droit du demandeur à l'anonymat et au secret de sa vie privée, tout en préservant la capacité du spécialiste en I&R d'identifier la personne pour assurer sa sécurité en cas de besoin.
  - ✓ Si le service d'I&R fournit des renseignements sur les ressources par l'entremise d'un service d'aide vocale (un système de téléphone à base de menus), il dispose de procédures pour encourager les demandeurs à transférer l'appel à un spécialiste en I&R s'ils ont besoin de services de consultation et d'orientation. Les demandeurs peuvent transférer l'appel sans devoir effectuer un nouvel appel téléphonique.

## **BASE DE DONNÉES DES RESSOURCES**

Les normes relatives à la Base de données des ressources exigent que le service d'I&R développe, maintienne, utilise et diffuse une base de données des ressources fiable et à jour, qui contient des renseignements sur les ressources communautaires disponibles, y compris des détails sur les services offerts et les conditions de prestation de ces services. La base de données comprend des ressources qui soutiennent le droit du demandeur à obtenir des renseignements exacts, complets et impartiaux, ainsi que la capacité du service d'I&R à être une source d'information non partisane, non idéologique et impartiale pour les services sans but lucratif, gouvernementaux et commerciaux disponibles qui répondent aux critères d'inclusion et d'exclusion de l'organisation. La base de données est tenue à jour par des spécialistes des ressources formés.

### **Norme 7 : Critères d'inclusion et d'exclusion**

Pour s'assurer que les besoins de la communauté sont adressés, le service d'I&R doit élaborer des critères régissant l'inclusion ou l'exclusion d'organismes et de programmes dans la base de données des ressources. Ces critères doivent être appliqués de manière uniforme et publiés de sorte que le personnel et le public soient informés de la portée et des limites de la base de données.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R dispose d'une politique qui décrit les critères d'inclusion et d'exclusion de la base de données des ressources.
  - ✓ Si le service d'I&R est complet, les critères d'inclusion et d'exclusion traitent des besoins en services à la personne de tous les groupes communautaires ; comprennent les organisations gouvernementales, sans but lucratif, ainsi que les organisations à but lucratif essentielles et ; peuvent comprendre d'autres organisations et entités à but lucratif comme les groupes de soutien qui ne sont pas constitués en personne morale à titre d'organisation.
  - ✓ Si le service d'I&R est spécialisé, les critères d'inclusion et d'exclusion traitent de façon satisfaisante les besoins son public cible et comprennent des points de référence quant aux types de services qui sont exclus.
  - ✓ Si le service d'I&R comprend des ressources sur une cause politique et des groupes d'action axés sur un problème particulier dans sa base de données des ressources, la politique oblige qu'il recherche l'équilibre, c.-à-d. qu'il inclue des organisations représentant tous les aspects dudit problème.
2. Le service d'I&R révisé les critères d'inclusion et d'exclusion à intervalles réguliers (au moins tous les trois ans) afin de s'assurer qu'il continue de répondre aux besoins changeants de la communauté.

3. Si le service d'I&R exige des frais pour inclure des organisations dans sa base de données, cette pratique est publiée parmi les critères d'inclusion et d'exclusion.

### **Norme 8 : Éléments de données<sup>2</sup>**

La base de données des ressources doit contenir une information normalisée sur les organisations qui répondent aux critères d'inclusion, sur les services fournis par chaque organisation et, sur les emplacements où ces services sont disponibles. Les saisies normalisées doivent contenir tous les éléments de données obligatoires, le cas échéant (p. ex. une adresse postale sera incluse si elle existe). Cependant, les éléments de données particuliers visibles par un groupe d'utilisateurs spécifique (p. ex. les spécialistes des ressources, les spécialistes en I&R, le grand public) peuvent varier.

#### ***Indicateurs de qualité***

### **1. Éléments de données ORGANISME / ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL**

#### **Obligatoire**

- ✓ Code unique d'identification
- ✓ Code de propriété du dossier
- ✓ Nom de l'organisme
- ✓ Alias (ou nom alternatif)
- ✓ Adresse municipale
- ✓ Adresse postale
- ✓ Site(s) web / URL(s)
- ✓ Adresse(s) courriel
- ✓ Numéro(s) de téléphone, y compris les postes, les types de téléphone (p. ex. voie, ATS/ATME) et les fonctions du téléphone (administration, accueil).
- ✓ Description de l'organisme : un court texte narratif qui décrit les fonctions principales ou le rôle de l'organisme.
- ✓ Description de l'établissement principal
- ✓ Heures et jours d'ouverture du bureau administratif
- ✓ Statut juridique
- ✓ Date de la dernière mise à jour complète
- ✓ Date de la dernière modification / mise à jour partielle
- ✓ Contact à des fins de mise à jour

#### **Recommandé**

- ✓ Nom et titre de l'administrateur ou du directeur de l'organisme
- ✓ Année de constitution

---

<sup>2</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur les éléments de données, veuillez vous référer au Glossaire des termes

- ✓ Permis ou agréments
- ✓ Renseignements sur le transport
- ✓ Adresse physique
- ✓ Autres adresses

## **2. Éléments de données ÉTABLISSEMENTS ADDITIONNELS (EMPLACEMENTS / SUCCURSALES)**

### Obligatoire

- ✓ Code unique d'identification
- ✓ Nom de l'établissement
- ✓ Alias
- ✓ Adresse municipale
- ✓ Adresse postale
- ✓ Numéro(s) de téléphone, y compris les postes, les types de téléphone (p. ex. voie, ATS/ATME) et les fonctions du téléphone (administration, accueil).
- ✓ Description de l'établissement

### Recommandé

- ✓ Renseignements sur le transport
- ✓ Adresse physique
- ✓ Autres adresses
- ✓ Site(s) web / URL(s)
- ✓ Adresse(s) courriel
- ✓ Heures et jours d'ouverture du bureau administratif
- ✓ Nom et fonction du gestionnaire de l'établissement

## **3. Éléments de données SERVICE / GROUPE DE SERVICE ET LIEU DU SERVICE**

REMARQUE : de nombreux éléments de données ci-dessous peuvent s'appliquer au groupe de service, au point de service ou au deux, en fonction des structures représentées dans le logiciel sélectionné et des décisions prises par le service d'I&R. Les exceptions sont commentées dans les définitions du Glossaire.

### Obligatoire

- ✓ Code unique d'identification pour le groupe de service
- ✓ Code unique d'identification pour le lieu du service
- ✓ Nom(s) du programme pour le groupe de service
- ✓ Alias (noms alternatifs) des noms de programme
- ✓ Nom du groupe de service
- ✓ Description du groupe de service
- ✓ Numéro(s) de téléphone, y compris les postes, les types de téléphone (p. ex. voie, ATS/ATME) et les fonctions du téléphone (administration, accueil) pour les services spécifiques dans le groupe de services.
- ✓ Admissibilité
- ✓ Publics cibles

- ✓ Zone géographique desservie
- ✓ Documents requis
- ✓ Procédure de demande / d'admission
- ✓ Grille des honoraires
- ✓ Langues autres que l'anglais ou le français
- ✓ Heures de services
- ✓ Termes de la Taxonomie

#### Recommandé

- ✓ Site(s) web / URL(s)
- ✓ Adresse(s) courriel
- ✓ Titre de la personne contact pour le service
- ✓ Capacité et type du service
- ✓ Modes de paiement acceptés

### **Norme 9 : Système de classification / Taxonomie**

Le service d'I&R doit utiliser la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County (dont l'ancien titre était « *A Taxonomy of Human Services: A Conceptual Framework with Standardized Terminology and Definitions for the Field* ») pour indexer et faciliter la recherche des renseignements sur les ressources, accroître la fiabilité des données de planification, rendre le processus d'évaluation cohérent et fiable et, faciliter la comparaison des données à l'échelle nationale. Des structures de classification supplémentaires, comme les mots-clés, peuvent compléter la Taxonomie mais doivent être rattachées à celle-ci plutôt que fonctionner comme systèmes d'indexation indépendants.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R personnalise la Taxonomie AIRS/211 LA County afin de l'adapter à la taille de la communauté, son caractère et ses besoins organisationnels et ; documente les règles de personnalisation afin de garantir la cohérence des décisions touchant à la personnalisation. Ces adaptations sont effectuées selon les principes de personnalisation acceptés à l'échelle nationale, de manière à ne pas modifier la structure fondamentale de la Taxonomie ou les définitions connexes des services. La personnalisation peut toucher la « haute technologie » (effectuée au moyen d'un logiciel) ou à la « faible technicité » (p. ex. le service d'I&R élabore un bref aperçu des termes qui servent à guider les décisions d'indexation).
2. Les modifications locales sont signalées au rédacteur de la Taxonomie AIRS/211 LA County afin qu'il prenne en considération leur inclusion dans le système de référence.
3. Le service d'I&R possède une licence d'exploitation de la Taxonomie à jour.
4. La structure et le contenu de la Taxonomie sont modifiés en permanence pour répondre aux changements qui surviennent dans les services qu'elle englobe. Le

service d'I&R a adopté des procédures pour mettre à jour et incorporer les ajouts et changements dans la Taxonomie selon un calendrier régulier et, procède à la mise à jour complète de sa version au minimum une fois tous les 18 mois.

5. Le service d'I&R utilise un logiciel d'I&R qui satisfait aux exigences minimales de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County et qui supporte les fonctionnalités nécessaires à la Taxonomie pour répondre aux besoins du personnel en I&R. Ces fonctionnalités comprennent l'intégration de la structure de champs complète d'une entrée de la Taxonomie (y compris les définitions, les synonymes, les renvois et les concepts associés), la capacité de recherche et d'affichage des entrées de la Taxonomie de manières variées et, la capacité de personnaliser la Taxonomie pour répondre aux besoins internes<sup>3</sup>.

### **Norme 10 : Gestion de contenu et Indexation**

Le service d'I&R doit garantir par la formation, les procédures de gestion de la base de données et la surveillance, que les spécialistes des ressources organisent l'information sur les organisations en dossiers de base de données qui reflètent de manière exacte et concise l'organisme, ses bureaux et ses programmes et services ; indexent les services fournis par chaque organisation au moyen de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County suivant les pratiques reconnues, appliquées avec uniformité et ; attribuent d'autres critères de recherche de façon à représenter avec exactitude les conditions sous lesquelles les services sont disponibles.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R garantit par la formation et la surveillance que les spécialistes des ressources comprennent le système de prestation de services à la personne, y compris les secteurs qu'il comprend ; les distinctions entre les secteurs publics et privés ; la façon dont les organisations sans but lucratif, commerciales et gouvernementales sont organisées et financées ; les principaux types de prestataires de services dans leur communauté et ; la façon dont ces organisations et les secteurs qu'elles représentent interagissent entre elles et avec les personnes qu'elles desservent.
2. Les spécialistes des ressources font l'acquisition des renseignements dont ils ont besoin pour développer de nouveaux dossiers dans la base de données ou mettre à jour les dossiers existants. Ils :
  - ✓ effectuent une évaluation pour déterminer si les nouveaux organismes répondent aux critères d'inclusion établis, appliquent correctement les critères de sélection

---

<sup>3</sup> Le Comité AIRS travaillant sur la Taxonomie a développé un guide qui expliquent les critères de premier choix pour exploiter la Taxonomie au sein d'un logiciel de base de données d'I&R. Celui-ci est disponible dans la section Library du site web [www.211taxonomy.org](http://www.211taxonomy.org).

des organismes à inclure et, suivent les procédures de notification établies quand un organisme ayant demandé l'inclusion ne répond pas aux critères ;

- ✓ utilisent de manière appropriée le matériel soumis par l'organisme ou recueilli ailleurs (p. ex. site web, questionnaire, dépliants, articles de journaux, annuaires téléphoniques) pour mieux comprendre l'organisme, ses bureaux et ses programmes et services ; documentent les sources de données non imprimées et ; vérifient tous les renseignements auprès de l'organisme avant de les incorporer au dossier ;
  - ✓ lorsqu'une entrevue est requise, identifient la personne contact appropriée dans chaque organisme, posent des questions pour clarifier de manière concise, documentent les réponses clés et adoptent une attitude courtoise et professionnelle pendant l'appel.
3. Les spécialistes des ressources développent des règles claires pour la structuration des dossiers d'un organisme en tenant compte des composantes organisme, site et service (ou autres composantes permises par le logiciel) et suivent uniformément les règles établies. Lorsqu'ils ont affaire à des organismes complexes ou à des sites multiples, ils identifient correctement le site principal de l'organisme et configurent le dossier ou la série de dossiers de manière à en représenter la structure exacte.
  4. Les spécialistes des ressources suivent les pratiques documentées de l'organisme au moment de structurer les noms de l'organisme, du programme et du site. Il existe des règles claires pour les organismes gouvernementaux, les organismes dont le nom débute par « Le » « La » ou « Un » « Une » ou d'autres éléments précis et, les spécialistes suivent ces règles.
  5. Les spécialistes des ressources identifient et collectent avec exactitude tout alias (ou « également connu comme ») connu des organismes, des sites et des programmes.
  6. Les spécialistes des ressources utilisent les noms de programme et de groupe de service de manière appropriée.
  7. Les spécialistes des ressources veillent à saisir l'information sur l'adresse de manière uniforme afin de faciliter les recherches par emplacement géographique.
  8. Les spécialistes des ressources préparent des descriptions narratives concises et bien rédigées qui respectent le format et le style de rédaction établis par les normes de saisie du service d'I&R. Les descriptions narratives :
    - ✓ comprennent tous les services fournis par l'organisation ;
    - ✓ appuient les décisions touchant à la Taxonomie (et à l'indexation), c.-à-d. tous les services et conditions de service indexés font aussi l'objet d'une description ;
    - ✓ distinguent clairement les services primaires des service secondaires et décrivent la relation entre les deux ;

- ✓ distinguent clairement et correctement les critères d'admissibilité pour les services et le public cible desservi ;
- ✓ distinguent correctement entre la zone où se trouve l'organisme et la zone que l'organisme dessert et, représentent avec exactitude la zone géographique desservie ;
- ✓ représentent avec exactitude les autres renseignements requis sur l'organisme, ses bureaux et ses services ;
- ✓ évitent de répéter les numéros de téléphone et autres données numériques ayant des champs structurés réservés.

**9.** Les spécialistes des ressources développent des règles afin d'indexer les dossiers de la base de données en utilisant la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County, et mettent ces règles en œuvre à l'indexation. Ils :

- ✓ indexent les services pertinents ;
- ✓ sélectionnent les termes de la Taxonomie, compris dans leurs listes personnalisées, qui reflètent le type de service de manière adéquate ;
- ✓ sélectionnent les termes de la Taxonomie, compris dans leurs listes personnalisées, qui reflètent le public ciblé par le service de manière adéquate ;
- ✓ utilisent des termes relatifs aux publics cibles afin de modifier les termes relatifs aux services, et non pas indépendamment pour représenter un service ;
- ✓ utilisent les mêmes termes de la Taxonomie de manière cohérente pour indexer les mêmes services et les mêmes publics cibles ;
- ✓ évitent d'utiliser des termes à différents niveaux dans la même section hiérarchique de la Taxonomie ;
- ✓ évitent la « double indexation », c.-à-d. sélectionner plus d'un terme pour le même service, « juste pour s'assurer » que les gens trouveront ;
- ✓ indexent uniquement les services primaires ;
- ✓ évitent d'indexer les services secondaires, auxiliaires, fantômes et indirects.

**10.** Les spécialistes des ressources analysent les besoins de la communauté, développent des possibilités de filtrage personnalisé qui traduisent ces besoins, établissent des règles visant à organiser les dossiers de la base de données au moyen de critères de recherche (comme la zone géographique desservie, l'âge, le sexe et les langues) servant au filtrage et, mettent uniformément les règles en œuvre au moment d'incorporer l'information à la base de données. Ils :

- ✓ comprennent la structure des fonctions de recherche géographique du logiciel utilisé et reflètent avec exactitude la zone de service des services spécifiques au moyen du système géographique du logiciel ;
- ✓ choisissent et utilisent de manière cohérente les choix appropriés pour les champs clés (p. ex. statut juridique, âge, sexe, langues) qui représentent avec exactitude l'organisme et les conditions sous lesquelles les services sont offerts.

**11.** Les spécialistes des ressources utilisent uniformément les champs de données de manière cohérente. Par exemple, la description de service et les critères d'admissibilité ou d'exclusion sont toujours au même endroit.

12. Les spécialistes des ressources font une lecture d'épreuve minutieuse de leur travail pour en éliminer les erreurs de grammaire et d'orthographe.

### **Norme 11: Méthodes de recherche dans la base de données**

Les renseignements de la base de données des ressources doivent être accessibles de manière à appuyer le processus d'I&R, y compris la recherche et la capture de résultats par organisation, lieu et nom de programme et par type de service disponible. Il est possible de restreindre la recherche des services en précisant le public cible, la zone géographique desservie, la proximité à l'emplacement du demandeur et en imposant d'autres filtres tels que l'âge, le sexe ou les langues pertinentes à une communauté particulière.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Les renseignements de la base de données des ressources sont accessibles par les méthodes de recherche suivantes :
  - ✓ organisation, lieu, nom de programme et alias associés ;
  - ✓ services offerts (en utilisant les termes de la Taxonomie relatifs aux services, y compris les synonymes et les renvois) ;
  - ✓ public cible particulier servi, le cas échéant ;
  - ✓ zone géographique desservie.
2. Le service d'I&R tient compte des autres types de filtres pertinents à la communauté et permet la recherche basée sur ces paramètres, p. ex. l'âge, le sexe, les langues.

### **Norme 12 : Maintenance de la base de données**

La base de données des ressources doit être mise à jour constamment par des révisions effectuées à une fréquence suffisante pour garantir l'exactitude des renseignements et l'exhaustivité de son contenu.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R utilise un logiciel qui soutient les normes relatives à la Base de données des ressources.
2. Le service d'I&R s'assure d'un nombre suffisant de spécialistes des ressources pour maintenir adéquatement la base de données des ressources, conformément aux critères locaux d'inclusion et d'exclusion et aux normes AIRS.
3. Afin d'assurer la collecte cohérente d'information ou d'éléments de données auprès des organisations, le service d'I&R développe et utilise un profil standard (« enquête ») pour inclure les nouveaux organismes dans la base de données des ressources.

4. Afin de structurer l'information de manière cohérente, accessible et conviviale, le service d'I&R développe et utilise des normes de saisie établissant les règles de structuration, de rédaction et d'indexation des dossiers dans la base de données des ressources et ; s'assure que l'information figurant aux dossiers de la base de données est claire, concise, cohérente et pertinente.
5. Le service d'I&R dispose d'un processus documenté pour la mise à jour de la base de données des ressources, soit chaque année ou à intervalles réguliers pendant l'année, qui prévoit des tentatives multiples d'atteindre un taux de mise à jour de 100 % sur une période de douze mois. Le service d'I&R dispose d'un mécanisme de vérification du taux de réponse et d'une méthode d'évaluation du succès des modes utilisés (p. ex, enquête postale ou électronique, télécopieur, téléphone, visites sur place, correspondance de suivi). Toute information qui ne peut être vérifiée est sujette à élimination de la base de données. Le service d'I&R précise une cible quant au pourcentage d'enquêtes retournées et aux réponses connexes nécessaires.
6. Des procédures écrites sont adoptées pour incorporer les changements intérimaires des renseignements.
7. Des procédures sont adoptées pour identifier les nouveaux organismes, pour obtenir les renseignements requis à leur sujet et, au moment de la saisie dans la base de données, faire vérifier les informations par l'organisme.
8. Des procédures de vérification des mises à jour sont adoptées afin de vérifier l'exactitude des renseignements, y compris le nom de la personne qui autorise la mise à jour et la date d'autorisation. Avant d'afficher une mise à jour, un spécialiste des ressources vérifie les changements et ajouts soumis par le personnel de l'organisme faisant l'objet de l'enquête ou par les spécialistes en I&R qui signalent un changement. Les dossiers mis à jour sont conservés jusqu'à ce qu'une version plus récente soit reçue.
9. Le formulaire de mise à jour ou la lettre de présentation qui l'accompagne mentionne que le service d'I&R se réserve le droit de modifier l'information à des fins de concision, de clarté et cohérence du contenu et ; de publier cette information sur différents médias, assujettis à la politique de confidentialité.
10. Le service d'I&R protège sa base de données des ressources en en faisant une copie ou par un système informatisé de sauvegarde. La copie de sauvegarde de la base de données est conservée dans un emplacement hors site sécurisé, où elle sera à l'abri de la destruction ou du vol.

## **RAPPORTS ET MESURES**

La prestation de services d'I&R produit des renseignements précieux sur les problèmes et besoins d'une communauté et sur les ressources disponibles pour répondre à ces besoins. Les normes relatives aux Rapports et mesures décrivent les exigences relatives à la collecte de données sur le demandeur, l'analyse de ces données et leur diffusion dans la communauté, ainsi que la collecte et l'utilisation d'information pouvant servir à gérer le processus de prestation des services et à en assurer l'amélioration continue.

### **Norme 13 : Collecte de données sur le demandeur**

Un service d'I&R doit établir et utiliser un système informatique sécurisé pour la collecte et l'organisation des données sur le demandeur et des renseignements de gestion connexes, qui favorise la prestation de références appropriées et fournit le moyen de décrire adéquatement les demandes de service et les besoins non satisfaits, d'identifier les lacunes et les chevauchements dans les services, d'aider à l'évaluation des besoins, de soutenir la mise au point de produits, d'identifier les lacunes en matière de formation du personnel et, de faciliter l'expansion de la base de données des ressources. Les données sur le demandeur comprennent aussi bien les renseignements recueillis durant les appels de suivi et de satisfaction du client ou d'assurance de la qualité, que ceux recueillis lors du contact initial. L'objectif principal du processus de collecte de données est de recueillir des renseignements suffisants sur les demandeurs afin de les aider à aborder ou résoudre leurs problèmes. Afin de protéger la confidentialité des demandeurs individuels, les données sont toujours rendues disponibles sous forme agrégée.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R a une série définie d'éléments de données sur les demandeurs qui servent aux fins de rapports et qui reconnaissent que les demandeurs ont le droit de ne pas divulguer les renseignements.
2. Les données recueillies aux fins d'analyse et de production de rapports par le service d'I&R sont basées sur les politiques de l'organisme d'I&R et sur les exigences des autorités locales ou provinciales.
3. La collecte de données sur les demandeurs et la production de rapports facilitent les analyses nécessaires pour satisfaire :
  - ✓ les besoins des demandeurs en matière de services à la personne ;
  - ✓ les besoins de la direction en matière d'information (p. ex. planification des effectifs) ;
  - ✓ l'évaluation des besoins de la communauté ;
  - ✓ la planification communautaire ;
  - ✓ l'affectation des fonds ; et
  - ✓ la recherche.

4. Les données recueillies procurent suffisamment de renseignements sur les besoins des demandeurs afin d'identifier :
- ✓ les demandes de services ;
  - ✓ les besoins non satisfaits (recueillis lors du contact initial, du suivi sur la satisfaction du client ou des enquêtes d'assurance de la qualité) ;
  - ✓ les tendances relatives à la prestation de services communautaires ou de besoins non satisfaits ;
  - ✓ les données démographiques ; et
  - ✓ les profils des demandeurs desservis (données d'ensemble uniquement).
5. Les données recueillies aux fins de production de rapports peuvent comprendre :
- ✓ Le nombre total de contacts ou de demandes par téléphone (appels entrants) enregistrés par le système téléphonique et répondus par le spécialiste en I&R. Il peut s'agir d'appels sans transaction (appels répondus par le spécialiste en I&R pouvant être des raccrochages, des mauvais numéros, des appels personnels, des rappels concernant l'intervention ou d'autres renseignements demandés ou d'autres situations où il n'y a aucune conversation productive entre le spécialiste en I&R et le demandeur et aucune aide fournie) ; ou d'appels avec transaction (appels où les problèmes sont abordés et en cas de problèmes, le type de service fourni par le spécialiste : information, évaluation et référence, intervention, intervention en situation de crise).
  - ✓ Le nombre total de contacts ou de demandes d'I&R provenant d'appels et d'autres sources (généralement enregistrés par le logiciel d'I&R) où l'on aborde les problèmes ou les besoins du demandeur. Sont inclus :
    - les appels avec transaction ;
    - les contacts en personne (client imprévu ou interactions d'I&R dans d'autres milieux tels les établissements communautaires).
    - les contacts par courriel
    - les contacts par messagerie vocale
    - les contacts par messagerie instantanée
    - les contacts par messagerie texte
    - les contacts par courrier traditionnel
  - ✓ Le nombre total et les types de problèmes ou de besoins présentés par les demandeurs. Certains organismes font également la distinction entre le nombre de personnes représentées dans chaque demande et les problèmes ou besoins présentés par chacune d'elles.
  - ✓ Le profil géographique et démographique des demandeurs (p. ex. qui appelle et l'endroit d'où provient l'appel).
  - ✓ Les organisations dont il question pendant la demande où auxquels le spécialiste a fourni une référence.

6. Le service d'I&R peut également assurer la collecte d'information sur d'autres types d'activités d'I&R, en plus des demandes d'I&R, mais n'ajoute pas ces chiffres au total des contacts ou demandes. Sont inclus :
  - ✓ l'activité des visiteurs du site web ;
  - ✓ les personnes qui accèdent aux dossiers d'information ;
  - ✓ les présentations extérieures en vue du rayonnement ;
  - ✓ les brochures et autres publications distribuées ;
  - ✓ les appels sortants à des fins d'intervention ;
  - ✓ les appels sortants relatifs à la satisfaction du client et l'assurance de la qualité ;
  - ✓ les appels sortants relatifs au suivi ;
  - ✓ les appels sortants pour vérifier les renseignements ;
  - ✓ les signalements des problèmes et des besoins de la communauté.
7. Le service d'I&R possède une politique décrivant les mesures de sécurité qui protègent la confidentialité des formulaires de collecte de données et des renseignements sur les demandeurs. Le système de sécurité se conforme à toutes les lois applicables et comprend des dispositions quant au stockage, à la récupération, à l'utilisation et à l'élimination définitive des dossiers. À moins que le service d'I&R ne participe à une entente coopérative de prestation de services, où les dossiers des clients sont partagés, les personnes extérieures au service d'I&R n'ont accès qu'aux données d'ensemble uniquement.
8. Le service d'I&R protège les données sur les demandeurs en en faisant une copie ou par un système informatisé de sauvegarde. La copie de sauvegarde de la base de données est conservée dans un emplacement hors site sécurisé, où elle sera à l'abri de la destruction ou du vol.
9. Pour répondre aux besoins en information des gestionnaires, le service d'I&R dispose d'une méthode pour comptabiliser le volume des appels, le délai moyen de réponse, le nombre d'appels abandonnés, le délai moyen de traitement des appels et les tendances des appels entrants.

#### **Norme 14 : Analyse des données et production des rapports**

Le service d'I&R doit utiliser les renseignements sur le demandeur ou ceux issus de la base de données des ressources pour soutenir des activités de planification communautaire (ou de planification à des niveaux différents), l'analyse interne à des fins de gestion et d'intervention à l'échelle du système.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R crée des rapports montrant l'information agrégée sur les demandes, de manière qui leur sont utiles ainsi qu'aux partenaires communautaires.
2. Le service d'I&R crée des rapports servant à l'interne à évaluer l'efficacité des

opérations, à améliorer la prise de décisions et la responsabilité, à fixer des buts utiles et des objectifs stratégiques et à formuler les résultats dans les principaux domaines d'exploitation. Des mesures normalisées sont utilisées pour évaluer l'efficacité des efforts de planification de l'organisation, pour cibler l'attribution du personnel et d'autres ressources, pour améliorer le rendement en fonction des cibles opérationnelles et, pour prendre d'autres mesures pour réussir dans les domaines de la prestation de service, de la gestion de la base de données des ressources, de la collecte de données sur les demandeurs ainsi que les rapports communautaires, les relations de coopération, la prévention des sinistres et d'autres aspects de son exploitation.

3. Le service d'I&R créé des rapports pouvant être utilisés à des fins d'intervention à l'échelle du système, c'est-à-dire pour soutenir des changements dans les conditions, les structures ou les institutions au sein de la communauté, si le système de prestation de services doit être modifié pour assurer la disponibilité des services communautaires essentiels de manière adéquate. Les mécanismes d'intervention à l'échelle du système comprennent :

- ✓ les campagnes épistolaires ;
- ✓ les visites auprès des représentants politiques ;
- ✓ les témoignages aux audiences publiques ;
- ✓ la tenue de conférences de presse ;
- ✓ la rédaction d'articles et de courriers aux journaux d'information locaux ;
- ✓ l'offre d'entrevues avec des stations de radio et de télévision locales ;
- ✓ l'offre de services de conférencier averti ;
- ✓ la mobilisation des membres du public concernés ; et
- ✓ le travail au sein de coalitions et d'associations pour faire avancer une cause.

## RELATIONS DE COOPÉRATION

Un service d'I&R doit travailler de manière collaborative avec d'autres services d'I&R à l'échelle locale, régionale, provinciale ou nationale tout en participant au système global de prestation des services dans la communauté. Les normes relatives aux Relations de coopération traitent de la responsabilité du service d'I&R à établir des relations de coopération significatives à tous les niveaux pertinents.

### **Norme 15 : Relations de coopération au sein du système d'I&R**

Dans les communautés qui disposent de fournisseurs d'I&R spécialisés et complets, le service d'I&R doit établir des relations de travail axées sur la coopération, afin de mettre en place un système d'I&R coordonné qui satisfasse aux critères suivants : garantir l'accès aux services d'information et de référence dans une très grande proportion des cas ; stimuler une utilisation optimale des ressources d'I&R existantes ; éviter les chevauchements entre les activités et ; contribuer à assurer un accès direct et homogène aux renseignements sur les ressources communautaires. Les services d'I&R ayant une plus vaste portée géographique (p. ex. programmes provinciaux, régionaux ou nationaux) s'efforcent d'établir des relations de travail semblables dans la zone desservie.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Les services d'I&R participent aux activités courantes de planification et de développement, lesquelles tiennent compte des besoins de la communauté, des ressources existantes et des activités des autres services d'I&R. Chaque service d'I&R :
  - ✓ participe à l'identification des besoins en I&R de la communauté ;
  - ✓ maintient des renseignements à jour sur les autres services d'I&R et leurs activités ;
  - ✓ établit des priorités quant au développement du programme d'I&R ;
  - ✓ participe aux projets de coopération existants en matière d'I&R ;
  - ✓ sert de catalyseur pour de nouvelles ententes coopératives de services ; et
  - ✓ participe à la prise de décisions sur les questions relatives aux services d'I&R qui affectent toute la communauté.
2. Le service d'I&R encourage et participe aux activités collaboratives de planification, de mise en œuvre de politiques partagées et d'intervention pour un financement durable des services d'I&R.
3. Le service d'I&R coordonne la prestation de ses services afin d'éviter tout dédoublement et de promouvoir l'homogénéité des services.
  - ✓ les services d'I&R coopèrent entre eux afin de faciliter l'accès à leurs services d'information et de référence pour tous les demandeurs ;
  - ✓ les services d'I&R complets et spécialisés s'accordent pour mettre au point et définir leurs relations de travail et les consignent dans un document écrit. Les

- services d'I&R doivent avoir des ententes écrites avec le service complet d'I&R, l'organisme de ressources et de référence en matière de puériculture, l'organisme d'I&R et d'intervention pour les aînés, le service d'intervention en situation de crise, les services de 911 et de 311, les organismes d'encadrement des bénévoles et des dons, les autres organisations qui agissent à titre de centres d'information et le centre militaire de services ou soutien à la famille.
- ✓ Le service d'I&R favorise les ententes coopératives de services, telles que la couverture après les heures d'ouverture, l'interconnexion des systèmes de téléphone ou des sites web.
  - ✓ Le service d'I&R explore des méthodes de fournitures des services d'I&R innovantes.
4. Le service d'I&R s'efforce de participer à des groupes de collaboration à une base de données, afin d'éviter les chevauchements entre les activités de maintenance de la base de données et, d'approfondir et d'étendre la couverture des divers types de ressources communautaires.
  5. Les services d'I&R travaillent en coopération afin d'identifier les besoins changeants de la communauté et de satisfaire ces besoins en temps opportun et de manière convenable. Les activités de coopération ont lieu régulièrement et fréquemment afin de garantir une réponse immédiate et efficace :
    - ✓ aux changements soudains dans la communauté (p. ex. mises à pied dans un secteur particulier ou sinistre affectant toute la communauté) qui peuvent exiger des activités de rayonnement spécifiques ou d'autres types de réponses collaboratives ;
    - ✓ aux changements de loi ; et
    - ✓ aux nouveaux renseignements sur la zone desservie qui ont besoin d'être incorporés.
  6. Le service d'I&R participe aux activités communautaires de collecte et d'analyse de données et de production de rapports. Un service complet d'I&R, par exemple, peut combiner ses données sur les demandeurs avec celles recueillies dans le cadre de programmes d'I&R spécialisés, afin de tracer un portrait plus complet des demandes de services dans l'ensemble du système ; ou un service complet, spécialisé ou de 2-1-1 peut contribuer ses données pour inclusion dans un rapport de données à l'échelle de la province.
  7. Le service d'I&R s'efforce de maximiser les ressources mises à la disposition de l'ensemble du système d'I&R, en coordonnant les fonctions de soutien, comme les relations publiques, la commercialisation et la formation du personnel et ; en mettant en œuvre des procédures administratives coopératives dans la mesure du possible
  8. Le service d'I&R communique avec d'autres services d'I&R concernant les efforts de promotion, de commercialisation ou de communication pouvant affecter d'autres services d'I&R dans le même marché médiatique ou dans les marchés voisins, en cas de souci raisonnable lié au risque de semer par inadvertance, la confusion chez le public.

## **Norme 16 : Relations de coopération avec les prestataires de services**

Un service d'I&R doit s'efforcer d'établir des relations de travail axées sur la coopération avec les fournisseurs locaux de services à la personne, afin de bâtir un réseau intégré de prestation de services qui assure un large accès aux services communautaires ; de favoriser l'utilisation optimale des ressources existantes et ; d'aider les personnes à trouver facilement le fournisseur de services le plus approprié. Les services d'I&R ayant une plus vaste portée géographique (p. ex. programmes provinciaux, régionaux ou nationaux) s'efforcent d'établir des relations de travail semblables dans la zone desservie.

### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R étudie les occasions de fournir certains services conjointement avec des prestataires de services, p. ex. en participant aux groupes locaux de collaboration pour la gestion de cas.
2. Le service d'I&R collabore avec les prestataires de services afin de s'attaquer aux problèmes ayant un impact critique sur l'ensemble de la communauté, comme les secours aux sinistrés et la reprise après les sinistres, le sans-abrisme, les réformes de l'aide sociale, la gestion des soins de santé et les services à la personne à guichet unique.
3. Le service d'I&R encourage les prestataires de services collaborateurs à participer à la collecte et à l'analyse de données et à la production de rapports sur l'ensemble de la communauté.

## PRÉPARATION AUX SINISTRES<sup>4</sup>

Les normes sur la Préparation aux sinistres décrivent les exigences qu'un service d'I&R doit respecter afin de mettre les personnes en relation avec les ressources essentielles en période de sinistre. Le service d'I&R est prêt à évaluer et à fournir des références aux demandeurs qui font face à une crise en raison d'un sinistre d'origine naturelle ou humaine ou, qui désirent offrir leur aide et prennent contact avec le service d'I&R pour en trouver le moyen. La préparation comprend le développement de mesures d'urgence et d'un plan opérationnel d'urgence qui permet au service d'I&R d'assurer la continuité des services même si son bâtiment est endommagé ou détruit et ; afin de soutenir sa capacité à accumuler et à diffuser efficacement des informations exactes au sujet du sinistre, à fournir une assistance en matière d'information et référence pour les personnes touchées par un sinistre et à fournir des rapports communautaires relatifs aux besoins des demandeurs et aux références fournies.

### **Norme 17 : Mesures et plan opérationnel d'urgence**

Le service d'I&R doit disposer de mesures et d'un plan opérationnel d'urgence qui traite particulièrement des sinistres courants dans la région mais qui représente également une préparation aux urgences en général. Le plan doit mentionner l'état de préparation aux situations d'urgence et les activités d'atténuation telles que les remplacements structurels et les modifications opérationnelles ; il doit préciser les mesures à prendre avant, pendant et après une situation d'urgence afin de prévenir ou de minimiser les interruptions opérationnelles et pour assurer un rétablissement à long terme.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R dispose de procédures écrites qui traitent des différents types d'urgence, dont les pannes d'électricité, les incendies, les urgences médicales, les alertes à la bombe, les menaces radiologiques, la violence au travail et les autres accidents qui peuvent nécessiter diverses formes de réaction, p. ex. s'accroupir sur le sol, s'abriter sous un meuble ou contre un mur en se protégeant la tête lors d'un tremblement de terre ou se mettre à l'abri sur place lors d'une urgence radiologique. Y sont incluses les procédures de contact de la police ou des ambulanciers paramédicaux.
2. Le service d'I&R dispose de procédures écrites d'évacuation d'urgence des installations, à la suite d'un sinistre touchant les environs immédiats de ces dernières et, qui peut menacer la sécurité du personnel. La procédure d'évacuation désigne des sorties de secours, spécifier une zone de rassemblement, comprend des dispositions pour s'assurer que tout le monde a quitté le bâtiment, prévoit une évaluation des dommages et comprend des instructions pour couper l'alimentation

---

<sup>4</sup> Un « sinistre » est défini comme étant une urgence à grande échelle qui perturbe le fonctionnement normal d'une communauté.

du gaz, de l'électricité et de l'eau si nécessaire. Des dispositions spéciales sont également mises au point pour aider les membres du personnel ou les visiteurs atteint d'une incapacité à quitter le bâtiment.

3. Le service d'I&R développe et consigne par écrit une description de la direction désignée, qui expose les grandes lignes du rôle et des responsabilités de la direction et du personnel avant, pendant et après un accident.
4. Le service d'I&R dispose de procédures assurant la continuité du service (c.-à-d. répondre aux demandes et continuer à mettre à jour les ressources communautaires) pendant et après une urgence, y compris le déménagement et les modes de rechange pour la prestation de services, p. ex. au moyen d'un protocole d'entente conclu avec un service d'I&R à l'extérieur de la région. Si le service d'I&R a prévu d'être réinstallé, dans le cas où les installations seraient détruites, il a identifié des lieux de rechange.
5. Le service d'I&R veille à ce que les installations soient aptes à traiter des besoins accrus pendant une urgence et à s'y adapter, en particulier dans les situations où un grand nombre de bénévoles travaillent dans les locaux des installations. Les domaines de préoccupation comprennent les services 24 heures sur 24 de protection de l'environnement, de propreté et de salubrité, de stationnement et de sécurité et, la capacité de respecter les mesures renforcées du code du bâtiment dans les endroits exposés aux tornades et aux séismes.
6. Le service d'I&R organise des entraînements périodiques, au minimum une fois par année, qui permettent au personnel de s'exercer aux procédures d'urgences décrites dans le plan.
7. Le service d'I&R soutient et encourage tout le personnel à développer des mesures d'urgence à domicile à l'intention de leurs familles afin de leur permettre de mieux s'acquitter de leurs fonctions professionnelles en situation d'urgence, sachant que leur famille est au courant des mesures à prendre.

### **Norme 18 : Relations officielles avec les organismes de mesures d'urgence et de secours gouvernementaux et privés**

Le service d'I&R collabore à la planification continue des interventions en cas de sinistre dans la communauté et prend toutes les mesures nécessaires pour être reconnu comme faisant partie intégrante du réseau communautaire de préparation aux situations d'urgence et organisation des secours.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R comprend la structure de commandement et de contrôle au sein de sa juridiction (c.-à-d. les responsabilités et le pouvoir des personnes officielles aux niveaux municipal, régional, provincial et fédéral), ainsi que son propre rôle et celui

d'autres organisations lors des phases d'intervention, de secours et de rétablissement d'un sinistre.

2. Le service d'I&R a conclu des accords officiels avec les organismes de secours et de mesures d'urgence gouvernementaux et privés pertinents, tels les bureaux locaux des services d'urgence et la Croix-Rouge. Les accords décrivent le rôle et les responsabilités de chaque partie.
3. Le service d'I&R participe activement aux réunions communautaires qui traitent des plans de prévention des sinistres, de l'atténuation, de l'intervention, des secours et du rétablissement.

### **Norme 19 : Ressources en matière de sinistre**

Le service d'I&R doit mettre au point, maintenir ou utiliser une base de données des ressources exacte, à jour et informatisée, qui contiendra des renseignements au sujet des ressources communautaires disponibles qui offrent leurs services en période de sinistre. Les dossiers de la base de données doivent comprendre des descriptions des services fournis par les organisations et les conditions selon lesquelles les services sont disponibles. Leur indexation et leur accès se fera à l'aide de la section des services de sinistres de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R inclut dans sa base de données des ressources des renseignements au sujet des ressources liées aux sinistres à l'échelon local, provincial et fédéral, c.-à-d. des organisations jouant un rôle officiel dans les interventions d'urgence, un énoncé de mission en matière de sinistre clairement défini ou les antécédents de la prestation de services au cours d'accidents précédents.
2. Le service d'I&R ajoute des renseignements au sujet des organisations qui ne jouent aucun rôle officiel dans les interventions d'urgence mais qui font leur apparition dans le contexte d'un sinistre particulier, de secours spécifiques et de services de rétablissement qui émergent en réponse aux besoins particuliers de la communauté et, des renseignements au sujet des services spécifiques (et de leur emplacement) offerts par les organismes dans la base de données permanente en matière de sinistre (comme les centres de services de la Croix-Rouge).
3. Le service d'I&R permet au personnel d'autres organismes d'utiliser la base de données des ressources aux fins de prestation de service ou de soutien au maintien de base de données des ressources, en ayant recours à la section des services de sinistres de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County pour indexer les services relatifs aux sinistres. Des structures de classification supplémentaires, comme les mots-clés, peuvent compléter la Taxonomie mais doivent être rattachées à celle-ci plutôt que fonctionner comme systèmes d'indexation indépendants.

4. Le service d'I&R met à jour les ressources en matière de sinistre une fois par année, immédiatement avant un sinistre envisagé, ainsi que durant les période d'intervention, de secours et de rétablissement.
5. Le service d'I&R diffuse les informations liées au sinistre selon les accords préexistants auprès d'autres organisations de la communauté.

### **Norme 20 : Prestation des services d'I&R liés aux sinistres**

Le service d'I&R doit fournir des services d'information et de référence à la communauté pendant (lorsque c'est approprié) et après un sinistre ou une autre situation d'urgence. Ces services peuvent être fournis dans des circonstances plus compliquées et stressantes que lors d'un fonctionnement normal et ; doivent comprendre l'évaluation des besoins du demandeur et des ressources appropriées, l'orientation vers des organisations capables de répondre à ces besoins, l'assistance aux demandeurs pour lesquels les services ne sont pas disponibles en localisant d'autres ressources et en participant activement à la mise en relation des demandeurs avec les services nécessaires ou des occasions de bénévolat.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R s'assure qu'un personnel adéquat peut répondre aux besoins potentiellement accrus des demandeurs.
2. Le service d'I&R a en place des accords d'entraide avec d'autres services d'I&R, accords qui comprennent des dispositions de déplacement du personnel ou de redirection des appels.
3. Le service d'I&R dispose d'un protocole écrit pour le personnel à qui on attribuera la tâche de fournir des services d'information et de référence aux centres d'assistance locaux ou à d'autres emplacements hors site.
4. Les spécialistes en I&R possèdent les compétences pour répondre efficacement aux personnes en situation de crise, pour travailler en coopération avec d'autres organisations, pour rester souple dans un environnement qui évolue rapidement, pour accepter de travailler dans des conditions défavorables (p. ex. horaires prolongées, environnement inconfortable), pour être conscient de leur propre niveau de stress et de leurs mécanismes d'adaptation, pour répondre de manière appropriée lors des communications en personne et pour travailler dans les limites de leur rôle d'I&R.
5. Les spécialistes en I&R comprennent le système de prestation de services d'intervention d'urgence du gouvernement, les types de services dont les personnes ont typiquement besoin après un sinistre, les organisations qui les fournissent généralement, les types d'organisations qui pourraient être fermées ou incapables de fournir des services à cause de la situation d'urgence (p. ex. les bureaux de l'État, les tribunaux), les services atypiques auxquels les personnes sont

susceptibles de devoir accéder (p. ex. les quincailleries ouvertes, les guichets automatiques bancaires qui fonctionnent) et, la structure et le contenu de la base de données liées aux sinistres ou les sources approuvées d'information liées aux sinistres.

6. Le service d'I&R dispose d'un plan écrit pour fournir une séance de verbalisation suite à un sinistre pour tout le personnel.

### **Norme 21 : Collecte des données de demandes relatives aux sinistres et rapports**

Le service d'I&R doit assurer un suivi des demandes de service et de référence et, lorsque c'est approprié, le service d'I&R doit collecter des renseignements démographiques auprès des demandeurs et être prêt à produire des rapports sur les activités d'information et référence relatives aux sinistres.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R recueille et organise les données des demandeurs qui facilitent la prestation de références appropriées et offrent une base pour décrire les demandes de services liés aux sinistres et pour identifier les lacunes et les chevauchements dans les services.
2. Le service d'I&R produit des rapports à la communauté à intervalles réguliers en ce qui concerne les références relatives aux sinistres, l'accès aux services, la disponibilité des services et les besoins non satisfaits.
3. À la suite de toutes les urgences qui nécessitent la mise en œuvre des dispositions figurant aux normes relatives à la Préparation des sinistres, le service d'I&R produit un compte-rendu après action qui décrit les mesures spéciales de l'organisme, en mettant l'accent sur ce qui a bien fonctionné et ce qui doit être amélioré, grâce à une révision du plan de mesures d'urgence en cas de sinistre de l'organisme ou à une formation supplémentaire du personnel.

### **Norme 22 : Exigences en matière de technologie liée aux sinistres**

Le service d'I&R doit disposer d'une technologie qui facilite la capacité de l'organisation à maintenir la prestation des services en période de sinistre ou de situation d'urgence locale.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R a pris les mesures nécessaires pour établir une relation avec son fournisseur de service téléphonique afin de garantir que l'organisation passe en haute priorité en ce qui concerne la continuité du service téléphonique en période de sinistre.

2. Le service d'I&R a la capacité de réacheminer les appels vers un autre emplacement (p. ex. vers des téléphones cellulaires, vers les spécialistes en I&R qui répondent aux appels depuis leur domicile ou, vers un autre organisme local ou un service d'I&R en dehors de la région avec qui le service d'I&R a passé un protocole d'entente) si leur site d'exploitation n'est pas accessible.
3. Le service d'I&R peut accéder à la base de données des ressources (p. ex., par l'entremise d'Internet, par un exemplaire autonome à utilisateur unique de la base de données sur un ordinateur portable, par un annuaire ou autre version imprimée) si leur site d'exploitation n'est pas accessible.
4. Le service d'I&R procède à une évaluation de ses installations pour identifier le matériel, les connexions et les autres ressources qui sont potentiellement vulnérables dans des conditions d'urgence et, a pris les mesures nécessaires pour atténuer la situation, p. ex. déplacer les ordinateurs et les téléphones qui se trouvent au sol vers des emplacements plus sûrs.
5. Le service d'I&R dispose d'un système d'alimentation sans interruption (ASI) pour tous les systèmes essentiels en vue d'un rétablissement à court terme en cas de panne d'électricité.
6. Le service d'I&R dispose d'un numéro de téléphone de rechange à un endroit différent pour que le personnel puisse accéder à l'organisme dans le cas d'une urgence qui coupe les lignes téléphoniques ordinaires.
7. Le service d'I&R dispose d'une génératrice de secours ou d'une autre alimentation de secours qui lui permettra de continuer à fonctionner à plus long terme pendant une panne d'électricité. Le service d'I&R doit déterminer la durée de fonctionnement du bloc d'alimentation de secours et avisera le personnel pour ce qui touche aux composants de l'exploitation de l'organisation (p. ex. quels ordinateurs, quels téléphones, etc.) qui seront alimentés par ce bloc.
8. Le service d'I&R dispose de système de secours pour les téléphones (comme une ou plusieurs lignes analogiques, téléphones cellulaires avec piles chargées et piles de rechange ou appareils radios bidirectionnels fonctionnant à pile) pour assurer la continuité de l'accès en cas de panne de courant locale. Les systèmes d'autocommutateur privé / distribution automatique d'appels (systèmes PBX/DAA) dépendent d'un ordinateur central qui tombe en panne quand il y a panne de courant systémique. L'alimentation sans interruption haute capacité (UPS) et les génératrices de secours branchées au système PBX/DAA peuvent également satisfaire à cette exigence.
9. Le service d'I&R a la capacité de reprogrammer ses lignes téléphoniques et son réseau de données à distance.
10. Le service d'I&R dispose de lignes T1 provenant de plusieurs bureaux centraux, si possible.

## **Norme 23 : Formation en matière de sinistres et exercice**

Le service d'I&R doit former son personnel en vue des mesures d'urgence et lui indiquer les attentes de l'entreprise lors du recrutement et, doit offrir par la suite une formation continue au moins une fois par année. Le service d'I&R doit participer activement aux exercices communautaires de préparation aux sinistres afin de tester le plan de mesures d'urgence de l'organisation.

### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R offre une formation générale à son personnel, formation qui doit traiter des types particuliers de sinistres courants pour la région ; du rôle et de la mission de l'organisation en période de sinistre ; des phases du sinistre ; des plans et des ressources d'intervention aux échelons fédéral, provincial et local et ; d'autres sujets qui aideront à préparer le personnel pour une urgence et qui feront en sorte que les membres du personnel comprennent l'engagement de leur organisation en faveur de la communauté.
2. Le service d'I&R offre une formation sur les procédures et les protocoles de prévention des sinistres internes à l'organisation.
3. Le service d'I&R offre une formation au personnel d'I&R qui traite des attitudes, des compétences et du savoir nécessaires pour satisfaire aux besoins des personnes en situation de crise pendant un sinistre. La formation aide les participants à comprendre la manière dont les sinistres touchent les particuliers et les communautés et, traite des exigences particulières des personnes ayant des besoins spéciaux, comme celles qui souffrent d'une incapacité, qui doivent surmonter des obstacles linguistiques, des différences culturelles ou d'autres caractéristiques pertinentes. La formation prépare également le personnel d'I&R à l'éventualité d'une prestation de services dans des conditions modifiées et bien souvent défavorables, ce qui peut signifier devoir travailler de longues heures, hors site ou sous la direction d'une autre organisation.
4. Le service d'I&R offre une formation aux spécialistes des ressources qui traitent des types de ressources préalables au sinistre qui doivent être incluses dans la base de données et de celles qui doivent être ajoutées à la suite d'une urgence ; de l'utilisation de la section des services liés aux sinistres de la Taxonomie comme d'une structure de classification et ; des procédures de collecte, de validation, de maintenance et de diffusion de l'information liée aux sinistres.
5. Le service d'I&R participe activement aux exercices communautaires de sinistre et surveille également les exercices à l'échelle nationale, provinciale, ou à plusieurs provinces ou pays, le cas échéant.

## EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

Les normes relatives à l'Efficacité organisationnelle décrivent les structures de gouvernance et d'administration que doit mettre en place tout service d'information et de référence afin d'accomplir sa mission. Cela comprend notamment : la constitution en personne morale du service ; l'établissement de politiques et de procédures pour guider l'organisation ; l'élaboration d'un code de déontologie interne ; la mise en place de pratiques budgétaires saines ; l'établissement d'un milieu de travail sain; la gestion du personnel ; l'élaboration de programmes de formation du personnel ; la mise en œuvre de campagnes visant à sensibiliser le public quant à l'accessibilité de services d'information et de référence et la valeur qu'ils représentent pour la collectivité ; et la provision d'un programme continu d'évaluation et d'assurance de la qualité.

### **Norme 24 : Gouvernance**

Les conditions de fonctionnement du service d'I&R doivent garantir la réalisation de la mission de l'organisme et des objectifs en I&R.

#### ***Indicateurs de qualité***

**1. Instances dirigeantes :** Le service d'I&R est doté (ou fait partie d'une organisation dotée) d'instances dirigeantes (p. ex. un conseil d'administration) constituées conformément aux lois de la province, qui représentent adéquatement les divers intérêts de la communauté et qui supervisent la réalisation des buts et des objectifs des programmes afin de garantir la qualité des services. Si la nature de l'organisation exploitant le service d'I&R est telle qu'il n'a aucun conseil d'administration communautaire ou si le conseil se trouve loin de la surveillance du service d'I&R, il doit établir un comité consultatif formé d'intervenants locaux qui fournissent l'information sur les enjeux et besoins de la communauté, les recommandations sur la planification de programmes et les activités de développement et d'autres formes de soutien qui permettent à l'organisme de maintenir des liens efficaces avec les personnes qu'il dessert. Les instances dirigeantes, au minimum :

- ✓ élaborent les politiques requises pour mettre en œuvre efficacement et maintenir un service d'I&R de qualité ;
- ✓ procurent au service d'I&R le personnel requis pour leur assurer des effectifs adéquats ;
- ✓ aident le service d'I&R à se procurer le soutien technique et financier dont il a besoin pour maintenir ses activités ;
- ✓ assument la responsabilité de la passation des contrats, de l'adoption du budget annuel, du maintien des dossiers financiers et de la réalisation de la vérification annuelle par un comptable agréé indépendant ;
- ✓ font la promotion du système d'I&R à travers la communauté en s'assurant que les activités de publicité, de relations publiques et de rayonnement sont appropriées ;

- ✓ tiennent une réunion de l'ensemble des instances dirigeantes au moins une fois par trimestre ;
  - ✓ conservent un procès-verbal de tous les événements officiels, accessible par toute partie intéressée.
2. **Énoncé de mission** : L'organisation ou le service d'I&R dispose d'un énoncé de mission compatible avec les buts et la philosophie de l'I&R.
  3. **Politiques organisationnelles** : L'organisation ou le service d'I&R dispose de politiques écrites qui sont officiellement adoptées, passées en revue, datée et formatées et qui énoncent clairement les principes généraux qui régissent la gestion du service d'I&R. Les politiques organisationnelles sont mises à la disposition de tous les employés.
  4. **Politique publique**: L'organisation ou le service d'I&R participe aux activités de politique publique au sein de sa propre communauté et en réponse aux demandes des organisations d'I&R provinciales et nationales qui cherchent à faire progresser les objectifs généraux du mouvement d'I&R.
  5. **Procédure de traitement des plaintes** : L'organisation ou le service d'I&R a adopté un processus d'enregistrement et de règlement des plaintes des demandeurs, des membres du personnel et de la communauté.
  6. **Code de déontologie** : L'organisation ou le service d'I&R dispose d'un code de déontologie qui établit les valeurs fondamentales et les normes de conduite professionnelle que les membres de leur personnel doivent observer dans leurs rapports avec leurs collègues, employeurs, clients, avec les professionnels des services à la personne avec lesquels ils interagissent et avec l'ensemble de la communauté. Le code de déontologie est approuvé par les instances dirigeantes de l'organisme et est compris dans les politiques écrites que tous les membres du personnel reçoivent et conviennent d'observer.
  7. **Énoncé de non-discrimination** : L'organisation ou le service d'I&R dispose d'un énoncé, approuvé par les instances dirigeantes, qui interdit toute forme de discrimination et qui documente l'intention de l'organisme de se conformer à toutes les lois, ordonnances et règlements à ce sujet.
  8. **Couverture d'assurance** : L'organisation ou le service d'I&R a souscrit une couverture d'assurance suffisante pour protéger les employés et les bénévoles contre la responsabilité pour les dommages matériels et contre la responsabilité civile des particuliers.
  9. **Copies de sauvegarde des dossiers** : L'organisation ou le service d'I&R sauvegarde les dossiers essentiels à l'exploitation, telles les feuilles de paie, les dossiers du personnel, les rapports, les documents juridiques et les courriels, au moyen de la duplication ou d'une sauvegarde informatisée régulière. La copie de sauvegarde des dossiers est conservée dans un emplacement hors site sécurisé, où elle sera à l'abri de la destruction ou du vol.

**10. Finances :** Le financement du service d'I&R est suffisant pour lui permettre d'offrir des services adéquats et d'observer les présentes normes.

- ✓ Le service d'I&R est exploité sur une base financière saine et doit exercer un contrôle financier adéquat conformément aux pratiques comptables admises et à toute autre norme applicable.
- ✓ L'administrateur, avec le soutien du conseil d'administration ou d'un comité consultatif, tient des dossiers financiers adéquats conformément aux principes comptables généralement reconnus, prépare un budget annuel, prévoit les besoins futurs, étudie et favorise le développement et le soutien financiers nécessaires au maintien des programmes et, contribue à ménager les ressources afin d'éviter les chevauchements et de réduire les coûts.

**11. Installations :** Le service d'I&R procure un espace et des équipements à son personnel suffisamment accessibles et adéquats pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions.

- ✓ Le service d'I&R procure un espace suffisant pour assurer la confidentialité des entrevues.
- ✓ Le service d'I&R dispose d'un espace suffisant pour satisfaire à ses besoins de classement de dossiers et technologiques.
- ✓ Le service d'I&R équipe convenablement ses bureaux (tables, chaises, classeurs et fournitures de bureau).
- ✓ Les bureaux du service d'I&R sont exempts de tout obstacle architectural aux personnes ayant un handicap, conformément aux exigences légales.
- ✓ Si le service d'I&R prévoit de recevoir des clients en personne, le bureau est accessible par transport en commun, dispose d'un espace de stationnement suffisant et est situé à un endroit commode pour le public desservi par le programme.

**12. Continuité des opérations commerciales :** L'organisation ou le service d'I&R dispose d'un Plan de continuité des opérations commerciales (PCOC) qui établit les politiques et procédures visant à garantir la continuité de la mission et des fonctions essentielles de l'organisme au cas où la région où il se trouve est menacée ou frappée d'incapacité et que le déplacement de ces fonctions s'avère nécessaire. Sont incluses les politiques et procédures relatives à :

- ✓ la coordination du personnel ;
  - la désignation des membres clés du personnel ;
  - la délégation d'autorité ;
  - l'ordre de succession ;
  - la notification du personnel pendant et hors des heures de service ;
- ✓ la désignation des fonctions essentielles à la mission ;
- ✓ la désignation d'installations de rechange ;
- ✓ l'établissement des communications ;
- ✓ la sécurisation des dossiers essentiels et des bases de données ;
- ✓ les projets de reconstruction et la cessation des projets.

## **Norme 25 : Gestion du personnel**

Le service d'I&R doit établir un cadre et des mécanismes de gestion et d'administration de ses programmes et de son personnel qui garantissent la continuité et l'uniformité requises pour assurer une prestation efficace des services.

### ***Indicateurs de qualité***

- 1. Personnel** : Le service d'I&R recrute un personnel de service et d'administration compétent, intègre, qualifié et en nombre suffisant pour mettre en œuvre les politiques du service. Le service d'I&R s'efforce de faire appel à des employés et des bénévoles qui reflètent la communauté qu'il dessert.
- 2. Organigramme** : Le service d'I&R tient à jour un organigramme où les niveaux d'autorité sont clairement définis. Si l'organisme fait partie d'un organisme plus important, il existe un organigramme pour le service d'I&R.
- 3. Descriptions d'emploi** : Le service d'I&R possède des descriptions d'emploi écrites et à jour pour tous les employés et bénévoles, décrivant leurs responsabilités, les fonctions essentielles de leur poste et la hiérarchie des responsabilités. Les descriptions d'emploi datent de moins de trois ans.
- 4. Recrutement** : Le service d'I&R s'assure que les listes d'emplois vacants (rémunérés et bénévoles) sont affichées aussi largement que possible afin de garantir que les candidats potentiels qualifiés à l'échelle de toute la communauté soient au courant des emplois offerts ; mesure objectivement la demande d'emploi de chaque candidat contre les exigences du poste en utilisant un formulaire normalisé et une procédure de sélection ; s'entretient avec les candidats en utilisant des questions écrites spécifiques au poste pour lequel ils postulent et ; possède un formulaire de notation objectif et une procédure d'évaluation des réponses.
- 5. Planification de la relève<sup>5</sup>** : Le service d'I&R dispose d'une procédure pour préparer de manière systématique et délibérée les changements futurs aux postes clés dans l'organisation. La procédure peut identifier des remplacements potentiels et fournir des stratégies pour développer ou recruter des particuliers afin de répondre aux besoins futurs. La planification de la relève est conçue pour garantir le rendement efficace continu d'une organisation en anticipant le développement et le remplacement des personnes clés sur la durée.
- 6. Élaboration et administration des programmes** : Le service d'I&R a des effectifs qualifiés qui ont la responsabilité de l'application et du maintien des politiques des

---

<sup>5</sup> Source : « Technical Terms: Succession Planning », The PEW Center on the States, [http://www.pewcenteronthestates.org/template\\_page.aspx?id=35364](http://www.pewcenteronthestates.org/template_page.aspx?id=35364)

instances dirigeantes, qui doivent rendre des comptes aux instances dirigeantes et qui ont la responsabilité de la gestion des programmes et de la prestation des services.

- 7. Surveillance du personnel :** Le service d'I&R assure en permanence la surveillance et l'évaluation annuelle des employés et des bénévoles par des directeurs qualifiés dans le domaine de l'I&R. L'organisation dispose d'un plan écrit de surveillance du personnel et utilise des formulaires normalisés d'observation et d'évaluation du rendement. Si des problèmes de rendement sont identifiés, ils sont documentés et abordés dans un plan individuel d'amélioration du rendement. Les évaluations du personnel traitent des responsabilités et des fonctions spécifiques à chaque poste, telles qu'énoncées dans les descriptions d'emploi de chaque personne.

Les indicateurs de qualité pour les spécialistes en I&R et le département dans son ensemble peuvent comprendre les éléments suivants :

- ✓ **Contrôle des appels / écoute à distance :** Appels enregistrés ou en direct qui font l'objet d'une sélection aléatoire aux fins d'examen et de rétroaction à intervalles réguliers.
- ✓ **Mentorat / Accompagnement :** L'utilisation de sessions individuelles, de discussions d'équipe, de jeux de rôle et d'autres techniques pour offrir aux spécialistes en I&R le mentorat et l'accompagnement nécessaires à assurer la prestation de services de qualité.
- ✓ **Rapports et mesures du système de gestion des appels :** La composante gestion des appels du système téléphonique produit des rapports hebdomadaires et mensuels qui fournissent les chiffres suivants et pouvant faire l'objet d'une analyse aux fins d'évaluation de l'efficacité et de la productivité d'une personne ou d'un département :
  - Appels reçus.
  - Appels répondus.
  - Appels abandonnés.
  - Niveau de service.
  - Délai moyen de réponse.
  - Délai moyen d'abandon.
  - Délai moyen de traitement des appels.
  - Taux d'occupation.
- ✓ **Respect de l'horaire de travail :** Le pourcentage de temps où les spécialistes en I&R suivent l'horaire de travail attribué. Les horaires de travail précisent les heures où l'on s'attend à ce que les spécialistes soient au téléphone par opposition à s'occuper d'autres activités désignées dont les pauses, le dîner, les réunions, ou la formation ou les sessions d'accompagnement. Les spécialistes doivent débuter et finir les activités prévues à l'horaire à temps, pendant un pourcentage de temps ciblé.

- ✓ **Exemples de cas** : Exemples d'appels soumis mensuellement par un spécialiste en I&R qui montrent ses techniques de traitement des appels.
- ✓ **Plaintes et éloges** : Les plaintes et éloges qu'a reçu un spécialiste en I&R particulier.

Les indicateurs de qualité pour les pour les spécialistes des ressources et le département dans son ensemble peuvent comprendre les éléments suivants :

- ✓ **Mesures du département des ressources** : Les mesures de productivité des spécialistes des ressources individuels et du département des ressources peuvent comprendre :
  - les enquêtes annuelles réalisées ;
  - les modifications intérimaires ou partiels traitées ;
  - les nouveaux dossiers préparés ;
  - le nombre de visites du site, le cas échéant ;
- ✓ **Révision de la base de données** : révision d'un nombre spécifique de dossiers de la base de données pour :
  - Le respect des critères d'inclusion et d'exclusion du service d'I&R ;
  - la justesse, l'actualité et la cohérence ;
  - l'indexation adéquate avec la Taxonomie ;
  - la classification géographique adéquate ;
  - l'attribution adéquate de critères / filtres de recherche ;
  - le respect des normes de saisie ;
  - les compétences rédactionnelles et éditoriales.

**8. Personnel hors site:** La technologie est déjà disponible pour soutenir la capacité des spécialistes en I&R, des spécialistes des ressources et du personnel administratif à effectuer tout ou une partie de leur travail hors site. Pour la plupart, cette innovation offre une flexibilité et une réactivité aux besoins des membres individuels du personnel. Cependant, dans les cas de spécialistes en I&R pouvant servir le public directement depuis un emplacement hors site, des procédures doivent être place pour garantir, quelque soit l'endroit où la demande d'I&R est traitée, que toutes les normes relatives à la prestation de services sont toujours respectées.

Pour que le public ne perçoive aucune différence évidente quant à la qualité des services, des exigences spéciales relatives à la prestation de service d'I&R hors site sont en place. Les considérations comprennent la capacité à :

- ✓ effectuer un appel de conférence à trois pour brancher le demandeur aux services externes, y compris les services de traduction ;
- ✓ communiquer avec les services d'urgence tout en maintenant la connexion avec le demandeur ;

- ✓ travailler dans un milieu sans distraction ;
- ✓ accéder à l'aide de la supervision, au besoin et, pour les superviseurs, à pouvoir prendre des mesures d'assurance de la qualité ; et
- ✓ profiter de politiques visant le personnel et des occasions de formation qui tiennent compte des circonstances hors site.

## **Norme 26 : Formation du personnel**

Un service d'I&R doit établir un programme de formation et fournir ladite formation aux employés ainsi qu'aux bénévoles.

### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R procure aux employés et aux bénévoles une formation basée sur des objectifs de formation écrits et établis au préalable, avec un programme d'études écrit dont les objectifs spécifient les résultats de chaque module en termes de comportements attendus.
2. Le service d'I&R fournit une orientation aux nouveaux employés et aux nouveaux bénévoles qui aborde le rôle, la mission et la fonction du service d'I&R ; le rôle des instances dirigeantes ; les lois locales, fédérales ou provinciales régissant la prestation de services (p. ex. signalement des cas de maltraitance) et ; les structures, politiques et procédures administratives de l'organisme.
3. La formation des spécialistes en I&R comprend les éléments suivants :
  - ✓ Une formation d'orientation adaptée aux connaissances et aux aptitudes des nouveaux employés pour s'assurer qu'ils répondent aux attentes de l'organisme.
  - ✓ Une formation en milieu d'emploi qui implique une progression croissante des niveaux de responsabilité dans le traitement des demandes (de l'observation jusqu'à la pleine responsabilité pour le traitement des demandeurs).
  - ✓ Une formation en milieu d'emploi axée sur le perfectionnement et sur la mise à jour des aptitudes des membres du personnel en matière d'I&R. Le service d'I&R peut également procurer un subside de frais de scolarité aux membres du personnel pour leur permettre de poursuivre des études à l'extérieur de l'organisme.
4. La formation du personnel responsable des ressources comprend un survol du système de prestation de services communautaires locaux, les critères d'inclusion et d'exclusion de la base de données des ressources, les éléments de données, l'indexation avec la Taxonomie, les procédures de maintenance de la base de données, l'utilisation du logiciel du service d'I&R, la mise au point et la diffusion de produits de base de données et, s'il y a lieu, la formation dans le champ de spécialisation du service d'I&R (p. ex. les questions liées aux handicaps ou au vieillissement). Le service d'I&R peut également procurer un subside de frais de scolarité aux membres du personnel pour leur permettre de poursuivre des études à l'extérieur de l'organisme.

5. Le contenu du programme de formation du personnel est conforme à *ABC's of I&R* (Édition 2006) publié par AIRS. Il est recommandé d'utiliser les compétences des programmes de certification comme « Spécialiste en information et référence agréé » (CIRS) et comme « Spécialiste des ressources agréé » (CRS) d'AIRS comme objectifs de formation.
6. Le programme de formation du personnel est adapté aux divers styles d'apprentissage du personnel, y compris les apprenants visuels, les apprenants auditifs et les apprenants kinesthésiques.
7. Les stagiaires (employés et bénévoles) sont évalués par des moyens objectifs (p. ex. des examens écrits) et par des moyens subjectifs (p. ex. l'observation) et font preuve d'un niveau minimal de compétence avant d'entrer en fonction. Des procédures existent pour traiter des cas de membres du personnel stagiaires qui ne font pas preuve des compétences requises.
8. Le service d'I&R évalue systématiquement l'efficacité de son programme de formation ainsi que le rendement des formateurs et, il modifie la formation en fonction des résultats de l'évaluation.
9. Les spécialistes en I&R et les spécialistes des ressources cherchent à obtenir la certification professionnelle par le biais de programmes reconnus à l'échelle provinciale, régionale ou nationale.

### **Norme 27 : Promotion et rayonnement**

Un service d'I&R doit établir et maintenir un programme de sensibilisation du public aux services d'I&R, ainsi qu'à leurs objectifs et à la valeur qu'ils représentent pour la collectivité.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R a mis au point un programme de rayonnement qui applique une méthode systématique pour faire la promotion des services de l'organisme auprès de la population cible et d'autres ressources communautaires (p. ex. d'autres organismes, des organismes confessionnels, les services de police, les écoles). Le service d'I&R utilise divers moyens pour faire la promotion des services d'information et de référence. Les moyens sont adaptés de manière à répondre aux besoins de publics divers.
2. Le service d'I&R identifie les ressources qui sont disponibles pour faire face à toute augmentation du volume d'appels avant de mettre en œuvre son plan de rayonnement.
3. Le service d'I&R qui est encadré par un organisme plus important coordonne ses activités de promotion et de relations publiques avec l'organisme parrain et, prend

les mesures requises pour s'assurer que tous le personnel de l'organisme parrain est au courant de la portée et des objectifs dudit service d'I&R.

4. Le service d'I&R fait la promotion de ses services auprès des groupes communautaires ayant des besoins spéciaux, comme les minorités, les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français, les personnes atteintes d'une invalidité, ainsi que les populations rurales et d'autres publics isolés ou mal desservis.
5. Le service d'I&R encourage les autres services communautaires à faire la promotion et à utiliser les ressources d'I&R.
6. Le service d'I&R évalue l'efficacité et l'efficacités de son ou de ses plans de rayonnement par l'entremise de divers moyens, y compris l'examen des données démographiques sur les demandeurs et la tabulation des données sur les sources de références.
7. Le service d'I&R agit en tant que ressource et offre aux autres organismes des services de consultation, de soutien technique et de formation sur les ressources disponibles dans la communauté.
8. Les employés et bénévoles contribuent à l'amélioration des relations publiques en communiquant régulièrement avec les prestataires de services communautaires, avec les représentants gouvernementaux et avec les organismes de planification et ; en participant à diverses activités communautaires (p. ex. les salons de ressources communautaires).

### **Norme 28 : Évaluation du programme et assurance de la qualité**

Le service d'I&R doit avoir la capacité d'évaluer la qualité et l'efficacité de tous les aspects de ses opérations, y compris la prestation des services, la base de données des ressources, les rapports et mesures, les relations de coopération, la prévention des sinistres et la structure organisationnelle. Les décisions à cet égard sont prises à la fois au moyen des procédures d'assurance de la qualité continue et des évaluations formelles périodiques qui servent à mettre en œuvre les améliorations mesurables.

#### ***Indicateurs de qualité***

1. Le service d'I&R dispose d'un processus d'examen de la viabilité de son organisation, de l'efficacité de ses services, de la pertinence de sa participation dans la communauté et de son impact global sur le public qu'il dessert.
2. Le service d'I&R assure un cycle régulier d'évaluation des besoins, de planification des programmes et de prestation de services et ; il entreprend un examen annuel des activités d'I&R (y compris la maintenance de sa base de données des ressources). Les étapes du processus d'évaluation comprennent :

- ✓ l'élaboration des buts, des objectifs et des plans de travail qui reflètent les priorités du service et les résultats souhaités pour l'année ;
  - ✓ l'examen des réalisations et des résultats réels, en les comparant aux buts et aux objectifs, à l'année longue, et, l'ajustement les priorités du service au besoin ; et
  - ✓ chaque année, la réalisation d'un examen structuré afin de mesurer l'efficacité et d'effectuer une analyse coût-efficacité des services d'I&R et de leur impact sur le public desservi (résultats).
3. Le service d'I&R mène régulièrement des enquêtes sur la satisfaction du client ou d'assurance de la qualité auprès d'un pourcentage fixe de demandeurs afin d'évaluer le rendement général du service et les résultats du service d'I&R. Les sondages peuvent survenir pendant le contact initial avec le demandeur (s'il s'agit uniquement de vérifier la satisfaction du client), en conjonction avec le suivi après avoir déterminé si les besoins du demandeur ont été satisfaits ou lors d'un appel séparé effectué aux fins d'assurance de la qualité.

Les questions de sondage englobent habituellement les éléments suivants :

#### Question sur la satisfaction du client

- ✓ Le service d'I&R a-t-il fait preuve de politesse et de serviabilité ?
- ✓ Les demandeurs ont-ils eu l'impression d'être écouté ?
- ✓ Les demandeurs ont-ils reçu une sélection de références aux lieux appropriés ?
- ✓ Le demandeur fera-t-il de nouveau appel au service d'I&R ?
- ✓ Le demandeur recommanderait-il le service d'I&R à sa familles ou des amis ?

#### Questions sur les résultats du service

- ✓ Le demandeur est-il allé au bout de la démarche et contacté les références fournies ?
- ✓ Les renseignements au sujet de ces références étaient-ils exacts ?
- ✓ Suite au processus de référence, les demandeurs ont-ils obtenu l'aide dont ils avaient besoin ?
- ✓ Si non, pourquoi ? Les raisons comprennent : la référence était inexacte, il n'y avait pas assez d'information pour évaluer l'admissibilité correctement, la liste d'attente était trop longue, le service était trop cher, il existait des problèmes relatifs au transport, etc.

Si, en menant un sondage de satisfaction du client ou d'assurance de la qualité, il est constaté que le besoin initial du client n'a pas été satisfait ou que le demandeur a de nouveaux besoins, des procédures sont en place pour fournir l'information, les références et l'intervention supplémentaires.

L'information relative à la mesure des résultats, obtenue au cours des sondages de la satisfaction du client ou de l'assurance de la qualité, est comprise dans les rapports d'activités de suivi .

4. Le service d'I&R implique les demandeurs, les prestataires de services et d'autres représentants de la communauté dans le processus d'évaluation et ; modifie le programme selon les résultats de l'évaluation. Les méthodes peuvent comprendre:
  - ✓ des sondages par courrier ou en ligne auprès des agences communautaires et du grand public ;
  - ✓ des groupes de consultation ;
  - ✓ des rencontres communautaires ouvertes ;
  - ✓ des recherches et des rapports par des tiers.
  
5. Le service d'I&R s'efforce d'obtenir l'agrément d'une instance d'accréditation reconnue à l'échelle nationale et maintient son agrément quand vient le temps de renouveler.

---

## GLOSSAIRE DES TERMES

---

**Accès assisté aux services / à l'information** : Situations où les demandeurs reçoivent l'assistance et le soutien d'un spécialiste en I&R, d'un gestionnaire de cas ou d'un autre professionnel qui évalue leur situation, identifie les ressources appropriées pour répondre à leurs besoins, communique avec ces ressources ou prend les mesures requises pour qu'ils reçoivent lesdits services.

**Accès au service** : Voies par lesquelles les renseignements des bases de données des ressources et les services d'information et de référence sont mis à la disposition de demandeurs éventuels et sont rendus accessibles à des groupes spéciaux, tels que les personnes âgées ou les personnes ayant un handicap.

**Accès autonome aux renseignements sur les ressources** : Voies d'accès aux renseignements sur les ressources communautaires qui permettent aux utilisateurs d'effectuer leurs propres recherches sans s'adresser à un spécialiste en I&R ou à un autre professionnel. Sont inclus les annuaires imprimés et électroniques, les copies de la base de données des ressources accessibles au public et, l'accès à la base de données des ressources par l'entremise d'une page web sur Internet que le service d'I&R tient à jour. Synonyme : Systèmes libre-service.

**Accès aux personnes handicapées** : Voir Éléments de données / Accès physique.

**Accessible** : Sans obstacle physique, culturel, financier ou psychologique à la prestation du service.

**Aide sans référence** : La résolution ou le résultat d'une demande au cours de laquelle le spécialiste en I&R fournit l'information demandée, p. ex. un numéro de téléphone ou d'autres types d'aide mais sans référence ou ; à la suite d'une évaluation, aide le demandeur à identifier d'autres sources de soutien, p. ex. un membre de la famille ou sa paroisse. Voir aussi : Besoins satisfaits, Références.

**AIRS** : Voir Alliance of Information and Referral Systems.

**Agrément AIRS** : Le titre professionnel international attribué par AIRS aux services d'I&R qui font demande de la reconnaissance officielle qu'ils agissent conformément aux *Normes des services d'information et de référence professionnels*.

**Alimentation sans interruption** : Une banque d'accumulateurs et un module électronique qui peuvent servir à protéger les composantes d'un système informatique en cas de panne de courant. Les composantes à protéger sont branchées au système d'alimentation sans interruption qui est à son tour branché à la prise murale. L'alimentation commerciale en provenance de la prise murale charge les accumulateurs et les composantes tirent leur énergie des accumulateurs par le biais d'un onduleur pour transformer le courant continu qu'ils produisent en courant électrique alternatif. Lorsqu'il y a panne de courant du secteur, les composantes protégées continuent à tirer le courant des accumulateurs pour ne subir aucune panne (jusqu'à ce

que les accumulateurs soient à plat). Synonyme : ASI.

**Alliance of Information and Referral Systems** : L'association professionnelle des prestataires de services d'information et de référence. Synonyme : AIRS.

**Appelants** : Voir Demandeurs.

**Appels** : Une connexion par le réseau téléphonique entre une partie qui appelle et une partie qui est appelée. Sont inclus les appels entrants (appels reçus par le - ou offerts au - système téléphonique) et les appels sortants (appels donnés par le service d'I&R). Les demandeurs qui font un appel entrant peuvent être mis en contact directement avec un spécialiste en I&R, être placés en file d'attente jusqu'à ce qu'un spécialiste en I&R soit disponible ou, s'il n'y a plus de place dans la file d'attente, entendre la tonalité d'occupation et être forcés de rappeler. Les appels en attente sont soit répondus par un spécialiste en I&R ou soit abandonnés par le demandeur. Voir aussi : Appels abandonnés, Appels entrants, Appels offerts, Appels répondus.

**Appels abandonnés** : Appels entrants qui sont déconnectés par le demandeur après qu'une connexion ait lieu et que le demandeur soit mis en file d'attente, mais avant que l'appel ne soit pris par un spécialiste en I&R. Voir aussi : Appels, Appels entrants, Appels offerts, Appels répondus, Raccrochages.

**Appels entrants** : Appels téléphoniques reçus par les spécialistes en I&R dans la file d'attente de leur poste téléphonique (par opposition aux appels sortants qui sont effectués quand le spécialiste en I&R compose un numéro pour contacter quelqu'un extérieur à l'organisme ou un poste pour parler à quelqu'un de l'organisme ou pour faire un transfert interne). Voir aussi : Appels, Appels abandonnés, Appels offerts, Appels répondus.

**Appels fantômes** : Appels effectués au 2-1-1, au 9-1-1 et à d'autres indicatifs à trois chiffres causés par des lignes téléphoniques ayant des paires en câble marginalement défectueuses et qui produisent un signal par impulsions intermittent valide. Parfois, les impulsions transmettent les chiffres « 211 » pour acheminer l'appel. Selon la gravité de la défectuosité, le spécialiste en I&R pourrait entendre le silence ou des bruits parasites. Les services 2-1-1 peuvent pratiquement éliminer les appels fantômes acheminés à la file DAA et auxquels répondent les spécialistes en I&R en insérant une action du demandeur (p. ex. appuyer sur 1 pour l'anglais ou sur 2 pour le français) ou ; ils peuvent réduire le nombre d'appels fantômes en insérant un bref délai (6 secondes en général) sur les appels 2-1-1 entrants .

**Appels offerts** : Appels entrants vers un service d'I&R qui sont reçus par le système téléphone et gérés par la DAA. Voir aussi : Appels.

**Appels répondus** : Appels acheminés à une file d'attente DAA et répondus par un spécialiste en I&R dans la file. Les appels peuvent être des transactions, c.-à-d. une activité d'I&R (information, évaluation et référence, intervention, intervention en situation de crise) ; ou des non transactions (p. ex. raccrochage, mauvais numéro, appels fantômes, appels personnels, transferts d'appel au sein de l'organisme). Voir aussi :

Appels, Appels abandonnés, Appels entrants, Appels offerts.

**ASI** : Voir Alimentation sans interruption.

**Assurance de la qualité** : Un système de procédures, de vérifications, d'audits et d'actions correctives qui sont entreprises pour garantir que les produits et services d'une organisation répondent aux attentes et besoins des personnes qu'elle dessert. Pour les programmes d'information et de référence, l'assurance de la qualité se rapporte à la prestation de services, la base de données des ressources, les rapports et les mesures, la prévention des sinistres, les relations de coopération et l'efficacité organisationnelle. Voir aussi : Évaluation (Programme).

**Autodétermination** : Le droit des demandeurs de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions à chaque étape du processus d'I&R.

**Autonomie sociale** : Mesures prises par un demandeur pour obtenir les renseignements, les opportunités, le respect et la considération auxquels il a droit et les services auxquels il est admissible, sans intervention active d'un spécialiste en I&R. Voir aussi : Autonomisation, Intervention, Intervention au nom du demandeur.

**Autonomisation** : Le procédé qui consiste à aider les demandeurs à comprendre les démarches à entreprendre pour obtenir les services nécessaires, afin qu'ils puissent intervenir pour défendre leurs propres intérêts. Voir aussi : Autonomie sociale.

**Base de données à l'échelle provinciale** : Un ensemble de bases de données d'I&R locales, tenues à jour selon un format normalisé et, qui ont été combinées pour former une base de donnée plus importante couvrant l'étendue d'une province.

**Base de données des ressources** : Un ensemble informatisé de renseignements sur les ressources communautaires, tenus à jour par le service d'I&R, qui peut être consulté de diverses façons, y compris par ordre alphabétique des noms d'organismes, par genre de service, par public cible, par zone géographique desservie ou par d'autres filtres. Les renseignements dans la base de données sont organisés par dossiers (un pour chaque prestataire de services) constitués de champs reflétant chaque élément de données d'après les informations collectées, en utilisant un profil de ressource normalisé. La base de données des ressources soutient le processus d'I&R mais procure également un inventaire des services à la personne pour la communauté. Synonymes : Dossier de ressource, Fiche de ressource Voir aussi : Éléments de données, Profil de ressource, Système d'information sur les ressources.

**Bénévoles** : Personnes qui offrent leurs services et qui travaillent à temps plein ou à temps partiel sans être rémunérées.

**Besoins non satisfaits** : Occurrences particulières où aucune référence n'est disponible pour répondre aux besoins évalués d'un demandeur. Une tendance de besoins individuels non satisfaits peut mener à l'identification de lacunes entre les services au niveau du système de prestation de services. Voir aussi : Lacunes entre les services.

**Besoins satisfaits :** Des services sont disponibles et des références sont fournies ou de l'aide sans référence est offerte à un demandeur, en réponse à une demande de renseignements ou l'énoncé d'un problème ou d'un besoin. Voir aussi : Aide sans référence, Références.

**Capacité de payer :** Voir Tarif dégressif.

**Centre d'appel :** Terme générique qui désigne en général les programmes d'I&R, les centres de réservation, les services de dépannage, les lignes de renseignement ou les centres de service à la clientèle qui utilisent des systèmes téléphoniques complexes, sans égard à la manière dont ils sont organisés ou au type de transactions qu'ils exécutent.

**Certification AIRS :** L'attestation professionnelle décernée par AIRS à l'échelle internationale aux personnes qui réussissent le programme de certification particulier à l'intention des praticiens en I&R : les programmes Spécialiste en information et référence certifié (CIRS) et Spécialiste des ressources certifié (CRS) d'AIRS. La certification est la mesure des aptitudes documentées dans le domaine de l'I&R, qui traduisent des compétences précises et les critères de rendement connexes décrivant les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels dont les praticiens en I&R ont besoin pour s'acquitter avec succès de leurs fonctions. Voir aussi : CIRS, CRS.

**CIRS :** (Certified Information and Referral Specialist ou « Spécialiste en information et référence certifié ») Le titre professionnel international conféré par AIRS aux personnes qui ont démontré, par l'entremise du programme, qu'elles possèdent les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels requis des spécialistes en I&R pour s'acquitter avec succès des responsabilités de leur service d'I&R. Voir aussi : Certification AIRS.

**Clients :** Voir Demandeurs.

**Collaboration :** Deux organismes ou plus qui travaillent ensemble pour atteindre des objectifs communs. Concepts associés : Alliance, Coalition, Coordination, Partenariat. Voir aussi : Groupe de collaboration à une base de données.

**Collecte de données sur le demandeur :** Le processus systématique de collecte et d'organisation de renseignements essentiels sur les demandeurs, sur leurs besoins, sur les références effectuées en leur nom et les résultats de toute mesure de suivi, le cas échéant. Également, l'ensemble de renseignements connexes pouvant être utilisés pour gérer et améliorer de manière continue le processus de prestation de services.

**Confidentialité :** L'exigence selon laquelle les services d'I&R ne doivent divulguer les renseignements signalétiques des demandeurs, leurs demandes et la nature des ressources qui sont leur sont données que dans de circonstances précises. L'information sur un demandeur ne doit être divulguée à personne, sauf si la loi ou une ordonnance du tribunal l'exige, si l'intéressé y consent par autorisation écrite ou, si la

personne risque de se faire du tort ou de porter atteinte à autrui. Voir aussi : Renseignements signalétiques.

**Conseil d'administration** : Instances dirigeantes d'un organisme qui ont la responsabilité de la planification et de l'évaluation des programmes, de l'élaboration des politiques, de la gestion du personnel, de la surveillance des programmes, des relations publiques et de la gestion financière.

**Conseiller en ressources communautaires** : Voir Spécialiste en information et référence.

**Consommateurs** : Voir Demandeurs.

**Contacts / demandes** : Un contact d'I&R (ou une demande d'I&R) consiste en toute interaction faisant l'objet d'une médiation ou d'une animation par un spécialiste en I&R pour l'offre d'information ou de référence. L'interaction peut se produire par le biais de méthodes d'accès variées dont les appels téléphoniques, en personne (clients imprévus et service dans d'autres milieux), messagerie texte, messagerie instantanée, télécopieur, courriel, session de dialogue sur Internet, courrier traditionnel. Synonyme : Demandes d'I&R.

**Contrôle des appels / écoute à distance** : Appels enregistrés ou en direct qui font l'objet d'une sélection aléatoire aux fins d'examen et de rétroaction à intervalles réguliers.

**Critères d'inclusion et d'exclusion** : Lignes directrices qu'un service d'I&R utilise pour définir la portée et le contenu de sa base de données des ressources. Les critères d'inclusion stipulent les types d'organismes dont on privilégie l'inclusion ; si la liste est exhaustive, seuls les types d'organismes compris dans cette liste peuvent figurer dans la base de données des ressources. Les critères d'exclusion stipulent les types d'organismes dont l'inclusion est interdite. Synonyme : Politiques de collecte de données.

**CRS** : (Certified Ressource Specialist ou « Spécialiste des ressources certifié ») Le titre professionnel international conféré par AIRS aux personnes qui ont démontré, par l'entremise du programme, qu'elles possèdent les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels requis des spécialistes des ressources pour s'acquitter avec succès de leurs responsabilités relatives à la base de données des ressources. Voir aussi : Certification AIRS

**Culturellement approprié** : La capacité à offrir de l'aide de façon utile, efficace et stimulante aux personnes servies par la compréhension et le respect des cultures diverses.

**DAA** : Voir Distribution automatique d'appels.

**Délai moyen d'abandon** : La durée moyenne pendant laquelle les appelants sont placés en file d'attente avant d'abandonner l'appel.

**Délai moyen de réponse** : La durée prise par un spécialiste en I&R pour répondre à un appel une fois que celui-ci est placé en file d'attente par la DAA.

**Délai moyen de traitement des appels** : La durée moyenne nécessaire pour traiter un appel, y compris la durée de l'appel et le travail qui suit l'appel.

**Demande d'I&R** : Voir Contacts / Demandes.

**Demandes** : Voir Contacts / Demandes.

**Demandeurs** : Les personnes et les organisations qui cherchent de l'information ou à entrer en relation avec des prestataires de services communautaires par l'entremise du service d'I&R. Synonymes : Appelants, Clients, Consommateurs.

**Distribution automatique des appels** : Une fonction logicielle du système téléphonique qui achemine un appel aux groupes de spécialistes en I&R (aussi appelé « file d'attente ») selon les critères du premier appel entré, premier appel répondu ou d'après l'acheminement axé sur les compétences. Le demandeur qui a attendu le plus longtemps est le premier à être transféré au prochain agent disponible. Le spécialiste en I&R qui reçoit l'appel est, soit le premier spécialiste disponible, soit le spécialiste qui est disponible depuis le plus longtemps. Un système DAA peut aussi procurer des données statistiques sur le volume des appels, le délai moyen de réponse, le délai moyen d'abandon, le temps de conversation de chaque préposé et d'autres mesures relatives aux appels.<sup>6</sup> Synonymes : DAA, Distributeur d'appels automatisé.

**Dossier de ressources** : Voir Base de données des ressources.

**Double indexation** : La pratique qui consiste à sélectionner plus d'un terme pour le même service, « juste pour s'assurer » que les personnes puissent le trouver. La double indexation génère de longues et vagues listes de ressources forçant les utilisateurs à balayer des dossiers qui ne sont pas appropriés pour leurs besoins spécifiques et ; présente une image inexacte des services disponibles au sein d'une communauté.

**Éléments de données** : Unités d'information reconnaissables et définies qui sont contenues quelque part au sein d'une base de données des ressources. En revanche, un Champ de données se rapporte à l'endroit spécifique (le « contenant ») dans lequel l'information est consignée. Les normes sur les Éléments de données traitent des éléments de données et identifient ceux qui sont obligatoires et recommandés, mais ne précisent pas la manière dont les informations doivent être structurées ou stockées

---

<sup>6</sup> Source : « Glossary of Answering Service / Call Center Terms », site web de Specialty (SAS) Answering Service, [http://www.specialtyanswering-service.net/telecommunications-glossary/glossary\\_a.html](http://www.specialtyanswering-service.net/telecommunications-glossary/glossary_a.html)

dans la base de données des ressources – ces décisions appartiennent au service d'I&R individuel. Cependant, parce que AIRS soutient la structure de données organisme-lieu-service, les éléments de données sont organisés par éléments de données sur l'organisme, éléments de données sur le site et Service / Groupe de service et éléments de données sur le lieu du service, qui correspondent aux facettes ou fonctions de l'organisation avec laquelle l'information doit être associée. Ce terme peut également s'appliquer aux renseignements qui figurent dans une base de données sur les demandeurs. Voir aussi : Base de données des ressources, Profil de ressource.

- ✓ **Accès physique** : Les caractéristiques structurelles des installations qui soutiennent ou empêchent l'accès à l'établissement ou l'emplacement aux personnes ayant un handicap physique. Synonyme : Accès aux personnes handicapées.
- ✓ **Admissibilité** : Les lignes directrices qu'un prestataire de services utilise pour décider qui est admissible à recevoir ses services. L'admissibilité peut être énoncée en termes d'exigences, p. ex. « la personne doit être un chef de famille monoparentale » ou d'exclusions, p. ex. « nous ne desservons pas les personnes sans-abri ». Dans la base de données des ressources, une description des conditions spécifiques à respecter afin de se rendre admissible à un service ou un groupe de services particulier ou, des conditions spécifiques qui excluent certaines personnes. S'il n'y a pas d'exigence d'admissibilité ou de critère d'exclusion, le texte doit indiquer « Pas de restriction ». Si l'admissibilité n'est pas un champ distinct de la base de données, les renseignements d'admissibilité sont habituellement consignés dans la description du groupe de services. Afin de faciliter la recherche par admissibilité, certains services d'I&R structurent les critères d'admissibilité sélectionnés (p. ex. âge et sexe) dans un format qui permet le filtrage des données. Exemple : Si l'âge et le sexe sont inclus comme renseignements structurés, les utilisateurs sont capables de rechercher un programme de livraison de repas à domicile pour un homme âgé de 24 ans et, le système rejettera les services qui ne sont disponibles qu'aux adultes âgés de 50 ans et plus.
- ✓ **Adresse(s) courriel** : Une adresse de courrier électronique pour l'organisation ou l'un de ses sites, que le public peut utiliser pour adresser une correspondance en ligne ou électronique. Autant que possible, le courriel de l'organisme doit être une adresse courriel officielle pour l'organisme ou le site plutôt qu'une personne spécifique au sein de l'organisme.
- ✓ **Adresse municipale** : L'adresse principale depuis laquelle l'organisme ou l'établissement fonctionne. Alors que les établissements principaux peuvent être ou peuvent ne pas être des emplacements où les services sont fournis, les établissements supplémentaires ou les bureaux de succursales sont presque toujours des lieux de prestation des services. L'adresse municipale peut avoir plusieurs composantes, y compris plusieurs lignes pour l'adresse, la ville, la province et le code postal.
- ✓ **Adresse postale** : L'adresse à laquelle l'organisme ou l'un de ses

établissements reçoit la correspondance envoyées, si différente de l'adresse municipale.

- ✓ **Alias** : Toute appellation de l'organisme autre que sa dénomination sociale. Sont inclus les alias (ou « également connu comme ») pour le nom de l'organisme, le nom de l'établissement ou le nom du programme ou, les noms qui sont des acronymes, des anciens noms, des noms populaires ou d'autres noms alternatifs. Un alias peut aussi être un nom, quelque soit le type, sous lequel l'organisation, le site ou le programme peut être recherché par un utilisateur.
- ✓ **Année de constitution** : L'année où l'organisation a été officiellement enregistrée auprès des instances gouvernementales appropriées, conformément au statut juridique auquel elle est assujettie.
- ✓ **Autres adresses** : Adresses autres que les adresses postale ou municipale officielles de l'établissement, p. ex. une adresse à laquelle la correspondance pour la mise à jour de l'organisme devrait être redirigée (telle l'adresse personnelle d'un animateur d'un groupe de soutien).
- ✓ **Capacité et type de service** : Le nombre de personnes qu'un programme peut servir, p. ex. le nombre de lits dans des installations, le nombre maximal de personnes autorisées dans un cours de parentalité, le nombre de créneaux disponibles pour une formation à l'emploi.
- ✓ **Code de propriété du dossier** : Un code qui identifie l'organisme responsable de la mise à jour du dossier. Il est utilisé pour faciliter l'association, dans une seule et même base de données, des dossiers tenus à jour par plusieurs organismes. Dans certaines bases de données des ressources, le code de propriété du dossier peut être combiné avec le code unique d'identification afin de créer un code distinct, qui identifie à la fois l'organisme et le propriétaire de son dossier.
- ✓ **Code unique d'identification** : Un code distinct (alphabétique, numérique ou les deux) qui est utilisé pour identifier chaque organisme, établissement, groupe de services ou lieu de service.
- ✓ **Contact à des fins de mise à jour** : Le nom et la fonction de la personne au sein de l'organisme ou de l'organisation qui est responsable de vérifier l'exactitude des renseignements dans le dossier de la base de données.
- ✓ **Date de la dernière mise à jour complète** : La date la plus récente à laquelle l'organisme a été contacté et tous les renseignements sur l'organisme vérifiés, habituellement à la date d'enquête annuelle.
- ✓ **Date de la dernière modification / mise à jour partielle** : La date la plus récente à laquelle des renseignements ont été modifiés et vérifiés par l'organisme.

- ✓ **Description de l'établissement** : Un court texte narratif dans le dossier d'un établissement, qui décrit les services et autres activités de cet établissement.
- ✓ **Description de l'établissement principal** : Un court texte narratif qui décrit les services et autres activités de l'établissement principal de l'organisme.
- ✓ **Description de l'organisme** : Un court texte narratif qui décrit les fonctions principales ou le rôle de l'organisme. Voir aussi : Organisme.
- ✓ **Description du groupe de service** : Une description des services représentés dans le groupe de services (p. ex. « Approvisionnement de nourriture pour 3-5 jours », « un groupe de soutien animé par un professionnel pour les personnes atteintes du cancer »). La description doit faire la distinction entre les services primaires et les services secondaires, si des services secondaires sont offerts et ; doit être rédigée avec des termes suffisamment spécifiques pour permettre aux spécialistes en I&R et autres utilisateurs de déterminer si cette ressources constitue une référence appropriée pour répondre aux besoins évalués d'un demandeur particulier. La description doit citer et décrire tous les services indexés en utilisant la Taxonomie. Voir aussi : Groupe de service.
- ✓ **Documents requis** : Une liste explicative des documents nécessaires pour s'inscrire à ou faire demande d'un service. Exemples : Photographies d'identité, justificatif de domicile, certificat de naissance, rapport de police.
- ✓ **Heures de services** : Les jours et heures durant lesquels un service particulier est offert, ce qui peut ou peut ne pas être les mêmes heures que l'admission. Exemple : « Lundi, mercredi, vendredi de 9 h à 15 h ». Afin de faciliter la recherche par jours durant lesquels un service, tel que de la nourriture d'urgence, est disponible, certains services d'I&R structurent les heures de service dans un format qui permet le filtrage des données. Dans l'exemple ci-dessus, les utilisateurs qui prennent un appel relatif à de la nourriture d'urgence un mardi sont capables de spécifier « mardi » parmi les critères de recherche et, le système rejettera les organismes dont le programme de nourriture d'urgence n'est pas disponible ce jour là.
- ✓ **Heures et jours d'ouverture du bureau administratif** : Les jours et heures d'ouverture du bureau ou les jours et heures générales d'exploitation de la composante administrative de l'organisme ou d'un de ses sites. Cela peut ou peut ne pas refléter les heures durant lesquelles les services de l'organisme sont fournis.
- ✓ **Grille des honoraires** : Une description des honoraires qu'une organisation exige pour les services qu'elle offre. Les énoncés habituels comprennent « tarif dégressif » et « sans frais » ou « tarif fixe ». Habituellement, aucun montant précis n'est stipulé. Les services d'I&R indiquent l'information sur les honoraires sous forme narrative ou structurée. Voir aussi : Tarif dégressif.
- ✓ **Langues autres que l'anglais ou le français** : Les langues spécifiques, autres

que l'anglais ou le français, dans lesquelles le service est offert. Afin de faciliter la recherche par disponibilité de la langue, certains services d'I&R structurent l'information sur les langues dans un format qui permet le filtrage des données. Les utilisateurs sont alors capables de rechercher un type particulier de service en arabe et le système rejettera ceux qui ne répondent pas à ce critère.

- ✓ **Modes de paiement acceptés** : Les types de paiement qui sont acceptés pour un service particulier ou un groupe de services sur le lieu du service. Exemples : Chèque ou argent comptant uniquement.
- ✓ **Nom de l'établissement** : Le nom par lequel un établissement ou emplacement est connu. Si un organisme n'a qu'un seul emplacement, alors, à tous égards, le nom de l'organisme **est** le nom de l'établissement. Dans certains cas, le nom de l'établissement possède un nom alternatif distinct. Dans d'autres, le nom de l'établissement est issu de la fonction qu'il fournit pour l'organisme ou son emplacement.
- ✓ **Nom de l'organisme** : Le nom légal complet d'un organisme. Dans certains cas, plutôt que la raison sociale complète, il peut être décidé d'utiliser le nom sous lequel l'organisme est communément connu ou « fait affaire » (p. ex. en utilisant YWCA au lieu de Young Women's Christian Association). Voir aussi : Organisme.
- ✓ **Nom du groupe de services** : Un nom générique pour un service ou groupe de services, créé par le service d'I&R plutôt que par l'organisme. Il est utilisé comme une étiquette qui comprend tous les services contenus dans le groupe de services. Voir aussi : Groupe de service.
- ✓ **Nom du programme pour le groupe de service** : Un nom correct pour un service ou un groupe de services qui est spécifié par l'organisme, plutôt que créé par le service d'I&R. Dans de nombreux cas, il n'y a pas de nom de programme spécifique pour le service ou groupe de services. Exemples : Popotte roulante, Meilleur départ Voir aussi : Programmes.
- ✓ **Nom et titre de l'administrateur ou du directeur de l'organisme** : L'administrateur à la tête de l'organisation ; la personne qui est responsable des opérations générales de l'organisation (à la différence de l'administrateur bénévole en tête tel le président du conseil d'administration).
- ✓ **Nom et titre du gestionnaire de l'établissement** : L'administrateur à la tête de l'établissement ou de l'emplacement ; la personne qui est responsable des opérations générales de l'établissement ou du lieu. Si un organisme n'a qu'un emplacement unique, le directeur ou l'administrateur de l'organisme est également le gestionnaire de l'établissement.
- ✓ **Numéro(s) de téléphone** : Les numéros de téléphone par lesquels un organisme, un établissement ou un service particulier peut être contacté. Les données de téléphone comprennent les numéros de téléphone, les postes, les

types de téléphone (p. ex. voix, ATME) et les fonctions (p. ex. administration, admission).

- ✓ **Permis ou agréments** : Les noms des permis ou des agréments obtenus par le biais d'un organisme externe d'accréditation reconnu. Exemples : une garderie d'une certaine envergure ne peut mener des activités que si elle détient un permis ou un hôpital peut avoir besoin d'une accréditation particulière pour valider son statut.
- ✓ **Procédure de demande / d'admission** : Les étapes qu'une personne doit suivre pour s'inscrire et recevoir les services d'un prestataire de services. Dans la base de données des ressources, un énoncé qui décrit la procédure par laquelle les personnes accèdent aux services compris dans le groupe de services, y compris les heures d'admission. Exemples : « Service sans rendez-vous du lundi au vendredi de 15 h à 17 h » ; « Téléphoner du lundi au mercredi de 9 h à 17 h pour demander un formulaire ». Synonymes : Procédures d'admission, Procédures de demande.
- ✓ **Public cible** : Personnes pour lesquelles un service ou un groupe de services particulier est dirigé. Les publics cibles sont généralement décrits sous forme narrative (p. ex. « À destination, mais sans s'y limiter, des Premières nations ») dans les champs d'admissibilité ou description. Les publics cibles peuvent aussi être identifiés lors de l'indexation en choisissant un terme de la section Populations cibles dans la Taxonomie, à assigner au(x) terme(s) du service sélectionné.
- ✓ **Renseignements sur le transport** : Un texte narratif qui décrit les rues transversales majeures, les points de repère, les lignes d'autobus et d'autres informations pour faciliter le transport vers l'emplacement.
- ✓ **Site(s) web / adresse URL** : Une URL (Universal ou Uniform Resource Locator) sert à préciser l'emplacement d'un fichier ou d'une ressource dans Internet. Synonymes : Adresse web ; Site Internet Dans la base de données des ressources, l'URL de l'organisme doit correspondre au site web officiel principal de l'organisme ou du site.
- ✓ **Statut juridique** : Une désignation qui indique le type d'organisation ou les conditions sous lesquelles une organisation fonctionne, p. ex. en tant que société privée sans but lucratif, en tant qu'organisation à but lucratif (commerciale, propriétaire), en tant qu'organisme gouvernemental (publique) ou en tant qu'entité communautaire tel un groupe de soutien non constitué en personne morale sans statut officiel.
- ✓ **Terme(s) de la Taxonomie** : Le terme (ou la combinaison de termes) de la Taxonomie qui est sélectionné pour représenter le service dans le groupe de services. On sélectionné un terme séparé ou un ensemble de termes liés pour chaque service dans le groupe de services.

- ✓ **Titre de la personne contact pour le service** : Le titre de la personne ou le type de personne que le public doit contacter pour accéder au service dans le groupe de services. Exemples : Coordonnateur des admissions, Gestionnaire de projet.
- ✓ **Zone géographique desservie** : La ou les unités géographiques principales qu'une organisation responsable de desservir. Dans la base de données des ressources, la zone physique (« zone de service ») couverte par un service ou un groupe de services spécifique ou un lieu de service. Seul ceux qui vivent dans la région peuvent être desservis. Une zone géographique desservie peut représenter un code postal, une ville ou autre zone géographique telle un district, ne province ou une région, y compris les comtés. La description d'une zone géographique desservie doit prendre la forme narrative dans les champs d'admissibilité ou de description et être présentée sous forme structurée pour faciliter la capacité de filtrage de données du chercheur. Exemple : si la zone de service paraît comme information structurée, les usagers peuvent effectuer une recherche pour trouver un programme de livraison de repas à domicile pour une femme habitant Vancouver Nord et le système rejettera les services qui ne peuvent desservir la région où elle habite. Synonyme : Zone de service.

**Employés** : Personnel rémunéré au sein d'une organisation.

**Enquête annuelle** : Le processus utilisé par le service d'I&R pour vérifier l'exactitude des informations dans sa base de données des ressources. L'enquête peut être annuelle ou continue tout au long de l'année et prévoit plusieurs tentatives pour atteindre un taux de mise à jour de 100 % sur une période de douze mois. Diverses méthodes d'enquête peuvent être utilisées, y compris par le courrier postal et électronique, la télécopie, le téléphone, les visites sur place et la correspondance de suivi. Le service d'I&R précise une cible quant au pourcentage d'enquêtes retournées et aux réponses connexes nécessaires.

**Équipement ATS / ATME** : Équipement (connu sous les noms d'ATS, de téléimprimeurs, d'ATME et d'appareils de télécommunication pour sourds) ou autres appareils spécialisés de télécommunications tels les téléphones d'appels sans intervention, amplitéléphones, télébrailles ou écrans larges utilisés à domicile ou au bureau par les personnes sourdes ou malentendantes, ayant des troubles ou limitations de la parole ou par les personnes qui ont besoin de communiquer avec une personne ayant une déficience auditive ou des troubles de la parole.

**Établissements** : Emplacements physiques où les clients accèdent aux services offerts par un organisme. Tous les organismes ont un établissement principal ; nombre d'entre eux peuvent avoir des établissements ou des bureaux de succursales supplémentaires. Voir aussi : Lieux de service.

**Évaluation** : Processus qui permet d'aider un demandeur à identifier, à analyser et à classer par ordre de priorité ses besoins. Voir aussi : Évaluation et référence.

**Évaluation (personnel)** : Le processus systématique de vérification du travail

individuel des employés et bénévoles conformément à leurs description d'emploi, afin de fournir une rétroaction basée sur leur rendement et de maintenir un niveau élevé de qualité dans la prestation de services, la maintenance de la base de données et les autres missions d'I&R. Synonyme : Évaluation du rendement.

**Évaluation (programme)** : La vérification systématique des services offerts par une organisation en les comparant aux objectifs et normes de celle-ci, afin d'évaluer la bonne marche du programme et d'identifier les moyens d'améliorer le fonctionnement global du service individuel d'I&R ou du système d'I&R dans son ensemble. Les évaluations de programme peuvent être menées par des experts extérieurs au programme, au sein ou hors de l'organisme ou, par des questionnaires de programme. Voir aussi : Assurance de la qualité.

**Évaluation de létalité** : Un examen basé sur la recherche du degré de dangerosité d'une situation et qui traite de questions telles que l'intention, la méthode, le moment choisi et l'état d'esprit de la personne. Les questions comprennent :

- ✓ La personne a-t-elle déjà pris des mesures pour se suicider en avalant des médicaments, en s'ouvrant les poignets ?
- ✓ Y a-t-il déjà eu des tentatives par le passé ?
- ✓ La personne a-t-elle un plan spécifique ?
- ✓ Les moyens d'exécuter le plan sont-ils facilement disponibles ? Quel est le délai d'exécution le plus probable d'un événement constituant un danger de mort – les prochaines minutes, les prochaines heures ou plus longtemps ?
- ✓ La personne a-t-elle bénéficié d'une assistance psychologique par le passé ?
- ✓ Existe-t-il d'autres indicateurs de risque tels que la dépression, le désespoir, un sentiment d'isolement, une intoxication, un décès récent important ?

**Évaluation du rendement** : Voir Évaluation (personnel)

**Évaluation et référence** : Le processus d'évaluation et de référence consiste en l'écoute active et le questionnement efficace pour déterminer les besoins du demandeur, clarifier les besoins, identifier les ressources pertinentes, choisir le(s) mode(s) de prestation approprié(s), fournir la référence aux organismes capables de répondre à ces besoins et, donner suffisamment d'information sur chaque organisme pour aider les demandeurs à prendre une décision éclairée. Dans le cas où les services ne sont pas disponibles, le service d'I&R résoudra les problèmes pour aider le demandeur à identifier d'autres stratégies. Voir aussi : Évaluation, Références.

**Filtres / Critères de recherche** : Les filtres consistent en des clés de recherche utilisées pour trouver des services et cibler davantage les dossiers figurant à la liste des dossiers appariés. Les filtres ou critères de recherche comprennent des éléments comme la langue, les heures d'ouverture et la grille des honoraires.

**Gestion de cas** : Service qui élabore des plans de gestion de cas, y compris l'évaluation, le traitement ou la prise en charge d'une personne ayant, en raison de son âge, d'une maladie, d'un handicap ou d'autres difficultés, besoin d'aide pour planifier et se procurer des services ; qui évalue les besoins de la personne ; qui coordonne la provision des services nécessaires ; qui s'assure que les services lui sont procurés

conformément au plan de gestion de cas et ; qui effectue un suivi afin de surveiller le progrès du cas pour s'assurer que les services ont un impact bénéfique sur la personne. Synonyme : Gestion de soins.

**Gestion de soins** : Voir Gestion de cas.

**Groupe de collaboration à une base de données** : Un groupe de services d'I&R qui s'entendent pour partager la responsabilité de la tenue à jour des renseignements sur les ressources communautaires locales, afin d'éviter les chevauchements entre les activités de maintenance de la base de données et d'élargir la gamme de types de ressources communautaires incluses. Voir aussi : Collaboration.

**Groupe de services** : Les services d'I&R regroupent souvent les services d'organismes similaires dans un « groupe de services » pour faciliter la saisie, la gestion et l'affichage des données et ; attribuent un nom (Nom du groupe de service) aux services représentés dans le groupe. Les noms de groupe de services doivent être indicatifs de tous les services dans le groupe, doivent être « conviviaux » (c.-à-d. éviter le jargon ou la terminologie qui ne sera pas facilement compris du grand public), doivent être uniques dans le dossier de l'organisme et ne doivent pas reproduire le nom du programme s'il existe. Certains groupes de services peuvent être limités à un service unique alors que d'autres représentent un nombre de services reliés. Les services au sein d'un groupe de services ont souvent leur description et admissibilité en commun. Les noms de groupe de services sont attribués par le service d'I&R. Voir aussi : Éléments de données / Description du groupe de services et Éléments de données / Nom du groupe de services.

**Index par mot-clé** : Un index par mot-clé est une structure de classification distincte qui est généralement organisée par ordre alphabétique et nécessite son propre champ. Le spécialiste des ressources choisit un ou deux mots-clés en plus des termes de la Taxonomie. Les spécialistes en I&R ont la possibilité supplémentaire de mener des recherches dans l'index par mot-clé. D'après les normes AIRS, l'usage de mot-clés est acceptable uniquement s'ils sont rattachés à la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County et ne fonctionnent pas comme structure de classification séparée indépendante.

**Indexation** : Processus d'attribution de descripteurs ou de codes aux dossiers dans la base de données des ressources, lesquels peuvent être utilisés comme critères de recherche. Les exemples comprennent les termes et codes relatifs aux services et aux publics cibles issus de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County, les codes ou indicateurs géographiques pour les zones desservies et les codes linguistiques.

**Indicateur de qualité** : Une procédure ou une mesure des résultats approuvée qui est utilisée pour déterminer le niveau de qualité atteint. Une variable (ou caractéristique) mesurable qui peut être utilisée pour déterminer le degré d'adhésion à une norme ou

l'accomplissement des objectifs de qualité.<sup>7</sup>

**Intervention** : Programmes qui interviennent au nom des personnes ou des groupes pour veiller à ce qu'ils reçoivent les prestations et services auxquels ils ont droit et que les organismes au sein du réseau établi de prestation de services répondent aux besoins collectifs de la communauté et ; qui tâchent de recueillir le soutien public pour une cause ou une question particulière ou ; qui cherchent à influencer les lois, les ordonnances locales ou les décisions administratives pour le bénéfice de groupes d'intérêt spécialisé ou l'atteinte d'objectifs sociaux, politiques ou environnementaux précis. Voir aussi : Autonomie sociale, Intervention au nom du demandeur, Intervention à l'échelle du système.

**Intervention à l'échelle du système** : Mesures prises par le service d'I&R pour promouvoir des changements dans les conditions, l'organisation ou les institutions de la communauté, quand des changements doivent être apportés à l'ensemble du système de prestation de services pour garantir un accès adéquat aux services communautaires essentiels, pour contribuer à l'enrichissement et au développement de la personne et pour empêcher le soutien involontaire de conditions injurieuses pour les personnes et les familles résidentes. L'objectif de l'intervention à l'échelle du système est de faire des changements qui profitent à la communauté plutôt que de se focaliser sur les besoins d'une personne, d'une famille ou d'un groupe de résidents particulier. Les mécanismes d'intervention à l'échelle du système comprennent :

- ✓ les campagnes épistolaires ;
- ✓ les visites auprès des représentants politiques ;
- ✓ les témoignages aux audiences publiques ;
- ✓ la tenue de conférences de presse ;
- ✓ la rédaction d'articles et de courriers aux journaux d'information locaux ;
- ✓ l'offre d'entrevues avec des stations de radio et de télévision locales ;
- ✓ l'offre de services de conférencier averti ;
- ✓ la mobilisation des membres du public concernés ; et
- ✓ le travail au sein de coalitions et d'associations pour faire avancer une cause.

Voir aussi : Intervention, Intervention au nom du demandeur.

**Intervention au nom du client** : Voir Intervention au nom du demandeur.

**Intervention au nom du demandeur** : Intervention par le service d'I&R au nom des personnes pour garantir qu'elles reçoivent les prestations et services pour lesquels elles sont admissibles. Les efforts d'intervention au nom du demandeur visent à répondre aux besoins individuels sans essayer de modifier les institutions sociales et, au regard de ces normes, ne comprennent pas l'intervention à l'échelle du système ou l'intervention auprès du pouvoir législatif (lobbying). Les formes d'intervention au nom du demandeur comprennent :

---

<sup>7</sup> Source : « Methods & Tools, QA Resources A Glossary of Useful Terms », site web de Health and Workforce Improvement Quality Assurance Project, <http://www.qaproject.org/methods/resglossary.html>

- ✓ assurer le premier contact avec un fournisseur de service pour vérifier l'admissibilité ou la disponibilité du service, l'informer du contact à venir du demandeur ou fixer un rendez-vous ;
- ✓ amorcer un transfert direct, c.-à-d. au moyen de la technologie de conférence à trois pour communiquer avec un organisme et présenter le demandeur et sa situation avant de quitter l'appel ;
- ✓ moyennant l'autorisation de l'organisation, écouter un appel ou assister à une entrevue pendant que le demandeur tâche d'expliquer la situation, ne fournissant de l'aide qu'au besoin ;
- ✓ représenter le demandeur lorsqu'il ne peut présenter son cas lorsque, par exemple, la personne affronte des obstacles pour réussir à accéder aux services (p. ex. langue, âge, handicap physique ou développemental, troubles de la communication, situations émotives, problèmes de santé mentale ou pauvreté) ;
- ✓ négocier au nom du demandeur lorsqu'une demande de service a été refusée dans les situations où il semble que l'organisme n'est pas au courant des faits ou que l'organisme a enfreint ses propres politiques ou la loi ; et
- ✓ intensifier l'intervention en parlant de la situation du demandeur au gestionnaire cadre.

Voir aussi : Intervention, Intervention à l'échelle du système Synonymes : Intervention au nom du client, Intervention individuelle.

**Intervention auprès du pouvoir législatif** : Tentatives visant à influencer l'introduction ou l'étude de projets de lois, d'ordonnances ou de décisions administratives et dont l'objectif est de contribuer à l'adoption ou au rejet desdites lois. Synonyme : Lobbying.

**Intervention en situation de crise** : Service qui fournit une aide immédiate aux personnes faisant face à des troubles émotionnels aigus ; dont la vie est en danger ou qui se sentent en danger ; qui posent un danger à elles-mêmes ou à d'autres ou ; qui sont hystériques, effrayées ou autrement incapables de faire face à un problème qui exige une réaction immédiate. L'objectif de l'intervention en situation de crise est de désamorcer le caractère urgent de la situation, de garantir la sécurité de la personne et de ramener celle-ci à un état équilibré où elle sera capable d'identifier le problème et de rechercher des solutions à celui-ci.

**Intervention individuelle** : Voir Intervention au nom du demandeur.

**Kiosque** : Une structure autostable, souvent placée dans un centre d'achat ou dans un autre lieu public, qui abrite des renseignements sur les ressources communautaires que les personnes peuvent consulter sans aide.

**Lacunes entre les services** : Services dont les membres d'une communauté ont besoin, mais qui ne sont pas assurés de manière adéquate par les organisations qui font partie du système local de prestation de services. Les services peuvent être complètement indisponibles ou peuvent être disponibles mais d'une manière inadéquate, p. ex. ils peuvent être trop chers, indisponibles dans la langue requise, indisponibles après les heures ou d'autres horaires opportuns ou être régis par des critères d'admissibilité qui excluent le demandeur. Les lacunes entre les services sont habituellement identifiées lorsqu'il existe une tendance de besoins non satisfaits sur la

durée. Voir aussi : Besoins non satisfaits.

**Lieu de service** : Un mécanisme dans une suite logicielle pour représenter un service spécifique fournit dans un endroit spécifique (emplacement). Les lieux de service sont le niveau de plus discret de la structure d'une base de données des ressources. Les données collectées à ce niveau permettent qu'une information très spécifique sur un service (repas livrés à domicile) en un lieu spécifique (bureau de l'est de l'Armée du Salut) soit retrouvée et affichée. Un lieu de service peut contenir, par exemple, des numéros de téléphone spécifiques à ce service et ce lieu. Il est parfois préférable que certains des éléments de données soient collectés et consignés au niveau du lieu de service, mais cela exige une maintenance accrue. La décision de savoir s'il faut collecter et consigner les éléments de données au niveau du Groupe de service ou du lieu de service (ou les deux, dans certains cas) est laissée au service d'I&R. Voir aussi : Établissements.

**Liste d'attente** : La liste des personnes par ordre de priorité d'admission dès qu'une place deviendra disponible, quand il n'y a plus de place dans un programme d'un organisme.

**Lobbying** : Voir Intervention auprès du pouvoir législatif.

**Maltraitance** : Un type de comportement systématique dans lequel la violence physique, l'agression ou l'exploitation sexuelle, la négligence physique ou la coercition sont utilisées pour prendre une position de pouvoir et de contrôle dans une relation. Dans les situations de maltraitance à l'égard de personnes âgées, cela peut également impliquer l'utilisation illégale ou inappropriée des fonds, des biens ou des ressources de la personne.

**Mentorat / Accompagnement** : L'utilisation de sessions individuelles, de discussions en équipe, de jeux de rôle et d'autres techniques pour guider et accompagner les spécialistes en I&R et garantir la prestation de services de qualité.

**Mesure des résultats** : Le processus d'évaluation des prestations reçues ou des changements subis par les personnes ou par les collectivités en conséquence de la participation aux activités d'un programme. Les résultats peuvent avoir rapport aux connaissances, aux habiletés, aux attitudes, aux valeurs, aux comportements, à l'état ou au statut.

**Mesures** : Mesures quantitatives du rendement ou de la production.

**Mesures d'urgence et Plan opérationnel d'urgence** : Un plan écrit en cas de sinistre qui permet aux services d'I&R d'intervenir quand surviennent des urgences internes et externes. Le plan comprend un volet mesures d'urgence qui décrit la façon dont l'organisation poursuivra les activités si le personnel doit quitter le bâtiment et ; un volet opérations d'urgence qui définit les attentes de l'organisation en matière d'intervention en situation de catastrophe, à la fois à l'interne et du point de vue des intervenants externes. Le volet mesures d'urgence documente l'emplacement du matériel de secours et décrit la manière d'accéder à la technologie du service d'I&R (base de

données des ressources et système téléphonique) (même à distance) ainsi que la façon de communiquer avec le personnel pour garantir sa sécurité et l'informer du statut du lieu de travail. Le volet plan opérationnel d'urgence définit en quoi consiste un sinistre et décrit les mesures qu'un organisme doit prendre pour répondre aux besoins de la communauté après un événement.

**Normes** : Points de référence qui définissent les attentes relatives aux pratiques attendues dans un secteur d'activité et qui peuvent être utilisées pour mesurer le degré de conformité des organisations individuelles avec ces exigences.

**Niveau de service** : Le pourcentage d'appels qui sont répondus dans des limites spécifiées, p. ex. « x% des appels sont répondus en y secondes ».

**Organisme** : Organisation qui fournit des services. Un organisme peut être constituée en personne morale, une société gouvernementale ou un groupe non constitué qui offre, par exemple, une banque alimentaire ou un groupe de soutien. L'organisme est l'emplacement principal de ressources où se trouvent les fonctions administratives, où travaille généralement le dirigeant de l'organisation et où l'entreprise est enregistrée. Un organisme peut ou peut ne pas offrir des services directs depuis cet emplacement. Le service d'I&R peut choisir de désigner l'échelon intermédiaire comme étant l'organisme. Par exemple, un bureau des services à la personne au sein d'un municipalité peut offrir des centaines de services, mais est souvent désigné par les noms des programmes qui le composent : services sociaux, service de santé, etc. Il est acceptable d'utiliser ces composants à titre d'Organismes, à condition que leur relation avec le bureau des services à la personne qui les encadre soit reconnue dans la description ou dans la manière dont la base de données est structurée. Voir aussi : Éléments de données / Description de l'organisme et Éléments de données / Nom de l'organisme.

**Organisme de ressources et de référence** : Voir Service d'information et de référence.

**Personnel** : Les employés et bénévoles qui sont responsables de la prestation, de la gestion ou du soutien des services d'information et de référence ou de la base de données. Voir aussi : Bénévoles, Employés.

**Plan de continuité des opérations commerciales (PCOC)** : Un plan qui établit les politiques et procédures visant à garantir la continuité de la mission ou des fonctions essentielles d'un organisme au cas où la région où il se trouve est menacée ou frappée d'incapacité et que le déplacement de ces fonctions s'avère nécessaire. Sont incluses les politiques et procédures relatives à :

- ✓ la coordination du personnel ;
  - la désignation des membres clés du personnel ;
  - la délégation d'autorité ;
  - l'ordre de succession ;
  - la notification du personnel pendant et hors des heures de service ;
- ✓ la désignation des fonctions essentielles à la mission ;
- ✓ la désignation d'installations de rechange ;

- ✓ l'établissement des communications ;
- ✓ la sécurisation des dossiers essentiels et des bases de données ;
- ✓ les projets de reconstruction et la cessation des projets.

**Plan opérationnel d'urgence** : Voir Mesures et plan opérationnel d'urgence.

**Politique** : Un document écrit officiellement adopté par les instances dirigeantes d'une organisation, qui guide les décisions et les actions.

**Politiques de collecte de données** : Voir Critères d'inclusion et d'exclusion.

**Prestataire de services d'information et d'assistance** : Voir Service d'information et de référence.

**Prestation d'information** : Le processus qui consiste à fournir des renseignements descriptifs sur un prestataire de services à un demandeur, en réponse à une demande directe d'information de cette nature. Les renseignements peuvent varier d'une réponse simple (telle le nom d'un organisme, son numéro de téléphone et son adresse) à des renseignements détaillés sur les systèmes de services communautaires (tels des explications concernant le fonctionnement de l'admission d'un organisme donné), les politiques d'un organisme et les procédures d'inscription.

**Principe** : Une loi ou règle fondamentale qui sert de guide pour un raisonnement ou une conduite.

**Procédures d'admission** : Voir Éléments de données / Procédure de demande / d'admission.

**Procédures de vérification des mises à jour** : Procédures qui peuvent être utilisées pour valider l'exactitude des changements suggérés au dossier d'un organisme, p. ex. en obtenant une signature sur le formulaire de mise à jour de l'organisme.

**Processus d'admission** : Voir Éléments de données / Procédure de demande / d'admission.

**Profil de ressource** : Un ensemble normalisé de renseignements recueillis sur chaque prestataire de services dans la base de données des ressources. Sont inclus les éléments de données qui décrivent l'organisation elle-même (p. ex. le statut juridique, les renseignements relatifs à l'accréditation et les permis d'exploitation), les services fournis, les cibles du service et les conditions auxquelles les services sont offerts (p. ex. critères d'admissibilité, procédures de demande, heures, honoraires) et les lieux où les services sont offerts. Voir aussi : Base de données des ressources, Éléments de données.

**Programmes** : Les organismes offrent parfois un groupe de services (donc certains sont primaires et d'autres secondaires) et les organisent sous forme d'un programme. Le programme de formation professionnelle d'une organisation peut, par exemple, offrir également un service d'évaluation professionnelle pour aider les personnes à établir le

type d'emploi qui leur convient et de l'aide au placement en emploi, en plus de la formation elle-même. Ce genre de programme est plus complet qu'un simple service de formation. Un autre exemple est un refuge pour les victimes de violence conjugale. Un refuge peut seulement se contenter de procurer un domicile sûr aux résidents. Un autre refuge peut offrir des services de counseling, de l'aide pour obtenir une injonction temporaire, un programme pour les enfants de la conjointe, etc. Bien que les services soient en général semblables d'une organisation à l'autre, les définitions des programmes peuvent varier significativement. Étant donné la nature éclectique des programmes, ils ne peuvent faire l'objet d'une classification facile au moyen de la Taxonomie AIRS/211 LA County. Sauf exception des programmes nommés du gouvernement fédéral qui sont essentiellement les mêmes partout au pays et des programmes provinciaux largement adoptés dans d'autres localités. Voir aussi : Éléments de données / Nom(s) du programme spécifique pour le groupe de services.

**Protocole** : Documents opérationnels internes qui fournissent des instructions normalisées étape par étape pour effectuer une action particulière. Les protocoles expliquent ce qui doit être fait, quand, comment et pourquoi et ; bien qu'ils soient généralement distribués au personnel sous forme écrite, ils ne sont pas nécessairement adoptés officiellement par les instances dirigeantes de l'organisation.

**Raccrochages** : Appels qui sont déconnectés par un demandeur ou un spécialiste en I&R alors qu'ils sont en train de se parler. Voir aussi : Appels abandonnés.

**Rayonnement** : Activités spéciales entreprises par le service d'I&R afin de s'assurer que certains publics cibles ou organisations communautaires sont au courant des services disponibles par le service et le système d'I&R.

**Recherche par mot-clé de la Taxonomie** : Une recherche par mot-clé de la Taxonomie elle-même (quelquefois appelée recherche par mot ou par mot/phrase) qui permet à l'utilisateur de saisir un mot ou une phrase et de récupérer tous les termes de la Taxonomie qui les contiennent. Idéalement, ce type de recherche affiche également les références d'utilisation contenant le mot ou la phrase. Le but de ce type de recherche est d'aider les utilisateurs à identifier le terme de Taxonomie le plus approprié pour l'utiliser comme terme d'index ou dans une recherche dans la base de données des ressources. Si la liste des synonymes incorporait tous les mots-clé dans des index par mot-clé distincts, il n'y aurait presque plus ou plus besoin de faire une recherche par index des mots-clé séparément.

**Références** : Organisations identifiées par les spécialistes en I&R comme répondant aux besoins évalués du demandeur et dont le nom est fourni au demandeur à la fin de la demande. Le facteur distinctif de la référence tient du fait que le demandeur est conscient d'un problème mais a besoin d'aide pour déterminer la nature précise de son besoin et les choix de solutions spécifiques dont il dispose pour le régler (tel que stipulé ou redéfini). Voir aussi : Aide sans référence, Évaluation et référence.

**Renseignements signalétiques** : Renseignements sur les demandeurs (p. ex. nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale) qui permettent d'identifier la personne. Voir aussi : Confidentialité.

**Réseau intégré de prestation de services :** Un groupe de collaboration formé de prestataires de services locaux qui s'entendent pour offrir leurs services de façon coordonnée afin de garantir un accès général aux services communautaires, de maximiser l'utilisation des ressources existantes, d'éviter les dédoublements d'activités et les lacunes entre les services et, d'aider les personnes ayant besoin des services de trouver facilement le prestataire le plus approprié.

**Respect de l'horaire de travail :** Le pourcentage de temps durant lequel les spécialistes en I&R suivent leurs horaires de travail assignés. Les horaires de travail précisent les heures où l'on s'attend à ce que les spécialistes soient au téléphone par opposition à s'occuper d'autres activités désignées dont les pauses, le dîner, les réunions, ou la formation ou les sessions d'accompagnement. Les spécialistes doivent débiter et finir les activités prévues à l'horaire à temps, pendant un pourcentage de temps ciblé.

**RVI :** Voir Service d'aide vocale.

**Satisfaction du client :** Une mesure du degré auquel un produit ou un service répond aux attentes du client.

**Service 24 heures sur 24 :** Le service d'I&R est supposé fournir des renseignements à la communauté 24 heures par jour, à l'année longue. Il fournit des réponses en direct pendant les heures d'ouverture et fournit des solutions de réponse directe par l'intermédiaire d'un message détaillé après les heures. Les réponses en direct sont fournies directement par son propre personnel ou par un autre organisme avec lequel le service d'I&R possède un accord formel et écrit. Lorsqu'il est évident que le public s'attend à ce que le service d'I&R soit disponible 24 heures sur 24, toute l'année (comme c'est le cas des services officiels d'intervention en situation de crise et des services 2-1-1), le service d'I&R s'assure qu'une réponse est fournie en direct et sans interruption pour le demandeur, soit par son propre personnel, soit par le biais d'un autre organisme avec lequel il existe un accord officiel écrit.

**Service complet d'I&R :** Programmes d'I&R qui tiennent à jour une gamme complète de renseignements sur les services à la personne et qui agissent comme source principale de renseignements sur les prestataires de services à la personne de leur communauté et comme principal lien avec ceux-ci. Voir aussi : Service d'information et de référence, Services spécialisés d'I&R Synonyme : Services génériques d'I&R.

**Service d'aide vocale :** Système commandé par menus, accessible par téléphone, qui permet aux demandeurs de sélectionner et d'écouter des messages enregistrés au préalable fournissant des renseignements sur des types donnés de services. Sont inclus les systèmes de réponse vocale intégrée qui offrent des possibilités de programmation plus élaborées. Synonymes : RVI, Système de gestion automatisée des appels, Système de réponse vocale intégré.

**Service d'I&R :** Voir Service d'information et de référence.

**Service d'information et de référence** : Une organisation (ou un programme au sein d'une organisation plus importante) dont la fonction principale est de mettre les personnes qui ont besoin de services à la personne en relation avec les prestataires de services appropriés, qui peuvent satisfaire à leurs besoins. Les services d'I&R peuvent être complets, couvrant la gamme entière de services à la personne, ou peuvent se spécialiser dans les ressources requises par un groupe particulier, p. ex. les personnes sans-abri, les personnes handicapées, les aînés, les personnes vivant avec le SIDA. La Taxonomie définit « information et référence » comme suit : « Programmes dont l'objectif principal est de maintenir l'information sur les ressources de services à la personne dans la communauté et de mettre les personnes ayant besoin d'aide en relation avec les fournisseurs de service appropriés ou de fournir de l'information détaillée sur les agences ou organismes offrant les services. Le processus d'information et de référence comprend l'établissement de contact avec la personne, l'évaluation de ses besoins à long et à court terme, l'inventaire des ressources pour combler ces besoins, l'offre d'une référence vers des ressources identifiées et, le cas échéant, le suivi pour vérifier que les besoins de la personne sont satisfaits. Synonymes : Organisme de ressources et de référence, Prestataire de services d'information et d'assistance Voir aussi : Service complet d'I&R, Service spécialisé d'I&R.

**Service générique d'I&R** : Voir Service complet d'I&R.

**Service spécialisé d'I&R** : Programmes qui tiennent à jour des renseignements sur les ressources communautaires adaptés à un public cible spécifique et qui mettent en relation les personnes nécessitant des services spécialisés avec les ressources appropriées ou, qui leur procurent des renseignements sur les organismes offrant des services spécialisés. Voir aussi : Service complet d'I&R, Service d'information et de référence.

**Services** : Formes distinctes d'aide qu'un organisme offre à sa clientèle. De manière opérationnelle, les services sont des activités spécifiques qui peuvent être classifiées en utilisant des termes de la Taxonomie. Les types de services spécifiques sont essentiellement identiques, quel que soit l'organisation qui les offre.

**Services à la personne** : Les activités des professionnels des services à la personne, qui aident les personnes à devenir autonomes, évitent la dépendance, renforcent les liens familiaux, soutiennent le développement personnel et social, et contribuent au bien-être des personnes, des familles, des groupes et des communautés. Les services à la personne spécifiques consistent notamment à assurer aux personnes l'accès à une alimentation, à un hébergement, à des vêtements et à des services de transports convenables ; aux ressources financières dont elles ont besoin ; aux conseils et à la formation dont elles ont besoin en tant que consommateurs ; aux services de justice pénale ou aux services juridiques ; à l'éducation et à l'emploi ; aux soins de santé physique et mentale, y compris les services d'aide aux toxicomanes et ; aux services de protection de l'environnement ; tant sur une base régulière qu'en cas de désastre ou d'autres urgences. Les services à la personne renforcent également la capacité des personnes à prendre soin des enfants ou d'autres personnes à charge ; s'assurent que des services de protection sont offerts aux personnes vulnérables ; procurent un appui aux aînés et aux personnes handicapées ; organisent des activités sociales,

professionnelles et récréatives et ; garantissent aux personnes l'accès aux renseignements dont elles ont besoin pour participer pleinement à la vie communautaire.<sup>8</sup>

**Services auxiliaires** : Activités d'un organisme qui ne se rapportent pas aux services de base et auxquels ce n'est pas la peine de consacrer temps et efforts d'indexation, p. ex. le bulletin de nouvelles d'un organisme.

**Services fantômes** : Services que l'organisme prétend offrir, alors qu'il n'a probablement pas les ressources pour le fournir de manière réellement durable.

**Services indirects** : Services auxquels un organisme peut faciliter l'accès, mais pas qui ne sont pas fournis par l'organisme lui-même.

**Services primaires / secondaires** : Les services primaires sont les services de point d'entrée qu'une personne peut obtenir sans devoir s'inscrire à d'autres services, tandis que les services secondaires sont ceux qui sont uniquement offerts aux personnes qui reçoivent déjà les services primaires. Un programme de formation professionnelle peut, par exemple, offrir également de l'évaluation professionnelle pour aider les personnes à établir le type d'emploi qui leur convient et de l'aide au placement en emploi, en plus de la formation elle-même. Les services d'évaluation professionnelle et de placement sont des services secondaires, sauf si les personnes qui ne reçoivent pas la formation professionnelle y sont admissibles. Le seul service primaire est la formation professionnelle. Un autre exemple courant est un refuge pour les victimes de violence conjugale. Un refuge peut procurer un domicile sûr aux résidents, ainsi que des services de counseling, de l'aide pour obtenir une injonction temporaire et un programme pour les enfants de la conjointe. L'aide pour obtenir une injonction temporaire et le programme pour les enfants des femmes victimes de maltraitance sont tous des services secondaires, à moins que les non-résidents y soient admissibles. Le seul service primaire est celui du refuge même. La plupart des organisations ne font pas de distinction entre les services primaires et les services secondaires -- ce sont tous des services qu'elle fournissent. Une bonne manière de les aider à vous donner ce renseignement consiste à leur demander s'ils exigent une recommandation séparée pour chaque service. Les services de base doivent être indexés, mais pas les services secondaires. Les deux types de services doivent être décrits dans l'énoncé narratif et la différence entre les deux doit être précisée.

**Spécialiste des ressources** : Personne employée ou bénévole, qui a reçu une formation pour tenir la base de données des ressources à jour.

**Sinistre** : Urgence à large échelle qui perturbe le fonctionnement normal d'une communauté.

---

<sup>8</sup> Définition adaptée de celle de « travail social » qui figure dans le *Dictionary of Social Work* publié par National Association of Social Workers.

**Spécialiste en I&R** : Voir Spécialiste en information et référence.

**Spécialiste en information et référence** : Un employé ou bénévole qui est formé pour évaluer les besoins du demandeur, lui procurer des renseignements sur ou une mise en relation avec les prestataires de services appropriés, offrir de l'aide en intervention lorsque nécessaire et, s'il y a lieu, effectuer un suivi pour s'assurer que les besoins de la personne sont satisfaits. Synonymes : Conseiller en ressources communautaires, Spécialiste en I&R.

**Suivi** : Procédé qui consiste à contacter les demandeurs afin de déterminer si leurs besoins ont été satisfaits et, dans le cas contraire, pour quelle raison ils ne l'ont pas été. Dans le domaine de l'I&R, on utilise le terme « suivi » dans deux contextes. D'une part, le « suivi » dicté par la situation du demandeur particulier pour garantir qu'une personne vulnérable ayant un besoin essentiel reçoit l'aide requise. D'autre part, le « suivi » effectué auprès d'un échantillon de demandeurs plus vaste et aléatoire, dicté par le besoin de mieux comprendre les résultats du service d'I&R dans son ensemble et l'efficacité du service d'I&R fourni. L'un fait partie intégrante de la prestation de services ; l'autre relève de l'évaluation du programme et de l'assurance de la qualité. Dans les deux cas, l'offre d'aide supplémentaire au demandeur pour trouver ou utiliser les services nécessaires peut être requise.

**Système d'I&R** : Voir Système d'information et de référence.

**Système d'information et de référence** : Groupe de collaboration comprenant les services d'I&R complets et spécialisés, qui s'entendent pour coordonner leurs activités de maintenance des ressources, de prestation de services, de publicité et autres, afin d'éviter tout dédoublement de leurs efforts, d'encourager l'intégration des services et de procurer un accès transparent aux renseignements sur les ressources communautaires, aux personnes qui ont en besoin.

**Système d'information sur les ressources** : L'ensemble complet des outils relatifs aux ressources, tenus à jour par le service d'I&R et utilisés par les spécialistes en I&R pour identifier les services et les programmes qui sont offerts au public. En plus de la base de données des ressources, le système d'information sur les ressources peut comprendre les annuaires téléphoniques, un dossier de dépliants, une petite bibliothèque de référence et une collection de sites web utiles ou d'autres ressources électroniques. Voir aussi : Base de données des ressources.

**Système de classification** : Structure qui permet de classer par catégorie les renseignements sur les services à la personne dans une base de données des ressources d'I&R de manière systématique et non ambiguë. Un système de classification normalisé offre un langage commun pour décrire les services à la personne, simplifie le repérage des renseignements sur les services, augmente la fiabilité des données de planification, assure la cohérence des processus d'évaluation et facilite la comparaison entre les données à l'échelle nationale. Voir aussi : Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County Synonymes : Système de classification des services, Taxonomie.

**Système de gestion automatisée des appels** : Voir Service d'aide vocale.

**Système de réponse vocale intégré** : Voir Service d'aide vocale.

**Systèmes libre-service** : Voir Accès autonome aux renseignements sur les ressources.

**Tarif dégressif** : Une pratique selon laquelle une organisation perçoit, pour un service, des honoraires basés sur la capacité de payer de la personne plutôt que des honoraires universels préétablis. Voir aussi : Éléments de données / Grille des honoraires.  
Synonyme : Capacité de payer

**Taux d'occupation** : Le pourcentage de temps en ouverture de session et en disponibilité que le spécialiste en I&R passe à traiter les appels au lieu d'attendre les appels.

**Taxonomie** : Voir Système de classification.

**Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County** : Le système de classification maintenu par 211 LA County et adopté par AIRS comme langage commun pour le domaine de l'information et référence. La Taxonomie est utilisée pour indexer et faciliter le repérage des ressources communautaires, accroître la fiabilité des données utilisées à des fins de planification, favoriser des processus d'évaluation fiables et cohérents, et faciliter la comparaison des données à l'échelle nationale. Elle peut être consultée sur [www.211taxonomy.org](http://www.211taxonomy.org). Voir aussi : Système de classification.

**Technologie** : Systèmes de téléphone, de téléphonie, de télécommunication, le courrier électronique, le dialogue en ligne, les logiciels d'I&R, les annuaires électroniques et les systèmes libre-service comme les services d'aide vocale et les systèmes de réponse vocale intégrés, les services de télécopie sur demande, les services de liaison vidéo, les kiosques communautaires et les bases de données d'I&R interrogeables sur Internet.

**Transferts** : Situations où les demandeurs sont transférés à l'interne vers un autre spécialiste en I&R ou à l'externe vers un organisme qui fournit les services répondant aux besoins évalués de la personne. Sont inclus les transferts indirects où le spécialiste en I&R signale le poste interne ou le numéro externe, puis raccroche pour permettre au demandeur d'accéder directement à l'autre personne ou de se joindre à la file d'attente et ; les transferts directs où le spécialiste en I&R demeure en ligne jusqu'à ce que l'autre personne se joigne à l'appel, présente le demandeur et que soit établie une téléconférence pour poursuivre la discussion à trois ou raccroche la ligne permettant ainsi au demandeur de discuter de sa situation avec l'autre personne. Voir aussi : Transferts directs.

**Transferts directs** : Situations de transfert d'appel où le spécialiste en I&R demeure en ligne jusqu'à ce que l'autre personne se joigne à l'appel, présente le demandeur et que soit établie une téléconférence pour poursuivre la discussion à trois ou raccroche la ligne permettant ainsi au demandeur de discuter de sa situation avec l'autre personne.

Voir aussi : Transferts.

**Unités de service** : Les manières de mesurer le rendement d'un programme, p. ex. le nombre de séances de counseling menées, le nombre de documents d'intervention distribués, le nombre de repas servis, le nombre de personnes à qui on est venu en aide, le nombre de lits utilisés.

**Zone de service** : Voir Zone desservie.

# INDEX

- 24 heures sur 24 ..... 13, 14, 38, 75  
Accessibilité ....iv, 12, 13, 14, 19, 20, 23, 46, 55, 61  
Agrément AIRS .....vi, 54, 55  
Aide sans référence ..... 13, 15, 55, 58  
Alimentation sans interruption 42, 55, 57  
Analyse des données et production des rapports ..... 32  
Appels abandonnés..... 32, 48, 56  
Appels entrants ..... 31, 32, 56  
Appels fantômes ..... 56  
Appels offerts ..... 56  
Appels répondus ..... 31, 48, 56  
Assurance de la qualité ... 30, 31, 32, 44, 50, 52, 53, 57, 78  
Autodétermination .....iv, 57  
Autonomisation ..... 13, 57  
Base de données avant et après sinistre ..... 39  
Base de données des ressources ..... 21  
Bénévoles ..... 47, 57  
Besoins non satisfaits 13, 15, 30, 31, 41, 57  
Besoins satisfaits ..... 13, 15, 58  
Centres d'appel ..... 58  
Certification AIRS.....vi, 51, 58  
CIRS.....vi, 51, 58  
Code de déontologie ..... 45  
Collecte de données sur le demandeur ..... 30, 58  
Collecte des données des demandes relatives aux sinistres et rapports ... 41  
Confidentialité .iv, 14, 17, 29, 30, 32, 46, 58  
Conseil d'administration ..... 44, 46, 59  
Continuité des opérations commerciales ..... 46, 72  
Contrôle des appels / écoute à distance ..... 48, 59  
Copie de sauvegarde des dossiers .... 45  
Couverture d'assurance ..... 45  
Critères d'inclusion et d'exclusion 21, 22, 25, 29, 49, 50, 59  
CRS.....vi, 51, 58, 59  
Culturellement approprié ..... 12, 43, 59  
Délai moyen d'abandon..... 48, 59  
Délai moyen de réponse ..... 32, 48, 60  
Délai moyen de traitement des appels ..... 32, 48, 60  
Descriptions d'emploi ..... 47, 48, 67  
Distribution automatique d'appels 42, 60  
Double indexation ..... 27, 60  
Efficacité organisationnelle..... 44  
Élaboration et administration des programmes ..... 47  
Éléments de données. 22, 28, 30, 50, 60  
Éloges ..... 49  
Énoncé de mission ..... 45  
Énoncé de non-discrimination ..... 45  
Enquêtes annuelles..... 29, 49, 66  
Ententes coopératives de services.... 32, 35  
Équipement ATS / ATME ..... 13, 66  
Établissements ..... 23, 66  
Évaluation .....iv, 17, 66, 67  
Évaluation (personnel) ..... 48, 51, 66  
Évaluation (Programme) .. 52, 54, 67, 78  
Évaluation de létalité ..... 16, 17, 67  
Évaluation et référence ..... 12, 31, 67  
Évaluations (personnel)..... 67  
Exemples de cas ..... 49  
Exigences en matière de technologie liée aux sinistres ..... 41  
Files d'attente ..... 60  
Filtres / Critères de recherche 25, 27, 49, 67, 68  
Finance ..... 44, 46  
Formation du personnel .. 12, 16, 17, 25, 30, 35, 41, 43, 48, 50, 51, 52  
Formation en matière de sinistres ..... 43  
Gestion de cas ..... 19, 36, 67  
Gouvernance..... 44  
Groupe de collaboration à une base de données ..... 35, 68  
Groupes de service ..... 23, 26, 68, 71  
Index par mot-clé ..... 19, 24, 39, 68  
indexation ..... 24  
Indexation. 25, 26, 27, 29, 49, 50, 65, 68  
Indicateurs de qualité ..... 48, 49, 68  
Installations ..... 13, 38, 42, 46  
Instances dirigeantes 15, 44, 45, 48, 50, 59, 73

Intervention ...	15, 31, 32, 33, 34, 53, 69, 70	Rapports et mesures .....	30
Intervention à l'échelle du système ...	32, 33, 34, 69	Rayonnement.....	32, 35, 44, 51, 74
Intervention au nom du demandeur ..	15, 69	Recherche par mot-clé de la Taxonomie .....	74
Intervention auprès du pouvoir législatif .....	70	Recrutement.....	43, 47
Intervention en situation de crise.	12, 13, 16, 18, 40, 43, 70, 75	Références.....	74
Kiosques .....	20, 70, 79	Relations de coopération.	33, 34, 35, 36, 38, 40
Lacunes entre les services.....	13, 30, 70	Réseau intégré de prestation de services .....	75
Lieux de service .....	23, 71	Respect de l'horaire de travail.....	48, 75
Liste d'attente.....	53, 71	Ressources en matière de sinistre ....	39, 40, 43
Maintenance de la base de données.	28, 35, 43, 50, 52, 68	Révision de la base de données .....	49
Maltraitance.....	16, 17, 50, 71, 76	Satisfaction du client ..	30, 31, 32, 53, 75
Mentorat / Accompagnement .....	48, 71	Satisfaction du client .....	53
Mesure des résultats .....	33, 53, 71	Séance de verbalisation suite à un sinistre .....	41
Mesures .....	48, 71	Service d'aide vocale .....	20, 75
Mesures du département des ressources .....	49	Services .....	76
Mesures d'urgence.....	37, 38, 43, 71	Services à la personne iv,	21, 25, 30, 36, 76
Méthodes de recherche dans la base de données.....	28	Services auxiliaires.....	27, 77
Niveau de service.....	48, 72	Services complets d'I&R .	21, 34, 35, 75, 76, 78
Normes.....	vi, 72	Services fantômes.....	27, 77
Organigramme .....	47	Services indirects .....	27, 77
Organisme.....	22, 72	Services primaires.....	26, 27, 63, 77
Personnel .....	44, 46, 47, 50, 72	Services secondaires .....	26, 27, 63, 77
Personnel hors site.....	49	Services spécialisés d'I&R ....	21, 34, 35, 76, 78
Plaintes .....	45, 49	Spécialistes des ressources..	21, 25, 26, 27, 28, 43, 49, 51, 59, 77
Plan opérationnel d'urgence.....	37, 71	Spécialistes en I&R .....	vi, 12, 40, 51, 78
Planification de la relève .....	47	Suivi ...	12, 18, 19, 30, 31, 32, 53, 58, 78
Politique .....	45, 73	Surveillance du personnel	12, 16, 17, 25, 48
Politique publique .....	45	Système de classification .....	24, 78, 79
Prestation de référence .....	12	Système d'I&R.....	viii, 78
Prestation de services .....	12	Tarif dégressif .....	79
Prestation des services d'I&R liés aux sinistres .....	40	Taux d'occupation .....	48, 79
Prestation d'information.....	14, 73	Taxonomie ix,	19, 24, 25, 26, 27, 28, 39, 43, 49, 50, 63, 65, 68, 74, 76, 79
Procédures de vérification des mises à jour.....	29, 73	Technologie.....	20, 41, 46, 49, 79
Profil de ressource .....	28, 73	Transferts .....	79
Programmes.....	73	Transferts directs .....	79
Promotion.....	51	Unités de service.....	80
Protocole .....	74		
Raccrochages .....	31, 74		

