



## La Taxonomie AIRS/INFO LINE des services sociaux – 24 ans d'élaboration d'un langage commun pour la prestation des services

### Qu'est-ce que les experts canadiens disent de la présente Taxonomie?

« Une portée et profondeur impressionnantes et une méthode rigoureuse »  
**Deane Zeeman, responsable de l'initiative Catalytique  
Bibliothèque et Archives Canada**

« La taxonomie est un vocabulaire des services sociaux fort bien structuré et contrôlé. »  
**M. Ali Shiri, School of Library and Information Studies, Université de l'Alberta**

« Une taxonomie qui couvre un domaine de sujet de façon la plus complète, presque encyclopédique, que je connaisse. On peut voir comment une taxonomie bien élaborée facilite l'apprentissage et guide les chercheurs vers des sujets imprévus et pourtant d'une très grande pertinence. »  
**Linda Farmer, MBSI, consultante en information, Second Knowledge Solutions**

« Je pense que les points forts de la Taxonomie de 211 résident dans l'ampleur de sa portée, dans sa facilité d'utilisation (il est facile de l'explorer et d'y lancer une recherche) et, surtout, dans les années de dur labeur pour la compiler et la tenir à jour. Je suis convaincu que la Taxonomie améliorerait l'accès au gouvernement puisque la navigation est logique et simple. »  
**Andrew Lefrancq, analyste des métadonnées, ministère des Services gouvernementaux, gouvernement de l'Ontario**

### Qu'est-ce qu'est 211?

« 211 » est un numéro de téléphone à trois chiffres qui a été attribué par des organismes de réglementation aux États-Unis (1999) et au Canada (2001) pour améliorer l'accès des citoyens à de l'information sur une gamme de services communautaires. À la fin de 2005, des centres d'appels 211 desservent environ 45 % de la population américaine et 15 % de la population canadienne. Pour en savoir davantage, voir [www.211.ca](http://www.211.ca) et [www.211.org](http://www.211.org).

### Qu'est-ce que sont InformCanada et AIRS?

InformCanada est l'association nationale des fournisseurs de services d'information et de référence (I&R) et aussi un partenaire de United Way of Canada--Centraide Canada dans la mise au point et le lancement du service 211. InformCanada coordonne les activités conjointes de ses membres, représente les fournisseurs de services I&R à l'échelon national et établit des normes pour la prestation des services professionnels. L'Alliance of Information and Referral Systems (AIRS) est une association professionnelle de 900 fournisseurs de services I&R aux États-Unis et au Canada. AIRS qui collabore avec United Way of America dans la conception et la prestation des services de 211 aux États-Unis a élaboré des normes professionnelles dans ce domaine, normes dont plusieurs ont été adaptées par InformCanada au contexte

canadien. Conformément aux exigences de 211 aux États-Unis et au Canada, seuls les organismes accrédités et les spécialistes en I&R certifiés par AIRS peuvent assurer la prestation des services au téléphone et gérer des bases de données.

### **Quelle est la participation de Centraide?**

Centraide Canada est un associé fondateur du service 211 avec InformCanada. Centraide appuie les organismes de gouvernance nationaux du service 211, prend des mesures de création de fonds et s'est assuré les services bénévoles de la firme Deloitte pour achever l'analyse coût-avantage du service 211 au Canada. Centraide est détenteur du logo et des marques de commerce du service 211 et fait partie du groupe d'attribution de permis et elle accorde un soutien important au service 211 par le biais de financement et de la convocation des groupes d'intervenants aux fins de la planification.

### **Qu'est-ce que I&R?**

I&R est une pratique qui consiste à apparier personnes et services. Bien que plusieurs gouvernements, quelques entreprises et organisations à but non lucratif ayant d'autres mandats fournissent des services I&R, il y a un grand nombre d'organismes qui s'emploient à relier les gens aux services dont ils ont besoin. Ces organismes peuvent être soit des fournisseurs de services I&R complets (c.-à-d. qu'ils fournissent de l'information et des références sur une vaste gamme de services communautaires à quiconque le demande) ou de services I&R spécialisés (c.-à-d. qu'ils s'adressent seulement à des personnes handicapées, des militaires, des aînés, etc.).

### **Qu'est-ce qu'une taxonomie?**

« Dans le cadre des services sociaux, une taxonomie est un système de classification qui vous permet d'indexer, à partir des services offerts et, le cas échéant, en fonction des populations visées, des ressources communautaires et d'y avoir accès. La taxonomie vous permet de structurer votre information et indique ce que contient votre système d'information et comment y trouver une information donnée. » (Site Web du 211 LA County [www.211taxonomy.org](http://www.211taxonomy.org)) [Traduction]

### **Pourquoi InformCanada a-t-il choisi cette taxonomie?**

Après presque un an d'étude, le conseil d'administration d'InformCanada a accepté, en mars 2004, la recommandation de son groupe de travail sur la classification de continuer à financer la création d'une taxonomie bilingue pancanadienne basée sur la taxonomie des services sociaux de AIRS/INFO LINE. Les principaux avantages de ce système de classification sont les suivants :

- une structure ou une architecture d'un système global qui est rigoureuse, mais dont les règles d'élaboration sont souples et permettent de développer et de modifier le système de prestation des services; un riche réseau de liens entre des termes privilégiés et leurs synonymes qui permet, au besoin, l'utilisation des termes locaux dans la recherche;
- des définitions détaillées de chaque terme, lesquelles ont été établies en consultation avec des experts en la matière, ce qui facilite l'indexation des services ainsi que l'accès à ces services, permet des recherches très précises et accroît l'exactitude des descriptions des dédoublements ou des lacunes des services à des fins de planification sociale;

- la conformité aux normes de l'ISO en matière d'élaboration d'un thésaurus unilingue (système de classification) et la conformité future aux normes de l'ISO en matière d'élaboration d'un thésaurus bilingue une fois qu'on en entreprendra la version française;
- huit mille trois cents (8 300) termes qui couvrent une vaste gamme de services communautaires, ce qui rend ce système adéquat à une utilisation générale ou spécialisée et qui fournit un langage commun pour combler les écarts entre les différents modes de prestation de services;
- une structure hiérarchique qui facilite l'échange des données entre les différents organismes ainsi que des comparaisons statistiques puisque les données de référence peuvent être développées à un terme de niveau plus élevé pour faciliter la comparaison;
- des Canadiens à Edmonton et à Calgary qui ont adapté la taxonomie à leurs besoins en sont satisfaits;
- le site Web [www.211taxonomy.org](http://www.211taxonomy.org) et le Taxonomy listserv fournissent un appui considérable aux utilisateurs par le biais des documents de formation, du soutien des pairs ainsi que de l'accès à l'éditeur américain de la Taxonomie, aux bulletins sur les changements et aux fichiers téléchargeables.

#### **Qu'est-ce que la taxonomie AIRS/INFO LINE des services sociaux?**

La taxonomie AIRS/INFO LINE est le fruit de 23 années de travail mené au sein du secteur d'information et d'aiguillage à but non lucratif en Amérique du Nord, sous la direction de INFO LINE de Los Angeles (connu désormais sous le nom de *211 LA County*). Il s'agit d'un système de classification qui porte principalement sur l'indexation des services permettant de relier concrètement les gens aux services dont ils ont besoin (p. ex., hébergement, aide à l'enfance, soins à domicile, ravitaillement d'urgence, orientation professionnelle), peu importe qui offre ces services (les divers ordres de gouvernement, des organisations à but non lucratif et, parfois, le secteur privé).

Cette taxonomie contient environ 8 300 termes distincts, lesquels ont tous une définition précise et un code alphanumérique propre. Chaque terme privilégié peut être associé à un ou plusieurs synonymes, ce qui donne une structure souple, mais solide. La taxonomie est divisée en 11 catégories (p. ex., besoins fondamentaux, qualité de l'environnement, soins de santé, services juridiques et d'aide en matière pénale, ainsi qu'une catégorie distincte pour des populations cibles auxquelles s'adressent les services). Chaque catégorie se décompose en cinq niveaux, allant du terme le plus large au plus restrictif :

Code B – Besoins fondamentaux (1<sup>e</sup> niveau)

Code BH – Logement et abri (2<sup>e</sup> niveau)

Code BH-180 – Refuge d'urgence (3<sup>e</sup> niveau)

Code BH-180.850 – Refuge pour les sans-abri (4<sup>e</sup> niveau)

Code BH-180.850-10 – Refuge en cas d'intempéries (5<sup>e</sup> niveau)

#### **Comment a-t-on canadianisé la Taxonomie?**

La première phase du projet de taxonomie a été financée par la Fondation Trillium de l'Ontario dans le cadre de 211 Ontario. De mars à décembre 2005, une équipe composée de l'éditeur américain, de l'éditeur canadien anglophone, d'un groupe de rédaction et d'un groupe d'examen national a élaboré la version anglaise de la première

Taxonomie. Cette première phase a donné lieu aux réalisations suivantes : un projet préliminaire pour créer une interface dans le logiciel employé par la plupart des organismes d'information et de référence ontariens (*Community Information Online Consortium* ou CIOC), une entente entre InformCanada et 211 LA County, des contacts ainsi qu'un plan d'élaboration de la version française, un plan d'activités et l'établissement des contacts pour le reste des travaux.

On prévoit qu'il faudra deux ou trois ans pour terminer les autres volets de l'élaboration et de la mise en œuvre de la Taxonomie et que les coûts seront de l'ordre de 1,8 million \$, coûts dont une grande partie serviront à appuyer les organismes d'I&R locaux dans le processus de conversion.

### **Comment la Taxonomie sera-t-elle mise à jour?**

Une fois que les versions anglaise et française de la Taxonomie canadienne seront disponibles, un travail rédactionnel, à temps partiel, dans les deux langues sera nécessaire pour mettre à jour le système afin qu'il reflète les changements opérés dans le monde des services sociaux. On prévoit que les coûts du travail rédactionnel et administratif seront de 80 000 \$ par année et seront financés, entre autres, par des abonnements, des projets spéciaux et des dons en nature sous forme de soutien à la rédaction.

### **Comment puis-je en apprendre davantage?**

Pour en savoir davantage ou pour organiser une démonstration par téléconférence de la Taxonomie, veuillez communiquer avec Deborah Woods par courriel à l'adresse suivante [deborahwoods@rogers.com](mailto:deborahwoods@rogers.com) ou par téléphone au (705) 721-0736.

Le projet de taxonomie en 2005 a été financé par



Les associés nationaux en 211 sont

