



AIRS / InformCanada

NORMES ET INDICATEURS DE QUALITÉ DES SERVICES PROFESSIONNELS D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE

**Version 8.0
Révision : janvier 2016**



**Publié par :
Alliance of Information and Referral Systems / InformCanada**

AIRS (Alliance of Information and Referral Systems) est une association mutuelle dont la mission est de « fournir des directives et du soutien à nos membres et 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. »

InformCanada (www.informcanada.ca) est l'organisme national des fournisseurs d'information et référence et sert de ressource pour les membres d'un bout à l'autre du pays. InformCanada soutient le développement et la promotion de normes et de pratiques d'excellence en I&R au niveau national. L'association se consacre à renforcer l'I&R à travers le Canada et aide à mettre en œuvre les initiatives nationales comme le 211.

DROIT D'AUTEUR © 2000-2016 par Alliance of Information and Referral Systems (AIRS) et InformCanada. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sous quelque forme que ce soit et de quelque manière que ce soit, sans la permission expresse et écrite d'AIRS ou d'InformCanada, sauf à des fins éducatives ou scientifiques à but non lucratif.

Imprimé au Canada.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	ii
NORMES AIRS/INFORM CANADA ET INDICATEURS DE QUALITÉ.....	1
PRESTATION DE SERVICES.....	1
Norme 1 : Information, évaluation et offre de références	1
Norme 2 : Intervention au nom du client	5
Norme 3 : Intervention de crise.....	6
Norme 4 : Suivi	8
Norme 5 : Accès autonome aux renseignements sur les ressources	9
Norme 6 : Collecte, analyse et communication des données concernant la prestation des services	11
BASE DE DONNÉES DES RESSOURCES	14
Norme 7 : Critères d'inclusion et d'exclusion	14
Norme 8 : Éléments de données	16
Norme 9 : Système de classification / Taxonomie	18
Norme 10 : Gestion de contenu et indexation.....	19
Norme 11 : Assurance de la qualité de la base de données.....	24
Norme 12 : Collecte, analyse et communication des données concernant la base de données des ressources.....	25
RELATIONS DE COOPÉRATION.....	26
Norme 13 : Relations de coopération au sein du système d'I&R	27
Norme 14 : Relations de coopération avec les prestataires de services	29
PRÉPARATION AUX SINISTRES.....	30
Norme 15 : Plan de mesures d'urgence et de continuité des activités.....	30
Norme 16 : Relations avec les organismes de secours d'urgence et d'aide humanitaire.....	32
Norme 17 : Ressources en cas de sinistre	33
Norme 18 : Prestation des services d'I&R relatifs aux sinistres	34
Norme 19 : Collecte de données et rapports en matière de sinistre	35
Norme 20 : Exigences en matière de technologie relatives aux sinistres.....	36
Norme 21 : Formation et exercice en matière de sinistres.....	37
EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE	38
Norme 22 : Gouvernance et surveillance.....	38
Norme 23 : Technologie	41
Norme 24 : Gestion du personnel.....	43
Norme 25 : Formation du personnel	47
Norme 26 : Promotion et rayonnement.....	49
Norme 27 : Évaluation de programme et assurance de la qualité.....	50
GLOSSAIRE DES TERMES	54
PROCESSUS DE RÉVISION DES NORMES	82
REMERCIEMENTS	85

INTRODUCTION

AIRS/InformCanada a le plaisir de vous présenter la 8^e édition des *Normes et indicateurs de qualité des services professionnels d'information et de référence AIRS/InformCanada*.

L'objectif des normes AIRS/InformCanada est d'établir les points de référence qui définissent les pratiques attendues dans le secteur de l'information et référence (I&R) et qui peuvent être utilisées pour mesurer le degré de conformité des organismes individuels avec ces exigences. Elles offrent des lignes directrices essentielles pouvant être utilisées pour développer un programme d'I&R qui répond aux besoins des communautés. Les indicateurs de qualité (IQ) offrent des exemples de procédures ou de mesures des résultats approuvées qui sont utilisées pour déterminer le niveau de qualité atteint.

Les programmes d'I&R aident les personnes, les familles et les communautés à identifier, comprendre et utiliser efficacement les programmes faisant partie du système de prestation de services à la personne. Au niveau communautaire, ils 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 dans les services offerts. Les spécialistes en I&R professionnels aident les personnes à mieux comprendre leurs problèmes et à prendre des décisions éclairées quant aux solutions possibles. Les spécialistes peuvent intervenir au nom de ceux qui ont besoin de soutien particulier et renforcer l'autonomie et l'autodétermination des personnes par l'éducation, l'affirmation et la résolution collaborative de problèmes. Les services d'I&R forment un pont essentiel pour mettre les personnes en relation avec les services.

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 certifié / Certified Information and Referral Specialist (CIRS) et Spécialiste des ressources certifié / Certified Resource Specialist (CRS) de AIRS.

Elles incluent les exigences fondamentales pour tout service d'I&R souhaitant être agréé, que le service d'I&R soit de portée nationale ou locale, de nature générale ou spécialisée, offert par des organismes commerciaux, à but non lucratif ou gouvernementaux. Les normes servent d'indicateurs de la qualité et de l'efficacité du service, contribuent au développement de nouveaux services d'I&R et incluent des recommandations sur la manière dont les services établis peuvent améliorer leurs activités d'I&R.

Les normes abordent tous les aspects d'un programme 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 du soutien aux activités de planification communautaire ; incorporent une vision d'ensemble 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.

Le Comité de normalisation AIRS s'efforce de rendre ces normes équitables et raisonnables, peu contraignantes, claires et faciles à comprendre, et applicables à plusieurs modèles de

pratiques. Le Comité essaye également de s'assurer que les normes reflètent la croissance du secteur et qu'elles nous aident à répondre aux besoins nouveaux et émergents de nos demandeurs et communautés. Et surtout, le processus a permis aux spécialistes du secteur d'apporter de nombreuses révisions, discussions et suggestions.

NORMES AIRS/INFORM CANADA ET INDICATEURS DE QUALITÉ

PRESTATION DE SERVICES

Les normes relatives à la prestation de services décrivent les fonctions essentielles pour offrir des services d'information et de référence et optimiser l'accès pour tous, y compris une évaluation individuelle des besoins ; la clarification de la situation ; l'information et des références ou de l'aide à la résolution de problème, au besoin ; l'intervention 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 de manière confidentielle ou anonyme et non critique ; et constitue une source d'information neutre, non idéologique et impartiale sur les services à but non lucratif, gouvernementaux et commerciaux disponibles qui satisfont aux critères d'inclusion et d'exclusion du service d'I&R. Le service est fourni par des spécialistes en I&R qualifiés et peut être offert de plusieurs manières visant à appuyer la mission du programme d'I&R, les exigences d'accessibilité de la communauté et les préférences des demandeurs en matière de communication (p. ex., en combinant téléphone, service en personne, courriel, messagerie instantanée (MI), messagerie texte/SMS, clavardage, relais vidéo, médias sociaux et d'autres moyens de communications). Bien que la méthode de prestation des services puisse affecter la nature des interactions avec les demandeurs, les éléments essentiels du processus d'I&R restent les mêmes.

Norme 1 : Information, évaluation et offre de références

Le service d'I&R établit et maintient un rapport, procède à une évaluation au cours de laquelle le demandeur communique personnellement avec un spécialiste en I&R et fournit des renseignements et des références appropriées. Le processus d'I&R consiste en une écoute active et un questionnement efficace pour déterminer les besoins du demandeur, clarifier ces besoins, fournir les renseignements demandés ou identifier les ressources appropriées, offrir des références vers les organismes capables de répondre à ces besoins, et donner suffisamment de renseignements sur chaque organisme (par exemple, en décrivant la manière dont l'admission fonctionne et les documents requis) pour aider les demandeurs à faire un choix éclairé. Lorsqu'il n'existe pas de service disponible, le service d'I&R cherche à résoudre le problème pour aider le demandeur à identifier d'autres stratégies et gérer ses attentes.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R s'assure, par la formation, le contrôle et l'accompagnement, que les spécialistes en I& :

- Procèdent à leur identification et celle de leur programme selon les directives de l'organisme.
- Établissent un rapport avec le demandeur et utilisent des compétences d'écoute active et d'empathie afin de comprendre le problème énoncé.
- Répondent à chaque demandeur de manière professionnelle, non critique, culturellement adaptée et rapide.
- Utilisent un langage clair et un ton et une inflexion de voix appropriés afin de montrer de l'empathie et de l'intérêt pour la situation du demandeur.
- Procèdent à une évaluation exacte des problèmes et des besoins du demandeur en posant des questions pertinentes afin d'obtenir les renseignements nécessaires à une référence exacte.
- Questionnent, s'il y a lieu, pour vérifier s'il existe un problème plus grave sous-jacent ou non déclaré (y compris dans les situations où un demandeur requière des renseignements spécifiques sans exprimer de besoin).
- Confirment s'il existe des préférences ou exigences particulières comme des besoins linguistiques, un accès le soir ou la fin de semaine, la proximité aux transports publics, un accès pour les personnes handicapées.
- Précisent et confirment le ou les besoins du demandeur en utilisant des techniques comme la paraphrase avant d'offrir des références.
- Procurent au demandeur plusieurs résolutions à sa situation, lui donnant une gamme de solutions, s'il y a lieu ;
- Exploitent les propres ressources du demandeur (p. ex., amis, famille, communauté confessionnelle).
- Utilisent efficacement le système d'information sur les ressources de l'organisme d'I&R pour identifier les ressources qui répondent aux besoins du demandeur.
- Lorsque c'est possible et praticable, offrent au minimum 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).
- Si des renseignements démographiques sont recueillis alors qu'ils ne concernent pas directement l'évaluation, par exemple, s'ils sont requis en vertu d'un contrat ou pour améliorer les rapports communautaires, expliquent au demandeur pourquoi ces renseignements sont nécessaires. L'objectif principal de la collecte de données est de recueillir assez d'information sur les demandeurs pour les aider à aborder ou résoudre leurs problèmes ;
- Encourager les demandeurs à rappeler ; et
- Documenter avec exactitude le déroulement de la demande (par exemple, évaluation et référence, évaluation sans référence, information

seulement, intervention de crise, intervention) ainsi que les problèmes et besoins abordés pour l'utilisation dans les rapports.

2. Le service d'I&R offre un accès facile à ses services pour les individus et les groupes ayant des besoins spéciaux, par exemple, 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 son établissement.
3. Le service d'I&R s'assure qu'un nombre suffisant de spécialistes en I&R sont prévus à l'horaire pour répondre aux besoins des appelants, c.-à-d. qu'un 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 est accessible depuis tous les dispositifs et mécanismes de télécommunication dans sa zone de couverture.
5. Le service d'I&R fournit, ou assure par la coordination avec d'autres prestataires d'I&R ou de services à la personne, des services d'information et référence avec réponse directe disponibles à la communauté 24 heures par jour, toute l'année.
6. Les services d'I&R qui ont conclu une entente officielle écrite avec un autre organisme, pour offrir une couverture après les heures ou en cas de débordement d'appels, s'assurent que l'organisme 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.
7. L'organisme travaille en collaboration avec le personnel d'I&R pour développer des objectifs généraux en matière de qualité et de productivité pour le service d'I&R. La première priorité est d'offrir aux demandeurs une expérience de haute qualité par des renseignements, une évaluation et des références efficaces. Le temps investi pour fournir un service d'I&R de qualité mène à de meilleurs résultats dans l'ensemble du système de services à la personne.
8. Les spécialistes en I&R trouvent un équilibre entre les besoins du demandeur et les objectifs généraux de l'organisme en matière de productivité, quel que soit le canal par lequel le demandeur communique avec le service d'I&R. Lorsqu'ils fournissent des services multicanaux (téléphone, courriel, messagerie texte/SMS, clavardage ou médias sociaux) en même temps, les spécialistes en I&R divisent leur attention, en fonction de la situation, sans compromettre le service à la clientèle.

- 9.** Lorsque le service d'I&R fournit un accès multicanal en personne ou par téléphone, courriel, messagerie instantanée (MI), messagerie texte/SMS, clavardage, relais vidéo, médias sociaux ou d'autres méthodes d'accès, il dispose de lignes directrices définies concernant le délai de réponse.
- 10.** Le service d'I&R fournit gratuitement des services multicanaux, ainsi que ses services téléphoniques de base, au demandeur. Les demandeurs sont responsables des frais de téléphone cellulaire ou fixe, des frais de téléphone public et des frais de message texte. Un accès sans frais est offert aux personnes qui résident dans la région desservie par le service d'I&R.
- 11.** Le service d'I&R a mis en œuvre une politique pour garantir la confidentialité et la protection des renseignements personnels sur le demandeur ; et il dispose de formulaires d'entente que le personnel, les visiteurs et toute autre personne ayant accès aux renseignements confidentiels doivent signer afin de documenter par écrit leur engagement à ne pas les divulguer. Les données d'identification personnelles sur les demandeurs, leurs demandes et les renseignements qui leur sont fournis ne sont pas communiqués à des tiers sauf si :
- La divulgation de renseignements est obligatoire en vertu d'une loi ou d'une ordonnance du tribunal.
 - Un examen attentif indique que le demandeur ou une autre personne 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.
 - Le demandeur a expressément autorisé la divulgation des renseignements à une autre personne ou un autre organisme. Le demandeur précise les renseignements pouvant être divulgués et les destinataires autorisés.
- 12.** Le service d'I&R dispose de procédures pour gérer les demandeurs difficiles, qui prennent en compte le droit des demandeurs à l'accès, au respect, à la confidentialité et un traitement professionnel, non critique et culturellement adapté, tout en protégeant le service d'I&R des comportements déraisonnablement injurieux. Les procédures définissent les comportements de demandeurs qui sont potentiellement offensants ; décrivent les choix acceptables pour gérer les contacts perturbants ; et assignent des examens réguliers des démarches entreprises concernant des personnes précises afin d'établir si un changement est nécessaire.
- 13.** Le service d'I&R peut avoir signé un contrat pour évaluer ou établir l'admissibilité de manière plus précise, en vue d'améliorer la transaction d'I&R initiale. Le service peut également sonder les demandeurs concernant leur intérêt pour des ressources supplémentaires, en fonction de la situation donnée, et la coordination initiale du cas.

14. Le service d'I&R dispose d'une procédure pour régler les plaintes des demandeurs et des organismes de service communautaire, y compris celles concernant les atteintes potentielles à la vie privée et la confidentialité.

Norme 2 : Intervention au nom du client

Le service d'I&R offre des services d'intervention, lorsque nécessaire, pour s'assurer que les personnes reçoivent les prestations et les services auxquels elles sont admissibles. L'intervention au nom du client vise à répondre aux besoins individuels sans essayer de modifier les institutions sociales et, au regard de ces normes, ne comprend pas l'intervention à l'échelle du système ou l'intervention auprès du pouvoir législatif (lobbyisme). Tous les efforts d'intervention sont 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 il faut intervenir au nom du client, les mécanismes d'intervention qui sont autorisés et les conditions dans lesquelles le personnel d'encadrement doit s'impliquer.
2. Le service d'I&R intervient, lorsque nécessaire, au nom des individus pour les aider à obtenir les services nécessaires. S'il y a lieu, le service d'I&R effectue 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.
3. Le service d'I&R réfère à un organisme spécialisé 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 d'utilisation efficace de ses propres ressources.
4. Le service d'I&R documente les activités d'intervention et leurs résultats pour l'utilisation dans les rapports.

Norme 3 : Intervention de crise

Le service d'I&R est prêt à évaluer les besoins immédiats à court terme des demandeurs qui traversent 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 commettre un suicide, un homicide ou une agression ; aux personnes ayant survécu à une tentative de suicide ; aux victimes de violence conjugale 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'ainés ou d'adultes dépendants ; aux personnes ayant survécu à une agression sexuelle ; aux jeunes en fugue ; aux personnes en situation d'urgence psychiatrique ; aux personnes souffrant de troubles liés aux substances en situation de crise ; aux personnes ayant survécu à un événement traumatisant ; et aux autres personnes en détresse.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R dispose de politiques et de procédures écrites sur l'intervention de crise qui fournissent des protocoles de traitement pour des types d'urgence spécifiques. Sont incluses les procédures d'évaluation du risque de décès, les mesures protectrices relatives aux demandes de personnes en danger et les protocoles abordant les demandeurs qui désirent garder l'anonymat mais nécessitent quand même une intervention directe.
2. Si le service d'I&R ne fournit pas lui-même un service officiel d'intervention 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 s'assure, par la formation, le contrôle et l'accompagnement que les spécialistes en I&R ont les compétences pour reconnaître les cas où un demandeur traverse une crise, et 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 conjugale, le spécialiste s'assure que la personne violente n'est pas présente et en train de menacer le demandeur. Le spécialiste applique le protocole du service d'I&R pour établir quand il faut appeler le 911 ou d'autres services de secours d'urgence.
4. Le service d'I&R s'assure, par la formation, le contrôle et l'accompagnement, 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 exprimer ses sentiments dans le cadre des étapes d'évaluation et de résolution du problème lors de l'interaction.

- Garder le demandeur au téléphone le temps nécessaire pour identifier une référence ou l'arrivée des secours.
5. Le service d'I&R dispose d'un protocole abordant les séances verbalisation pour les spécialistes en I&R, au besoin, suite à un appel de crise.
 6. Le service d'I&R s'assure, par la formation, le contrôle et l'accompagnement, que les spécialistes en I&R ont les compétences pour reconnaître les signes annonciateurs chez les personnes à risque imminent de suicide, de violence ou de victimisation (y compris les signes de maltraitance/négligence, de violence conjugale et les risques d'homicide ou d'automutilation), que ces risques soient explicites ou implicites ; et pour reconnaître quand le demandeur a besoin d'une intervention immédiate (p. ex., lorsqu'une personne traverse une crise médicale à cause d'une intoxication à l'alcool ou à la drogue, a pris des mesures pour mettre fin à ses jours, est victime de violences récentes 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 il faut appeler le 911 ou d'autres services de secours d'urgence et leur demander d'intervenir. Dans ces circonstances, la sécurité du demandeur prime sur les questions de confidentialité.
 7. En cas de soupçon de maltraitance à l'égard d'enfants ou d'âînés, le service d'I&R comprend les responsabilités de l'organisme en vertu de la législation applicable dans la juridiction concernant le signalement obligatoire, et il dépose un rapport lorsque nécessaire.
 8. Dans les situations impliquant un suicide ou un homicide, le service d'I&R comprend les circonstances dans lesquelles une évaluation du risque de décès¹ est requise et effectue une évaluation adéquate si nécessaire. Les évaluations des risques de décès sont consignées par écrit et comprennent une description des mesures spécifiques prises en réponse à la situation.
 9. Dans les cas de violence familiale et d'autres situations dangereuses, le service d'I&R prend des précautions spéciales pour protéger l'identité du demandeur ainsi que tous les aspects de l'interaction.
 10. Le service d'I&R utilise des moyens variés 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

¹ Une évaluation du risque de décès est un examen basé sur la recherche du degré de dangerosité d'une situation et qui traite de questions comme 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 comme une dépression, du désespoir, un sentiment d'isolement, une intoxication, un décès récent important ?

distinct ou une ligne externe distincte disponible pour initier les procédures de secours sans devoir interrompre l'appel de crise. Le spécialiste applique le protocole du service d'I&R pour traiter avec les demandeurs qui désirent garder l'anonymat mais nécessitent des secours.

11. Lorsque c'est possible, le service d'I&R met les demandeurs en crise en relation avec un service officiel d'intervention de crise dans leur communauté pour de l'aide et du soutien, une fois que les besoins immédiats à court terme du demandeur ont été satisfaits. La connexion se fait par transfert assisté, lorsque c'est possible, et le spécialiste applique le protocole établi selon l'entente en vigueur avec le centre de crise.
12. Le service d'I&R documente les activités d'intervention de crise et leurs résultats pour l'utilisation dans les rapports.

Norme 4 : Suivi

Le service d'I&R a mis en œuvre une politique abordant les conditions dans lesquelles un suivi doit être effectué. Lorsque c'est faisable, la politique doit rendre obligatoire le suivi auprès des demandeurs à risque ou vulnérables ou dans les situations où le spécialiste juge que les demandeurs n'ont pas les capacités requises pour poursuivre leurs démarches et résoudre leurs problèmes. De l'aide complémentaire pour trouver les services ou y accéder peut être nécessaire.

Indicateurs de qualité

1. L'objectif principal du suivi est d'établir un contact réussi avec les demandeurs afin de déterminer si leurs besoins ont été satisfaits et si non, pourquoi. Le suivi est généralement effectué dans les trois jours suivant la demande initiale dans les situations où la personne est en danger et vulnérable, et dans les sept à quinze jours dans les autres situations.
2. Un suivi est effectué, lorsque c'est possible, avec l'autorisation du demandeur et ne compromet jamais la sécurité du demandeur.
3. La politique de suivi du service d'I&R comprend des exemples de situations où la sécurité ou le bien-être de la personne est à risque et un suivi auprès d'un spécialiste en I&R ou d'un autre professionnel désigné est nécessaire.
4. Si le demandeur n'a reçu aucun service ou si le besoin n'a pas été satisfait, le service d'I&R détermine si un besoin subsiste et offrira des références appropriées supplémentaires. Le service d'I&R détermine également si le demandeur a de nouveaux besoins supplémentaires et offre les références appropriées avant de conclure la communication.

5. 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 l'utilisation dans les rapports.
6. Les informations recueillis lors du suivi concernant des renseignements de la base de données des ressources pouvant être inexacts sont soumises au personnel de la base de données des ressources aux fins de vérification et de correction.
7. Les informations recueillies lors du processus de suivi sont aussi utilisées comme un autre moyen d'évaluer l'efficacité des prestataires de services communautaires existants et d'identifier les lacunes dans les services communautaires.
8. Le service d'I&R considère utiliser plusieurs canaux d'accès pour le suivi (p. ex., messagerie texte/SMS, clavardage et médias sociaux). Le canal d'accès préféré du demandeur est documenté lors de la planification du suivi.

Norme 5 : Accès autonome aux renseignements sur les ressources

Le service d'I&R fournit des renseignements sur les ressources communautaires de plusieurs manières afin de faciliter leur accès de manière autonome par le grand public et d'autres professionnels des services à la personne. Ces options augmentent le choix des demandeurs ayant des canaux préférés et complètent les choix d'accès avec soutien aux services par un spécialiste en I&R.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R étend les choix d'accès pour le public en mettant la totalité ou une partie de sa base de données à disposition sur Internet gratuitement.

Les éléments qui augmentent l'efficacité d'une base de données des ressources accessible publiquement comprennent :

- Une URL facile à retenir.
- Un bouton de recherche affiché de manière bien visible.
- Une page de recherche propre, bien organisée et facile à naviguer.
- Une recherche guidée avec des images ou des icônes graphiques représentant des concepts de services et constituant le choix de recherche le plus visible, ou des stratégies similaires qui mettent en valeur des listes de « sujets brûlants » et d'autres stratégies de recherche intuitives incorporées et formulées en langage naturel.

- Une fenêtre de recherche par mot-clé placée en dessous ou à côté de la recherche guidée qui utilise des logiques de recherche produisant une liste de résultats de recherche inclusive sans faux positifs.
- Les recherches par mot-clé comprennent la correspondance totale ou partielle. Le texte saisi doit apparaître au début des mots afin de retrouver le terme. Par exemple, une recherche sur le mot « formation » ignorera les mots comme « information ».
- La capacité à rechercher par nom d'organisme, de site, de programme ou nom alternatif.
- La capacité à filtrer par lieu géographique ou par zone desservie.
- Des listes de résultats de recherche d'aspect propre qui comprennent les éléments de données les plus importants afin de fournir aux demandeurs les détails dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés.

De plus, le service d'I&R peut :

- Mettre à disposition ses renseignements sur les ressources communautaires par l'entremise de pages spécialisées sur son site web, de kiosques en milieu communautaire ou d'autres moyens semblables.
 - Créer et diffuser un annuaire des services au format imprimé ou électronique.
 - Afficher l'emplacement et des cartes de proximité.
 - Partager sa base de données des ressources avec d'autres organismes offrant des services d'information ou de référence.
 - Utiliser les médias sociaux ou d'autres outils de communication pour informer le public des changements notables sur les services clés ou d'autres aspects importants concernant l'accès.
 - Fournir de l'information vocale enregistrée organisée par menus au sujet des ressources et renseignements communautaires importants.
2. Le service d'I&R s'assure que l'affichage de son module de recherche en ligne et la recherche de dossiers sur la base de données des ressources est disponible en « version mobile ».
 3. Le métabalisage et d'autres techniques sont incorporées pour assurer que la base de données des ressources du service d'I&R apparaît parmi les premiers choix dans les recherches Google concernant les renseignements sur les services à la personne dans une communauté particulière.
 4. Si le service d'I&R fournit des mécanismes d'accès indépendant, il donne des renseignements sur la manière de communiquer avec un spécialiste en I&R si une consultation ou de l'orientation sont nécessaires (p. ex., la capacité d'appuyer sur le « 0 » à tout moment pendant un message enregistré ou de

communiquer par messagerie instantanée (MI) ou par clavardage lors d'une recherche sur le site web).

5. Les principes de confidentialité restent en vigueur en cas d'accès indépendant. Dans les situations où il est possible de recueillir des renseignements en ligne, la législation applicable est respectée et les renseignements sur les activités individuelles sont disponibles uniquement sous forme agrégée. Les politiques de confidentialité sont affichées clairement et prennent en compte des sujets variés, y compris la vie privée et la sécurité, le droit de copie et les droits de propriété intellectuelle et l'accès.

Norme 6 : Collecte, analyse et communication des données concernant la prestation des services

La prestation de services d'I&R produit des renseignements inestimables sur les problèmes et besoins d'une communauté et sur la disponibilité des ressources pour répondre à ces besoins. Le service d'I&R collecte, analyse et rapporte des données pertinentes sur les demandeurs et leurs besoins de manière utile pour le service et ses partenaires communautaires. Le service d'I&R établit et utilise un système sécurisé et confidentiel pour recueillir et organiser les données sur le demandeur qui fournit une base pour décrire les demandes de service et les besoins non satisfaits, identifier les lacunes et aider à prendre des décisions sur la portée de la base de données des ressources. Les données sur le demandeur comprennent les renseignements recueillis durant les appels de suivi et de satisfaction du client / d'assurance de la qualité ainsi que les données acquises lors du contact initial. Les dynamiques du processus d'I&R révèlent également des renseignements concernant les tendances internes sur la prestation de services et illustrent les opportunités d'améliorer à la fois la qualité et la productivité de chaque service d'I&R.

Indicateurs de qualité

1. Les données recueillies aux fins d'analyse et de rapports par le service d'I&R sont basées sur les politiques de l'organisme d'I&R et les exigences locales, provinciales ou nationales.
2. Afin de protéger la confidentialité des demandeurs individuels, les données sont toujours rendues disponibles sous forme agrégée.
3. Le service d'I&R maintient de la documentation sur toutes les demandes et dispose d'un ensemble d'éléments de données sur les demandeurs qui sont utilisés aux fins de rapports, et il reconnaît le droit des demandeurs à ne pas divulguer les renseignements.
4. La collecte de données sur les demandeurs et la production de rapports facilitent les analyses nécessaires qui appuient :

- Les besoins des demandeurs en matière de services à la personne.
 - L'évaluation des besoins de la communauté.
 - La planification communautaire.
 - L'affectation des fonds.
 - La recherche.
5. Les données recueillies fournissent suffisamment d'information sur les besoins des demandeurs afin d'identifier :
- Les demandes de services.
 - Les besoins satisfaits et non satisfaits (recueillis lors du contact initial, du suivi ou des enquêtes de satisfaction du client / d'assurance de la qualité).
 - Les tendances relatives à la prestation de services communautaires ou de lacunes dans les services.
 - Les données démographiques.
 - Les profils des demandeurs desservis (données d'ensemble uniquement).
6. Les données recueillies aux fins de rapports peuvent comprendre :
- Le nombre total de contacts entrants 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 avec transaction (appels au cours desquels des problèmes sont abordés et, pour chaque problème, le type de service fourni par le spécialiste : information uniquement, évaluation et référence, évaluation sans référence, intervention, intervention de crise) ; ou d'appels sans transaction (appels répondus par le spécialiste en I&R qui sont raccrochés, faux numéros, appels administratifs entrants ou appels personnels ou autres situations n'impliquant pas de discussion productive entre le spécialiste en I&R et le demandeur et où aucune aide n'est fournie).
 - 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 :
 - Appels avec transaction.
 - Contacts en personne (service au comptoir ou interactions d'I&R dans d'autres milieux comme des installations communautaires).
 - Contacts par courriel.
 - Contacts par messagerie vocale.
 - Contacts par messagerie instantanée (MI).
 - Contacts par messagerie texte/SMS.
 - Contacts par clavardage.
 - Contacts par relais vidéo / vidéobavardage.
 - 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.
 - Les profils géographiques et démographiques des demandeurs (c.-à-d. qui appelle et d'où provient l'appel).
 - Les organismes mentionnés au cours d'une demande ou vers lesquels le demandeur a été référé.
7. Le service d'I&R peut également recueillir de l'information sur d'autres types d'activités d'I&R, en plus des demandes d'I&R, mais ces chiffres ne devraient pas être inclus au total des contacts/demandes. Sont inclus :
- Activités des visites sur le site web (p. ex., visites totales, visiteurs uniques, visites par pages individuelles, recherches effectuées).
 - Personnes accédant aux renseignements enregistrés.
 - Messages de médias sociaux.
 - Présentations de proximité.
 - Brochures ou autres publications distribuées.
 - Appels sortants aux fins d'intervention.
 - Appels sortants relatifs à la satisfaction du client / d'assurance de la qualité.
 - Appels de suivi sortants.
 - Appels sortants pour vérifier les renseignements sur les ressources.
 - Signalement de problèmes/besoins communautaires.
8. Les rapports générés par le service d'I&R comprennent les éléments suivants :
- Nombre total de demandes.
 - Nombre total et types de problèmes/besoins présentés par les demandeurs.
 - Nombre ou pourcentage de demandes par type d'appel, y compris :
 - Information uniquement.
 - Évaluation et référence.
 - Évaluation sans référence.
 - Intervention de crise.
 - Intervention.
 - Les demandes sont documentées ainsi :
 - Besoins satisfaits ; ou
 - Besoins non satisfaits : Une tendance de besoins individuels non satisfaits peut mener à l'identification de lacunes dans les services au niveau du système de prestation de service.

- Les organismes mentionnés au cours d'une demande ou vers lesquels le demandeur a été référé.
 - Résultats des suivis.
 - Tendances en matière de prestation de services communautaires / lacunes dans les services.
 - Données géographiques et autres informations démographiques sur les demandeurs sous forme agrégée (p. ex., qui appelle et d'où provient l'appel).
 - Tableaux croisés des types de problèmes/besoins par emplacement géographique ou emplacements géographiques par type de problèmes/besoins.
9. Le service d'I&R peut également produire des rapports sur les indicateurs clé de la performance issus de ses activités d'assurance de la qualité ou d'autres activités connexes, comme la durée moyenne des transactions, les résultats des processus de contrôle des appels internes et indépendants, les demandes non satisfaites (comme les appels abandonnés), les plaintes et les félicitations, ainsi que les études de cas illustrant des exemples ou des situations récentes et les résultats obtenus par le service d'I&R.

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 en ligne exacte et à jour qui contient des renseignements sur les ressources communautaires disponibles, y compris des détails sur les services offerts et les conditions dans lesquelles ils sont disponibles. La base de données appuie le droit du demandeur à obtenir des renseignements exacts, uniformes, complets et impartiaux, et la capacité du service d'I&R à être une source d'information non partisane, non idéologique et impartiale sur les services à but non lucratif, gouvernementaux et commerciaux disponibles répondant aux critères d'inclusion et d'exclusion de l'organisme. La base de données est utilisée en interne par les spécialistes en I&R afin d'identifier des ressources pour les demandeurs et est tenue à jour par des spécialistes des ressources qualifiés. Les données sur les ressources sont également disponibles au niveau externe à d'autres organismes de services à la personne et au public, par l'entremise d'une base de données en ligne structurée de manière à rendre la recherche aussi intuitive et facile que possible.

Norme 7 : Critères d'inclusion et d'exclusion

Le service d'I&R élabore des critères régissant l'inclusion ou l'exclusion d'organismes et de programmes de services à la personne dans la base de données des ressources. Ces critères doivent être appliqués de manière uniforme et disponibles de sorte que le personnel et le public sont informés de la portée et des limites de la base de données.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R dispose d'un document qui décrit les critères d'inclusion et d'exclusion de la base de données des ressources. Les critères abordent les besoins en services à la personne de tous les groupes de la communauté desservie par le service d'I&R ; et les ressources disponibles pouvant inclure les organismes gouvernementaux, sans but lucratif et commerciaux pertinents, ainsi que les entités comme les groupes de soutien non constitués en personne morale à titre d'organisme.
2. Le document peut établir des critères de priorité (p. ex., les organismes de 1e priorité, les organismes de 2e priorité, etc.) qui identifient les types de programmes et services les plus importants à la mission du service d'I&R ou le domaine des références les plus communes. L'établissement de priorités permet de porter une attention particulière lors des mises à jours et de développer des relations avec les organismes pertinents, mais ne modifie l'exigence de la Norme 11, Indicateur de qualité 3, qui est de procéder à la vérification de 100 % des dossiers de la base de données des ressources au cours d'un cycle de douze mois.
3. Si le service d'I&R inclut dans sa base de données des ressources sur des groupes d'action liés à une cause politique ou un sujet particulier, les critères obligent à trouver un équilibre, c.-à-d. qu'il doit inclure des organismes représentant tous les aspects de la cause ou du sujet.
4. Les critères d'inclusion et d'exclusion sont cohérents avec et appuient la capacité du service d'I&R à maintenir la base de données des ressources conformément aux exigences de qualité des normes AIRS.
5. Le service d'I&R n'exige aucun frais pour l'inclusion d'organismes, quels qu'ils soient, dans sa base de données des ressources publiée.
6. Le document sur l'inclusion et l'exclusion comprend un processus d'appel pour les organismes qui souhaitent obtenir des précisions, soit sur le document lui-même, soit sur la mise en œuvre de ces critères.
7. Le document sur l'inclusion et l'exclusion est approuvé par le conseil d'administration / les instances dirigeantes du service d'I&R ; et la révision du document par cette entité constitue l'étape finale du processus d'appel.
8. Le service d'I&R révisé et met à jour ses critères d'inclusion et d'exclusion au minimum tous les trois ans, pour s'assurer qu'ils tiennent toujours compte des besoins changeants de la communauté. Le processus de révision combine un examen interne et externe, et peut comprendre des activités comme :
 - L'évaluation des besoins non satisfaits.

- L'analyse des organismes en fonction de leur importance en tant que référence.
- Des discussions avec les spécialistes en I&R.
- L'examen des tendances démographiques dans la communauté.
- Les rétroactions des parties prenantes clé, comme les organismes locaux de financement.
- L'engagement des organismes de services à la personne (p. ex., en assistant aux réunions des organismes représentant des domaines de service différents).

Norme 8 : Éléments de données²

La base de données des ressources contient des éléments de données qui fournissent de l'information sur les organismes correspondant aux critères d'inclusion, les services fournis par chaque organisme et sur les emplacements (sites) où ces services sont disponibles. Chaque dossier contient 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., spécialistes des ressources, spécialistes en I&R, grand public) peuvent varier.

Indicateurs de qualité

- 1. Éléments de données obligatoires et recommandés :** Le diagramme ci-dessous liste les éléments de données de la partie Organisme/Emplacement principal d'un dossier d'organisme, les éléments de données sur l'emplacement ou la succursale, lorsqu'il existe d'autres emplacements, et les programmes et services fournis par l'organisme. Le statut obligatoire ou recommandé de chaque élément de données est également indiqué. À noter qu'« obligatoire » signifie qu'il faut saisir l'élément de données lorsque l'information est disponible (par exemple, s'il faut fournir des documents pour demander un service, il faut alors ajouter ce renseignement). Si aucun document n'est requis, le champ peut rester vide. « X » désigne ce qui est « sans objet ».

<i>Éléments de données AIRS</i>	<i>Catégorie de dossier AIRS</i>		
	<i>Organisme</i>	<i>Site</i>	<i>Service/Programme</i>
<i>Nom</i>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<i>Nom(s) alternatif(s) (alias)</i>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<i>Statut juridique</i>	Obligatoire	x	x

² Pour obtenir plus de renseignements sur les éléments de données, consulter le Glossaire des termes.

<i>Permis ou accréditation</i>	Recommandé	x	x
<i>Adresse(s) municipale(s)</i>	x	Obligatoire	x
<i>Adresse(s) postale(s)</i>	x	Obligatoire	x
<i>Numéro(s) et type(s) de téléphone</i>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<i>URL(s) du site web, y compris des médias sociaux</i>	Obligatoire	Recommandé	Recommandé
<i>Adresse(s) électronique(s)</i>	Obligatoire	Recommandé	Recommandé
<i>Nom et titre du Directeur/Gestionnaire</i>	Obligatoire	Recommandé	Recommandé
<i>Description</i>	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<i>Jours/Heures d'ouverture</i>	Obligatoire	Recommandé	Obligatoire
<i>Accès des personnes handicapées</i>	x	Recommandé	x
<i>Renseignements sur le transport</i>	x	Recommandé	x
<i>Admissibilité</i>	x	x	Obligatoire
<i>Zone géographique desservie</i>	x	x	Obligatoire
<i>Langues disponibles</i>	x	x	Obligatoire
<i>Documents requis</i>	x	x	Obligatoire
<i>Processus de demande / d'admission</i>	x	x	Obligatoire
<i>Frais / Choix de paiement</i>	x	x	Obligatoire
<i>Termes de la Taxonomie pour les services/cibles</i>	x	x	Obligatoire

- 2. Éléments de données pour l'administration des dossiers de la base de données :** Les éléments de données qui concernent le dossier de base de données en soi et de nature purement administrative sont inclus dans un tableau distinct. La plupart sont attribués automatiquement par le système, ne sont pas tenus à jour par les spécialistes des ressources, et ne sont souvent pas affichés lorsque les dossiers sont publiés. Une exception comprend la date de la dernière mise à jour complète, que de nombreux services d'I&R choisissent d'inclure.

Éléments de données AIRS : Administration des dossiers	
<i>Code d'identification unique</i>	Obligatoire
<i>Code de propriété du dossier</i>	Obligatoire
<i>Date de la dernière mise à jour complète</i>	Obligatoire

<i>Personne contact pour la mise à jour complète</i>	Obligatoire
<i>Date de la dernière modification</i>	Obligatoire
<i>Personne contact pour la dernière modification</i>	Obligatoire
<i>Spécialiste des ressources pour la dernière modification</i>	Obligatoire
<i>Statut du dossier (actif / inactif)</i>	Obligatoire
<i>Inclusion du dossier (p. ex., en ligne, portails spécifiques, répertoires, etc.)</i>	Obligatoire

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 provinciale et nationale. Les structures de classification additionnelles, comme les mots-clés, si utilisées, sont rattachées à la Taxonomie, au lieu de fonctionner comme systèmes d'indexation indépendants.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R possède une licence d'exploitation de la Taxonomie à jour.
2. Le service d'I&R personnalise la Taxonomie AIRS/211 LA County afin de l'adapter à la taille de la communauté, son type et ses besoins organisationnels ; et il documente les règles de personnalisation pour garantir des décisions de personnalisation cohérentes. 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.
3. La personnalisation de la Taxonomie est révisée au minimum une fois par an.
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 dispose de procédures pour mettre à jour et incorporer les ajouts et modifications dans la Taxonomie selon un calendrier régulier, et procède à la mise à jour complète de sa version au minimum une fois par an.

5. Les modifications locales et les demandes de nouveaux termes ou de modifications aux définitions existantes sont partagées au sein des communautés relatives à la Taxonomie sur le réseau social AIRS Networker, s'il y a lieu, où d'autres membres de la communauté peuvent en discuter, sont examinées par le rédacteur ou la rédactrice de la Taxonomie AIRS/211 LA County, puis sont considérées aux fins d'ajout à la structure principale.
6. Le service d'I&R utilise un logiciel d'I&R permettant d'utiliser la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County et offrant les fonctionnalités de base nécessaires pour que la Taxonomie puisse répondre aux besoins des spécialistes en I&R et des spécialistes des ressources. Les fonctionnalités nécessaires comprennent :
 - L'incorporation 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 à rechercher et afficher des entrées de la Taxonomie de plusieurs manières ;
 - La capacité à personnaliser la Taxonomie pour répondre aux besoins internes³.
7. Le logiciel utilisé par le service d'I&R comprend également des fonctionnalités plus avancées, y compris la capacité de relier les termes de service à un terme cible ou plus pour identifier la priorité du service aux fins de recherche.

Norme 10 : Gestion de contenu et indexation

Le service d'I&R s'assure, par la formation, des procédures de gestion de la base de données et le contrôle, que les spécialistes des ressources organisent l'information sur les services à la personne en dossiers de base de données qui reflètent l'organisme, ses bureaux et ses programmes et services avec exactitude et concision ; indexent les services fournis au moyen de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County conformément aux pratiques reconnues et appliquées uniformément ; et attribuent d'autres critères de recherche de façon à représenter avec exactitude les conditions dans lesquelles les services sont disponibles.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R utilise un logiciel qui respecte les normes AIRS/InformCanada relatives à la base de données des ressources.

³ Le Comité sur la Taxonomie AIRS a développé un guide expliquant les critères privilégiés d'utilisation de la Taxonomie dans un logiciel de base de données d'I&R. Celui-ci est disponible dans la section « Ressources » du site web www.211taxonomy.org (en anglais).

- Les renseignements dans la base de données des ressources sont accessibles par des méthodes qui appuient le processus d'I&R.
 - Le module du logiciel utilisé par les spécialistes en I&R permet de rechercher par :
 - Nom d'organisme, de site, de programme et noms alternatifs associés.
 - Type de services offerts (en utilisant les termes de la Taxonomie relatifs aux services, y compris les synonymes et les renvois).
 - Population cible desservie, le cas échéant (en utilisant des termes cibles de la Taxonomie).
 - Zone géographique desservie.
 - Il est possible de restreindre la recherche des services la zone géographique desservie, la proximité avec l'emplacement du demandeur et d'autres filtres comme l'âge, le sexe ou les langues pertinentes à une communauté particulière.
2. Le service d'I&R s'assure, par la formation, des vérifications de la base de données et l'accompagnement, que les spécialistes des ressources comprennent le système de prestation de services à la personne, y compris les secteurs qu'il englobe ; les distinctions entre les secteurs publics et privés ; la façon dont les organismes à but non lucratif, commerciaux et gouvernementaux sont organisés et financés ; les principaux types de prestataires de services dans leur communauté ; et la façon dont ces organismes et les secteurs qu'ils représentent interagissent entre eux et avec les personnes qu'ils desservent.
3. Le service d'I&R développe et utilise des normes de saisie établissant les règles pour structurer l'information et rédiger les descriptions narratives ; et s'assure que les renseignements contenus dans les dossiers de la base de données sont conformes aux normes de saisie et clairs, concis, uniformes, pertinents et conviviaux. Les normes de saisie comprennent :
- Des exigences spécifiques pour tous les éléments de données/champs de données utilisés.
 - Des règles pour la saisie des noms d'organisme / de programme / alternatifs et autres noms, des adresses (y compris des sites web et médias sociaux), des numéros de téléphone, des heures et jours d'ouverture, de l'accès physique, des renseignements sur le transport, des moyens de transport, des langues, des tranches d'âge et des autres critères d'admissibilité, des procédures de demande / d'admission, des documents requis et de la tarification.
 - La terminologie neutre, respectueuse et axée sur la personne et autres conventions linguistiques privilégiées.

4. Les spécialistes des ressources appliquent de façon constante les lignes directrices structurelles décrites dans leurs normes de saisie. Ils :
 - Structurent les dossiers d'un organisme par élément d'organisme, de site et de service (ou autres éléments autorisés par le logiciel). Lorsqu'ils traitent des organismes complexes ou multisites, ils identifient correctement le site principal de l'organisme et configurent le dossier ou la série de dossiers en tenant compte exactement de la structure de l'organisme.
 - Désignent les noms d'organisme, de programme, et de site au besoin.
 - Utilisent des noms de programme et de groupe de services appropriés.
 - S'assurent que les renseignements sur l'adresse sont saisis de manière uniforme afin de faciliter les recherches par emplacement géographique.
5. Les spécialistes des ressources préparent des descriptions narratives concises et bien rédigées qui tiennent compte du format et du style rédactionnel établis par les normes de saisie du service d'I&R. Les descriptions narratives :
 - Comprennent tous les services fournis par l'organisme.
 - Appuient les décisions touchant à la Taxonomie (et autre indexation), c.-à-d. que tous les services et conditions de service qui sont indexés sont également décrits.
 - Distinguent clairement les services primaires des services 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 emplacements et ses services.
 - Évitent de répéter les numéros de téléphone et autres données numériques ayant des champs structurés réservés.
6. Les spécialistes des ressources développent des règles et les mettent en œuvre de façon constante afin d'indexer les dossiers de la base de données en utilisant la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County. Ils :
 - Sélectionnent dans leur liste personnalisée les termes de la Taxonomie qui représentent exactement le type de service fourni.
 - Sélectionnent dans leur liste personnalisée les termes de la Taxonomie qui représentent exactement les cibles du service, le cas échéant ; et utilisent uniquement les termes cibles pour modifier les termes de service, et non pas indépendamment pour représenter un service.
 - Développent des règles pour attribuer les termes cibles et s'y conforment.

- Utilisent systématiquement les mêmes termes de la Taxonomie pour indexer les mêmes services et les mêmes publics cibles.
 - Indexent tous les services primaires qui correspondent aux critères d'inclusion et d'exclusion du service d'I&R.
 - Indexent uniquement les services primaires. Évitent d'indexer les services secondaires, auxiliaires, fantômes et indirects.
 - Évitent d'utiliser des termes de différents niveaux dans la même section hiérarchique de la Taxonomie.
 - Évitent la « double indexation », c.-à-d. évitent d'utiliser plusieurs termes de la Taxonomie relatifs aux services, quel que soit leur emplacement dans la hiérarchie, pour indexer le même service offert par un organisme particulier.
- 7.** Les spécialistes des ressources analysent les besoins de leur communauté, développent des fonctions de filtrage personnalisé qui tiennent compte de ces besoins et établissent des règles pour organiser les dossiers de la base de données au moyen de critères de recherche (comme le statut juridique, la zone géographique desservie, l'âge, le sexe et les langues) servant au filtrage. Ils :
- Comprennent la structure des fonctions de recherche géographique de leur logiciel et tiennent compte exactement de la zone de service de services particuliers au moyen du système géographique du logiciel.
 - Choisissent et utilisent de façon constante les choix appropriés sur les champs clés (p. ex., statut juridique, âge, sexe, langues) qui représentent l'organisme et les conditions dans lesquelles les services sont disponibles avec exactitude.
- 8.** Des procédures écrites sont en place pour identifier de nouvelles ressources, pour obtenir les renseignements à leur sujet et, au moment de l'inclusion dans la base de données, pour faire vérifier les informations par l'organisme.
- Afin de recueillir les renseignements ou éléments de données auprès des organismes de manière uniforme, le service d'I&R a développé et utilise un profil normalisé (« enquête ») pour les nouveaux organismes à inclure dans la base de données des ressources.
- 9.** Des procédures écrites sont en place pour recueillir et incorporer les modifications intérimaires (c.-à-d. les modifications qui ont lieu entre les mises à jour annuelles).
- 10.** Les spécialistes des ressources obtiennent les 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 des organismes à inclure et suivent les procédures de notification établies quand un organisme ayant demandé à être inclus ne répond pas aux critères.

- Utilisent de manière appropriée le matériel soumis par l'organisme ou recueilli ailleurs (p. ex., site web, questionnaire, analyses des médias sociaux, dépliants, articles de journaux, annuaires téléphoniques) pour mieux comprendre l'organisme, ses emplacements 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 à un dossier.
- Lorsqu'une entrevue est requise, identifient la personne contact appropriée dans chaque organisme, posent des questions de clarification de manière concise et documentent les réponses clés.

- 11.** Le service d'I&R dispose de procédures de vérification des mises à jour pour assurer l'exactitude des renseignements qui comprennent 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 d'une enquête ou par les spécialistes en I&R qui signalent un changement identifié lors d'un contact initial, d'un suivi ou d'une enquête de satisfaction du client / d'assurance de la qualité. Les dossiers mis à jour sont conservés jusqu'à ce qu'une version plus récente soit reçue.
- 12.** Au cours du processus de mise à jour, le service d'I&R donne la priorité aux réponses reçues par les organismes à priorité plus élevée qui offrent les services importants à la communauté, ainsi que les organismes faisant l'objet du plus grand nombre de références par le service d'I&R. Le service d'I&R s'implique dans des activités visant à établir des relations positives et durables avec ces organismes clé.
- 13.** Les organismes qui ne répondent pas après plusieurs tentatives, mais ne pouvant être supprimés car ils offrent des services importants, sont mis à jour par d'autres moyens (téléphone, site web ou visite sur place). Le service d'I&R n'exige pas de vérification à la mise à jour finale dans ces circonstances. Cependant, il est obligatoire de documenter la manière dont la mise à jour a été obtenue et la raison pour laquelle le dossier n'a pas été supprimé. En cas de mise à jour par téléphone, il faut consigner le nom de la personne qui a confirmé les renseignements et la date. En cas de mise à jour par l'entremise du site web, il faut inclure dans la documentation le fait que la mise à jour a eu lieu par Internet et la date. En cas de mise à jour au cours d'une visite sur place, il faut consigner les noms des personnes rencontrées et la date. Une fois que le service d'I&R est certain d'avoir obtenu les meilleurs renseignements possibles et qu'il a documenté comment et quand la mise à jour a eu lieu, ainsi que la raison pour laquelle il a été décidé ne pas

supprimer le dossier, il est possible d'indiquer que l'organisme a été mis à jour cette année.

14. Le formulaire de mise à jour ou la lettre d'accompagnement mentionne que le service d'I&R se réserve le droit de modifier l'information aux fins de concision, de clarté et de cohérence du contenu ; et de publier cette information sur différents médias, assujettis à la politique de confidentialité.
15. Les spécialistes des ressources relisent soigneusement leur travail et éliminent les erreurs d'orthographe et de grammaire.
16. Le service d'I&R s'assure qu'il dispose d'un nombre suffisant de spécialistes des ressources pour maintenir adéquatement la base de données des ressources, conformément aux critères d'inclusion et d'exclusion établis de l'organisme, tout en s'assurant que les politiques et procédures internes concernant la base de données des ressources, ainsi que les normes AIRS, sont appliquées.

Le processus pour calculer le nombre d'employés requis pour tenir à jour correctement une base de données des ressources d'I&R implique de comprendre :

- Le nombre de dossiers d'organismes et de programme/service tenus à jour.
- La complexité des dossiers d'organisme en termes de défis posés par leur mise à jour et la proportion des dossiers complexes par opposition aux dossiers simples.
- La structure du logiciel d'I&R et le nombre d'étapes nécessaires pour créer ou mettre à jour des dossiers.
- Le temps requis pour les responsabilités additionnelles et auxiliaires attribuées aux spécialistes des ressources.
- La pertinence des critères d'inclusion et d'exclusion et dans quelle mesure ces critères sont remplis.
- Les défis uniques et relatifs à la géographie (p. ex., les difficultés inhérentes au maintien de ressources pour de grandes zones rurales ou des régions métropolitaines diversifiées).

Norme 11 : Assurance de la qualité de la base de données

Le service d'I&R dispose d'un processus d'examen de la qualité pour s'assurer que les renseignements dans la base de données des ressources sont exacts et complets.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R utilise un processus d'assurance de la qualité pour évaluer l'uniformité des dossiers de la base de données des ressources et leur conformité aux exigences des normes de saisie.
2. Le service d'I&R examine l'attribution des termes de la Taxonomie aux dossiers de la base de données des ressources au minimum une fois par an, afin d'évaluer l'uniformité entre les dossiers d'organisme et la conformité aux exigences énumérées dans la Norme 10, Indicateur de qualité 6.
3. Le service d'I&R dispose d'une procédure documentée pour vérifier l'information contenue dans la base de données des ressources, soit chaque année ou de manière continue pendant l'année, qui prévoit plusieurs tentatives pour atteindre un taux de vérification de 100 % au cours d'un cycle de douze mois. Il existe un mécanisme de vérification du taux de réponse et une méthode d'évaluation du succès des modes utilisés (p. ex., enquête postale ou électronique, télécopieur, téléphone, visites sur place, correspondance de suivi et l'utilisation des techniques de messagerie variées). Les renseignements qui ne peuvent être vérifiés sont sujets à élimination de la base de données.
4. Le service d'I&R est capable de générer un rapport répertoriant les dossiers de ressource en fonction de la date de dernière mise à jour complète, afin d'identifier les dossiers non conformes à l'Indicateur de qualité 3. Ce rapport est généré au minimum une fois tous les trimestres. Si plus de 50 % des dossiers ont une date dépassée, le service d'I&R dispose d'un plan pour mettre à jour la base de données.
5. Le service des ressources donne un retour d'information aux spécialistes en I&R concernant les changements importants effectués dans la base de données, suite aux renseignements que les spécialistes en I&R ont soumis.
6. Le service des ressources offre aux spécialistes en I&R de la formation, au besoin, concernant la structure, le contenu et les méthodes de recherche de la base de données des ressources.

Norme 12 : Collecte, analyse et communication des données concernant la base de données des ressources

La création et la maintenance de la base de données des ressources d'I&R fournit de précieuses informations sur les services et programmes disponibles

dans une communauté. Le service d'I&R collecte, analyse et rapporte des données pertinentes concernant les types de services disponibles, les organismes qui les fournissent et les zones où quels services sont disponibles (ou indisponibles) de manière utile pour le service et ses partenaires communautaires. Une analyse du processus de maintenance de la base de données des ressources révèle également des renseignements pouvant améliorer à la fois la qualité et la productivité de chaque service d'I&R (par exemple, en identifiant les lacunes en matière de formation du personnel).

Indicateurs de qualité

1. La base de données des ressources du service d'I&R est la première source d'information sur les programmes et services disponibles dans la communauté desservie par le service d'I&R.
2. Le service d'I&R procède à une analyse de sa base de données des ressources en termes de types de services disponibles parmi les différents secteurs de services à la personne, le nombre de services, leurs emplacements et les zones desservies, ainsi que les conditions dans lesquelles leurs services sont disponibles, p. ex., la ou les langues dans lesquelles ils sont fournis, leur disponibilité les soirs et fins de semaine.
3. Le service d'I&R étudie les possibilités de partenariats (p. ex., avec les départements des services sociaux du gouvernement) pour développer des mécanismes permettant de cartographier les données sur les ressources en combinaison avec les renseignements du recensement (par exemple, faire correspondre les sites d'alimentation d'urgence avec les zones habitées par les personnes et familles à faible revenu, ou faire correspondre les services pour personnes âgées avec la distribution des groupes d'âges au sein d'une communauté). Le service d'I&R peut également créer un visuel superposant les demandes de services particulièrement importants sur une carte affichant l'emplacement des organismes fournissant ces services.
4. Le service d'I&R peut également produire des rapports sur les indicateurs clé de la performance issus de ses activités d'assurance de la qualité ou d'autres activités connexes concernant la base de données des ressources, comme le nombre total de dossiers d'organisme ou de programme tenus à jour, la durée moyenne pour traiter et répondre aux demandes, le nombre de modifications partielles effectuées durant l'année, le nombre de nouveaux dossiers ayant fait l'objet d'un examen et ajoutés à la base de données des ressources et les résultats des vérifications aux fins d'assurance de la qualité.

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 et nationale, tout en participant au système plus

vaste de prestation des services dans sa communauté. Les normes relatives aux relations de coopération traitent de la responsabilité du service d'I&R à établir et maintenir des relations de coopération significatives à tous les niveaux pertinents.

Norme 13 : Relations de coopération au sein du système d'I&R

Dans les communautés qui disposent de fournisseurs de services d'I&R complets et spécialisés, le service d'I&R établit des relations de travail fondées sur la coopération et le respect afin de bâtir un système d'I&R coordonné qui assure un large accès aux services d'information et référence, optimise l'utilisation des ressources d'I&R existantes, évite le dédoublement des efforts et encourage un accès transparent aux renseignements sur les ressources communautaires. Les services d'I&R ayant une portée géographique plus vaste (p. ex., programmes de niveau provincial, régional ou national) s'efforcent d'établir des relations de travail semblables dans la zone qu'ils desservent.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R participe aux activités coopératives courantes touchant à la planification ou au développement de programmes qui tiennent compte des besoins communautaires, des ressources existantes et des activités d'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 pour le développement de programme d'I&R.
 - Participe aux efforts de coopération existants en matière d'I&R.
 - Sert de catalyseur pour de nouvelles ententes coopératives de services.
 - Participe à la prise de décision sur les questions relatives aux services d'I&R à l'échelle communautaire.
2. Le service d'I&R coordonne la prestation de ses services afin d'éviter le dédoublement des efforts, d'encourager l'intégration des services et d'assurer que l'information et référence est largement disponible à tous les demandeurs.
 - Les services d'I&R complets et spécialisés établissent et définissent leurs relations de travail et les documentent dans un document écrit. Au minimum, les services d'I&R ont conclu des ententes écrites, le cas échéant, avec le service complet d'I&R local, le centre de ressources et d'orientation pour la garde d'enfants, le système de coordination des soins de longue durée, le centre de services/soutien aux familles des militaires, le service d'intervention de crise, les services 211, 911 et 311, les organismes de bénévolat et de gestion des dons et d'autres organismes agissant comme centre d'information.

- Le service d'I&R encourage les ententes coopératives de services, comme une couverture complémentaire après les heures d'ouverture, l'interconnexion des réseaux téléphoniques ou des sites web.
 - Le service d'I&R explore des méthodes de prestation des services d'I&R innovantes.
3. Le service d'I&R participe à des groupes de collaboration à une base de données et d'autres partenariats de données afin d'éviter le dédoublement des activités de maintenance des bases de données et obtenir une couverture plus large et approfondie des divers types de ressources communautaires. Lorsque le service d'I&R a conclu une entente avec des organismes utilisant ses données, cette entente comprend les conditions, par exemple, une clause d'utilisation limitée précisant une durée limitée d'utilisation des données, une déclaration stipulant que les données ne peuvent être réutilisées sans permission et une description des responsabilités de chaque partie en matière de mise à jour et des délais associés.
 4. Si d'importants investissements technologiques sont à l'étude, particulièrement dans le domaine des plateformes logicielles et des télécommunications, le service d'I&R étudie les possibilités de collaboration avec d'autres services d'I&R, soit au sein de leur propre zone géographique, soit au sein du secteur de l'I&R élargi. Lorsqu'une infrastructure majeure est partagée, cela peut réduire les coûts tout en offrant des améliorations potentielles au service, comme la mise en commun des rapports, la réduction des dédoublements dans la base de données des ressources et plus de choix en cas de débordement d'appels.
 5. Le service d'I&R travaille en coopération pour identifier les besoins changeants de la communauté et pour satisfaire ces besoins en temps opportun et de manière appropriée. La coopération régulière assure une réponse immédiate et efficace aux :
 - Changements soudains aux conditions communautaires (p. ex., des licenciements dans un secteur particulier ou un sinistre à l'échelle communautaire) qui peuvent exiger des efforts de rayonnement spéciaux ou d'autres types de réponses collaboratives.
 - Changements législatifs.
 - Nouveaux renseignements relatifs à la région desservie devant être incorporés.
 6. Le service d'I&R participe aux activités de collecte, d'analyse et de communication des données à l'échelle communautaire. Un service complet d'I&R, par exemple, peut combiner ses données sur les demandeurs avec celles recueillies par des programmes d'I&R spécialisés, afin de tracer un portrait plus complet des demandes de service dans l'ensemble du système ;

ou un service complet, spécialisé ou 211 peut contribuer ses données aux fins d'inclusion dans un rapport de données à l'échelle provinciale.

7. Le service d'I&R s'efforce d'optimiser les ressources disponibles à l'ensemble du système d'I&R, en coordonnant les fonctions de soutien comme les relations publiques, le marketing et la formation du personnel ; et par la mise en œuvre de procédures administratives coopératives, lorsque c'est possible.
8. Le service d'I&R communique avec d'autres services d'I&R concernant les efforts de promotion, de marketing ou de communication pouvant affecter d'autres services d'I&R dans le même marché média ou dans des marchés voisins, s'il existe un risque raisonnable de créer une confusion du public par inadvertance.

Norme 14 : Relations de coopération avec les prestataires de services

Le service d'I&R établit des relations de travail axées sur la coopération avec les prestataires de services à la personne locaux (p. ex., banques alimentaires et refuges pour sans-abri à l'échelle locale) et les systèmes de service plus larges (p. ex., ceux qui servent les publics ayant des problèmes de santé mentale ou liés aux substances), pour bâtir un système de prestation de services intégrés qui assure un large accès aux services communautaires, optimise l'utilisation des ressources d'I&R existantes et facilite la capacité des personnes ayant besoin de services à trouver le prestataire le plus approprié. Les services d'I&R ayant une portée géographique plus vaste (p. ex., programmes de niveau provincial, régional ou national) s'efforcent d'établir des relations de travail semblables dans la zone qu'ils desservent.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R étudie des occasions de fournir certains services conjointement avec des prestataires de services, par exemple, en participant aux groupes de collaboration sur la gestion de cas.
2. Le service d'I&R travaille en collaboration avec des prestataires de services pour aborder les problèmes ayant un impact critique sur l'ensemble de la communauté, comme les secours aux sinistrés et le rétablissement suite à un sinistre, l'itinérance, la prestation des services de santé et des services à la personne à guichet unique.
3. Le service d'I&R encourage les prestataires de services collaborateurs à participer aux activités de collecte, d'analyse et de communication sur les données à l'échelle communautaire.

PRÉPARATION AUX SINISTRES⁴

Le service d'I&R évalue son rôle concernant la satisfaction des besoins de sa communauté en période de sinistre, qui peut varier en fonction de la population desservie. Le rôle joué par le service d'I&R en cas de sinistre peut également varier en fonction du stade auquel se trouve le sinistre (c.-à-d., préparation, atténuation, intervention et rétablissement). Des services d'I&R spécialisés peuvent jouer un rôle plus actif en aidant les populations qu'ils desservent à être prêtes avant un sinistre, alors que des services d'I&R complets ou 2-1-1 seront plus souvent sollicités pour de l'aide au cours des phases d'intervention et de rétablissement d'un sinistre. Le service d'I&R est prêt à évaluer et à offrir des références aux demandeurs qui traversent une crise en raison d'un sinistre d'origine naturelle ou humaine, ou qui désirent offrir de l'aide et prennent contact avec le service d'I&R pour en trouver le moyen. La préparation comprend le développement d'un plan de mesures d'urgence qui permet au service d'I&R de continuer d'offrir des services si ses facilités sont endommagées ou détruites ; et d'appuyer sa capacité à accumuler, valider et diffuser efficacement des informations exactes au sujet du sinistre, d'offrir de l'aide sous forme d'information et référence aux personnes touchées par un sinistre, et de fournir des rapports communautaires concernant les besoins des demandeurs et aux références fournies.

Norme 15 : Plan de mesures d'urgence et de continuité des activités

Le service d'I&R dispose d'un plan de mesures d'urgence qui aborde spécifiquement les incidents communs dans la région mais qui prépare également aux urgences en général. Le plan comporte deux volets :

- a) Un volet sur les mesures d'urgence qui définit en quoi consiste un sinistre ainsi que les attentes de l'organisme en matière d'intervention en cas de sinistre, à la fois du point de vue interne et du point de vue des parties prenantes externes ; et qui décrit les mesures que l'organisme doit prendre pour répondre aux besoins de la communauté après un événement.
- b) Un volet sur le plan de continuité des activités (PCA) qui recense les activités de préparation et d'atténuation en cas d'urgence, comme les remplacements structurels et les modifications opérationnelles ; et qui précise les mesures à prendre avant, pendant et après une situation d'urgence afin de prévenir ou de minimiser les interruptions opérationnelles et d'assurer un rétablissement à long terme.

Certains organismes disposent de deux plans distincts pour satisfaire cette exigence.

Indicateurs de qualité

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

1. Le service d'I&R dispose de politiques et de procédures pour assurer la continuité des fonctions essentielles à la mission de l'organisme, au cas où la région où le programme est situé est menacée ou frappée d'incapacité et le déplacement de ces fonctions s'avère nécessaire. Sont incluses les politiques et procédures relatives à :
 - Coordination du personnel :
 - Désignation du personnel clé.
 - Délégations de pouvoir.
 - Ordre de succession.
 - Notification du personnel pendant et en dehors des heures de service.
 - Désignation des fonctions essentielles à la mission.
 - Désignation d'installations de rechange.
 - Continuité des communications parmi le personnel avant, pendant et après un sinistre.
 - Sécurisation de l'accès aux bases de données et registres essentiels.
 - Plans de reconstitution et cessation des mesures d'urgence.
2. Le service d'I&R dispose de procédures écrites qui abordent des types d'urgence spécifiques, y compris les pannes d'électricité, les incendies, les urgences médicales, les alertes à la bombe, les menaces radiologiques, la violence au travail et d'autres incidents pouvant nécessiter plusieurs formes de réaction, par exemple, 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. Cela comprend les procédures pour communiquer avec le personnel d'urgence.
3. Le service d'I&R dispose de procédures écrites sur l'évacuation d'urgence des installations suite à un sinistre touchant les environs immédiats des installations et pouvant menacer la sécurité du personnel. La procédure d'évacuation désigne les sorties de secours, spécifie une zone de rassemblement, comprend des dispositions pour s'assurer que tout le monde a quitté le bâtiment, prévoit l'évaluation des dommages et comprend des instructions pour couper l'alimentation du gaz, de l'électricité et de l'eau si nécessaire. On y aborde également les arrangements spéciaux pour aider les membres du personnel ou les visiteurs ayant un handicap à sortir du bâtiment.
4. Le service d'I&R développe et documente une description de la direction désignée, qui décrit les grandes lignes du rôle et des responsabilités de la direction et du personnel avant, pendant et après un incident.
5. Le service d'I&R dispose de procédures pour maintenir la prestation des services (c.-à-d. répondre aux demandes et continuer à mettre à jour les ressources communautaires) pendant et après une urgence, y compris la réinstallation ou d'autres modes de prestation des services, par exemple, par

un protocole d'entente conclu avec un service d'I&R à l'extérieur de la région. Si le service d'I&R prévoit de se réinstaller en cas de perte des installations, il a identifié des lieux de rechange.

6. Le service d'I&R maintient des renseignements sur les infrastructures et contacts essentiels (p. ex., prestataire de service téléphonique et gestion du bâtiment).
7. Le service d'I&R s'assure que ses installations ont la capacité de prendre en charge ou de s'adapter à une augmentation des besoins lors d'une sinistre, en particulier dans les situations où un grand nombre de bénévoles iront travailler dans les installations. Les domaines de préoccupation comprennent les services de protection de l'environnement, de propreté et de salubrité, de stationnement et de sécurité 24 heures sur 24, et la capacité de respecter les mesures renforcées du code du bâtiment dans les régions à risque important de séisme, de tornade ou d'ouragan.
8. Le service d'I&R organise des entraînements périodiques qui permettent au personnel de s'exercer aux procédures d'urgence décrites dans le plan, au minimum une fois par année.
9. Le service d'I&R soutient et encourage tous les membres du personnel à établir des mesures d'urgence pour leur propre foyer ou leur famille afin de leur permettre de mieux remplir leurs fonctions professionnelles au sein de l'organisme lors d'une situation d'urgence, sachant que leur famille est bien préparée.

Norme 16 : Relations avec les organismes de secours d'urgence et d'aide humanitaire

Le service d'I&R participe à la planification continue de l'intervention coopérative en cas de sinistre dans la communauté, et établit des relations, si nécessaire, pour être reconnu comme partie intégrante du réseau communautaire de préparation et d'intervention aux situations d'urgence.

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 dignitaires aux niveaux municipal, régional, provincial et fédéral), ainsi que son propre rôle et celui d'autres organismes lors des phases d'intervention, de secours et de rétablissement suite à un sinistre.
2. Le service d'I&R cherche à conclure des ententes officielles avec les organismes de secours d'urgence et d'aide humanitaire du gouvernement et du secteur privé, comme les bureaux locaux des services d'urgence et la

Croix-Rouge. Les ententes décrivent le rôle et les responsabilités de chaque partie.

3. Le service d'I&R participe activement aux réunions communautaires qui abordent la préparation, l'atténuation, l'intervention, les secours et le rétablissement en cas de sinistre.

Norme 17 : Ressources en cas de sinistre

Le service d'I&R élabore, maintient ou utilise une base de données des ressources informatisée exacte et à jour, qui contient des renseignements sur les ressources communautaires offrant des services en période de sinistre. Les dossiers de la base de données comprennent des descriptions des services fournis par les organismes et des conditions dans lesquelles les services sont disponibles ; et sont indexés avec et accessibles par la section sur les Services d'intervention d'urgence de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County.

Indicateurs de qualité

1. La base de données des ressources du service d'I&R comprend des renseignements sur les ressources permanentes locales, provinciales et fédérales en matière de sinistre, c.-à-d. les organismes ayant un rôle officiel dans l'intervention d'urgence, un énoncé de mission en matière de sinistre clairement défini ou des antécédents de prestation de services lors d'incidents antérieurs.
2. Le service d'I&R ajoute des renseignements sur les organismes n'ayant pas de rôle officiel dans l'intervention d'urgence mais qui émergent dans le contexte d'un sinistre particulier, sur les services de secours et de rétablissement spécifiques qui apparaissent en réponse aux besoins particuliers de la communauté, et des renseignements sur les services spécifiques (et leur emplacement) offerts par les organismes ayant une entrée permanente dans la base de données (comme les centres de services de la Croix-Rouge). Le service d'I&R surveille également les médias sociaux et les médias de masse pour se tenir au courant de l'information sur les nouvelles ressources ou les nouvelles situations ; et vérifie tous les renseignements avant de les partager.
3. Le service d'I&R permet au personnel d'autres organismes d'utiliser la base de données des ressources pour assurer la prestation des services ou appuyer le maintien de la base de données en utilisant la section sur les Services d'intervention d'urgence de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County pour indexer les services relatifs aux sinistres. Des structures de classification supplémentaires, comme des 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 cas de sinistre une fois par année, immédiatement avant un sinistre anticipé et tout au long des périodes d'intervention, de secours et de rétablissement.
5. Lors d'un sinistre, le service d'I&R vérifie tous les renseignements avant de les partager avec d'autres. Une procédure de vérification simplifiée doit quand même offrir un niveau de validation des données suffisant pour en assurer l'exactitude.
6. Le service d'I&R diffuse des informations relatives au sinistre conformément aux ententes préexistantes avec d'autres organismes de la communauté.

Norme 18 : Prestation des services d'I&R relatifs aux sinistres

Le service d'I&R fournit des services d'information, d'évaluation et de référence à la communauté avant, pendant (s'il y a lieu) et suite à un sinistre ou une autre situation d'urgence. Ce service peut être fourni dans des circonstances plus difficiles et stressantes qu'en temps normal ; mais comprend quand même l'évaluation des besoins du demandeur, l'évaluation des ressources appropriées, des précisions sur les organismes capables de répondre à ces besoins, l'assistance aux demandeurs en identifiant d'autres ressources et en participant activement à mettre les demandeurs en relation avec les services nécessaires ou des occasions de bénévolat.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R assure un personnel suffisant pour répondre à l'augmentation potentielle des prises de contact et des besoins des demandeurs.
2. Le service d'I&R a conclu des ententes d'entraide avec d'autres services d'I&R qui comprennent des dispositions pour la réaffectation possible du personnel ou de redirection des appels.
3. Le service d'I&R dispose d'un protocole écrit pour le personnel assigné à fournir des services d'information et de référence dans des centres d'aide locaux ou d'autres emplacements hors site.
4. Les spécialistes en I&R possèdent les compétences pour répondre efficacement aux personnes en crise, travaillent en coopération avec d'autres

organismes, restent flexibles dans un environnement qui évolue rapidement, acceptent de travailler dans des conditions défavorables (p. ex., horaires prolongés, environnement inconfortable), sont conscients de leurs propres niveaux de stress et de leurs mécanismes d'adaptation, répondent de manière appropriée lors des communications en personne, et travaillent 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 avant, pendant et suite à un sinistre, les organismes qui les fournissent généralement, les types d'organismes qui peuvent être fermés ou autrement incapables de fournir des services à cause de la situation d'urgence (p. ex., bureaux du gouvernement, tribunaux), les services atypiques auxquels les personnes peuvent avoir besoin d'accéder (p. ex., quincailleries ouvertes, guichets automatiques bancaires qui fonctionnent) et la structure et le contenu de la base de données relatives aux sinistres ou les sources approuvées d'information relative aux sinistres.
6. Le service d'I&R dispose d'un plan pour fournir une séance de verbalisation suite à un sinistre à tout le personnel.

Norme 19 : Collecte de données et rapports en matière de sinistre

Le service d'I&R fait le suivi des demandes de service et de références, recueille des données démographiques auprès des demandeurs et est prêt à produire des rapports concernant les activités d'information et référence relatives aux sinistres.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R recueille et organise les données sur les demandeurs qui facilitent l'offre de références appropriées et offre une base pour décrire les demandes de services relatifs aux sinistres et pour identifier les lacunes et les chevauchements dans les services.
2. Le service d'I&R produit des rapports opportuns pour la communauté et les parties prenantes concernant les références relatives aux sinistres, l'accès aux services, la disponibilité des services et les besoins non satisfaits.
3. Suite aux urgences ayant nécessité la mise en œuvre des dispositions des normes relatives à la préparation aux sinistres, le service d'I&R produit un compte-rendu après action qui documente les activités spéciales de l'organisme, en mettant l'accent sur ce qui a bien fonctionné et ce qui doit être amélioré, par une révision du plan de mesures d'urgence de l'organisme ou de la formation supplémentaire pour le personnel.

Norme 20 : Exigences en matière de technologie relatives aux sinistres

Le service d'I&R dispose d'une technologie qui facilite la capacité de l'organisme à maintenir la prestation des services en période de sinistre ou de situation d'urgence localisée.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R dispose de méthodes de communication régulières et en cas d'urgence entre le personnel et la direction, pouvant être utilisées durant les appels, après les heures et lorsque nécessaire pour communiquer avant et après un sinistre, par courriel, messagerie instantanée, messagerie texte/SMS, téléphone satellite ou appareils mobiles.
2. Le service d'I&R a pris les mesures nécessaires pour établir une relation avec son prestataire de service téléphonique, son prestataire de service Internet, son hébergeur de site web et son vendeur de logiciel d'I&R, pour assurer que l'organisme soit hautement prioritaire en matière de continuité du service en période de sinistre.
3. Le service d'I&R a la capacité de rediriger les appels vers un autre emplacement (p. ex., vers des téléphones cellulaires, vers des 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 conclu un protocole d'entente) si son propre site d'exploitation ou Internet n'est pas accessible.
4. Le service d'I&R a la capacité d'accéder à la base de données des ressources (p. ex., par Internet, une copie unique de la base de données sur un ordinateur portable, un annuaire ou une autre version imprimée) si son propre site d'exploitation n'est pas accessible.
5. Le service d'I&R a procédé à l'évaluation de ses installations et a établi un plan de gestion des risques qui recense l'équipement, les connexions et d'autres ressources pouvant être vulnérables dans des conditions d'urgence, et a pris des mesures pour atténuer la situation.
6. Le service d'I&R dispose d'un système d'alimentation sans coupure pour tous les systèmes essentiels en vue d'un rétablissement à court terme en cas de panne d'électricité.
7. Le service d'I&R dispose d'une génératrice de secours ou d'une autre alimentation de secours qui lui permet de poursuivre ses activités plus longtemps lors d'une panne d'électricité. Le service d'I&R a déterminé la durée de fonctionnement du bloc d'alimentation de secours et a informé le

personnel des composantes de l'exploitation de l'organisme (p. ex., quels ordinateurs, quels téléphones, etc.) qui seront alimentées par ce bloc.

8. Le service d'I&R fournit au personnel un autre moyen de communiquer avec l'organisme au cas où une urgence rend les lignes téléphoniques ordinaires inaccessibles.
9. Le service d'I&R dispose de systèmes de secours pour les téléphones (comme une ou plusieurs lignes analogiques, des téléphones cellulaires avec des piles chargées et de rechange ou des appareils radios bidirectionnels fonctionnant à pile) pour assurer un accès continu en cas de panne de courant locale. Les systèmes d'autocommutateur privé / de distribution automatique d'appels (systèmes PBX/DAA) dépendent d'un ordinateur central qui tombe en panne quand le système électrique local est coupé. Les systèmes d'alimentation sans coupure haute capacité et les génératrices de secours branchées au réseau téléphonique PBX/DAA peuvent également satisfaire cette exigence.
10. Le service d'I&R a la capacité de reprogrammer à distance ses lignes téléphoniques et son réseau de données.
11. À des fins de redondance, le service d'I&R dispose de lignes téléphoniques à haute capacité provenant de plusieurs bureaux centraux, lorsque c'est possible.

Norme 21 : Formation et exercice en matière de sinistres

Le service d'I&R forme le personnel aux mesures d'urgence et aux attentes de l'organisme au moment de l'embauche et fournit une formation continue au minimum une fois par année. Le service d'I&R participe activement aux exercices communautaires de préparation aux sinistres afin de tester le plan de mesures d'urgence de l'organisme.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R offre au personnel une formation générale qui aborde les types de sinistres spécifiques communs dans la région ; le rôle et la mission de l'organisme en période de sinistre ; les phases d'un sinistre ; les plans et ressources d'intervention à l'échelle fédérale, provinciale et locale ; et d'autres sujets qui aideront à préparer les membres du personnel à une urgence et assurer qu'ils comprennent les engagements de leur organisme.
2. Le service d'I&R offre une formation sur les procédures et protocoles de préparation aux sinistres internes à l'organisme.

3. Le service d'I&R offre au personnel d'I&R une formation qui aborde les attitudes, compétences et connaissances requises pour répondre aux besoins des personnes en crise lors d'un sinistre. La formation aide les participants à comprendre la manière dont les sinistres affectent les individus et les communautés et aborde les exigences spécifiques des personnes ayant des besoins particuliers, par exemple, les personnes handicapées, confrontées à des barrières linguistiques, des différences culturelles ou d'autres caractéristiques pertinentes. Elle prépare également le personnel d'I&R à la probabilité de devoir offrir des services dans des conditions différentes et souvent défavorables pouvant comprendre : travailler plus longtemps qu'en temps normal, hors site ou sous la direction d'un autre organisme.
4. Le service d'I&R dispose d'un plan en cas « d'afflux de bénévoles » qui décrit comment appréhender le recrutement et la formation des bénévoles afin qu'ils puissent répondre au téléphone ou traiter les demandes de ressource le plus rapidement possible.
5. Le service d'I&R offre aux spécialistes des ressources une formation qui aborde les types de ressources préalables au sinistre devant être incluses dans la base de données et celles devant être ajoutées suite à une urgence ; l'utilisation de la section sur les Services d'intervention d'urgence de la Taxonomie AIRS/211 LA County comme structure de classification ; et les procédures de collecte, de validation, de maintenance et de diffusion des renseignements relatifs au sinistre.
6. Le service d'I&R participe activement aux exercices communautaires de préparation aux sinistres et surveille également les exercices à l'échelle provinciale, multi-provinciale ou nationale, s'il y a lieu.

EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

Les normes relatives à l'efficacité organisationnelle décrivent la structure de gouvernance et opérationnelle nécessaire à un service d'I&R afin d'accomplir sa mission. Cela comprend : se constituer en ou intégrer une entité juridique, établir des politiques et procédures qui guident l'organisme, établir un code de déontologie organisationnelle, mettre en place des pratiques budgétaires saines, offrir un environnement physique favorable, gérer le personnel, fournir de la formation au personnel, accroître la sensibilisation du public sur les services d'information et de référence disponibles et leur valeur pour la communauté, et prévoir l'évaluation et l'assurance de la qualité du programme de manière continue.

Norme 22 : Gouvernance et surveillance

Les conditions de fonctionnement du service d'I&R assurent que la mission de l'organisme est accomplie et les objectifs d'I&R sont atteints.

Indicateurs de qualité

- 1. Instances dirigeantes :** Le service d'I&R est doté (ou fait partie d'une organisme doté) d'instances dirigeantes (p. ex., un conseil d'administration) qui sont constituées conformément aux lois de sa province, représentent adéquatement les intérêts variés de la communauté et supervisent la réalisation des buts et des objectifs du programme pour assurer la qualité du service. Si la nature de l'organisme exploitant le service d'I&R est telle qu'il n'a pas de conseil d'administration ou si le conseil est éloigné de la surveillance du service d'I&R, il doit alors établir un comité consultatif composé de parties prenantes locales pour fournir de l'information sur les besoins et problèmes de la communauté, des recommandations concernant la planification de programme et les activités de développement et d'autres formes de soutien aidant à assurer que l'organisme maintient des liens efficaces avec les personnes qu'il dessert. Les instances dirigeantes assurent la durabilité d'un service d'I&R de qualité et, au minimum :
 - Assurent que le service d'I&R a un nombre suffisant d'employés.
 - Aident à procurer de l'aide financière et technique pour soutenir le service d'I&R.
 - Ont la responsabilité de passer les contrats, d'adopter un budget annuel, de maintenir des dossiers financiers et d'assurer la vérification annuelle des comptes par un comptable agréé.
 - Promeuvent le système d'I&R dans l'ensemble de la communauté, assurant des activités de publicité, de relations publiques et de rayonnement appropriées.
 - Assurent que l'organisme d'I&R est dirigé par un directeur général/directrice générale ou un chef de programme responsable du fonctionnement du service d'I&R.
 - Se réunissent au complet au minimum une fois par trimestre.
 - Conservent des procès-verbaux de toutes les sessions officielles, que toute partie intéressée peut examiner.
 - Encouragent la responsabilisation, la transparence et la continuité opérationnelle des activités d'I&R.
- 2. Énoncé de mission :** L'organisme / Le service d'I&R dispose d'un énoncé de mission compatible avec les buts et la philosophie de l'I&R.
- 3. Politiques et procédures organisationnelles :** Le service d'I&R dispose de politiques écrites adoptées officiellement, datées et révisées régulièrement qui énoncent clairement les principes généraux régissant la gestion du service d'I&R. Les politiques organisationnelles sont mises à la disposition de tous les employés et comprennent :

- Politiques et procédures concernant le Conseil d'administration et la gouvernance
 - Politiques et procédures concernant les employés
 - Politiques et procédures fiscales
 - Politiques et procédures concernant le recrutement
- 4. Politique publique :** L'organisme / Le service d'I&R participe aux activités de politique publique dans sa propre communauté et en réponse aux demandes d'organismes d'I&R provinciaux et nationaux qui cherchent à faire progresser les objectifs généraux du mouvement d'I&R.
- 5. Intervention à l'échelle du système :** Le service d'I&R produit des rapports pouvant être utilisés aux fins d'intervention à l'échelle du système, c.-à-d. pour appuyer des changements aux conditions, structures ou institutions communautaires, lorsque des modifications au système de prestation des services sont requises pour assurer la disponibilité adéquate des services communautaires essentiels. Les mécanismes d'intervention à l'échelle du système comprennent :
- Campagnes épistolaires.
 - Visites auprès des représentants politiques.
 - Témoignage lors d'audiences publiques.
 - Mobilisation des membres du public concernés.
 - Travail au sein de coalitions et d'associations pour faire avancer une cause.
 - Tenue de conférences de presse.
 - Rédaction et diffusion de contenus analytiques sur les médias sociaux.
 - Rédaction d'articles et de courriers à l'intention des journaux d'information locaux.
 - Offre d'entrevues avec des stations de radio et de télévision locales.
 - Offre de services de conférencier expert.
- 6. Procédure de traitement des plaintes :** L'organisme / Le service d'I&R dispose d'une procédure officielle d'enregistrement et de règlement des plaintes des demandeurs, des membres du personnel et de la communauté ; et protège les lanceurs d'alerte.
- 7. Code de déontologie :** L'organisme / Le service d'I&R dispose d'un code de déontologie qui établit les valeurs fondamentales et les normes de conduite professionnelle des membres du personnel dans leurs rapports avec leurs collègues, leurs employeurs, les personnes qu'ils desservent, les professionnels des services à la personne avec lesquels ils interagissent et la communauté dans son ensemble. Le code de déontologie est approuvé par les instances dirigeantes de l'organisme et fait partie des politiques écrites

que tous les membres du personnel reçoivent, comprennent et acceptent de respecter.

8. Énoncé de non-discrimination : L'organisme / Le service d'I&R dispose d'un énoncé, approuvé par les instances dirigeantes de l'organisme, qui interdit la discrimination sous toutes ses formes et qui documente l'intention de l'organisme de se conformer à toutes les lois, ordonnances et règlements abordant ce sujet.

9. Couverture d'assurance : L'organisme / Le service d'I&R dispose d'une couverture d'assurance de responsabilité personnelle et professionnelle suffisante qui protège les employés et les bénévoles.

10. Finances : Le financement est suffisant pour permettre au service d'I&R d'offrir des services adéquats et d'observer ces normes.

- Le service d'I&R fonctionne sur une base financière saine et exerce des contrôles financiers appropriés conformément aux pratiques comptables reconnues et à toute autre norme applicable.
- L'organisme, avec l'appui du conseil d'administration ou d'un comité consultatif, maintient des dossiers financiers adéquats conformément aux pratiques comptables généralement reconnues, établit un budget annuel, prévoit les besoins futurs, étudie et encourage le développement et l'appui financiers pour maintenir le programme, et participe à l'économie des ressources pour éviter les doublons et maîtriser les coûts.

11. Installations : Le service d'I&R fournit des locaux et des équipements accessibles (y compris suffisamment d'espace pour assurer la confidentialité des entretiens) et assurer que les membres du personnel peuvent exercer efficacement leurs fonctions.

Norme 23 : Technologie

Le service d'I&R utilise des technologies qui améliorent l'accès aux renseignements et renforcent sa capacité à servir les demandeurs de manière efficace et efficiente. Le rôle principal de la technologie est d'améliorer et de renforcer le partage d'information, tout en accommodant les préférences des personnes en matière de communication. La « technologie » comprend les réseaux téléphoniques, les télécommunications, les systèmes et applications informatiques, les technologies d'aide pour les personnes handicapées comme les technologies texte-voix et voix-texte, la messagerie instantanée (MI), la messagerie texte/SMS, le clavardage, le relais vidéo / vidéobavardage, les médias sociaux, les plateformes logicielles d'I&R, les répertoires électroniques et les mécanismes libre-services comme les systèmes d'aide vocale et les systèmes de réponse vocale interactifs, les services de relai vidéo, les kiosques communautaires et les bases de données d'I&R interrogeables sur Internet.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R évalue les nouvelles méthodes d'accès et avancées technologiques et les avantages et inconvénients d'éléments technologiques particuliers avant leur mise en œuvre, pour assurer l'amélioration de l'accès des demandeurs à l'aide et aux renseignements.
2. Le service d'I&R s'assure que les personnes handicapées qui cherchent des renseignements ou des services ont accès à sa base de données d'I&R de manière comparable aux personnes non handicapées. Le service d'I&R s'assure également que les employées handicapées et le grand public ont accès à un logiciel d'I&R aux fins d'aménagements raisonnables qui comprend des fonctionnalités comme
3. Le service d'I&R examine la manière dont différents groupes démographiques dans la communauté accèdent à l'information et établit pour l'organisme des objectifs en matière de technologie qui tiennent compte des besoins changeants et des préférences des demandeurs.
4. Le service d'I&R dispose de politiques et de procédures qui protègent le droit du demandeur à la vie privée et à l'anonymat, tout en préservant la capacité du spécialiste en I&R à assurer la sécurité de l'individu si des données d'identification personnelles étaient nécessaires.
5. Le service d'I&R dispose de politiques et de procédures en matière de redondance qui protègent les données et systèmes critiques. Les politiques comprennent des dispositions pour le stockage, la récupération, l'utilisation et l'élimination définitive de tous les dossiers ; et abordent les conditions de sécurité des données sur les demandeurs, de la base de données des ressources et des dossiers opérationnels critiques comme les documents salariaux, les dossiers du personnel, les rapports, les documents juridiques et les courriels. Si la solution de sauvegarde des dossiers est basée « dans le nuage », le service d'I&R dispose de plus d'un moyen d'accéder au nuage en cas d'urgence. Si un autre type de système d'archive est utilisé, les sauvegardes sont conservées dans un emplacement hors site sécurisé, où elles seront à l'abri de la destruction ou du vol. Pour assurer plus encore les dossiers de la base de données des ressources, le service d'I&R dispose d'une version récente de ses données sur les ressources disponible sur un ordinateur interne, un dispositif de stockage des données ou au format imprimé.
6. Le service d'I&R mène un exercice pour tester les protocoles de restauration des données et du système, au minimum une fois par année.
7. Le service d'I&R a accès à de l'expertise technique professionnelle pour assurer que la technologie est entretenue de manière appropriée, et des

dispositions sont en place pour assurer que toute panne des infrastructures clés soit traitée en priorité.

8. Le service d'I&R s'assure que les instances dirigeantes ont approuvé un plan pour moderniser régulièrement la technologie de l'organisme, en fonction du cycle de vie prévu de tous les systèmes appuyant la prestation efficace des services.

Norme 24 : Gestion du personnel

Le service d'I&R dispose d'un cadre et de mécanismes de gestion des programmes et du personnel qui prévoit la continuité et l'uniformité requises à la prestation efficace des services.

Indicateurs de qualité

1. **Personnel** : Le service d'I&R recrute et embauche du personnel compétent, intègre, qualifié ; ayant une attitude positive et bienveillante ; et qui reflète la communauté qu'il dessert.
2. **Organigramme** : Le service d'I&R dispose d'un organigramme à jour qui définit les niveaux d'autorité. Si l'organisme fait partie d'un plus grand organisme, il dispose d'un organigramme fonctionnel pour le service d'I&R.
3. **Descriptions d'emploi** : Le service d'I&R dispose de descriptions d'emploi à jour pour tous les employés et bénévoles qui décrivent leurs responsabilités, les fonctions essentielles du poste et le dispositif de responsabilisation. Les descriptions d'emploi datent de moins de trois ans.
4. **Recrutement** : Le service d'I&R :
 - publie les annonces de postes rémunérés et bénévoles aussi largement que possible pour assurer que les candidats potentiels qualifiés dans l'ensemble de la communauté sont au courant des possibilités d'emploi ;
 - évalue objectivement la candidature d'emploi de chaque candidat en fonction des exigences du poste en utilisant un formulaire et une procédure de sélection normalisés ;
 - s'entretient avec les candidats en utilisant des questions structurées spécifiques au poste pour lequel ils postulent ; et
 - dispose d'une procédure et d'un formulaire objectifs pour évaluer les réponses.
5. **Planification de la relève**⁵ : Le service d'I&R dispose d'une procédure pour préparer de manière systématique et délibérée les futurs changements de

direction aux postes clés dans l'organisme. La procédure peut consister à identifier des remplacements potentiels et fournir des stratégies de développement ou de recrutement pour répondre aux besoins futurs. La planification de la relève est conçue pour assurer le rendement efficace continu d'un organisme en prévoyant le développement et le remplacement des personnes clés dans le temps.

6. **Élaboration de programme** : Le service d'I&R dispose de membres du personnel qualifiés qui rendent compte aux gestionnaires, aux instances dirigeantes et à la communauté qu'ils desservent, et qui sont responsables de la gestion et de l'élaboration de programme et de la mise en œuvre et du maintien des procédures opérationnelles normalisées.
7. **Encadrement du personnel** : Le service d'I&R prévoit l'encadrement continu et l'évaluation annuelle des employés et des bénévoles par des directeurs d'I&R qualifiés. L'organisme dispose d'un plan d'encadrement du personnel écrit et utilise des formulaires d'observation et d'évaluation du rendement normalisés. Si des problèmes de rendement sont identifiés, ils sont documentés et abordés dans un plan d'amélioration du rendement individuel. Les évaluations du personnel abordent les responsabilités et fonctions spécifiques décrites dans les descriptions d'emploi de chaque individu.

Les indicateurs de qualité pour les spécialistes en I&R peuvent comprendre :

- **Contrôle des appels / Écoute à distance** : Appels en direct ou enregistrés qui sont sélectionnés de manière aléatoire aux fins d'examen et de rétroaction à intervalles réguliers.
- **Appels du client mystère** : Parfois appelés appels mystères, il s'agit d'appels réalisés par le personnel ou un tiers désigné sans que le spécialiste en I&R traitant l'appel en ait connaissance. Ils permettent d'obtenir le « vrai ressenti » d'un appel typique (y compris le message vocal dans la file d'attente) de la même manière qu'un client typique. Les résultats de ces appels peuvent être évalués comme le sont d'autres interactions faisant l'objet d'un contrôle.
- **Mentorat / Accompagnement** : L'utilisation de sessions individuelles, de discussions d'équipe, de jeux de rôle et d'autres techniques pour conseiller et accompagner les spécialiste en I&R et assurer la prestation de services de qualité.
- **Rapports, mesures et paramètres du système de gestion des appels** : La composante de gestion des appels du système téléphonique produit des rapports hebdomadaires et mensuels qui fournissent les

⁵ Source: "Technical Terms: Succession Planning", The PEW Center on the States, http://www.pewcenteronthestates.org/template_page.aspx?id=35364

chiffres suivants et pouvant être analysés pour évaluer l'efficacité et la productivité d'une personne ou d'un département :

- Appels reçus.
 - Appels répondus.
 - Appels refusés.
 - Délai moyen de traitement des appels.
- **Respect de l'horaire de travail :** Le pourcentage de temps où les spécialistes en I&R suivent l'horaire de travail qui leur est assigné. Les horaires de travail précisent les heures où les spécialistes doivent être au téléphone, plutôt que participer à d'autres activités désignées, comme prendre une pause, dîner, se rendre aux réunions ou participer à des sessions de formation ou d'accompagnement.
- **Exemples de cas :** Exemples d'appels soumis mensuellement par un spécialiste en I&R qui illustrent ses techniques de traitement des appels. Un exemple de cas est une analyse rédigée et détaillée de la manière dont l'appel d'information et référence a été traité. Les éléments d'un exemple de cas comprennent :
 - Des renseignements démographiques -- nom non identifiable du spécialiste en I&R, date de l'appel, langue de l'appel, sujet, ligne d'aide (p. ex., 211, ligne d'aide aux victimes).
 - L'exposé de la situation ou du problème.
 - Évaluation.
 - Les actes accomplis / références fournies.
 - Les activités de suivi ou d'intervention, s'il y a lieu.
- **Plaintes et éloges :** Les plaintes et éloges qu'un spécialiste en I&R particulier a reçues.

Les indicateurs de qualité pour les spécialistes des ressources peuvent comprendre :

- **Paramètres du département des ressources :** Les mesures de productivité pour les spécialistes des ressources individuels peuvent comprendre :
 - Enquêtes annuelles traitées.
 - Modifications intérimaires / Changements partiels traités.
 - Nouvelles entrées préparées.
 - 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 :

- Conformité avec les critères d'inclusion et d'exclusion du service d'I&R.
 - Exactitude, actualité et uniformité.
 - Indexation appropriée avec la Taxonomie.
 - Classification géographique appropriée.
 - Attribution appropriée des critères/filtres de recherche.
 - Respect des normes de saisie.
 - Compétences rédactionnelles et éditoriales.
- **Rétroaction du spécialiste en I&R** : Il existe un mécanisme pour assurer que la base de données des ressources répond aux besoins des spécialistes en I&R.

8. Personnel hors site : La technologie est accessible pour appuyer la capacité du personnel 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 en place pour assurer que, quel que soit l'endroit où la demande d'I&R est traitée, toutes les normes relatives à la prestation de services sont toujours respectées.

Pour assurer que le public ne perçoive aucune différence évidente dans la qualité du service, des exigences spéciales relatives à la prestation de services d'I&R hors site sont en place, y compris des dispositions pour que les spécialistes :

- Effectuent des conférences à trois pour mettre le demandeur en communication avec des services externes, y compris des services de traduction.
- Communiquent avec les services d'urgence tout en maintenant la connexion avec le demandeur.
- Travaillent dans un milieu sans distraction.
- Accèdent à l'aide d'un superviseur lorsque nécessaire, et que les superviseurs exercent des mesures d'assurance de la qualité.
- Disposent de politiques sur le personnel et d'occasions de formation qui tiennent compte des circonstances hors site.

9. Ergonomie : Le service d'I&R mène une évaluation complète du lieu de travail pour identifier les facteurs de risque ergonomique et pour établir la stratégie la plus efficace en vue de contrôler ou d'éliminer les effets potentiellement néfastes des répétitions, des mauvaises postures, des postures statiques, de la pression de contact, des vibrations et des températures froides. Les évaluations prennent en compte les activités au travail, les mouvements répétitifs, la conception des postes de travail, les

sièges de bureau, les outils et l'équipement de travail et la posture des travailleurs.

10. Santé et bien-être en milieu de travail : Le service d'I&R travaille en collaboration avec le personnel pour élaborer un programme en milieu de travail qui encourage des choix de vie sains, comme l'exercice régulier et de bonnes habitudes alimentaires, à la fois sur le lieu de travail et en dehors de celui-ci, ainsi que les moyens de réduire le stress, l'épuisement et la fatigue en matière de compassion.

11. Communications internes : Le service d'I&R établit des procédures et des routines qui améliorent la communication entre la direction et le personnel par l'entremise d'activités comme des réunions d'équipe régulières, le dialogue mutuellement respectueux et la résolution de problème. Le service d'I&R sollicite activement des contributions sur les changements opérationnels et d'autres décisions organisationnelles ayant un large impact et peut utiliser des enquêtes à l'attention du personnel, des groupes de discussion, des entretiens individuels ou d'autres mécanismes pour rester au fait des attentes et préférences du personnel.

12. Roulement/Rotation : Le service d'I&R documente le roulement / la rotation d'employés et dispose d'un processus permettant d'identifier les situations où le pourcentage de rotation affecte la qualité du service.

Norme 25 : Formation du personnel

Un service d'I&R offre de la formation aux employés et aux bénévoles.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R offre au personnel une formation basée sur des objectifs de formation préétablis avec des objectifs d'étude qui définissent les résultats comportementaux pour chaque module.
2. Le service d'I&R offre aux nouveaux employés et bénévoles une orientation qui aborde le rôle, la mission et la fonction du service d'I&R ; le rôle des instances dirigeantes ; les lois fédérales, provinciales ou locales affectant la prestation de services (p. ex., signalement des cas de maltraitance) ; et les structures, politiques et procédures de l'organisme.
3. La formation des spécialistes en I&R comprend :
 - Une formation d'initiation adaptée aux connaissances et aux aptitudes des nouveaux employés pour assurer qu'ils répondent aux attentes de l'organisme.

- Une formation en cours d'emploi qui implique des niveaux de responsabilité croissants dans le traitement des demandes (en commençant par l'observation jusqu'à la pleine responsabilité du traitement des demandeurs).
 - Une formation interne axée sur le perfectionnement et la mise à jour des connaissances, des compétences et des attitudes et comportements professionnels.
4. La formation du personnel des ressources comprend un aperçu du système local de prestation de services communautaires, 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, le développement et la diffusion de produits de base de données et, s'il y a lieu, la formation dans le domaine de spécialisation du service d'I&R (p. ex., questions liées au handicap ou au vieillissement).
 5. Le service d'I&R dispose d'un programme de développement professionnel à l'attention des employés qui offre des occasions de formation et d'éducation continue pour élargir leurs compétences et approfondir leur expertise. Le programme est axé à la fois sur les connaissances et les compétences relatives à l'emploi requises pour atteindre les objectifs organisationnels, et sur les aptitudes, les intérêts professionnels et les objectifs de carrière des travailleurs individuels. Le développement du personnel peut comprendre de l'aide aux frais de scolarité ou des politiques facilitant la capacité des employés à poursuivre des cours d'éducation continue, ainsi que la formation interne.
 6. Le contenu du programme de formation du personnel est conforme au Manuel de formation à l'I&R d'AIRS. Il est recommandé d'utiliser les tâches, connaissances et compétences énoncées dans les analyses des tâches des postes issues des programmes de certification pour « Spécialiste en information et référence certifié » (CIRS) et « Spécialiste des ressources certifié » (CRS) d'AIRS comme objectifs de formation.
 7. Le programme de formation du personnel est adapté aux divers styles d'apprentissage du personnel, y compris les apprenants visuels, auditifs et kinesthésiques.
 8. Les stagiaires (employés et bénévoles) sont évalués selon des mesures objectives (p. ex., des examens écrits) et subjectives (p. ex., l'observation) et démontrent un niveau minimal de compétences avant d'exercer leurs fonctions. Des procédures sont en place pour gérer le cas des stagiaires qui ne démontrent pas immédiatement le niveau de compétences requis.

9. Le service d'I&R évalue systématiquement l'efficacité de son programme de formation et le rendement de ses formateurs ; il modifie la formation en fonction des résultats de l'évaluation.
10. Les spécialistes en I&R et les spécialistes des ressources cherchent à obtenir la certification professionnelle par l'entremise de programmes reconnus à l'échelle provinciale, régionale ou nationale.

Norme 26 : Promotion et rayonnement

Le service d'I&R établit et maintient un programme de sensibilisation du public aux services d'I&R, à leurs objectifs et leur valeur pour la communauté.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R dispose d'un plan de rayonnement qui utilise une méthode systématique pour promouvoir les services de l'organisme auprès de son public cible et d'autres ressources communautaires (p. ex., autres organismes, organismes confessionnels, organismes d'application de la loi, écoles). Le service d'I&R utilise des méthodes variées, y compris les médias sociaux, pour promouvoir l'information et référence. Les méthodes sont adaptées pour répondre aux besoins de publics divers.
2. Le service d'I&R identifie les ressources disponibles pour faire face à toute augmentation conséquente du volume d'appels avant de mettre en œuvre son plan de rayonnement.
3. Un service d'I&R fonctionnant au sein d'un plus grand organisme coordonne ses activités de promotion et de relations publiques avec son commanditaire et prend des mesures pour s'assurer que tout le personnel au sein de l'organisme commanditaire est au courant de la portée et des objectifs du service d'I&R.
4. Le service d'I&R fait la promotion de ses services auprès des personnes de la communauté qui peuvent faire face à des obstacles à l'obtention des services, en raison d'une déficience physique, mentale ou sur le plan du développement ; de l'itinérance ou de l'isolement social ; de la langue ou des antécédents culturels ; ou d'autres vulnérabilités.
5. Le service d'I&R évalue l'efficacité et l'efficacité de son plan de rayonnement par des moyens variés, y compris l'examen des données démographiques sur les demandeurs et la tabulation des données sur les sources de références.

6. Le service d'I&R sert de ressource pour d'autres organismes et offre de la consultation, de l'aide technique et de la formation sur les ressources communautaires disponibles.
7. Les employés et les bénévoles améliorent les relations publiques en communiquant régulièrement avec les prestataires de services communautaires, les représentants du gouvernement et les entités de planification ; et en participant à des activités communautaires variées (p. ex., salons sur les ressources communautaires).

Norme 27 : Évaluation de programme et assurance de la qualité

Le service d'I&R a 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 préparation aux sinistres et la structure organisationnelle. Ces déterminations ont lieu par des procédures d'assurance qualité continue, appuyées par la collecte et l'utilisation d'information pouvant être utilisée pour gérer et améliorer continuellement la gestion de la base de données des ressources et le processus de prestation des services ; et par des évaluations officielles périodiques qui sont utilisées pour mettre en œuvre des améliorations mesurables.

Indicateurs de qualité

1. Le service d'I&R dispose d'une procédure pour examiner sa viabilité en tant qu'organisme, l'efficacité de ses services, la pertinence de sa participation dans la communauté et son impact général sur les personnes qu'il dessert.
2. Pour appuyer les besoins d'information de la direction, le service d'I&R dispose d'une méthode pour faire le suivi des indicateurs clé de la performance tels que :
 - Volume d'appel.
 - Appels abandonnés.
 - Taux moyen d'abandon.
 - Taux d'occupation : Entre 65 % et 80 % constitue un objectif raisonnable.
 - Délai moyen de réponse. Moins de 90 secondes constitue un objectif raisonnable.
 - Niveau de service : 80 % des appels dans les 90 secondes constitue un objectif raisonnable.
 - Délai moyen de traitement des appels.
 - Délai moyen de conversation.
 - Tendances d'appels entrants.

REMARQUE : Consulter le Glossaire pour les définitions d'indicateurs spécifiques.

3. Le service d'I&R produit des rapports internes pour évaluer l'efficacité opérationnelle, améliorer la prise de décision, améliorer la responsabilisation, établir des buts pertinents et des objectifs stratégiques, et décrire les résultats dans les principaux domaines d'exploitation. Des mesures normalisées sont utilisées pour évaluer l'efficacité des efforts de planification de l'organisme, cibler l'affectation du personnel et d'autres ressources, améliorer le rendement en fonction des objectifs opérationnels, et 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 et des rapports communautaires, des relations de coopération, de la préparation aux sinistres et d'autres aspects de son fonctionnement.
4. Le service d'I&R effectue une évaluation annuelle des activités d'I&R (y compris de la maintenance de sa base de données des ressources et de l'utilisation de son site web) qui implique les demandeurs, les prestataires de services, les organismes référencés dans la base de données (pour la rétroaction sur le processus de mise à jour) et d'autres représentants communautaires. Les étapes du processus d'évaluation comprennent :
 - Formulation des buts du service, des objectifs et des plans de travail annuels qui tiennent compte des priorités du service et des résultats souhaités.
 - Examen des réalisations et des résultats réels en fonction des buts et objectifs pendant l'année et ajustement des priorités du service, au besoin.
 - Chaque année, réalisation d'une évaluation structurée pour mesurer l'efficacité et la rentabilité du service d'I&R et son impact sur les personnes qu'il dessert (résultats).
5. 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 :
 - Enquêtes par courrier ou en ligne auprès des organismes communautaires ou du grand public.
 - Groupes de discussion.
 - Réunions communautaires ouvertes.
 - Recherches et rapports par des tiers.
6. Le service d'I&R mène des enquêtes régulières de satisfaction du client / d'assurance de la qualité auprès d'un pourcentage défini de demandeurs, pour évaluer le rendement général du service et les résultats du service d'I&R. Les enquêtes peuvent avoir lieu lors du contact initial avec un demandeur (pour vérifier la satisfaction du client uniquement), en conjonction

avec le suivi (après avoir déterminé si les besoins du demandeur ont été satisfaits) ou lors d'un appel distinct passé aux fins d'assurance de la qualité. Il est important de sélectionner les participants aux enquêtes de manière aléatoire.

Les questions de l'enquête comprennent 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 lorsque c'était approprié ?
- Le demandeur fera-t-il de nouveau appel au service d'I&R ?
- Le demandeur recommandera-il le service d'I&R à sa famille ou des amis ?

Questions sur les résultats

- Le demandeur est-il allé au bout de la démarche et a-t-il 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, au cours de l'enquête de satisfaction du client / 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 des renseignements, des références ou de l'intervention supplémentaires.

L'information concernant les résultats du service, obtenue au cours des enquêtes de satisfaction du client / d'assurance de la qualité, est comprise dans les rapports sur les activités de suivi.

C'est une bonne pratique de partager les résultats agrégés de telles enquêtes avec les organismes consultés pour faire preuve de responsabilité.

7. Le service d'I&R mène une enquête annuelle auprès des organismes inclus dans sa base de données des ressources pour évaluer le niveau de satisfaction de l'organisme concernant l'exactitude des renseignements

contenu dans leur dossier, leur familiarité avec et leur opinion au sujet de la base de données des ressources d'I&R en ligne, et leur évaluation des interactions qu'ils ont pu avoir avec les spécialistes des ressources du service d'I&R. On peut mener l'évaluation lors du processus de mise à jour annuelle. Les résultats de l'évaluation sont utilisés pour améliorer la base de données des ressources et la procédure de mise à jour.

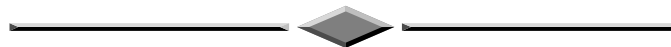
Les questions de l'enquête peuvent comprendre les éléments suivants :

- Quel est votre niveau de satisfaction au sujet des renseignements répertoriés sur votre organisme ?
 - Quel est votre niveau de satisfaction au sujet du processus de mise à jour ?
 - Connaissez-vous notre base de données en ligne ?
 - L'utilisez vous ou votre personnel l'utilise-t-il ? À quelle fréquence ?
 - Comment évaluez-vous votre expérience en tant qu'utilisateur de la base de données ?
 - Si vous avez communiqué avec notre service en charge de la base de données, comment évaluez-vous le service reçu ?
- 8.** Le service d'I&R s'efforce d'obtenir et de conserver son agrément auprès d'une instance reconnue à l'échelle nationale.

GLOSSAIRE DES TERMES

Le glossaire des termes contient des définitions de la terminologie apparaissant dans les *Normes et indicateurs de qualité des services professionnels d'information et de référence*, dont beaucoup ont été révisées aux fins de concision. Si vous souhaitez obtenir une définition plus précise ou si vous ne trouvez pas le terme que vous cherchez, une liste de plus de 900 termes est disponible sur le glossaire du Networker AIRS sur <http://airsnetworker.airs.org> (en anglais).

Veuillez noter que les termes des éléments de données individuels et leurs définitions sont situés dans une section indentée sous « Éléments de données » et non répartis dans le glossaire.



Accès autonome aux renseignements sur les ressources : Porte d'entrée vers les renseignements sur les ressources communautaires qui permet aux utilisateurs finals d'effectuer leurs propres recherches sans s'adresser à un spécialiste en I&R ou 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.

Accès avec soutien aux services / à l'information : Situations où les demandeurs reçoivent de l'assistance et du soutien auprès 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 les services.

Accès multicanal : Services d'I&R qui sont disponibles à la communauté en personne ou par téléphone, courriel, messagerie instantanée (MI), messagerie texte/SMS, clavardage, relais vidéo, médias sociaux ou d'autres méthodes d'accès.

Accessible : Sans obstacle physique, culturel, financier ou psychologique à l'accès au service. Autrement, le fait de posséder les caractéristiques ou les qualités légalement requises pour assurer l'entrée, la participation et l'exploitation des lieux, programmes, services et activités par les personnes ayant tout type d'incapacité.

Accompagnement : Une approche d'apprentissage qui implique l'utilisation de compétences en rétroaction positive, écoute active, questionnement et résolution de problèmes pour assurer un climat d'apprentissage positif.⁶

Accréditation : Un terme générique qui englobe l'octroi de permis, de certification, d'agrément et d'autres processus fondés sur des normes qui reconnaissent les compétences des personnes dans certains métiers ou professions et des organismes dans certains domaines ou

⁶ JHPIEGO Glossary of Training and Learning Terms,
<http://www.reproline.jhu.edu/english/6read/6gloss/glosstrn.htm>

secteurs d'intérêt. Les programmes de certification et d'agrément sont des initiatives volontaires et privées, alors que les permis d'exercice sont généralement une exigence réglementaire du gouvernement obligeant les personnes ou organismes à obtenir un permis afin de poursuivre leurs activités.⁷

Activités d'I&R auxiliaires : L'information que le service d'I&R peut également recueillir en plus des demandes d'I&R, mais dont les chiffres ne peuvent être ajoutés au total des contacts/demandes, à moins que les chiffres soient enregistrés individuellement et puissent être séparés. Sont inclus :

- Activités des visiteurs du site web.
- Personnes accédant aux renseignements enregistrés.
- Présentations de proximité.
- Brochures ou autres publications distribuées.
- Appels sortants aux fins d'intervention.
- Appels sortants relatifs à la satisfaction du client / d'assurance de la qualité.
- Appels de suivi sortants.
- Appels sortants pour vérifier les renseignements sur les ressources.
- Signalement de problèmes/besoins communautaires.

Agrément AIRS : L'accréditation professionnelle qui est attribuée par AIRS à l'échelle internationale, aux services d'I&R qui demandent la reconnaissance officielle qu'ils fonctionnent conformément aux Normes et indicateurs de qualité des services professionnels d'information et de référence.

Aide sans référence : Le traitement ou le résultat d'une demande au cours de laquelle le spécialiste en I&R fournit les renseignements demandés (p. ex., un numéro de téléphone) ou d'autres types d'aide mais pas de référence ; ou, suite à l'évaluation, aide le demandeur à identifier d'autres sources de soutien (p. ex., un membre de la famille ou sa paroisse). Dans le contexte de l'I&R, on parle souvent de « résolution de problème ».

Aide vocale : Un système accessible par téléphone organisé par menus qui permet aux demandeurs de sélectionner et d'écouter des renseignements pré-enregistrés sur des types de services spécifiques.

AIRS Networker : Un outil du web 2.0 fourni par Higher Logic doté d'applications de réseautage/média social qui permet aux membres d'AIRS de travailler ensemble au sein d'une grande variété de communautés et de projets collaboratifs en ligne. Cette application de réseautage professionnel peut être également utilisée par le Conseil d'administration d'AIRS, les comités et commissions d'AIRS et sociétés affiliées à AIRS pour effectuer leur travail. Les outils appuient la création de bibliothèques de ressources consultables, de groupes de discussion privés ou publics, de répertoires consultables et de communautés en ligne privées. Un glossaire Wiki contient des définitions sur la terminologie clé utilisée dans le secteur.

Alimentation sans coupure (ASC) : Une groupe de batteries et un module électronique qui peuvent servir à protéger les éléments du système informatique en cas de panne de courant.

⁷ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-1850.

Appels : Une connexion par le réseau téléphonique entre une partie qui appelle et une partie qui est appelée. Sont inclus à la fois les appels entrants (appels initiés par les demandeurs) et les appels sortants (appels initiés par les spécialistes en I&R). Lorsque les demandeurs passent des appels entrants, ils peuvent être dirigés vers un spécialiste en I&R, être placés en file d'attente du prochain spécialiste en I&R disponible, être invités à écouter un message enregistré sur les services disponibles, avoir le choix de laisser un message pour être rappelé ou, s'il n'y a plus de place dans la file d'attente, entendre la tonalité d'occupation et être forcés de rappeler.

Appels abandonnés : Appels entrants qui sont raccrochés par le demandeur lorsqu'il est en attente, avant que l'appel ne soit répondu par le spécialiste en I&R.

Appels avec transaction : Appels entrants répondus par un spécialiste en I&R qui impliquent une activité d'I&R (information, évaluation et référence, intervention ou intervention de crise). Les appels avec transaction sont caractérisés par un contact direct entre le spécialiste en I&R et le demandeur au sujet d'un problème/besoin concernant soit le demandeur, soit un tiers, durant lesquels une ou plusieurs étapes du processus d'I&R sont mises en œuvre (p. ex., rapport, évaluation, clarification, offre d'information ou de référence, conclusion). Il s'agit en fait des appels où le processus d'I&R a lieu.

Appels offerts : Appels reçus qui sont placés dans la file d'attente par le système de DAA et qui sont présentés aux spécialistes en I&R disponibles. Un appel offert peut être soit répondu, soit abandonné dans la file d'attente. Une fois répondu, il devient soit un appel avec transaction, soit un appel sans transaction. (Appels offerts = Appels répondus + Appels abandonnés)

Appels reçus : Appels arrivant au service d'I&R qui sont connectés à un système de DAA. En fonction des choix offerts par le système téléphonique, les appels peuvent être déconnectés pour des raisons inconnues sans être abandonnés, transférés vers d'autres programmes (si le demandeur sélectionne une option particulière dans le menu RVI) ou placés en file d'attente où ils sont présentés à un spécialiste en I&R disponible.

Appels répondus : Appels qui sont dirigés vers une file d'attente de DAA et répondus par un spécialiste en I&R. Les appels répondus peuvent être des appels avec transaction qui impliquent une activité d'I&R (offre d'information, évaluation et référence, intervention, intervention de crise) ou des appels sans transaction (p. ex., appels abandonnés, mauvais numéros, appels fantômes, appels administratifs, appels personnels, appels transférés vers d'autres programmes).

Appels sans transaction : Appels entrants répondus par un spécialiste en I&R qui n'impliquent pas d'activité d'I&R (information, évaluation et référence, intervention ou intervention de crise). Des exemples d'appels sans transaction comprennent les raccrochages, les faux numéros, les appels administratifs entrants ou les appels personnels ou d'autres situations similaires.

Assurance de la qualité : Un système de procédures, de vérifications, d'audits et d'actions correctives qui sont entreprises pour assurer que les produits et services d'un organisme répondent aux attentes et aux besoins des personnes qu'ils servent. Pour les programmes d'information et référence, l'assurance de la qualité se rapporte à la prestation de service, à la base de données des ressources, aux rapports et mesures, à la préparation aux sinistres, aux relations de coopération et à l'efficacité organisationnelle.

Assurance des administrateurs et des dirigeants (A&D) : Assurance qui protègent les membres du conseil d'administration et les cadres supérieurs contre toute action en responsabilité résultant des décisions ou des actions du conseil.⁸

Atténuation : Activités entreprises en préparation à un sinistre ou une urgence à grande échelle qui préviendront ou réduiront les pertes en vie humaine, les blessures physiques et la destruction ou les dommages aux biens lorsqu'un incident se produit. L'atténuation comprend toute activité visant à prévenir ou réduire les risques qu'une urgence se produise ou à atténuer les effets dévastateurs d'urgences inévitables ; et vise à rectifier le cycle des dommages, de reconstruction et de dommages répétés.⁹

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.

Autonomisation : Le processus qui consiste à aider des individus, des familles, des groupes ou des communautés afin d'augmenter leur force ou leur point de vue personnel, interpersonnel, politique, social ou économique et de développer de l'influence pouvant changer leur situation. Dans le contexte de l'I&R, le processus qui consiste à aider les demandeurs à comprendre leur propre situation et les mesures qu'ils doivent prendre pour obtenir les services nécessaires, afin qu'ils puissent intervenir pour défendre leurs propres intérêts. Le fait d'autonomiser les personnes leur donne également les outils pour gérer sans aide les situations ou problèmes semblables pouvant survenir à l'avenir.¹⁰

Base de données à l'échelle provinciale : Un ensemble unique de données, ou un rassemblement de plusieurs bases de données d'I&R locales, tenues à jour dans un format normalisé ayant été consolidées pour former une base de données 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, auquel on peut accéder de plusieurs manières, y compris par ordre alphabétique des noms d'organismes, par type de service offert, par public cible desservi, par zone géographique desservie ou selon d'autres critères. Les renseignements dans la base de données sont structurés en dossiers (un ou plus pour chaque prestataire de service), eux-mêmes constitués de champs représentant les informations recueillies en éléments de données, en utilisant un profil de ressource normalisé. La base de données des ressources appuie le processus d'I&R mais sert également d'inventaire des services à la personne pour la communauté.

Besoins non satisfaits : Occurrences particulières où aucune référence n'est disponible pour répondre aux besoins évalués d'un demandeur et aucune référence n'est offerte. Une tendance

⁸ "Board Glossary", BoardSource, <http://www.boardsource.org/Knowledge.asp?ID=1.1016>

⁹ *Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County* : TH-1800.

"Glossary/Acronyms", National Response Framework (NRF) Resource Center, Federal Emergency Management Agency (FEMA), U.S. Department of Homeland Security, <http://www.fema.gov/emergency/nrf/glossary.htm>

¹⁰ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

de besoins individuels non satisfaits peut mener à l'identification de lacunes dans les services au niveau du système de prestation de service.

Besoins satisfaits : Des services sont disponibles et des références sont offertes ou de l'aide sans référence est offerte à un demandeur, en réponse à l'énoncé d'un problème/besoin (résolution de problème) ou d'une demande d'information.

Certification AIRS/InformCanada : L'attestation professionnelle qui est attribuée par AIRS et InformCanada à l'échelle internationale, aux individus qui réussissent le programme de certification applicable des professionnels de l'I&R : Spécialiste en information et référence certifié (CIRS) et Spécialiste des ressources certifié (CRS). La certification est une mesure des aptitudes documentées dans le secteur de l'I&R, représentant des compétences précises et des critères de rendement connexes, qui décrit les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels dont les professionnels de l'I&R ont besoin pour exercer leurs fonctions avec succès.

CIRS : « Certified Information and Referral Specialist », ou Spécialiste en information et référence certifié, est un titre professionnel attribué par AIRS et InformCanada à l'échelle internationale, aux individus ayant démontré au cours du programme qu'ils possèdent les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels requis des spécialistes en I&R pour exercer leurs fonctions avec succès.

Clavardage : Un service web qui permet aux organismes de communiquer ou de « clavarder » en temps réel avec des visiteurs sur leur site web. Parfois également appelé « cybersoutien », ces applications sont communément utilisées pour offrir du soutien et des renseignements immédiats aux clients. Les fonctionnalités et fonctions exactes du soutien en direct sont spécifiques à l'application ; cependant, les fonctionnalités communes comprennent le contrôle des visiteurs en temps réel, des fenêtres de clavardage personnalisables, l'analyse du trafic invisible, l'intégration au site web et des fonctions de contrôle administratif sécurisé.¹¹

Code de déontologie : Un document qui établit les valeurs fondamentales et les normes de conduite professionnelle des membres du personnel dans leurs rapports avec leurs collègues, leurs employeurs, les personnes qu'ils desservent, les professionnels des services à la personne avec lesquels ils interagissent et la communauté dans son ensemble.

Collecte des données sur le demandeur : Le processus systématique qui consiste à documenter et organiser les renseignements essentiels sur les demandeurs, leurs besoins, les références effectuées en leur nom et les résultats du suivi, le cas échéant.

Compétence : Une connaissance, une aptitude, une habileté ou une caractéristique nécessaire pour réussir une fonction ou un travail particulier.¹²

Compétence culturelle : Le fait d'être conscient de ses propres présupposés, comportements, croyances ou préjugés culturels, ce qui permet d'interagir avec et de comprendre les personnes issues d'autres cultures sans imposer ses propres valeurs culturelles. L'aptitude à fonctionner efficacement dans différents contextes culturels.

¹¹ "Live Support", Webopedia, http://www.webopedia.com/TERM/L/live_support.html

¹² "Glossary of Training Terms", by Carol P. McCoy, <http://hrpeople.monster.com/training/articles/170-glossary-of-training-terms->

Compétences d'écoute active : Un ensemble de compétences qui aident les personnes à écouter de manière plus sensible, compatissante et objective. Les concepts fondamentaux comprennent le fait d'entendre le contenu émotionnel ainsi que factuel de ce que quelqu'un dit, d'offrir une perspective nouvelle sur un problème ou une question en offrant de la rétroaction, sans porter de jugement, et de développer de l'empathie, c.-à-d. une compréhension active de la situation et des sentiments d'une autre personne, associée à une forte préoccupation.

Compte-rendu après action (CAA) : Un examen ciblé suite à un incident ou un exercice dont l'objectif est de capter les observations relatives au rendement du système d'intervention en cas de sinistre, à la fois positives et négatives, et de documenter les recommandations d'améliorations futures dans un rapport qui identifie des actions correctives spécifiques, les attribuent aux parties responsables et établit des objectifs de réalisation.¹³

Confidentialité : L'exigence selon laquelle le service d'I&R ne doit divulguer les données d'identification personnelles sur les demandeurs, leurs demandes et les ressources qui leur sont données, que dans des circonstances précises. L'information sur un demandeur ne doit être partagée avec personne, sauf si sa divulgation est obligatoire en vertu d'une loi ou d'une ordonnance du tribunal, si la personne a donné son autorisation expresse écrite ou si la personne risque de se blesser ou de blesser quelqu'un d'autre.

Conseil consultatif : Un groupe officiellement constitué de parties prenantes locales qui fournissent de l'information sur les besoins et problèmes de la communauté, des recommandations concernant la planification de programme et les activités de développement et d'autres formes de soutien aidant à assurer que l'organisme maintient des liens efficaces avec les personnes qu'il dessert.

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

Consentement éclairé : L'octroi explicite de l'autorisation, par une personne ou son tuteur légal, à un service d'I&R (ou un autre prestataire de service) de prendre des mesures spécifiques, p. ex., divulguer des renseignements personnels à des tiers ou intervenir au nom de la personne. Le consentement est fondé sur la divulgation complète des faits permettant à la personne de prendre une décision basée sur la connaissance des risques et des solutions de rechange.¹⁴

Contrôle des appels : Le processus qui consiste à écouter les appels d'un spécialiste en I&R dans le but d'assurer que le service fourni est de qualité. Cela implique qu'un superviseur

¹³ "Glossary", Federal Emergency Management Agency (FEMA), U.S. Department of Homeland Security, <http://www.training.fema.gov/EMIWeb/emischool/EL361Toolkit/glossary.htm>
"After-Action Review Law and Legal Definition", U.S. Legal Definitions, <http://definitions.uslegal.com/a/after-action-review/>

"ICDRM/GWU Emergency Management Glossary of Terms", February 19, 2006, Institute for Crisis, Disaster and Risk Management, The George Washington University, Washington, D.C., <http://www.gwu.edu/~icdrmpublications/PDF/GLOSSARY%2002-19-2007.pdf>

¹⁴ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

d'expérience/mentor écoute les interlocuteurs de l'appel et fournisse une rétroaction détaillée et du soutien.

Coordination de cas : Activités de communication, de partage d'information et de collaboration qui ont lieu régulièrement avec les gestionnaires de cas et d'autres professionnels servant le client, au sein d'un organisme ou entre plusieurs organismes dans la communauté. Les activités de coordination peuvent comprendre l'organisation direct de l'accès ; la réduction des obstacles à l'obtention des services ; la mise en relation ; et d'autres activités documentées dans les notes d'évolution.¹⁵

Couplage téléphonie-informatique (CTI) : Les logiciels, le matériel et la programmation nécessaires pour intégrer les réseaux téléphoniques et informatiques afin de procurer un mécanisme d'interaction avec la clientèle et de production de rapports plus efficient et transparent.¹⁶

Crise : Un état de détresse émotionnelle aiguë dans lequel une personne est temporairement incapable de faire face à une situation à l'aide de ses comportements de résolution de problèmes habituels. Les personnes en crise comprennent les personnes menaçant de commettre un suicide, un homicide ou une agression ; les victimes de violence conjugale 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'ânés ; les personnes ayant survécu à une agression sexuelle ; les jeunes en fugue ; les personnes en situation d'urgence psychiatrique ; les personnes pharmacodépendantes en crise ; et d'autres personnes en détresse.

Critères : Énoncés objectifs et quantifiables développés de manière systématique qui sont utilisés pour évaluer l'à-propos de décisions, services et résultats spécifiques.¹⁷

Critères d'inclusion et d'exclusion : Les 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 qu'il faut inclure en priorité et, si la liste est exhaustive, précisent les seuls types d'organismes contenus dans la base de données des ressources. Les critères d'exclusion stipulent les types d'organismes qu'il est interdit d'inclure.

CRS : « Certified Resource Specialist », ou Spécialiste des ressources certifié, est un titre professionnel attribué par AIRS et InformCanada à l'échelle internationale, aux individus ayant démontré au cours du programme qu'ils possèdent les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements professionnels requis des spécialistes des ressources pour exercer leurs fonctions avec succès.

Culturellement adapté : La capacité à fournir de l'aide de façon utile, efficace et stimulante aux personnes desservies, par la compréhension et le respect des cultures diverses.

Cyberéthique : Un terme générique qui couvre des sujets variés, y compris la vie privée et la sécurité, le droit de copie et les droits de propriété intellectuelle, l'accès, la facilité d'utilisation et

¹⁵ "Case Coordination and Case Conferencing", New York State Department of Health, https://www.health.ny.gov/diseases/aids/providers/standards/casemanagement/case_coordination_conferencing.htm

¹⁶ "Terminology", E Communication Advantage website, <http://www.eca.com/about-us/terminology.html>

¹⁷ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

les usages appropriés de la technologie. La cyberéthique englobe le comportement des utilisateurs et ce que les ordinateurs en réseau sont programmés à faire, et la manière dont cela affecte les personnes et la société. Des exemples de questions de cyberéthique comprennent : « Est-il acceptable d'afficher les renseignements personnels d'autres personnes sur Internet ? (comme leur statut en ligne ou leur emplacement actuel par GPS ?) », « Devrait-on protéger les utilisateurs des informations trompeuses ? », « À qui appartiennent les données numériques (comme la musique, les films, les livres, les pages web, etc.) et à quoi les utilisateurs devraient-ils être autorisés ? », « Quel niveau d'accès devrait-il y avoir pour le jeu et la pornographie en ligne ? », « L'information est-elle accessible à tous les publics ? » et « Les sites web sont-ils testés sur tous les navigateurs modernes ? ».¹⁸

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 (DMR) : Le temps moyen nécessaire à un service d'I&R pour répondre à un appel une fois qu'il est placé en file d'attente.

Délai moyen de traitement des appels : La durée moyenne nécessaire pour traiter un appel, y compris le temps de conversation, le temps de mise en attente et le travail après appel. Ce paramètre peut être calculé pour chaque spécialiste en I&R individuellement ou pour le service entier.

Demande : Les occurrences où des individus et organismes qui cherchent des renseignements ou veulent être mis en relation avec des prestataires de services communiquent avec un service d'I&R pour obtenir de l'aide.

Demande d'I&R : Toute interaction avec un spécialiste en I&R agissant en qualité de médiateur ou de facilitateur, relative à l'offre d'information ou de références. Cette interaction peut avoir lieu par l'entremise d'un éventail de méthodes d'accès, y compris des appels téléphoniques, en personne (service au comptoir et dans d'autres milieux), messagerie instantanée (MI), messagerie texte/SMS, clavardage, relais vidéo / vidéobavardage et courrier ordinaire.

Demandeurs : Les individus et organismes qui cherchent des renseignements ou veulent être mis en relation avec des prestataires de services communautaires par l'entremise du service d'I&R.

Discrimination : L'acte conscient ou inconscient de traiter les personnes selon des attitudes préjudiciables et prédisposées plutôt que le mérite individuel. Le fait de refuser d'accorder un traitement égal concernant les questions d'infrastructures publiques, d'éducation, d'emploi ou de logement constitue un crime.

Distribution automatique d'appels (DAA) : Une composante programmable d'un système téléphonique qui distribue automatiquement les appels parmi un ou plusieurs groupes de spécialistes en I&R, en fonction des critères spécifiés par le service d'I&R. Les systèmes de DAA traitent généralement les appels sur la base du premier arrivé premier servi, mais peuvent également gérer l'acheminement en fonction des caractéristiques de l'appel.

¹⁸ "Cyberethics", Wikipedia, the Free Encyclopedia, <http://en.wikipedia.org/wiki/Cyberethics>

Diversité : Le fait de reconnaître les différences individuelles et toutes les façons qui nous rendent unique et différent des autres. La diversité reconnaît les différences, les respecte et s'efforce de les célébrer.

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

Dossier d'organisme : Un dossier dans une base de données des ressources qui comprend tous les éléments de données définissant l'organisme et ses services, programmes et emplacements auxquels les services sont offerts.

Double indexation : La manière d'indexer le même concept de service en utilisant deux termes de services ou plus, issus soit de la même section de la Taxonomie (double indexation « verticale » ou « intrabranche »), soit de différentes sections de la Taxonomie (double indexation « horizontale » ou « interbranche ») pour indexer la même activité.

Durabilité : La capacité d'un programme à procurer des services de qualité à ses clients, d'élargir la portée de ses services et sa clientèle, d'accroître ou de maintenir la demande de service et de générer du revenu par le programme ou par des mécanismes de financement local, tout en diminuant sa dépendance aux fonds provenant de donateurs externes.¹⁹

Durée totale de traitement des appels : Temps de conversation + Temps de maintien + Temps de traitement après appel.

Échelle mobile : Une pratique selon laquelle les frais de service d'un organisme sont basés sur la capacité de la personne à payer, plutôt que des honoraires fixes que toute personne doit payer pour le service.

Éléments de données : Unités d'information reconnaissables et définies qui sont contenues dans 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 relatives aux éléments de données abordent les 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 dans la base de données des ressources – ces décisions appartiennent au service d'I&R individuel.

- **Accès des personnes handicapées** : Les caractéristiques structurelles d'un établissement qui peuvent soit appuyer, soit empêcher l'accès des personnes ayant une déficience physique, au site ou à l'emplacement.
- **Admissibilité** : Les lignes directrices qu'un prestataire de service utilise pour décider qui est admissible à recevoir ses services. L'admissibilité peut être stipulée en termes d'exigences, par exemple, « La personne doit être un parent célibataire » ou d'exclusion, par exemple, « Nous ne desservons pas les personnes sans-abri ». Dans la base de données des ressources, une description des conditions spécifiques à respecter afin d'être admissible à un service ou un groupe de services particulier ou les conditions

¹⁹ "Building a Common Vocabulary: A Glossary of Management Terms",
<http://erc.msh.org/mainpage.cfm?file=2.2.3h.htm&module=gmt&language=English>

spécifiques qui excluent certaines personnes. S'il n'y a pas d'exigence d'admissibilité ou de critère d'exclusion, le champ peut rester vide. 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.

- **Adresse(s) électronique(s) :** Une adresse de courrier électronique pour l'organisme ou l'un de ses sites que le public peut utiliser pour adresser directement une correspondance en ligne ou électronique. Autant que possible, l'adresse électronique de l'organisme doit être l'adresse électronique officielle de l'organisme ou du site, plutôt que celle d'une personne spécifique au sein de l'organisme.
- **Adresse(s) municipale(s) :** L'adresse principale depuis laquelle l'organisme ou le site fonctionne. Alors que les sites principaux peuvent être ou peuvent ne pas être des emplacements où les services sont fournis, les sites supplémentaires ou les bureaux de succursales sont presque toujours des lieux de prestation des services. L'adresse physique peut comporter plusieurs éléments, y compris plusieurs lignes d'adresse, la ville, la province et le code postal.
- **Adresse(s) postale(s) :** L'adresse à laquelle l'organisme ou l'un de ses sites reçoit la correspondance envoyée, si différente de l'adresse municipale.
- **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 des dossiers tenus à jour par plusieurs organismes dans une seule et même base de données. 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 du dossier.
- **Code unique d'identification :** Un code distinct (alphabétique, numérique ou les deux) qui est utilisé pour identifier chaque organisme, site, groupe de services ou site de service.
- **Contact aux fins de mise à jour :** Le nom et le titre de la personne au sein de l'organisme 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 on a contacté l'organisme et vérifié tous les renseignements à son sujet, habituellement à la date d'enquête annuelle.
- **Date de la dernière modification / mise à jour partielle :** La date la plus récente à laquelle l'organisme a modifié et vérifié les renseignements à son sujet.
- **Description de l'organisme :** Un bref exposé décrivant les fonctions principales ou le rôle de l'organisme. Voir aussi Organisme.
- **Description du groupe de services :** 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 d'un 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 d'autres utilisateurs de déterminer si cette ressource constitue une référence appropriée pour répondre aux besoins évalués d'un demandeur particulier. La description doit mentionner et décrire tous les services indexés à l'aide de la Taxonomie.

- **Description du site** : Un bref exposé dans le dossier de site, qui décrit les services et autres activités de ce site.
- **Description du site principal** : Un bref exposé décrivant les services et d'autres activités au site principal de l'organisme.
- **Documents requis** : Une liste explicative des documents nécessaires pour s'inscrire à ou faire demande d'un service. Exemples : Pièce d'identité, courrier avec cachet de la poste pour justifier du domicile, certificat de naissance, rapport de police.
- **Frais / Choix de paiement** : Une description des honoraires qu'un organisme exige pour les services offerts. Les formules courantes comprennent « échelle mobile » et « sans frais » ou « frais fixes ». Les montants en dollars ne sont généralement pas précisés. Voir aussi Échelle mobile.
- **Heures / Jours d'ouverture** : Les jours et heures d'ouverture de bureau ou les jours et heures générales d'exploitation de la composante administrative de l'organisme ou d'un de ses sites. Cela peut représenter ou non les heures et jours durant lesquels l'organisme offre ses services.
- **Heures de service** : Les jours et heures durant lesquels un service particulier est offert, ce qui peut correspondre ou pas aux heures d'admission.
- **Langues disponibles** : Les heures spécifiques auxquelles un service est offert. Afin de faciliter la recherche par langue disponible, certains services d'I&R structurent l'information sur les langues dans un format qui permet de filtrer les données.
- **Noms alternatifs (Alias)** : Les noms autres que le nom d'organisme par lesquels un organisme est connu. Sont inclus les noms alternatifs (ou alias) du nom de l'organisme, du nom du site ou du nom du programme ou, les noms qui sont des acronymes, des anciens noms, des noms populaires ou d'autres noms.
- **Nom d'organisme** : Le nom que l'organisme utilise pour s'identifier et sous lequel il est le plus connu. Souvent, mais pas tout le temps, il peut s'agir de la raison sociale complète, mais le plus important est le nom par lequel l'organisme est le plus communément appelé sous lequel il exerce ses activités (par exemple, YWCA au lieu de Young Women's Christian Association).
- **Nom et titre du directeur ou du gestionnaire** : L'administrateur à la tête de l'organisme ; la personne qui est responsable du fonctionnement général de l'organisme (à la différence de l'administrateur bénévole en tête, comme le président du conseil d'administration).
- **Numéro(s) et types de téléphone** : Les numéros de téléphone par lesquels on peut contacter un organisme, un site ou un service particulier. Les données de téléphone

comprennent les numéros de téléphone, les postes, les types de téléphone (p. ex., voix, ATS/ATME) et les fonctions (p. ex., administration, admission).

- **Permis ou accréditations** : Les noms des accréditations ou des permis obtenus par le biais d'une entité d'accréditation externe reconnue.
- **Procédure de demande / d'admission** : Les mesures qu'une personne doit prendre pour s'inscrire auprès d'un prestataire de service. Dans la base de données des ressources, un exposé qui décrit la procédure par laquelle les personnes accèdent aux services compris dans le groupe de services, y compris les heures d'admission.
- **Renseignements sur le transport** : Un exposé décrivant 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 / URL** : Une URL (Universal ou Uniform Resource Locator) sert à préciser l'emplacement d'un fichier ou d'une ressource sur Internet. Également connu comme Adresse web ou 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. Sont incluses les adresses Internet que l'on peut utiliser pour accéder directement à des applications de média social maintenues par l'organisme (p. ex., page Facebook ou Twitter), qui contiennent des renseignements présentés de manière appropriée pour ce média.
- **Statut juridique** : Une désignation indiquant le type d'organisme ou les conditions sous lesquelles un organisme fonctionne, p. ex., une société privée à but non lucratif, un organisme à but lucratif (commercial), un organisme gouvernemental (public) ou une entité citoyenne comme un groupe de soutien qui n'est pas constitué en personne morale et sans statut officiel à titre d'organisme.
- **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 doit sélectionner un terme distinct ou un ensemble de termes liés pour chaque service dans le groupe de services.
- **Titre de la personne-ressource du 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, Chef de projet.
- **Zone géographique desservie** : La ou les entités géographiques principales qu'un organisme est responsable de desservir. Dans la base de données des ressources, la zone physique (« zone de service ») desservie par un service ou un groupe de services spécifique ou un site de service. Seuls ceux qui résident dans la région peuvent être desservis. Une zone géographique desservie peut représenter un code postal, une ville, une municipalité ou autre zone géographique comme un quartier, une région composées de plusieurs comtés, ou une province.

Enquête de satisfaction du client : Un processus d'enquête qui permet aux organismes de mesurer la satisfaction du client avec leurs produits et services, d'identifier des besoins émergents ou non satisfaits, d'identifier et de hiérarchiser les besoins changeants et de suivre

l'efficacité des changements, dans le but de maximiser la fidélisation des clients, d'améliorer la fidélité des clients et de mieux se positionner parmi les clients potentiels.²⁰

Énoncé de non-discrimination : Un énoncé approuvé par un conseil d'administration ou consultatif d'un organisme qui interdit la discrimination sous toutes ses formes et qui documente l'intention de l'organisme de se conformer à toutes les lois, ordonnances et règlements abordant ce sujet.

Enregistrement et examen des appels : Enregistrement distant des appels que l'on accomplit avec un système d'enregistrement d'appels pouvant être programmé pour enregistrer tous les appels ou un échantillon aléatoire d'appels traités par chaque spécialiste, à différents moments de la journée et de la semaine²¹.

Entente d'assistance mutuelle : Un accord préalable entre organismes dont les zones de services sont distinctes, mais les missions similaires, p. ex., des programmes d'information et référence ou des services d'incendie de différents comtés, pour partager leurs ressources (facilités, personnel, équipement et expertise) dans les cas où un sinistre épuise les ressources de l'un des partenaires. L'objectif principal des ententes d'assistance mutuelle est de faciliter le déploiement rapide, à court terme, d'appui en cas d'urgence avant, pendant ou après un incident. Les ententes doivent être mises en place avant un sinistre déclaré, afin que les ressources nécessaires puissent être disponibles et de faciliter l'obtention d'un remboursement auprès du gouvernement. Une entente doit également être établie entre le service d'I&R et l'organisme local de gestion des urgences et l'aide doit faire l'objet d'une demande officielle en vertu de cette entente.²²

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

Évaluation : Le processus qui consiste à aider un demandeur à identifier, analyser et hiérarchiser ses besoins.

²⁰ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TP-6500.1800-150.

"Creating Successful Customer Satisfaction Surveys", Web Surveyor,
<http://www.websurveyor.com/resources/online-survey-best-practices.asp>

²¹ "Call Center Metrics: Best Practices in Performance Measurement and Management to Maximize Quitline Efficiency and Quality", NAQC Issue Paper,

http://www.naquitline.org/resource/resmgr/issue_papers/callcentermetricspaperbestpr.pdf

²² Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-1700.1900-520.

« Un cadre de sécurité civile pour le Canada », Sécurité publique Canada,

<http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/mrgnc-mngmnt-frmwrk/index-fr.aspx>

"ICDRM/GWU Emergency Management Glossary of Terms", February 19, 2006, Institute for Crisis, Disaster and Risk Management, The George Washington University, Washington, D.C.,

<http://www.gwu.edu/~icdrmpublications/PDF/GLOSSARY%2002-19-2007.pdf>

"Glossary/Acronyms", National Response Framework (NRF) Resource Center, Federal Emergency Management Agency (FEMA), U.S. Department of Homeland Security, <http://www.fema.gov/emergency/nrf/glossary.htm>

Évaluation (personnel) : Le processus de vérification systématique du travail individuel des employés et bénévoles, conformément à leur description d'emploi, afin de fournir une rétroaction basée sur leur rendement et de maintenir la prestation de services, la maintenance de la base de données et les autres missions d'I&R à un niveau élevé de qualité.

Évaluation (programme) : Le processus de vérification systématique des services offerts par un organisme en les comparant aux objectifs et normes de celui-ci, afin d'évaluer la bonne marche du programme et d'identifier les moyens d'améliorer le fonctionnement général du service individuel d'I&R ou du système d'I&R dans son ensemble.²³

Évaluation des besoins : Une enquête initiale réalisée pour déterminer les besoins de service spéciaux d'un public défini.²⁴

Évaluation du risque de décès : Un examen basé sur la recherche du degré de dangerosité d'une situation présentant un risque de suicide et qui traite de questions comme l'intention, la méthode, le moment choisi et l'état d'esprit de la personne.

Évaluation et référence : Le processus d'évaluation et de référence consiste en une écoute active et un questionnement efficace pour déterminer les besoins du demandeur, clarifier les besoins, identifier les ressources appropriées, sélectionner les modes de prestation appropriés, offrir des références vers les organismes capables de répondre à ces besoins et donner suffisamment de renseignements sur chaque organisme pour aider les demandeurs à faire un choix éclairé. Lorsqu'il n'existe pas de service disponible, le service d'I&R cherche à résoudre le problème pour aider le demandeur à identifier d'autres stratégies.

Exercice de gestion des urgences : Une urgence simulée où les membres d'organismes variés accomplissent les tâches qu'on attend d'eux dans une situation d'urgence réelle.²⁵

Faux positifs : Dans le contexte de la recherche dans une base de données, une fiche ou un dossier non pertinent retourné au cours d'une recherche par mot-clé. Les faux positifs (également appelé « bruit ») surviennent plus souvent lors d'une recherche dans une base de données en mode plein texte, par opposition à une recherche limitée à un vocabulaire contrôlé établi.²⁶

File d'attente : La composante du système téléphonique qui met les appelants en attente jusqu'à ce qu'un spécialiste en I&R soit disponible. Les appelants qui ont attendu le plus longtemps sont généralement les premiers à obtenir une réponse. La file d'attente peut être adaptée pour répondre aux besoins de la communauté ou aux priorités du programme.

Filtres / Critères de recherche : Les filtres sont des critères de recherche utilisés pour trouver des services et limiter la sélection de dossiers figurant sur une liste de résultats. Les filtres ou

²³ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TP-6500.1800-700.

"Basic Guide to Program Evaluation", Written by Carter McNamara, MBA, PhD,
http://www.mapnp.org/library/evaluation/fnl_eval.htm

²⁴ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

²⁵ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-1700,1930.

"Disaster Exercise Manual: Guide for Exercising Emergency Operations Plans", EMD PUB -702 January, 2004, produced by the Training and Exercise Section of the Emergency Management Division, Michigan Department of State Police, http://www.michigan.gov/documents/pub702-Disaster_Exercise_Manual1-14-04_83182_7.pdf

²⁶ "False Drop", LISWiki, http://liswiki.org/wiki/False_drop

critères de recherche comprennent des éléments comme la langue, les heures d'ouverture et la grille des honoraires.

Gestion de cas : Un service qui élabore des plans pour l'évaluation, le traitement ou les soins de personnes qui, en raison de l'âge, d'une maladie, d'un handicap ou d'autres difficultés, ont besoin d'aide pour planifier et se procurer des services ; qui évalue les besoins de la personne ; qui coordonne la prestation des services nécessaires ; qui s'assure que les services sont obtenus conformément au plan ; et qui effectue un suivi et surveille le progrès pour s'assurer que les services ont un impact bénéfique sur la personne.

Gestion du risque : Le processus qui consiste à identifier, évaluer, contrôler et gérer le risque matériel pouvant nuire à la santé financière, aux biens et au personnel d'un organisme.²⁷

Gouvernance : L'autorité légale d'un conseil d'établir des politiques qui affecteront la vie et le travail de l'organisme, tout en tenant le conseil responsable du résultat de ces décisions. Plus généralement, la gouvernance traite des processus et des systèmes selon lesquels un organisme ou une société fonctionne. Elle appuie à la fois les institutions de l'État et leurs rapports mutuels, ainsi que les habitudes, cultures et normes qui habitent ces institutions.²⁸

Groupe de discussion : Réunions, généralement d'une durée d'une à deux heures, pendant lesquelles huit à douze personnes sont interviewées en groupe pour mettre à l'épreuve une nouvelle idée ou évaluer un produit ou service.²⁹

Groupe de services : Les services d'I&R regroupent souvent les services similaires d'un organisme dans un « groupe de services » pour faciliter la saisie, la gestion et l'affichage des données ; et attribuent un nom (Nom du groupe de services) aux services représentés dans le groupe. Les noms de groupe de services doivent représenter tous les services du groupe, être « conviviaux » (c.-à-d. éviter le jargon ou la terminologie difficile à comprendre pour le grand public), être uniques dans la fiche de l'organisme et ne doivent pas reproduire le nom du programme s'il existe.

Indemnisation : Protection des directeurs, dirigeants, membres du conseil d'administration, membres du personnel et bénévoles d'un organisme, contre toute action, poursuite ou procès de nature civile ou pénale résultant de leurs activités au sein de l'organisme.³⁰

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 plusieurs mots-clés, en plus des termes de la Taxonomie. Les spécialistes en I&R ont la possibilité supplémentaire d'effectuer des recherches par l'index par mot-clé. D'après les normes AIRS, l'usage de mots-clés est acceptable uniquement s'ils sont

²⁷ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TP-2100.6000-700.

²⁸ "Board Glossary", Board Source, <http://www.boardsource.org/Knowledge.asp?ID=1.1016>

"Glossary-Glossary", the Freedom of Expression Project, <http://www.freedomofexpression.org.uk/glossary>

²⁹ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TP-6500.1900-230.

"Basics of Conducting Focus Groups", Written by Carter McNamara, PhD, <http://www.managementhelp.org/evaluatn/focusgrp.htm>

"Focus Groups", by Anita Gibbs, Social Research Update No. 19, Department of Sociology, University of Surrey, Winter, 1997, <http://www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU19.html>

³⁰ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

rattachés à la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County et ne fonctionnent pas comme structure de classification distincte et indépendante.

Indexation : Le processus qui consiste à attribuer aux dossiers de la base de données des ressources, des descripteurs ou des codes pouvant être utilisés comme critères de recherche. Des exemples comprennent les termes/codes de service ou de public cible issus de la Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County, les codes/descripteurs pour la zone desservie et les codes pour les langues.

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 de conformité à une norme ou de réalisation d'objectifs qualitatifs.³¹

Infonuagique : La prestation de services informatiques, plutôt que de produits, où des ressources partagées, des logiciels et de l'information sont fournis aux ordinateurs et autres accessoires sous forme de services (comme la distribution d'électricité) sur un réseau (habituellement Internet). L'infonuagique fournit des services de calcul, de logiciel, d'accès aux données et de stockage pour lesquels l'utilisateur final n'a pas besoin de connaître l'emplacement physique ni la configuration du système qui procure les services. Les utilisateurs peuvent accéder à leurs données depuis n'importe quel lieu, sans être lié à un appareil particulier.³²

Intervention : Programmes qui interviennent en faveur des individus ou des groupes pour assurer qu'ils reçoivent les prestations et services auxquels ils sont admissibles et que les organismes au sein du système de prestation des services établi répondent aux besoins collectifs de la communauté.

Intervention à l'échelle du système : Mesures prises par le service d'I&R pour apporter des changements aux conditions, structures ou institutions communautaires, lorsque des modifications à l'ensemble du système de prestation des services sont requises pour assurer la disponibilité adéquate des services communautaires essentiels, pour contribuer à l'épanouissement et au développement de la personne et pour prévenir le soutien involontaire de conditions nuisibles 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 mettre l'accent sur les besoins d'un individu, d'une famille ou d'un groupe de résidents particulier.

Intervention au nom du client : Intervention par le service d'I&R au nom des individus pour assurer qu'ils reçoivent les prestations et services auxquels ils 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 (lobbyisme). Les formes d'intervention au nom du demandeur comprennent :

³¹ Source: "Methods & Tools, QA Resources: A Glossary of Useful Terms", Health and Workforce Improvement Quality Assurance Project Web site, <http://www.gaproject.org/methods/resglossary.html>

³² "Cloud Computing", Wikipedia, the Free Encyclopedia, http://en.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing
"Social Media Glossary", SocialBrite website, <http://www.socialbrite.org/sharing-center/glossary/>

- Assurer le contact initial avec un prestataire de service pour vérifier l'admissibilité ou la disponibilité du service, l'informer que le demandeur le contactera prochainement ou obtenir un rendez-vous.
- Initier un transfert assisté, c.-à-d. utiliser un service de conférence à trois pour communiquer avec un organisme et présenter le demandeur et sa situation avant de quitter l'appel.
- Avec la permission de l'organisme, écouter un appel ou assister à une entrevue pendant que le demandeur tente d'expliquer la situation, ne fournissant de l'aide qu'en cas de besoin.
- Représenter le demandeur s'il est dans l'incapacité de présenter son propre cas quand, par exemple, la personne fait face à des obstacles pour accéder à des services (p. ex., langage, âge, déficience physique ou développementale, troubles de la communication, situations émotionnelles, 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 ignore certains faits ou que l'organisme a enfreint ses propres politiques ou la loi.
- Intensifier l'intervention en parlant à un cadre supérieur concernant la situation du demandeur.

Intervention auprès du pouvoir législatif : Tentatives visant à influencer l'introduction ou l'étude de projets de lois, d'ordonnances ou de décisions administratives dans le but de contribuer à l'adoption ou au rejet de telles lois ou de leur contenu.

Intervention de crise : Un service qui fournit de l'aide immédiate aux personnes en état de détresse émotionnelle aiguë ; dont la vie est en danger ou qui se sentent en danger ; qui présentent un danger pour elles-mêmes ou pour autrui ; qui sont hystériques, effrayées ou autrement incapables de faire face à un problème qui exige une réaction immédiate. L'objectif de l'intervention de crise est de désamorcer le caractère urgent de la situation, d'assurer la sécurité de la personne et de la ramener à un état équilibré où elle sera capable d'identifier le problème et de rechercher des solutions à celui-ci.

Intervention en cas de sinistre : Organismes qui sont responsables d'intervenir avant, pendant et après une catastrophe importante ou une urgence de grande envergure dans le but de mettre fin à l'urgence, de sauver des vies, de limiter les dommages, de garantir la disponibilité des services de première importance et de réduire la probabilité d'effets secondaires.³³

Lacunes dans les services : Services dont les membres de la communauté ont besoin, mais qui ne sont pas fournis de façon adéquate par les organismes faisant partie du système local de prestation de service. Les services peuvent être complètement indisponibles ou peuvent être disponibles mais d'une manière inadéquate, par exemple, ils peuvent être trop chers, indisponibles dans la langue requise, indisponibles après les heures de bureau ou d'autres horaires opportuns ou avoir des critères d'admissibilité qui excluent le demandeur. Les lacunes dans les services sont habituellement identifiées lorsqu'il existe une tendance de besoins non satisfaits sur la durée.

Logiciel d'I&R : Une application informatique développée pour la vente aux organismes d'information et référence/aiguillage qui automatise le processus de mise en relation entre les

³³ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-2300.

individus ayant besoin de services à la personne et les prestataires appropriés pouvant répondre à leurs besoins, et la maintenance des renseignements sur les ressources communautaires pour appuyer le processus de prestation du service. Les fonctionnalités comprennent généralement l'entretien de la base de données des ressources, le traitement des transactions d'appel, la recherche dans la base de données, la géocartographie, la production de répertoire, la gestion des enquêtes, l'entretien de la Taxonomie, la génération de rapports et d'autres fonctions similaires.

Manuel de formation à l'I&R d'AIRS (anciennement appelé ABC de l'I&R) : Une publication complète développée et publiée par AIRS qui offre une initiation aux pratiques d'information et référence. Il sert principalement de guide pour le nouveau personnel et d'appui pour l'orientation initiale ou les programmes de formation à l'intention des fournisseurs d'information et référence (I&R), mais peut également servir d'outil de référence ou de perfectionnement pour le personnel plus expérimenté.

Médias sociaux : Outils de technologie en ligne généralement connus sous le nom de « médias sociaux » qui permettent aux personnes de créer et de partager du contenu pouvant comprendre du texte, des images, des vidéos, du son et des communications multimédias. Les médias sociaux permettent de partager ses expériences avec la communauté, à la fois en ligne et en personne ; et permettent aux personnes aux compétences informatiques limitées de relater leurs histoires en utilisant des outils d'édition comme les blogues, les vidéoblogues (vlogues), le partage de photos, la baladodiffusion (histoires sonores diffusées sur le web ou téléchargées sur un ordinateur ou des baladeurs multimédias) et les sites wikis (pages web publiées en collaboration). Ils peuvent également aider à filtrer et organiser l'importante quantité d'information sur le web.³⁴

Mentorat : Un partenariat en matière de développement par lequel une personne partage ses connaissances, compétences, renseignements et points de vue pour favoriser l'épanouissement personnel et professionnel de quelqu'un d'autre.³⁵

Messagerie instantanée (MI) : Un programme qui permet à deux personnes ou plus de communiquer entre elles sur Internet en temps réel. Bien que la plupart des échanges par MI se passent par texte, certains programmes de MI offrent également des services de conférence audiovisuelle et de voix en continu. MI peut également désigner les messages envoyés par messagerie instantanée ou le fait d'envoyer un message instantané.³⁶

Messagerie texte : La transmission de brefs messages textes vers un appareil, comme un téléphone mobile/cellulaire, un téléavertisseur ou un assistant numérique personnel (ANP), en utilisant la messagerie texte ou la messagerie multimédia.³⁷

³⁴ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TJ-1800.3300-600.

"A Definition of Social Media", Technology in Translation™,

http://walksquawk.blogs.com/technologyintranslation/2007/04/a_social_media.html

"Social Media", Wikipedia, the Free Encyclopedia, http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media

"Social Media - Social Media Definition", By Alison Doyle, About.com,

<http://jobsearch.about.com/od/networking/q/socialmedia.htm>

³⁵ "PACE Glossary A-Z", Participation and Community Engagement (PACE), Macquarie University, Sydney, Australia, <http://www.pace.mq.edu.au/glossary.html>

³⁶ "IM", Phone Scoop website, <http://www.phonescoop.com/glossary/term.php?gid=229>

"Symantic Glossary", Earthlink Security Center, <http://www.earthlinksecurity.com/glossary/index.html>

³⁷ "Cell Phone Glossary", Mobicedia, <http://www.mobicedia.com/glossary/page2.html>

"SMS", Phone Scoop website, <http://www.phonescoop.com/glossary/term.php?gid=86>

Mesure des résultats : Le processus qui consiste à évaluer les avantages ou les changements pour les individus ou les populations suite à leur participation aux activités d'un programme. Les résultats peuvent concerner les connaissances, les compétences les attitudes, les valeurs, les comportements, l'état ou le statut.³⁸

Niveau de service : Le pourcentage d'appels qui sont répondus dans une limite spécifiée, par exemple, « Notre niveau de service le mois dernier était de 80 % d'appels répondus dans les 48 secondes, par rapport à notre objectif de 80 % d'appels répondus dans les 40 secondes ». Les niveaux de service sont souvent exprimés sous forme abrégée – par exemple, « 80/40 » ou « 80/50 ». Il n'existe pas de norme établie pour les centres d'appels commerciaux ou gouvernementaux ; cela dépend de la nature de leurs activités.

Normes : Points de référence qui définissent les pratiques attendues dans un secteur et qui peuvent être utilisées pour mesurer le degré de conformité des organismes individuels avec ces exigences.

Normes de saisies : Un manuel qui établit les règles de structuration, de rédaction et d'indexation des dossiers dans la base de données des ressources ; et aide à s'assurer que les renseignements contenus dans les dossiers de la base de données sont clairs, concis, uniformes et pertinents.

Non descripteur : Synonymes des termes préférentiels qui permettent aux utilisateurs de trouver facilement un type de service sans connaître la formulation exacte utilisée dans la Taxonomie ; ou de trouver le terme préférentiel en utilisant leurs propres mots.

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

Organisme : Une organisation qui fournit des services. Un organisme peut être constitué en personne morale, une division du gouvernement ou un groupe non constitué qui offre, par exemple, une banque alimentaire ou un groupe de soutien. L'organisme est l'emplacement principal de la ressource où se trouvent les fonctions administratives, où travaille généralement le dirigeant de l'organisme et où l'entreprise est autorisée à faire affaire. Un organisme peut ou peut ne pas offrir des services directs depuis cet emplacement.

Organismes confessionnels : Congrégations religieuses, organismes de service social à vocation religieuse (p. ex., Secours catholique ou Armée du Salut) et autres types d'organismes pouvant avoir une affiliation ou identité religieuse.³⁹

"Text Messaging", Phone Scoop website, <http://www.phonescoop.com/glossary/term.php?qid=387>

³⁸ "Outcome Measurement: What and Why?", Outcome Measurement Resource Network, United Way of America, <http://national.unitedway.org/outcomes/resources/What/intro.cfm>

³⁹ "Policy Jargon Decoder", The Urban Institute, <http://www.urban.org/toolkit/PolicyDecoderF.cfm>

Paramètres : Mesures quantitatives du rendement ou de la production. Dans le contexte d'un centre d'appels, « paramètres » se rapporte généralement aux statistiques générées par le système de DAA.

Personnalisation de la Taxonomie : L'acte de sélectionner les termes de la Taxonomie qui doivent rester actifs aux fins d'indexation et de recherche et ceux qui doivent être désactivés afin de les rendre invisibles pour les spécialistes des ressources qui saisissent les données, les spécialistes en I&R et les autres utilisateurs finals.

Planification de la relève : Un processus qui consiste à préparer de manière systématique et délibérée les futurs changements de direction aux postes clés dans l'organisme. La procédure peut consister à identifier des remplacements potentiels et fournir des stratégies de développement ou de recrutement pour répondre aux besoins futurs.⁴⁰

Politique : Un document écrit adopté officiellement par les instances dirigeantes d'un organisme qui guident les décisions et les actions ; un énoncé de haut niveau formulé par la direction spécifiant un objectif que toutes les personnes au sein de l'organisme doivent obligatoirement observer.⁴¹ Voir aussi Politiques et procédures.

Politique de contrôle des appels : Une politique officielle qui décrit le processus au cours duquel les employés sont notifiés des lignes directrices en matière de supervision des appels, à la fois durant le processus d'embauche et de manière continue, les outils et instruments à utiliser et la manière dont les examens / résultats des appels seront communiqués au personnel⁴².

Politique publique : Une ligne de conduite préconisée par un groupe de personnes ou d'organismes qui propose des changements à des lois spécifiques, des dispositions réglementaires, des actions ou des priorités de financement appuyés par un organisme public.⁴³

Politiques et procédures : Les politiques sont des principes, règles et lignes directrices formulées ou adoptées par un organisme pour atteindre ses objectifs à long terme. Elles sont conçues pour influencer et déterminer toutes les décisions et actions importantes, et définissent les limites dans lesquelles ont lieu toutes les activités. Les procédures sont les méthodes spécifiques employées pour traduire les politiques en actes lors des opérations quotidiennes. Ensemble, les politiques et procédures assurent que le point de vue des instances dirigeantes de l'organisme est traduit en mesures donnant lieu à des résultats compatibles avec ce point de vue.⁴⁴

⁴⁰ "Technical Terms: Succession Planning", The PEW Center on the States,
http://www.pewcenteronthestates.org/template_page.aspx?id=35364

⁴¹ "Policy". Policy Auditors LLC website, http://www.projectauditors.com/Auditor_Dictionary/P.html

⁴² "Call Center Metrics: Best Practices in Performance Measurement and Management to Maximize Quitline Efficiency and Quality", NAQC Issue Paper,
http://www.naquitline.org/resource/resmgr/issue_papers/callcentermetricspaperbestpr.pdf

⁴³ "Definitions of Public Policy and the Law", Contributed by Dean G. Kilpatrick, Ph.D., National Violence Against Women Prevention Research Center, Medical University of South Carolina,
<http://www.musc.edu/vawprevention/policy/definition.shtml>

⁴⁴ Source: "Policies and Procedures", BusinessDictionary.com website,
<http://www.businessdictionary.com/definition/policies-and-procedures.html#ixzz10NVa01Mg>

Pratiques : Actions ou manières établies de procéder à l'exercice normal des tâches organisationnelles. Les politiques et procédures guident souvent les pratiques.⁴⁵

Préparation aux sinistres : Activités, programmes et systèmes développés avant une urgence qui soutiennent l'évaluation de la préparation et de la résilience communautaire ; l'élaboration et l'essai de plans en cas de catastrophe ; la formation du personnel lors de la mise en œuvre des plans ; l'établissement d'accords de collaboration avec d'autres services ; l'offre de systèmes d'alerte convenables ; l'identification, l'approvisionnement ou le rassemblement d'établissements, d'équipements, de fournitures et de personnel formé nécessaires à l'intervention d'urgence ; et le développement et la diffusion d'information ou de formation sur la manière dont les personnes et les organismes peuvent se préparer à une catastrophe majeure ou à une urgence à grande échelle qui interrompt le fonctionnement normal d'une communauté.⁴⁶

Procédure : Une série d'actions ou d'opérations spécifiques qui doivent être exécutées en ordre et de la même manière pour obtenir le même résultat dans les mêmes circonstances (par exemples, des procédures en cas d'urgence).

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'I&R : Le processus d'I&R peut être composé de plusieurs étapes et éléments, en fonction de la complexité d'une situation particulière. Cependant, dans sa forme la plus simple, il peut être divisé en cinq étapes fondamentales :

- Début de l'appel (« contact ») et établissement d'un rapport (« connexion »).
- Évaluation de la situation.
- Clarification pour s'assurer de bien comprendre la situation.
- Offre d'information ou de références appropriées.
- Conclusion de l'appel.

Profil de ressource : Un ensemble normalisé de renseignements recueillis sur chaque prestataire de service dans la base de données des ressources. Sont inclus les éléments de données qui décrivent l'organisme lui-même (p. ex., le statut juridique, les renseignements sur l'accréditation et les permis d'exploitation), les services qu'il fournit, les cibles du service et les conditions dans lesquelles les services sont disponibles (p. ex., critères d'admissibilité, procédures de demande, heures, honoraires) et les lieux où les services sont offerts.

Programme : Les organismes offrent parfois un groupe de services (donc certains sont primaires et d'autres secondaires) et les organisent sous forme de programme. Le programme de formation professionnelle d'un organisme 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 suite à la formation, en plus de la formation elle-même. Il s'agit d'un programme plus complet qu'un simple service de formation. Un autre exemple est un refuge pour victimes de violence conjugale. Un refuge peut offrir uniquement un lieu d'hébergement sûr pour les résidents. Un autre peut offrir des services de counseling, de l'aide pour obtenir

⁴⁵ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>

⁴⁶ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-1700.

une injonction temporaire, un programme pour les enfants de la femme, etc. Bien que les services soient essentiellement les mêmes d'un organisme à l'autre, les définitions des programmes peuvent être très différentes.

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'organisme.

Protocole d'entente : Une entente écrite qui clarifie la nature et l'étendue d'une relation de travail entre plusieurs organismes, groupes ou divisions.⁴⁷

Public cible : Personnes auxquelles un service ou un groupe de services particulier est destiné. Les publics cibles sont généralement décrits sous forme narrative (p. ex., « À destination, mais sans s'y limiter, des parents adolescents »), dans les champs d'admissibilité ou de description. Les publics cibles peuvent aussi être identifiés lors de l'indexation en choisissant un terme de la section Groupes cibles dans la Taxonomie, à assigner au terme du service sélectionné.

Raccrochages : Appels qui sont déconnectés par un demandeur ou un spécialiste en I&R alors qu'ils sont en train de se parler. On distingue les raccrochages des appels abandonnés par le fait qu'ils surviennent après avoir établi une connexion entre le demandeur et un spécialiste en I&R, alors qu'un appel abandonné survient alors que le demandeur est encore dans la file d'attente. Voir aussi Appels abandonnés.

Racisme : Un ensemble d'attitudes qui définit les personnes uniquement sur la base de leur race, couleur, religion, origine ou ascendance et fait valoir la supériorité supposée d'une race sur une autre. La discrimination, en revanche, se rapporte à un acte résultant habituellement d'une perspective raciste.

Rapport : Un lien intuitif qui est basé sur la confiance, l'harmonie et le respect mutuel dans une relation et le sentiment que les parties se comprennent et partagent les mêmes préoccupations.

Rayonnement : De manière générale, les efforts systématiques pour procurer des services au-delà des limites conventionnelles à un segment particulier de la population. Dans le contexte de l'I&R, les activités spéciales entreprises par le service d'I&R pour s'assurer que des publics cibles ou organismes communautaires spécifiques sont au courant des services disponibles par le service et le système d'I&R ou plus largement par le système de prestation de services communautaires.⁴⁸

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/phrased) permet à l'utilisateur de saisir un mot ou une phrase et de récupérer tous les termes de la Taxonomie qui les

⁴⁷ "Nonprofit and Philanthropy Good Practice Guide Glossary", Johnson Center at Grand Valley State University, <http://www.npgoodpractice.org/glossary/1/lettern>

⁴⁸ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TJ-6500.6300.

contiennent. Idéalement, ce type de recherche récupère également les synonymes contenant le mot ou la phrase.

Références : Organismes identifiés par les spécialistes en I&R qui répondent aux besoins évalués du demandeur et dont les coordonnées sont offertes au demandeur à l'issue de la demande. L'élément essentiel qui distingue une 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 résoudre (tel qu'exprimé ou redéfini).

Relais vidéo : Programmes qui permettent aux personnes sourdes ou ou ayant une déficience auditive et préférant s'exprimer en American Sign Language (ASL) ou en Langue des signes québécoise (LSQ), d'utiliser des services de relais vidéo pour effectuer des appels avec la famille, les amis ou les collègues, par l'entremise d'un interprète gestuel en ASL ou LSQ agréé en utilisant une connexion Internet à large bande et un ordinateur équipé d'une caméra vidéo. L'interprète traduit la conversion téléphonique en signes pour l'utilisateur de l'ASL/LSQ et en voix à la personne entendant par l'entremise d'un téléphone ordinaire permettant au participant de voir les expressions et les gestes durant l'appel.

Reprise sur sinistre : Aide à plus long terme aux personnes ayant subi des blessures ou des pertes suite à un incident, dans le but de faciliter le rétablissement de la communauté à l'état préalable au sinistre ou la reconstruction de la communauté de façon à ce qu'elle soit moins vulnérable à l'avenir.⁴⁹

Résolution créative de problème : Le processus qui consiste à examiner des solutions de rechange avec un demandeur lorsqu'il n'y a pas de ressource disponible et, dans certains cas, à essayer de surmonter la résistance à certains choix, comme la réticence à demander de l'aide aux membres de la famille ou les amis. La résolution de problème survient dans le contexte de l'évaluation sans référence.

Respect de l'horaire de travail : Le pourcentage de temps où les spécialistes en I&R suivent l'horaire de travail qui leur est assigné. Les horaires de travail précisent les heures où les spécialistes doivent être au téléphone, plutôt que participer à d'autres activités désignées, comme prendre une pause, se rendre aux réunions ou participer à des sessions de formation ou d'accompagnement.

Secours en cas de sinistre : Services qui facilitent l'échange d'information ou qui fournissent de l'aide de courte durée, habituellement sous forme de nourriture, de vêtements, de couvertures, d'abris temporaire, de mobilier, de petits appareils d'électroménagers ou d'aide financière temporaire, aux personnes ayant souffert de blessures ou subi des pertes en raison d'une catastrophe majeure ou d'une urgence à grande échelle qui interrompt le fonctionnement normal d'une communauté. Le secours en cas de catastrophe a pour but d'aider à la survie des personnes immédiatement après l'évènement.⁵⁰

Service d'I&R : Un organisme (ou programme au sein d'un plus grand organisme) dont la fonction principale est de mettre les individus ayant besoin de services à la personne en relation avec les prestataires de services appropriés qui peuvent répondre à leurs besoins. Les services

⁴⁹ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-2900.

"Glossary/Acronyms", National Response Framework (NRF) Resource Center, Federal Emergency Management Agency (FEMA), U.S. Department of Homeland Security, <http://www.fema.gov/emergency/nrf/glossary.htm>

⁵⁰ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH-2600.

d'I&R peuvent être complets, couvrant la gamme entière de services à la personne, ou peuvent être spécialisés dans les ressources visant un groupe particulier, par exemple, les personnes sans-abri, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes vivant avec le sida. La définition d'« information et référence » dans la Taxonomie est la suivante : « Programmes dont le principal objectif est de tenir à jour des renseignements 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 adaptés ou de fournir de l'information détaillée sur les agences ou organismes offrant les services. Le processus d'information et d'aiguillage implique d'établir un contact avec la personne, d'évaluer ses besoins à long et à court terme, d'identifier des ressources pour répondre à ces besoins, de fournir une référence vers les ressources identifiées et, le cas échéant, de faire le suivi pour s'assurer que les besoins de la personne sont satisfaits. »⁵¹

Service d'I&R complet : Programmes d'I&R qui maintiennent des renseignements sur la gamme complète de services à la personne et qui fonctionnent comme source principale d'information sur et de mise en relation avec les prestataires de services à la personne dans leur communauté.

Service d'I&R spécialisé : Programmes qui maintiennent des renseignements sur les ressources communautaires adaptés à un public cible spécifique et qui mettent les personnes nécessitant des services spécialisés en relation avec les ressources appropriées ou qui offrent des renseignements sur les organismes offrant des services spécialisés.

Services : Les formes d'aide distinctes qu'un organisme offre à sa clientèle. Sur le plan opérationnel, les services sont des activités spécifiques qui peuvent être classifiées en utilisant des termes de la Taxonomie. Des types de services spécifiques sont essentiellement identiques, quel que soit l'organisme qui les offre.

Services à la personne : Les activités des professionnels des services à la personne qui aident les individus à devenir plus autonome, préviennent la dépendance, renforcent les liens familiaux, appuient le développement personnel et social et assurent le bien-être des individus, des familles, des groupes et des communautés. Les services à la personne spécifiques consistent notamment à s'assurer que les individus ont accès à une alimentation, un hébergement, des vêtements et des services de transports adéquats ; aux ressources financières dont ils ont besoin ; aux conseils et à la formation dont ils ont besoin en tant que consommateurs ; aux services de justice pénale ou juridiques ; à l'éducation et à l'emploi ; à des soins de santé physique et mentale, y compris des services d'aide aux toxicomanes ; et aux services de protection de l'environnement ; aussi bien en temps normal qu'en cas de sinistre ou d'autres d'urgences. Les services à la personne renforcent également la capacité des individus à prendre soin des enfants ou d'autres personnes à charge ; s'assurent que des services de protection sont offerts aux personnes vulnérables ; procurent du soutien aux aînés et aux personnes handicapées ; offrent des activités sociales, confessionnelles et récréatives ; veillent à l'enrichissement culturel de la communauté ; et s'assurent que les individus disposent des renseignements nécessaires pour participer pleinement à la vie communautaire.⁵²

⁵¹ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TJ-3000.

⁵² Définition adaptée de celle de « travail social » qui figure dans le *Dictionary of Social Work* publié par la National Association of Social Workers.

Services auxiliaires : Activités d'un organisme qui ne se rapportent pas aux services de base et auxquelles il n'est pas nécessaire de consacrer le temps et l'effort d'indexation, p. ex., le bulletin de nouvelles d'un organisme.

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

Services d'intervention d'urgence : Services de planification, de préparation, d'atténuation, d'intervention en cas d'urgence, de relèvement ou de récupération avant, pendant et après un incendie, une inondation, un ouragan, un séisme, une tornade, un tsunami, une éruption volcanique, un éboulement, un glissement de terrain, une tempête de neige, une sécheresse, une famine, une explosion ou un accident nucléaire, un déclenchement de troubles civils ou d'autres urgences à grande échelle d'origine naturelle ou humaine qui interrompt le fonctionnement normal d'une communauté ; ou un incident local comme un incendie domiciliaire où les résidents se retrouvent sans-abri. Il existe quatre stades reconnus des travaux d'intervention d'urgence : préparation, atténuation, intervention et rétablissement.⁵³

Services de secours : Intervention active pour sauver la vie d'un individu lorsqu'une évaluation du risque de décès révèle que des actes mortels ont déjà été mis en œuvre, en particulier dans les situations où l'individu est incapable ou réticent à fournir un numéro de téléphone ou une adresse pour permettre le sauvetage. Les stratégies peuvent comprendre utiliser la fonction d'identification d'appel pour localiser le demandeur, appeler un tiers, s'il y a lieu, ou envoyer la police ou une équipe d'intervention mobile.⁵⁴

Services fantômes : Services que l'organisme prétend offrir, alors qu'il ne dispose probablement pas des ressources pour les fournir de manière durable.

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 disponibles uniquement 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 suite à la formation, en plus de la formation elle-même. Si les personnes ne recevant pas de formation professionnelle ne peuvent pas y accéder, alors les services d'évaluation professionnelle et de placement sont des services secondaires et ne doivent pas être indexés. Le seul service primaire est la formation professionnelle.

Signalement obligatoire : L'obligation légale de signaler des formes spécifiques de maltraitance à l'égard d'enfants, de maltraitance à l'égard d'adultes ou d'autres situations dangereuses auprès d'une autorité gouvernementale, lorsqu'une personne suspecte qu'un incident à signaler est survenu. Par exemple, certains professionnels ont l'obligation de signaler aux autorités gouvernementales s'ils constatent des cas de maltraitance ou de négligence à l'égard d'enfants ou de maltraitance à l'égard d'adultes ou s'ils savent qu'une personne présente un danger pour elle-même ou pour autrui.⁵⁵

⁵³ Terme de la Taxonomie AIRS/211 LA County : TH.

⁵⁴ "Organization Accreditation Standards Manual", 9th Edition, January, 2010, Copyright © American Association of Suicidology, AAS Web site, <http://www.suicidology.org/web/quest/certification-programs/crisis-centers>

⁵⁵ "Glossary", Council on Accreditation (COA) website, <http://www.coastandards.org/glossary.php>, Revised.

Sinistre : Une urgence à grande échelle qui perturbe le fonctionnement normal d'une communauté.

Site de service : Un mécanisme dans une suite logicielle pour représenter un service spécifique fournit dans un emplacement spécifique (site). Les sites de service sont le niveau le plus discret dans la structure d'une base de données des ressources. Les données collectées à ce niveau permettent de récupérer et d'afficher des renseignements très spécifiques sur un service (repas livrés à domicile) à un site spécifique (bureau de l'est de l'Armée du Salut). Un site de service peut contenir, par exemple, des numéros de téléphone spécifiques au service, sur ce site.

Sites : Les emplacements physiques où les clients accèdent aux services offerts par un organisme. Tous les organismes ont un site principal ; nombre d'entre eux ont des sites supplémentaires ou des bureaux de succursales.

Situations dangereuses : Situations dans lesquelles la sécurité ou le bien-être d'une personne est à risque.

Structure des données : La manière dont les éléments de données sont organisés et stockés dans une base de données. Structure des données = Élément de données + leur organisation.

Style d'apprentissage : Un ensemble de facteurs cognitifs, affectifs et physiologiques qui servent d'indicateurs relativement stables sur la manière dont un apprenant perçoit, interagit avec et répond au milieu d'apprentissage. Sont inclus dans cette définition les modalités de perception, les styles de traitement de l'information et les types de personnalité.⁵⁶

Suivi : Le processus qui consiste à contacter les demandeurs afin de déterminer si leurs besoins ont été satisfaits et si non, pourquoi. Dans le secteur de l'I&R, on utilise le terme « suivi » dans deux contextes. Il existe d'une part le « suivi » dicté par la situation du demandeur individuel, pour s'assurer qu'une personne vulnérable ayant un besoin essentiel obtient l'aide requise. Il existe d'autre part le « suivi » effectué auprès d'un échantillon de demandeurs plus vaste et plus aléatoire, dicté par le besoin de mieux comprendre les résultats du service d'I&R en général et l'efficacité du service d'I&R offert. L'un fait partie intégrante de la prestation de services ; l'autre est un élément de l'évaluation du programme et de l'assurance de la qualité. Dans les deux cas, de l'aide supplémentaire au demandeur pour trouver ou utiliser les services nécessaires peut être requise.

Système d'I&R : Un groupe de collaboration composé de 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 d'autres fonctions, pour éviter le dédoublement des efforts, encourager l'intégration des services et procurer un accès transparent aux renseignements sur les ressources communautaires, pour les personnes qui ont en besoin.

Système d'information sur les ressources : L'ensemble complet des outils de ressources maintenus par le service d'I&R et utilisés par les spécialistes en I&R pour trouver les services et programmes disponibles 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

⁵⁶ "Learning and Performance Glossary", Big Dog and Little Dog's Performance Juxtaposition, <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/glossary/t.html>

dépliants, une petite bibliothèque de référence et une collection de sites web ou d'autres ressources utiles.

Système de classification : Une structure qui permet de catégoriser de l'information disponible dans un domaine de connaissance particulier de manière systématique et non ambiguë. Un bon système de classification permet aux personnes de rechercher l'information et trouver les documents nécessaires rapidement et facilement. La Taxonomie des services humains AIRS/211 LA County a été adoptée comme langage commun pour décrire les services à la personne dans le secteur de l'information et référence et son utilisation est requise par les services d'I&R visant l'agrément AIRS.

Systèmes de réponse vocale interactifs (RVI) : Un système téléphonique automatique qui interagit avec les demandeurs, recueille des renseignements et soit les envoient au système de DAA qui dirige les appels vers un spécialiste en I&R approprié, soit donne accès à des renseignements sélectionnés dans un menu préenregistré. Un système de RVI permet de combiner des sélections par commande téléphonique vocale et par clavier et fournit des réponses appropriées sous forme de voix, de retour par télécopie, de courriel ou parfois d'autres média.⁵⁷

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 secteur de l'information et référence. La Taxonomie est utilisée pour indexer et faciliter la récupération des ressources d'information, augmenter la fiabilité des données de fins de planification, rendre les processus d'évaluation fiables et cohérents et faciliter les comparaisons des données à l'échelle nationale. On peut la consulter sur www.211taxonomy.org.

Taux d'abandon : Le pourcentage d'appels entrants qui sont raccrochés par les demandeurs avant d'être répondus.

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

Technologie : Dans le contexte de l'I&R, les systèmes téléphoniques, la téléphonie, les télécommunications, le courriel, la messagerie instantanée (MI), la messagerie texte/SMS, le clavardage, le relais vidéo / vidéobavardage, la messagerie vocale, les médias sociaux, les plateformes logicielles d'I&R, les répertoires électroniques et les mécanismes libre-services comme les systèmes d'aide vocale et les systèmes de réponse vocale interactifs, les services de relais vidéo, les kiosques communautaires et les bases de données d'I&R interrogeables sur Internet.

Télétravail : Des conditions de travail qui permettent d'effectuer au moins une partie des heures de travail régulières depuis un emplacement autre que le lieu de travail normal (bureau), le travail à domicile étant généralement un des choix disponibles.

Temps de conversation : Le temps qu'un spécialiste en I&R passe avec un appelant, à partir de la seconde où l'appel est pris jusqu'à la seconde où l'appel est déconnecté, moins le temps de maintien. À noter que certains systèmes de DAA incluent le temps de maintien dans le temps de conversation général et font la différence entre le temps de conversation active (qui

⁵⁷ "Interactive Voice Response (IVR)", <http://searchcrm.techtarget.com/definition/Interactive-Voice-Response>

exclut le temps de maintien) et le temps de conversion normale (qui inclut le temps de maintien).

Transfert assisté : Une situation 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.

Transfert sans annonce : Un cas de transfert d'appel dans lequel le spécialiste en I&R compose un numéro externe (pour transférer vers l'organisme qui fournit le service pouvant répondre aux besoins évalués de la personne) et raccroche, permettant au demandeur d'accéder à l'autre interlocuteur directement ou d'être placé en file d'attente.

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 des services pouvant répondre aux besoins évalués de la personne.

Travail après appel : Une composante de la durée totale de traitement des appels qui intervient à la fin du temps de conversation (c.-à-d. lorsque l'appel est déconnecté) et est utilisée par le spécialiste en I&R pour terminer la documentation requise relative à l'appel.

Type d'appel : La nature du service que le spécialiste en I&R offre aux demandeurs. Les types d'appel comprennent :

- Évaluation et référence
- Évaluation sans référence
- Information uniquement
- Intervention de crise
- Intervention

Vérification financière : Un examen périodique officiel des comptes et des dossiers financiers d'un organisme ou d'un programme, effectué généralement afin de vérifier que les fonds ont été utilisés de la manière attendue et conformément aux pratiques normales de gestion financière.⁵⁸

Version mobile : Sites web dont le contenu se lit facilement sur les appareils portatifs comme les téléphones intelligents ou les tablettes. Les versions mobiles des sites web évitent d'utiliser des logiciels peu courants sur appareil mobile (comme Flash), utilisent des textes lisibles sans qu'il soit nécessaire de zoomer ou redimensionner l'écran, afin que les utilisateurs n'aient pas à faire défiler une fenêtre horizontalement ou zoomer, et disposent les liens de manière suffisamment éloigné pour qu'ils puissent être cliqués facilement. On peut vérifier la convivialité des sites sur des applications comme **Google Mobile-Friendly Test**.⁵⁹

⁵⁸ "Building a Common Vocabulary: A Glossary of Management Terms",
<http://erc.msh.org/mainpage.cfm?file=2.2.3h.htm&module=gmt&language=English>

⁵⁹ "Helping Users Find User-Friendly Pages", Google Webmaster Central Blog,
<http://googlewebmastercentral.blogspot.ca/2014/11/helping-users-find-mobile-friendly-pages.html>

PROCESSUS DE RÉVISION DES NORMES

Adopté en octobre 2004

Révision : mars 2013

AIRS dispose d'une procédure pour réviser régulièrement les *Normes et indicateurs de qualité 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 processus d'agrément et les tests de certification.

Une révision complète sera effectuée au minimum tous les trois 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 aux fins de clarté. La nécessité de ce type de mise à jour survient le plus souvent en raison des difficultés rencontrées par les services d'I&R au cours du processus d'agrément.
- L'élaboration d'indicateurs de qualité déjà présents dans les normes mais actuellement rédigés de manière plus générale.
- L'ajout de normes qui représentent une promotion d'exigences déjà présentes en tant qu'indicateurs de qualité. Il peut arriver qu'une pratique mentionnée pour le moment comme indicateur de qualité soit assez importante pour qu'elle doive devenir une norme à part entière, avec ses propres indicateurs de qualité.
- L'ajout de normes qui ne sont pas actuellement citées dans le document.

Il faut souligner que les modifications apportées aux normes, à l'agrément et à la certification ont chacune un impact sur les autres et qu'elles doivent être traitées par cycle régulier pour assurer la synchronisation.

Le Comité de normalisation AIRS et la Commission d'agrément AIRS recommandent la procédure de révision suivante :

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 tenir compte des pratiques d'I&R actuelles. Par exemple, s'il est proposé une nouvelle norme sur la prestation de services concernant un type d'appel particulier, ces types d'appels 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. Nous n'avons pas l'intention de placer la

barre si haut que seuls quelques services d'I&R seront capables de mettre en œuvre une norme, quand une exigence moins ferme constitue toujours un service de qualité.

- Les normes doivent améliorer la qualité et l'uniformité des services d'I&R fournis aux individus, aux familles et aux communautés.
 - Les normes doivent appuyer la durabilité du service à long terme grâce à une meilleure gouvernance, à la collaboration intercommunautaire et à l'efficacité opérationnelle.
 - Les normes doivent englober tous les modèles de pratiques appropriés, plutôt que limiter la conformité à un modèle unique. AIRS doit appuyer des alternatives créatives qui aident à réaliser les résultats désirés en matière de qualité du rendement.
 - Les normes doivent pouvoir être mises en œuvre par tous les fournisseurs de services d'I&R.
 - Les normes doivent être rédigées dans un langage clair et facile à comprendre.
2. S'il est décidé de procéder à une modification proposée, le Comité de normalisation déterminera si le changement est assez simple pour être ébauché sans autre contribution (p. ex., une modification de la formulation) ou si des conseils d'experts sont nécessaires à la rédaction d'une version préliminaire. Si nécessaire, le Comité nommera un groupe de travail pour ébaucher la modification ou la nouvelle norme et les indicateurs de qualité afférents.
 3. Le Comité examinera l'ébauche et apportera ses suggestions de modification ou d'ajout. Si des experts n'ont pas participé au processus d'ébauche, le Comité peut demander un examen d'expert avant de mettre au point la version préliminaire. Si le Comité décide de rejeter la demande, il en fournira l'explication à la personne ou au comité ayant présenté la suggestion, et pourra 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 aux fins de révision par les professionnels du secteur. Il est important qu'AIRS fasse tous les efforts possibles pour obtenir un maximum de suggestions lors du processus de développement. Les méthodes utilisées peuvent comprendre :
 - Distribution par le groupe de discussion AIRS Networker.
 - Distribution par le groupe de discussion 211.
 - Distribution par les sociétés affiliées à AIRS.
 - Publipostage aux membres.
 - Article dans le bulletin d'information.

- Affichage sur le site web d'AIRS.
 - Forums de discussion aux conférences AIRS, InformCanada et des sociétés affiliées.
 - Consultation auprès des partenaires organisationnels comme InformCanada.
6. Intégrer les rétroactions, mettre au point la norme modifiée ou nouvellement créée et mettre à jour la documentation sur les normes pour tenir compte du nouveau contenu.
 7. S'assurer que l'assistance technique sur les compétences ou d'autres éléments associés à la nouvelle exigence sont mis à disposition du secteur en même temps que l'adoption de la nouvelle norme.
 8. Offrir aux services d'I&R des occasions suffisantes de mise en œuvre.
 9. La Commission d'agrément AIRS et la Commission de certification AIRS doivent évaluer toute modification aux normes pour en déterminer la pertinence avec leurs programmes d'accréditation. Si la nouvelle norme a fait l'objet d'une période de mise en œuvre préalable, elle peut devenir une exigence immédiatement. Sinon, les organismes candidats à l'agrément peuvent être tenus d'avoir en place un plan de mise en œuvre dès le départ. La mise en œuvre complète peut devenir une exigence à terme.

REMERCIEMENTS

AIRS / InformCanada désirent remercier les membres du Comité de normalisation AIRS, sous la direction de la présidente Georgia Sales et de Faed Hendry, animateur de réunion, pour avoir mis au point la 8^e édition des *Normes et indicateurs de qualité des services professionnels d'information et de référence*. Comme pour les éditions précédentes, c'est à Georgia que revient une part importante du mérite, à titre d'auteure principale et de rédactrice de nombreux commentaires et suggestions reçus pendant le processus de révision.

AIRS offre également ses remerciements aux membres des groupes de travail sur la base de données des ressources et les résultats en I&R, qui ont soumis de nombreuses suggestions utiles à la révision de ces normes ; à nos partenaires nationaux qui ont répondu à nos demandes de rétroaction ; et à tous les professionnels individuels de l'I&R qui ont pris le temps de réviser l'ébauche et de fournir des commentaires. Le produit final est d'autant mieux grâce à vos efforts.

Les membres du Conseil de AIRS, son personnel et autres experts ayant participé à la révision et la mise à jour de cette 8^e édition comprennent :

Nancy Berg
2-1-1 Maine
South Portland, Maine

Linda Daily
Retraitée
Oak, Island, Caroline du Nord

Cathleen Dwyer
CDK Consulting
New York, New York

Anne Walsh Fogoros
United Way of Allegheny County
Pittsburgh, Pennsylvanie

Olivia Harvey
Junction Center for Independent Living
Norton, Virginie

Faed Hendry
Services d'information Findhelp
Toronto, Ontario

Charlene Hipes
Alliance of Information and Referral Systems
Portland, Oregon

Clive Jones
Alliance of Information and Referral Systems
Sooke, Colombie-Britannique

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

Vicki Mize
United Way of Tarrant County/2-1-1
Arlington, Texas

Mary Osborne
Detroit Area Agency on Aging
Detroit, Michigan

Edward Perry
2-1-1 Tampa Bay Cares
Clearwater, Floride

Georgia Sales
211 LA County
San Gabriel, Californie

Janet Sanchez
Senior Connect Center, Inc.
Tampa, Floride

Nos remerciements vont également à Michael Hamm de Michael Hamm & Associates pour ses conseils inestimables. Son livre, *The Fundamentals of Accreditation*, a fourni les bases de nos programmes d'accréditation.