211 Prince Edward Island

# Politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données

## À propos de la base de données 211

211 Île-du-Prince-Édouard (211 Î.-P.-É.) est un service d'information et de référence gratuit et confidentiel qui permet au public de trouver facilement des services communautaires, sociaux, et de la santé. Le maintien d'une base de données des services sociaux à jour et qui reflète les besoins des insulaires est une priorité clé du 211 Î.-P.-É.

La base de données de ressources 211 Î.-P.-É. est destinée à fournir :

- Une source d'information pour le 211 Î.-P.-É. et ses preneurs d'appels, et un outil de recherche en ligne pour le public et les fournisseurs de services;
- Soutien à la planification ou à la recherche communautaire;
- Soutien aux programmes, projets et comités spécialisés du 211 Î.-P.-É. et ses partenaires.

211 Î.-P.-É est gouverné par un comité consultatif qui rend compte au conseil d'administration du Centraide d'Île-du-Prince-Édouard. Toutes données recueillies sont gérées par l'équipe de 211 Î.-P.-É.

## Le but de la politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données

Cette politique aide à définir la portée de la base de données de ressources et les principes sur lesquels les décisions d'inclusion et d'exclusion sont prises. La politique clarifie les standards et les critères pour les organisations et les services qui seront inclus et exclus de la base de données de ressources.

## Domaines d'inclusion

La politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données du 211 Î.-P.-É. est basée sur la définition des services humains identifiée par l'organisme de normalisation qui accrédite les services d'information et de référence, connu comme *Alliance of Information & Referral Systems* (AIRS).

Définition : ***Les services humains "aident les gens à devenir plus autonomes, préviennent la dépendance, renforcent les relations familiales, soutiennent le développement personnel et social et assurent le bien-être des individus, des familles, des groupes et des communautés...". Les services humains facilitent également les capacités des personnes à s'occuper des enfants ou d'autres personnes à charge, garantissent que des services de protection sont disponibles pour les personnes vulnérables, apportent un soutien aux personnes âgées et aux personnes handicapées, proposent des activités sociales, religieuses et de loisirs, assurent l'enrichissement culturel de la communauté et s'assurent que les gens ont des informations dont ils ont besoin pour participer pleinement à la vie de la communauté." (AIRS Standards for Professional Information & Referral and Quality Indicators, V.6.0, 2009)***

La base de données de ressources comprend des organisations fournissant des services directs qui sont disponibles au public. Les services directs peuvent inclure la dissémination d'informations provenant de sources officielles et/ou des références aux fournisseurs de services. Les organisations peuvent servir le public en personne, par téléphone, par l'internet (par courriel ou d'autre forum en ligne) ou par d'autres technologies émergentes. Ces organisations incluent :

- Les organisations à but non lucratif, les organisations communautaires ou les entités gouvernementales. Les organisations à but non lucratif fournissant des services qui nécessitent des fraies seront incluses. Les dossiers identifieront les services qui nécessitent des fraies, et, le cas échéant, les organismes qui envisageront de renoncer aux frais ou de les réduire pour ceux qui ne pourraient pas participer autrement;
- Les organismes situés à l'extérieur de l'Île-du-Prince-Édouard qui offrent des services auxquels les insulaires peuvent avoir accès;
- Les agences confessionnelles, si elles fournissent des services qui sont ouverts à la communauté et n'exigent pas la participation aux pratiques religieuses de l'organisme.

**Inclusion discrétionnaire**

- Les organisations du secteur privé peuvent être considérées si elles fournissent un service à la personne qui n'est pas assuré par le secteur à but non lucratif ou le secteur public. Le service doit être offert au public. Le fait que le service soit gratuit ou offert selon une échelle variable sera pris en considération dans l'évaluation de l'inclusion. Dans ce cas, seuls les services offerts par l'organisation qui répondent aux critères énoncés seront répertoriés.
- Les organismes qui nécessitent une évaluation initiale pour accéder aux services offerts peuvent être inclus si le personnel du 211 Î.-P.-É. détermine que les services répondent aux critères d'inclusion des services à la personne, et que la connaissance du service est utile au public.
- Les organismes de type parapluie/centre d'échange qui ne fournissent pas de services directs ne sont pas inclus dans la base de données du 211 Î.-P.-É. Les liens vers des ressources externes sur ces sites web seront évalués en vue de leur inclusion dans la base de données du 211 Î.-P.-É. Les bulletins d'information sont considérés comme un service secondaire t sont donc exclus de l'inclusion.

## Établissement des priorités

211 Î.-P.-É. établit une première et une deuxième priorité pour l'inscription des services dans la base de données. Les priorités sont sujettes à changement car nous évaluons continuellement les besoins de la

### Zones de première priorité

Pour les zones de première priorité, tous les efforts sont faits pour avoir des listes complètes de tous les services éligibles. Les zones de première priorité comprennent, sans s'y limiter, les services suivants:

- Les banques alimentaires, les soupes populaires et autres programmes alimentaires;

- Le soutien du revenu et l'aide financière qui aident les gens à faire face à leurs dépenses de base. Les programmes qui aident les personnes à faire face aux coûts associés au logement, à l'utilisation des services publics et aux frais médicaux, sont inclus.
- Les installations dans lesquelles les personnes ou les familles qui sont temporairement ou définitivement sans domicile peuvent passer la nuit. Les programmes qui aident les personnes à trouver un logement permanent;
- Programmes qui fournissent ou aident à financer des articles tels que des vêtements, des meubles, des appareils électroménagers et d'autres articles de première nécessité. Les programmes qui acceptent les dons de biens matériels et coordonnent la distribution des dons aux personnes dans le besoin;
- Les services publics et spécialisés qui aident à répondre aux besoins de transport de la communauté et les programmes qui aident à couvrir les dépenses liées au transport
- Les programmes et services de santé qui offrent des services préventifs et réactifs, y compris les services de santé mentale, les services de toxicomanie, la santé publique et la sécurité publique;
- Les services d'éducation, d'aide à l'emploi ou de formation professionnelle;
- Les organisations fournissant une intervention de crise, et/ou un soutien émotionnel;
- Les organisations qui fournissent des services d'application de la loi, de protection des personnes, d'information juridique et d'aide juridique;
- Les organisations qui assurent la protection des consommateurs et/ou inscrivent leurs plaintes;
- Services destinés aux groupes démographiques qui peuvent faire face des difficultés en raison de la langue parlée, du statut d'immigrant ou de réfugié, du groupe ethnoculturel, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, du faible revenu, du faible niveau d'alphabétisation, de l'absence de domicile fixe, ou de problèmes de santé;
- Les organisations qui offrent des refuges et des soins aux animaux, à l'exclusion des cliniques vétérinaires;
- Les services aux consommateurs liés aux finances, tels que les conseils en matière de crédit, la gestion des dettes et l'aide à la préparation des déclarations de revenus.

**Zones de seconde priorité**

Plutôt que de recueillir des renseignements complets dans les domaines de deuxième priorité, le 211 Î.-P.-É. peut diriger les utilisateurs vers des services qui maintiennent des données à jour et offrent une orientation centrale pour un besoin de service particulier. Les services suivants sont des services de deuxième priorité, à moins qu'ils ne soient destinés à l'un des groupes démographiques de première priorité:

- Programmes de loisirs;
- Les opportunités de participer à des activités sociales ou de loisirs;
- Les services aux consommateurs - demandes de permis et éducation des consommateurs.

**Les autres services de deuxième priorité comprennent**

- Les organisations offrant des activités d'intérêt pour la communauté mais ne fournissant pas de service à la personne peuvent être incluses. Il peut s'agir, par exemple, de groupes qui visent à sensibiliser les gens à une question particulière;
- Les sources permettant aux personnes de savoir qui sont les représentants politiques de leur région.

## Avis de non-responsabilité

- La quantité de détails, le langage utilisé et la présentation de l'information dans la description d'un service, d'un organisme ou d'une succursale sont à la discrétion du 211 Î.-P.-É.;
- L'inclusion dans la base de données des services à la personne du 211 Î.-P.-É. est gratuite et ne dépend pas de l'achat d'une adhésion, de produits ou d'espace publicitaire du 211 Î.-P.-É. ou de ses partenaires;
- L'inclusion d'un organisme ou d'un programme n'implique pas l'approbation du 211 Î.-P.-É., de ses fournisseurs ou de ses partenaires et est considérée comme un privilège plutôt qu'un droit. L'omission de la base de données n'indique pas une désapprobation;
- Certains services qui ne répondent généralement pas aux critères d'inclusion peuvent être inclus, lorsqu'il est prouvé que l'inclusion profiterait à la communauté. Ces décisions sont prises au cas par cas;
- Établir des priorités et limiter l'entrée.

## Exclusions:

- Exclure de la base de données 211 Î.-P.-É. tout organisme qui, à sa propre discrétion, a des raisons suffisantes de croire qu'il peut propager la haine ou avoir une philosophie qui pourrait nuire au bien-être des individus, des groupes ou de la communauté dans son ensemble. Les motifs potentiels d'exclusion ou de suppression de la base de données peuvent inclure, sans s'y limiter, la non-livraison de services, la fraude, les fausses déclarations, la discrimination, les activités criminelles ou l'exploitation en dehors des mandats de licence;
- Refuser d'inscrire ou cesser d'inscrire les organismes qui ont fait l'objet de plaintes graves auprès d'un organisme de réglementation, du 211 Î.-P.-É. lui-même ou d'autres organismes ;
- Exclure les agences ou les organisations qui fournissent des services qui ne sont pas disponibles au grand public, ou qui ne sont disponibles qu'aux personnes ayant une adhésion ou un statut dans un groupe ou une organisation spécifique. Des exceptions peuvent être faites lorsque la mission de l'agence est de servir une population particulière non desservie ou sous-représentée. En général, les organismes qui ne fournissent des services qu'à d'autres organismes et non aux membres du public sont exclus;
- Exclure les informations sur les services offerts par des entreprises privées à but lucratif. Le 211 Î.-P.-É. reconnaît qu'il peut y avoir des clients du 211 Î.-P.-É. qui souhaitent engager des entreprises privées pour répondre à certains besoins en services humains, sociaux et de santé. Le 211 Î.-P.-É. s'efforcera de maintenir des données sur l'existence d'organisations commerciales ou professionnelles dont les membres comprennent des entités privées à but lucratif dans les domaines humain, social et de la santé. Les appelants seront dirigés vers l'organisation ou les

organisations pertinentes, mais on ne leur fournira pas de renseignements ou de références à des membres particuliers de ces organisations;

- Refuser d'inscrire sur la liste ou cesser d'inscrire sur la liste les organisations qui ne répondent pas aux demandes d'informations supplémentaires et/ou de mises à jour des informations;
- Refuser d'inscrire les organisations qui existent depuis moins de six mois. Des exceptions peuvent être faites si une organisation offre un service qui répond à un besoin critique de la communauté qui n'est pas satisfait par d'autres organisations dans la communauté.

## Processus d'appel

Les organismes qui craignent d'avoir été exclu de la base de données 211 Î.-P.-É. doivent d'abord faire des efforts raisonnables pour résoudre le problème avec les spécialistes de la gestion de l'information du 211 Î.-P.-É.:

info@pe.211.ca

Si une organisation a encore des inquiétudes après avoir suivi l'étape ci-dessus, elle doit contacter le directeur du 211 Î.-P.-É. pour faire un appel officiel:

director@pe.211.ca