

# Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches



## Manuel de gestion

---

### P – 05

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

Adoptée par le conseil d'administration  
le 25 février 2008  
(résolution CA 08-44 )

Modifiée le 10 novembre 2008  
(résolution CA 08-70 )

---

#### But de la politique

Cette politique d'inclusion et d'exclusion de la base de données vise à établir les priorités, règles et procédures guidant le CIR dans la cueillette, la mise à jour et le développement des fiches d'information sur les organismes et services contenus dans la base de données, les publications et le site Internet.

#### Notre mission

Permettre un accès rapide et simplifié aux services disponibles dans la communauté en créant un service d'information et de référence 211 capable de répondre efficacement aux besoins de référence exprimés.

#### Nos valeurs

Dans le traitement des demandes, notre organisme adhère aux valeurs d'écoute et empathie, de compétence, de tolérance et non-discrimination, de respect de la personne, d'équité et intégrité et de confidentialité et anonymat.

#### Principes généraux

À titre de membre d'InformCanada, et d'AIRS, nous adhérons aux politiques, principes et standards énoncés par ces organisations.

1. Le CIR offre un service complet d'information et de référence sociale et communautaire et s'efforce d'en assurer l'exactitude.
2. Le CIR vise essentiellement à référer aux services répertoriés dans sa base de données.
3. Le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR) produit et conserve le plus grand nombre de dossiers qu'il est raisonnable de conserver dans le cadre des ressources financières et humaines allouées.
4. Les dossiers présentent les services communautaires et sociaux desservant les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (et certains territoires avoisinants).

5. Les données sont conservées dans la ou les langues officielles utilisées lors de la transmission des données par la personne-ressource, dans des fichiers informatiques conformes aux standards en vigueur, domaines obligatoires et styles de la base de données d'InformCanada (Standards AIRS) [www.airs.org](http://www.airs.org)
6. Nous déployons tous les efforts raisonnables pour nous assurer de l'exactitude et de la fiabilité de l'information colligée à partir des informations fournies par les organismes inscrits.
7. L'inscription d'un service ne peut être interprétée comme un endossement du CIR, de même qu'une omission ne porte nullement atteinte à la contribution qu'un organisme peut apporter à sa collectivité.
8. Dans sa cueillette de renseignements, le CIR demeure neutre et impartial et n'exclura aucun service, programme, agence ou organisme légitime qui rejoint ses orientations touchant l'inclusion et l'exclusion de la base de données. Dans le cas de renseignements susceptibles de soulever des controverses, le CIR fournira l'information d'une façon neutre et impartiale laissant au client le loisir de juger de l'organisme ou du programme selon ses propres standards.

#### **MODALITÉS D'APPLICATION**

9. Le CIR effectue une mise à jour annuelle des données; il peut aussi, en tout temps, effectuer toute correction provenant de sources fiables. Pour ce faire, il fera parvenir, par télécopie ou par courriel, une copie des données pertinentes à une personne responsable dans chacun des organismes et procédera ensuite par appel téléphonique afin de compléter les renseignements requis. En accord avec la *Loi sur la protection de la vie privée*, tous les renseignements concernant les personnes responsables et leurs coordonnées devront être préalablement autorisés pour fins de divulgation publique avant d'être inscrits dans la base de données.
10. Le CIR pourra recourir à d'autres ressources documentaires disponibles (Internet, autres répertoires, etc.) pour répondre aux demandes des clients ou afin de compléter le dossier.

#### **Lois applicables et limitation de responsabilité**

L'utilisation de ce site est régie par les lois applicables dans la province de Québec.

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour nous assurer de l'exactitude et de la fiabilité de l'information colligée à partir des informations fournies par les organismes inscrits.

#### **Liens vers d'autres sites Internet**

Ce site peut contenir des liens vers d'autres sites exploités par d'autres organismes et sites. Le CIR ne peut engager sa responsabilité à l'égard de l'information transmise sur ces sites, ni être tenu responsable de tout dommage découlant de l'utilisation ou de l'information transmise. Le CIR vous offre ces liens dans le but de faciliter votre navigation et n'engage en rien sa responsabilité.

#### **Propriété intellectuelle**

*Le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches(CIR)* détient les droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des informations apparaissant sur ce site ainsi que des éléments graphiques.

#### **Marques de commerce**

Les marques de commerce, logos ou ferrotypies ne peuvent en aucun temps être copiées, utilisées ou importées.

#### **Conditions d'utilisation**

Le CIR se réserve le droit d'exclure les organismes sur lesquels des doutes subsistent quant à la légitimité de leurs activités, notamment de nature haineuse ou discriminatoire.

Il est permis d'afficher l'information contenue sur le site à l'écran de votre ordinateur, de l'imprimer ou de la télécharger à des fins personnelles, éducatives et non commerciales. Tout document présentant de l'information tirée de ce site, doit faire mention que le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR) en est la source d'information. Une autorisation d'utiliser cette information à toutes autres fins que celles susmentionnées doit faire l'objet d'une demande écrite au CIR.

## **L'inclusion d'un organisme dans la base de données du CIR**

### **Généralités :**

L'inscription d'un organisme est gratuite et non reliée au statut de membre.

### **Caractéristiques du service 211 :**

- ✓ Le service répertorie les organismes (OBNL) et services gouvernementaux œuvrant dans le domaine socio- communautaire desservant le territoire couvert;
- ✓ Le service est accessible gratuitement par téléphone ou par Internet;
- ✓ Un organisme provincial ou œuvrant à l'extérieur du territoire est inclus si les services sont accessibles aux citoyens des régions desservies;
- ✓ Le CIR donne priorité aux services offerts dans les catégories suivantes :
  - Aide matérielle (nourriture, vêtements et logement)
  - Assistance d'urgence
  - Aînés
  - Emploi
  - Santé mentale
  - Immigration
- ✓ Une deuxième priorité est accordée aux organismes offrant des services dans les catégories suivantes :
  - éducation
  - loisirs
  - associations et regroupements
  - environnement
  - paix et désarmement
  - international
  - arts et culture
- ✓ Groupes cibles
  - Personnes à faible revenu;
  - Aînés;
  - Personnes vivant des problèmes de santé mentale;
  - Personnes à mobilité réduite;
  - Nouveaux arrivants.

## **Critères d'inclusion et d'exclusion de la base de données du 211**

### **Inclusion :**

- ✓ Organisme ou groupe communautaire offrant des services à la population générale (incluant organismes d'économie sociale et coopératives de services);
- ✓ Groupes de soutien pour toutes les problématiques;

- ✓ Groupes de défense de droits, entre autres, les comités de citoyens, comités d'usagers et les associations de bénévoles;
- ✓ Clubs sociaux : référence provinciale ou par district (FADOQ, Scouts, Cercles des Fermières, etc.) si les services sont disponibles aux non-membres;
- ✓ Organisations religieuses dûment incorporées, offrant des services à toute la population et dont le conseil d'administration est composé de représentants locaux;
- ✓ Élus (sujet) : les bureaux de comté des députés et les bureaux des représentants municipaux;
- ✓ Ordres professionnels en santé et services communautaires accessibles via un numéro 800;
- ✓ Organisme de charité provincial (ex : Fondation Nathalie Simard) si le citoyen a un accès direct aux services;
- ✓ Régions pastorales;
- ✓ Sociétés de transport en commun;
- ✓ Les MRC, les villes et municipalités;
- ✓ Coopératives d'habitation (sujet);
- ✓ Les CPE (Centres de la petite enfance) (sujet) précisant s'ils donnent des services à une clientèle particulière (autisme, handicapé, ...);
- ✓ Ressources juridiques pour personnes à faible revenu;
- ✓ Les points de services des régions couvertes; (les sièges sociaux sont disponibles à l'interne pour le personnel);
- ✓ Médias communautaires (imprimés, radio, télé).

#### **Exclusion :**

Le conseil d'administration du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches(CIR) se réserve le droit d'exclure un organisme de sa base de données si celui-ci :

- a ou a déjà eu des pratiques frauduleuses ou illégales;
- contrevient aux droits et libertés garantis par les Chartes canadienne et québécoise des Droits et Libertés;
- est un groupe de pression (lobby);
- est un parti politique;
- est une organisation religieuse qui n'offre pas des services sociaux à toute la population.

Sont aussi exclus de la base de données:

- ✓ Les organismes ayant fait l'objet de plaintes répétées auprès du CIR (voir Politique de traitement des plaintes) ou de ses partenaires;
- ✓ Tous les Centres d'hébergement privés (nous référerons plutôt au CLSC, à la Fadoq ou à l'Agence de la santé et des services sociaux lorsque le Registre sera complété);
- ✓ **Les compagnies à but lucratif ; (décision CA 08-70)**

#### **Transfert d'appel à un autre organisme**

Toute demande non reliée à la mission du CIR, sera acheminée au service approprié; le CIR pourra aussi référer à un site Internet au besoin.

### **Application de la politique**

Toute demande d'inclusion dans la base de données du 211 est analysée par la responsable de la base de données; nous communiquons avec l'organisme au besoin, afin de compléter les champs manquants en attachant une attention particulière aux éléments suivants:

- Territoire de service
- Priorités du CIR
- Groupes cibles
- Critères d'inclusion et d'exclusion
- Critères de service

Au besoin, une demande peut être référée au comité d'éthique pour avis.

### **Confidentialité du site Internet**

Le CIR procédera à la cueillette de statistiques sur le nombre d'utilisateurs et en aucun temps de cueillera ni ne conservera de données sur l'identité des utilisateurs.

### **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur dès approbation par le conseil d'administration.

### **Gestion de la politique**

L'application de la présente politique est confiée à la direction générale du CIR.

### **Révision de la politique de cueillette des données**

La politique sera revue tous les deux (2) ans par le conseil d'administration du CIR; celle-ci est disponible sur le site Internet du CIR et fait partie du Manuel de gestion.

Cette politique a été adoptée par le conseil d'administration le 25 février 2008.