

**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)
Modifiée le 7 juin 2010
(résolution CA 10-137)

Article 1

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.

Article 2

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.

Article 3

Nos valeurs

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

Article 4

Principes généraux

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.

En conformité avec les conditions d'obtention de la licence 211 octroyée par Centraide Canada

- 4.1 Le CIR offre un service d'information et de référence vers les services communautaires et sociaux et s'efforce d'assurer l'exactitude de l'information
- 4.2 Le CIR répertorie le plus grand nombre de dossiers qu'il est raisonnable de conserver dans la limite des ressources financières et humaines allouées
- 4.3 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 Normes en français en vigueur (*Normes de saisie, Guide terminologique, Normes de dénomination*)
- 4.4 Nous déployons tous les efforts raisonnables pour nous assurer de l'exactitude et de la fiabilité de l'information colligée à partir des renseignements fournis par les organismes inscrits.
- 4.5 Le fait qu'un organisme soit répertorié ou non par le CIR ne constitue en aucun cas un appui ou un déni de sa mission.
- 4.6 Dans le traitement et la diffusion de l'information, le CIR demeure neutre et impartial et n'exclura aucun organisme conforme à la présente politique.

Article 5

Modalités d'application

- 5.1 Le service est offert à toute la population du territoire desservi
- 5.2 Le CIR effectue une vérification périodique des données. Pour ce faire, le CIR contacte au moins une par année la personne identifiée par l'organisme. L'organisme peut aussi joindre le CIR en tout temps pour proposer toute modification à apporter.
- 5.3 Le CIR pourra recourir à d'autres ressources documentaires disponibles (Internet, autres répertoires, etc.) pour répondre aux demandes de la population ou afin de compléter le dossier.

Article 6

Lois applicables et limitation de responsabilité

- 6.1 Limitation de responsabilité
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.
- 6.2 Le site www.211quebecregions.ca et le *Répertoire des organismes communautaires* contiennent 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 offre ces liens dans le but de faciliter la navigation.

Article 7

7.1 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 sur sa base de données et tout le matériel dérivé.

7.2 Marques de commerce

Les marques de commerce, logos ou autres éléments graphiques ne peuvent en aucun temps être copiés, utilisés ou importés.

Article 8

Conditions d'utilisation

Il est permis d'afficher l'information contenue sur le site à l'écran, 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.

Article 9

- 9.1 a) Le CIR inscrit les organismes qui répondent à la présente politique.
b) Le CIR se réserve le droit de ne pas inscrire ou d'exclure un organisme sur lequel des doutes sérieux existent quant à la nature de ses activités dans la communauté.

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

Caractéristiques du Service 211 :

9.3 Le service répertorie les organismes (OBNL) et services gouvernementaux et paragouvernementaux œuvrant dans le domaine sociocommunautaire desservant le territoire couvert par sa licence

- 9.4 a) Dans ses travaux de confection de la base de données, le CIR donne priorité aux services offerts dans les catégories suivantes :
- aide alimentaire
 - aide matérielle
 - hébergement
 - ressources pour les aînés
 - défense des droits et services juridiques
 - emploi
 - santé physique et mentale
 - communautés culturelles

9.4 b) Dans un deuxième temps, le CIR répertorie les organismes dans les catégories suivantes :

- éducation/alphabétisation
- sports/loisirs/culture
- international
- environnement

Groupes cibles

- personnes à faible revenu
- aînés
- personnes vivant des problèmes de santé mentale
- personnes à mobilité réduite et vivant avec une incapacité
- nouveaux arrivants

Article 10

Le CIR peut inclure les organismes suivants :

- 10.1 Organisme communautaire à but non lucratif (OBNL) et coopératives ayant renoncé aux ristournes et aux intérêts sur les parts sociales (fiche sujet-modèle CPE)
- 10.2 Groupes de soutien
- 10.3 Groupe de défense des droits (p. ex., comité de citoyens et comité d'usagers)
- 10.4 Clubs sociaux : fiche sujet par MRC
- 10.5 Organisations religieuses dûment incorporées, offrant des services à la communauté et dont le conseil d'administration est composé de représentants locaux
- 10.6 Élus : fiche sujet des bureaux de comté des députés et des bureaux des représentants municipaux les bureaux de comté des députés et les bureaux des représentants municipaux
- 10.7 Ordres professionnels en santé et services sociaux et communautaires
- 10.8 Organismes de charité si le citoyen a accès directement aux services
- 10.9 Régions pastorales
- 10.10 Sociétés de transport en commun et adapté
- 10.11 MRC, les villes et les municipalités
- 10.12 Offices municipaux d'habitation (OMH)
- 10.13 CPE offrant des services particuliers (heures, langues)
- 10.14 Médias communautaires
Services accessibles sur Internet seulement si existence légale comme OBNL (p. ex., ÉDUCALOI)

Article 11

Exclusion

La base de données du CIR n'inclut pas les organismes suivants :

- ✓ les organismes ayant fait l'objet de plaintes publiques;
- ✓ 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)** à l'exception des compagnies de transport adapté;
- ✓ les groupes de pression (lobby);
- ✓ les partis politiques.

Le CIR exclut aussi tout organisme qui :

- ✓ 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.

Article 12

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.

Article 13

Application de la politique

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

- Critères d'inclusion et d'exclusion
- Territoire couvert
- Groupes cibles
- Catégories prioritaires

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

Article 14

Confidentialité du site Internet

Le CIR procède à la cueillette de données d'adresses IP pour l'élaboration de statistiques internes sur le nombre d'utilisateurs et en aucun temps ne cueillera de données nominatives

Article 15

Entrée en vigueur

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

Article 16

Gestion de la politique

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

Article 17

Révision de la politique d'inclusion/exclusion

17.1 La présente politique est 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.

17.2 La présente politique a été révisée le 10 mai 2010.

Cette politique a été adoptée par le conseil d'administration le 25 février 2008 et révisée le 7 juin 2010.