

Un appel, plusieurs services

Une solution de guichet unique pour les Néo-Brunswickois



Ensemble  pour vaincre la pauvreté
Overcoming Poverty  Together

Table des matières

1.	SOMMAIRE.....	3
2.	INTRODUCTION.....	4
3.	RECHERCHE DE SOLUTIONS DE GUICHET UNIQUE.....	5
	• Sommet de la SIES sur la pauvreté – le 27 février 2017	5
	• Comité de travail du guichet unique	7
	• Résultats des recherches.....	7
4.	RECOMMANDATIONS.....	9
5.	QU’EST-CE QUE LE SERVICE 211?	10
	• Statistiques du Service NS211	11
	• Comment fonctionne le 211.....	11
	• Types d’aiguillages proposés par 211.....	12
	• Normes du Service 211.....	12
	• Délivrance de licence.....	13
6.	ÉVALUATION DES COÛTS ET DES AVANTAGES DU SERVICE 211	14
7.	TÉMOIGNAGES SUR NS211	15
8.	ÉVOLUTION DU SERVICE NS211/LEÇONS RETENUES.....	16
	ANNEXE	
	MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL DU GUICHET UNIQUE	19

1. Sommaire

Les participants aux séances de dialogue public ont expliqué très clairement pourquoi un service de guichet unique était nécessaire pour le Nouveau-Brunswick. Nous avons reçu 880 commentaires concernant la proposition; près d'un commentaire sur cinq portait sur un service de guichet unique pour le Nouveau-Brunswick.

Les participants ont reconnu le grand nombre de programmes, de services et de soutiens qui existent dans leurs communautés. Il existe de nombreux programmes gouvernementaux, sans but lucratif et commerciaux, mais il n'existe pas de moyen facile d'y accéder. Ceci s'avère particulièrement difficile si vous vous trouvez au milieu de la crise pour laquelle vous essayiez d'obtenir de l'aide.

Le manque de communication entre les services gouvernementaux et communautaires existants et les diverses bases de données ou lignes sans frais rend très difficile à quiconque de trouver son chemin et de déterminer qui fait quoi et qui offre quels services ou programmes. Le « concept du guichet unique » ne consiste pas en un point de vente ou un centre de service physiques; mais il s'agit d'avoir à disposition une personne qualifiée et éclairée sur tout ce qui existe, qui peut et va informer et guider à travers le labyrinthe de services toute personne qui en fait la demande, qui peut répondre à leurs questions et les orienter vers un programme ou un service existant, et ce, d'une manière opportune, professionnelle et attentionnée.

La Société d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick (SIES) a donc commencé à évaluer les options de guichet unique en novembre 2015.

Un comité de travail sur le guichet unique a été officiellement créé en avril 2017.

Un président du comité de travail a été désigné par les coprésidents du conseil d'administration de la SIES. Le conseil d'administration a nommé les autres membres du comité, du proviennent des secteurs du gouvernement, des affaires, sans but lucratif, et des citoyens. Les membres ont été choisis en fonction de leur capacité à partager de l'information sur leur compréhension des défis en matière de communication auxquels font face les personnes vivant dans la pauvreté au Nouveau-Brunswick.



Le mandat du Comité consultatif à guichet unique est :

- Étudier et noter les différents moyens et méthodes avec lesquels de l'information au sujet de programmes gouvernementaux et sans but lucratif est offerte au public.
- Recommander une stratégie qui appuie la création d'un guichet unique fournissant des renseignements à jour au sujet de programmes du gouvernement et d'organisations sans but lucratif. La stratégie comprendra également un plan de mise en œuvre détaillé.

Document du mandat du comité de travail du guichet unique, avril 2017

En avril 2017, le comité de travail du guichet unique a entrepris des recherches afin de déterminer les options du guichet unique. L'effort de recherche du comité de travail du guichet unique a clairement démontré que le Service 211 est accepté en Amérique du Nord comme un service standard et durable (70 % des Canadiens et 90 % des Américains ont accès à un Service 211).

La recommandation du comité de travail du guichet unique est de mettre en place un Service 211 provincial entièrement bilingue pour le Nouveau-Brunswick. Ce document propose quatre options au Conseil d'administration de la SIES en vue d'évaluer et de recommander la mise en œuvre.

« Disposer d'un modèle de « guichet unique » où les familles peuvent demander de l'aide, des conseils, de l'information, etc., permettra d'utiliser de façon plus efficiente tous les services gouvernementaux destinés aux enfants et aux familles. » – Participant au dialogue public à Saint John

2. Introduction

Le deuxième plan d'inclusion économique et sociale de la Société d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick (SIES) *Ensemble pour vaincre la pauvreté : Le Plan d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick 2014-2019* est fondé sur l'information recueillie lors de l'engagement public Ensemble pour vaincre la pauvreté 2 (EVP2). Ce processus a donné l'occasion aux Néo-Brunswickois de se réunir pour discuter de questions portant sur l'inclusion économique et sociale. Ces discussions ont mené au plan d'action quinquennal du gouvernement.

Les piliers et les mesures prioritaires correspondantes ont été élaborés à partir de plus de 5 500 commentaires de 750 Néo-Brunswickois et approximativement 50 organisations.

Le plan cerne 28 actions prioritaires visant à réduire la pauvreté et à promouvoir l'inclusion économique et sociale pour les prochaines générations. Ces actions prioritaires sont répertoriées sous quatre piliers :

1. Renforcement des capacités des communautés

2. Apprentissage

3. Inclusion économique

4. Inclusion sociale

« Il faut avoir un meilleur système de communication afin que les gens connaissent les divers programmes et services disponibles dans la communauté. » —

Participant au dialogue public à Moncton

La mesure prioritaire n° 4 qui a été développée à partir de plus de 880 commentaires individuels est indiquée sous le Pilier 1 (Renforcement des capacités des communautés).

La communication est une composante essentielle du développement communautaire. Différentes méthodes de communication peuvent être utilisées pour aider les personnes à mieux prendre conscience de leur vie communautaire. Grâce à une communication efficace, les gens se renseignent sur les programmes, les services et les événements disponibles dans leur communauté. Ils ont également la possibilité de mieux comprendre les problèmes émergents et acquièrent les connaissances nécessaires pour résoudre ces problèmes.

« Soutenir la création d'un « guichet unique » pour informer les gens sur les programmes gouvernementaux et sans but lucratif liés à l'inclusion économique et sociale. » —

Participant au dialogue public à Florenceville

La possibilité de mieux communiquer et de partager de l'information sur les activités communautaires a été soulignée tout au long du processus d'EVP2. Les participants ont reconnu que de nombreux programmes et services visant à améliorer les conditions économiques et sociales des personnes vivant dans la pauvreté existent dans leurs communautés. Cependant, l'information doit être disponible, accessible et compréhensible pour tous. On a également souligné la possibilité d'utiliser des outils de communication pour renforcer le rôle de chacun dans la communauté.

« Avoir accès à un guichet unique, mais disposer également des renseignements les plus récents, compte tenu du fait que les programmes et les services changent effectivement. » —

Participant au dialogue public à Bathurst

3. Recherche de solutions de guichet unique

Dans la recherche de solutions de guichet unique adaptées au Nouveau-Brunswick, la SIES a mené d'importantes recherches sur de nombreux types de programmes gouvernementaux et communautaires ainsi que sur la façon dont ces programmes et services offraient du soutien à leurs clients. Les résultats de ce parcours réussi ainsi que les recommandations sont fournis dans la documentation suivante.

Sommet de la SIES sur la pauvreté – le 27 février 2017

La SIES a organisé un sommet sur la réduction de la pauvreté dans le cadre de l'élaboration du Plan du Nouveau-Brunswick pour les familles, le 27 février 2017 à Saint John.

En guise de toile de fond pour la discussion sur un guichet unique au Nouveau-Brunswick, NS211 et le Human Development Council ont présenté de l'information sur leurs efforts respectifs.

Après ces présentations, un atelier a suivi sur le thème « Que faut-il pour développer un service de guichet unique pour le Nouveau-Brunswick? »

Afin de faciliter le débat, les participants ont été invités à répondre à ces quatre questions :

1. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de guichet unique?
2. Quel type de services/programmes voulez-vous que le guichet offre ?
3. De quelle façon êtes-vous informé/voulez-vous être informer des programmes et services ?

De quelle façon peut-on faire connaître le concept d'un guichet unique aux personnes qui en ont de besoin ?

**« Les discussions ont surtout porté sur les mesures nécessaires pour accroître l'accès aux programmes et aux services gouvernementaux et sans but lucratif. Les idées qui sont ressorties des discussions aideront la société, le gouvernement et les organismes communautaires à concevoir un système global permettant aux Néo-Brunswickois d'accéder à leurs services et à leurs programmes. » –
Communiqué de presse de la SIES du 28 février 2017**

La majorité des commentaires recueillis lors de ce sommet relèvent de l'une des deux rubriques suivantes :

Résultats attendus du Service 211 et leur valeur.

Besoins auxquels répond un Service 211

Exemples :

Résultats attendus du Service 211 et leur valeur	Besoins auxquels répond un Service 211
<ul style="list-style-type: none"> ● Lier le 211 à l'infrastructure, information locale aux résidents ● Idéal – 211 avec une infrastructure avec du personnel local bien informé. ● Cela fonctionne bien en N.-É. – il n'est donc pas nécessaire de réinventer le système ● N.-É. = 95 % financé par le gouvernement, mais 90 % des services sont des ONG, ils ont des problèmes de financement ● N.-É. renvoie les appels à Toronto après les heures d'ouverture ● Développer une base de données provinciale ● Devrait participer à la recherche menée sur le 211 partout au pays ● Médias sociaux pour promouvoir, Facebook, etc. ● Les systèmes 211 simplifieraient les services afin de ne pas les offrir en double ● Organisations bénévoles ou membres d'organisations formés en tant qu'ambassadeurs du 211 comme guichet unique ● Difficultés avec points de contact du 211 moins nombreux ● Difficultés rencontrées par rapport à l'exactitude de l'information – le 211 supprimerait alors la pression de SP en essayant de trouver une réponse, et fournissant alors de l'information erronée ● Accès au 211 par l'intermédiaire d'agences ambassadrices ● 211 – Non seulement la pauvreté 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rationaliser les programmes à l'échelle nationale ● Bonne information, bonnes personnes ● Doit fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ● Ensemble – Un détenteur de données centralisé (avec les décideurs et les participants locaux) ● Documents marketing et promotionnel nécessaires (doivent être simples, être adaptés à votre clientèle) Défis : ● Faire participer tous les organismes ● Services offerts en double ● Perte de propriété des services ● Important d'être en mesure d'appeler le numéro sans frais et d'utiliser le Web ● Simplifier le processus de collecte d'information pour les organismes ● Les organismes doivent avoir confiance dans le système avant de le diffuser au public. (assentiment de l'organisme) ● Capable d'accéder de différentes manières (téléphone, Web, applications) ● Prestation de services intégrés ● Simplification des relations ● Résolution facile des problèmes ● L'information devrait provenir directement de la source ● Base de données sur une partie de la gestion locale – la qualité du service est aussi bonne que celle des données ● L'accès doit être possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an ● Basé sur un centre d'appel ● Guichet unique sert de référence

Comité de travail du guichet unique

La SIES a commencé à évaluer les options du guichet unique en novembre 2015 et le comité de travail du guichet unique a été officiellement mis en place en vertu du mandat élaboré entre novembre 2016 et avril 2017.

La première réunion du guichet unique a eu lieu le 26 avril 2017. Le mandat stipule :

Le mandat du Comité consultatif à guichet unique est :

1. Étudier et noter les différents moyens et méthodes avec lesquels de l'information au sujet de programmes gouvernementaux et sans but lucratif est offerte au public.

Recommander une stratégie qui appuie la création d'un guichet unique fournissant des renseignements à jour au sujet de programmes du gouvernement et d'organisations sans but lucratif. La stratégie comprendra également un plan de mise en œuvre détaillé.

Document du mandat du comité de travail du guichet unique, avril 2017

En avril 2017, le comité de travail du guichet unique a commencé à déterminer les options du guichet unique. Sur la base des présentations de NS211 et du Human Development Council ainsi que des commentaires des intervenants référencés dans le résumé précédent du Sommet sur la pauvreté du 27 février 2017, le comité de travail du guichet unique a décidé d'évaluer si un Service 211 est une option permettant d'offrir une solution de guichet unique pour le Nouveau-Brunswick.

Le comité de travail du guichet unique a mené d'importantes recherches avec l'aide de Centraide United Way Canada et de NS211. Cela comprenait deux visites de l'exploitation du NS211 en Nouvelle-Écosse pour voir ce qu'était un Service 211 opérationnel et effectuer davantage de recherches. De plus, des idées intéressantes ont été proposées au cours d'un webinaire offert par Karen Milligan, directrice générale de Services Ontario 211, l'organisme de gouvernance des Services 211 en Ontario, qui étudie comment le 211 est de plus en plus utilisé par un large éventail d'intervenants – des personnes qui ont un vécu, des organismes de services sociaux, des chercheurs et des planificateurs sociaux, des gouvernements et autres bailleurs de fonds – pour lutter efficacement contre la pauvreté.

Tout en effectuant cette recherche, les représentants de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve ont confirmé que leurs gouvernements respectifs souhaitaient également développer un Service 211 pour leurs provinces respectives.

Résultats des recherches

L'effort de recherche du comité de travail du guichet unique est venu appuyer la décision de recommander et d'élaborer des options de 211 pour la prestation d'un service NB211 que le gouvernement du Nouveau-Brunswick envisagera de mettre en œuvre. La recherche a clairement démontré que le Service 211 a été accepté dans toute l'Amérique du Nord vu que le Service 211 est basé sur des normes et qu'il possède une structure de gouvernance s'assurant qu'il continuera d'être une solution de guichet unique durable. Le présent document fournit les données à l'appui de cette décision.

Options 211 déterminées

Option 1 :

211 exploité à 100 % au N.-B par une association sans but lucratif.

1. Sous cette option, une association sans but lucratif serait responsable du guichet unique.
2. L'exploitation serait traitée entièrement au Nouveau-Brunswick.

Option 2 :

211 exploité à 100 % au N.-B. par un ministère du GNB

1. Sous cette option, un ministère du GNB serait responsable du guichet unique
2. L'exploitation serait traitée entièrement au Nouveau-Brunswick.

Option 3 :

(Association sans but lucratif) : Appels NB211 sous-traités à NS211

1. Sous cette option, une association sans but lucratif serait responsable du guichet unique.
2. Les appels au NB211 seraient traités par NS211 en Nouvelle-Écosse.
3. NS211 fournirait les spécialistes de l'information et de l'aiguillage, serait responsable de la gestion, du site, du centre d'appels et de toute autre exigence pour le traitement des appels du NB211.
4. NB211 fournirait un directeur général, une ressource chargée de la communication, deux ressources pour la base de données et une ressource chargée de l'administration. NS211 exigerait que NB211 soit responsable de la base de données NB211 et c'est pourquoi deux ressources responsables de la base de données sont incluses dans la dotation.

Option 4:

(GNB) : Appels NB211 sous-traités à NS211

1. Sous cette option, un ministère du GNB serait responsable du guichet unique.
2. Les appels au NB211 seraient traités par NS211 en Nouvelle-Écosse.
3. NS211 fournirait les spécialistes de l'information et de l'aiguillage, serait responsable de la gestion, du site, du centre d'appels et de toute autre exigence pour le traitement des appels du NB211.
4. NB211 fournirait un directeur général, une ressource chargée de la communication, deux ressources pour la base de données et une ressource chargée de l'administration. NS211 exigerait que NB211 soit responsable de la base de données NB211 et c'est pourquoi deux ressources responsables de la base de données sont incluses dans la dotation.

4. Recommendations

Selon les recherches effectuées par le comité de travail du guichet unique au cours des derniers mois, la SIES a conclu qu'un Service 211 entièrement bilingue semblable au Service de la Nouvelle-Écosse NS211 répondait le mieux au mandat du comité de travail du guichet unique qui consiste à « recommander une stratégie appuyant la création d'un guichet unique qui fournit de l'information à jour sur les programmes gouvernementaux et sans but lucratif. »

La SIES recommande la mise en œuvre d'un Service 211 provincial pour offrir une solution normalisée de guichet unique durable au Nouveau-Brunswick.

Modèles d'exploitation du Service 211 en Amérique du Nord

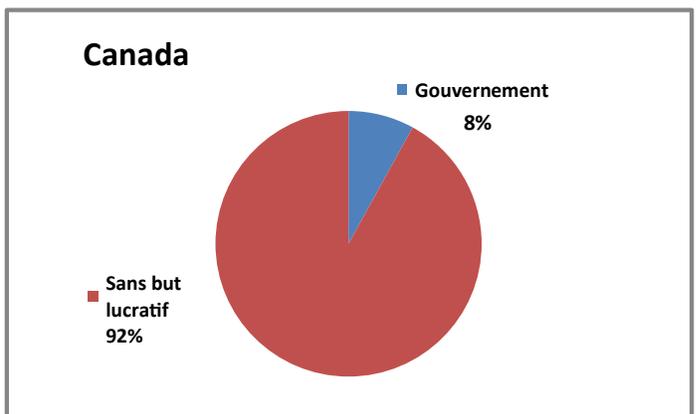
Les fournisseurs de services 2-1-1 sans but lucratif sont le plus souvent le fournisseur privilégié en raison de leur qualité de service, de leur compétitivité en matière de coûts et de leur engagement envers leur mission.

TRANSITIONING 2-1-1 FOR A SUSTAINABLE FUTURE, 211US Steering Committee, http://www.airs.org/files/public/211US_Transition_2013.pdf (en anglais seulement)

Les organismes sans but lucratif doivent maintenir un haut niveau de responsabilité afin de soutenir le financement continu de sources gouvernementales et privées. La majorité des Services 211 au Canada et aux États-Unis sont des organismes sans but lucratif. United Way aux États-Unis et Centraide United Way Canada sont les principaux commanditaires du Service 211. Au Canada, le CRTC a approuvé la demande de Service 211 de Centraide United Way Canada. Centraide United Way Canada parraine et octroie des licences pour le Service 211 partout au Canada.

Canada

Au Canada, onze des douze fournisseurs de Service 211 sont des organismes sans but lucratif. La municipalité de la ville de Windsor est la seule exception. Lorsque le Service 211 a été instauré pour la première fois pour les résidents de la municipalité régionale de Peel et de la municipalité régionale de Halton, les deux municipalités sont devenues des fournisseurs de services autorisés (en tirant parti de leur capacité actuelle de centres d'appel 311). Dans les deux communautés, les municipalités ont finalement transféré la prestation des Services 211 à l'un des fournisseurs de Services 211 sans but lucratif de l'Ontario. *Données fournies par Centraide United Way Canada, le 16 mars 2018*

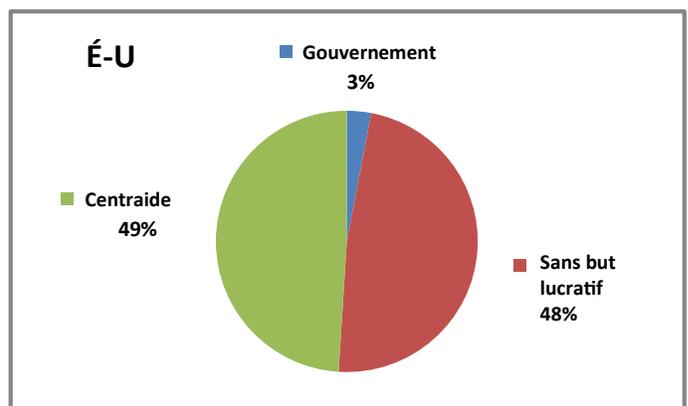


ÉTATS-UNIS

« Le partenariat 2-1-1 est un partenariat national entre AIRS, 211US, United Way Worldwide, les organismes et les programmes qui gèrent et fournissent les services 2-1-1 à l'échelle nationale et locale. » Site Web AIRS : <https://www.airs.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=3379> (en anglais seulement)

En 2013, il y avait 243 centres 2-1-1 aux États-Unis.

- 49 % sont exploités par l'organisme United Way à l'échelle locale ou fédérale.
- 48 % sont exploités par des organisations indépendantes sans but lucratif.
- 3 % sont exploités par des unités gouvernementales.



5. Qu'est-ce que le Service 211?

Le 211 est un service durable basé sur des normes qui aide les Canadiens à naviguer sur le réseau complexe des services sociaux facilement et rapidement, 24 heures sur 24, tous les jours, dans plus de 150 langues. Le Service 211 est accessible en composant un numéro de téléphone à trois chiffres facile à mémoriser.

Tous les appels d'utilisateurs au Service 211 sont gratuits et confidentiels.

Remarques :

Le service de support linguistique est fourni par LanguageLine Solutions® <https://www.language.com/>

Cette entreprise permet d'utiliser les services de linguistes hautement qualifiés et professionnels dans plus de 240 langues 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Statistiques sur le Service 211

Canada

« Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a approuvé l'utilisation du 2-1-1 dans tout le Canada le 9 août 2001. Le premier Service 2-1-1 canadien a ouvert ses portes à Toronto le 13 juin 2002. Le Service 2-1-1 est gratuit et multilingue au Canada. » <https://en.wikipedia.org/wiki/2-1-1> (en anglais seulement)

« Toutes les provinces du Canada, à l'exception du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador, ont un Service 211. En 2018, cinq millions de Canadiens obtiendront à leur tour l'accès au réseau d'information sur les services sociaux et de santé 211. « L'expansion du réseau multicanal primé dans la région du Grand Montréal et en Saskatchewan accroît la portée du 211 à plus de 26 millions de Canadiens. »... (70 % de la population). « Communiqué de Centraide United Way Canada le 30 janvier 2018. <http://211.ca/fr/actualites/aide-commence-ici/> Il y a des lacunes de Service 211 dans certaines provinces.

L'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador discutent aussi de la possibilité d'un Service 211 dans les provinces de l'Atlantique. L'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador ont participé à une réunion du comité de travail du guichet unique, et la SIES a fait part des recherches effectuées sur le développement d'un service NB211.

Statistiques du Service 211 canadien

- 89 % des appelants du Service 211 canadien déclarent avoir reçu l'aide dont ils avaient besoin.
- 575 000 Canadiens en moyenne chaque année appellent un Service 211.
- 1,5 million de visiteurs accèdent à la base de données en ligne du 211.



Site Web de Centraide United Way Canada : www.centraide.ca/how-we-help/211-2/ le 30 mars 2018

Statistiques du Service NS211

Plus de 90 % des appelants de la Nouvelle-Écosse ont déclaré avoir reçu l'aide dont ils avaient besoin.

Environ 39 000 Néo-Écossais ont communiqué avec NS211 en 2018.

Plus de 175 000 Néo-Écossais ont visité la base de données en ligne NS 211.

Le coût d'un service NB211 est basé sur l'augmentation des appels NS211 sur une période de 5 ans. Le tableau suivant présente la croissance du NS211 et la façon dont elle a été utilisée

Augmentation des appels NS211	2013	2014	2015	2016	2017
Population	948 000	948 000	948 000	948 000	948 000
Augmentation des appels en pourcentage de population	1,69 %	2,20 %	3,06 %	3,85 %	4,11 %
Appels 211	16 000	20 867	29 037	36 500	39 000

Volume prévu d'appels au Nouveau-Brunswick	A1	A2	A3	A4	A5
Population	759 000	759 000	759 000	759 000	759 000
Pourcentage prévu des appels	1,69 %	2,20 %	3,06 %	3,85 %	4,11 %
Nombre d'appels prévus au N.-B.	12 810	16 707	23 248	29 223	31 225
Appels répondus directement par NB211	10 248	13 365	18 598	23 378	24 980
20 % des appels seront dirigés vers Toronto après les heures de bureau	2 562	3 341	4 650	5 845	6 245
Coût des appels en dehors des heures de bureau dirigés vers Toronto – 9,61 \$ par appel	24 621 \$	32 110 \$	44 683 \$	56 167 \$	60 014 \$

ÉTATS-UNIS

« United Way of Metropolitan Atlanta a été le premier à mettre en place un Service 2-1-1 en 1997. Peu de temps après, plusieurs États ont entrepris des plans de mise en œuvre, avec l'aide de United Way of America en partenariat avec l'Alliance of Information and Referral Systems (AIRS). Le 20 juillet 2000, la Federal Communications Commission (FCC) a approuvé l'utilisation du numéro court 2-1-1 à l'échelle nationale aux États-Unis. » <https://en.wikipedia.org/wiki/2-1-1>, le 2 avril 2018 (en anglais seulement)



United Way of Metropolitan Atlanta

À compter de 2017, aux États-Unis, le 211 est disponible pour % de la population.

Site Web USA 211 : <http://www.211.org/pages/about> le 29 mars 2018 (en anglais seulement)

Comment fonctionne le 211

Le 211 fonctionne un peu comme le 911. Les appels au 211 sont acheminés par la compagnie de téléphone locale vers un centre d'appel local ou régional; les spécialistes de l'information et de l'aiguillage du 211 reçoivent les demandes des appelants, accèdent à des bases de données de ressources disponibles auprès d'organismes indépendants ou publics de services à la personne et de soins de santé, répondent aux besoins des appelants avec les ressources disponibles, et les relient ou les aiguillent directement vers un organisme ou une organisation qui peut apporter son aide.

Types d'aiguillage proposés par 211

Ressources humaines de base – y compris les banques alimentaires, de vêtements, les refuges, les aides au paiement du loyer et des services publics.

Ressources de santé physique et mentale – y compris les programmes d'assurance-maladie, les ressources pour la santé maternelle, les programmes d'assurance-maladie pour les enfants, les lignes d'information médicale, les services d'intervention d'urgence, les groupes de soutien, les conseils et des services d'intervention et de réadaptation en matière d'alcoolisme et de toxicomanie.

Soutien au travail – y compris l'aide financière, la formation professionnelle et les programmes d'aide au transport et à l'éducation.

Soutien aux personnes âgées et aux personnes handicapées – y compris les soins de jours pour les adultes, les repas communautaires, les soins de relève, les soins à domicile, les services de transport et d'aide familiale.

Soutien aux enfants, aux jeunes et aux familles – services de garde d'enfants, garde parascolaire, programmes éducatifs pour les familles à faible revenu, centres de ressources familiales, camps d'été et programmes de loisirs, services de mentorat, de tutorat et de protection.

Prévention du suicide – aiguillage vers les associations d'aide à la prévention du suicide.

Soutien aux services d'urgence – un service NB211 serait également utile en cas d'urgence au Nouveau-Brunswick pour servir de centre d'information central sur les ressources en lieu et place du Service 911 ou d'autres services d'urgence. Par exemple, NS211 a fourni de l'information et du soutien aux résidents de la Nouvelle-Écosse lors de l'incendie de Fort McMurray.

Accès aux services dans des langues non officielles – y compris les services de traduction et d'interprétation pour aider les personnes qui ne parlent ni anglais ni français à trouver des ressources publiques.

Normes du Service 211

« L'Alliance of Information & Referral Systems (AIRS) est la voix internationale des services d'orientation et d'aiguillage, la force motrice d'une prestation de services de haute qualité en matière d'information et d'aiguillage et la seule source de normes, d'accréditations et de certifications pour le secteur de l'information et de l'aiguillage au niveau de la communauté. »

Site Web AIRS <https://www.airs.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=3285> (en anglais seulement) le 29 mars 2018

Normes AIRS et Services 211 au Canada

« InformCanada représente l'Alliance of Information and Referral Systems au Canada et a la responsabilité de s'assurer que le contenu canadien répond aux normes. À ce titre, InformCanada fournit également : un soutien éditorial bilingue (français-anglais), de la formation, des services promotionnels, administratifs et de la sensibilisation. La taxonomie est gratuite pour tous les membres de l'organisation. »

Site Web d'InformCanada : <http://www.informcanada.ca/fr/taxonomie/> le 29 mars 2018



« Les gens ne savent pas quel numéro appeler ou à quel endroit appeler. Ils ne connaissent pas le système. Ils sont confrontés à des problèmes personnels et ils ont besoin d'en parler à quelqu'un. Leur faible alphabétisation pose des problèmes qu'ils ne comprennent pas. » –

Participant au dialogue public à Miramichi

Certification

InformCanada est responsable :

1. De l'élaboration de normes minimales pour l'exploitation d'un Service 211 au Canada.
2. Du processus de certification pour les spécialistes de l'information et de l'aiguillage et les spécialistes des ressources

Spécialistes certifiés en information et aiguillage (CIRS)

Les responsabilités spécifiques comprennent :

1. Répondre aux appels téléphoniques, aux courriels ou clavardages pour évaluer les besoins des clients.
2. Répondre aux demandes de manière professionnelle, sans porter de jugement, et de manière culturellement appropriée.
3. Fournir aux clients les ressources les plus appropriées pour répondre à leurs besoins.

Spécialistes agréés en matière de ressources (CRS)

Principalement responsable de la saisie, la gestion et la maintenance d'une base de données de ressources.

Les responsabilités spécifiques comprennent :

1. La recherche, la collecte et l'analyse de l'information sur les services à la personne.
2. La mise à jour et la maintenance d'une base de données de ressources communautaires.
3. La vérification de l'exactitude de l'information.
4. La vérification de la qualité des pièces écrites dans les dossiers.

Délivrance de licence

Il y a actuellement douze fournisseurs de services téléphoniques 211 au Canada. Centraide United Way Canada supervise les accords de licence nécessaires à l'exploitation d'un Service 211. Il n'y a aucuns frais pour la licence. La licence permet d'utiliser la marque de commerce et le logo 211, et le processus est conçu pour assurer le développement qualitatif et collaboratif d'un système 211 national intégré, le respect des normes de service, et une expérience de marque raisonnablement cohérente pour les consommateurs.



6. Évaluation des coûts et des avantages du Service 211

« Des recherches approfondies sur les coûts et les avantages du Service 211 ont été menées au Canada et aux États-Unis. Les organismes de Centraide de la Saskatchewan, du Manitoba, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario ont collaboré avec un certain nombre d'organisations, y compris Deloitte, pour élaborer des analyses de rentabilisation spécifiques et déterminer le potentiel d'un Service 211. Ces études ont confirmé la fiabilité des analyses de rentabilisation et la valeur intrinsèque du Service 211. Chacune des études a conclu que les avantages mesurables d'un système national l'emportent largement sur les coûts. Tout le monde – qu'il s'agisse du public, des gouvernements et des fournisseurs de services – peut tirer des avantages substantiels des économies de temps et de coûts que procure le Service 211. » *Tiré du site Web d'Alberta 211 : http://www.ab.211.ca/why_211 le 16 mars 2018 (en anglais seulement)*

Principaux avantages pour les fournisseurs de services à la personne

L'Université du Nebraska à Lincoln, publication intitulée : **SONDAGE SUR LES SERVICES D'INFORMATION ET D'AIGUILLAGE EXISTANTS ET SUR L'ANALYSE COÛTS/AVANTAGES DU SYSTÈME NEBRASKA 211, printemps 2000**. Ce rapport définit, décrit et calcule les coûts et les avantages quantifiables et non quantifiables de la mise en œuvre d'un système 211. Plusieurs avantages majeurs déterminés dans cette publication sont résumés dans le document suivant.

Le document suivant est un résumé des avantages émanant de : « SONDAGE SUR LES SERVICES D'INFORMATION ET D'AIGUILLAGE EXISTANTS ET SUR L'ANALYSE COÛTS/AVANTAGES DU SYSTÈME NEBRASKA 211 » (2000). Publications du Centre de politique publique de l'Université du Nebraska. 76. <http://digitalcommons.unl.edu/publicpolicypublications/76> (en anglais seulement)

Réduction considérable des coûts d'information et d'aiguillage

L'avantage principal pour les organismes gouvernementaux et de ressources humaines sans but lucratif provient de la réduction des coûts pour les services d'information et d'aiguillage. Quarante-sept pour cent des coûts-avantages indiqués dans la publication du Nebraska étaient basés sur la valeur fournie par la composante d'information et d'aiguillage d'un Service 211.

La plupart des organismes offrent l'information et l'aiguillage sur une base non coordonnée. « Selon ce rapport, le plus coûteux est le temps et les efforts requis pour garder les fichiers de ressources en double et à jour. De plus, les organismes d'information et d'aiguillage doublent le temps nécessaire au personnel pour répondre aux appels d'information et d'aiguillage, aux efforts d'administration et d'écriture pour soutenir l'information et l'aiguillage ainsi qu'aux efforts publicitaires en vue d'atteindre les groupes cibles qui se recoupent. La réduction de cette activité a le potentiel de libérer des ressources humaines pour offrir des services directs supplémentaires aux citoyens. »

Fournit d'excellentes données pour soutenir la planification communautaire à venir

Le Service 211 collecte des données sociales utiles qui aident tout le monde en déterminant les lacunes dans les services, et les tendances nouvelles qui peuvent influencer la planification future des services communautaires. La « base de données du Service NB211 sur les services à la personne fournirait une image exacte et à jour des services actuellement disponibles et indisponibles dans une région géographique donnée. Lorsque des propositions de financement des services supplémentaires seraient présentées, une information précise et opportune sur les lacunes de service serait disponible. »

De meilleurs aiguillages vers les services qui répondent le mieux aux besoins des clients

Le Service 211 profite aux associations communautaires, aux organisations de services de santé et administratifs en leur donnant accès à une base de données de ressources pour les aider à mieux soutenir et répondre aux besoins de leurs clients et à réduire les orientations incorrectes.

Amélioration considérable de l'utilisation des services disponibles

Le Service 211 accroît la sensibilisation à ses services auprès de ceux qui en ont besoin, et offre une plateforme sur laquelle tout changement apporté aux détails du service peut être rapidement communiqué.

Réduit les délais d'information et de ressource d'aiguillage du fournisseur de services

Les fournisseurs de services peuvent compter sur le Service 211 pour réduire le temps qu'ils consacrent à la recherche de ressources pour les clients, assurer l'exactitude et la pertinence de leurs recommandations, et en apprendre davantage sur les services qu'ils ne connaissaient peut-être pas.

Renforce les réseaux communautaires

Le Service 211 peut aider les fournisseurs de services à découvrir d'autres fournisseurs dont les objectifs et les mandats complètent les leurs, et à communiquer avec eux, ce qui se traduit ainsi par des réseaux communautaires plus solides.

7. Témoignages sur NS211

« Je n'ai jamais eu une expérience aussi positive lors de l'utilisation d'un service auparavant, dans mon pays d'origine. J'apprécie sincèrement ce service, et je suis heureux d'être en Nouvelle-Écosse parmi vous. » Commentaire d'un appelant, immigrant récent

Je suis tellement satisfait du Service 211.
« J'ai travaillé dans le domaine du soutien spirituel et je dis toujours que ce serait bien d'avoir un travailleur social avec nous, je suis tellement heureux que vous soyez là pour combler cette lacune. » Commentaire d'un appelant, membre du clergé.

« (Le spécialiste de l'information et de l'orientation) a pu m'aider avec tant de choses en même temps. Je suis très heureux. Je ne peux pas tarir d'éloges sur le Service 211. »
Commentaire d'un appelant

« Je ne sais pas où vous trouvez vos collaborateurs mais ils sont formidables!! La définition du service client; vous ne rencontrez pas ça très souvent. »
Commentaire d'un appelant



« Incroyable, tout simplement incroyable, elle m'a donné tout ce que j'attendais en appelant, et cent fois plus que ce à quoi je m'attendais. « Nous venions juste de commencer à parler; j'appelais au sujet de ma facture d'électricité et nous avons fini par bavarder un peu, j'ai expliqué que mon fils était autiste, et elle m'a appris tant de choses que je ne savais pas et qui sont à sa disposition. J'étais complètement stupéfait lorsque nous avons raccroché. »
Commentaire d'un appelant

« (La spécialiste de l'information et de l'orientation) a été d'une grande aide, elle m'a vraiment donné le courage d'appeler en personne. »
Commentaire d'un appelant

« Elle m'a dirigé vers le dispensaire local et m'a offert d'autres options pour m'aider avec mon faible revenu, c'était tellement agréable d'avoir quelqu'un qui prenne le temps de m'écouter. »
Commentaire d'un appelant

8. Évolution du Service NS211 / Leçons retenues :

Les leçons retenues de l'examen de l'évolution et de la mise en œuvre du Service NS211 soutiennent la recommandation consistant à affecter un gestionnaire de projet bien avant le début de la mise en œuvre et de recruter un DG à plein temps au début de la mise en œuvre du Service NS211.

Au cours d'une période s'échelonnant sur 10 ans, le gouvernement provincial a de plus en plus participé à mesure que le comité NS211 parrainé par Centraide United Way Canada travaillait à la mise en place du Service NS211. Au cours de cette période, un vaste processus de consultations communautaires, une étude de faisabilité et une analyse de rentabilisation indépendante financée par la province de la Nouvelle-Écosse ont pris place. En 2004, Service Nouvelle-Écosse a été désigné à titre de ministère du gouvernement provincial responsable de l'initiative NS211.

En 2007, la province de la Nouvelle-Écosse a confirmé que le financement serait mis à disposition dans un futur budget provincial pour le NS211. De plus, la province de la Nouvelle-Écosse a également évalué si elle devait établir le NS211 en tant qu'entité de la province de la Nouvelle-Écosse en utilisant Accès Nouvelle-Écosse ou fournir une subvention à une entité sans but lucratif indépendante. Un modèle sans but lucratif a été choisi et le comité NS211 de Centraide a été invité à établir le NS211 en tant que société sans but lucratif. En 2008, NS211 a été constituée en vertu de la *Societies Act* en tant qu'Association des services d'information et d'aiguillage 211 (211 Information and Referral Services Association). Le premier conseil d'administration nouvellement formé de l'Association des services d'information et d'aiguillage 211 a tenu sa première réunion en 2008.

Environ deux ans plus tard, le budget de 2011 de la province de la Nouvelle-Écosse comprenait un montant pouvant atteindre 945 000 \$ en financement de démarrage et cinq années de financement opérationnel pour NS211, ce qui représentait 95 % du budget global de NS211. Plusieurs donateurs du secteur privé ainsi que Centraide ont fourni des fonds de démarrage supplémentaires.

Lorsque le financement a été fourni en 2011, les efforts de démarrage de NS211 se sont très bien déroulés, vu que le conseil d'administration de NS211 avait été établi en 2008, et qu'il avait déjà effectué les recherches primordiales pour obtenir les ressources humaines et connexes nécessaires au démarrage du processus NS211.

En juillet 2011, un directeur général intérimaire pour NS211 a été embauché. Le DG était responsable de la gestion du projet, en plus d'assumer les responsabilités générales en matière de gestion. En Nouvelle-Écosse, le conseil d'administration de NS211 prévoyait embaucher un DG intérimaire pour gérer et mettre en œuvre le NS211 puis, une fois le NS211 opérationnel, ouvrir un concours pour recruter un DG opérationnel à temps plein avant le lancement du NS211.

Remarque : Le DG intérimaire recruté pour le NS211 a été le candidat retenu pour le poste de DG permanent.

Au cours d'une période de 20 mois, un site temporaire a été sélectionné, les ressources requises ont été embauchées et formées, un site permanent a été sélectionné, et la base de données du NS211 a été achevée à 90 % parmi de nombreux autres livrables. NS211 a été lancé avec succès en février 2013.



Recommandations générales en matière de mise en œuvre :

Les recommandations suivantes en matière de mise en œuvre découlent des recherches sur l'évolution du Service NS211 jusqu'à son lancement définitif en 2013, à l'exception du point 11.

1. Une fois que le GNB décide d'établir un service NB211, constituer une équipe NB211 semblable à celle qui a été formée pour la mise en œuvre du NS211.
2. Communiquer immédiatement avec Centraide United Way Canada afin de déterminer quelles sont les exigences en matière de notification et d'attribution de licence qui doivent être satisfaites afin de permettre la mise en œuvre du Service NB211.
3. Décider si NB211 doit être créé comme organisme sans but lucratif ou faisant partie du GNB, et décider si NB211 doit être basé à 100 % au N.-B., ou si les appels du NB211 doivent être traités par NS211 (directeur général, gestionnaire de communication, ressources responsables du développement des données, et une ressource responsable de l'administration au N.-B., et le personnel du centre d'appels fourni par NS211 en N.-É.).
4. L'établissement de la structure de gouvernance pour l'option choisie est une priorité, et ce, que NB211 soit autonome et exploité par une association sans but lucratif ou par le GNB.
5. Si le gouvernement du Nouveau-Brunswick souhaite que la mise en œuvre soit terminée dans un délai aussi court que possible, un financement sera nécessaire bien avant l'embauche d'un directeur général, la sélection d'un site et la construction du site.
6. Il est fortement recommandé qu'un gestionnaire de projet soit immédiatement affecté à l'élaboration et à la gestion du projet NB211 pour tout ce qui a trait aux composantes de construction du Service NB211 afin que le site soit prêt pour l'arrivée du DG sélectionné. Cela permettra au directeur général de se concentrer immédiatement sur la sélection et l'embauche du personnel, et de gérer le développement des composantes administratives/opérationnelles. Il a fallu attendre 20 mois entre l'embauche du directeur général pour NS211 et le lancement du service. Le délai de mise en œuvre du Service NB211 pourrait être maintenu à 20 mois si la gestion du projet et les responsabilités du DG sont clairement séparées. Le DG intérimaire pour NS211 était responsable à la fois de la gestion du projet et de la gestion générale. En Nouvelle-Écosse, le conseil d'administration de NS211 prévoyait embaucher un directeur de la mise en œuvre (une personne possédant de l'expérience en gestion de projet), puis ouvrir un concours pour embaucher un directeur des opérations avant le lancement du NS211. La description du poste du DG chargé de la mise en œuvre précisait que cette ressource serait responsable de la planification, de l'approvisionnement, de l'acquisition du site et de l'embauche du personnel parmi de nombreux autres livrables requis pour lancer le service NS211. Les opérations permanentes devant être gérées par le DG.

Remarque :

1. *La période de mise en œuvre de 20 mois est un délai raisonnable. Le DG aura besoin de temps pour s'occuper de la promotion du Service 211, de l'embauche et de la formation du personnel, entre autres. La construction de la base de données nécessite beaucoup de temps pour assurer un résultat de qualité.*
2. *L'hypothèse est qu'un gestionnaire de projet serait assigné par le GNB; cette ressource n'est pas incluse dans le calcul des coûts,*
3. *Si un gestionnaire de projet du secteur privé est requis, la fourchette de coûts approximative serait comprise entre 80 000 \$ et 100 000 \$.*
7. Les entreprises de services locaux titulaires et les entreprises de services locaux concurrents (ESLT/ESLC) exigent un préavis d'au moins six mois pour que les traductions nécessaires et la planification 211 correspondante puissent être terminées à temps pour la date de mise en œuvre. Une fois cette décision prise, il faudra procéder immédiatement à ce préavis et effectuer une recherche pour déterminer si des préavis supplémentaires sont requis.

Remarque :

Les entreprises de service ne facturent pas le travail de traduction pour le Service 211.)

8. Pour les options 1 et 2 de NB211, la base de données sélectionnée devra être parfaitement conforme à l'AIRES. L'ICAROI est la base de données utilisée par la plupart des Services 211 au Canada. Le comité de travail du guichet unique a mené d'importantes recherches à ce sujet, ce qui aidera à évaluer les options de base de données pendant la phase de mise en œuvre du Service NB211.
9. Si la proposition d'utiliser les services de NS211 pour traiter les appels du NB211 est acceptée, NS211 doit être avisé au plus tard 90 jours avant la date de lancement souhaitée. Il est recommandé d'aviser immédiatement NS211, et que le travail sur le terrain commence pour traiter les négociations contractuelles, les questions techniques et la planification de la mise en œuvre.
10. La localisation du site NB211 pour chacune des options dans un centre existant du GNB ou dans tout autre centre d'appels sans but lucratif ou privé est une option logique qui devrait être prise en considération. Par exemple : Le Service NS211 sans but lucratif est situé à côté du Service 311 de la municipalité régionale d'Halifax. La prise en compte de cette option lors de la sélection d'un site permettra probablement de réaliser des économies en matière d'infrastructure et de location entre autres avantages.
11. À Washington, l'État a légiféré pour que « les organismes et les ministères consultent **Washington 211** sur l'utilisation du système 2-1-1 avant de créer une nouvelle ligne téléphonique ou ligne d'information publique permettant d'accéder aux renseignements sur la santé et les services. » *Site Web Washington 211* : <https://win211.org/about/2-1-1-in-washington/> le 3 avril 2018. (en anglais uniquement)

Étant donné que le GNB finance de nombreux coûts en matière d'information et d'aiguillage, et que des économies majeures sont possibles si l'on évite d'ajouter des services d'information et d'aiguillage supplémentaires aux organismes de ressources humaines, le GNB pourrait envisager une législation similaire.



Annexe

Membres du comité de travail du guichet unique

- J. (Joe) A, D’Ettore, président
- Anne Baldaro
- Juanita Black
- Heather Chase
- Robert Cormier
- Linda Dalpé
- Gail Farnsworth
- Randy Hatfield
- Rob Horwood
- Jennifer Melanson
- Jeff Richardson
- July Synnott
- Stéphane Leclair
- Althea Arsenault