

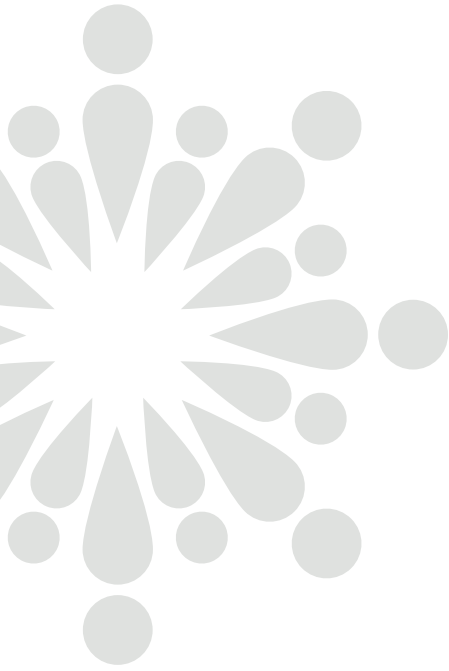


juillet 2025

# Guide de mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins




**Institut du savoir**  
sur la santé mentale et les dépendances  
chez les enfants et les jeunes



## Référence suggérée :

Institut du savoir sur la santé mentale et les dépendances chez les enfants et les jeunes. (2025). Guide de mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce guide, veuillez communiquer avec [info@cymha.ca](mailto:info@cymha.ca).

Subventionné par : **Ontario** 

Les opinions exprimées ici sont celles de l'Institut du savoir et ne reflètent pas nécessairement celles de la Province.

# Table des matières

---

À propos du guide	4
-------------------	---

---

Pour commencer	7
----------------	---

---

Étape 1 : Planifier	9
Susciter l'adhésion .....	9
Former une équipe .....	10
Évaluer la situation actuelle .....	11
Définir ses objectifs .....	13
Rédiger un plan de mise en œuvre .....	14

---

Étape 2 : Exécuter	15
Mettre en œuvre le plan .....	15
Apporter des corrections au besoin .....	16
Commencer modestement .....	17
Utiliser des cycles d'amélioration .....	17

---

Étape 3 : Maintenir	18
Évaluer les progrès .....	18
Maintenir la dynamique .....	19

---

Aller de l'avant ensemble	20
---------------------------	----

---

Références	21
------------	----

---

Annexe A	22
----------	----

---

Annexe B	24
----------	----

---

Annexe C	34
----------	----

## À propos du guide

### Norme de qualité sur les niveaux de soins

Les organismes de services liés à la santé mentale et aux dépendances chez les enfants et les jeunes de l'Ontario créent et mettent en œuvre des modèles de niveaux de soins pour :

- Répondre aux enjeux systémiques, comme la demande croissante de soins et les longues listes d'attente.
- Améliorer l'accès à des soins de grande qualité.
- Répondre aux besoins uniques des enfants et des jeunes dans leurs communautés respectives.

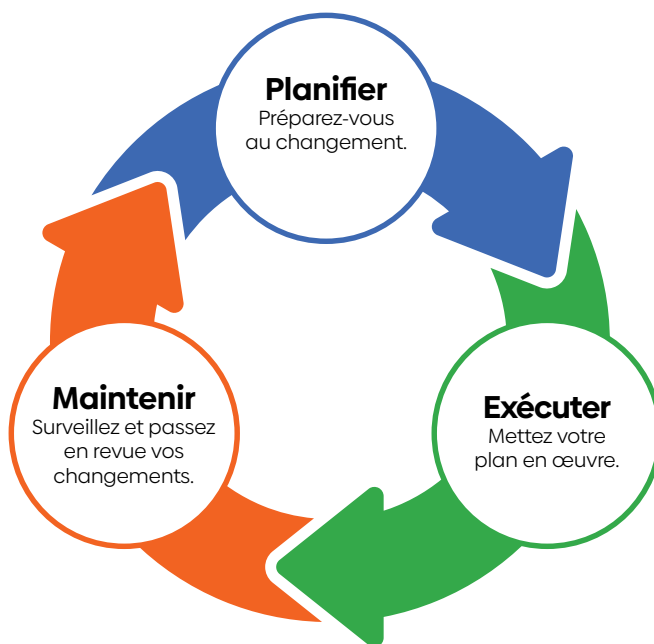
[La norme de qualité sur les niveaux de soins : faire correspondre les soins aux besoins et aux objectifs](#) établit des principes directeurs pour les communautés de la province afin de montrer à quoi devraient ressembler les niveaux de soins. Ainsi, des résultats optimaux pourront être atteints. La norme de qualité contient des énoncés de qualité, des pratiques prometteuses, des citations, des exemples pratiques, des descriptions pour différents publics, des indicateurs de qualité, des considérations relatives à la mise en œuvre et des renvois aux normes et guides connexes pour chacun de ses principes fondamentaux de base.

### Qui devrait utiliser ce guide?

Ce guide s'adresse à toute personne qui met en œuvre la norme de qualité sur les niveaux de soins dans son organisme ou sa communauté de santé mentale, plus particulièrement celles qui travaillent dans le secteur de la santé mentale et des dépendances de l'Ontario. Il s'agit notamment des professionnel.le.s de la santé mentale, du personnel de soutien administratif, des gestionnaires de programme et de la direction de l'organisation.

## Comment utiliser ce guide

Ce guide décrit les trois étapes de mise en œuvre : Planifier, exécuter, maintenir (Institut du savoir, 2024). Ces étapes peuvent vous aider à mieux gérer le processus complexe de mise en œuvre d'une norme de qualité. Cependant, il n'est pas nécessaire de suivre ces étapes dans l'ordre. La mise en œuvre est souvent non linéaire et itérative. Ainsi, il est possible de passer d'une étape à l'autre, ou d'effectuer certaines activités simultanément. Les étapes peuvent être adaptées à votre contexte local.



Après avoir revu la norme de qualité sur les niveaux de soins, utilisez ce guide pour déterminer :

- Ce qui fonctionne bien, ainsi que les changements que vous souhaitez constater.
- Les aspects qui peuvent être élargis ou exploités.
- Les personnes qui doivent s'occuper d'une tâche donnée différemment.
- Comment vous apporterez le changement.

Vous appliquez peut-être déjà plusieurs pratiques conformes à la norme de qualité sur les niveaux de soins. Notre objectif est de vous aider à cerner les points à améliorer, à documenter vos processus de changement et à mesurer vos progrès.



Le changement peut prendre beaucoup de temps. Nous sommes là pour vous appuyer! Communiquez avec l'Institut du savoir ([info@cymha.ca](mailto:info@cymha.ca)) pour obtenir du soutien spécialisé. Vous disposez également d'autres ressources mentionnées dans le guide, notamment les ressources suivantes :

- **Un document informatif d'une page** : Cette ressource vous aide à expliquer en quoi consiste la norme de qualité.
- **Une activité de cartographie des services** : Cette ressource vous aide à évaluer vos services actuellement disponibles et décider où concentrer vos efforts de mise en œuvre.
- **Un guide de mesure des normes de qualité** : Cette ressource vous aide à surveiller vos progrès et à en faire le suivi pour démontrer votre volonté de mettre en œuvre la norme de qualité sur les niveaux de soins.

## Pour commencer

### Que représente la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins?

La mise en œuvre d'une norme de qualité n'est pas un effort ponctuel, mais plutôt un processus intentionnel et continu visant à établir une vision idéaliste commune.

La mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins nécessite des efforts continus afin de respecter chaque énoncé de qualité, ce qui permet de réaliser des améliorations dans l'ensemble du système de soins. Un tel processus renforce des éléments fondamentaux comme l'établissement et le maintien de niveaux de soins, la définition des voies d'accès aux soins et des transitions entre ceux-ci, ainsi que l'amélioration de la qualité générale des soins.

### Mise en œuvre fondée sur des principes

La norme de qualité sur les niveaux de soins est fondée sur des principes. Les normes fondées sur des principes favorisent une approche souple et axée sur la communauté, où chaque énoncé de qualité peut être appliqué de manière unique dans le contexte des communautés. La démonstration de chaque principe peut se faire de différentes manières afin de tenir compte des occasions et des obstacles contextuels.

La mise en œuvre de normes fondées sur des principes peut être difficile puisque ces normes reposent sur des valeurs et des idéaux directeurs plutôt que sur des mesures précises ou des règles ayant une valeur prescriptive. Malgré la souplesse et l'équité favorisées par une telle approche, il peut être déroutant de comprendre quelles mesures vous devez prendre pour démontrer chaque principe fondamental. La mise en œuvre de normes fondées sur des principes exige du dévouement et de la créativité, car elle est susceptible de varier selon les organismes et les contextes.

### **Le progrès vers l'atteinte des principes représente l'aspect le plus**

**important.** Le processus ou l'initiative que vous mettez en œuvre pourrait comporter des mesures propres à une pratique prometteuse illustrée dans la norme de qualité. Par exemple, un organisme pourrait mettre au point un nouveau processus d'admission, tandis qu'un autre pourrait se concentrer sur l'amélioration des relations existantes avec un autre organisme local de soins de santé afin de simplifier les efforts de sensibilisation aux services. Même si ces organismes tâchent de mettre en œuvre la même norme de qualité et d'améliorer l'accès, leurs approches et les mesures précises dont elles se servent peuvent varier. La façon dont vous mettez les normes en œuvre devrait correspondre à votre contexte local, de manière que les changements soient adaptés aux besoins et aux ressources de votre organisme.

---

Consultez la [norme de qualité pour l'engagement des jeunes](#) et la [norme de qualité pour l'engagement des familles](#) pour en apprendre davantage sur l'engagement dans les initiatives au sein des organismes et des systèmes.

## Mobiliser les jeunes et les aidant.e.s

Un engagement significatif des jeunes et des familles permet d'harmoniser vos efforts et les besoins et les préférences uniques des utilisateur.trice.s potentiel.le.s des services et des client.e.s.

Voici quelques façons de faire participer les jeunes et les aidant.e.s à la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins.

- Prévoyez des places dans votre équipe de mise en œuvre ou d'évaluation pour les jeunes et les aidant.e.s.
- Obtenez de la rétroaction lors des réunions consultatives sur les services actuels ou organisez des groupes de discussion pour connaître les expériences des jeunes et des aidant.e.s.
- Utilisez la cartographie du parcours des client.e.s pour en savoir plus sur leurs efforts visant à obtenir du soutien.
- Créez des sondages ou examinez les évaluations à l'admission pour connaître l'expérience des services des client.e.s.
- Concevez des politiques tout en consultant les jeunes et les aidant.e.s au moyen d'entrevues et de groupes de discussion.
- Concevez des campagnes de sensibilisation aux services avec des jeunes et des aidant.e.s.
- Expliquez les avantages de lire et d'utiliser la norme de qualité sur les niveaux de soins.



## Étape 1 : Planifier

À cette étape de la mise en œuvre, vous pouvez :

- Susciter l'adhésion.
- Former une équipe.
- Évaluer la situation actuelle.
- Définir vos objectifs.
- Établir un plan de mise en œuvre.

### Susciter l'adhésion

- **Obtenez le soutien de la direction** en veillant à ce que les personnes qui occupent des postes décisionnels s'engagent à mettre en œuvre la norme de qualité sur les niveaux de soins. Ces personnes doivent être mises au courant des changements qui pourraient se produire et doivent être prêtes à attribuer des ressources au projet.
- **Examinez les procédures ou politiques organisationnelles connexes** qui portent sur les niveaux de soins, notamment les normes de soins ou les processus d'aiguillage.
  - Faites participer les décideur.euse.s à une discussion sur les objectifs, les avantages et les possibles difficultés en lien avec la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins.
  - Discutez de la façon dont la norme de qualité s'harmonise avec la vision, les valeurs et les priorités stratégiques de votre organisation.
- **Cernez toutes les ressources** nécessaires à la réalisation du changement et demandez leur attribution (personnel, équipement, honoraires à verser aux jeunes et aux aidant.e.s).

## Étape 1 : Planifier

- **Jetez les bases d'une compréhension et d'un langage communs des concepts clés** afin que toutes les personnes qui participent à la mise en œuvre de la norme de qualité partagent les mêmes idées, objectifs et principes.
  - Utilisez le [document informatif d'une page](#) pour présenter la norme de qualité au personnel de votre organisation. Réfléchissez à la façon dont vous diffuserez ces renseignements : dans le cadre d'une réunion, d'une séance de discussion ouverte, d'un bulletin, d'un courriel ou d'un webinaire? Quelle sera l'incidence sur les flux de travail? Comment le personnel peut-il faire sa part pour en apprendre davantage?
  - Invitez toute personne participant à la mise en œuvre à lire la norme de qualité.
- **Identifiez les personnes intéressées ou concernées par la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins.** Voici des partenaires clés que vous pourriez vouloir mobiliser :
  - Les jeunes et les aidant.e.s.
  - La direction ou les gestionnaires.
  - Le personnel qui s'occupe de la gestion de projet et de l'amélioration de la qualité.
  - Les prestataires de services.
  - D'autres organismes qui s'occupent de la santé mentale et des dépendances des enfants et des jeunes dans votre communauté.
  - D'autres organismes de santé mentale, y compris ceux qui s'occupent de la santé mentale des adultes.
  - Les partenaires du secteur de l'éducation.
  - Les organismes et les prestataires de services autochtones.
  - Les organismes et les prestataires de services francophones.
  - D'autres organismes au service des jeunes dans votre communauté.
  - Des bailleur.euse.s de fonds ou partenaires des systèmes.

## Former une équipe

- **Formez une équipe de mise en œuvre.** L'équipe de mise en œuvre sera responsable de la mise en œuvre de la norme de qualité, des rapports sur les progrès et du maintien des changements positifs.
  - Repérez les personnes qui apporteront les compétences, l'expertise, le pouvoir décisionnel et l'engagement nécessaires, et faites-les participer.
  - Établissez clairement les rôles, les responsabilités et les modalités de travail.
  - Organisez des réunions régulières avec l'équipe en lui faisant parvenir l'heure de la rencontre, l'ordre du jour, le lieu et les attentes.

## Étape 1 : Planifier

- Améliorez les connaissances, les compétences et les capacités de votre équipe afin qu'elle soit mieux outillée pour contribuer au projet de mise en œuvre.



La mise en œuvre est-elle nouvelle pour vous? Apprenez-en plus en consultant notre trousse d'outils de mise en œuvre :

[Donner vie à ses idées!](#)

## Évaluer la situation actuelle

- **Recueillez des données sur vos processus et vos pratiques** pour comprendre quelles ressources contribuent aux niveaux de soins.
  - Utilisez l'[activité de cartographie des services](#) pour créer une liste ou un répertoire des services disponibles de santé mentale, des services liés aux dépendances et des services de santé liée à l'usage de substances. Ce processus vous aidera à comprendre la situation actuelle pour ce qui est des services, notamment ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré.
  - À l'aide des indicateurs de qualité fournis avec les principes fondamentaux, examinez la contribution de votre travail actuel à chaque énoncé de qualité.



Consultez le [guide de mesure relatif aux normes de qualité](#) et communiquez avec l'Institut du savoir ([info@cymha.ca](mailto:info@cymha.ca)) pour accéder au manuel des indicateurs propres à une norme.

- Pour cerner les autres facteurs qui influent sur la mise en œuvre, comme les éventuels obstacles ou les éléments facilitateurs, assurez-vous de prendre les mesures suivantes :
  - Discutez avec le personnel.
  - Passez en revue la littérature propre à votre région.
  - Interviewez et sondez les partenaires pour connaître leurs opinions.
  - Organisez des groupes de discussion avec des jeunes et des aidant.e.s.
  - Recueillez des données sur l'efficacité de vos services actuels.

## Étape 1 : Planifier

**Vérifiez si vous êtes prêt.e à continuer.** Pour mettre en œuvre la norme de qualité sur les niveaux de soins, il faut faire un petit pas à la fois. Vous pouvez discuter des questions suivantes avec votre équipe de mise en œuvre pour comprendre si les éléments facilitateurs nécessaires sont en place pour vous permettre de franchir ces premiers pas (selon une adaptation de Collaborative for Implementation Practice, s.d.). En présence de lacunes, concentrez vos efforts sur la mise en place de structures de facilitation qui renforcent la préparation de votre équipe à la mise en œuvre.

- **Direction**

- La direction a-t-elle une compréhension commune des objectifs et des principes de la norme de qualité?
- A-t-elle fait le nécessaire pour donner aux équipes l'occasion de se réunir et d'en apprendre davantage sur la norme de qualité?
- A-t-elle fait le nécessaire pour permettre aux équipes de se réunir et de concevoir un plan de mise en œuvre?

- **Organisme**

- Avez-vous conçu des outils de manière collaborative pour établir les rôles et responsabilités des partenaires?
- Disposez-vous des ressources nécessaires pour recueillir et évaluer les données?

- **Compétence**

- Avez-vous mobilisé des jeunes et des aidant.e.s pour cerner leurs besoins en matière de services de santé mentale et pour comprendre où ils ou elles peuvent avoir accès à ces services?
- Des formations et du perfectionnement sont-ils offerts pour améliorer les compétences relatives à la norme de qualité (encadrement, supervision clinique, autre)?
- Y a-t-il une équipe ou une personne attitrée chargée de superviser le processus de mise en œuvre?

### Définir ses objectifs

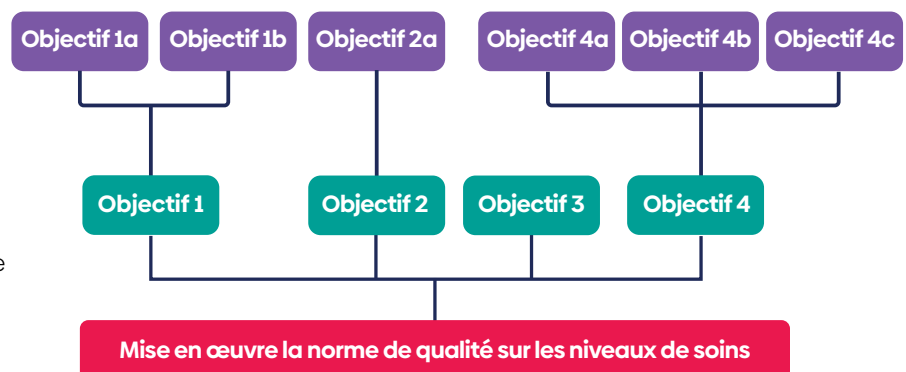
- **Décidez où concentrer vos efforts de mise en œuvre.** Cernez les lacunes et les possibilités d'amélioration à l'aide d'une carte des services, de renseignements tirés de vos discussions ou de données d'indicateurs sur la situation actuelle relative aux niveaux de soins.
- **Définissez les mesures que vous comptez prendre pour vous conformer aux pratiques prometteuses de la norme de qualité.**  
Voici quelques questions que votre équipe de mise en œuvre et vous pouvez vous poser afin de déterminer les mesures à prendre pour ce qui est de chaque énoncé de qualité :
  - Quelles lacunes a-t-on constatées entre l'état actuel et les pratiques prometteuses illustrées dans les normes de qualité?
  - Quelles sont nos forces actuelles sur lesquelles nous pouvons miser?
  - Respectons-nous tous les critères de l'énoncé de qualité, une partie des critères ou aucun?
- **Consignez vos idées en fonction de ce que vous prévoyez faire et de la manière de l'évaluer.**
  - Utilisez le modèle de planification des objectifs qui figure à [l'annexe A](#) pour consigner vos idées et les classer par ordre de priorité.
  - Téléchargez le [modèle de planification des objectifs](#).
- **Tenez-vous au courant de toute nouvelle priorité ou de tout travail dans votre organisation qui correspondent à vos objectifs.**  
Réfléchissez à la façon d'en tirer parti afin d'appuyer la mise en œuvre.
- **Envisagez de donner la priorité aux « mesures à effet rapide »,** soit les changements simples qui nécessitent peu d'efforts. Parfois, les mesures à effet rapide comportent des objectifs plus petits et réalisables. Vous pouvez les représenter comme des blocs de construction qui vous permettent de jeter les bases pour atteindre des objectifs généraux à long terme :

Reportez-vous aux exemples pratiques donnés dans la norme de qualité pour avoir une idée sur la nature du principe fondamental, d'après ce que disent d'autres partenaires du système. N'oubliez pas qu'il n'y a pas une seule façon de démontrer les pratiques prometteuses énoncées dans la norme de qualité; les exemples peuvent être adaptés à vos besoins.

**Objectifs à court terme**  
Étapes qui appuient l'atteinte de vos objectifs à long terme

**Objectifs à moyen terme**  
Des objectifs plus importants qui orientent votre plan de travail relatif à la mise en œuvre

**Objectif à long terme**  
Objectif du projet



## Étape 1 : Planifier

---

Ajoutez des moments clés dans votre plan de travail qui feront l'objet de « réflexion et de révision », afin d'éliminer les obstacles en amont et d'évaluer les progrès vers l'atteinte de vos objectifs.

## Rédiger un plan de mise en œuvre

- **Organisez vos objectifs en fonction des priorités pour comprendre par où commencer.** Décidez à quel moment vous réexaminerez les objectifs non prioritaires que vous pourrez mettre en œuvre plus tard.
- **Choisissez vos stratégies de mise en œuvre.** Considérez vos stratégies comme des MANIÈRES d'atteindre vos objectifs. Les stratégies s'attaquent souvent à des obstacles précis. Par exemple, si l'un des principaux obstacles est que les gens de la communauté ne sont pas au courant des services ou ne savent pas quand ils sont disponibles, l'objectif pourrait être d'accroître l'accès aux services. Plusieurs stratégies permettraient d'atteindre un tel objectif, notamment celles qui prévoient de modifier les heures de service pour mieux répondre aux besoins de la communauté, et de promouvoir activement la connaissance des services et des horaires dans la communauté.
- **Concevez un plan de mise en œuvre précisant qui s'occupera de chaque tâche et toutes les échéances.** Précisez les changements que vous souhaitez apporter au vu de votre situation actuelle et de vos priorités. L'équipe de mise en œuvre peut se servir d'un tel plan pour faire le suivi des échéances, de l'imputabilité et des jalons
  - Adaptez le [modèle du plan de mise en œuvre](#) à vos besoins.



## Étape 2 : Exécuter

Lors de cette deuxième étape de la mise en œuvre, vous pouvez poser les gestes suivants :

- Mettre en œuvre le plan.
- Apporter des corrections au besoin.
- Commencer modestement.
- Utiliser des cycles d'amélioration.

### Mettre en œuvre le plan

- **Donnez suite à vos objectifs** et mettez en pratique les stratégies de votre plan de travail de mise en œuvre. Envisagez de vous attaquer d'abord aux solutions rapides pour commencer du bon pied, et passez ensuite à l'atteinte de vos objectifs à long terme.
- **Communiquez clairement les rôles et les responsabilités** à toute l'équipe. Pour chaque activité, désignez une personne principale responsable, et joignez un échéancier précis à votre plan de travail. De telles mesures peuvent aider à assurer la responsabilisation et à garder l'équipe sur la bonne voie.
- **Consultez les partenaires que vous avez identifiés au moment de l'adhésion** afin qu'il y ait un soutien continu en vue de la mise en œuvre. N'oubliez pas de communiquer rapidement et fréquemment avec toutes les personnes concernées pour les informer des changements.

## Étape 2 : Exécuter

Les chercheur.euse.s en mise en œuvre ont conçu des cadres, comme le cadre consolidé pour la recherche sur la mise en œuvre (Consolidated Framework for Implementation Research ou CFIR), qui peuvent vous aider à cerner les obstacles et les facteurs de facilitation en ce qui concerne la mise en œuvre (Damschroder et coll., 2009). Ce cadre permet d'évaluer des domaines clés comme les caractéristiques de l'intervention et le contexte organisationnel, et de veiller à ce que tous les facteurs pertinents soient pris en compte. Pour en savoir plus sur l'utilisation du CFIR, consultez le [guide d'utilisation du CFIR](#) (en anglais seulement).

## Apporter des corrections au besoin

- **Sachez qu'à mesure que vous exécutez votre plan de travail, de nouveaux obstacles peuvent se présenter.** Il est essentiel que vous fassiez preuve de transparence vis-à-vis de votre équipe en ce qui concerne ces difficultés. C'est normal de se heurter à des difficultés, et vous pouvez prendre des mesures pour les surmonter.
- **Utilisez des boucles de rétroaction pour évaluer les nouveaux obstacles.** Il s'agit de rencontres régulières avec les partenaires, de séances de réflexion ou d'examen des progrès. Les données que vous avez recueillies sur les indicateurs (taux de participation et activités de mobilisation, par exemple) peuvent également montrer comment les obstacles peuvent avoir une incidence sur vos objectifs.
- **Au besoin, adaptez vos stratégies.** Adaptez votre approche pour surmonter des obstacles précis, promouvoir l'équité ou répondre à des besoins locaux. Par exemple, s'il est difficile d'offrir une formation en personne à cause du temps de déplacement ou de l'accessibilité pour les personnes qui y participent, envisagez d'offrir une formation en ligne.
- **Reconnaissez que les obstacles varient d'une communauté à l'autre.** Chaque communauté est unique. Certains problèmes peuvent être résolus par des modifications mineures, tandis que d'autres nécessitent des solutions plus novatrices et intensives. Il est utile d'envisager plusieurs stratégies et de choisir celles qui conviennent le mieux à la situation propre à votre communauté.



Nous avons cerné des obstacles et des stratégies d'atténuation dans la littérature et avec les partenaires du système en ce qui concerne la norme de qualité sur les niveaux de soins ([annexe B](#)). À envisager : Y a-t-il des éléments qui présentent un intérêt pour votre région? Comment pourriez-vous surmonter des obstacles semblables dans votre contexte? Utilisez le modèle des obstacles et des stratégies à l'[annexe C](#) pour consigner vos idées.

Téléchargez le [modèle des obstacles et des stratégies](#).

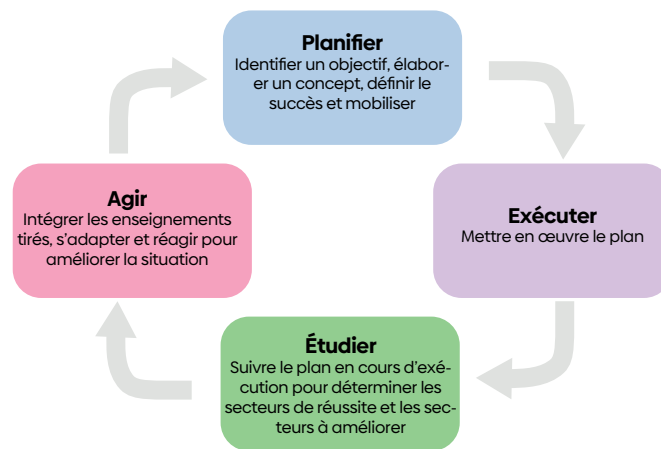
### Commencer modestement

- **Commencez modestement par un projet pilote** afin de peaufiner vos stratégies de mise en œuvre à petite échelle avant d'envisager un déploiement complet ou une expansion. Songez à apporter des changements concernant :
  - Un seul service ou une seule équipe
  - Une clientèle précise
  - De petites zones géographiques
  - Des périodes plus courtes
  - Un nombre limité de client.e.s
  - Les champion.ne.s de la norme de qualité

Par exemple, si votre objectif de mise en œuvre est l'introduction d'un nouveau processus d'admission des client.e.s dans votre organisation, un projet pilote pourrait commencer par se concentrer sur sa mise à l'essai au sein d'un service. Le projet comporterait les mêmes étapes de mise en œuvre, comme la formation du personnel et l'intégration de stratégies de gestion du changement, mais concernerait moins de membres du personnel et de client.e.s. Les renseignements et la rétroaction découlant de la mise à l'essai à plus petite échelle pourraient aider à peaufiner le processus en vue d'une mise en œuvre générale dans l'ensemble de l'organisation.

### Utiliser des cycles d'amélioration

- **Prévoyez des méthodes d'amélioration continue pour examiner et réviser la mise en œuvre de façon continue.** Les cycles « planifier, exécuter, étudier et agir » (cycles PEÉA) constituent une méthode efficace d'obtenir de meilleurs résultats et assurer la viabilité du projet (The W. Edwards Deming Institute, 2022). Les cycles PEÉA suivent quatre étapes clés dans un processus d'amélioration continue :



N'oubliez pas de consigner tout changement dans votre plan de travail sur la mise en œuvre.



## Étape 3 : Maintenir

Lors de cette troisième étape de la mise en œuvre, vous pouvez poser les gestes suivants :

- Évaluer les progrès.
- Maintenir la dynamique.

### Évaluer les progrès

- **Faites le suivi de vos progrès** vers l'atteinte des pratiques prometteuses illustrées dans chaque énoncé de qualité, et ce, au moyen de sondages, de groupes de discussion et de conversations informelles. La mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins est un processus continu qui se base sur l'amélioration continue de la qualité. Dès le début de votre parcours de mise en œuvre, vous évalueriez vos efforts de mise en œuvre en examinant les processus et les résultats.
  - Processus de mise en œuvre : Concentrez-vous sur la manière dont la mise en œuvre est effectuée, et sur les échéanciers, le respect des étapes prévues et l'efficacité générale du plan de travail prévu à cet effet.
  - Résultats de la mise en œuvre : Montrez l'incidence de la mise en œuvre. Examinez notamment si la mise en œuvre a permis d'apporter les changements souhaités et d'atteindre les objectifs relatifs aux normes de qualité.
- **Résumez et transmettez vos résultats d'évaluation** pour informer tous les partenaires pertinents et orienter votre prise de décisions.
- **Adaptez votre façon de procéder** au besoin. Il pourrait être nécessaire de revoir vos objectifs et d'apporter des changements à votre plan de mise en œuvre.



Pour en savoir plus sur l'évaluation relative aux étapes « planifier, exécuter et agir », examinez notre outil pour l'évaluation des programmes, [Une meilleure compréhension pour un impact plus grand](#).

Consultez le [guide de mesure des normes de qualité](#) pour en savoir plus sur la surveillance de vos progrès et la communication de vos conclusions.

## Maintenir la dynamique

---

Pour en savoir plus sur les stratégies de mobilisation des savoirs, consultez notre trousse d'outils pour la mobilisation des savoirs : [En faire plus avec votre savoir](#). Cette trousse vous aide à décider comment utiliser les renseignements sur les niveaux de soins pour apporter des améliorations et laisser votre marque.

- **Soulignez vos réussites.** Le fait de souligner les étapes importantes permet à tout le monde de voir l'incidence du travail accompli, et accroît aussi l'acceptation des changements qui, à son tour, peut influencer sur la façon dont les gens travaillent.
- **Communiquez vos progrès.** À mesure que vous surveillez et évaluez vos progrès, continuez de parler des leçons retenues pour promouvoir la transparence et la responsabilisation. Communiquez d'une manière adaptée à votre public cible (personnel, membres de la communauté, autres organismes ou bailleur.euse.s de fonds) au moyen de documents infographiques, de webinaires, de présentations à des conférences, de rapports et les médias sociaux.
- **Participez à des espaces collectifs** au profit de la collaboration, de l'échange de connaissances, de la résolution de problèmes, ainsi que de l'acquisition de compétences. Établissez des liens avec d'autres personnes qui mettent en œuvre la norme de qualité sur les niveaux de soins au moyen de forums en ligne, de conférences, d'ateliers, de tables d'experts ou de communautés de pratique.

## Aller de l'avant ensemble

La mise en œuvre est un processus continu et intentionnel. Pour soutenir vos efforts de mise en œuvre, vous devrez examiner les changements à mesure qu'ils se produisent et tâcher d'intégrer tous les énoncés de qualité. Les besoins en matière de santé mentale et de santé liée à l'usage de substances des nourrissons, des enfants, des jeunes et des aidant.e.s évoluent constamment. Pour continuer à offrir des services de qualité, nous devons continuellement nous adapter.

**Prenez un moment de réflexion.** Prenez le temps de prendre du recul et de réfléchir à vos progrès, à vos expériences, à vos réussites et à vos difficultés. La réflexion peut vous aider à penser aux raisons pour lesquelles certains résultats se sont produits et aux facteurs qui ont eu une influence.



Si vous avez des questions concernant ce guide ou les normes de qualité, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante :  
L'Institut du savoir : [info@cymha.ca](mailto:info@cymha.ca).

## Références

Collaborative for Implementation Practice. (s.d.). [Drivers best practices checklist](#).

Damschroder, L. J., Aron, D. C., Keith, R. E., Kirsh, S. R., Alexander, J. A. et Lowery, J. C. (2009). [Fostering implementation of health services research findings into practice: A consolidated framework for advancing implementation science](#). *Implementation Science*, 4, 50.

Institut du savoir sur la santé mentale et les dépendances chez les enfants et les jeunes. (2024). [Donner vie à ses idées : une trousse d'outils de mise en œuvre](#).

The W. Edwards Deming Institute. (2022). [PDSA Cycle \(Plan-Do-Study-Act\)](#).

## Annexe A

### Modèle de planification des objectifs

Ce modèle de planification des objectifs peut aider votre équipe à décider de la manière de commencer la mise en œuvre en concentrant les efforts, les ressources et les échéanciers. Pour utiliser ce modèle de planification des objectifs, suivez les étapes ci-dessous avec votre équipe de mise en œuvre afin d'établir, de noter et de prioriser des objectifs conformes à la [norme de qualité sur les niveaux de soins : faire correspondre les soins aux besoins et aux objectifs](#).

1. Énumérez vos objectifs, y compris les principaux objectifs et éléments qui sont spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART). Assurez-vous que chaque objectif est lié à un principe fondamental et à un énoncé de qualité (ou plusieurs) et commencez à réfléchir à la façon d'évaluer les résultats de l'objectif.
2. Marquez chaque objectif sur une échelle pour les dimensions suivantes :
  - **Faisabilité** : Dans quelle mesure cet objectif est-il réalisable compte tenu de vos ressources, de votre temps et de votre capacité actuelle?
  - **Importance** : Dans quelle mesure cet objectif est-il essentiel pour votre organisation et pour répondre aux besoins des client.e.s et des aidant.e.s?
3. Additionnez les notes pour chaque objectif en ajoutant celles pour la faisabilité et l'importance.
4. Classez les objectifs en fonction des notes totales comme étant de priorité faible, moyenne ou élevée. Des notes totales plus élevées indiquent une priorité plus élevée les uns par rapport aux autres, mais vous pouvez accorder plus d'importance à certaines dimensions au besoin (p. ex. si l'importance est la principale préoccupation).

Ce que nous ferons	Principe de base et énoncé de qualité	Comment saurons-nous que nous y parvenons?	De quoi avons-nous besoin pour y arriver?	Est-ce faisable?	À quel point est-ce important?	Note totale	Priorité
À quoi cela ressemblera dans la pratique (objectifs).	Énumérez le principe fondamental et l'énoncé de qualité qui s'harmonisent le plus avec celui-ci.	De quelle manière le succès sera-t-il mesuré (consultez le <a href="#">guide de mesure relatif aux normes de qualité</a> et le manuel des indicateurs propres à une norme <sup>1</sup> pour obtenir des idées)?	Dressez la liste des ressources nécessaires (personnel, locaux, financement).	0 – impossible à 5 – très possible.	0 – pas du tout important à 5 – très important.	Somme des notes de faisabilité et d'importance.	Faible, Moyen, Élevé.
<b>Objectif 1.</b> Par exemple :  <i>Les services sont offerts dans des espaces inclusifs, conviviaux, accessibles et invitants, et dans la langue de préférence des client.e.s.</i>	<i>Principe fondamental 3 : Les niveaux de soins favorisent des soins et des résultats équitables.</i>  <i>Les niveaux de soins comprennent des aspects à prendre en compte précis et réalisables pour offrir des voies d'accès aux soins et des résultats en la matière équitables.</i>	<i>Pourcentage (%) des enfants, des jeunes et des aidant.e.s qui déclarent avoir accès à des soins adaptés à la culture, fondés sur l'affirmation de l'identité et sûrs.</i>	<i>Personnel bilingue, tous les formulaires disponibles dans les deux langues officielles, services de traduction.</i>	2	5	7	Élevé.
<b>Objectif 2.</b>							
<b>Objectif 3.</b>							

## Annexe B

### Exemples d'obstacles et de stratégies

Voici quelques obstacles et stratégies d'atténuation que nous avons relevés pour chacun des principes fondamentaux de la [norme de qualité sur les niveaux de soins](#). Cette liste n'est pas exhaustive, et certains obstacles peuvent s'appliquer à plus d'un principe fondamental. Tous les obstacles ne seront pas pertinents dans chaque contexte.

#### **Principe fondamental 1 :**

#### **Les niveaux de soin sont axés sur les client.e.s**

##### Obstacles

- Il y a un manque de confiance entre les prestataires de services et les client.e.s.
- Il y a des malentendus entre les jeunes, les prestataires de services et les aidant.e.s au sujet des besoins et des objectifs en matière de soins.
- Les prestataires de services croient savoir ce qui est le mieux. Cette attitude peut être attribuable à de la discrimination fondée sur l'âge (le personnel qui rejette les perspectives des enfants et des jeunes) ou à des suppositions quant à la valeur de l'expertise professionnelle par rapport aux expériences vécues.
- Les enfants, les jeunes ou les aidant.e.s peuvent vouloir un service particulier alors qu'un autre niveau de soins pourrait mieux correspondre à leurs besoins.
- Les prestataires de services peuvent avoir l'impression que les politiques et les mandats des organismes vont à l'encontre des principes de soins axés sur les client.e.s ou d'un traitement souhaité, ce qui crée des tensions entre les dirigeant.e.s d'organismes, les prestataires de services et les client.e.s.

### Stratégies d'atténuation

- Les prestataires de services établissent une alliance thérapeutique avec les enfants, les jeunes et les aidant.e.s, et suivent des processus décisionnels collaboratifs.
- Les organismes veillent à ce que les prestataires de services disposent des ressources nécessaires afin de consacrer du temps à établir des relations de confiance avec les client.e.s.
- Les prestataires de services sont à l'écoute des besoins et des désirs des client.e.s et s'efforcent de les respecter lorsqu'ils.elles prennent des décisions au sujet de leurs soins.

### Principe fondamental 2 :

#### Les aidant.e.s participent aux niveaux de soins

##### Obstacles

- Il faut parfois beaucoup de temps pour établir des relations de confiance entre le personnel et les aidant.e.s.
- Le personnel peut ne pas être au courant de la disponibilité du soutien familial ou des services adaptés à la culture destinés aux aidant.e.s.
- Les aidant.e.s se sentent dépassé.e.s en essayant de s'y retrouver dans le système de soins, ce qui les pousse à se retirer.
- Ces personnes sont aux prises avec leurs propres problèmes de santé mentale, de santé liée à l'usage de substances et les dépendances, qui peuvent avoir une incidence sur la dynamique familiale.
- L'aidant.e et le ou la jeune ont des objectifs conflictuels; l'aidant.e désire prendre soin de l'enfant, mais celui-ci ou celle-ci ne donne pas son consentement. Il est possible que le personnel n'ait pas les compétences nécessaires pour les aider à résoudre ce conflit.
- Il peut être difficile de faire participer les aidant.e.s aux soins. Par exemple, lorsque des familles cherchent à obtenir la garde ou des droits décisionnels par l'entremise des tribunaux, cette situation peut nuire à la prestation de services.

##### Stratégies d'atténuation

- Une définition d'« aidant.e » est comprise par les prestataires de services et communiquée aux client.e.s. Cette approche permet de s'assurer que les bonnes personnes sont soutenues.
- Les organismes offrent aux aidant.e.s des listes d'autres services de soutien ou un aiguillage vers ceux-ci.

- Le personnel bénéficie d'un mentorat continu et d'une supervision clinique afin de pouvoir résoudre les problèmes avec les aidant.e.s.
- Le personnel communique régulièrement et efficacement avec les aidant.e.s.
- Le personnel reçoit une formation sur la façon de faire participer les aidant.e.s à la planification des soins et du traitement.
- L'organisme possède des politiques d'engagement des aidant.e.s qui guident leur participation à chaque niveau de soins. Celles-ci comprennent des considérations sur le soutien des aidant.e.s même lorsqu'ils.elles ne participent pas directement aux soins du ou de la jeune.

### **Principe fondamental 3 :**

#### **Les niveaux de soins favorisent des soins et des résultats équitables**

##### **Obstacles**

- Il y a un manque d'outils d'évaluation adaptés à la culture ou de ressources propres à la population.
- Un certain nombre de services adaptés à la culture, notamment les services en français, sont fragmentés et manquent de ressources et de personnel.
- Des inégalités systémiques sont présentes (p. ex. il y a moins d'options de ressources et de services disponibles, comme l'accès à Internet, dans les régions rurales que dans les centres urbains).
- Les client.e.s ne sont pas en mesure d'accéder aux soins en raison des limites du service.
- Il y a peu d'organismes représentant les communautés touchées par le racisme, le colonialisme et d'autres formes d'oppression et de discrimination avec lesquels les organismes du secteur peuvent communiquer, ce qui mène à des soins moins adaptés à la culture et moins ciblés. Ces organismes sont souvent trop surchargés pour répondre aux besoins et aux objectifs des communautés qu'ils servent.

### Stratégies d'atténuation

- Embaucher du personnel qui peut offrir des soins dans les langues des communautés servies – par exemple, les organismes peuvent recruter du personnel francophone qualifié.
- Établir des voies d'accès avec d'autres services qui offrent des soins spécialisés, au-delà de la santé mentale, de la santé liée à l'usage de substances et les dépendances. Il pourrait s'agir, par exemple, de services d'éducation à la petite enfance et de garde d'enfants, de services d'éducation, de services de logement, d'organismes confessionnels, d'aide juridique et d'organismes de services sociaux.
- Favoriser des partenariats mutuellement avantageux qui renforcent les capacités en matière de soins adaptés à la culture et étendent la portée des voies d'accès aux soins. Ce pourrait être des partenariats entre les organisations représentant les communautés touchées par le racisme, le colonialisme et d'autres formes d'oppression et de discrimination, ainsi que d'autres organismes qui réduisent les présomptions au sujet des soins et la stigmatisation liée à l'accès aux services. Des initiatives conjointes et collaboratives pourraient inclure, par exemple, des campagnes de sensibilisation à la santé mentale, à la santé liée à l'usage de substances et les dépendances.

### Principe fondamental 4 :

#### **Les niveaux de soins sont élaborés conjointement avec les jeunes et les aidant.e.s**

##### Obstacles

- Il peut être difficile de recruter des jeunes et des aidant.e.s qui souhaitent être mobilisé.e.s.
- Certaines occasions d'engagement peuvent sembler symboliques ou peu importantes pour les jeunes et les aidant.e.s.
- Les initiatives d'engagement notable ne peuvent pas être soutenues en raison d'une pénurie de personnel ou d'un taux de roulement du personnel élevé.
- Il n'y a pas assez de financement pour consacrer le temps et les ressources nécessaires aux opportunités d'engagement.

### Stratégies d'atténuation

- Verser des honoraires pour récompenser les jeunes et les aidant.e.s de leur contribution.
- Offrir des possibilités de formation aux membres du personnel qui appuient l'engagement afin qu'ils puissent créer des occasions authentiques pour les jeunes et les aidant.e.s. L'Institut du savoir offre du [matériel sur les normes de qualité pour l'engagement des jeunes et des familles](#).
- Établir des stratégies de communication claires pour que les jeunes et les aidant.e.s sachent à quoi s'attendre et comment leur participation contribue aux niveaux de soins.
- Tirer parti des partenariats communautaires par l'intermédiaire des réseaux existants qui appuient les initiatives liées à la santé mentale, à l'usage de substances et les dépendances, comme les groupes consultatifs des Carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario ainsi que des organismes The New Mentality et Parents for Children's Mental Health Ontario.
- Envisager des occasions d'engagement comme la consultation, la participation et la collaboration en plus de l'élaboration conjointe.

### Principe fondamental 5 :

### **Les niveaux de soins sont au cœur de la communauté et de la collaboration**

#### Obstacles

- Les organismes et les client.e.s ont des préoccupations au sujet des politiques, des procédures et des processus liés à la protection de la vie privée et au partage de données.
- Il y a des antécédents de mauvaise coordination et d'absence de communication efficace entre les organismes et entre les secteurs.
- Dans la communauté, il y a de la stigmatisation entourant les problèmes de santé mentale, de santé liée à l'usage de substances et les dépendances.
- La création de niveaux de soins peut nécessiter la tenue de discussions et la prise de décisions difficiles au sujet de la redistribution des programmes, des services et des ressources.
- Les relations peuvent être compromises ou il peut y avoir un manque de confiance en raison des expériences négatives et des préjudices subis par les personnes et les communautés qui sont victimes de racisme, de colonialisme ainsi que d'autres formes d'oppression, de discrimination ou de violence.

### Stratégies d'atténuation

- Améliorer la communication en collaborant avec les partenaires communautaires pour définir les voies d'accès aux soins et identifier les prestataires qui peuvent appuyer ces voies.
- Chercher à créer des espaces plus sûrs et équitables aux tables de planification afin que les partenaires puissent participer pleinement aux discussions sur les niveaux de soins.
- Faire part d'histoires de réussite avec des partenaires communautaires et rendre compte de ce qui fonctionne.
- Définir des rôles et des responsabilités clairs au sein des organisations et des secteurs et entre ceux-ci.
- Veiller à ce que les critères d'admissibilité et les composantes du programme fassent l'objet d'une entente ainsi que d'une compréhension et d'un langage communs à tous les niveaux de soins au sein des organisations et des secteurs et entre ceux-ci.

### Principe fondamental 6 :

### **Les niveaux de soins sont fondés sur un continuum de soins multidimensionnel et complet**

#### Obstacles

- Il n'y a pas suffisamment de ressources humaines en santé pour appuyer la coordination des soins et des services de soutien en cas de crise.
- Les communautés qui s'étendent sur un vaste territoire peuvent avoir des services qui sont dispersés et qui ne sont pas offerts dans certaines régions.
- Il y a un manque de partenariats entre les organismes et d'autres organismes au service des jeunes et de la santé.
- Des restrictions de financement complexes peuvent faire en sorte que les gens ne comprennent pas clairement comment le mandat d'un organisme correspond aux services offerts.

#### Stratégies d'atténuation

- Établir des partenariats avec d'autres organismes pour veiller à ce que les client.e.s puissent avoir accès aux soins dans un continuum. Par exemple, les centres ON y va qui dirigent les aidant.e.s et les nourrissons vers des activités et des services familiaux, ou vers des hôpitaux qui offrent des services de soins actifs.

- Préconiser l'imposition et le financement de types et d'intensités de soins qui font défaut dans le continuum de soins de la communauté.
- Établir des partenariats pour offrir des options de soins aux client.e.s qui s'étendent au-delà de leur région géographique.
- Favoriser la compréhension des mandats et des services d'autres organismes pour les jeunes et la santé à l'aide d'une carte des services.

### **Principe fondamental 7 :**

#### **L'accès aux niveaux de soins est rapide et facile**

##### **Obstacles**

- Les temps d'attente pour accéder aux services sont longs.
- Les client.e.s ont des besoins complexes.
- Les prestataires de services ont peu de temps ou de connaissances pour aiguiller les client.e.s vers le bon niveau de soins dans l'ensemble des secteurs.
- Les structures de financement varient grandement et les services sont offerts en vase clos d'un organisme et d'un secteur à l'autre. Cette situation peut découler d'obstacles liés aux politiques (p. ex. limites d'âge arbitraires ou rigides pour la prestation de services dans tous les milieux).
- Les ressources humaines en santé sont limitées, surtout en raison de problèmes de recrutement et de maintien en poste.

##### **Stratégies d'atténuation**

- Informer le personnel des services et des mesures de soutien disponibles.
- Offrir de l'information sur les niveaux de soins dans la communauté que les enfants, les jeunes et les aidant.e.s peuvent comprendre. L'information doit expliquer les options de soins disponibles à chaque niveau de soins, les personnes qui offrent ces options et où y accéder.
- Établir un engagement commun et une communication régulière entre les secteurs pour examiner les niveaux de soins et les types de services, miser sur les forces, combler les lacunes et éliminer les obstacles.

**Principe fondamental 8 :**  
**Le ou les niveaux de soins correspondent aux besoins et aux objectifs du ou de la client.e.**

**Obstacles**

- Les critères d'évaluation sont trop rigides et privent les client.e.s du choix des services qu'ils.elles souhaitent recevoir ou de leur admissibilité.
- Certains des domaines du dépistage ou de l'évaluation comprennent des sujets qui ne sont pas abordés par les programmes d'un organisme (p. ex. poser des questions sur des problèmes de santé liée à l'usage de substances dans un organisme qui a pour mandat de fournir des soins de santé mentale uniquement).
- Il y a trop d'évaluations ou de critères d'évaluation dans les services, les secteurs ou les niveaux de soins. Cette abondance d'évaluations ou de critères exige beaucoup de temps au personnel et aux client.e.s, ce qui alourdit le processus.
- Le personnel n'a pas les connaissances et les compétences nécessaires pour effectuer des évaluations à l'aide de certains outils comme les instruments de dépistage ou les entrevues de diagnostic.
  - La compréhension de la langue utilisée dans les évaluations ne correspond pas aux définitions. Ces disparités peuvent mener à un manque de cohérence.
- Des coûts supplémentaires sont associés à la collecte et à la surveillance de données, aux évaluations de l'entretien et aux systèmes d'information.
- Les outils de dépistage ne sont pas dotés d'une approche antiraciste, tenant compte des traumatismes ou culturellement appropriée.

### Stratégies d'atténuation

- S'assurer que les critères de mise en correspondance tiennent compte des préférences des client.e.s.
- Regrouper les tests de dépistage et les évaluations dans la mesure du possible afin de réduire au minimum le dédoublement des efforts et le fardeau pour les client.e.s. Cette approche peut réduire le nombre de fois où les jeunes et les aidant.e.s doivent raconter leur histoire d'un.e prestataire de services et d'un secteur à l'autre.
- S'assurer que le personnel et les client.e.s comprennent le but et l'importance des tests de dépistage et des évaluations. Ils servent à éclairer la planification collaborative des soins et le suivi des progrès tout au long du parcours de soins des client.e.s.
- Former et éduquer le personnel et les clinicien.ne.s afin qu'ils.elles distribuent des outils de dépistage et d'évaluation et en interprètent les résultats.

### Principe fondamental 9 :

### **Le passage d'un niveau de soins à l'autre est fluide**

#### Obstacles

- Les organismes souffrent d'un manque de ressources, notamment d'une pénurie de professionnel.le.s qualifié.e.s, de difficultés en matière de recrutement et de maintien en poste de leur personnel, et d'un financement irrégulier.
- Il y a un manque de communication et de collaboration entre les prestataires de services.
- Il n'existe pas de procédures normalisées d'accueil, de dépistage et d'évaluation pour déterminer les niveaux de soins.

#### Stratégies d'atténuation

- Diversifier les volets de financement; rechercher d'autres sources de fonds de façon collaborative et dans tous les secteurs au moyen de subventions et de partenariats.
- Réduire le roulement du personnel en s'efforçant d'améliorer la satisfaction au travail. Proposer, par exemple, un meilleur salaire, des horaires de travail souples et des possibilités de formation supplémentaires qui favorisent la croissance et le perfectionnement des compétences.
- Mettre en commun les ressources de coordination entre les services des différents organismes afin d'harmoniser les mesures de soutien et de réduire le dédoublement des efforts.

## Principe fondamental 10 :

### Les niveaux de soins sont axés sur une amélioration continue.

#### Obstacles

- La qualité ou le soutien de l'organisme en matière de saisie ou de visualisation des données fait défaut.
- La planification de la gestion du changement ou de la prise de décisions fondées sur des données probantes est insuffisante.
- Les personnes au sein des organisations résistent aux changements.
- Les mécanismes d'évaluation et de collecte des données sont inadéquats.
- La communication et la diffusion des changements apportés à la prestation de services auprès du personnel, des client.e.s et des partenaires communautaires laissent à désirer.

#### Stratégies d'atténuation

- Obtenir le soutien d'organismes intermédiaires pour l'évaluation des programmes, la gestion du changement et les ressources d'amélioration de la qualité, tels que l'Institut du savoir et l'[EQIP : Excellence through Quality Improvement Project](#) (en anglais seulement).
- Établir des collaborations pour favoriser une amélioration continue de la qualité. Par exemple, les organismes responsables pourraient soutenir de petits prestataires de services essentiels qui ne disposent peut-être pas des ressources humaines nécessaires aux efforts d'amélioration de la qualité.
- Veiller à ce que les membres du personnel aient constamment accès à des possibilités de perfectionnement de l'effectif et à une supervision, afin de leur permettre de développer leurs aptitudes et leurs compétences.

## Annexe C

### Modèle des obstacles et des stratégies

Pour chaque objectif que vous avez priorisé dans le [modèle de planification des objectifs](#), déterminez les **obstacles potentiels** (défis que vous pourriez rencontrer qui auront une incidence sur la faisabilité) et élaborer un **plan d'atténuation** (manière dont vous pouvez surmonter ou éliminer les obstacles que vous avez cernés). Tenez compte des obstacles et des stratégies d'atténuation liés à divers facteurs contextuels, y compris le contexte du système, l'organisation, les personnes et leurs capacités, possibilités et motivations de changement, ainsi que le processus d'intervention et de mise en œuvre. Vous pouvez également déterminer la **responsabilité** du plan d'atténuation, par exemple qui peut surveiller les stratégies et y donner suite, et à quelle fréquence les progrès seront examinés.

Nous avons cerné les obstacles et les stratégies d'atténuation dans la littérature et en collaboration avec des partenaires du système, en lien avec [la norme de qualité sur les niveaux de soins](#). Cette liste se trouve à [l'annexe B](#).

Utilisez ce modèle pour orienter votre évaluation :

Ce que nous ferons	Obstacles potentiels	Plan d'atténuation	Responsabilité
Objectif 1.			
Objectif 2.			
Objectif 3.			



 CYMHAOntario

 cymhaon

 @cymha\_on

695, avenue Industrial, Ottawa (Ontario) K1G 0Z1

 – [info@cymha.ca](mailto:info@cymha.ca)

 – [smdej.ca](http://smdej.ca)