

Cartographie des services

Mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins

Introduction

Qu'est-ce qu'une carte des services?

- Une carte des services présente les services disponibles au sein d'un organisme ou d'une communauté. Elle comprend des renseignements sur l'emplacement et les coordonnées d'un service, ainsi que sur la population qu'il sert.

Pourquoi cartographier les services?

- Repérer les services permet de mieux comprendre le continuum de soins au sein de votre organisme ou communauté, de savoir qui offre ces services, et comment les organismes travaillent ensemble.
- Une carte des services peut aussi alimenter les discussions sur la présence de lacunes ou de doublons au sein des services, des voies d'aiguillage ou des canaux de communication. Elle peut éclairer la prise de décisions et guider la planification de l'accès aux services, de leur promotion et de leur dotation en ressources afin que les jeunes puissent recevoir des soins de grande qualité, comme le décrit la [norme de qualité sur les niveaux de soins : faire correspondre les soins aux besoins et aux objectifs](#).

Qui établit la carte des services?

- Cette activité peut soutenir la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins dans votre organisme. Elle est aussi utile pour toute personne souhaitant mieux comprendre le continuum de soins dans un organisme ou une communauté. La cartographie des services peut être effectuée par une équipe de mise en œuvre en collaboration avec les partenaires pertinents.

À quel moment la carte des services devrait-elle être établie?

- Vous pouvez réaliser cette activité pendant la planification du changement et l'évaluation de votre situation actuelle. Vous devriez revoir cette carte à intervalles réguliers et faire les mises à jour nécessaires.

Les **modèles de continuum de soins** comprennent un éventail de types et de milieux de soins et de traitement en fonction des besoins et de la gravité des symptômes des clientèles. Les principes des modèles de continuum de soins ont inspiré des modèles semblables, notamment celui des niveaux de soins. Bien que les deux modèles comprennent un éventail de soins et de traitements qui reflètent les besoins des client.e.s servi.e.s, les niveaux de soins comportent des volets supplémentaires de mise en correspondance et de mouvement entre les niveaux de soins.



Ce que contient cet outil

Cet outil fournit des conseils sur la façon de planifier, d'élaborer et d'utiliser une carte des services.

Consultez ces autres ressources pour appuyer la cartographie des services :

- [Modèle de collecte de renseignements](#) : pour recueillir des renseignements sur les services.
- [Modèle de carte des services](#) : pour organiser vos renseignements sur les services en un seul endroit.
- [Exemple d'ordre du jour pour une réunion de cartographie des services](#) : pour établir une compréhension commune des services figurant sur votre carte et générer des idées pour améliorer la prestation de services et la coordination.

Conseils sur la cartographie des services

Planification



1. Définir vos objectifs : Décidez ce que vous souhaitez obtenir de la carte.

- Définissez clairement le degré de détail et la région géographique que vous prévoyez représenter sur cette carte. Posez-vous les questions suivantes :
 - À qui s'adresse la carte? À l'équipe de mise en œuvre, au personnel, aux jeunes, aux aidant.e.s, à tout ce monde ou à d'autres?
 - Est-ce que vous cartographiez les services internes de votre organisme ou les services offerts dans l'ensemble de la communauté?



2. Cibler vos partenaires : Réfléchissez à quelles personnes participent à la planification des services.

- Les tables de planification des services communautaires externes et les tables de prestation de services essentiels internes peuvent être des groupes qui se réunissent déjà régulièrement. Demandez-vous :
 - Avez-vous une table établie ou un groupe de services existant?
- Selon les objectifs que vous avez établis, dressez une liste de tous les organismes ou groupes de la région sélectionnée qui offrent des services de santé mentale de santé liée à l'usage de substances, ou d'autres services destinés aux jeunes. Ces services pourraient comprendre des programmes internes ou des organismes communautaires externes comme les écoles, les organismes sans but lucratif, la protection de l'enfance, les équipes mobiles d'intervention d'urgence, les programmes de loisirs, les services de santé mentale pour les adultes et les hôpitaux.
- Songez à trouver des partenaires à partir des cartes de participation existantes, d'équipes Santé Ontario, de carrefours bien-être pour les jeunes, de centres de santé communautaire, de votre site Web local sur la santé publique ou de répertoires en ligne comme [ConnexOntario](#). Vous pouvez également poser la question à d'autres membres du personnel (en particulier la direction).



3. Recueillir des renseignements : Contactez vos partenaires pour obtenir des renseignements sur leur organisme ou leurs services.

- Tenez compte du degré de détail qui sera représenté sur la carte afin qu'elle ne devienne pas trop compliquée. Réfléchissez aux endroits où vous pourriez devoir inclure des définitions.
 - Pour en savoir plus, consultez le [modèle de collecte de renseignements](#).
- Vous pouvez transmettre le modèle de collecte de renseignements (par courriel ou au cours d'une réunion) à vos partenaires pour recueillir des renseignements.
 - Si votre organisme a déjà une carte des services, ajoutez les renseignements provenant de listes ou d'exemples existants.

Élaboration



4. Rédiger votre carte des services : Regroupez tous les services d'une manière logique et organisée qui répond le mieux à vos objectifs.

- Organisez tous vos renseignements sur les services.
 - Utilisez le [modèle de carte des services](#) ou d'autres logiciels comme Microsoft Visio ou Excel, [Miro](#) ou [Mural](#) (en anglais seulement).
- Veillez à ce que les services soient facilement reconnaissables au moyen de conventions de dénomination normalisées.



5. Organiser une réunion de cartographie des services : Mettez vos partenaires en contact.

- Prévoyez le temps nécessaire et les espaces de réunion dont vous pourriez avoir besoin pour réunir vos partenaires.
 - L'[exemple d'ordre du jour](#) peut vous aider à réfléchir à ces aspects logistiques.
- Communiquez avec chaque service, organisme ou groupe figurant sur votre liste pour désigner une personne appropriée et l'inviter à une réunion de cartographie des services.
- Transmettez à l'avance une copie de la carte des services que vous avez rédigée et demandez à vos partenaires d'en vérifier l'exactitude.
- Invitez vos partenaires à fournir des renseignements supplémentaires, comme des données sur les services ou des indicateurs, si vous souhaitez discuter d'éléments précis comme les accords de partenariat ou les protocoles d'entente, les taux d'utilisation des services, les groupes d'utilisateur.ice.s des services, les lacunes dans la collecte des données et les possibilités. Ces discussions pourraient également s'étendre aux mécanismes de communication partagés, aux espaces de collaboration, aux ressources en transport et à d'autres systèmes qui pourraient améliorer la coordination et la prestation des services.

Utilisation



6. Utiliser votre carte : Utilisez votre carte des services pour guider la planification de la mise en œuvre de la norme de qualité sur les niveaux de soins.

Une fois que vous avez rédigé votre carte des services et l'avez examinée avec vos partenaires, réfléchissez aux prochaines étapes. Voici quelques idées.

- Créez un nouveau comité comprenant des représentant.e.s d'organismes de votre carte des services. Organisez des réunions régulières pour discuter de l'amélioration des niveaux de soins, des efforts de coordination des services et des objectifs communs. Vous pouvez également inviter des partenaires pertinents à se joindre à votre équipe de mise en œuvre.
- Associez les indicateurs aux services afin de pouvoir surveiller l'incidence.
 - Pour en savoir plus, consultez le [guide de mesure des normes de qualité](#).
- Évaluez votre carte des services pour en dégager les thèmes et les tendances afin de cerner où se situent les forces et les lacunes en matière de services par rapport à la norme de qualité sur les niveaux de soins. Demandez :
 - Comment les services sur votre carte s'harmonisent-ils avec les énoncés de qualité? Démontrent-ils des pratiques prometteuses?
 - Où concentrerez-vous vos efforts de mise en œuvre?
- Élaborez des protocoles d'entente ou d'autres protocoles entre les organismes afin que vous puissiez plus facilement aiguiller les client.e.s vers les différents services.
- Effectuez une activité de cartographie des processus pour visualiser les voies d'accès entre les services que vous avez cartographiés. Servez-vous-en pour cibler des mesures comme le nombre d'aiguillages, la durée des listes d'attente, les données démographiques sur les client.e.s et les problèmes qu'ils présentent. Le suivi de ces mesures et d'autres aidera à montrer où des améliorations de la qualité peuvent être apportées. Décidez :
 - Est-il possible de mieux promouvoir ou communiquer certains services en collaborant avec d'autres partenaires à la table?
- Évaluez où il y aurait moyen de distribuer ou de mettre en commun les ressources, par exemple en élargissant un groupe d'engagement des jeunes ou en partageant l'espace, en formant le personnel et en utilisant les données.
- Envisagez de créer conjointement avec les jeunes et les aidant.e.s une liste de tous les prestataires de services de santé mentale et de santé liée à l'usage de substances, afin que les utilisateur.trice.s de services puissent s'y retrouver plus facilement.
- Mobilisez les jeunes et les aidant.e.s pour solliciter leurs commentaires et leurs idées.



7. Maintenir la carte à jour: Examinez et révisez régulièrement votre carte des services.

- Une carte des services est représentative d'un moment précis. Décidez qui sera responsable de la mettre à jour, à y apporter des changements, à en évaluer l'utilisation et à déterminer la fréquence à laquelle la revoir.
- N'oubliez pas de mettre à jour votre plan de travail de mise en œuvre!

Références

Institut du savoir sur la santé mentale et les dépendances chez les enfants et les jeunes. (2025). [Norme de qualité sur les niveaux de soins : faire correspondre les soins aux besoins et aux objectifs.](#)