Mise en œuvre de l'approche de proximité

DÉMARCHE ET OUTILS DIAGNOSTIC DES TERRITOIRES

Par Josée Lemay

Collaboration

Ariane Dallaire, Daniel Boisvert
Éric Piriou et Nathalie Rihouey

CNEIS
Consortium National d'Expertise en Inclusion Sociale

CENTRE DE PREUVES
SOCIETE INCLUSIVE

CÔTE À CÔTE
DONNÉES PROBANTES
POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Editeurs :

Consortium national d'expertise en inclusion sociale
3351, boul. de Forges
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7.
courriel : info@cneis.ca
Internet : www.cneis.ca

Association Côte-à-Côte et Centre de preuves – Société Inclusive
68 rue de Saules
50380 St-Pair sur Mer. France.
courriel : contact@cote-a-cote-inclusion.com
Internet : www.cote-a-cote-inclusion.com

Dépôt légal :
2e trimestre 2022
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-9818177-7-8

Tous droits réservés. Aucune partie de ce fascicule ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme que ce soit, par voie électronique ou mécanique, y compris par photocopie ou par enregistrement ainsi que par tout système de stockage et de récupération d'informations, sans autorisation écrite de l'un ou l'autre de éditeurs.

N.B. L'usage du masculin sert uniquement à alléger le texte.

Table des matières

Introduction 4

Schéma général de la démarche de planification 4

Déterminer les besoins de la population visée 5

Inventorier les ressources et les services disponibles 5

Qu'est-ce qu'un diagnostic territorial? 5

Les étapes du diagnostic territorial 5

Poser le cadre de travail 5

Recueillir des données 6

Analyser les données 7

Définir une stratégie d'action 7

Communiquer les résultats 7

Cartographie du territoire 7

Conclusion 8

Pour en savoir plus… 9

Références 10

Annexe 1 : Fiche de recueil de données des services professionnels dédiés aux personnes en situation de handicap sur le territoire 11

Annexe 2 : Exemple d'outil de communication 13

Annexe 3 : Exemple de guide d'entrevue informelle 14

Annexe 4 : Exemple de grille AFOM 15

Annexe 5 : Exemples de cartographies 16

Annexe 6 : Ressources pédagogiques offertes sur le site Internet de Diagnostic territoire . . 18

Introduction

L'objectif du présent fascicule est de proposer une démarche et des outils pour soutenir les équipes de professionnels à effectuer un diagnostic de territoire et à cartographier un territoire ciblé. Le recueil de données servira de base pour effectuer l'analyse des besoins et identifier les projets et les pistes d'actions pour y répondre : nous l'appellerons *intervention de proximité* ou *approche-milieu*. Tout en permettant aux professionnels de mieux connaître les conditions environnementales dans lesquelles vivent les personnes et les caractéristiques spécifiques des communautés, l'exploration et l'analyse de milieu permettent d'atteindre les objectifs suivants :

- Améliorer la visibilité et l'accessibilité des professionnels de l'organisation dans la communauté;
- Comprendre les cultures et les problématiques locales, les enjeux et ses priorités;
- Connaître les réseaux informels d'aide et de soutien naturel;
- Identifier des personnes pivots et des aidants naturels dans la communauté[1].

L'approche de proximité suggère que les professionnels s'insèrent dans le milieu ; les professionnels doivent donc s'y rendre et tisser des liens avec les personnes clés du quartier ou du territoire. Comme le souligne Guay et al. (2020) une approche structurée demeure essentielle afin de créer une synergie entre les professionnels, les gestionnaires, les personnes en situation de handicap et leurs proches ainsi qu'avec tous les acteurs qui seront rencontrés et partie prenante de la démarche.

Schéma général de la démarche de planification

En nous inspirant de la démarche de planification de l'ASSSM, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2011), celle-ci comporte six étapes : (1) déterminer les besoins de la population visée, (2) inventorier les ressources et les services disponibles, (3) identifier les interventions optimales, (4) prioriser les besoins et les interventions ; (5) expliciter les composantes de interventions retenues et fixer les objectifs, et (6) identifier les indicateurs de monitorage et faire le suivi des résultats. Le présent document suggère des outils et des processus afin d'outiller les équipes de professionnels pour ces deux premières étapes[2].

Déterminer les besoins de la population visée

Dans un monde idéal, tous les dispositifs de services œuvrant auprès des personnes en situation de handicap du territoire devraient travailler de concert pour mener à terme une approche de proximité cohérente et répondant aux besoins des personnes et de leurs proches. Afin d'y parvenir, la première étape est de se connaître mutuellement. L'offre de services et de soins, les besoins auxquels ils répondent, ainsi que les besoins identifiés qui ne sont pas encore répondus, se doivent d'être partagés.

L'utilisation d'une fiche commune de recueil de données entre les membres permet de s'assurer de la cohésion des informations à recueillir et à partager. De plus, cette mise en commun permettra d'obtenir un portrait plus précis des services actuels dans un territoire donné et contribuera à faire l'analyse des besoins, des ressources spécialisées disponibles et des projets à prioriser. L'annexe 1 fournit un exemple de fiche de recueil de données des services professionnels.

Chacun des dispositifs de services impliqués devrait désigner des professionnels (un ou deux) pour la mise en place d'une équipe d'intervention de proximité qui travaillera ensemble. Ils devront développer une vision commune de leur territoire et initier des projets en complémentarité en tenant compte des expertises et des ressources de chacun.

Comme l'intervention de proximité contribue à développer une communauté d'intervention, ces équipes issues de différentes organisations auront pour mandat de mobiliser et de soutenir les ressources informelles, en plus de faire la liaison entre les différents acteurs du territoire. Elles devront maintenir informées les différentes équipes cliniques des activités qui se déroulent sur le terrain afin de maintenir des liens avec celles-ci.

Pour soutenir ces équipes, la création d'espaces de réflexion et d'entraide professionnelle est essentielle afin :

- d'agir de façon cohérente et en synergie avec les partenaires ;
- de bâtir des ponts entre les organisations et le milieu ;
- de bâtir des ponts entre l'intervention individuelle et collective ;
- de développer une vision commune de l'action.

[1] Guay et al., (2000). Principes et stratégies d'implantation de l'approche-milieu (fascicule 2)

[2] Démarche inspirée du Guide de planification populationnelle pour soutenir le plan d'action régional et les plans d'action locaux de santé publique : Direction de prévention et de santé publique Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2011)

Inventorier les ressources et les services disponibles

Tel que mentionné précédemment (ASSSM, 2011), le processus d'implantation de l'intervention de proximité (approche-milieu) nécessite une connaissance commune des milieux, des territoires et des quartiers à desservir de la part des professionnels et des dirigeants. Afin de poursuivre la démarche d'exploration du milieu, un diagnostic territorial, ainsi qu'une représentation par cartographie, peut s'avérer particulièrement pertinent.

Qu'est-ce qu'un diagnostic territorial ?

Le diagnostic de territoire est défini comme étant un « état des lieux qui recense, sur un territoire déterminé, les problèmes, les forces, les faiblesses, les attentes des personnes, les enjeux économiques, environnementaux, sociaux […]. [Il] fournit des explications sur l'évolution du passé et des appréciations sur l'évolution future » (Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale, s. d., citée dans Diagnostic territoire, 2016). Il renseigne sur les opportunités présentes sur le territoire et permet d'apprendre à connaître le public ainsi que les besoins et la satisfaction de celui-ci envers les services, le tout dans l'optique d'éclairer les prises de décisions futures et la direction de l'action, en plus d'instaurer un dialogue entre les acteurs concernés (Diagnostic territoire, 2016; Éditions Etd, 2013).

Le diagnostic territorial permet de mieux comprendre le territoire et son fonctionnement dans sa globalité en renseignant qualitativement et quantitativement sur les besoins et les attentes de la population et des professionnels, sur l'offre de services existante et leur accessibilité (p.ex., temps d'attente, disponibilité, coûts), sur les problèmes présents et les projets en cours sur le territoire (Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts, 2015; Hommage, 2007; Ithéa Conseil, s.d.). Le diagnostic territorial permet d'engager des réflexions sur l'action de la collectivité en cherchant à ajuster celle-ci aux besoins et aux enjeux du territoire d'intérêt. Le document de diagnostic de territoire produit devient alors un document de référence aidant à la prise de décision (Ithéa Conseil, s. d.). Le diagnostic peut également permettre de « rapprocher les acteurs dans une démarche fondatrice de production de connaissance sociale sur leur réalité » (Hommage, 2007, p.83), d'où l'importance d'intégrer les personnes concernées à la démarche.

Les étapes du diagnostic territorial

Le diagnostic de territoire comporte cinq grandes étapes, décrites dans les paragraphes suivants :

1) Poser le cadre de travail ;
2) Recueillir des données ;
3) Analyser des données ;
4) Définir une stratégie d'action ;
5) Communiquer les résultats (Diagnostic territoire, 2016a).

Poser le cadre de travail

Dans un premier temps, si applicable, il est important de ***décrypter la commande***, c'est-à-dire que l'organisation identifie qui porte la commande de diagnostic territorial et sa démarche (p.ex., qui l'a initiée, qui la commandite) (Diagnostic territoire, 2016a; 2016b). L'organisation doit également réfléchir au contexte de la commande, aux raisons, aux attentes reliées à la démarche ainsi qu'aux besoins auxquels celle-ci tentera de répondre.

Dans un second temps, le ***périmètre du diagnostic*** doit être défini. Cela consiste à préciser quelles variables intéressent particulièrement l'organisation en termes de territoire (ex. communauté de communes, ville, quartier), de thèmes (ex. logement, santé, solidarité, chômage, inégalités) et de population (ex. familles, personnes en situation de handicap, personnes âgées) (Diagnostic territoire, 2016a; 2016b; Droniou, 2016). Il peut également être intéressant de ***recenser les forces vives du territoire***. Cela pourra renseigner sur les thématiques, les acteurs (ex. institutions, associations, personnes-ressources) et les actions posées par ces acteurs en lien avec les thématiques d'intérêt (Diagnostic territoire, 2016a; 2016b). Il est important de voir plus loin que les partenaires habituels et d'être le plus exhaustif possible. Enfin, l'ensemble des informations collectées peuvent être compilées dans un tableau prévu à cet effet qui permettra d'avoir une vue d'ensemble de la situation (Diagnostic territoire, 2016a).

Dans un troisième temps, il est important de ***stabiliser le cadre de travail***. Il est notamment pertinent de déterminer les ressources humaines et le temps nécessaires au diagnostic de territoire (Diagnostic territoire, 2016a; Éditions Etd, 2013). C'est aussi lors de cette étape que le cadre de coopération entre les acteurs est établi. Ainsi, le groupe de travail ou le comité de pilotage, ses membres ainsi que ses modalités (ex. objectifs, missions, fréquence des rencontres) sont déterminés. Il est alors important de déterminer les ressources matérielles et financières nécessaires à la réalisation du diagnostic (p.ex., achat de logiciels de traitement de données, mise en place moyens de communication adaptés) (Diagnostic territoire, 2016a ; Éditions Etd, 2013). Il est aussi recommandé d'élaborer un échéancier mettant de l'avant les principales étapes à réaliser, les étapes intermédiaires, de même que la date de début et de fin des tâches effectuées (Diagnostic territoire, 2016b). Finalement, il faut s'assurer que les ambitions et les objectifs du diagnostic territorial sont réalistes au vu de ces facteurs (Éditions Etd, 2013).

Recueillir des données

La seconde étape consiste à effectuer la collecte de données; celles-ci peuvent être déjà disponibles (p.ex., documents d'institutions, données sur Internet, etc.) ou devoir être recherchées. Dans certains cas, la collecte peut nécessiter la création d'outils (p.ex., grilles d'entretiens, sondages) (Diagnostic territoire, 2016a).

Il est primordial que le diagnostic de territoire soit coconstruit avec les acteurs participant au dynamisme territorial (Diagnostic territoire, 2016a). Pour ce faire, il peut s'avérer pertinent de planifier des moments de concertation et d'animation avec différents acteurs, notamment avec les élus de la communauté (si pertinent), ses habitants et les partenaires (afin que le diagnostic vienne alimenter et/ou renouer les collaborations) (Ithéa Conseil, s. d.). Il est aussi suggéré de recueillir le point de vue de différents acteurs afin d'obtenir des opinions partagées et divergentes pour brosser un portrait complet de la situation et confronter les points de vue (Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts, 2015; Diagnostic territoire, 2016a)

Lors des premières ***rencontres avec le citoyen, l'entrepreneur, ou le responsable d'organisme de services ayant pour clientèle cible des personnes autres qu'en situation de handicap***, il est nécessaire d'expliquer le motif de la démarche, ses objectifs ainsi que le soutien potentiel que les équipes pourraient offrir aux différents acteurs. À ce stade, bien que la forme de soutien ne soit pas encore spécifiquement définie, il importe d'indiquer que c'est à partir des besoins qu'il sera conçu, voire coconstruit avec eux, et qu'il pourra prendre diverses formes : sensibilisation, formations, co-intervention, etc. Il s'avère essentiel que tous les membres de l'équipe, incluant les dirigeants, se concertent pour partager les définitions majeures internationales sur l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap, la participation sociale et l'autodétermination. À ce sujet, l'annexe 2 fournit un exemple d'outil de communication, tandis que l'annexe 3 propose un exemple de guide d'entrevue informelle à ce sujet.

À cette étape, il est aussi important d'expliquer les changements à venir aux personnes et à leurs proches. Des rencontres regroupant des personnes pouvant potentiellement bénéficier des services ou leurs parents peuvent être planifiées avec les dirigeants et toute l'équipe de professionnels. Les citoyens peuvent aussi être encouragés à exprimer leurs besoins via des discussions dirigées ou informelles, lors de la pause-café, par exemple. Plus spécifiquement, lors de ces rencontres avec les citoyens, il importe d'être imaginatifs en ce qui a trait aux méthodes utilisées afin de favoriser la participation des gens par le biais de forums, de questionnaires, voire même d'activités ludiques et créatives (Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts, 2015).

Dans un autre ordre d'idées, il est suggéré de faire le tri et d'organiser les informations au fur et à mesure que celles-ci sont collectées; cela permet également de faire le point sur les informations amassées et peut permettre de vérifier où nous en sommes par rapport à la question de départ (Diagnostic territoire, 2016a). Il peut aussi être intéressant d'en faire une cartographie sur un support visuel qui permet aux membres de l'équipe et aux collaborateurs d'avoir une vue d'ensemble du territoire et de ses services. Le sujet de la cartographie sera abordé prochainement.

Deux types de données peuvent être recueillies lors de l'élaboration d'un diagnostic de territoire (voir tableau ci-bas). Il est recommandé de s'appuyer sur des données des deux types provenant de différentes sources (p.ex., entretiens, observations, sondages, études documentaires) (Ithéa Conseil, s.d.). Le défi est alors d'amener les deux types de données à s'enrichir mutuellement (par exemple, en croisant les données statistiques et les éléments qualitatifs recueillis) et de faire preuve de capacités de synthèse (Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts, 2015; Ithéa Conseil, s.d.).

Types de données pouvant être recueillies dans le cadre d'un diagnostic territorial

	DONNÉES QUANTITATIVES	DONNÉES QUALITAVES
Types de données	Statistiques, chiffres	Observations, opinions, vécus
Utilités	Mesurer un état, une évolution ou des variables déterminantes	Qualifier des faits ou des phénomènes, donner un sens aux actions
Questions répondues	Qui ? Quoi ? Où ? Quand ?	Comment ? Pourquoi ?
Exemples de sources ou de façons de faire	Statistiques à l'échelle nationale (ex. INSEE, CCAS) Structures du quartier (p.ex., centres sociaux, associations, écoles) Observatoires locaux ou nationaux (p.ex., Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale; Observatoire des inégalités)	*Entretiens individuels* ou groupes de discussion auprès de : Personnes vivant sur le territoire Utilisateurs des services Professionnels Directeurs d'organismes Enquêtes de besoins et de satisfaction

Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts (2015); Diagnostic territoire (2016a, 2016c); Droniou (2016)

POUR EN SAVOIR PLUS…

Diagnostic territoire (2016), documents multiples disponibles sur leur site Internet : données quantitatives | observations de terrain | paroles des acteurs

Droniou (2016), diapositives 5 à 7, 27 à 30, 32 et 34 à 40 : exemples de sources de données quantatitives | élaboration de la grille d'entretien, la conduite et l'analyse des données amassées | construction et passation d'un questionnaire | références en lien avec ces sujets

Analyser les données

Une fois les données collectées, il est temps de les analyser afin de déterminer les points forts et les points faibles du territoire ainsi que les enjeux utiles à la construction d'un projet ou à la mise en place d'actions. Il peut être fort enrichissant de réaliser cette étape collectivement pour obtenir une multiplicité de points de vue convergents et divergents. Afin d'organiser efficacement l'information et de faciliter l'analyse, différents outils, sous forme de tableaux ou de cartes, peuvent être utilisés. Par exemple, il peut être pertinent de créer une grille AFOM (voir exemple à l'annexe 4) qui permet de synthétiser les **A**touts, les **F**aiblesses, les **O**pportunités et les **M**enaces présentes sur le territoire, en lien avec les thèmes d'intérêt. Il peut aussi être pertinent d'ajouter une grille permettant de réfléchir à la manière de valoriser, de tirer profit ou de surmonter, selon le cas, les atouts et les faiblesses recensées. Cette grille peut aussi être utilisée afin de mettre en lumière diverses observations (p.ex., points de consensus ou de désaccord, citations pertinentes extraites des discussions ayant eu cours) (Diagnostic territoire, 2016a; Direction de l'Aménagement du Territoire, 2015).

Définir une stratégie d'action

Lors de cette étape, il importe de trouver les points communs entre les acteurs dans le but de mettre en place un projet qui pourra tous les impliquer, le tout en tenant compte des constats effectués lors de l'étape précédente. Par exemple, il est possible que de nouvelles ressources aient été identifiées durant la démarche et qu'elles permettent de supporter l'objectif initialement fixé. Inversement, il est possible que la démarche ait confirmé une lacune en termes de services qui doive être comblée en mettant en place de nouveaux services ou encore en réalignant les ressources existantes. À partir de ces constats, les objectifs et les actions et les moyens permettant de répondre à ceux-ci, de même que les modalités et les indicateurs d'évaluation sont précisés (Diagnostic Territoire, 2016a).

Communiquer les résultats

La communication des résultats aux personnes concernées comporte plusieurs avantages. En plus de leur permettre l'appropriation du diagnostic, elle suscite des échanges et permet de nouvelles actions. Lors de cette étape, différents supports peuvent être utilisés (présentation de la cartographie réalisée, panneaux d'affichage, vidéos, livrets, présentations animées, etc.) afin de dynamiser le tout. Il est également important d'adapter la communication aux interlocuteurs. Finalement, bien que l'étape de communication des résultats soit la dernière du processus du diagnostic de territoire, il est primordial de tenir au courant les collaborateurs de l'avancement des travaux au fur et à mesure du projet (Diagnostic territoire, 2016a).

En terminant, afin d'assurer un climat de confiance et de cohérence, il est essentiel que les professionnels et les dirigeants contribuent aux différentes étapes de la démarche, notamment, en participant à l'élaboration des différents outils de communication, des guides d'entretien et des objectifs visés. Ces discussions permettent l'appropriation du projet organisationnel et facilitent, par la suite, la démarche sur le terrain.

POUR EN SAVOIR PLUS…

Diagnostic territoire (2016a) : document décrivant de façon détaillée les différentes étapes présentées

Diagnostic territoire (2016b) : document comportant différents outils à utiliser à diverses étapes du diagnostic territorial

Cartographie du territoire

L'un des outils forts pertinents à utiliser en diagnostic territorial est celui de la cartographie (voir exemples à l'annexe 5). Une première démarche de cartographie peut soulever des questionnements au sein des organisations. Il peut être intéressant, lors de l'introduction du projet, de mettre en lumière les bénéfices potentiels de celle-ci afin de motiver les personnes impliquées et de favoriser une participation soutenue de leur part. Il peut leur être mentionné que la cartographie permet une vue d'ensemble des services offerts par les organismes du secteur retenu, des liens entre les différents services et des services que la population utilise et souhaiterait utiliser. Par le fait même, la cartographie permet de cerner d'éventuelles lacunes à combler dans l'offre de services et peut servir de préambule aux discussions concernant les manières d'améliorer la collaboration avec les autres services offerts dans la communauté, par

exemple, en identifiant quel organisme pourrait combler les lacunes mises en lumière (Challacombe & Broeckaert, 2016). Elle permet également d'éviter la duplication des ressources et des services. Finalement, celle-ci peut permettre, si elle est diffusée aux utilisateurs, de créer des liens avec les ressources appropriées (Main-d'oeuvre WindsorEssex, 2019).

Le produit fini de la cartographie peut être affiché dans la salle de rencontre de l'équipe ou encore dans l'aire d'accueil. Par ailleurs, en plus de la carte, un fichier informatique ou un cartable doit regrouper les informations recueillies sous forme de fiches sommaires et être accessible à tous les membres de l'équipe. La mise à jour des informations doit aussi se faire régulièrement.

En somme, bien qu'il n'y ait pas d'approche unique à la cartographie des services, celle-ci devrait permettre trois aspects, soit :

1) La participation de membres de la communauté, des professionnels et des planificateurs de programmes à la démarche
2) L'évaluation des services offerts en termes d'adéquation pour la population d'intérêt
3) L'évaluation des services en termes d'utilisation (sous-utilisés, surutilisés, inexistants) (Challacombe & Broeckaert, 2016)

Une carte géographique du territoire est habituellement l'outil de base de la cartographie. Celles-ci peuvent notamment être récupérées sur Google Maps et Mapquest. La cartographie permet de visualiser là où se situent les services, les besoins non répondus, les collaborateurs potentiels et les milieux où des actions sont à prioriser. La construction de la carte doit idéalement se faire en équipe, et il est possible d'y joindre des acteurs de la communauté pour échanger sur les enjeux et les opportunités de développement. Cette étape peut paraître longue pour certains, toutefois, elle permet l'appropriation des informations et l'émergence d'idées de projets et d'actions. La créativité est de mise pour rendre l'exercice stimulant et le produit fini attrayant : le dessin, des autocollants, des couleurs variées, des icônes, etc., sont de mise. N'oubliez pas non plus d'ajouter une légende à votre cartographie (Briggs, & Huang, 2017).

En plus de pouvoir être effectuées sur une carte géographique à l'échelle, les cartographies peuvent aussi être réalisées grâce aux technologies, aux systèmes d'informations géographiques et même en trois dimensions à l'aide de la réalité augmentée (Palsky, 2013). Ces cartographies multimédias permettent de transmettre une foule d'informations par le biais de l'intégration d'enregistrements audiovisuels, de textes et de liens hypertextes, en plus d'offrir une image conviviale du résultat. Il peut toutefois s'avérer difficile, pour de petites organisations, d'aller vers cette option, car celle-ci nécessite souvent des logiciels spécialisés (p.ex., ESRI Geocortex, Carto), du personnel formé adéquatement en la matière et du temps. Elles s'avèrent ainsi coûteuses, complexes et difficiles à pérenniser (Maillard, 2018; University of Kansas, 2014). Il existe tout de même certaines options gratuites (p.ex., uMap, QGIS) permettant une bonne visualisation des données ainsi qu'une présentation intéressante pour divers types d'auditeurs (Maillard, 2018; Main-d'oeuvre WindsorEssex, 2019; Palski, 2013).

POUR EN SAVOIR PLUS…

Maillard (2018), p.42-43, 44 : présentation des 10 lois de la cartographie | exemples de pictogrammes pouvant être intégrés aux cartographies

Main d'œuvre WindsorEssex (2019) : logiciels existants et options de développement d'outils de cartographie en fonction des applications visées par celle-ci, du budget disponible et des compétences de l'équipe

Conclusion

Le processus et les outils proposés dans le présent document doivent évidemment être adaptés au contexte de la démarche, à la culture du milieu, au niveau d'engagement des différents acteurs ainsi qu'au temps et aux ressources financières disponibles. Une telle démarche s'avère exigeante en termes de temps et de ressources investies. Il peut, à titre d'exemple, s'avérer nécessaire de rencontrer à quelques reprises les individus issus de la communauté avant de bien cerner leur capacité de participation et d'identifier avec eux les collaborations potentielles. De plus, il est nécessaire de ne pas escamoter une étape si l'on veut que la démarche soit la plus profitable possible. En somme, une telle démarche requiert un investissement soutenu de la part des personnes impliquées, et il ne faut pas sous-estimer l'ampleur de la tâche. Toutefois, le chemin parcouru, de même que le produit final et ce qu'il permet d'accomplir en termes de partenariat, notamment, sont fort enrichissants et comportent plusieurs avantages pour une organisation.

POUR EN SAVOIR PLUS...

En plus des logiciels de cartographie et des références permettant d'en savoir plus mentionnés précédemment, voici quelques ressources supplémentaires qui pourraient vous être utiles afin d'étayer davantage vos apprentissages et vos réflexions en matière de diagnostic territorial.

Documentation de Diagnostic Territoire

Le site Internet de Diagnostic Territoire propose différentes ressources pédagogiques faciles à lire et à comprendre sur le thème du diagnostic de territoire. Différents documents PDF portant sur une pluralité de sujets adressés dans le présent fascicule (p.ex., entretiens, questionnaires, observations, outils de diagnostic de territoire) sont disponibles. Ceux-ci sont accessibles librement et s'adressant aux professionnels, bénévoles, habitants et formateurs intéressés par le sujet (voir l'annexe 6 pour consulter la liste des ressources pédagogiques disponibles sur le site Internet). Les documents peuvent également être assortis de formations et d'accompagnements au diagnostic de territoire.

https://diagnostic-territoire.org/

Documentation gratuite

Documentation créé par Éditions ETD
(2013)

Bien que ce document de 52 pages porte sur le diagnostic territorial des services publics, il renferme une foule d'informations pertinentes pouvant s'appliquer aux diagnostics territoriaux à plus petite échelle. Il aborde notamment plusieurs principes généraux et pistes méthodologiques en lien avec le diagnostic territorial.

http://www.dordogne.gouv.fr/content/download/17125/134869/file/10%20%20guide-Etd-Diagnostic-territorial.pdf

Document gratuit

Observatoire des territoires
(s.d., service gratuit)

Ce site Internet propose une cartographie interactive permettant de construire votre propre diagnostic territorial à partir de plus de 5000 indicateurs classifiés en thèmes variés (p.ex., logement, revenus et niveau de vie, équipements et services).

https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/outils/cartographie-interactive/#c=home

Service gratuit

Ithéa Conseil
(services payants)

La firme Ithéa Conseil propose des profils croisés permettant de représenter de façon lisible et comparative les indicateurs clés des communes, communes nouvelles et EPCI, permettant ainsi d'alimenter les diagnostics de territoire. Les profils créés, d'une longueur de 90 pages, portent sur plusieurs thématiques (p.ex., santé & handicap, habitat, emploi, revenus & précarité). Ils incluent notamment des cartes, des graphiques et des territoires de comparaison.

https://www.ithea-conseil.fr/profil-croise

Services payants

Références

Bilodeau, A., Galarneau, M., Fournier, M., Potvin, L., Sénécal, G., & Bernier, J. (2008). *Outil diagnostique de l'action en partenariat*. Gouvernement du Québec.Assemblée des Communautés de France & Groupe Caisse des Dépôts. (2015). Les projets de territoire des communautés - Enjeux et pratiques observées. Repéré à https://www.adcf.org/files/Public—publications/ADCF-EtudeProjetTerritoire-150312-web.pdf

Briggs, L., & Huang, Y. (2017). Asset-Based Community Maps: A Tool for Expanding Resources in Community Health Programs. *Pedagogy in Health Promotion, 3*(3), 195-201.

Challacombe, L., & Broeckaert, L. (2016). La cartographie des services : Une approche pour développer de meilleurs programmes. *Point de mire sur la prévention, 13*(printemps).

Crane, K., & Mooney, M. (2005). Essential tools: Improving Secondary Education and Transition for Youth with Disabilities - Community Resource Mapping. Repéré à http://www.ncset.org/publications/essentialtools/mapping/NCSET_EssentialTools_ResourceMapping.pdf

Diagnostic territoire (2016a). Définitions & méthodes – La démarche de diagnostic de territoire. Repéré à https://diagnostic-territoire.org/uploads/documents/4631231778d3f4865b08fea327 a5ff1659e733c8.pdf

Diagnostic territoire (2016b). Définitions & méthodes – Les outils. Repéré à https://www.diagnostic-territoire.org/uploads/documents/cd6ae9a0a70d3138e89d74fae59798f513c4b14d.pdf

Diagnostic territoire (2016c). Données quantitatives - Les sources de données quantitatives pour le diagnostic de territoire. Repéré à https://diagnostic-territoire.org/documentation/donnees-quantitatives

Diagnostic territoire (2016d). Ressources pédagogiques disponibles. Repéré à https://diagnostic-territoire.org/

Direction de prévention et de santé publique & Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2011). Guide de planification populationnelle pour soutenir le plan d'action régional et les plans d'action locaux de santé publique – Version révisée. Repéré à http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/Montreal/64995.pdf

Droniou, G. (2015-2016). Les outils pour le diagnostic de territoire. Repéré à http://www.jeudevi.org/wp-content/uploads/2014/11/1509-Les-outils-au-diagnostic-de-territoire.pdf

Éditions Etd (le centre de ressources du développement territorial). (2013). Services au public - Quel diagnostic territorial pour quelle stratégie locale? Repéré à http://www.dordogne.gouv.fr/content/download/17125/134869/file/10%20%20guide-Etd-Diagnostic-territorial.pdf

Guay, J., Centre Jeunesse de Laval, & Centre de réadaptation Normand-Laramée. (2000). *Principes et stratégies d'implantation de l'approche-milieu*. [Laval, Québec]: Centre de réadaptation Normand-Laramée.

Hommage, C. (2007). La démarche de diagnostic territorial au service d'une dynamique partenariale et citoyenne. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle, 40*(1), 79-95.

Ithéa Conseil (s.d.). Diagnostic de territoire: objectifs et méthodes. Repéré à https://www.ithea-conseil.fr/observatoire/diagnostic-de-territoire-objectifs-et-methode

Maillard, T. (2018). Cartographie participative. Repéré à https://hal.archives-ouvertes.fr/cel-01861367/ document

Main-d'oeuvre Windsor-Essex. (2019). Guide de création d'outils de cartographie. Repéré à https://www.workforcewindsoressex.com/wp-content/uploads/2019/03/GUIDE-DE-CR%C3%89ATION-DOUTILS-DE-CARTOGRAPHIE_FR-compressed.pdf

Palsky, G. (2013). Cartographie participative, cartographie indisciplinée. *L'Information géographique, 77*(4), 10-25.

University of Kansas. (2014). Section 16. Geographic Information Systems: Tools for Community Mapping. Repéré à https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/assessment/assessing-community-needs-and-resources/geographic-information-systems/main

Annexe 1. Fiche de recueil de données des services professionnels dédiés aux personnes en situation de handicap sur le territoire

Nom de l'organisation :
Adresse civique :
Adresse courriel :
Site WEB (inscrire l'URL) :
Coordonnées téléphoniques :
Personne responsable :
Territoire desservi :
Profil de l'organisation
Mission :
Clientèle desservie
Diagnostic (s) : Déficience intellectuelle ☐ Trouble du spectre de l'autisme ☐ Déficience physique ☐ Santé mentale☐ Déficience du langage ☐ Déficience visuelle☐ Autre ☐ préciser :
Groupe d'âge : Enfants ☐ Adolescents ☐ Adultes ☐ Aînés ☐
Services offerts et nombre de personnes desservies

Identifier le service (Ajouter des lignes si nécessaire)	Nombre de personnes desservies

Profil des professionnels	
Titre d'emploi (Ajouter des lignes si nécessaire)	

Projets organisationnels
Projet(s) en cours (brève description des projets en indiquant la clientèle visée et les objectifs) :

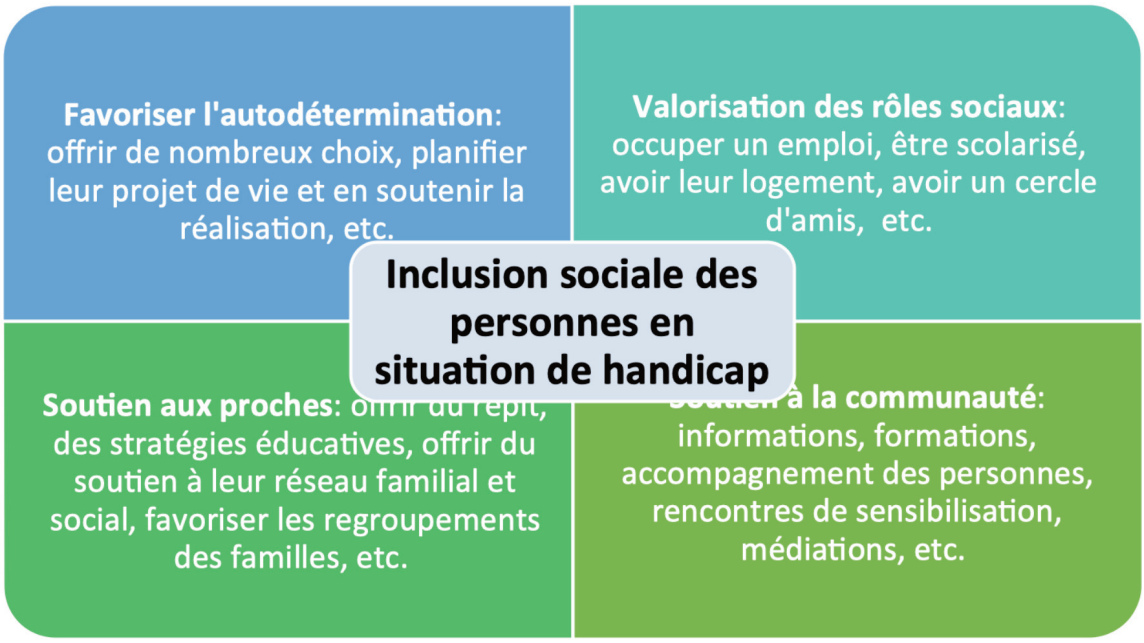
Annexe 1. Fiche de recueil de données des services professionnels dédiés aux personnes en situation de handicap sur le territoire [suite]

Projets réalisés au cours des 5 dernières années (brève description des projets en indiquant la clientèle visée et les objectifs en précisant si le projet est devenu une pratique organisationnelle)
Partenariat
Principaux partenaires et nature du partenariat, leur contribution dans la vie des personnes, des familles, etc. :
Liste d'attente
Processus d'accueil des demandes formalisées (critères d'admission, formulaire standardisé, équipe dédiée, etc.)

Nombre de personnes en attente d'un premier service	
Identifier le service requis (Ajouter des lignes si nécessaire)	Nombre de personnes en attente

Est-ce qu'un niveau de priorité est attribué pour chaque personne en attente? : Oui ☐ Non ☐
Si oui, quels sont ces niveaux de priorité? :
Quels sont les besoins exprimés pour lesquels vous n'avez pas de services disponibles?

Annexe 2. Exemple d'outil de communication



Annexe 3. Exemple de guide d'entrevue informelle

Contenu de la première rencontre :

- Expliquer qui nous sommes : brève description de l'équipe, de la mission, de la situation géographique, etc.
- Expliquer en quoi consiste l'inclusion sociale : à l'aide d'un visuel tel que représenté ci-haut, que vous pourrez laisser sur place avec les coordonnées de l'organisation
- Expliquer la démarche menant à connaître le territoire
- Connaître le citoyen, le commerce, l'organisation de services : services, profil des clients et des travailleurs, etc.
- Valider si des besoins de soutien sont déjà présents : par exemple, un commerce de quartier a peut-être déjà des clients en situation de handicap et il souhaiterait savoir comment communiquer avec lui. Parfois, la personne rencontrée a elle-même un enfant en situation de handicap ou est en lien avec une personne dans cette situation.
- Spécifier que la forme de soutien pourrait être élaborée avec leur contribution

En terminant la rencontre

- Identifier une personne de référence dans l'entreprise, le commerce et l'organisation de services s'il le désire.
- Laisser ses coordonnées afin qu'il puisse vous joindre s'il a des questions ou des suggestions pour l'avenir.

Après la rencontre :

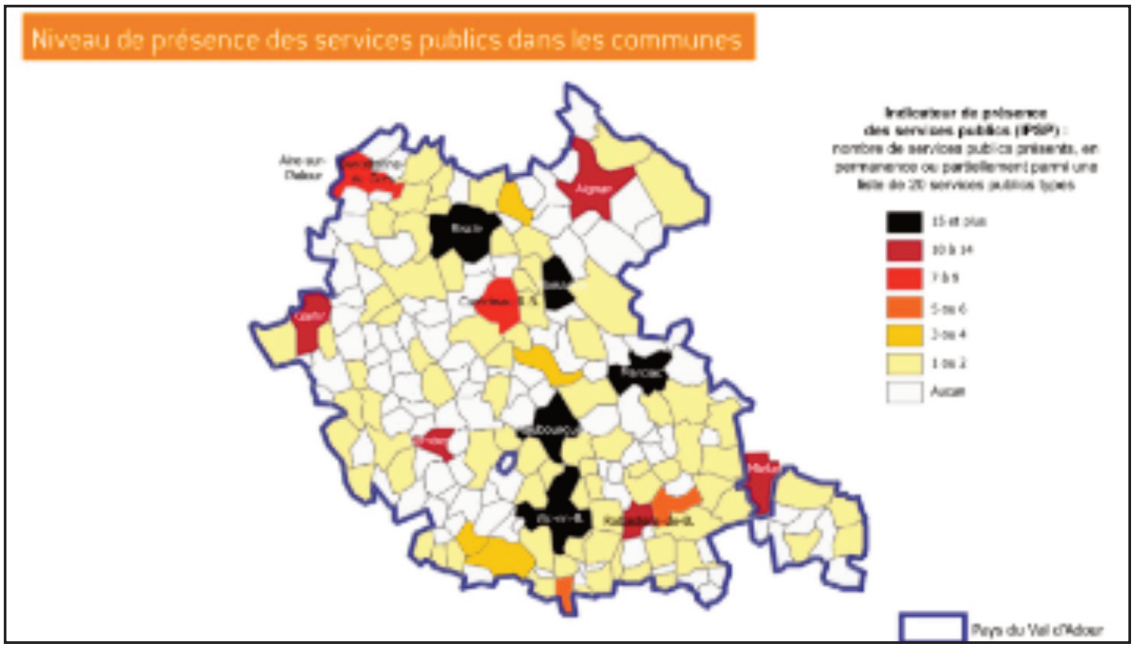
- Compléter une fiche avec les renseignements obtenus
- Partager avec l'équipe selon le modèle retenu.

Annexe 4. Exemple de grille AFOM

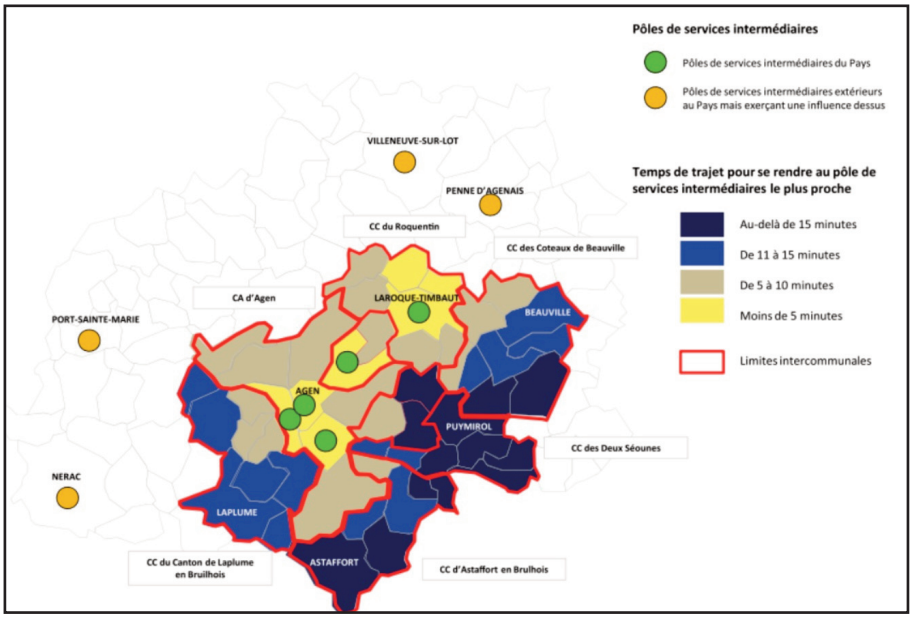
ATOUTS	FAIBLESSES
• ... • ... • ... • ... • ... • ... • ... • ...	• ... • ... • ... • ... • ... • ... • ... • ...
OPPORTUNITÉS	**MENACES**
• ... • ... • ... • ... • ... • ... • ... • ...	• ... • ... • ... • ... • ... • ... • ... • ...

Annexe 5. Exemples de cartographies

1	EHPAD - Aytré
2	ESAT - Saintes
3	CAMSP - Charente
4	EHPAD - Royan
5	SESSAD - Angely
6	SESSAD - Jonzac
7	CAMSP - Montguyon
8	ESAT – St-Pierre d'Oleron



Annexe 5. Exemples de cartographies [suite]



Exemple tiré du document d'Etd (2013).

Notez que le découpage doit s'adapter aux besoins des équipes et être fonctionnel pour elles. Par exemple, faire un découpage plus petit des secteurs peut s'avérer plus pertinent, considérant la densité des services, de la population ou du volume du territoire.

Inscrivez au fur et à mesure du recueil de données les informations sur la carte. En ce qui a trait aux lieux identifiés, il est pertinent d'introduire les diverses entreprises ou services qui accueillent et favorisent la participation sociale des personnes : employeurs, commerces, lieux de loisirs, bibliothèques, etc.

Colorez une région d'une couleur particulière pour illustrer un nombre important de besoins non répondus ou encore pour indiquer qu'il semble y avoir un équilibre entre les services en place et les demandes de services dans une autre. Bref, la créativité des équipes est essentielle pour rendre cette cartographie signifiante dès le premier coup d'œil.

Pour chacun des milieux, une fiche descriptive devrait être complétée et identifiée par le même code de couleur et la même numérotation afin de pouvoir facilement s'y référer.

Annexe 6. Ressources pédagogiques offertes sur le site Internet de Diagnostic territoire

Ces ressources sont disponibles sur le site Internet suivant, dans la section « Ressources pédagogiques » : https://diagnostic-territoire.org/