

Étape 2 : Cartographie des services en dépendance et en itinérance

L'exercice de cartographie des services est décrit par Challacombe et Broeckaert (2016) de cette manière :

« [...] la cartographie des services est une stratégie pour développer des programmes et services intégrés et centrés sur le client. [...] En procédant à une cartographie des services, vous pouvez examiner quels services et programmes vous offrez ; quels services et programmes sont offerts par les autres organismes de votre communauté ; quels liens existent entre ces services ; quels services et programmes vos clients utilisent et souhaitent, et de quoi ils ont besoin ; et vous pouvez cerner de possibles lacunes à combler dans l'offre de services à la communauté. »¹

L'objectif de cette étape de la démarche est d'analyser l'ensemble de l'offre de services dans tous les points de service du territoire régional. Dans le cadre de cet exercice, un « **point de services** » peut être défini comme un **endroit où des services sont offerts par le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ou des organismes communautaires**. Ainsi, il est nécessaire de collecter des données sur l'ensemble des points de services dans la région, notamment leurs emplacements géographiques et les caractéristiques des services offerts.

1. Caractérisation des services offerts

Pour commencer l'exercice de cartographie des services, il faudra faire une **liste des points de services offerts par le RSSS ainsi que ceux des organismes communautaires**. Pour chacun des points de services dans le territoire analysé, il est nécessaire de **collecter les adresses, les différents services qui y sont offerts et les clientèles desservies**. Si possible, il serait également pertinent de collecter des informations relativement à **l'utilisation des services** pour chacun des points de services (ex. le nombre de visites mensuelles), ce qui permettra d'identifier les points de services les plus ou les moins fréquentés afin d'analyser les possibles barrières d'accès et les raisons de la sous-utilisation ou surutilisation d'un service ou d'un point de services.

Les informations nécessaires concernant les services offerts dans les **points de services du RSSS** sont disponibles dans **les systèmes de données**. Les [demandes d'information formelles préparées](#)

¹ Challacombe, L. et L. Broeckaert (2016). *La cartographie des services : Une approche pour développer de meilleurs programmes*. Point de mire sur la prévention. Pleins feux sur les programmes et la recherche. Printemps 2016. En ligne: <https://www.catie.ca/fr/prevention-in-focus/la-cartographie-des-services-une-approche-pour-developper-de-meilleurs>

par l'ESCODI permettront d'obtenir des données sur ces services. Les localisations de l'ensemble des points de services du RSSS sont disponibles sur l'[Atlas de la Santé et des Services sociaux](#) sur le site du MSSS. En ce qui concerne les **points de services opérés par des organismes partenaires**, ces informations sont disponibles dans leurs **rapports annuels d'activités**. Les organismes communautaires pertinents peuvent être identifiés grâce à la « [Liste de ressources et partenaires](#) » ou par une recherche sur le [Répertoire des ressources en dépendance du MSSS](#).

Pour les **services d'hébergement**, il est recommandé d'utiliser une catégorisation compatible avec le *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance* (DPSQ), qui reconnaît les catégories suivantes :

- **Hébergement d'urgence** : Point de services offrant uniquement de l'hébergement d'urgence
- **Ressource de transition** : Point de service offrant uniquement de l'hébergement de transition ou du logement de transition
- **Mixte (hébergement d'urgence et ressource de transition)** : Point de service offrant à la fois de l'hébergement d'urgence et de l'hébergement de transition/logement de transition
- **Hébergement lié à la violence** : Point de service offrant uniquement de l'hébergement pour victimes de violence conjugale
- **Hébergement autre** : Regroupe les centres de crise et tous les points de service qui sont associés à plusieurs des types ci-dessus

Pour les **services de proximité**, à titre d'exemple, la Ville de Montréal recommande les catégories suivantes² :

- **Les haltes-chaueur et les haltes répit** : Points de services proposant un espace chauffé avec des chaises ou des lits de camp, ainsi que des collations et des boissons chaudes. Ces services accueillent les personnes en situation d'itinérance ne fréquentant pas les services d'hébergement d'urgence et de transition, souvent en raison de la saturation des places ou de besoins particuliers liés à la santé mentale ou à la consommation.
- **Les centres de jour et de soir** : Points de services assurant une continuité de services en journée (aide alimentaire, accès à des installations sanitaires, accompagnement psychosocial, services de proximité).

² Office de consultation publique de Montréal (27 juin 2025) [Itinérance et cohabitation sociale à Montréal : Rapport de consultation publique](#). Page 11.

Le document complémentaire « [Caractérisation des services offerts-Cartographie](#) » est disponible pour y recenser ces informations.

Exemple de tableau à remplir pour chaque organisation partenaire de services sur la base de leurs rapports d'activités annuels:

Nom de l'organisme :
Adresse du ou des points de services :
Numéro de téléphone :
Services d'hébergement offerts :
Capacité d'accueil :
Conditions d'admission :
Autres services offerts :

2. Géographie des points de service

L'approche territoriale « réfère aux démarches qui émergent d'un territoire local [réseaux locaux de services] et qui visent à agir de façon intensive au sein de celui-ci en mobilisant les ressources du milieu (citoyens, organisations, décideurs, etc.) dans l'objectif de répondre aux besoins identifiés »³. Pour appliquer cette approche, les équipes régionales sont appelées à développer une **compréhension géographique des services** à l'aide d'une **cartographie** de l'ensemble des services régionaux. Cette cartographie ne doit pas se limiter aux points de services qui collaborent déjà dans une offre de services régionale concertée, mais bien **inclure l'ensemble de localisations offrant des services sociaux et de santé**. La production d'une carte des services régionaux permettra de visualiser les relations géographiques entre les points de services sur le territoire.

³ Direction de santé publique de la Montérégie (2012) *Définition des concepts et des principes d'intervention en développement des communautés*. En ligne : <https://extranet.santemonteregie.qc.ca/app/uploads/2024/02/devcommunautés-def-concepts-principes-interv.pdf>

Afin de faciliter l'association des services offerts aux positions géographiques des points de services, il est conseillé de mener les opérations de caractérisation des services et de cartographie géographique de manière simultanée. L'utilisation d'un outil de géocodage en ligne en tant que support visuel est à privilégier pour faciliter la collecte et le partage des informations recueillies. Dans le cadre de cet exercice, il est recommandé de créer une carte en ligne sur les services *Google MyMaps*. À cette fin, l'équipe de l'ESCODI a préparé un **document méthodologique (nommé « [Méthodologie de cartographie](#) »)**, un **tutoriel vidéo présentant les étapes à suivre, ainsi qu'un canevas de travail (« [Canevas de cartographie des services.kmz](#) »)** contenant les tableaux de données à remplir.

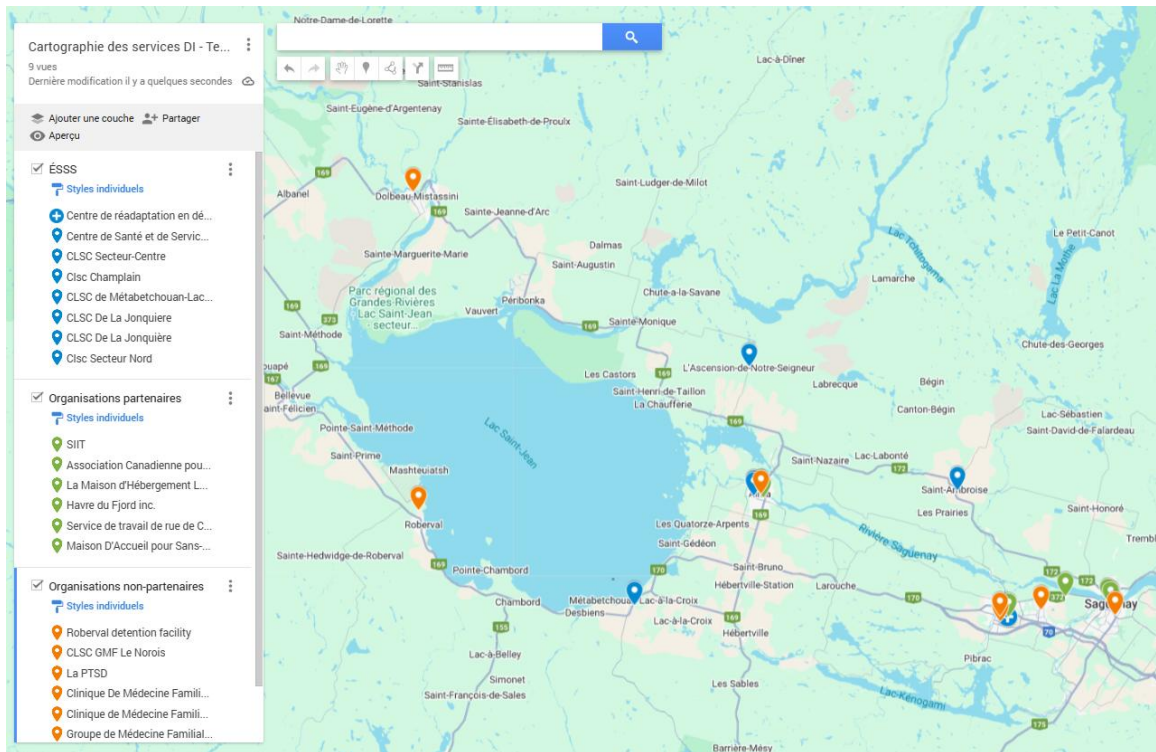


Figure 1 Exemple d'une carte des points de services en dépendance et itinérance au Saguenay-Lac-Saint-Jean.