



Pour des trajectoires de soins et services performantes : un outillage pour l'analyse et la mesure

Ou

Comment un dispositif peut influencer les schémas structurant l'action collective afin de soutenir le déploiement de trajectoires de soins et services performantes et adaptées aux caractéristiques populationnelles et territoriales?

Georges Charles Thiebaut, PhD
Anna Goulet, PhD
Lara Maillet, PhD



Chaire de recherche
du Canada en systèmes
adaptatifs en santé
et services sociaux

ÉNAP ÉCOLE NATIONALE
D'ADMINISTRATION
PUBLIQUE



IRSC CIHR
Instituts de recherche
en santé du Canada Canadian Institutes of
Health Research

© 2025

3e journée SA3S
25-09-2025, ENAP, Montréal



Plan de la présentation

- Une approche institutionnelle et technique
- Une approche sociologique et transformative



Objectifs de l'outillage

- Développer des outils pour soutenir les parties prenantes déployant les trajectoires afin d'analyser et comprendre la performance de celles-ci, d'identifier les zones critiques et leurs causes racines, et soutenir les actions d'amélioration
- Soutenir les parties prenantes en charge des trajectoires



PERTINENCE DE CET OUTILLAGE

La réponse institutionnelle et technique : pour mesurer et comprendre la performance

- Dépasser l'éternel question des volumes de production et de l'accessibilité en proposant un cadre multidimensionnel et interrelié de la performance
- Placer les données populationnelles et territorialisées au début de l'analyse afin de déployer des trajectoires adaptées aux territoires et aux besoins de la population cible
- Mesurer pour suivre et connaître l'impact des action entreprises

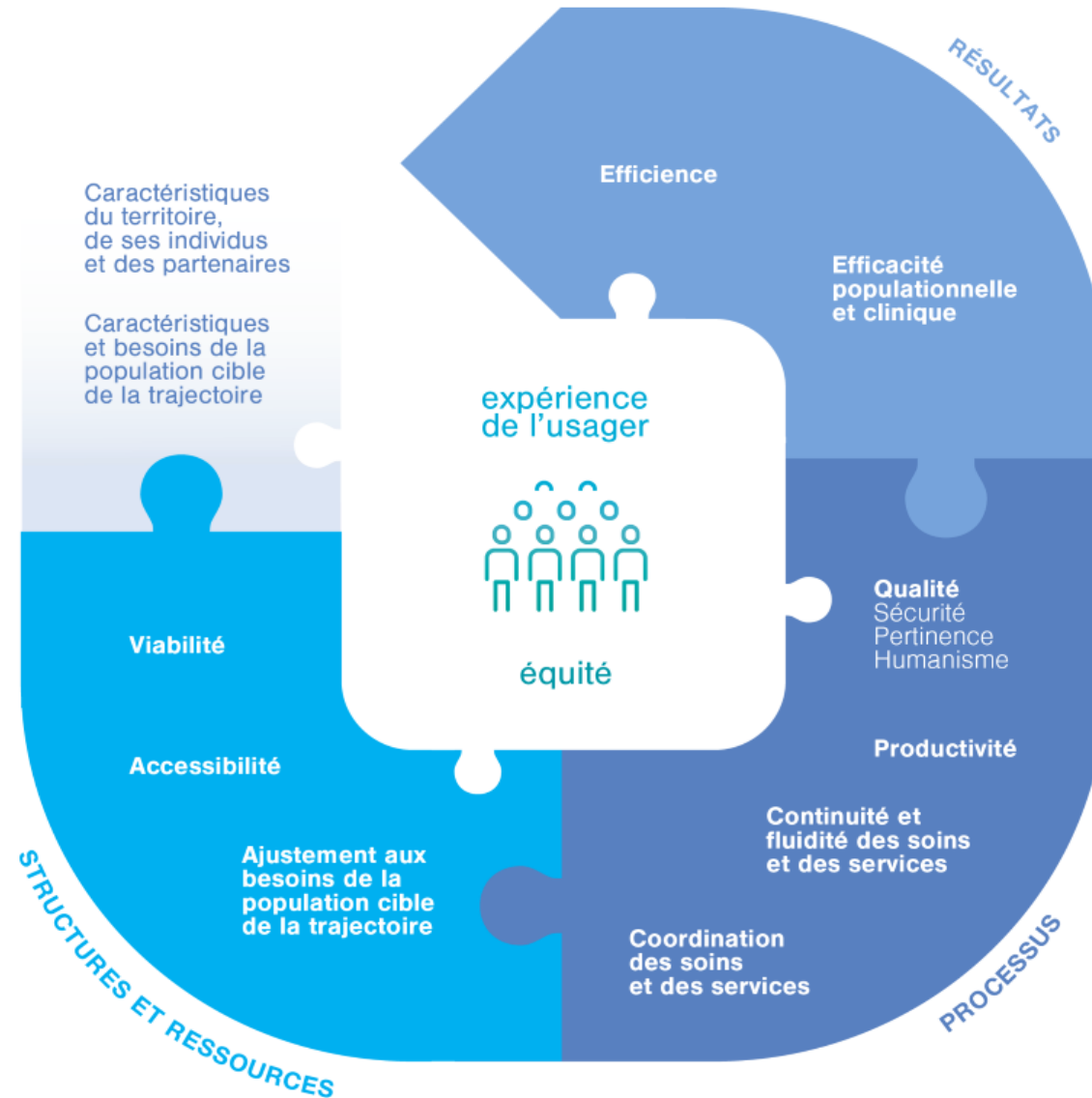


Contenu de l'outillage

1. Modèle d'Analyse de la Performance (**MAP**) composé de 11 dimensions de la performance et de deux dimensions contextuelles
2. Outils d'analyse et de mesure
 - a. Tableaux des liens entre les dimensions
 - b. Fiches pour chaque dimension
3. Guide d'utilisation proposant trois types d'analyse

MODÈLE D'ANALYSE ET DE MESURE DE LA PERFORMANCE D'UNE TRAJECTOIRE

Gestion par trajectoires de soins et de services avec les usagers, les intervenants et les partenaires





DÉTERMINANTS DES DIMENSIONS DE LA PERFORMANCE

		DÉTERMINANTS									
		Viabilité	Accessibilité	Ajustement aux besoins de la population cible	Coordination-Continuité	Productivité	Sécurité	Pertinence	Humanisme	Efficacité populationnelle et clinique	Expérience usager
DIMENSIONS	Viabilité	●									
	Accessibilité	●	●	●	●	●		●			
	Ajustement aux besoins de la population cible	●	●	●	●						
	Coordination-Continuité	●	●	●	●						
	Productivité	●		●	●		●		●		
	Sécurité	●	●	●	●			●	●		
	Pertinence	●	●		●				●		
	Humanisme	●			●						
	Efficacité populationnelle et clinique	●	●	●	●		●	●	●		●
	Expérience usager	●	●	●	●		●		●	●	

L'OUTILLAGE D'ANALYSE ET DE MESURE DE LA PERFORMANCE

Dispositif pour soutenir la prise de décision

	Analyse globale de la trajectoire	Analyse des zones critiques	Suivi de la performance de la trajectoire
Pourquoi	Disposer d'un portrait de la trajectoire pour en juger la performance selon les 11 dimensions du modèle et les 2 dimension contextuelles	Identifier et analyser les causes racines des zones critiques identifiées	Monitorer la performance globale de la trajectoire
Quand	Identifier les zones critiques de la trajectoire	Soutenir l'identification et s'assurer de la pertinence des actions à implanter pour améliorer les zones critiques de la trajectoire	Évaluer l'impact des actions entreprises sur la performance de la zone critique et de la trajectoire
	Lors du déploiement de la trajectoire et lors de chaque modification majeure	Lors de chaque cycle d'amélioration continue ciblant une zone critique	Trimestriellement dans le cadre de la gestion opérationnelle de la trajectoire
	Analyse de type 1	<small>© 2025</small> Analyse de type 2	Analyse de type 3



POURQUOI CE DISPOSITIF?

Une réponse sociologique et ancrée dans les théories de la complexité :
pour soutenir l'évolution des schémas et influencer l'action collective

- Trajectoires pourraient répondre à des problèmes récurrents d'adaptation et d'intégration des services en fonction besoins des populations tout en harmonisation l'offre de services
- Enjeux multifactoriels, dépendant des contextes et qu'aucun acteur de l'écosystème ne peut résoudre seul

MAIS

- Les schémas cognitifs et les savoirs des parties prenantes sont très peu fondés sur une approche populationnelle, sur une analyse systémique et sur l'adaptation à l'environnement



QU'EST-CE QU'UN DISPOSITIF?

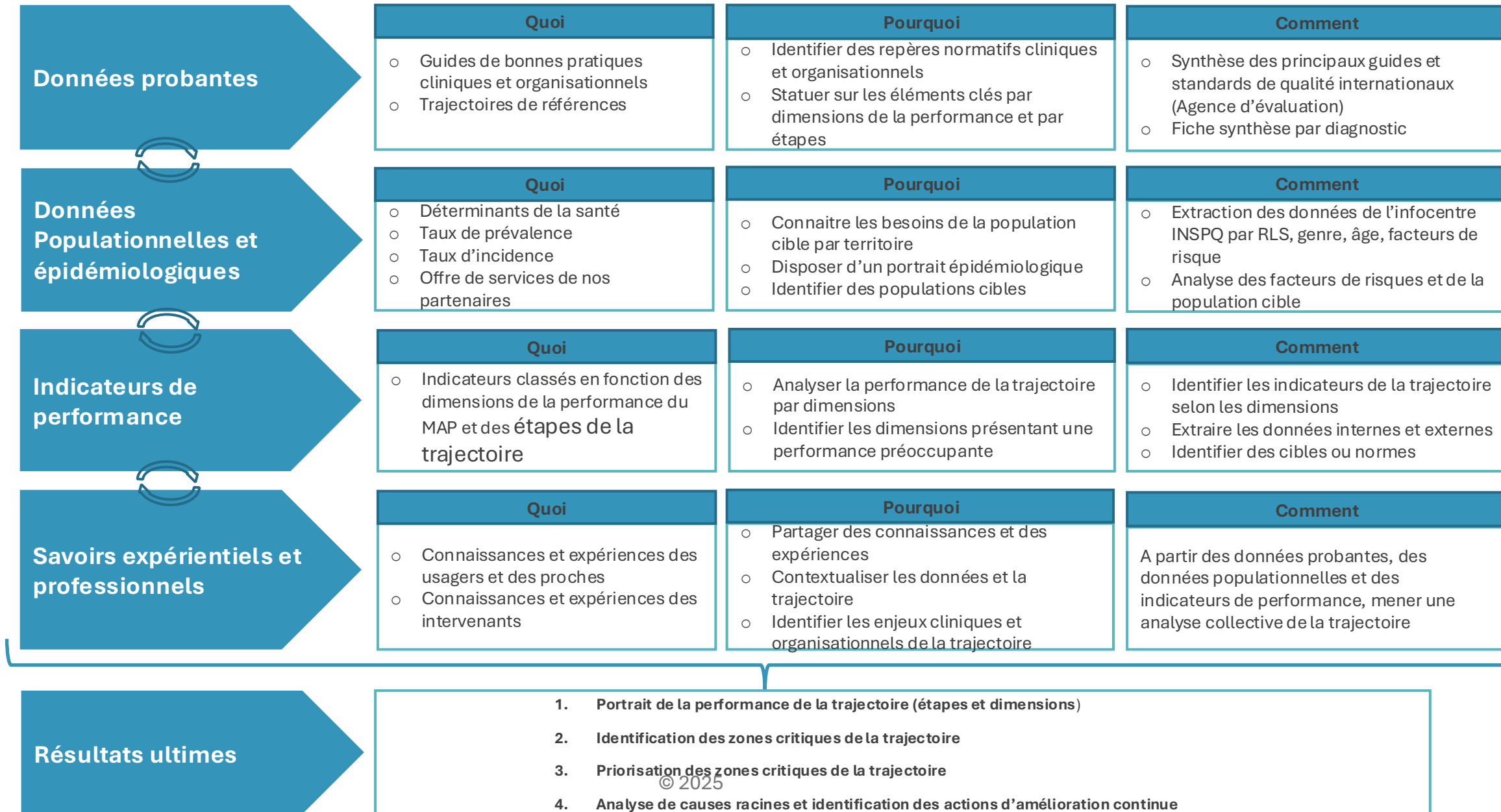
- Tout mécanisme (matériel, symbolique, social, technologique) qui façonne et oriente les gestes, les opinions, le discours et la conduite des êtres vivants (Agambem, 2007)
- Une manière d'agencer ou de disposer des éléments selon une méthode ou des procédures (Gonzalez, 2015) permettant d'organiser la réalité pour fournir un instrument de pensée (Anderson, 1988).

Un dispositif est par essence socio-technique.

Il offre des espaces d'interaction sociale pour reconstruire des schèmes cognitifs adaptés aux problèmes et contextes.

Il peut favoriser la construction d'un savoir cohérent et répondant aux problématiques complexes.

Démarche de l'Analyse de type 1 et 3 : Croiser les données et les connaissances





Chaire de recherche
du Canada en systèmes
adaptatifs en santé
et services sociaux

MERCI !