

Le projet du Système inclusif de services à la petite enfance (SISPE) : La cartographie institutionnelle comme outil destiné aux professionnels des services à la petite enfance

Alison Thompson et Julia Martin

Objectif

Concevoir un outil de perfectionnement professionnel à l'intention des personnes-ressources et des professionnels des services à la petite enfance.

Méthode

Nous avons examiné les données issues de la première entrevue du projet du SISPE pour établir une cartographie institutionnelle préliminaire pour chaque participant ou participante. Nous avons ensuite examiné la littérature et appliqué les approches suivantes face à la cartographie qui correspondaient à notre technique. Nous avons interviewé des personnes-ressources à titre de sujets interrogés secondaires au sein de deux communautés participant à notre étude, afin de mieux comprendre leur rôle dans le système d'éducation de la petite enfance et d'intervention précoce, ainsi que l'utilité de la technique de cartographie en tant qu'outil professionnel. Le principal projet du SISPE constitue une ethnographie institutionnelle des interactions des familles avec le système de services à la petite enfance. La cartographie institutionnelle met en évidence le pouvoir des écrits sur le fonctionnement d'un établissement et sur l'influence de ces écrits sur la vie des gens (Turner, 2006; Campbell et Gregor, 2004). Les personnes-ressources ont relevé deux types de documents qu'elles demandent habituellement aux familles de remplir pour pouvoir accéder aux services.

Approches de cartographie

- L'*écocartographie* peut servir à mieux comprendre la relation d'une personne avec son environnement. Elle met en lumière les interactions d'une personne avec le système social en général et utilise différents liens linéaires, formes et couleurs pour indiquer différents types d'interactions (Baumgartner *et al.*, 2012). Nous avons utilisé des losanges, des carrés et des cercles pour désigner le programme de l'organisme et les niveaux d'interaction de la personne avec le système.
- La *cartographie du cheminement* sert à afficher l'expérience d'une personne de son point de vue et l'unicité de son cheminement. Dans le cadre du projet du SISPE, nous avons créé une carte pour chacun des 67 participants. La chaîne des événements chronologiques est propre à chaque participant ou participante (Marquez, Downey et Clement, 2015).
- La *cartographie communautaire* consiste à cartographier les services offerts au sein de la collectivité (lieu géographique) auxquels une personne pourrait accéder, ainsi que les services auxquels la famille a déjà accédé (Brooks *et al.*, 2013). Nos cartes sont fondées sur les données issues de nos deux premières entrevues et montrent tous les services auxquels une famille a accédé ou pour lesquels elle figurait sur une liste d'attente, ces services chevauchant souvent plusieurs régions.

Discussion

- Le recours à la cartographie comme outil peut aider les professionnels à voir le fonctionnement global du système selon l'expérience des familles et leur interaction avec le système.
- La perception du système sous l'angle de l'expérience des familles peut aider à cerner des tendances institutionnelles en matière de besoins à l'échelle systémique plutôt qu'à l'échelle individuelle.
- La cartographie contextualise l'expérience des familles afin que les professionnels puissent trouver d'autres moyens de les appuyer.

Recommandations à l'intention des professionnels

Le recours à des cartes en tant qu'outils peut contribuer à diminuer la documentation en illustrant l'expérience d'une famille avec plusieurs systèmes. Les cartes peuvent également mettre en évidence les interactions avec le système de services qui risquent d'être omises dans un document courant produit par le système. Ces outils favorisent une approche axée sur les familles qui peut aider les professionnels à mieux répondre aux besoins de celles-ci et à aller au-delà des procédures dictées par le système.

Références bibliographiques

- BAUMGARTNER, J., L. BURNETT, C. DiCarlo et T. Buchanan (2012). « An inquiry of Children's social support networks using eco-maps », *Child and Youth Care Forum*, vol. 41, n° 4, p. 357-369. doi : 10.1007/s10566-011-9166-2.
- BROOKS, F., L. BLOOMFIELD, M. OFFREDY et P. SHAIGHNESSY (2013). « Evaluation of services for children with complex needs: mapping service provision in one NHS Trust », *Primary Health Care Research & Development*, vol. 14, n° 1, p. 52-62. doi :10.1017/S1463423612000217.
- CAMPBELL, M., et F. GREGOR (2004). « Theory 'in' everyday life », *Critical strategies for social research*, p. 170-180.
- MARQUEZ, J., A. DOWNEY et R. CLEMENT (2015). « Walking a Mile in the User's Shoes: Customer Journey Mapping as a Method to Understanding the User Experience », *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 20, p. 135-150. doi : 10.1080/10875301.2015.1107000.
- TURNER, S.M. (2006). « Mapping institutions as work and texts », *Institutional ethnography as practice*, p. 139.