

MAISON DES FAMILLES DE MERCIER-EST ORGANISME COMMUNAUTAIRE

MERCIER-EST/ANJOU

Afin d'entrer en contact avec les familles isolées, l'organisme communautaire décide d'embaucher un agent de milieu. En approchant les familles dans les parcs, il s'aperçoit rapidement que cette stratégie n'est pas optimale puisqu'elle est perçue comme invasive et stigmatise les familles. Il décide alors d'exporter les déjeuners-causeries, l'activité la plus populaire de l'organisme, dans d'autres lieux du quartier, notamment les écoles, et de créer des outils Web permettant de repérer les familles du quartier et de mieux communiquer avec elles.

LA STRATÉGIE PAS À PAS

Entrer en contact

- L'agent de milieu participe à toutes les activités du quartier (fêtes, entrée scolaire, remise des bulletins scolaires, etc.) pour rencontrer les familles et les inviter à découvrir les activités de l'organisme.
- L'activité la plus populaire de la Maison des familles, les déjeuners-causeries, est reproduite dans les écoles du quartier. L'invitation est envoyée aux parents via le sac d'école des enfants.
- L'agent de milieu procède à une refonte du site Internet de l'organisme afin qu'il puisse être accessible à partir de diverses plates-formes (téléphone intelligent, tablette, ordinateur). Des comptes Facebook et Twitter sont créés et leur mise à jour se fait automatiquement à partir du site Internet de l'organisme.
- L'agent de milieu utilise un système de cartographie en ligne qui permet de repérer les zones habitées par les familles. Le repérage se fait à partir des codes postaux et respecte la confidentialité. Ce nouvel outil permet également d'identifier les zones d'actions des organismes et celles qui sont laissées pour compte. À l'aide de ces informations, les organismes peuvent mieux répartir leurs actions à travers le territoire.

Favoriser la participation

- Les outils électroniques de l'organisme sont au cœur de la stratégie pour favoriser la participation : inscriptions en ligne aux activités et à la halte-garderie, mise à jour régulière de la programmation sur le site Internet, courriel aux membres, etc. L'agent de milieu analyse les données sur la fréquentation du site Internet afin de cerner les besoins des familles et d'adapter le contenu.
- Du café et un accès Internet sans fil sont offerts gratuitement durant les heures d'ouverture de l'organisme.

- Des déjeuners-causeries sont organisés à date fixe, c'est une occasion pour les parents de discuter d'un sujet qui les touche [discipline, sexualité des enfants, etc.] dans un cadre informel. Une halte-garderie est disponible.
- Une pause-café est mise en place avec les parents lors de chaque activité. L'agent de milieu en profite pour créer des liens avec les familles.

Développer le sentiment d'appartenance

- Les parents qui fréquentent l'organisme régulièrement sont invités à prendre en charge l'animation des déjeuners-causeries dans les écoles.
- Le travailleur de milieu a développé au sein de l'organisme un logiciel de gestion qui permet à l'équipe de travail de gagner du temps, de rassembler des informations et de produire des statistiques en temps réel pour pouvoir analyser les actions et améliorer les services offerts aux familles.

LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Un outil de cartographie pour pallier l'isolement géographique ainsi que pour mieux cerner les besoins des familles afin d'y répondre adéquatement.**
- Pour inciter les familles à fréquenter l'organisme, **l'accès Internet sans fil et le café sont offerts gratuitement sur place.**
- **Utiliser le Web et les réseaux sociaux** pour rejoindre les familles de plus en plus branchées, notamment les familles immigrantes qui s'en servent pour communiquer avec leurs proches à l'étranger. La visite du site Web est aussi un premier pas pour entrer en contact avec les organismes.
- **L'inscription aux activités en ligne** pour permettre aux parents de s'inscrire en tout temps sans avoir à se déplacer.
- **Exporter une activité populaire à l'extérieur de l'organisme**, notamment dans les écoles, pour entrer en contact avec les familles et les rejoindre partout sur le territoire.
- **Développer un partenariat avec les écoles et les organismes pour la diffusion de l'information** ainsi que pour le prêt de locaux afin que les actions entreprises couvrent l'ensemble du territoire.
- **Impliquer les parents dans l'animation des déjeuners-causeries** afin de développer leur confiance et leur sentiment d'appartenance envers le milieu tout en favorisant la promotion des activités de l'organisme auprès d'autres familles.

LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

Défis

Agir là où sont les familles sur le territoire et éviter le dédoublement d'activités entre organismes.

Solutions

Utiliser les codes postaux pour cartographier et identifier les familles touchées par les actions des organismes sur le territoire.

LES RÉSULTATS



- Les familles consultent le site Internet régulièrement et répondent par centaines à des sondages Facebook. Elles sont rejointes par de nouveaux modes de communication qui facilitent leur premier pas vers l'organisme. Ainsi, les familles développent un lien avec la Maison des familles même si elles n'y sont pas présentes physiquement.
- Les familles sont davantage mobilisées et sensibilisées à ce qui se passe dans leur quartier. Elles développent un lien d'appartenance avec l'organisme, s'impliquent dans ses activités et transmettent l'information à d'autres familles.
- Les organismes communautaires du quartier bénéficient d'une plate-forme de diffusion supplémentaire pour rejoindre les familles via le site Internet de la Maison des familles.
- En connaissant davantage le quartier (notamment grâce à la cartographie), les organismes peuvent ainsi travailler en complémentarité.