

Stratégie 11 : La flexibilité au cœur d'une intervention moderne

Afin de travailler davantage à briser l'isolement des familles, un organisme communautaire famille décide d'embaucher un agent de milieu. Grâce à la flexibilité de l'organisme communautaire, les stratégies pour rejoindre les familles du quartier pourront évoluer dans le temps. En effet, l'agent de milieu délaissera la présence dans les parcs, préconisée par le projet, pour exporter des activités dans les écoles. Ensuite, il utilisera les médias sociaux pour garder le contact et accroître la mobilisation. Une stratégie où l'innovation et la réflexivité permettent d'explorer de nouvelles avenues!

Organisation : Maison des familles de Mercier-Est

Territoire : Mercier-Est

Au départ : le nouvel agent de milieu réalise que d'approcher les familles dans les parcs est une stratégie « très intrusive, très stigmatisante pour les familles. Les familles bloquent, nous n'avons pas d'échanges. » Ce premier échec est partagé avec l'équipe de travail qui donne alors carte blanche à l'agent de milieu pour monter un projet pour rejoindre les familles isolées.

L'agent de milieu décide alors de profiter de la présence des familles qui fréquentent déjà l'organisme communautaire. Il...

- 1- s'intègre dans les groupes et crée des liens de confiance;
- 2- accompagne les familles pour qu'elles se mobilisent autour d'enjeux qui les touchent directement, des enjeux qui ont un impact dans leur réalité. Les familles prennent l'habitude de se présenter dans les groupes de parole et de décision du quartier;
- 3- anime les déjeuners-causeries, l'activité qui fonctionne le plus dans l'organisme. Les déjeuners-causeries sont des moments informels, récurrents et à dates fixes, où les parents sont amenés à discuter d'un thème qui touche leur réalité de parent (discipline, sexualité des enfants, etc.).

Une fois que des liens de confiance ont été créés avec les familles de l'organisme communautaire, l'équipe de travail se questionne à nouveau sur les stratégies pour rejoindre les familles isolées. Ensemble, ils décident de....

- 1- se doter d'une définition commune de l'isolement : « l'isolement est conçu comme une faiblesse des liens et des réseaux.»;
- 2- aller vers les familles plutôt d'attendre qu'elles viennent à l'organisme, celui-ci se situant dans une partie précise du quartier.
- 3- exporter l'activité qui fonctionne le plus dans l'organisme, les déjeuners-causeries, dans d'autres lieux du quartier.

L'agent de milieu essaie de trouver des partenaires pour exporter l'activité. C'est une école qui lui ouvrira ses portes et qui facilitera la communication en distribuant les invitations aux parents dans les sacs à dos des élèves.

Dans les écoles, les déjeuners-causeries seront l'occasion de...

- 4- créer des liens avec de nouvelles familles et de leur faire connaître l'organisme communautaire;
- 5- impliquer les parents qui fréquentent déjà l'organisme communautaire en les invitant à soutenir l'animation des déjeuners-causeries dans les écoles. Leur présence et leur participation aident à mettre les nouveaux parents à l'aise.

Grâce à la présence dans les écoles, l'agent de milieu rencontre de nouvelles familles. Toutefois, il se questionne encore sur les façons efficaces de garder contact, de renforcer les liens. C'est lorsqu'un parent lui dira qu'il fréquente le McDonald pour consulter ses courriels que l'agent de milieu aura l'idée d'offrir, dans l'organisme, un accès WiFi et du café gratuit pour les familles.

À partir de ce « déclic », l'équipe décide de moderniser ses approches de communication. Elle choisit de...

- 1- consacrer du temps pour reconfigurer et alimenter le site web de l'organisme : informations sur le quartier, annonces et inscriptions aux activités de la Maison des familles;
- 2- ouvrir un compte Facebook où se trouvent automatiquement toutes les informations qui sont ajoutées au site web;
- 3- maximiser l'utilisation des médias sociaux, suivre la fréquentation du site web (nombre de fois que le site est consulté, l'information la plus consultée, etc.).

Le virage technologique entrepris par l'organisme permet de...

- 1- augmenter la fréquentation du site web et l'accessibilité de l'information;
- 2- faciliter le bouche-à-oreille en transmettant l'information facilement à d'autres familles;
- 3- donner une idée aux familles des services offerts, de les rassurer sur l'organisme et de rencontrer des familles qui n'osaient pas franchir la porte;
- 4- maintenir le lien avec les familles rencontrées à l'extérieur de l'organisme en permettant de nouveaux échanges avec elles. (Des sondages en ligne renseignent sur les besoins des familles et permettent de les situer via le code postal. Lors des campagnes de communication, l'organisme rejoint très rapidement jusqu'à 600 personnes, parfois plus);

- 5- repérer les zones où se trouvent les familles, les territoires non desservis par le biais d'outils de cartographie;
- 6- créer des liens significatifs : après l'exportation des ateliers et de l'ajout des nouveaux moyens de communication, les statistiques de rencontre individuelles du travailleur de milieu ont beaucoup augmentées.