Carrefour Familial Hochelaga

Planification stratégique
2023 - 2026

3 Mot de la directrice générale et de la présidente
4 Le Carrefour Familial Hochelaga, au cœur de sa communauté
5 Historique
6 Composition du comité de travail
7 Présentation de la démarche
8 Brève analyse
12 Mission, vision, valeurs
14 Plan d'action - les orientations
15 Plan d'action sommaire
16 Plan d'action 2023-2026
20 Les personnes consultées

Lyne Forcier et Florine Gelineau

Mot de la directrice générale et de la présidente

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le plan stratégique 2023-2026 qui documente les grandes orientations du Carrefour Familial Hochelaga et qui guidera nos actions pour les 3 prochaines années.

Ce plan est le fruit d'une démarche rigoureuse portée par un comité de travail et soutenue par une consultante externe. Tout au long de la démarche, administrateur·ice·s, employé·e·s, bénévoles, participant·e·s et partenaires ont eu l'occasion d'échanger sur les forces et enjeux du Carrefour.

Cette démarche a permis d'identifier de grandes orientations autour de la CONSOLIDATION, du REPOSITIONNEMENT, du DÉVELOPPEMENT et du RAYONNEMENT. Nos prochaines actions permettront de solidifier nos assises, prendre position face aux nouvelles réalités des familles, poursuivre la croissance et susciter des retombées durables.

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui se sont impliqué·e·s dans l'élaboration de ce plan important pour l'avenir de l'organisme. Grâce à vous, le Carrefour Familial Hochelaga écrira la suite de sa longue histoire !

Bonne lecture !

Lyne Forcier
Directrice générale

Florine Gelineau
Présidente

Le Carrefour Familial Hochelaga, au cœur de sa communauté

Le Carrefour Familial Hochelaga est un organisme de soutien aux familles du quartier Hochelaga-Maisonneuve.

Situé au cœur de sa communauté, le Carrefour Familial Hochelaga conçoit et met en place des solutions innovantes, adaptées aux besoins évolutifs des familles avec enfants de 0 à 17 ans, afin de leur permettre d'améliorer leur qualité de vie et leur épanouissement.

Le Carrefour est né de l'analyse que des parents eux-mêmes ont effectuée sur leur réalité et sur les défis auxquels ils étaient confrontés.

L'éventail des programmes proposés aux familles est réparti dans trois services :

la Maison de la famille
l'École Hors Murs
Maison Oxygène Montréal

Un service d'hébergement temporaire pour les familles viendra bientôt enrichir l'offre.

plus de **400** familles par année

une vingtaine d'employé·e·s

400 activités et ateliers par année

plus de **520** enfants par année

Historique

1976
Fondation du Carrefour Familial par les familles du quartier (rue Cuvillier)

1982
Début des camps familiaux

1985
Création de la Halte-Garderie

1989
Ouverture de Maison Oxygène

2003
Déménagement du CarreFour Familial Hochelaga (rue d'Orléans)

2009
Ouverture de l'École Hors Murs

2013
Maison Oxygène Montréal a désormais 3 adresses

Ouverture de la garderie Cafalaga

Fondation du Réseau Maisons Oxygène

2018
Lancement du frigo communautaire : le Frigo-don !

2019
Aquisition d'un nouveau bâtiment pour le projet *Les Glaneuses* ; un hébergement transitoire pour les familles

2020
30e anniversaire de Maison Oxygène Montréal

Composition du comité de travail

Camille Cormier-Trudel
Intervenante parents-enfants

Camille Coudé
Intervenante milieu de vie

Damien Alexandre
Vice-président du conseil d'administration
Siège hébergement

Judith Veillette
Coordonnatrice aux communications

Lyne Forcier
Directrice générale

Mathieu Lussier
Administrateur, siège externe
Communications et philanthropie

Mélanie Loiselle
Coordonnatrice Maison de la famille
par intérim

Quentin Lebreton
Coordonnateur Maison Oxygène Montréal

Suzanne Lepage
Consultante

1e rangée - de gauche à droite : Camille Cormier-Trudel, Lyne Forcier et Damien Alexandre
2re rangée - de gauche à droite : Mathieu Lussier, Suzanne Lepage, Camille Coudé, Judith Veillette, Mélanie Loiselle et Quentin Lebreton

Présentation de la démarche

Avec l'arrivée d'une nouvelle directrice générale, de nouveaux membres au conseil et dans un contexte « post-pandémie », le conseil d'administration a jugé pertinent d'enclencher une démarche de planification stratégique.

Celle-ci, en collaboration avec toutes les instances, permet la relecture partagée de la mission, de la vision, des valeurs, du portrait de l'organisation et l'élaboration d'orientations pour les trois prochaines années.

Pour arriver à ses fins, le conseil d'administration et la direction du Carrefour Familial Hochelaga ont mis sur pied un comité de travail composé de représentants du conseil d'administration, des participant·e·s, des cadres et des intervenant·e·s du milieu.

Ce comité, responsable de l'opérationnalisation de la démarche, a décidé de procéder à une cueillette d'informations par le biais de rencontres avec les membres du conseil d'administration, le comité des coordonnateur·ice·s, les membres du personnel, les bénévoles et des partenaires. La direction a profité de cette occasion pour joindre ces consultations à des événements informels de reconnaissance autour d'un repas, ce qui fût apprécié par tous·tes !

Afin d'identifier les bases de la planification stratégique des prochaines années, les personnes rencontrées ont été invitées à se prononcer sur les forces du Carrefour Familial, ce qu'il faut préserver et ce qu'il faut améliorer. Elles ont échangé également autour du « devenir » du Carrefour, des stratégies pour y arriver et à partir des principaux enjeux de l'organisation, les priorités à établir.

En ce qui concerne la clientèle, au printemps 2022, pendant une baisse d'activités liée à la pandémie, l'équipe s'est mobilisée pour préparer un questionnaire afin de sonder les participant·e·s sur la perception des services reçus au Carrefour Familial. Considérant cette cueillette récente d'informations, et dans la continuité des actions entreprises, il a été décidé d'intégrer ce contenu à l'actuelle démarche et de ne pas solliciter de nouveau les participant·e·s.

C'est donc plus de 62 personnes qui se sont prononcées, notamment sur la situation actuelle et la situation souhaitée pour le Carrefour Familial Hochelaga sous l'angle de l'offre de service, des participant·e·s et des ressources humaines.

Les propos recueillis tout au long de la démarche sont analysés, les convergences identifiées et à la lumière de l'environnement interne et externe du Carrefour Familial Hochelaga, des orientations sont adoptées par le conseil d'administration. De ces orientations, découlent de grandes pistes d'action pour les trois prochaines années qui s'inscriront éventuellement dans des plans d'action annuels réalistes et vivants.

Quelques éléments de contexte

Dans leur bilan 2019-2020, La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve indique[1] :

« Bien que les conditions de vie des familles d'Hochelaga-Maisonneuve s'améliorent, encore beaucoup d'enfants et de jeunes ont des besoins criants dans le quartier. Selon la récente enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle, 33,5 % des enfants vivent de la vulnérabilité dans au moins un domaine de développement à la maternelle, ce qui est largement supérieur à la moyenne montréalaise.
[...] Les organismes du quartier constatent également une augmentation de l'utilisation des services voués à la sécurité alimentaire et rencontrent de plus en plus de familles aux prises avec des problèmes liés à la santé et à l'anxiété. »

Selon les données issues du recensement 2016 de Statistiques Canada, dans Hochelaga-Maisonneuve :

- 22,1 % des familles vivent sous le seuil de faible revenu;
- 36,2 % des familles sont monoparentales;
- 39,8 % des familles sont immigrantes, mixtes ou composées de résidents non permanents;
- 16,8 % des enfants de 0-17 ans ont une mère qui n'a obtenu aucun diplôme, certificat ou grade.

Selon une étude de l'UQTR, les pères montréalais sont plus susceptibles de souffrir de détresse psychologique qu'ailleurs au Québec[2]. L'isolement, l'historique liée à l'enfance, les troubles relationnels, les doutes quant à leurs habiletés parentales, la méconnaissance des ressources et le coût de la vie sont des facteurs qui peuvent expliquer cette détresse plus marquée.

Cette année, 45 % des familles avec revenus de travail qui ont fréquenté le Carrefour ont un revenu inférieur à 40 000 $ / année (seuil de faible revenu, famille de 4 personnes en 2019 à Montréal = 41 710 $).

Au niveau du logement dans Hochelaga-Maisonneuve, selon les données de 2016, 74 % des résident·e·s sont locataires, avec un loyer mensuel moyen de 762 $ (578 $ en 2006). 30 % des ménages locataires consacrent 30 % ou plus de leur revenu aux frais de logement et 12 % parmi ces ménages ont un logement subventionné.

En lien avec la sécurité alimentaire, il est observé pour l'année 2022-2023 que :

- 234 adultes sont venus au frigo-don;
- 326 enfants ont été rejoints.

[1]Portrait de quartier Hochelaga-Maisonneuve, 2019, Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve https://smllrr.co/TED
[2]Carl Lacharité, Département de psychologie UQTR, cité dans article de La Presse (site Web), 17 novembre 2022 Source : Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP) – Sondage sur la vulnérabilité dans le contexte de la paternité – Sondage SOM auprès de 2 119 pères québécois, mars 2022

Provenant de tous les continents, on remarque par ailleurs dans le quartier une nette augmentation de la population immigrante. En effet, le nombre de personnes issues de l'immigration est passé de 8,4% en 1996 à 16,1 % 2016[3] et ne fait qu'augmenter depuis. Cette transformation de quartier amène des changements significatifs dans le milieu communautaire d'Hochelaga-Maisonneuve, qui propose encore très peu de ressources pour les personnes nouvellement arrivées.

Alors que pour l'ensemble des familles fréquentant le Carrefour cette année, 60 % sont natifs du Canada, 6,15 % proviennent du Maroc, 3,85 % de l'Algérie et 40 % proviennent d'un autre pays et parmi ceux-ci, 38,9 % sont au Canada depuis moins de 5 ans.

Selon la Santé Publique de Montréal[4], dans Hochelaga :

- 51 % des familles ont des enfants de 0-4 ans vs 42,5% des familles en moyenne pour Montréal;
- 19% des familles monoparentales ont des enfants de 0-4 ans vs 15,4 % en moyenne pour Montréal;
- 95,8 % de ces familles ont des mères comme chef de famille vs 88,3 % pour Montréal;
- 9,1 % des enfants 0-4 ans ont des parents qui vivent de l'assistance sociale vs 6,2 % en moyenne à Montréal.

36 nationalités représentées !

Afrique du Sud, Algérie, Argentine, Belgique, Biélorussie, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Colombie, Cuba, Équateur, États-Unis, France, Ghana, Guatemala, Guinée Équatoriale, Haïti, Inde, Iran, Île Maurice, Kenya, Malaisie, Maroc, Mauricie, Mexique, Nicaragua, Pakistan, République démocratique du Congo, Roumanie, Russie, Salvador, Sénégal, Syrie

[3] Portrait de quartier Hochelaga-Maisonneuve, 2019, Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve https://smllrr.co/TED
[4] Santé Publique Montréal, Des enfants qui naissent et se développent en santé, CLSC Hochelaga-Maisonneuve, 2021

Le taux d'hospitalisation pour les 0-4 ans est parmi les plus élevés à Montréal (2 185/10 000 à Hochelaga vs 1 793/10 000 à Montréal).

De surcroit, la crise sanitaire (COVID-19), a bouleversé le quotidien des familles et a laissé ses traces dans la communauté. Il a été démontré que les populations et les secteurs défavorisés ont été plus fortement affectés de manière négative[5].

La perte d'emploi des parents, la présence prolongée dans un logement inadéquat, l'exacerbation des difficultés conjugales et familiales et la baisse du soutien social ne sont que quelques facteurs qui ont pu nuire au développement de l'enfant pendant cette période particulière.

« Des experts entrevoient que les répercussions négatives liées à la pandémie et au confinement sur le développement psychosocial, la santé physique et la santé mentale des enfants et des jeunes pourraient s'échelonner à long terme :

- Il est important de tenir compte de cette persistance possible des effets négatifs sur les enfants dans la planification des mesures d'aide et des interventions à long terme.
- Il est important de s'attarder au bien-être et aux conditions de vie des familles en encourageant les facteurs de résilience qui favorisent leur épanouissement.[6] »

Les besoins demeurent donc nombreux dans le quartier Hochelaga, particulièrement dans la recherche de réponses à des préoccupations de base, à savoir la nourriture et le logement. Dans un tel contexte, la stimulation des enfants, la préparation à la rentrée scolaire, le développement de l'identité des adolescents, impliquent un accompagnement soutenu des mères et des pères, des familles, qui peuvent être rapidement dépassés.

« Le milieu familial constitue la source principale d'expériences pour un enfant.[7]»

Le Carrefour Familial Hochelaga, qui contribue à l'amélioration de la qualité de vie et au développement du pouvoir d'agir des familles, a toute sa raison d'être dans le quartier.

Par ailleurs, les intervenant·e·s, les bénévoles et les partenaires observent un quartier dont le visage change, entre autres avec les nouveaux arrivants et la construction de condos plus luxueux. Il est souligné que le sentiment d'appartenance ne semble plus se limiter à une seule organisation, on « magasine » les activités, on se déplace d'un organisme à l'autre, la programmation devenant un peu un menu à la carte. Le phénomène de bouche-à-oreille demeure cependant un véhicule de promotion efficace entre les familles.

Considérant l'étendue des besoins des familles vulnérables, la quantité d'organismes offrant des services pour les mêmes groupes d'âge, dans un souci d'efficience, il devient essentiel de circonscrire l'offre de service du Carrefour et d'utiliser davantage les mises en commun d'expertises internes et par le biais de partenariats.

[5] Impacts du Covid-19 sur le développement des enfants, Plan de rétablissement et de résilience de la population, CIUSSS de L'Est-de-l'Ile-de-Montréal, 2022.
[6] Idem
[7] Idem

Dans la démarche de planification, la consultation des parties prenantes occupe une place prépondérante. Au-delà d'une influence certaine sur les orientations et les pistes d'action, les gens consultés ont partagé leur lecture de la situation actuelle du Carrefour Familial Hochelaga.

Les forces identifiées

Le Carrefour Familial Hochelaga occupe non seulement un emplacement physique stratégique, il habite, par son histoire, sa crédibilité, ses services diversifiés de proximité; le cœur du quartier. Les partenaires l'identifient comme un pôle de services pertinents, le « Phare » du quartier.

Les services sont, par ailleurs, appréciés des membres. Ces derniers sont loyaux, voient dans ce lieu de rencontre, une possibilité de se déposer, de briser l'isolement. Les participant·e·s reconnaissent la personnalisation des services, de l'accompagnement et la capacité des intervenant·e·s/pair aidant à s'adapter à leurs besoins.

Pour ce faire, le Carrefour est composé d'équipes compétentes et passionnées, où la complémentarité des formations et des idées, tentent de se coller aux besoins variés des familles afin de développer une programmation adaptée. Parce qu'ils savent que les besoins sont grands et que plusieurs volets doivent être travaillés simultanément, les membres du personnel s'impliquent dans des projets, des comités, à titre de porteur ou de participant, avec d'autres organismes du secteur. Ils incarnent une présence vivante dans le quartier.

Les aspects à améliorer

Les gens de l'interne sont unanimes quant à un besoin de stabilité des ressources humaines et ce, dans toute la ligne de gestion. La difficulté de recrutement et de rétention du personnel se vit également au Carrefour Familial, d'où la nécessité de revoir le soutien à l'intervention, la communication et le partage d'expertises intra et interservices, la révision de certains processus et l'organisation des locaux. Plusieurs identifient l'urgence de systématiser davantage la pratique et de passer de la culture de l'oral à celle de l'écrit.

Au niveau de la programmation, la recherche d'une plus grande cohésion entre les trois services viendrait consolider l'offre et susciterait plus de clarté pour les participant·e·s et les partenaires. L'innovation dans les activités, l'utilisation des technologies, l'enrichissement du partenariat par des projets spéciaux sont des aspects à considérer pour augmenter la visibilité dans Montréal et surtout pour mieux répondre aux besoins des participant·e·s.

Les membres consultés, quant à eux, aimeraient bénéficier de communications directes plus fréquentes, l'accessibilité à des activités pour tous les groupes d'âge (idéalement gratuites) et avoir l'occasion de mettre leurs compétences à profit. Le personnel et les partenaires ont souligné l'importance d'ajuster les plages horaires des activités afin de rejoindre les familles les plus vulnérables dans les périodes d'absence de services (journées pédagogiques, fin de semaine et vacances estivales).

La diversification des sources de financement et la pérennité de celles-ci sont des aspects auxquels il faut s'adresser, car ils demeurent des facteurs de stress pour l'ensemble des acteurs.

Mission

Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie et au développement du pouvoir d'agir des familles ayant des enfants de 0 à 17 ans.

Vision

Que chaque famille possède les outils pour agir sur sa qualité de vie, s'impliquer et s'épanouir au sein de sa communauté.

Valeurs

Inclusion
Posture d'ouverture face à la diversité, aux différences, de façon à favoriser l'accessibilité et l'égalité de participation des individus.

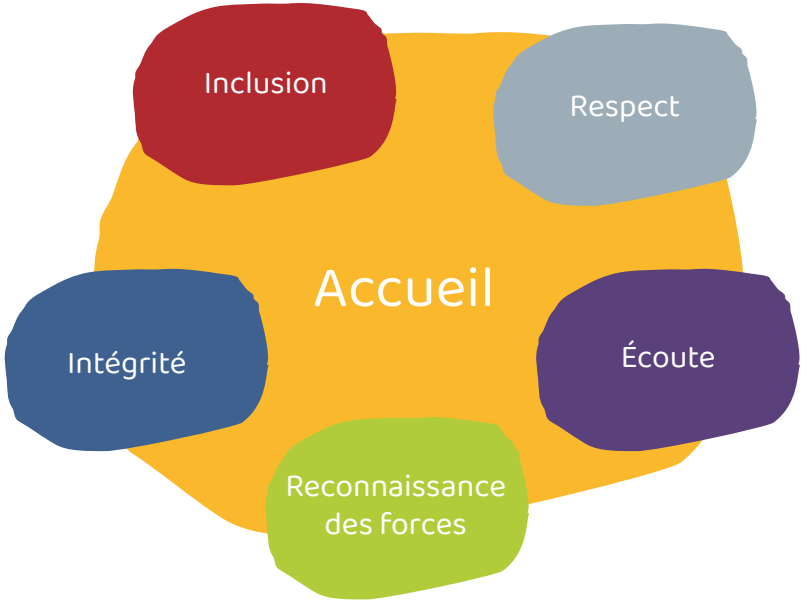
Respect
Sentiment de considération, attitude positive empreinte de bienveillance et de tolérance.

Écoute
Disponibilité à entendre, à recevoir, à s'intéresser à la personne avec empathie.

Reconnaissance des forces
Acceptation, affirmation et utilisation des compétences, des qualités de l'autre.

Intégrité
Aptitude à faire preuve d'honnêteté et de cohérence.

Toutes ces valeurs s'incarnent dans **l'Accueil** de l'autre au quotidien.



Plan d'action

Orientations

Comme tout organisme, le Carrefour Familial Hochelaga fait face à des enjeux. Le fait d'être sur la scène publique depuis plus de 40 ans entraine son lot d'exigences, d'attentes et de responsabilités.

Les gestionnaires et les membres du personnel doivent conjuguer à la fois avec les réussites passées, les traditions, la nostalgie des anciens et… les changements qui doivent être apportés pour s'adapter aux nouvelles réalités des familles, du quartier, du marché du travail et du développement des connaissances. Ils peuvent toutefois s'appuyer sur les acquis et les partenaires pour consolider et se propulser vers de nouvelles approches, de nouveaux projets et de nouvelles alliances.

Par ailleurs, le Carrefour Familial Hochelaga n'est pas à l'abri de la réalité du mouvement de personnel, des exigences liées aux demandes de subvention, de la parcimonie de la distribution des fonds publics et privés, des multiples offres de service sur le territoire, des impacts de la pandémie, etc. . Il faut donc une organisation solide pour assumer et affronter tous ces éléments.

C'est dans ce contexte et en s'appuyant sur l'ensemble des commentaires émis par les gens consultés, que sont identifiés les principaux enjeux du Carrefour Familial Hochelaga autour de la consolidation, du repositionnement, du développement et du rayonnement.

Les orientations pour 2023-2026 se résument donc ainsi :

Solidifier les assises du Carrefour Familial Hochelaga pour être en mesure de prendre position face aux nouvelles réalités, poursuivre la croissance et susciter des retombées durables dans la communauté.

De grands objectifs sont précisés pour chacune des orientations et sont présentés dans le plan d'action sommaire. Selon les priorités identifiées par les gens consultés, un accent particulier est mis dans la détermination des objectifs pour la solidification des assises, visant notamment à assurer la stabilité du personnel, pilier nécessaire pour la dispensation et le développement des services pour le mieux-être des participant·e·s.

Plan d'action sommaire

Enjeux			
CONSOLIDATION	**REPOSITIONNEMENT**	**DÉVELOPPEMENT**	**RAYONNEMENT**
Orientations			
Solidifier les assises *En m'inspirant de l'histoire… je solidifie mon appartenance à l'Équipe*	**Prendre position face aux nouvelles réalités** *En m'inspirant de l'histoire… je demeure à l'affût et de m'adapte aux nouvelles réalités des familles*	**Poursuivre la croissance** *En m'inspirant de l'histoire… je développe de nouveaux services*	**Susciter des retombées durables** *J'écris l'histoire*
Multiplier les passerelles entre les services Consolider les pratiques cliniques et administratives Réviser les processus internes Organiser l'aménagement des milieux de vie	Ajuster la programmation et l'accessibilité aux services Renouveler la formation du personnel Mobiliser les familles	Réaliser le projet « Les Glaneuses » Diversifier les modes de financement Mettre à contribution les compétences des participant·e·s	Enrichir les partenariats Accentuer l'implication citoyenne
STABILITÉ DU PERSONNEL	**RECRUTEMENT DE NOUVELLES FAMILLES**	**SENTIMENT D'APPARTENANCE DES FAMILLES**	**PÉRENNITÉ ET RAYONNEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ**
Communications			

Plan d'action 2023-2026

	1er avril 2023 - 31 mars 2024	1er avril 2024 - 31 mars 2025	1er avril 2025 - 31 mars 2026	1er avril 2026 - 31 mars 2027
A. SOLIDIFIER LES ASSISES	**1. Multiplier les passerelles entre les services** • Restructurer les réunions de grande équipe • Réaliser des comités mixtes de travail et de codéveloppement selon les thématiques priorisées • Redéfinir et raviver le comité social • Maintenir des activités de reconnaissance pour le personnel **2. Consolider les pratiques** **a) cliniques** • Identifier les besoins de soutien pour faire face aux situations clientèles **b) administratives** • Définir un outil d'autoévaluation (c.a.) • Établir un calendrier d'activités pour la gestion informatique • Définir un mode de classement des documents adoptés • Uniformiser la pratique avec l'outil Sales Force **3. Réviser des processus internes** • Finaliser les négociations de convention collective • Finaliser la rédaction des Règlements généraux du c.a • Réviser le code de conduite pour les participant·e·s (prévoir la traduction) • Revisiter les outils de vérification et de contrôle financiers	**1. Multiplier les passerelles entre les services** • Réaliser des comités mixtes de travail et de codéveloppement selon les thématiques priorisées en priorisant l'utilisation des compétences internes • Planifier une activité de reconnaissance pour le personnel organisée par le personnel d'un service **2. Consolider les pratiques** **a) cliniques** • Mise en place et suivi des moyens identifiés pour le soutien des intervenant·e·s • Définir les différentes approches cliniques utilisées au Carrefour et les objectifs, moyens qui en découlent pour les participants **b) administratives** • Offrir une formation aux nouveaux membres du c.a • Faire le suivi de l'application de l'outil Sales Force • Réaliser les activités prévues de gestion informatique • Opérationnaliser le classement **3. Réviser des processus internes** • Réviser le code de conduite pour le personnel • Identifier les profils recherchés/ gestionnaires et intervenant·e·s • Mise sur pied d'un chantier pour l'attraction et la rétention du personnel (incluant processus d'accueil du nouveau personnel)	**1. Multiplier les passerelles entre les services** • Réaliser des comités mixtes de travail et de codéveloppement selon les thématiques priorisées • Faire le bilan des comités de codéveloppement • Planifier une activité de reconnaissance pour le personnel organisée par le personnel d'un service **2. Consolider les pratiques** **a) cliniques** • Faire le bilan des moyens de soutien mis en place • Déterminer des modalités pour s'assurer de l'application des approches définies **b) administratives** • Faire le suivi de l'application de l'outil Sales Force • Réaliser les activités prévues de gestion informatique • Rédiger un cadre de gestion des ressources humaines (incluant les cadres) • Opérationnaliser le classement **3. Réviser des processus internes** • Identifier des profils recherchés pour la relève (c.a) • Identifier les profils recherchés/ bénévoles • Produire un guide d'accueil pour les bénévoles (incluant un plan de formation)	**1. Multiplier les passerelles entre les services** • Produire un guide d'intervention pour le Carrefour Familial **2. Consolider les pratiques** **a) cliniques** • Voir 1 **b) administratives** • Faire un bilan sur l'informatisation et le classement et élaborer un plan de suivi • Décider des nouveaux outils de suivi de gestion à développer (ex : tableaux de bord) **3. Réviser des processus internes** • Produire une politique pour la gestion du matériel • Réviser la politique pour la gestion des dons

Plan d'action 2023-2026

	1er avril 2023 - 31 mars 2024	1er avril 2024 - 31 mars 2025	1er avril 2025 - 31 mars 2026	1er avril 2026 - 31 mars 2027
A. SOLIDIFIER LES ASSISES (SUITE)	**4. Organiser l'aménagement des milieux de vie** • Faire l'inventaire et organiser les espaces de rangement • Identifier les besoins de mobilier : pour les enfants (MF), pour les papas (MOM) et autres • Actualiser le projet JTI McDonald • Poursuivre les travaux de rénovation	**4. Organiser l'aménagement des milieux de vie** • Faire l'inventaire et organiser les espaces de rangement • Aménager l'accueil • Changer certains meubles (MOM)	**4. Organiser l'aménagement des milieux de vie** • Faire l'inventaire et organiser les espaces de rangement • Installer les espaces pour les différents groupes d'âge • Prévoir l'aménagement de « coin lecture »	**4. Organiser l'aménagement des milieux de vie** • Faire l'inventaire et organiser les espaces de rangement • Réaliser un plan directeur immobilier (PDI) pour l'ensemble des bâtiments
B. PRENDRE POSITION FACE AUX NOUVELLES RÉALITÉS	**1. Ajuster la programmation et l'accessibilité aux services** • Recruter des enseignants bénévoles pour EHM • Systématiser les stratégies de recrutement à partir de la fréquentation au Frigo-Don • Dresser un inventaire des activités existantes pour les familles dans le quartier • Identifier et rencontrer des organismes multiculturels familiaux • Faire le bilan des visites antérieures et cibler certaines Maison de la famille pour d'éventuelles collaborations (voir D.1) **2. Mettre à jour la formation du personnel** • Dresser un bilan des formations reçues des dernières années • Identifier les priorités de formation y incluant les formations de base lors de l'intégration d'un·e nouvel·le employé·e • Rédiger un plan de formation (inclure types de famille et interculturel) **3. Mobiliser les familles** • Mettre à jour et diffuser le portrait ethnoculturel du Carrefour • Diversifier les tâches des bénévoles à l'accueil	**1. Ajuster la programmation et l'accessibilité aux services** • Définir le contenu des fiches d'activité (préparation, analyse) • Se doter d'un outil commun de la programmation de tous les services • Mettre sur pied un chantier mixte sur les plages horaires vs les besoins de la clientèle pour la Maison de la famille • Réviser et déterminer les grands objectifs de la programmation (MF) • Évaluer la pertinence des activités proposées en lien avec les objectifs poursuivis dans le cadre de la mission • Évaluer les processus d'accueil des familles avec un accent pour les nouveaux arrivants • Réviser et simplifier les modalités d'inscription aux activités **2. Mettre à jour la formation du personnel** • Actualiser le plan de formation en priorisant la dimension interculturelle **3. Mobiliser les familles** • Se doter d'un outil pour connaître les besoins des familles présentes et celles à venir • Développer des outils de communication diversifiés pour les participant·e·s	**1. Ajuster la programmation et l'accessibilité aux services** • Actualiser des activités inter services et avec d'autres organismes pour les participant·e·s • Bonifier l'offre de service pour les 13 - 17 ans • Identifier les activités pouvant être virtuelles • Se doter d'outils d'évaluation des activités réalisées **2. Mettre à jour la formation du personnel** • Actualiser le plan de formation • Explorer la possibilité de « stage », de jumelage d'intervenant·e·s dans d'autres services ou d'autres milieux d'intervention (notamment des milieux interculturels) **3. Mobiliser les familles** • Élaborer un plan de recrutement des familles avec des participant·e·s notamment pour rejoindre les familles de différentes ethnies	**1. Ajuster la programmation et l'accessibilité aux services** • Évaluer les activités en place et rédiger un bilan • Mettre sur pied une activité virtuelle • Évaluer le contenu du site Web, la pertinence de la création d'un Portail **2. Mettre à jour la formation du personnel** • Actualiser le plan de formation **3. Mobiliser les familles** • Voir C.3.

Plan d'action 2023-2026

	1er avril 2023 - 31 mars 2024	1er avril 2024 - 31 mars 2025	1er avril 2025 - 31 mars 2026	1er avril 2026 - 31 mars 2027
C. POURSUIVRE LA CROISSANCE	**1. Réaliser le projet *Les Glaneuses*** • Visites de maisons d'hébergement similaires • Mise sur pied d'un comité de projet • Définir le projet clinique et élaborer un plan d'action • Revisiter la planification budgétaire du projet • Démolir le bâtiment existant **2. Diversifier les modes de financement** • Faire un relevé des sources de financement actuelles à développer **3. Mettre à contribution les compétences des participant·e·s**	**1. Réaliser le projet *Les Glaneuses*** • Mise en chantier de l'ensemble • Définir le projet clinique • Revisiter l'organigramme • Embaucher du personnel • Développer les règlements et politiques **2. Diversifier les modes de financement** • Former un comité de travail • Élaborer un plan d'action pour rejoindre les bailleurs de fonds et fondations **3. Mettre à contribution les compétences des participant·e·s** • Concevoir et réaliser un service d'accompagnement pour les recherche sur Internet par les participant·e·s	**1. Réaliser le projet *Les Glaneuses*** • Finaliser l'aménagement des appartements • Préparer l'arrivée et accueillir les premiers locataires **2. Diversifier les modes de financement** • Actualiser le plan d'action **3. Mettre à contribution les compétences des participant·e·s** • Évaluer les compétences des participant·e·s en fonction des activités afin de déléguer certaines activités • Identifier des participants·e·s qui peuvent accompagner d'autres participant·e·s vers d'autres services	**1. Réaliser le projet *Les Glaneuses*** • Faire les ajustements au plan de gestion du programme **2. Diversifier les modes de financement** • Élaborer une campagne de financement (secteur privé) **3. Mettre à contribution les compétences des participant·e·s** • Consulter les participant·e·s pour la conception de la programmation • Soutenir un ou des participant·e·s dans l'organisation d'une activité pour les familles

D. SUSCITER DES RETOMBÉES DURABLES	**1. Enrichir le partenariat**
	• Documenter les partenariats existants, ceux à prioriser, ceux à développer
	
	2. Accentuer l'implication citoyenne
	• Nommer un·e responsable des bénévoles et circonscrire sa tâche
	• Identifier les besoins de formation des bénévoles
		1. Enrichir le partenariat
		• Identifier des échanges possibles au niveau des politiques/guides/codes avec d'autres organismes (dont d'autres Maison de la Famille)
		• Établir des corridors de pratiques et de références avec :
		  • Des organismes pour réfugié·e·s, nouveaux arrivants
		  • Le monde scolaire (régulier, éducation aux adultes)
		• Identifier des événements pertinents pour le Carrefour
			1. Enrichir le partenariat
			• S'associer avec un ou des partenaires du quartier pour réaliser des activités pour les familles
			• Organiser un événement d'ouverture des « Glaneuses » pour le quartier, les partenaires, bailleurs de fonds, Ville de Montréal
			• Participer aux événements identifiés
				1. Enrichir le partenariat
				• Rédaction d'ententes de service qui ont une valeur ajoutée pour les participant·e·s
				
				2. Accentuer l'implication citoyenne
				• Identifier une cause touchant les familles et prise en charge de l'organisation de l'expression de cette cause avec des participant·e·s

Plan d'action 2023-2026

	1er avril 2023 - 31 mars 2024	1er avril 2024 - 31 mars 2025	1er avril 2025 - 31 mars 2026	1er avril 2026 - 31 mars 2027
D. SUSCITER DES RETOMBÉES DURABLES (SUITE)		**2. Accentuer l'implication citoyenne** • Concevoir et actualiser le « café des gradués » (regroupement des anciens participant·e·s) • Offrir de la formation aux bénévoles • Utiliser des bénévoles pour contribuer à une activité « je connais mon quartier » • Élaborer un plan de communication pour les publics cible identifiés afin de diffuser les réalisations, de faire connaître les services	**2. Accentuer l'implication citoyenne** • Offrir de la formation aux bénévoles • S'impliquer avec un ou des partenaires dans une cause touchant les familles • Actualiser les stratégies de communication envers les partenaires et bailleurs de fonds	

Les personnes consultées

Membres du conseil d'administration
Asmâa Adlani
Florine Gelineau
Damien Alexandre
Daniel Rochon
Mathieu Lussier
Myriam Lamouni
Sandrine Boisselle

Membres de la direction
Judith Veillette
Lyne Forcier
Mélanie Loiselle
Quentin Lebreton
Sylvie Paul

Membres du personnel
Amélie Trubblard
Annick Lavogiez
Ascencio Maxi Jr.
Camille Cormier-Trudel
Camille Coudé
Denis Gauthier
Gisèle Bellemare
Marion François
Michel Raymond
Nancy Létourneau
Pascale Lechasseur

Partenaires
Amira Beghdadi, La Table de Quartier Hochelaga-Maisonneuve
Camille Trudelle, CLSC Hochelaga-Maisonneuve
Marc-André Simard, Chic Resto Pop
René Bouffard, Pères Séparés
Samuel Carrier, Je Passe Partout

Bénévoles
Antonio Melendez
Chantal Picard
Chantale Vallée
Denise Lafrenière
France Godin
Ginette Couture
Janet Brunelle
Louise Beauchamp
Marthe Laurin
Nicole Godbout
Sylvie Héroux