Fiche synthèse de l'évaluation

Évaluation portant sur des services de proximité famille en région rurale de la MRC de Bécancour
Clef de la galerie | 2026

1. Pourquoi cette évaluation?

Ce que l'organisme souhaitait comprendre ou évaluer :

Au cours des dernières années, les acteurs du milieu communautaire ont constaté la difficulté persistante à rejoindre certaines familles, particulièrement celles vivant des situations d'isolement social et territorial. En contexte rural, la distance, l'accès limité aux ressources et la fragmentation des services peuvent contribuer au non-recours aux services, malgré la présence de besoins importants.

L'évaluation visait à mieux comprendre les besoins des familles du territoire, leurs expériences à l'égard des services communautaires et les conditions qui facilitent ou freinent leur participation. Elle cherchait également à documenter les façons de rejoindre les familles, à identifier les besoins en matière d'activités et de services et à dégager des pistes utiles pour adapter et faire évoluer l'offre de services. Plus précisément, l'évaluation portait sur les besoins des familles, l'accès aux services, les modes de communication, les obstacles à la participation, les services et activités souhaités ainsi que les pratiques favorisant une meilleure accessibilité et une plus grande participation.

2. Comment avons-nous procédé?

Méthode : Consultation mixte et participative combinant des questionnaires (aux municipalités, partenaires, citoyen·ne·s et des familles) et deux groupes de discussion auprès des familles.

Personnes participantes : Au total, 166 citoyen·nes et familles ont répondu au questionnaire. Un second questionnaire a été rempli par 10 représentant·es de municipalités ainsi que 12 partenaires et intervenant·es du milieu. Deux groupes de discussion ont également été réalisés auprès de familles, dans deux organismes communautaires du territoire. Deux femmes ont participé au groupe tenu à la Clef de la Galerie, tandis que 10 personnes ont pris part à celui organisé au Projet d'Accueil et d'intégration solidaire (PAIS).

Période : juillet 2025 à juin 2026

À retenir : La démarche a été réalisée en collaboration étroite avec l'organisme et s'est appuyée sur les expériences des citoyen·nes et familles, les pratiques du terrain et les réalités du territoire.

3. Ce que nous avons appris

Les résultats de l'évaluation font ressortir quelques constats clés.

1) Les services sont appréciés, mais demeurent partiellement connus

La satisfaction à l'égard des services est généralement positive chez les personnes qui les utilisent. Toutefois, une partie importante de la population connaît peu ou pas les services disponibles et leur utilisation demeure modérée. Les groupes de discussion confirment que plusieurs familles ont de la difficulté à savoir quels services existent, à comprendre ce qu'ils offrent et à savoir comment y accéder. L'enjeu concerne donc autant la visibilité et la lisibilité des services que leur qualité.

2) Le temps, les horaires et la distance constituent des freins importants

Le manque de temps ou les conflits d'horaire sont les principaux obstacles à la participation rapportés par les répondant·es. La distance à parcourir, les coûts et les difficultés de conciliation famille-travail limitent également la participation. Par ailleurs, en contexte rural, les déplacements peuvent représenter une contrainte importante pour les familles.

3) La communication est un levier central pour rejoindre les familles

Les familles privilégient particulièrement les outils numériques, notamment Facebook et Messenger, ainsi que les communications directes avec les intervenant·es. Toutefois, les résultats montrent l'importance de diversifier les moyens de communication afin de rejoindre les personnes moins présentes en ligne ou vivant des difficultés de littératie ou des barrières linguistiques. Une information claire, centralisée et diffusée de façon proactive pourrait faciliter l'accès aux services.

4) L'accessibilité passe aussi par une approche humaine et relationnelle

La gratuité ou les faibles coûts, des horaires flexibles, la proximité des activités et des espaces accueillants favorisent la participation. Les familles accordent également une grande importance à l'accueil, à la bienveillance, au respect et à la création d'un lien de confiance avec les intervenant·es. Les besoins varient par ailleurs selon les réalités familiales : les mères expriment notamment des besoins de répit et de socialisation, tandis que les familles immigrantes soulignent des enjeux liés à la langue, à l'intégration et à l'accompagnement.

4. Ce que les personnes participantes nous disent

« Si on connaît pas les services, on peut pas aller les chercher. »

« Ça prend la connexion. »

Ce qui ressort des témoignages : Les personnes participantes soulignent l'importance d'une information simple, claire et facilement accessible sur les services et activités offerts. Elles expriment également le besoin de services gratuits ou abordables, d'horaires adaptés et d'une approche chaleureuse, bienveillante et personnalisée. Pour certaines familles,

notamment les mères et les familles immigrantes, le besoin de proximité, de répit, de socialisation et d'accompagnement ressort particulièrement.

5. Ce que l'évaluation apporte à l'organisme

Au-delà des résultats, l'évaluation permet de mieux comprendre les réalités qui facilitent ou limitent l'accès aux services et d'identifier des leviers concrets pour faire évoluer l'offre.

Confirmer

Les résultats montrent que les services sont généralement appréciés par les personnes qui les utilisent, alors que leur connaissance et leur utilisation demeurent partielles. L'évaluation confirme aussi l'importance d'une approche de proximité, chaleureuse et bienveillante, qui favorise le lien de confiance, la socialisation et le sentiment d'appartenance.

Comprendre

L'évaluation permet de mieux comprendre que l'accès aux services est influencé par plusieurs facteurs qui dépassent l'offre elle-même : manque de visibilité, information difficile à trouver, horaires, coûts, distance et conciliation famille-travail. Elle met également en lumière des besoins particuliers en matière de répit, de socialisation et d'accompagnement chez certaines familles, notamment les mères et les familles immigrantes.

Bonifier

Les résultats invitent à renforcer la visibilité et la clarté de l'information, à diversifier les moyens de communication et à poursuivre l'adaptation de l'offre aux réalités des familles. Ils soulignent notamment l'intérêt de services accessibles financièrement et géographiquement, d'horaires flexibles, d'activités favorisant la socialisation et de services de répit.

6. Des pistes pour la suite

Les résultats ne dictent pas une seule façon d'aller de l'avant. Ils peuvent plutôt servir de point d'appui pour réfléchir aux prochaines étapes.

À préserver

- L'approche humaine, chaleureuse et bienveillante, qui contribue à créer un lien de confiance avec les familles.
- La participation et la collaboration du milieu, notamment la concertation entre l'organisme, les municipalités, les partenaires et les familles.

Des pistes d'évolution

- Développer des moyens simples et centralisés pour mieux faire connaître les services et les activités offerts, en misant sur des communications claires, régulières et adaptées aux différents profils de familles.

- Adapter les stratégies de communication afin de mieux rejoindre les familles plus difficiles à joindre, notamment par l'entremise des intervenant·es, des partenaires, des réseaux de proximité et de supports adaptés aux enjeux de littératie et aux barrières linguistiques.
- Poursuivre les efforts visant à rendre les services plus accessibles, notamment en diversifiant les horaires, en maintenant des activités gratuites ou à faible coût et en favorisant des services de proximité.
- Développer davantage de possibilités de répit, de halte-garderie et de socialisation entre parents, incluant des formules souples et adaptées aux différentes réalités familiales.
- Explorer de nouvelles activités et modalités d'accompagnement favorisant le bien-être, le sentiment d'appartenance et le soutien aux parents, notamment pour les familles immigrantes, isolées ou vivant des réalités particulières.
- Renforcer la participation des familles et la concertation entre les organismes, les municipalités et les partenaires afin de faire évoluer l'offre de services en fonction des besoins observés dans la communauté.

7. La perspective de l'organisme

Qu'est-ce que vous retenez de cette évaluation?

Cette évaluation confirme des réalités du milieu rural que nous connaissions déjà mais elle nous a permis de le valider avec des chiffres et de pouvoir le démontrer visuellement. Nous en avons conclu que la population devrait toujours faire partie d'un processus d'évaluation afin d'avoir un portrait des plus réels et ce, sur l'ensemble du territoire de la MRC de Bécancour. En tant qu'organisme, il est important pour nous de continuer de sonder la population sur nos services chaque année (à la fin de l'année financière pour les mettre en valeur dans notre rapport annuel) dans le but de s'améliorer et de s'assurer de répondre aux besoins.

Puisque beaucoup de temps a été investi lors de cette évaluation, il pourrait être intéressant d'avoir accès à une formule de style clef en main (pour certains partenaires). Un des éléments nommés par les citoyens est le fait que les activités sont souvent de jour en semaine et qu'il serait intéressant d'avoir des activités de soir et fin de semaine. Lorsqu'une main d'œuvre est habituée à un horaire, il est difficile de le modifié en y ajoutant des soirs et des fins de semaine.

De par le projet d'évaluation, nous avons remarqué que peu de municipalité avait en place une politique familiale et ce, souvent par manque de temps. Une table de concertation permettrait de faire certaines petites actions pour nos familles.

Qu'est-ce que cette évaluation vous apporte pour la suite?

En premier lieu, nous voulons partager ses résultats avec l'ensemble des partenaires du territoire. Étant donné que le projet proximité reprend pour une période de 3 ans, nous aimerions créer une table de concertation (3-4 rencontre par année) afin de partager les résultats, de soulever les enjeux du territoire en région rurale, de mettre en commun ce qui

fonctionne déjà pour chacun, de mettre sur pied un plan d'action avec un langage commun. Il serait intéressant de faire ressortir les actions dans les différentes municipalités pour information les gens, les rendre accessible et ce pour le bien-être des familles.

8. Le message à retenir

Les familles expriment des besoins réels et diversifiés, mais l'accès aux services dépend autant de leur visibilité que de leur accessibilité. Une information claire, des services proches, abordables et adaptés aux réalités familiales, ainsi qu'une approche humaine fondée sur la confiance, sont des leviers essentiels pour favoriser la participation.

L'évaluation offre ainsi à l'organisme une base concrète pour poursuivre l'adaptation de ses services, renforcer la concertation et maintenir les familles au cœur de leur évolution.

Rapport complet : April Brum-Lalonde et Carolane Coulombe, assistantes de recherche au GRACeF

Équipe d'évaluation : April Brum-Lalonde et Carolane Coulombe, assistantes de recherche au GRACeF et Vicky Lafantaisie, directrice du GRACeF