

Street Messaging System – Introduction

Les téléphones cellulaires représentent un moyen de survie plutôt qu'un mode de vie, et présentent une grande occasion. **La sensibilisation peut se faire de façon rapide efficace et pertinente**, car tout le monde lit ses messages textes.

Le Street Messaging System – appelé [StreetMessenger](#) – est un outil de messages textes de masse pour les collectivités à risque, qui peut servir à :

- informer rapidement et facilement les clients de possibilités ou de menaces présents dans leur collectivité;
- envoyer instantanément un message texte à plusieurs membres de la collectivité;
- fournir en temps réel des alertes de conditions météorologiques extrêmes, des possibilités de logement, des cliniques de vaccination contre la grippe, des alertes de surdose et bien plus encore.

Conçu et hébergé au Canada par le [Vancouver Community Network](#) (VCN), un fournisseur de technologie sans but lucratif, le StreetMessenger vise à soutenir votre travail en vous fournissant des informations essentielles sur le logement, la nourriture, les événements communautaires, les emplois/formations et les urgences. À l'heure actuelle, il permet également de fournir de l'information essentielle sur la réduction des risques et les personnes disparues dans la collectivité. Le système a été conçu pour combler le fossé qui existe entre les personnes à la recherche de possibilités de changement au bon moment et la capacité des organismes qui fournissent ce changement à établir des liens importants. Il est convenu que personne ne lit vraiment les courriers électroniques, que les affiches sont regardées pendant 3 secondes ou moins, mais que le taux d'ouverture des messages texte est de 100 %.

Les organismes intéressés peuvent s'inscrire en ligne en près de deux minutes. Le VCN examinera les inscriptions en s'assurant que la plate-forme reste un outil réservé qu'aux fournisseurs. Une fois l'inscription effectuée, le personnel de l'organisme peut envoyer un message sous forme de diffusion dans la collectivité. Comme le StreetMessenger dispose d'un créateur de profil pour le numéro de téléphone portable de chaque client, les clients ne recevront qu'une alerte correspondant à leur âge, leur identité sexuelle et leur lieu de résidence. Les organismes peuvent également envoyer un ou plusieurs messages ciblés aux clients figurant dans leurs propres listes, à leurs réseaux professionnels et à leur personnel. De plus, une section « notes » permet au travailleur de prendre des notes sur la gestion de dossier afin d'aider les autres membres de l'organisation.

Inversement, ceux qui souhaitent recevoir des mises à jour, des alertes et des messages (les « clients ») peuvent s'inscrire simplement en envoyant par SMS le nom de leur ville au numéro du système, qui comporte un numéro local pour chaque ville. Le client reçoit le message, peu importe où il se trouve. Les messages texte peuvent être transmis à d'autres membres de la collectivité. À Calgary et à Vancouver, les équipes de sensibilisation de rue ont pu inscrire un grand nombre de clients en se rendant dans des refuges, des centres d'accueil et d'autres lieux où se rassemblent des clients potentiels. L'un des principaux avantages pour les clients est qu'ils peuvent faire défiler les messages et faire une recherche dans les messages pour qu'ils puissent se référer à l'information. Les alertes peuvent être copiées et collées dans des applications de traduction pour une plus grande portée. Grâce à un seul message rapide, vous vous assurez que vos plans de sensibilisation et vos rappels sont faits. Rapide et facile!

Emploi et Développement social Canada et l’Autorité canadienne pour les enregistrements Internet ont fourni un financement pour les premiers efforts d’inscription.

Principaux éléments de ce rapport :

- Aperçu du projet
- Inscription et suivi du fournisseur de services sociaux – expérience de l’utilisateur du système;
- Commentaires des fournisseurs de services sociaux sur la sensibilisation – ce que les clients ont à dire;
- Les fournisseurs de services sociaux racontent comment le SMS a permis de modifier leur approche de la sensibilisation;
- Les succès et les détracteurs des fournisseurs de services sociaux qui doivent être abordés;
- Avantages/défis imprévus pour le fournisseur de services sociaux (c’est-à-dire recevoir des informations d’autres organismes qui diffusent des messages globaux permettant de réduire les cloisonnements);
- Inscription du client et utilisation des renseignements;
- Commentaires des clients sur l’impact et la sensibilisation
- Histoires de réussite de clients.



Financé par le gouvernement du Canada par le biais des Solutions novatrices à l’itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l’itinérance.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l’auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.