

Bilan de la mise en œuvre de l'inscription obligatoire en centres de loisirs

La procédure d'inscription préalable obligatoire en centres de loisirs pour les vacances et les mercredis après-midi a été mise en œuvre, suite à la délibération 2015 DASCO 10 du conseil de Paris des 14, 15, 16 et 17 décembre 2015, pour la première fois pour les vacances d'été 2016.

L'inscription préalable obligatoire vise à améliorer la qualité de l'accueil, par une meilleure connaissance du nombre d'enfants présents et à réduire le gaspillage alimentaire.

Une première évaluation du dispositif a été faite en mars 2017, soit après 10 mois d'application (incluant quatre périodes de vacances). Pour une étude complète, une double approche a été privilégiée comprenant une étude qualitative et une étude quantitative.

Concernant l'étude qualitative, deux focus group avec des parents (soit huit personnes par focus group), des entretiens en face à face avec 12 REV et 16 entretiens « en ligne » avec des CASPE ont été réalisés.

S'agissant de l'étude quantitative, 7.745 questionnaires en ligne adressés à des parents et 487 questionnaires en ligne adressés à des REV et REV intérimaires, RPA et DPA ont permis de consolider les résultats qualitatifs.

Cette évaluation fait apparaître plusieurs constats et pistes d'évolution envisageables à terme. Elle est complétée par des données concernant les deux dernières périodes de vacances scolaires de l'année 2017 qui enrichissent et confirment ces constats et pistes d'amélioration.

I- Synthèse de l'évaluation des inscriptions obligatoires

Une première évaluation a porté sur une période courte, de moins d'une année complète (menée avant les vacances de printemps 2017), marquée par des difficultés de départ inévitables pour ce type de réforme (application informatique, compréhension de la réforme...). Elle a été enrichie de données quantitatives pour l'année 2017.

1. Un principe accepté et un taux de satisfaction globalement satisfaisant.

Les parents et les REV reconnaissent l'utilité de l'inscription obligatoire. Elle est synonyme pour eux d'une qualité de service, d'un pas franchi vers un plus grand professionnalisme, et d'une modernité avec la dématérialisation de l'inscription, même s'ils mettent également en avant, et de concert, les contraintes nouvelles qu'elle fait peser sur eux (notamment la nécessaire anticipation et la majoration tarifaire de 30 % en l'absence d'inscription préalable).

Les parents se déclarent « moyennement satisfaits » à « très satisfaits » à 68 %¹. Ce taux doit être apprécié en considérant les contraintes nouvelles que la réforme fait peser sur les familles parisiennes, la rupture nette par rapport à des usages antérieurs qui étaient très établis, et l'absence de toute contrepartie visible pour eux.

¹ 40% de parents satisfaits ou très satisfaits, 68% avec les parents moyennement satisfaits

Les parents « primo arrivants » sont en moyenne plus satisfaits que les autres parents du fonctionnement de l'inscription obligatoire. En effet, ils n'ont pas eu à renoncer à un dispositif dépourvu de toute contrainte). Par ailleurs, ils respectent beaucoup plus largement les nouvelles règles (71 % d'entre eux ont toujours respecté le principe de l'inscription préalable depuis sa mise en place, contre 55 % seulement pour l'ensemble des parents) et, a fortiori, quand l'enfant était auparavant en crèche.

Certains parents émettent cependant des doutes sur l'efficacité de la réforme au regard des objectifs annoncés puisque les enfants non-inscrits sont toujours accueillis mais font l'objet d'une facturation majorée (cf point 4).

Les REV, pour 78 % d'entre eux, considèrent que la réforme « présente une utilité »², en considérant, là encore, les contraintes qu'elle a fait peser sur eux. Ils mentionnent une charge de travail associée à la saisie des bulletins papier et au temps consacré aux parents pour leur expliquer la démarche d'inscription.

2. Une fréquentation stable

Les pratiques familiales par rapport à la procédure d'inscription varient en fonction des périodes de vacances, des arrondissements et des catégories socioprofessionnelles, que ce soit pour les habitudes d'inscription, les absences ou les présences sans inscription. Il n'est pas possible à ce stade de dégager des tendances statistiques fines permettant d'anticiper les présences des enfants pour chaque centre.

Le nombre d'enfants présents sur les centres diminue légèrement par rapport aux années précédentes. Cette diminution doit être mise en lien avec une baisse de la démographie scolaire. Ainsi, si l'on compare les périodes de l'été, on constate une baisse de l'effectif enfants (en journées de présence) de 4 % de 2015 à 2016 et de 1,7% de 2016 à 2017, soit 510 238 journées de présence enfants pour 51 130 enfants accueillis en 2015, 489 948 journées de présence pour 48 369 enfants accueillis en 2016 et 481 558 journées de présence pour 49 848 enfants accueillis en 2017.

3. Une application informatique qui a dû évoluer mais qui aujourd'hui est globalement adaptée aux besoins.

Les parents jugent l'inscription internet utile, moderne et bienvenue. En moyenne, plus de 50% des inscriptions sont faites via le portail depuis la réforme et jusqu'à 71% à l'été 2017.

Les arrondissements qui comptabilisent le plus d'inscriptions sur le portail sont les 4^{ème} et 5^{ème} et 8^{ème} (85 % des inscriptions faites sur le portail dans le 8^{ème} et 83% des inscriptions faites sur le portail pour les 4^{ème} et 5^{ème} arrondissements pour la période des vacances de fin d'année 2017).

Les deux dernières périodes de vacances de l'année 2017 confirment une inscription majoritairement faite sur le portail avec 65% des inscriptions pour les vacances d'automne et 62% pour les vacances de fin d'année 2017.

Les principales critiques des parents portent sur les difficultés d'accès au portail Facil' familles (problèmes d'identifiants et de mots de passe qui ont perturbé les premières inscriptions) et l'absence d'accusé-réception permettant de vérifier les dates d'inscription.

² 45% des REV estiment la réforme utile ou très utile, 78% avec REV estimant la réforme moyennement utile

La saisie des bulletins papier est effectuée dans les délais impartis et induit moins de contestations qu'au démarrage, même si cette procédure ne présente pas les mêmes garanties et termes de fiabilité et de traçabilité.

Pour ce qui concerne les agents, le dispositif est monté en charge progressivement, avec des difficultés au démarrage. Des outils ont été créés afin de soutenir les équipes, notamment des supports de formation et un mémento des inscriptions. Par ailleurs, tous les utilisateurs ont été formés. Aujourd'hui, on peut considérer que l'application fonctionne globalement correctement et répond aux besoins, même si des évolutions sont encore nécessaires.

4. Un taux de présents préalablement inscrits très majoritaire mais un taux de présents non-inscrits qui reste significatif.

En moyenne, le taux des enfants présents et inscrits s'est situé longtemps à 65 %, à l'été 2016 et à l'été 2017, et semblait constituer un plafond. Toutefois, les deux dernières périodes de vacances en 2017 attestent d'une évolution de ce taux avec plus de 70% des enfants présents préalablement inscrits. Le même constat est fait avec les présences d'enfants non-inscrits, qui ont été longtemps stabilisées à hauteur de 35 %, puis qui sont devenues proches des 25% pour les deux dernières périodes de vacances de l'année 2017.

Les présences avec inscription sont donc largement majoritaires, même si on observe également des variations significatives selon les arrondissements et les catégories socio professionnelles. Elles varient de 63% pour les vacances d'automne 2016, soit 114 447 journées de présence avec inscription sur 180 853 journées de présences, à 82% pour les vacances de juillet 2017, soit 203 315 journées de présence avec inscriptions sur 238 999 journées de présence.

Les données des deux dernières périodes de vacances pour 2017 attestent d'une hausse par rapport à 2016 de la part des enfants présents préalablement inscrits avec des taux s'élevant respectivement à 72 % pour les vacances d'automne, soit 122 641 sur 169 101 journées de présence comptabilisées et 75 % pour les vacances de fin d'année, soit 64 284 journées de présences sur 85 145 journées comptabilisées.

Les arrondissements qui comptabilisent le plus de présences avec inscription pour les deux dernières périodes de 2017 sont les 1^{er}, 5^{ème} et 7^{ème} arrondissements avec des taux s'élevant respectivement à 70 %, 74 % et 72 %. Concernant les tranches tarifaires, ce sont les T6, T8 et T9 qui comptabilisent le plus d'inscriptions avec des taux proches de 85 % pour les dernières périodes de vacances de 2017.

Les présences sans inscription oscillent entre 37 % à l'automne 2016, avec 66 406 journées de présence sans inscription sur 180 853 journées de présence comptabilisées et 18 % en juillet 2017, avec 35 684 journées de présence sans inscription sur 238 999. Les données des deux dernières périodes de vacances pour 2017 attestent d'une amélioration par rapport à l'automne 2016 avec 28% pour les vacances d'automne, soit 46 460 journées de présence sur 169 101 journées de présence comptabilisées et 25% pour les vacances de fin d'année, soit 20 863 journées de présence sans inscription sur 85 145 journées de présence comptabilisées.

Les arrondissements qui comptabilisent le plus de présences sans inscription sont les 18^{ème}, 10^{ème} et 3^{ème} avec respectivement 47 %, 44 % et 43 %. Concernant les tranches tarifaires se sont les tranches T1, T2 et T3 avec un taux compris entre 36 % et 40 % pour les vacances d'automne et de 30% pour les vacances de fin d'année 2017, qui comptabilisent le plus de présences sans inscription.

La part des inscrits absents varie entre 18% au printemps 2017 et 30% en août 2017. Les données des deux dernières périodes de vacances pour 2017 attestent d'un taux d'inscrits absents toujours élevés, qui s'élève à 18% pour les vacances d'automne et à 25% pour les vacances de fin d'année. Les arrondissements qui comptabilisent le plus d'inscrits absents sont les 3^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème} avec plus de 29% d'inscrits absents pour les vacances d'automne, et plus de 19% pour les vacances de fin d'année 2017. Concernant les tranches tarifaires, ce sont les tranches T1, T2 et T3 qui comptabilisent le plus d'inscrits absents avec un taux compris entre 21% et 30% pour vacances d'automne et les vacances de fin d'année 2017.

Les explications sont variées et variables, particulièrement le changement de « programme » pour 68 % des parents et l'inscription de précaution (« au cas où ») pour 16 % des répondants, principalement pour les tranches 1 à 4.

Il faut souligner que les équipes accompagnent les parents dans la démarche, notamment en diffusant les bulletins papier, pour plus de 80% d'entre eux, voire en procédant aux inscriptions, avec les parents ou à leur place, pour les trois quarts d'entre eux. Sans cet accompagnement des équipes, le taux des enfants présents sans inscription serait plus élevé. Néanmoins, les équipes n'ont pas à se substituer aux parents, afin de ne pas créer des inégalités entre les familles.

Cette situation n'a pas permis jusqu'à présent d'atteindre les objectifs poursuivis en termes d'amélioration de l'accueil des enfants grâce à une meilleure organisation des activités et de réduction du gaspillage alimentaire.

5. Une communication renforcée, mais jugée complexe.

Les parents estiment avoir été globalement informés de la réforme, en cohérence avec la forte communication qui a été mise en place (affiches, flyers, site paris.fr, panneaux lumineux...). Les ¾ des parents estiment avoir compris la réforme et ses modalités, mais pointent le caractère trop complexe de la communication développée, avec plusieurs messages portés via un seul et même support (flyer ou affiches).

Depuis la rentrée 2017, la mise en place d'une communication à chaque période de vacances, par mail et SMS, est un élément important et facilitateur pour les familles.

6. Un ajustement du calendrier indispensable.

Le renforcement de la communication s'est également accompagné d'un ajustement du calendrier pour les forfaits du mercredi, mais également pour l'inscription aux centres de loisirs d'été.

En effet, la mise en place de la réforme a conduit à constater que le forfait du mercredi apparaissait peu compréhensible et peu pertinent pour les parents et les équipes d'animation, avec un calendrier peu lisible, et une spécificité avec des inscriptions tout au long du mois de septembre.

Un assouplissement a été décidé à partir de la rentrée de septembre 2017. Les inscriptions pour les mercredis après-midi sont ouvertes jusqu'aux prochaines vacances scolaires, pour une prise d'effet à la rentrée suivante. A l'exception de la rentrée scolaire, période au cours de laquelle les inscriptions sont ouvertes une semaine en août et trois semaines en septembre.

Concernant le calendrier pour l'été et afin de faciliter l'inscription des parents, les inscriptions sur le portail ont été prolongées jusqu'à la veille des vacances d'été 2017. Cette prolongation a permis l'inscription de 10 159 enfants, soit 25 % des enfants inscrits pour l'été et plus de 30% des enfants inscrits via le portail.

En revanche, à la différence de l'été 2016, aucune période d'inscription n'a été prévue en juillet 2017 pour le mois d'août 2017, notamment au regard du constat d'un faible nombre d'inscriptions pendant cette seconde période et d'une grande majorité d'inscriptions en bulletins papiers.

II- L'opportunité d'ajustements compte tenu de cette évaluation

Le constat semble partagé d'une réforme qui n'a, pour le moment, pas permis d'atteindre les objectifs fixés, mais qui est aujourd'hui sans opposition majeure. Elle doit donc être poursuivie afin que les comportements évoluent. Pour autant, des ajustements pour faciliter l'accès des parents à l'inscription sont encore possibles.

1. Un enjeu majeur autour de la communication.

Le bilan amène à prévoir une communication renforcée sur l'activité même des centres de loisirs, la structuration de la filière et les formations mises en œuvre pour professionnaliser le métier d'animateur, le PEDT et les projets pédagogiques conduits.

Cette communication pourrait être incluse dans la communication de rentrée. En parallèle, en lien avec les CASPE, les centres de loisirs doivent être incités à afficher le projet pédagogique et les plannings d'activités pour la semaine, afin que les parents puissent connaître les activités réalisées par leurs enfants, en amont.

Il paraît aussi souhaitable de renforcer la communication sur l'inscription obligatoire elle-même et les améliorations dont elle est porteuse : réduction du gaspillage alimentaire, meilleure sécurité pour les enfants, amélioration de la qualité de l'accueil et meilleure adaptation des d'activités proposées.

La communication, déjà simplifiée par la réalisation d'un livret/mémo sur l'inscription et la facturation diffusée aux parents en début d'année scolaire avec les documents de rentrée, sera renforcée.

L'envoi systématique d'un mail ou SMS aux parents pour les informer de chaque période d'inscription/désinscription sera maintenu.

2. Les calendriers d'inscription.

Les présences sans inscription sont expliquées pour 42 % des répondants par des périodes d'inscription jugées trop rigides ou parce que les familles s'y sont prises trop tard. Pour les périodes de vacances, si la période d'inscription sur le portail peut être prolongée sans difficulté majeure, elle ne peut l'être pour les inscriptions effectuées avec des bulletins papier compte tenu temps nécessaire aux équipes pour procéder à la saisie des bulletins dans l'application informatique.

Les calendriers d'inscriptions concernant les mercredis après-midi et l'été ont déjà fait l'objet d'une modification à la demande des familles. Il n'est pas exclu que d'autres modifications de calendrier soient proposées pour les autres périodes d'inscription.

3. La question récurrente des situations professionnelles spécifiques.

La question des situations professionnelles spécifiques a été débattue en Conseil de Paris afin de tenir compte, par exemple, des horaires peu prévisibles des professions artistiques. D'autres professions amènent cependant les parents à se heurter à des difficultés similaires en matière de prévision.

Il est très difficile de déterminer des situations professionnelles pouvant déroger au principe de l'inscription préalable obligatoire, en raison de l'impossibilité de délimiter avec exhaustivité les professions concernées, et celle de contrôler l'ensemble des justificatifs.

4. Des enjeux applicatifs.

Au regard de l'évaluation, il apparaît nécessaire de continuer à la faire évoluer l'application C2L au regard des besoins :

- avec une nouvelle interface du portail pour les parents afin d'en faciliter l'utilisation ;
- en envoyant un accusé de réception précis aux parents, confirmant les dates et lieux d'inscription ou de désinscription, tels qu'ils viennent d'être validés sur le portail ;
- en facilitant le travail des REV, avec une application plus rapide notamment.

Ces éléments, qui ont été portés à la connaissance du Centre de Compétences Facil'Familles, sont en cours de traitement, avec des résolutions attendues courant 2018.