

CONTEXTE

En réponse à la crise sanitaire, une offre municipale d'accueil de loisirs apprenants, *Atelier de l'été*, a été proposée à l'été 2020 pour les 3-12 ans. Cette offre est ainsi venue enrichir l'offre de loisirs municipale existante, *Divertisport*, pour les 6-16 ans.

A partir de 2021, la Ville de Lyon a lancé un travail de mise en cohérence de ces deux offres estivales et également de l'offre d'accueil de loisirs mise en place par des associations partenaires afin de proposer une offre globale accessible et lisible qui répond aux besoins des enfants et des familles.

Afin d'évaluer si cette offre correspond aux attentes et aux besoins des familles et de savoir de quelle manière elle pourrait être adaptée, la Ville a lancé une enquête en 2022 auprès des usagers. Cette enquête visait à répondre aux questionnements suivants :

- Quelles sont les connaissances des familles vis-à-vis des accueils de loisirs portés par la Ville de Lyon ? Pourquoi certaines y ont recours et d'autres non ?
- Quelles sont les perceptions des familles de ce qui est proposé (modalités d'inscription, tarification, type d'activités, horaires, encadrement, repas..) ?
- Pour les parents qui ont eu recours aux accueils de loisirs de la Ville de Lyon : quel retour d'expérience ? Quelle satisfaction ? Quel décalage éventuel entre leurs attentes, leurs représentations initiales et l'expérience vécue ?

Cette enquête englobe à la fois les activités de loisirs du mercredi et des vacances pour les 3-10 ans ainsi que les activités de loisirs de vacances pour les 11-16 ans.

ENJEUX

Comprendre les motivations de recours et de non recours aux accueils de loisirs présents à Lyon

Mesurer le niveau de satisfaction

Identifier les besoins et attentes des parents

METHODOLOGIE

L'étude s'est déroulée en deux phases :

1. *Phase qualitative* : **30 entretiens** semi-directifs auprès de Lyonnais.e.s parents d'enfants âgés de 3 à 10 ans.
2. *Phase quantitative* : **1044 questionnaires** en face à face, dans la rue ou en pied d'immeuble, auprès de parents d'enfants âgés de 3 à 10 ans.

LA DEMARCHE « A VOTRE ECOUTE »

A travers la démarche « A votre écoute », la Ville de Lyon s'engage à améliorer la qualité des services publics du quotidien : petite enfance, sport, bibliothèques, accueil périscolaire, parcs...

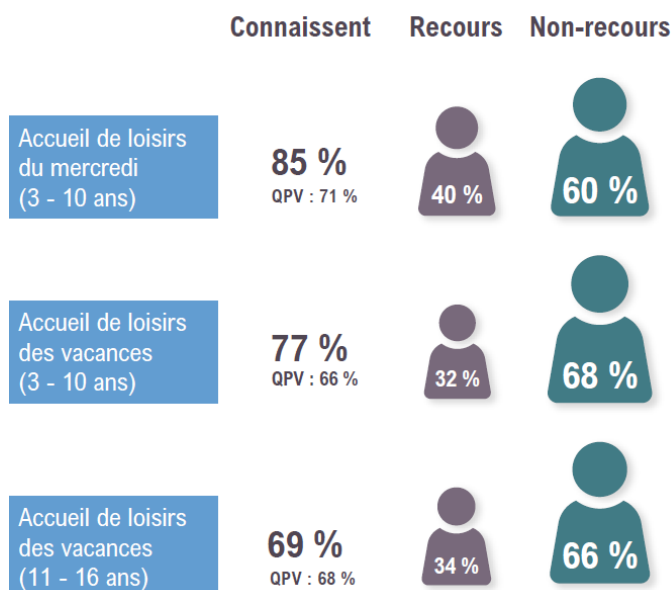
Pour cela, la Ville mène régulièrement des enquêtes sur différents services publics, à la fois auprès des usagers mais également des agents en charge de leur mise en œuvre.

Ces enquêtes doivent permettre d'identifier des pistes d'amélioration et de mettre en œuvre un plan d'action pour améliorer le service public rendu aux Lyonnaises et aux Lyonnais.

Les résultats de toutes les enquêtes seront publiés et accessibles sur le site Oyé (oye.participer.lyon.fr)

Quelles sont les motivations de recours et de non recours aux accueils de loisirs ?

Le recours à l'offre de loisirs : 1 000 familles questionnées



L'offre de loisirs est connue par une majorité des parents interrogés, surtout celle des mercredis. Elle l'est relativement moins dans les Quartiers Politique de la Ville (QPV).

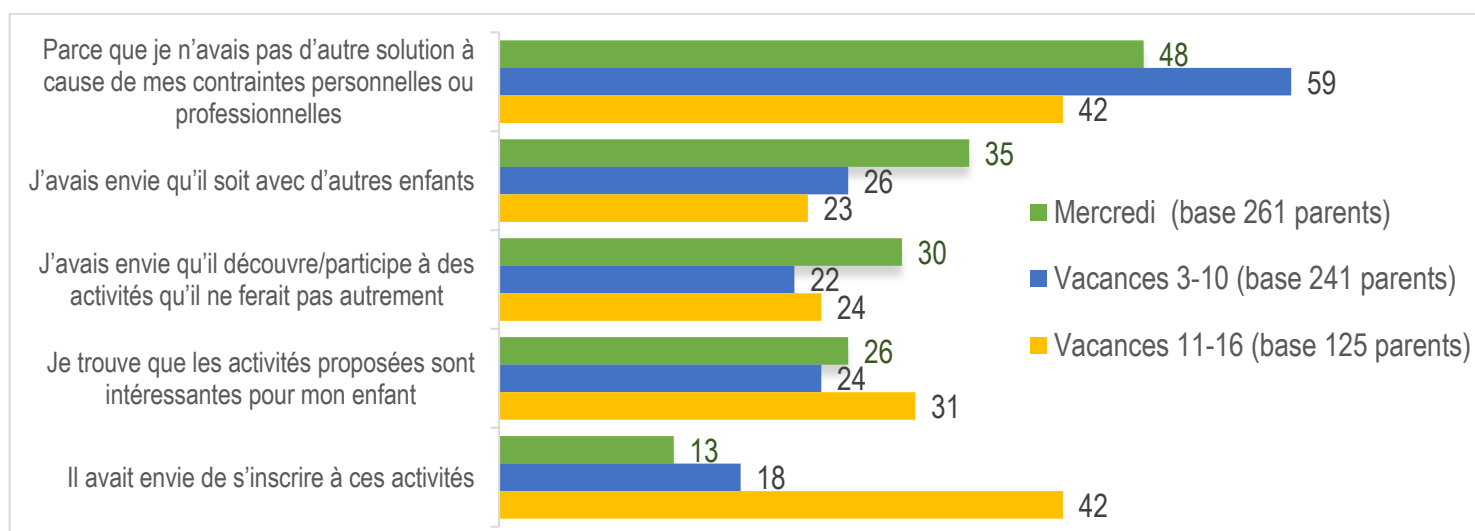
Le recours aux accueils de loisirs : un mode de garde... mais pas seulement !

Les contraintes de garde constituent le principal levier du recours ou du non recours à l'offre : le recours à l'offre est fortement lié à une indisponibilité des modes de garde et la principale raison du non-recours est, à l'inverse, la disponibilité des parents ou d'autres modes de garde.

Concernant les vacances, on note des différences importantes liées à l'âge des enfants concernés : **pour les plus âgés, leur propre choix de venir ou non à ces activités est déterminant** dans le recours à l'offre.

Pour toutes les tranches d'âges, la volonté de **sociabilité** et de **découverte d'activités jugées intéressantes** constituent des motivations importantes pour inscrire les enfants.

« L'objectif c'est vraiment qu'ils puissent se sociabiliser auprès d'autres enfants, développer des compétences relationnelles, même des capacités physiques et créatives »
[Parent d'enfants de 3 et 5 ans]



Question posée : Pour quelle(s) raison(s) avez-vous fait [le choix d'inscrire votre enfant] ? (Plusieurs réponses possibles)

Les familles sont-elles satisfaites de l'accueil de loisirs ?

Un bon niveau de satisfaction de l'offre d'accueil de loisirs :



84%

Mercredis

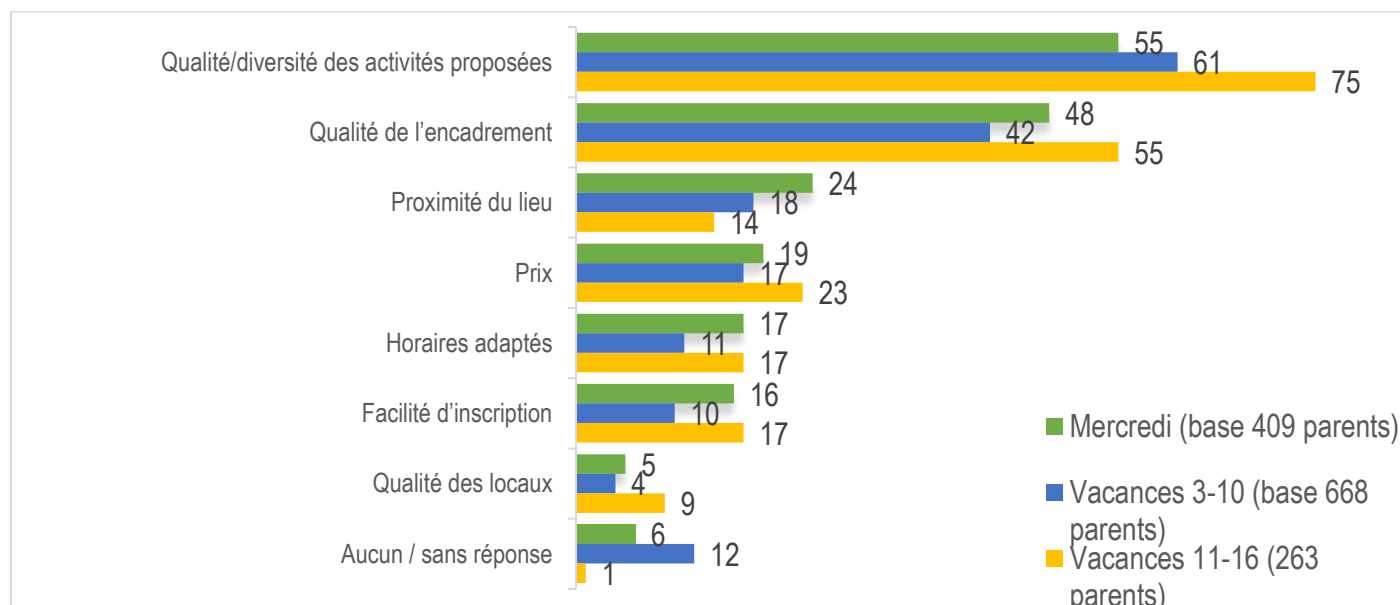
90%

Petites vacances

74%

Grandes vacances

Quels sont les principaux points forts et axes d'amélioration identifiés par les parents ?



Question posée : quels sont les principaux points forts de l'offre ?

Les principaux points forts de l'offre proposée, selon les parents interrogés sont la qualité et la diversité des activités proposées ainsi que la qualité de l'encadrement.

Si une part importante des parents interrogés n'ont identifié aucun point d'amélioration possible de l'offre de loisirs, les questions du **nombre de places disponibles** et le **prix pour les vacances des 11 -16 ans** sont tout de même ressorties.

QUELS SONT LES BESOINS ET LES ATTENTES DES PARENTS CONCERNANT L'ACCUEIL DE LOISIRS ?

Des activités variées et de qualité pour les vacances

Bien que la **qualité des activités proposées** soit considérée comme le principal point fort de l'offre, elle constitue également **un levier d'amélioration** important pour les familles.

Les parents souhaitent que leurs enfants puissent participer à des **activités qui sortent de leur quotidien**, auxquelles ils n'ont pas accès d'habitude, qu'ils **bougent** et ne soient **pas devant les écrans**.

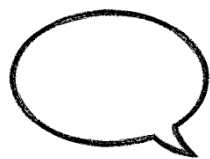
Certains parents souhaiteraient aussi une certaine **souplesse dans le choix des activités** et que les plus grands en particulier puissent choisir de s'inscrire seulement aux activités qui leur plaisent.

« Ce que j'attends c'est qu'ils ne fassent pas juste des jeux de ballons ou des jeux classiques comme à la garderie ! Qu'ils pratiquent des activités qui changent du quotidien et qui fassent vraiment vacances. Et bien sûr qu'ils ne passent tous les après-midis devant un film. »
[Parent d'enfants de 5 et 9 ans]



Favoriser une relation de confiance entre les parents et les animateurs et animatrices

Le renouvellement important des équipes est constaté par les parents et peut les dissuader d'avoir recours à l'offre. Une relation de confiance est donc à construire entre les parents et l'encadrement. Cela pourrait passer par **des temps de présentation entre les parents, enfants et animateurs** ou encore par la mise à disposition d'information sur les animateurs et animatrices : photos, expériences, qualifications...



« C'est quelque chose qui me plairait qu'il y ait régulièrement des réunions avec la présentation du programme, des règles appliquées pendant ces journées, instaurer de la confiance et du dialogue avec les encadrants. »

[Parent d'enfants de 5 et 4 ans]

Améliorer l'accessibilité de l'offre : communication, places disponibles, inscription

Les parents interrogés lors de l'enquête ont proposé plusieurs pistes d'amélioration :

- Améliorer la visibilité des activités proposées, en amont de la période de vacances et à l'échelle de Lyon et améliorer la visibilité des prix ;
- Pouvoir géo-localiser les activités proposées au niveau d'un arrondissement, avec les tranches d'âge accueillies et les horaires ;
- Un processus d'inscription simple et accessible en ligne, avec des horaires d'inscription plus souples ;
- Eviter de demander les papiers en doublon pour chaque membre de la fratrie, ne pas avoir à refaire un dossier chaque année ;
- Ajuster la demande à l'offre : ouverture au mois d'août, des places d'accueil disponibles en proximité, plus de structures pour les enfants de 3 à 16 ans pouvant accueillir des fratries.

LA VILLE VOUS ÉCOUTE... ET AGIT !

Suite à l'enquête, la Ville de Lyon a pris en compte les attentes formulées par les familles et a fait évoluer son offre et celle de ses partenaires pour l'été 2023 avec le dispositif « Hé Hop ! ».

Les évolutions suivantes ont été mises en place à travers ce nouveau dispositif :

- ✓ Une adaptation des activités autour de 4 axes : Le vivre-ensemble, l'activité physique et le savoir bouger, le contact avec la nature et la découverte culturelle ;
- ✓ Des modalités d'inscription en ligne ajustées : une ouverture de la plateforme en deux temps (30/05-04/06 puis 13-15/06) ;
- ✓ Amélioration de l'offre destinée aux 3-5 ans avec une semaine supplémentaire d'accueil par rapport à l'été 2022 ;
- ✓ 20% des places destinées aux familles en situation de fragilité (difficultés financières, fracture numérique, enfants en situation de handicap).