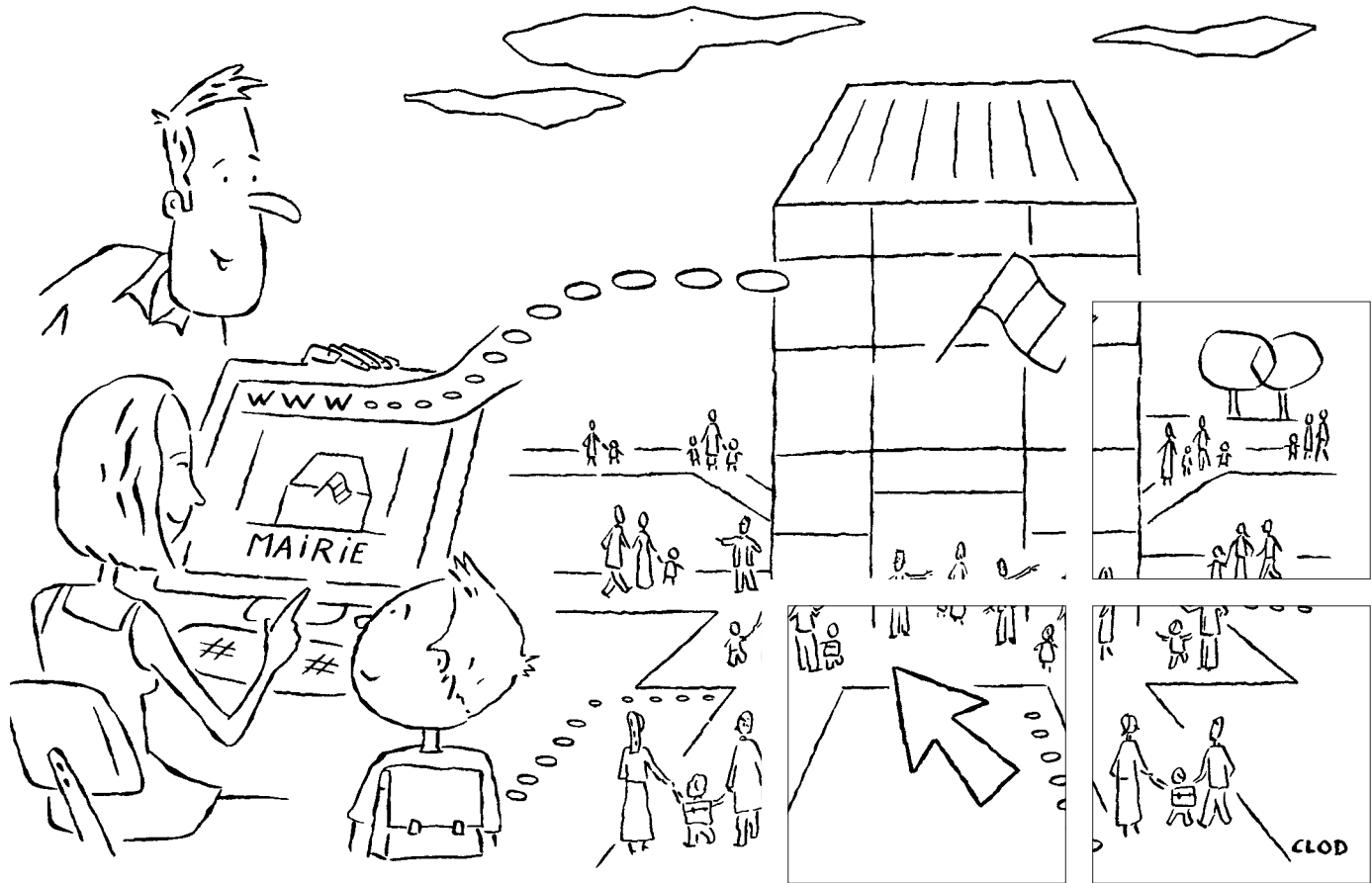


# Comment mettre les technologies de l'information et de la communication au service des parents d'élèves du primaire ?

Synthèse d'études de besoins réalisées par la SOFRES.



Dans le cadre de ses missions d'intérêt général, la Caisse des Dépôts accompagne depuis 2003 le ministère de l'Éducation nationale qui souhaite, en lien avec les collectivités locales, généraliser rapidement les espaces numériques de travail (ENT).

Il s'agit, en substance, de donner à chaque membre de la communauté éducative (personnel enseignant et non enseignant, élèves, parents), un point d'accès unique et sécurisé à son établissement virtuel, 24 heures sur 24, depuis n'importe quel terminal connecté à Internet, avec des droits correspondants à son profil.

Cette ambition partagée est éminemment structurante pour le développement numérique des territoires puisqu'elle revient à connecter sur l'ensemble du pays environ 30 millions de personnes réparties sur près de quelque 70 000 établissements du primaire et du secondaire.

Elle permet aussi d'accompagner l'investissement numérique des familles, en leur offrant un service public éducatif en ligne. La présence d'enfants au sein du foyer est en effet un des leviers majeurs de la diffusion de l'Internet au sein des familles, et par là même, un moteur pour le développement des usages. Ainsi, en 2004, 70 % des couples avec enfants disposent d'un micro-ordinateur à domicile, et 50 % de ces mêmes couples sont connectés à Internet (source Insee).

Si les espaces numériques de travail ont vocation à être un point d'entrée unique dans la sphère pédagogique et celle de la vie scolaire, ils ne traitent cependant pas de la diversité des attentes des parents, qui portent également sur des thèmes tels que la culture, les loisirs, les transports, la santé...

Dans ce contexte, la Caisse des Dépôts a demandé à la SOFRES d'interroger les usagers « parents d'élèves du primaire » pour comprendre leurs attentes quant aux services publics qui prennent en charge leurs enfants scolarisés.

Comment la pénétration des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des foyers va-t-elle pouvoir être mise réellement au service des parents ? Quel rôle peuvent jouer les TIC dans le triptyque relationnel parents/école/enfants ? Autant de questions sur lesquelles cette étude qualitative (cf. méthodologie en annexe) donne un éclairage qu'il nous a semblé important de partager.

Serge Bergamelli

Directeur du département du développement numérique des territoires

janvier 2006



## PLAN DÉTAILLÉ

<b>Besoins des parents d'élèves du primaire en matière de recherche d'information et d'accomplissement des démarches administratives .....</b>	<b>7</b>
Caractéristiques des besoins des parents d'élèves du primaire.....	7
Une catégorie d'usagers aux besoins très spécifiques.....	7
Les questions que se posent les parents ne peuvent rester sans réponse .....	7
Des besoins nombreux et changeants.....	8
Des besoins qui varient en fonction de l'âge de l'enfant.....	8
La situation personnelle des parents ou de leurs enfants structure les attentes.....	9
<b>Des pratiques et des attentes différentes selon la localisation géographique des parents .....</b>	<b>10</b>
Parents résidant en milieu urbain : rassembler toute l'information utile... ..	10
Un parcours difficile, de la recherche d'information à l'accomplissement de démarches .....	10
Des sources d'informations éparses et pas toujours fiables .....	11
Parents en milieu rural : l'information est plus facile à obtenir mais des besoins demeurent .....	13
Une satisfaction globale quant aux informations et aux démarches relatives aux enfants en bas âge et aux enfants scolarisés .....	13
Des cycles proches de ceux observés auprès des parents urbains mais vécus de manière simple et fluide .....	14
Des sources d'information variées et complémentaires .....	14
Des attentes plus fortes sur les téléprocédures que sur l'information .....	15
<b>Perception par les parents de l'intérêt des technologies de l'information et de la communication .....</b>	<b>16</b>
Une utilisation d'Internet qui laisse anticiper de nombreux bénéfices aux parents .....	16
Un potentiel de séduction important de l'outil Internet pour les informations et les services concernant les enfants en bas âge ou scolarisés à l'école primaire .....	16
Les risques perçus.....	17
<b>La condition de la pertinence et de l'efficacité de l'Internet pour les parents est fonction de son caractère pratique et local.....</b>	<b>18</b>
La mairie est perçue comme étant l'interlocuteur légitime et proche, susceptible d'assurer la fiabilité des informations délivrées via Internet .....	18
Reconnu incontournable et totalement légitime, le rôle de l'émetteur municipal soulève toutefois des questions.....	19
<b>Conclusion.....</b>	<b>21</b>
<b>Annexe méthodologique .....</b>	<b>22</b>





## Besoins des parents d'élèves du primaire en matière de recherche d'information et d'accomplissement des démarches administratives.

### Caractéristiques des besoins des parents d'élèves du primaire

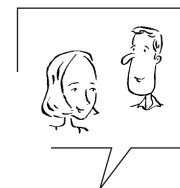
#### Une catégorie d'utilisateurs aux besoins très spécifiques

Les besoins de l'utilisateur « parent d'élève du primaire » sont très spécifiques car ils sont marqués affectivement, ils sont multiformes et enfin ils évoluent dans le temps.

#### Les questions que se posent les parents ne peuvent rester sans réponse

L'importance des recherches d'information ou de l'accomplissement des démarches de parents d'élèves est fondamentalement liée aux enjeux affectifs et éducatifs.

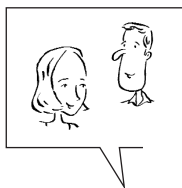
Ainsi, les parents expriment un sentiment de culpabilité multiple et omniprésent lié à la nécessité impérieuse d'être un « bon » parent, c'est-à-dire de disposer au moment juste de la bonne information et de la bonne marche à suivre et ce concernant tous les aspects de la vie de l'enfant. Dans ce domaine plus que dans les autres, les oublis et les erreurs sont mal vécus car ils peuvent avoir des conséquences directes sur la vie de l'enfant.



*« On veut bien faire pour pas qu'on nous dise qu'on a mal fait. »*

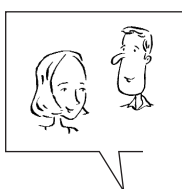
*« La directrice, la maîtresse, le responsable d'animation nous dit : vous avez oublié le mot, il ne pourra pas aller au match. »*

*« Les enfants aussi font des reproches. »*



*« C'est angoissant pour les enfants aussi car ils savent qu'on ne maîtrise pas. »*

*« À la première réunion de parents, je ne pouvais rien lui dire à part tu vas aller à l'école, pas de guidage, pas d'accompagnement, on n'est pas plus préparé que l'enfant. »*



*« Un travail à plein temps. »*

*« On en fait jamais assez. »*

*« Pour le deuxième ou troisième enfant on est moins novice, on ne s'attend pas à ça pour le premier. »*

Ces incertitudes psychologiques renforcent le caractère parfois pénible des démarches administratives. De plus, la thématique de la séparation (inscription de son enfant à la crèche, à l'école, à la garderie, au centre de loisirs, à une activité ou à une colonie de vacances) – au cœur de toutes ces démarches – revêt un caractère émotionnel fort puisqu'il s'agit de confier son enfant à un tiers. Il est donc essentiel pour des parents de réunir le maximum d'informations et de garanties sur l'organisme ou l'institution qui prendra en charge l'enfant.

### **Des besoins nombreux et changeants**

Les attentes des parents évoluent en même temps que l'enfant grandit. Cet état de fait oblige bien souvent les parents à être « proactifs » : une fois la solution trouvée pour un temps donné (telle activité pendant telle année scolaire), ils ressentent déjà le besoin de passer à l'étape suivante (les prochaines vacances, la future école...).

Or, cette quête constante d'informations n'est, selon eux, pas facile à structurer dans la mesure où ils ne sont pas sûrs eux-mêmes de pouvoir identifier le besoin de leur enfant (on souhaite que son enfant fasse un sport l'année prochaine mais on ignore lequel).

Cette incertitude est d'autant plus vérifiée que les parents finissent le plus souvent par choisir une offre par défaut : le fait de savoir que tel sport est pratiqué près de chez soi à un horaire et à un prix convenable va orienter le choix du parent vers ce sport plutôt qu'un autre.

Il apparaît donc important de pouvoir proposer aux parents une activité de veille concernant les activités scolaires et parascolaires dont les bénéficiaires iront aussi bien aux parents qu'aux enfants.

La vie d'un enfant à l'école regroupant de nombreux aspects (scolarisation, santé, alimentation, sport, culture, loisirs, transports, mode de garde...), les parents ont besoin de coordonner leurs actions, dans un contexte complexe aux multiples intervenants et où l'information n'est pas centralisée...

### **Des besoins qui varient en fonction de l'âge de l'enfant...**

L'analyse dans le temps des cycles des parents met en valeur des étapes à franchir fort différentes selon le moment. Dans ce contexte, les parents s'appuient essentiellement sur leur propre expérience.

**Les trois premières années** semblent concentrer toutes les difficultés car c'est la période d'apprentissage des parents. Plusieurs facteurs concourent à rendre cette période particulièrement complexe et exigeante comme le manque de repères, le fait d'être un « primoparent » et par conséquent de ne pas savoir où aller chercher l'information ni vers quelle structure administrative se tourner, renforcé par l'inconfort psychologique lié à des décisions à prendre concernant leur enfant en bas âge. L'éclatement des sources d'information, allié dans certaines communes à l'insuffisance, à l'hétérogénéité et au manque de souplesse des structures d'accueil complexifient encore l'apprentissage de la vie scolaire.

Si l'**entrée en maternelle** constitue une rupture forte entre parents et enfants, elle est néanmoins vécue comme un soulagement. L'existence d'un cadre fixe et prédéfini – auquel il faut toutefois se familiariser et s'adapter – permet aux parents de « déléguer » une partie de leur charge.

Il n'en reste pas moins que de nombreuses incertitudes restent vivaces lorsqu'elles concernent les informations relatives aux délais d'inscription à l'école : faut-il inscrire son enfant dès son deuxième anniversaire ? Au cours de l'année civile de la rentrée concernée ou pas ? Trois mois avant la rentrée ? À la mairie ou à l'école ?

L'**entrée à l'école élémentaire** est vécue de manière plus apaisée : la famille a généralement trouvé son mode d'organisation tandis que le processus de recherche d'information et de démarches s'allège.

Ce confort ressenti doit cependant être nuancé, car c'est aussi une période où les parents doivent gérer la multiplication des activités extrascolaires pratiquées par les enfants et, par conséquent, effectuer autant de visites et de démarches que d'activités pressenties.

L'enquête menée auprès des parents révèle également que les charges relatives à la recherche d'information et aux démarches à accomplir requièrent **des investissements fortement différenciés selon la période de l'année scolaire.**

Trois moments clés sont unanimement cités par les parents :

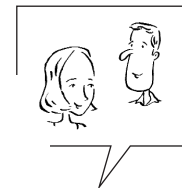
- la rentrée : un moment de précipitation voire d'urgence quand se présentent toutes les questions relatives à l'organisation de l'année scolaire ;
- le moment du calcul du quotient familial et la délivrance des cartes pour les bénéficiaires : une période d'autant plus cruciale qu'elle conditionne l'organisation financière du foyer pour toute l'année scolaire ;
- les vacances scolaires en cours d'année : celles-ci ayant un impact sur les modes de garde ou les activités et séjours éventuels à organiser.

### La situation personnelle des parents ou de leurs enfants structure les attentes

Les parents devant déménager se trouvent devant des contraintes bien spécifiques. Les pratiques, les offres en terme d'activités périscolaires (garderie du matin, du soir, cantine, centre de loisirs) et d'activité extrascolaires (activités sportives, culturelles, artistiques) ainsi que les conditions d'accès (nombre de places, procédure de listes d'attente, mode de calcul des tarifs) varient d'une commune à l'autre.

Le déménagement constitue alors logiquement un pic d'investissement pour les parents qui doivent en quelque sorte, repartir de zéro.

Les parents exposés à des cas particuliers ont également des besoins (maladie, difficultés financières, handicap, situation familiale particulière...) spécifiques en terme d'information. Outre son caractère rapide, complet et fiable, l'information doit alors être obtenue autant que possible dans l'anonymat, sans qu'un parent ait à exposer son cas à diverses reprises devant différents interlocuteurs.



*« En primaire, c'est plus simple, comme une machine rodée. »*

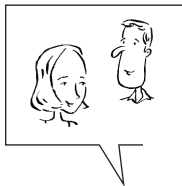
*« Au primaire, ça commence, les vraies démarches : des papiers à remplir, le quotient familial, une continuité, on s'implique davantage, il faut les inscrire à la cantine, à l'étude. »*

L'attente des parents est ici particulièrement exigeante, car ne pas répondre à leur demande est vécu comme intolérable.

Au-delà de ces éléments structurels, d'autres facteurs influencent les modes de recherche de l'information, d'accomplissement des démarches et l'évaluation qui peut en être faite. Si tous les parents se perçoivent peu ou prou comme des cas particuliers, certains facteurs, jugés « aggravants », ressortent de l'enquête :

- le nombre d'enfants : le fait d'avoir plusieurs enfants et donc de devoir multiplier les cheminements mais aussi les dossiers à remplir, les visites à différents services ou structures ;
- les horaires professionnels, ainsi que l'éloignement géographique entre lieux d'accueil des enfants et lieu de travail des parents ;
- les moyens financiers des parents : le calcul du quotient familial est vécu par certaines familles comme un moment d'angoisse ;
- les origines socioculturelles : elles structurent de manière générale le rapport à l'information et aux modalités de recherche ;
- la structure familiale : les familles monoparentales font part de leurs difficultés particulièrement aiguës ;
- la structure du foyer en terme d'activité, et notamment le fait d'être un couple parental bi-actif (ce qui est quasiment la norme dans un pays où le taux d'activité des femmes ne faiblit qu'au troisième enfant).

Ces remarques constituent autant d'éléments qui expliquent que l'usager-parent est, plus qu'un autre, exigeant et impatient. Et ce d'autant plus que l'absence regrettée de repères, de guides permettant de baliser les tâches à accomplir, l'oblige à les découvrir au fur et à mesure, parfois avec retard.



*« C'est différent d'une mairie à l'autre, chaque mairie ne prend pas les enfants au même âge, normalement c'est deux ans, mais certaines mairies refusent. »*

*« L'information n'est pas identique partout. »*

*« Il faut que les enfants soient traités de la même façon, tout le monde y a droit. »*

## Des pratiques et des attentes différentes selon la localisation géographique des parents

### Parents résidant en milieu urbain : rassembler toute l'information utile...

#### Un parcours difficile, de la recherche d'information à l'accomplissement de démarches

Cette situation s'explique par :

- une faible concordance perçue entre les besoins tels qu'ils ont été précisés et l'offre en matière d'informations, de procédures administratives et de services dédiés aux familles ;
- la nature « administrative » de la plupart des procédures liées à la scolarité des enfants (inscription à la crèche, à l'école, à la garderie, à la cantine, à la PMI, au centre de loisirs, au football, à la danse...) avec leur cortège de documents, d'attestations, de preuves, de justificatifs, de multiplication de déplacements.

En ce qui concerne les acteurs et les systèmes en place, les critiques des parents se concentrent essentiellement sur :

- une grande fluctuation des règles et des sources (« vérité dans une commune, erreur dans l'autre ») ;

- une grande variabilité des compétences individuelles des interlocuteurs ;
- les aléas des structures et de leur disponibilité.

De manière inattendue, c'est l'idée d'un facteur « chance » menant invariablement à une concurrence entre parents qui prédomine. Cette impression ancre dans l'esprit des parents la conviction « quasi-révoltante » d'une inégalité entre enfants.

### Des sources d'information éparses et pas toujours fiables

Les parents d'élèves et d'enfants en bas âge dénoncent de manière unanime ce qu'ils perçoivent comme l'incohérence des sources d'information et des lieux où effectuer leurs démarches.

La confusion à cet égard semble régner pour au moins deux raisons :

- l'éclatement des sources et des lieux multipliant les démarches et les déplacements ;
- l'écart entre la compréhension d'avis non officiels empreints d'approximation et celle de données administratives brutes sujettes à interprétation différente selon les compétences et la bonne volonté des interlocuteurs.

Le vœu d'un « guichet unique » semble être unanimement partagé par les parents.

De manière générale, les parents d'élèves et d'enfants en bas âge structurent les sources (lieux, moyens et outils d'information) et les démarches en cinq grandes catégories - l'administration, l'institution scolaire, Internet, l'entourage, les médias.

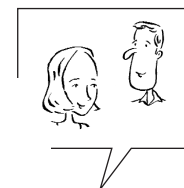
- ❑ Les structures d'accueil de l'administration sont globalement jugées non satisfaisantes. Horaires peu adaptés, temps d'attente trop long, relations téléphoniques difficiles, absence de centralisation des services, cloisonnement des dossiers... Les conditions d'accès aux services administratifs sont largement critiquées par les parents d'élèves.

L'information étant déjà perçue comme difficile à rassembler, les parents se heurtent, en outre, à des allers et retours incessants, avec un report de la responsabilité des problèmes sur d'autres services.

Par ailleurs, certaines familles, parmi les plus modestes, critiquent vivement le fait de devoir utiliser des services téléphoniques payants là où l'information se doit d'être gratuite.

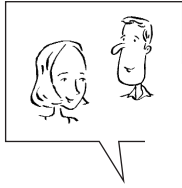
Au total, cette source d'information jouit d'un atout majeur, la fiabilité, mais souffre d'un handicap, la pénibilité qu'elle engendre pour l'usager-parent.

- ❑ L'institution scolaire est souvent comparée à l'administration du fait de son statut public. Elle souffre des mêmes critiques. L'école présente aux yeux des parents d'élèves la même variabilité en termes de compétence, d'implication et de disponibilité des interlocuteurs.



*« On se sent un peu perdu, ce n'est pas centralisé, c'est fastidieux. On va chercher l'information et ce n'est pas la bonne, chaque fois il faut refaire le formulaire. Il faudrait un système de collecte d'info géré autrement. »*

*« Est-ce qu'on est tombé sur la bonne personne et la bonne information, on a toujours un doute, on pense que la cantine c'est l'école, l'Éducation nationale, et ce n'est pas ça. »*



*« Le quotient familial, à la mairie, c'est une vision de cauchemar, un guichet de Sécu, une queue pas possible le samedi matin, des femmes avec des dossiers énormes, il manque une photocopie, il faut apporter originaux et photocopie, une queue immense de vingt personnes, la guichetière hystérique, les gens qui l'agressent. »*

*« Il devrait exister un lieu où on pourrait avoir tous les renseignements, ça regrouperait tous les services, comme un centre par région et par âge. »*

Cependant, les informations et démarches s'inscrivent dans le quotidien, dans une relation de proximité et d'humanité en lien avec l'enfant considéré, ce qui la démarque de l'administration.

Elle ne constitue pourtant pas une source centralisée de ressources. Elle ne fait pas de l'information une fonction attitrée. Par conséquent, ses procédures sont peu systématiques et dépendantes de l'organisation mise en place par le directeur d'école. L'information y est toujours partielle, non exhaustive, et ne recouvre pas tout le champ administratif. Elle est par ailleurs de faible utilité pour les parents qui ne déposent pas eux-mêmes leurs enfants à l'école. Il s'agit par conséquent d'une source proche, mais incomplète et donc peu rassurante en soi.

☐ Internet offre une souplesse et un anonymat appréciés mais un investissement en temps de recherche important.

Pour ceux qui l'utilisent dans cette perspective, Internet présente des avantages non négligeables : une souplesse d'accès, une information contextualisée et humanisée, des opportunités pour accéder fortuitement à des informations supplémentaires et à la possibilité de chercher en toute discrétion ces informations, ce qui est d'autant plus apprécié que chaque situation personnelle est vécue comme délicate.

Toutefois, l'absence de site totalement dédié à ce sujet requiert de la part des parents un investissement en temps important du fait de la multiplicité des sources d'information à rassembler.

☐ L'entourage est également cité comme une source d'information précieuse.

Proximité, humanité, crédibilité et caractère local de l'information constituent les grands atouts du « bouche à oreille ». Son caractère très aléatoire, allié à la nécessité d'être déjà bien implanté pour en tirer parti, lui enlève toutefois en partie de son intérêt.

☐ Les médias (télévision, presse)

Ils peuvent être un appoint parfois intéressant mais ne peuvent constituer une source formelle, crédible et systématique. L'information se situe en outre à un niveau insuffisamment local pour être appropriable par tous.

De la diversité des sources d'information découle pour les parents une absence de vision globale et maîtrisée des processus administratifs, d'où une pression permanente, des mauvais choix, des erreurs de formalités ou des dépassements d'échéance plus ou moins lourds de conséquences.

Il est à noter que le cloisonnement et la dispersion des services et des structures démultiplient les documents à présenter. Ces inconvénients font alors obstacle à l'enchaînement des procédures, en obligeant les parents à remplir plusieurs fois, à la main, de nombreuses demandes d'informations pour l'école, la cantine, le centre de loisirs, le judo...

Il faut par exemple donner le nom et le numéro de téléphone du médecin traitant de l'enfant à la mairie lors de l'inscription, puis au directeur d'école lors de l'admission, une nouvelle fois à l'instituteur à la rentrée scolaire, sur la fiche destinée à l'assurance scolaire et sur une fiche médicale à destination du médecin scolaire à un moment variable de l'année...

Cette absence de mémoire et de centralisation semble d'autant plus injustifiée pour les parents que tout converge vers la mairie.

Les attentes des parents en milieu urbain sont donc pragmatiques et essentiellement de trois sortes :

- des repères fixes, crédibles : l'attente est forte de canevas, de schémas susceptibles de guider les parents, en particulier dans les étapes clés identifiées, et surtout pour les enfants en bas âge ;
- l'historicisation : il s'agit pour les parents d'échapper à la répétitivité des démarches, grâce à une mise en mémoire et un suivi des données à fournir ;
- enfin, la centralisation : un mouvement qui permettrait de rationaliser tant la recherche d'informations que les démarches à effectuer.

### **Parents d'élèves en milieu rural : l'information est plus facile à obtenir mais des besoins demeurent**

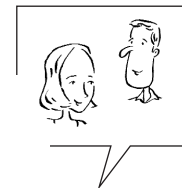
Un quart des ménages ayant un enfant de moins de 12 ans vit en milieu rural, 40 % de ces ménages vivent dans des villes de moins de 20 000 habitants. Or, l'étude montre que ces parents vivent leurs recherches d'informations et leurs démarches relatives à leurs enfants de manière très différente des parents en milieu urbain, ce qui génère par conséquent des attentes spécifiques.

### **Une satisfaction globale quant aux informations et aux démarches relatives aux enfants en bas âge et aux enfants scolarisés**

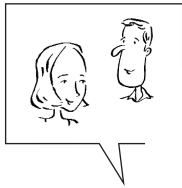
Les parents d'élèves se révèlent globalement satisfaits. Bien que cela requière un certain sens de l'organisation, ils n'éprouvent ni sensation de pénibilité ni sensation d'angoisse.

Plusieurs facteurs contribuent à fluidifier les tâches de recherche d'information et d'accomplissement des démarches :

- la moindre importance du facteur temps ;
- la facilité de déplacements (deux voitures par foyer) ;
- la proximité géographique des services et des structures (la mairie, les assistantes maternelles, l'école, la garderie, les activités extrascolaires dans la commune) ;
- les capacités d'accueil suffisantes dans l'ensemble des structures (crèches rarement, assistantes maternelles, écoles généralement ravies d'accueillir de nouveaux élèves) ;
- l'absence de choix et par conséquent d'informations différentes à obtenir pour se décider sur la base de critères personnels.



*« Faire une documentation qui synthétise des généralités, un lexique qui explique les grandes lignes, les questions qui reviennent, avoir un service pour ne pas s'éparpiller, un seul service pour l'administration scolaire, pas nous renvoyer dans toutes les structures. »*



*« La mairie est juste à côté de l'école. J'y vais pour régler la cantine. C'est facile. J'y vais juste après avoir déposé mon fils à l'école. »*

*« Quand je sors, je vois des affiches sur les portes de l'école. On est averti si quelque chose se passe pour les enfants. On est au courant. Je me sens assez informée. »*

*« Les secrétaires sont sympas... elles me connaissent, c'est important... le contact est plus facile. »*

*« Je l'aime bien ma mairie. Quand on y va, on a une réponse. Ils rappellent. Ils essayent d'arrondir les angles ; le maire et ses conseillers sont très ouverts et à l'écoute. »*

### **Des cycles proches de ceux observés auprès des parents urbains mais vécus de manière simple et fluide**

Avant la maternelle, c'est le calme qui prédomine. Seule la recherche d'une assistante maternelle semble mobiliser les parents. Des listes tenues à jour sont pourtant disponibles dans les mairies et il semble aisé de se procurer leurs coordonnées.

Néanmoins, force est de constater que les procédures diffèrent considérablement d'une commune à l'autre, notamment en matière d'inscription à l'école maternelle. Dans tous les cas, elles sont jugées simples et efficaces.

L'entrée à l'école élémentaire mobilise essentiellement les parents sur les aspects extrascolaires. Les inscriptions à différentes activités de loisirs nécessitent un nombre important de démarches à accomplir auprès d'organismes différents (clubs de sport, école de musique...).

Dans cette perspective, ce sont les informations sur les activités proposées dans les communes voisines (dans tous les cas : groupement de communes, intercommunalité, autres communes sans lien politique ni administratif particulier) qui semblent plus difficiles à obtenir alors même que l'offre dépasse logiquement le maillage de la commune pour des raisons de taille.

Tout au long de l'année, les recherches se poursuivent de manière ponctuelle en fonction des événements dans la commune et dans la région et des désirs des enfants (cinéma, événements culturels, sportifs...).

### **Des sources d'information variées et complémentaires**

Les sources d'information sont multiples et à géométrie variable. Les parents font preuve de beaucoup de pragmatisme et multiplient les canaux d'information. Il faut noter que cette multiplicité de sources est ressentie positivement, comme un moyen d'enrichir et de croiser les informations.

Les contacts interpersonnels (entre parents, avec les assistantes maternelles, les médecins, les commerçants, les membres de la communauté scolaire) et le bouche à oreille sont les relais les plus courants.

La presse locale, payante ou municipale, complète utilement le dispositif informatif. L'utilisation d'Internet est variable et généralement motivée par un travail pédagogique (exposé à préparer avec l'enfant) ou un désir d'ouverture (sur la région, la grande ville voisine...). Les sites d'école, cités spontanément par certains parents, sont très appréciés.

À la différence des parents en milieu urbain, les parents d'élèves en milieu rural sont sensibles à la superposition des maillages territoriaux et désireux d'obtenir de l'information en provenance de ces différents échelons.

Ils critiquent en revanche vivement le coût à la fois symbolique mais également réel (en investissement, en temps passé, en trajets en voiture) pour effectuer les démarches qui dépassent la compétence de la mairie.

## Des attentes plus fortes sur les téléprocédures que sur l'information

Malgré un niveau de satisfaction élevé, des améliorations sont vivement souhaitées :

### *en terme d'information*

les parents en milieu rural souhaiteraient disposer plus facilement des différentes informations culturelles et sportives dépassant le cadre de la commune. Il ne s'agit pas d'informations pratiques dont ils sont déjà pourvus mais précisément d'informations leur permettant de sortir du cadre de leur commune.

### *en terme de démarches*

Les parents vivant en milieu rural apprécieraient des informations davantage centralisées, notamment en début d'année, pour toutes les démarches à accomplir ; la possibilité d'avoir des certificats de santé, ainsi que des documents d'état civil en nombre suffisant en début d'année pour les différentes inscriptions aux activités scolaires. Une mise en ligne de tous les formulaires sur Internet. Ils souhaitent fondamentalement limiter les déplacements dans la « grande » ville administrative proche et pouvoir faire sur Internet tout ce qui ne peut être réalisé dans la mairie de leur commune.

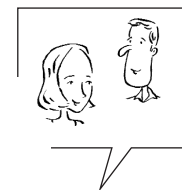
Les stratégies actuelles des parents de croisement des sources d'information et de répétition des demandes auprès de services différents ne permettent qu'une compensation imparfaite du manque de centralisation de l'information.

Qu'ils résident en milieu urbain ou rural, les parents ont besoin de disposer d'une information précise (pour mon enfant), localisée (mon quartier, ma commune, ma région), dans les temps (pour faire les bons choix, avoir des places...), fiable (officielle, certaine, cautionnée), accessible et, idéalement, personnalisée. Ils sont demandeurs de démarches facilitées par la centralisation, l'historicisation, et plus encore pour les parents résidant en milieu rural, de téléprocédures.

L'expérience des fonctionnaires territoriaux éclaire utilement le sentiment d'hétérogénéité de pratiques, voire de règles, d'une ville à l'autre.

En effet, que ce soit en termes de logiciels utilisés, de systèmes de gestion, d'occasions de relations avec les parents et d'organisation des services, voire de liens entre le volet scolaire et les volets péri- para- extrascolaires, ce qui frappe, c'est la grande diversité des méthodes, des organisations, des niveaux de service et des outils.

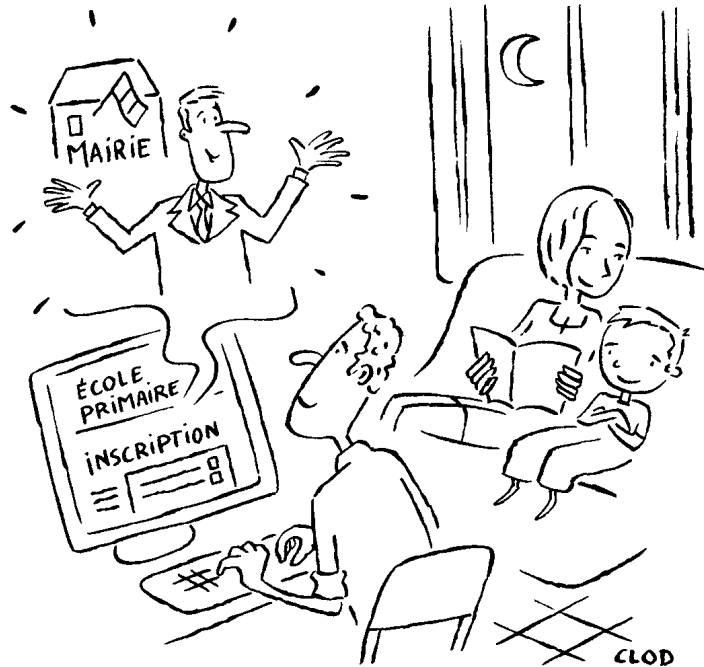
Les fonctionnaires confirment également le manque d'information des parents ainsi que leur besoin de réassurance sur de nombreux points.



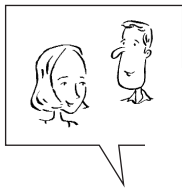
*« On nous demande si la fréquentation de l'école est bonne, si la structure n'est pas trop grande, si on fait dormir les petits assez longtemps... »  
(fonctionnaires, Paris)*

*« Moi, je donne des informations sur les infrastructures, la cantine, les horaires de garderie de l'école. »  
(fonctionnaires, milieu rural)*

*« Il faut donner beaucoup d'explications, les mamans sont très paniquées à l'idée de laisser leur petit. »  
(fonctionnaires, Paris)*



## Perception par les parents de l'intérêt des technologies de l'information et de la communication



*« Souplesse d'utilisation, assez précis, rapide, 24h/24, on peut avoir des réponses. »*

*« Un sentiment de réappropriation, on se sent plus autonome pour se réapproprier le système scolaire. »*

*« Une information plus accessible, plus vaste, sur le site des écoles, pas l'administration pure et dure. »*

Une utilisation d'Internet qui laisse anticiper de nombreux bénéfices aux parents

**Un potentiel de séduction important de l'outil Internet pour les informations et les services concernant les enfants en bas âge ou scolarisés à l'école primaire**

Les atouts spontanément identifiés sont communs à tous les parents (ruraux et urbains, internautes fréquents ou débutants, catégories sociales hautes, moyennes ou basses).

Ils évoquent une information consultable à tout moment et de n'importe quel endroit (une liberté nouvelle vivement appréciée), une information fiable et rigoureuse dont le caractère écrit est rassurant et pratique, enfin, une information actualisée et centralisée.

Les bénéfices pratiques attendus du fait de l'information centralisée et complète sont une économie de déplacements quant à la recherche d'informations et la possibilité de préparer efficacement les démarches administratives, en évitant notamment les files d'attente qui peuvent se solder par une fin de non-recevoir pour un dossier incomplet.

En effet, les téléprocédures permettent d'entrevoir un gain de temps précieux pour les familles, notamment en milieu rural.

De plus, les mères de famille formulent le vœu d'un partage plus égal de la charge, l'outil Internet permettant d'espérer une plus grande participation paternelle sur les questions administratives et scolaires.

D'autres bénéfiques sont d'ordre symbolique mais ne doivent pas être occultés pour autant : en rendant l'information accessible à tous et en permettant sa consultation et son exploitation de manière anonyme, certains parents voient dans l'usage de ce media le moyen de rééquilibrer une relation jusque-là jugée dissymétrique aussi bien avec l'administration qu'avec certains représentants de l'institution scolaire.

### Les risques perçus

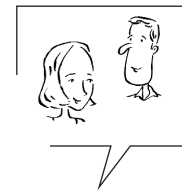
Le premier risque lié à l'utilisation d'Internet est qu'elle est perçue comme déshumanisante et potentiellement génératrice de distances entre l'institution scolaire, la mairie et les parents, là où les relations sont aujourd'hui simples et sur certains points satisfaisantes. Deuxièmement, en tant qu'outil sélectif, il peut exclure toute une partie de la population et introduire par conséquent un décalage malvenu dans des communautés qui se perçoivent comme plutôt homogènes.

Ces craintes sont également présentes chez les fonctionnaires territoriaux. Ceux-ci oscillent entre l'espoir d'un allègement des tâches rébarbatives et répétitives leur permettant de se concentrer sur des aspects plus qualitatifs de la demande (informations complémentaires, gestion des dossiers délicats et des situations particulières) et la crainte de se voir remplacés par un outil, accessible à une seule partie de la population.

D'une façon générale, l'enthousiasme suscité par une information accessible et fédérée sur Internet s'accompagne d'un niveau d'exigence élevé, afin de ne pas ajouter une source supplémentaire d'information à un dispositif déjà épars.

L'utilisation d'Internet doit respecter cinq grands principes et être :

- 1/ un outil réellement centralisateur, susceptible à la fois de rassembler et de faire communiquer entre elles toutes les structures concernées, afin de rationaliser les démarches ;
- 2/ un outil personnalisé, qui permette de réduire le champ des recherches à son propre problème et de capitaliser les démarches déjà effectuées (mémoire des données, repères pour chaque étape) ;
- 3/ un outil accessible à tous, pour garantir une équité des services disponibles. Cela passe par un accès de tous aux sites (bornes) ou par un doublement sur support papier des informations pour ceux qui ne maîtrisent pas les nouvelles technologies ;
- 4/ un outil formateur, offrant un guidage performant au sein des arcanes administratifs ;
- 5/ l'information mise à disposition sur Internet doit être clairement complémentaire des autres



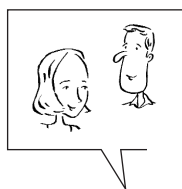
*« Il y a un avis neutre, ça nous permet de nous guider dans nos choix et de voir l'éventail des possibilités sans s'énerver dans les salles d'attente. »*

*« Ce serait un gain de temps, on saurait où aller directement, ce serait centralisé et on pourrait consulter en famille. »*

*« Ce serait super, c'est vivre avec son temps, ça devrait être fait depuis longtemps. »*

vecteurs d'informations et de services et en aucun cas substitutive des échanges interpersonnels actuels : de fait, les sujets relatifs aux enfants sont impliquants sur le plan affectif et les parents considèrent qu'ils ne peuvent être intégralement traités par ce mode « froid ». Le traitement des questions scolaires peut être facilité, simplifié, allégé et accéléré mais pas obligatoirement de façon intégrale : le recours à une personne physique doit rester possible.

## La condition de la pertinence et de l'efficacité de l'Internet pour les parents est fonction de son caractère pratique et local



*« La mairie ça rend le site plus fiable, plus officiel »*

*« C'est de l'implication de la commune vis-à-vis des citoyens. »*

*« L'info de tout ce que la mairie fait pour les gens et qu'on ne sait pas. »*

*« C'est comme la mairie qui vient à nous, c'est avoir accès à beaucoup d'info et du temps gagné. »*

*« C'est l'idée du service public, c'est penser au bien-être de l'enfant. »*

### La mairie est perçue comme étant l'interlocuteur légitime et proche susceptible d'assurer la fiabilité des informations délivrées via Internet

Les parents plébiscitent incontestablement la mairie comme émetteur d'informations diffusées sur Internet. Ils reconnaissent en effet à cet échelon politique et administratif des atouts puissants et spécifiques qu'aucune autre institution ne peut revendiquer ni incarner. La légitimité de la mairie comme détenteur et diffuseur d'informations et de services relatifs aux enfants scolarisés est unanimement reconnue et ce, même si les contours de l'action municipale destinée aux enfants sont méconnus.

Une information cautionnée par la mairie est également la promesse de l'adaptation voire de la personnalisation, grâce à des informations géographiquement ciblées. Cette dimension est particulièrement bien accueillie par les provinciaux aujourd'hui contrariés par les sources et la portée souvent strictement parisienne des données disponibles sur Internet.

La mairie est par ailleurs considérée comme une caution éminemment crédible pour diffuser des informations vérifiées et fiables, notamment de nature législative ou réglementaire. Sa signature implique en outre pour les parents, une notion d'engagement sur le contrôle de ces informations. Ainsi, non seulement les parents estiment que la mairie a le droit de diffuser ces informations mais ils sont certains de surcroît que ce qui sera diffusé sera « vrai ». Or, l'analyse des besoins l'a montré, les parents ont tout autant besoin d'être rassurés qu'informés. Dans le cas présent, l'émetteur municipal leur garantit les deux à la fois.

La mairie est perçue comme ayant le potentiel de la conception d'un site efficace, dès lors que l'on se réfère à d'autres exemples de sites de l'administration qui ont fait la preuve de leur performance, tels les sites de la Caisse d'allocations familiales et du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Enfin, la réflexion sur les missions de la mairie concernant l'enfance et la scolarité ancre la conviction qu'elle est susceptible de couvrir une large palette des domaines concernés.

Globalement, le concept d'informations et de services proposés aux parents via un site Internet, et plus encore sur le site Internet de la mairie fait naître des espoirs importants en termes d'allègement et de facilitation de la recherche d'informations et de démarches à effectuer.

### **Reconnu incontournable et totalement légitime, le rôle de l'émetteur municipal soulève toutefois des questions**

Les questions soulevées par les parents révèlent leurs craintes sur la faisabilité d'une utilisation pertinente de l'Internet via le site des mairies.

Malgré le crédit important de cet échelon politique et la bonne image dont il jouit, les doutes des parents éclairent les difficultés actuelles des mairies à communiquer sur leurs actions et à valoriser leurs initiatives dans les domaines de l'enfance et de la scolarité, même auprès de ceux qui en bénéficient quotidiennement.

Des questions sont également soulevées concernant le périmètre de l'action municipale. Le rôle municipal est clairement identifié dans la sphère administrative et financière. Sont ainsi considérés comme faisant partie des missions de la mairie l'attribution de son budget de fonctionnement à l'école, l'organisation et la gestion des transports scolaires pour les écoles maternelles et élémentaires, l'organisation de la cantine et l'encaissement des factures. L'inscription scolaire, en revanche, n'est pas toujours perçue comme relevant de la mairie, en raison de la diversité des pratiques observées.

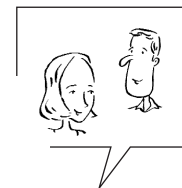
La méconnaissance des parents sur le rôle, les structures, les missions, les compétences et les responsabilités relatives aux élèves scolarisés est réelle et suscite davantage d'interrogations que d'opinions.

Le lien entre les parents et la mairie se révèle en effet variable d'une ville à l'autre, certains parents étant conscients de l'importance du travail mené par leur municipalité (et de l'effort budgétaire consenti), d'autres réduisant cette relation à un en-tête de facture, de cantine par exemple.

Le périmètre de l'action municipale n'est pas toujours perçu comme recouvrant celui de la prise en charge des enfants, eu égard aux nombreuses structures privées, mixtes.

Cette mixité de statuts génère une crainte sur le fait que la municipalité puisse proposer un outil complet et centralisateur. Parallèlement, il permettrait, sans doute, de clarifier une offre en indiquant clairement ce qui est public, mixte, privé, subventionné ou pas.

La mairie reste perçue comme un lieu administratif, avec son lot de procédures complexes, de règlements officiels, de formalités et de « paperasserie ». Les parents, par leurs expériences passées, plus ou moins favorables, ont constaté le formalisme et parfois l'archaïsme de ses méthodes de travail.



*« Il y a une disparité entre les écoles mais je sais pas si ça ne dépend que de la mairie. »*

*« Les livres c'est l'Éducation nationale, non, c'est pris en charge par la mairie, aucune idée... »*

*« C'est pas très clair entre ce qui est géré par la mairie ou l'école comme la cantine, c'est flou, il y a différentes casquettes, plein d'interlocuteurs. »*

Certains d'entre eux doutent, pour l'heure, de la capacité de la mairie à proposer un outil performant et simple d'utilisation pour les internautes. Inversement, ils créditeraient une mairie capable de le faire de qualités de modernité et de sens du service particulièrement bienvenus. Enfin, pour les parents, la répartition des missions entre l'école et la mairie doit être claire et nette, ce qui exige, de leur point de vue, une distinction au moins symbolique entre une offre en provenance des mairies utilisant les TIC et le site Internet de l'école.

Les risques d'inégalité de traitement entre les écoles publiques et les écoles privées sous contrat, surtout pour les familles ayant fait le choix d'écoles catholiques en milieu rural, sont également évoqués ponctuellement.

Enfin, l'échelon municipal suscite deux types de doutes pour les parents d'élèves en milieu rural. En premier lieu, une interrogation sur la faisabilité technique d'un tel site pour une petite commune, ensuite, la nécessité de dépasser le territoire de la commune (territoire intercommunal) pour répondre aux besoins d'ouverture et d'informations pratiques sur les autres communes pour ces parents sont évoquées.

Une offre de services et de contenu disponible sur Internet via le site des mairies répondrait d'elle-même aux questions soulevées en levant des craintes et en apportant des réponses aux lacunes actuelles des parents.

Un tel projet s'inscrirait dans une double logique prometteuse : une logique de service qui correspond à une tendance lourde de la société, avec des repères et un niveau minimal déjà acquis et une logique de service public, qui se traduit par la volonté croissante de l'administration d'apporter aux populations des aides et des simplifications à son usage, dans le respect des règles d'égalité d'accès et de ses modalités d'application.

En conclusion, la perception de l'utilisation des TIC par la mairie pour rendre de l'information et des services disponibles pour les parents recouvre principalement trois aspects :

*sur le plan pratique*

les parents d'élèves et d'enfants en bas âge verraient leur charge s'alléger et se simplifier tandis que les services municipaux dédiés seraient à leur tour fluidifiés et pourraient se concentrer sur des actions plus qualitatives ;

*sur le plan citoyen*

la mairie trouverait un nouveau moyen d'informer ses administrés sur ses choix, ses ambitions et ses actions tandis que chaque parent serait capable de faire le lien entre le vécu quotidien de son enfant dans son école et la politique de la ville dans le domaine scolaire et extrascolaire ;

*en terme d'image*

la mairie ferait la preuve de son dynamisme et de sa modernité tandis que le parent, informé de ses droits, de ses devoirs et des modes d'emploi, se sentirait plus confiant.

## Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication ont un rôle important à jouer dans l'univers de l'enfant scolarisé dans ses dimensions administrative, réglementaire et quotidienne.

Dans ces domaines, la mairie a à la fois la légitimité, la crédibilité, la compétence, les ressources en termes d'information et de gestion car ces services traitent d'ores et déjà de ces questions au quotidien. C'est dans ce périmètre (l'administration scolaire, le péri-para-extrascolaire, l'action sociale, la santé, la téléprocédure, le télépaiement) que la plus-value due à l'utilisation des TIC est la plus attendue, les maîtres mots étant légitimité, crédibilité, compétence, efficacité et proximité.

Concernant l'univers strictement scolaire, (les relations directeur/enseignants/élèves/parents, les circulaires, les cahiers de liaison et devoirs sur Internet, les alertes de l'école, les alertes sur les sorties de classe et autres événements...), c'est une offre à part entière qui se dessine, orchestrée conjointement par la mairie et l'Éducation nationale ou son représentant, à savoir l'établissement scolaire.

Il va de soi néanmoins qu'une offre combinée, ou tout du moins complémentaire et simple d'accès (une seule adresse notamment) des mairies et des établissements comblerait les parents.

En terme de nature de service, d'architecture et d'ergonomie de sites, les parents ont également des attentes. N'oublions pas qu'ils utilisent déjà des sites qui les satisfont, notamment ceux de la Caisse d'allocations familiales ou du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour la déclaration d'impôt sur le revenu.

Cette connaissance de l'offre publique sur Internet crée une norme ou tout du moins un étalonnage de ce que l'administration en général est capable de produire. Bref, un seuil qualitatif en dessous duquel il ne faut pas descendre au risque de générer une déception.

Dans un contexte marqué par des lacunes importantes et des besoins non encore couverts, l'étude qualitative montre qu'une offre municipale en matière de TIC, fiable, crédible, proche et localisée intéresserait vivement les parents eu égard aux bénéfices qu'ils anticipent.

**Contact** : Caisse des Dépôts - Direction du développement territorial  
Joël Boissière - responsable de la e-Education  
mail : joel.boissiere@caissedesdepots.fr

# Annexe méthodologique

Étude conduite par le département Stratégies d'opinion de TNS Sofres en 2005

## Les objectifs

- Comprendre de quelle manière les parents recherchent actuellement l'information et accomplissent les démarches concernant leurs enfants ; recueillir leur jugement et leurs attentes.
- Connaître la répartition des missions entre la mairie, l'école et l'Éducation nationale, telle que perçue par les parents ; évaluer les motifs de satisfaction et les attentes en terme d'amélioration de l'action de la mairie à l'égard des enfants et des parents.
- Identifier précisément les facteurs déclenchants de l'usage d'Internet concernant les questions liées à l'enfance et à la scolarité.
- Cerner précisément les besoins des parents.
- Tester la pertinence de l'utilisation des TIC pour apporter des solutions aux attentes exprimées.
- Définir les services en ligne qui pourraient être mis en place par les communes.

## La méthodologie

L'étude qualitative a été conduite sur la base de quatre réunions de groupe de 4 heures auprès de différentes catégories de parents d'élèves résidant en milieu urbain et de douze entretiens individuels approfondis auprès de parents résidant en milieu rural.

L'investigation menée auprès des parents d'élèves a par ailleurs été complétée, en miroir, par douze entretiens auprès de fonctionnaires territoriaux traitant des sujets d'éducation, de petite enfance, et d'activités périscolaires.

## La Caisse des Dépôts

Faciliter l'accès de tous à l'Internet et réduire la fracture numérique sont des enjeux importants du monde local, pour lesquels la Caisse des Dépôts a été mandatée par l'État. Mettant à disposition des collectivités ses capacités d'ingénierie et d'expertise, elle les accompagne sur 3 domaines :

- les infrastructures de réseaux de télécommunications,
- les services Internet, et plus particulièrement l'administration électronique,
- les usages, par les espaces publics numériques Cyber-base et le portail [cyber-base.org](http://cyber-base.org).

### LES PROJETS D'INFRASTRUCTURES

Présente en accompagnement dès l'amont des projets des collectivités, la Caisse des Dépôts investit, par apport au capital de sociétés gestionnaires d'infrastructures de réseaux haut débit, structures ad hoc qui émergent des initiatives locales. En 2006, 57 projets de délégation de service public sont suivis par la Caisse des Dépôts auxquels s'ajoutent une trentaine d'études en cours.

### LE DOMAINE DES SERVICES

La Caisse des Dépôts investit dans la conception et le déploiement de services dématérialisés d'administration locale, mutualisés mais adaptables aux besoins de chaque collectivité. Certains sont d'ores et déjà déployés à l'instar de Service-Public Local ou du projet Fast, permettant la dématérialisation des échanges administratifs. D'autres en sont au stade d'étude et d'expérimentation (cartable numérique, carte de vie quotidienne, [mon.ecole.fr](http://mon.ecole.fr), annuaire des services de proximité...).

La Caisse des Dépôts accompagne enfin les territoires dans leur réflexion sur la mise en place de plateformes territoriales d'administration électronique.

### LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES

La Caisse des Dépôts dispose d'un fonds pour développer les usages, notamment par la mise en place de Cyber-bases (espaces publics numériques à destination du grand public), fédérés en réseau par le portail [cyber-base.org](http://cyber-base.org). Près de 324 espaces sont aujourd'hui ouverts, au sein desquels 650 animateurs assurent quotidiennement l'accueil des différents publics. Près de 30 % de ces espaces se situent dans des zones politiques de la ville.

Caisse des Dépôts  
Direction du développement territorial  
Département du développement numérique des territoires  
72 av. Pierre-Mendès-France 75914 Paris Cedex 13  
<http://www.dent.caissedesdepots.fr>  
[contact.dent@caissedesdepots.fr](mailto:contact.dent@caissedesdepots.fr)