

Rapport Enquête Passeport Vacances 2021

Enquête auprès des parents, enfants et moniteurs



PASSEPORT
VACANCES



O22
FAMILLES

Novembre 2021



Table des matières

PRÉSENTATION	3
FONDATION 022 FAMILLES	3
PASSEPORT VACANCES	3
ACTIVITÉS DE PASSEPORT VACANCES	3
LES MONITEURS.TRICES	3
LES PRESTATAIRES	3
OBJECTIF DE L'ENQUÊTE	4
MÉTHODE	5
RÉSULTATS DES SONDAGES	6
PROFIL DES FAMILLES	6
ANCIENNETÉ DE LA CLIENTÈLE	6
COMMENT ONT-ILS CONNU PASSEPORT VACANCES ?	7
NOMBRE D'ENFANTS INSCRITS	8
ÂGES DES ENFANTS	9
MOTIVATIONS DES PARENTS	10
PRISE DE DÉCISION	11
CHOIX DES ACTIVITÉS	12
SATISFACTION DES ACTIVITÉS	13
SATISFACTIONS DES ACTIVITÉS SELON LES PARENTS	13
SATISFACTION DES ACTIVITÉS SELON LES ENFANTS EUX-MÊMES	15
SATISFACTION DES REPAS	17
SATISFACTION ORGANISATION ACTIVITÉS	19
HORAIRES DES ACTIVITÉS	19
SATISFACTION DES PARENTS PAR RAPPORT AUX MONITEURS	20
SATISFACTION FONCTIONNEMENT PASSEPORT VACANCES	21
ORGANISATION	21
NAVIGATION SUR LE SITE INTERNET	22
INFORMATIONS SUR LES ACTIVITÉS	22
MODE D'INSCRIPTION	23
ATTRIBUTION ACTIVITÉS	24
MODE DE PAIEMENT	25
COMMUNICATION PENDANT LES ACTIVITÉS	26
COMMENTAIRES CONCERNANT LE FONCTIONNEMENT DE PASSEPORT VACANCES	27
CONCLUSION	28
RÉINSCRIPTION	28
CONCLUSION	30



Présentation

Fondation 022 Familles

La fondation 022 familles (anciennement Pro Juventute Genève) soutient les familles du canton de Genève dans l'organisation de leur vie quotidienne.

A travers des prestations uniques à Genève comme le Passeport-Vacances, elle participe à la mise en œuvre de la politique familiale du canton.

Pour cela elle met place sur un dispositif de formation et d'insertion professionnelle.

Son objectif est de créer et faire évoluer des projets qui ont un impact très réel et mesurable sur le quotidien des familles. La fondation 022 familles est ouverte à tous et a à cœur de répondre aux besoins des genevoises et genevois.

Passeport Vacances

Activités de Passeport Vacances

Chaque année, en juillet, le passeport-vacances offre à plus de 700 enfants ayant entre 10 et 15 ans des expériences estivales ludiques et éducatives.

Le passeport-vacances vise à offrir des vacances abordables tout en favorisant l'autonomie des enfants en les invitant à concevoir leur propre programme dans le catalogue d'activités proposées, de la découverte d'un métier à des activités sportives.

Le Passeport Vacances est mandaté par le DIP (Département de l'instruction publique).

Les chiffres en 2021 : 781 enfants ont participé au Passeport Vacances, 100 activités différentes leurs ont été proposées, 508 séances au total leur offrant ainsi 6234 places.

Les moniteurs.trices

Le Passeport Vacances fait appel à des moniteurs.trices-bénévoles pour accompagner et encadrer les enfants jusqu'aux activités ou pendant celles-ci. Ils peuvent aussi aider activement dans le déroulement des activités à la demande des prestataires.

Les prestataires

Les prestataires organisent les événements et les activités.

Ces prestataires sont des entreprises ou des associations, qui proposent des ateliers ou des visites pour découvrir des métiers, des sports, des activités culturelles, scientifiques ou artistiques aux enfants du Passeport Vacances.



Objectif de l'enquête

Le but est de savoir ce que les parents et les enfants pensent du service Passeport Vacances. Il s'agit de mesurer la satisfaction et d'identifier les éventuelles améliorations à apporter.

Une enquête similaire avait déjà été réalisée en 2019 et 2020. Le questionnaire consacré aux enfants n'a été conçu qu'en 2021.

Note de la Fondation 022 Familles :

En 2020 la crise sanitaire de la Covid-19 a frappé la Suisse et Genève. Cela a eu un impact sur l'organisation du Passeport Vacances par la proposition de moins d'activités, donc moins de places, moins de prestataires et l'impossibilité de distribuer les flyers dans les écoles au moment du confinement. Il faut donc en tenir compte pour l'interprétation des statistiques comparatives des trois années.



Méthode

Nous avons repris les questionnaires de 2019, 2020 et 2021, pour les comparer.

Le questionnaire était auto-administré. La Fondation 022 Familles a envoyé les liens des questionnaires aux différentes parties prenantes, après les activités en août et les a relancées en septembre.

Les enfants ont répondu au questionnaire à l'aide de leur téléphone portable, pour ceux qui en possédaient un, directement après les activités.

A partir du 17 septembre nous avons commencé l'analyse des données recueillies.

Nous avons obtenu le nombre de réponses suivantes :

N	2019	2020	2021
Parents	227	145	211
Enfants	n.d.	n.d.	82
Prestataires	60	59	53
Moniteur.trices	7	12	9

En 2019, le nombre de parents qui ont reçu le questionnaire est de 525 cela veut que 298 n'ont pas répondu.

En 2020, il y a 145 parents sur 350 qui ont participé au sondage

En 2021, seulement 211 parents ont répondu sur 593.



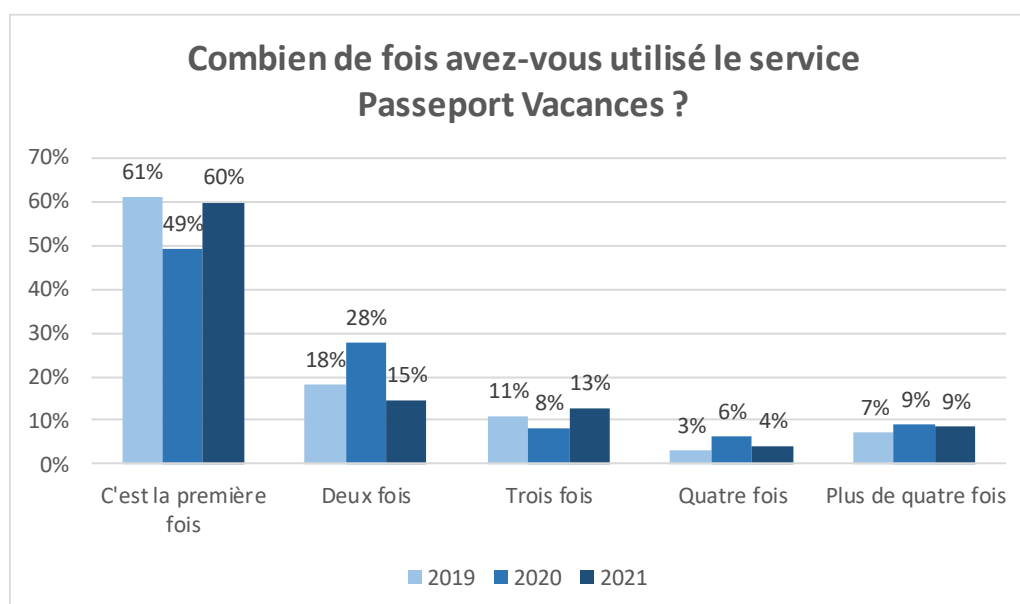


Résultats des sondages

Profil des familles

Ancienneté de la clientèle

Dans un premier temps, nous avons voulu savoir combien il y avait d'anciens et de nouveaux clients.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

(2019) N = 227

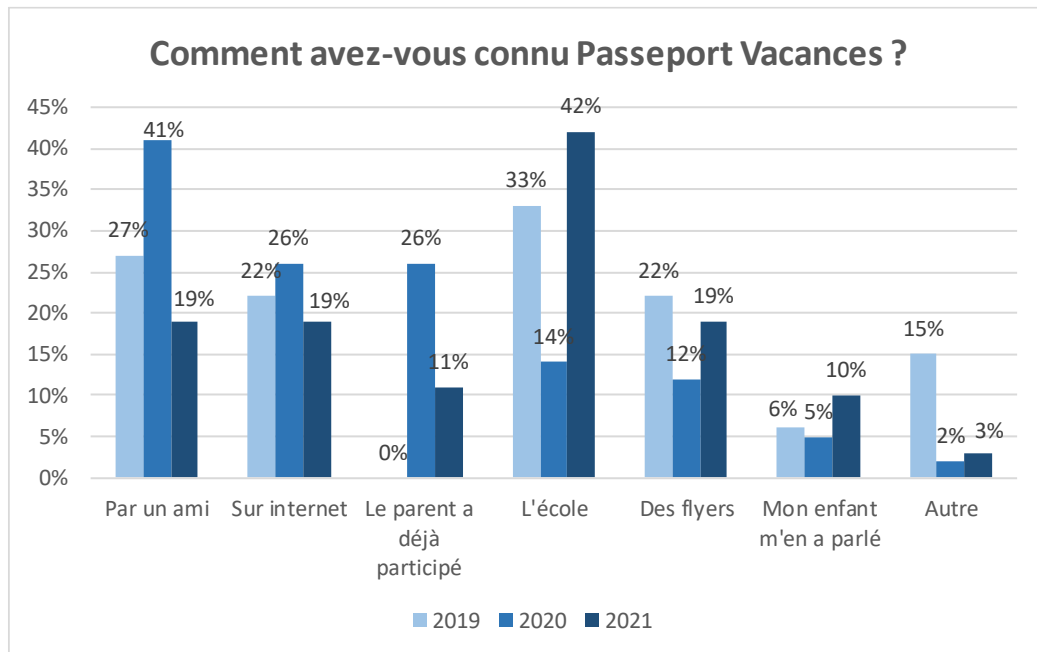
La plupart des personnes (60%) ont utilisé Passeport Vacances pour la première fois en 2021, les autres (40%) l'utilisaient déjà. Il y a un grand renouvellement de la clientèle.

En 2019-2021 on constate les mêmes résultats. En 2020 la part de nouveaux clients était légèrement plus basse, due à l'impact de la situation sanitaire de la Covid-19 et l'incapacité de médiatiser le Passeport Vacances au sein des écoles fermées pour confinement.



Comment ont-ils connu Passeport Vacances ?

Nous avons donc voulu savoir comment les personnes ont connu Passeport Vacances. Les parents pouvaient choisir plusieurs réponses.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

(2019) N = 227

Cette année, plus de 40% des personnes ont connu le Passeport Vacances par le biais de l'école, une légère hausse par rapport à 2019.

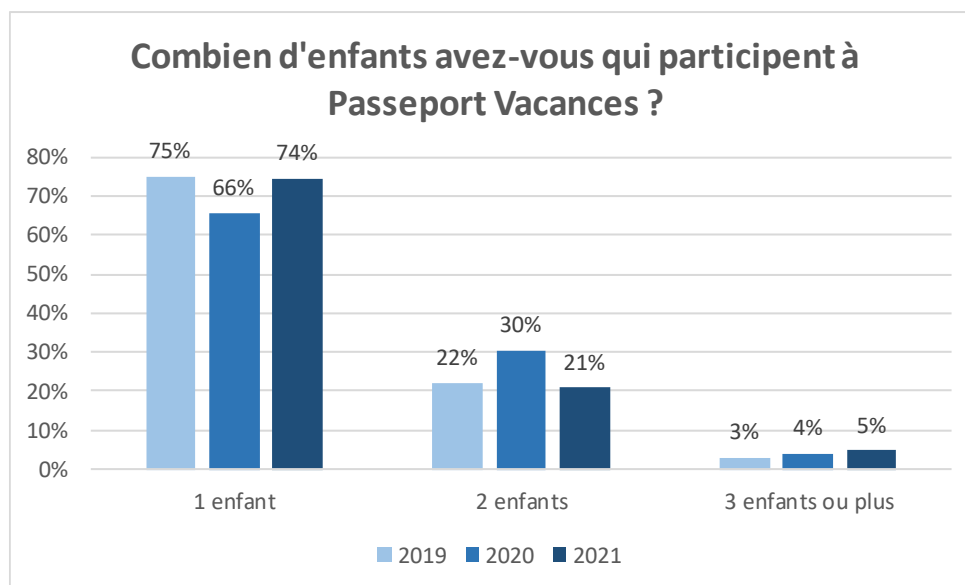
En 2020, les flyers n'ont pas pu être distribués dans les écoles, car la population était en confinement à la période de distribution, le taux de 19% n'est pas réellement représentatif et est probablement à considérer dans le résultat de « L'école ».

En 2019, la réponse « Le parent a déjà participé » n'était pas présente dans le choix des réponses, c'est pourquoi le taux est de 0%.

Les deux moyens principaux pour connaître Passeport Vacances sont l'école et les amis.



Nombre d'enfants inscrits



(2021) N = 211

(2020) N = 145

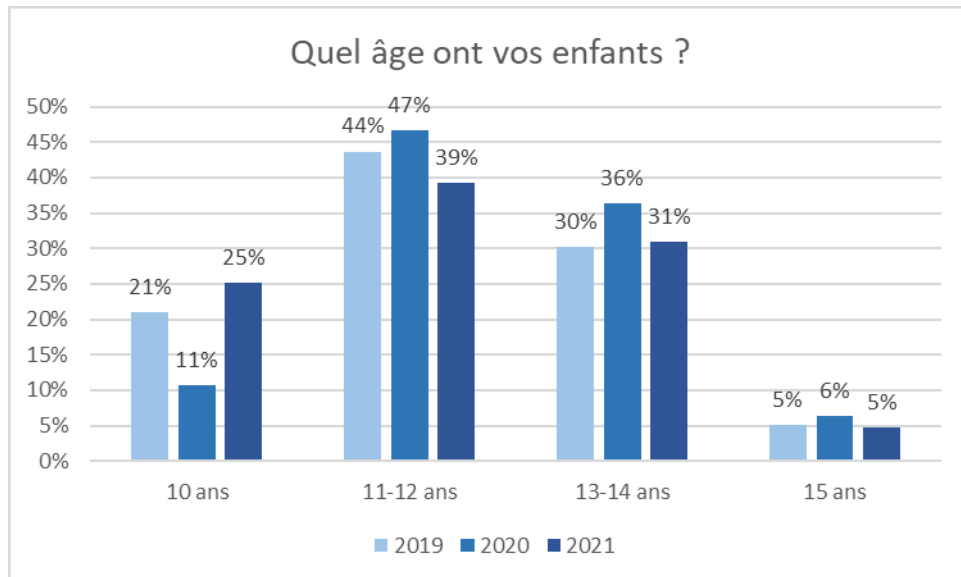
(2019) N = 227

Le $\frac{3}{4}$ des parents qui ont répondu à ce questionnaire ont un seul enfant qui participe à Passeport Vacances et le quart restant ont deux ou plus de trois enfants.

Sur les trois années représentées, on remarque que les résultats sont quasiment proches.



Âges des enfants



(2021) N = 211 parents ont inscrit 291 enfants

(2020) N = 145 parents ont inscrit 206 enfants

(2019) N = 227 parents ont inscrit 275 enfants

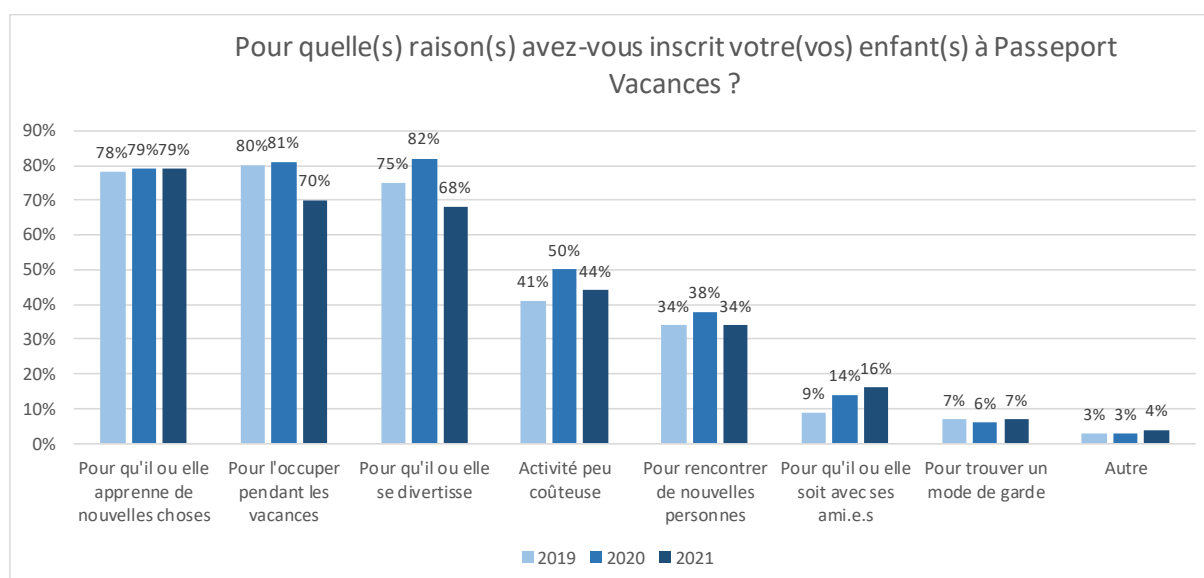
La plus grande part des enfants inscrits sont âgés de 11 à 14 ans. Les enfants de 15 ans sont plus rares.

Nous observons que cette année il y a une forte augmentation des enfants qui ont 10 ans, ce qui représente 25% des enfants inscrits, contre 11% l'année d'avant.



Motivations des parents

Nous avons demandé aux parents pour quelle(s) raison(s) ils ont inscrits leurs enfants.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

(2019) N = 227

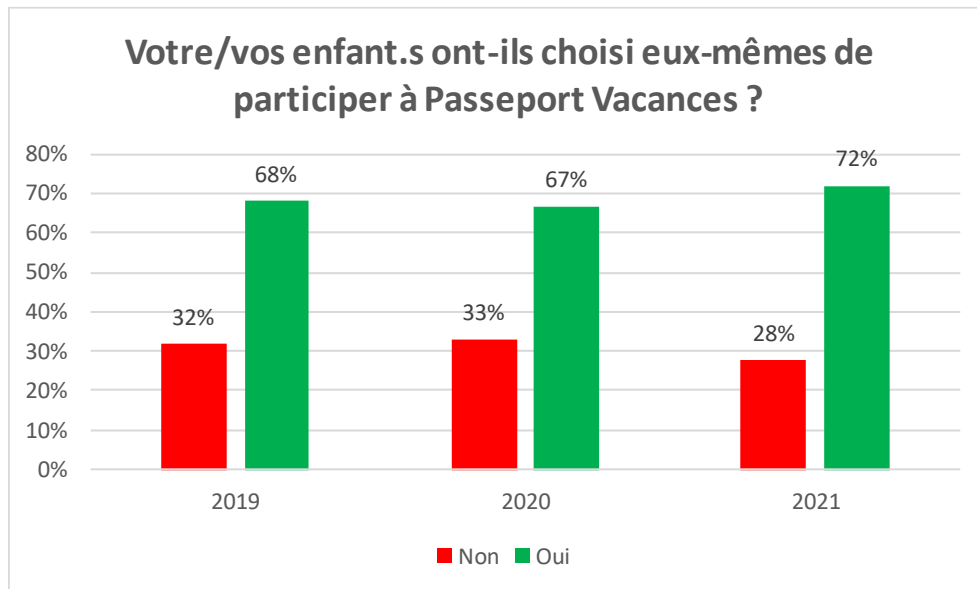
On constate que les résultats sont quasiment similaires sur ces trois années. Inscrire son enfant pour apprendre des choses est la motivation première des parents. Cependant en 2021, inscrire ses enfants pour les occuper ou pour qu'ils se divertissent est moins important qu'en 2020.

La tendance depuis ces trois dernières années est que la majorité des parents inscrivent leurs enfants à Passeport Vacances pour qu'ils apprennent de nouvelles choses, pour les occuper pendant les vacances et pour qu'ils se divertissent.



Prise de décision

Nous avons voulu savoir si leurs enfants avaient choisi eux-mêmes de participer à Passeport Vacances.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

(2019) N = 227

Durant ces 3 années la décision entre parents et enfants n'a pas changé, on constate que ce sont les enfants qui choisissent de participer.

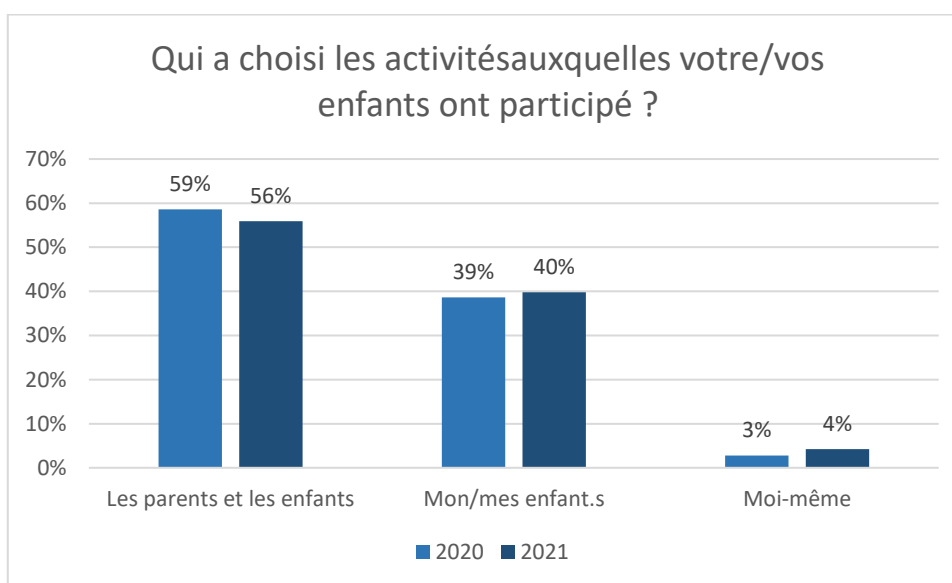
La majorité des parents laissent leurs enfants choisir eux-mêmes de participer à Passeport Vacances.



Choix des activités

Nous avons demandé aux parents comment s'était passé le choix des activités dans la famille.

L'année 2019 ne peut pas être représentée sur ce tableau comparatif, car la question posée avait des réponses différentes et moins développées. La question posée était « Était-ce un choix de votre enfant de s'inscrire à Passeport Vacances ? » et le choix de réponses était soit « Oui » soit « Non ».



(2021) N= 211

(2020) N= 145

En 2020 et 2021, la majorité des enfants a choisi leurs activités, soit indépendamment, soit avec leurs parents et il n'y a pas de grande différence entre les deux années.

Peu de parents choisissent seuls les activités pour leurs enfants.

En conclusion, la quasi-totalité des enfants participent au choix des activités.



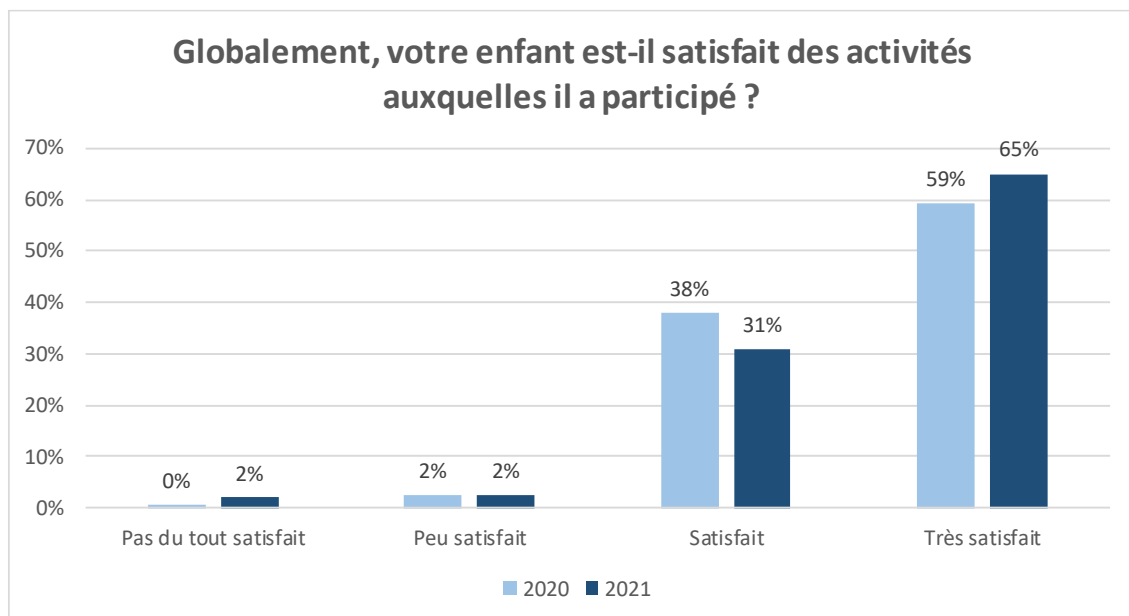
Satisfaction des activités

Dans cette section nous analysons les réponses concernant la satisfaction des activités selon le questionnaire envoyé aux parents, puis selon le questionnaire proposé aux enfants.

Satisfactions des activités selon les parents

Nous avons voulu savoir si leurs enfants étaient satisfaits des activités qu'ils avaient faites.

L'année 2019 n'a pas pu être intégrée car le choix des réponses était « Oui » ou « Non ».



(2021) N= 211

(2020) N= 145

On constate que selon les parents, la quasi-totalité des enfants (96 %) sont satisfaits des activités en 2021 et que ce chiffre est quasi-identique en 2020.

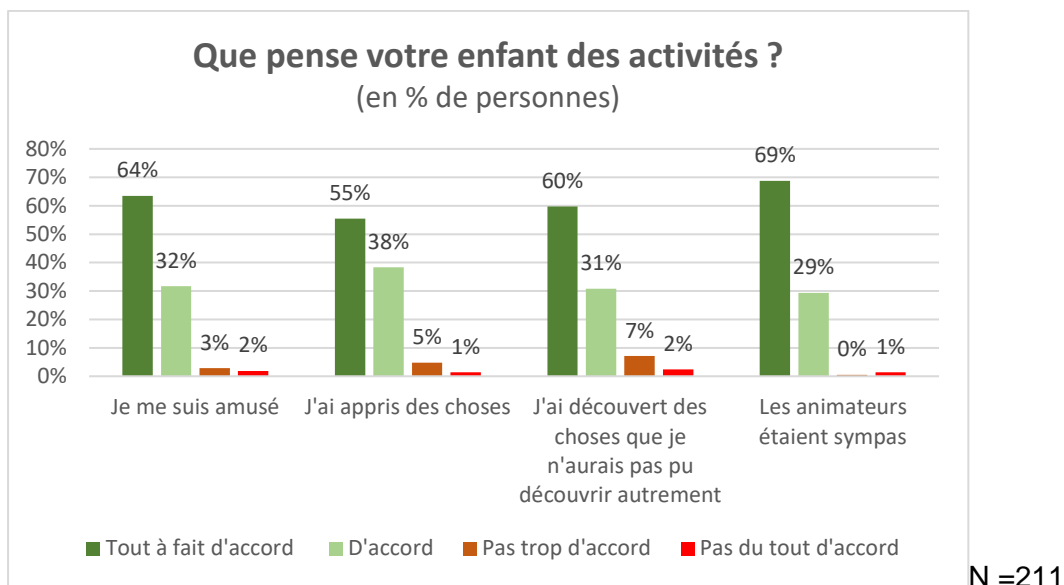
En conclusion, on observe une grande satisfaction par rapport aux activités.



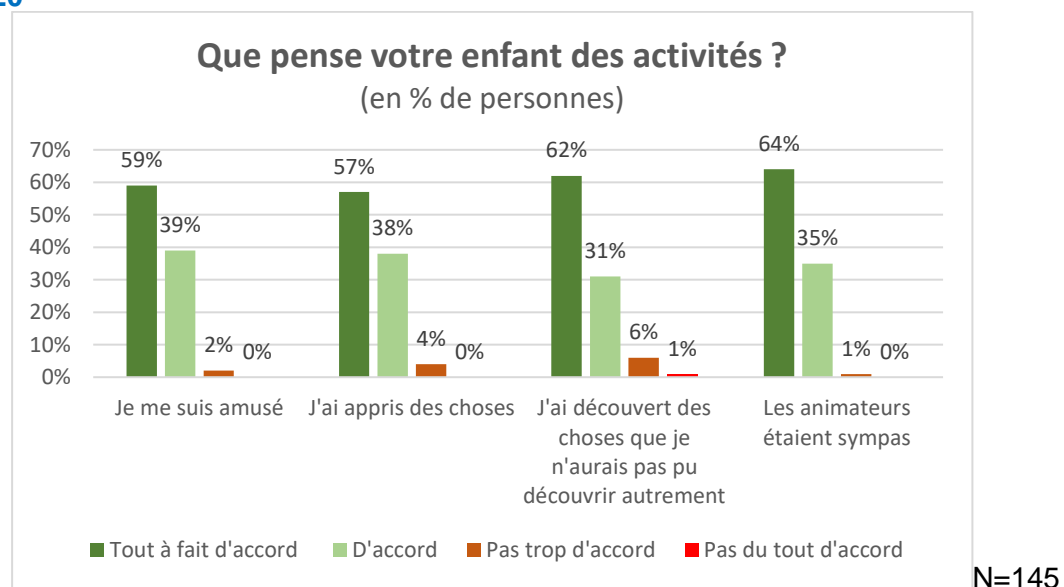
Dans la question suivante, les enfants pouvaient donner leur appréciation par rapport à différents éléments concernant les activités. Comme la question avait déjà été posée en 2020, nous comparons les deux années.

L'année 2019 n'a pas pu être intégrée, car la question n'avait pas été posée.

En 2021



En 2020



On voit que les résultats de ces deux années sont quasi-identiques. Les activités du Passeport Vacances permettent aux enfants de découvrir de nouvelles choses qu'ils n'auraient pas pu découvrir autrement.

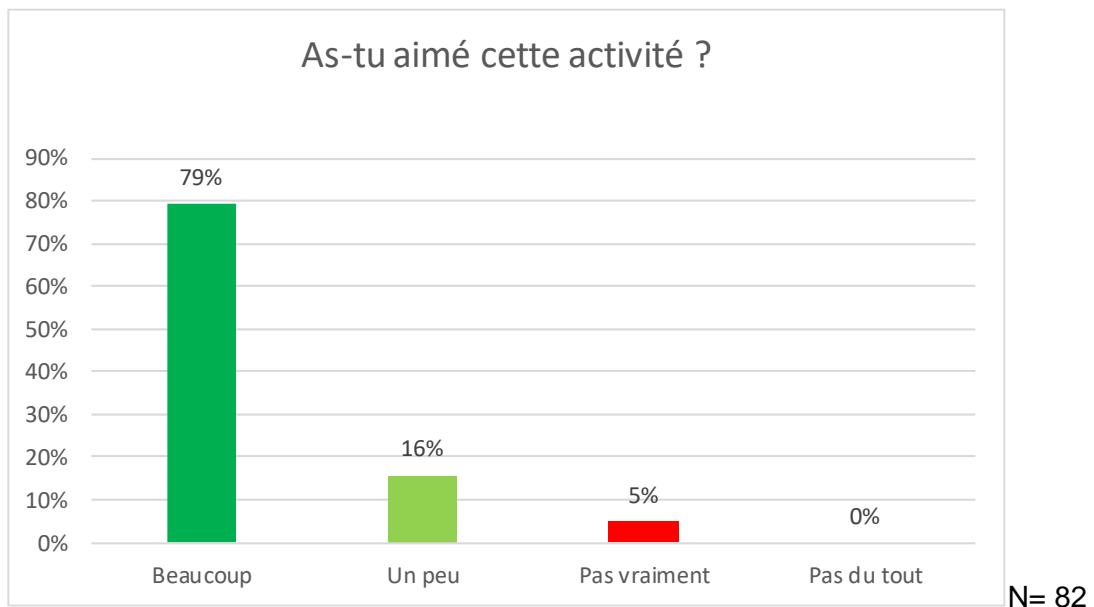


Satisfaction des activités selon les enfants eux-mêmes

Le questionnaire enfants a été créé uniquement en 2021, c'est pourquoi nous ne pouvons pas représenter les années 2019 et 2020.

À la fin de chaque activité, les moniteur.trice.s-bénévoles donnaient aux enfants un QR code à scanner sur leur téléphone pour répondre au questionnaire de satisfaction les concernant. Nous avons obtenu seulement 82 réponses sur 781 enfants inscrits, ce qui est relativement peu, mais nous tenons compte que tous les enfants ne possèdent pas un téléphone portable. Un autre moyen pour récolter leur réponse est à envisager pour les années à venir.

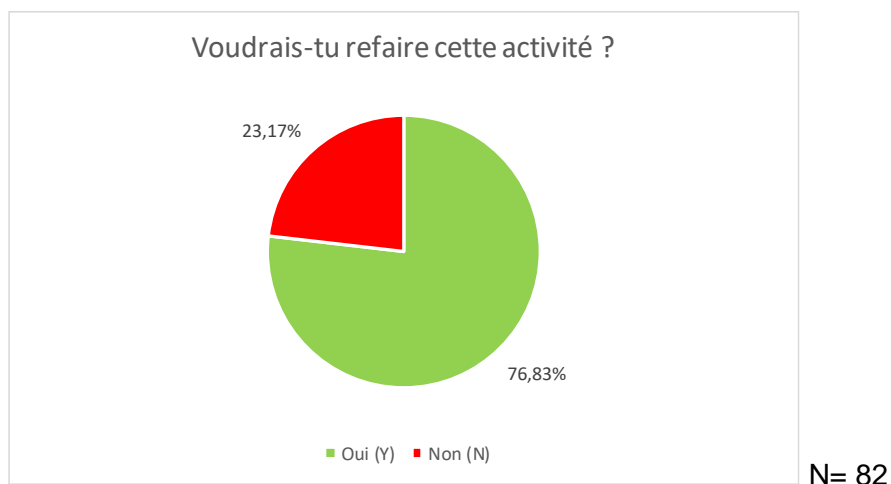
Nous avons voulu savoir s'ils avaient aimé les activités auxquelles ils ont participé.



On constate que 79% des enfants ont beaucoup aimé l'activité qu'ils ont faite, cependant, 5% ne les ont pas vraiment appréciées.



Ensuite, nous leur avons demandé s'ils souhaiteraient refaire cette activité.

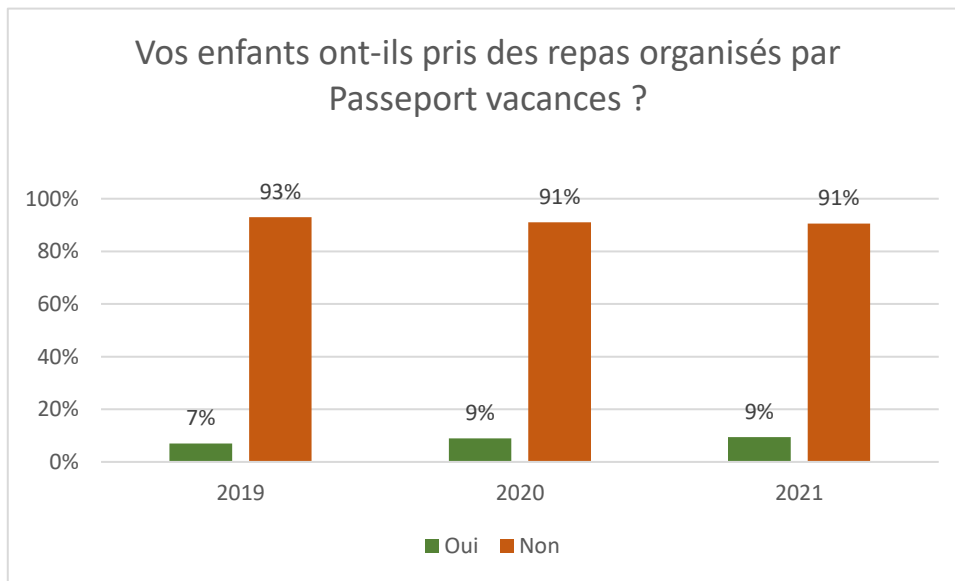


On peut voir que trois quarts des enfants (77%) veulent refaire l'activité qu'ils ont faite. Cela est parfaitement cohérent par rapport aux réponses à la question précédente.



Satisfaction des repas

Pour faciliter l'organisation des familles au Passeport Vacances, les parents ont la possibilité d'inscrire à la demande leurs enfants à des repas de midi lorsque ces derniers n'ont pas la possibilité de rentrer manger chez eux ou de prendre un pique-nique généralement proposé entre deux activités. Nous avons demandé aux parents si leurs enfants avaient pris les repas organisés par Passeport Vacances.



(2021) N = 211, (2020) N = 145, (2019) N = 227

Selon les données de l'enquête la demande est très stable.

Le nombre de parents qui inscrivent les enfants aux repas est parfaitement stable entre 2019 et 2021.

Note de la Fondation 022 Familles :

Chiffres réels du nombre de repas réservés sur le site et transmis par Passeport Vacances :

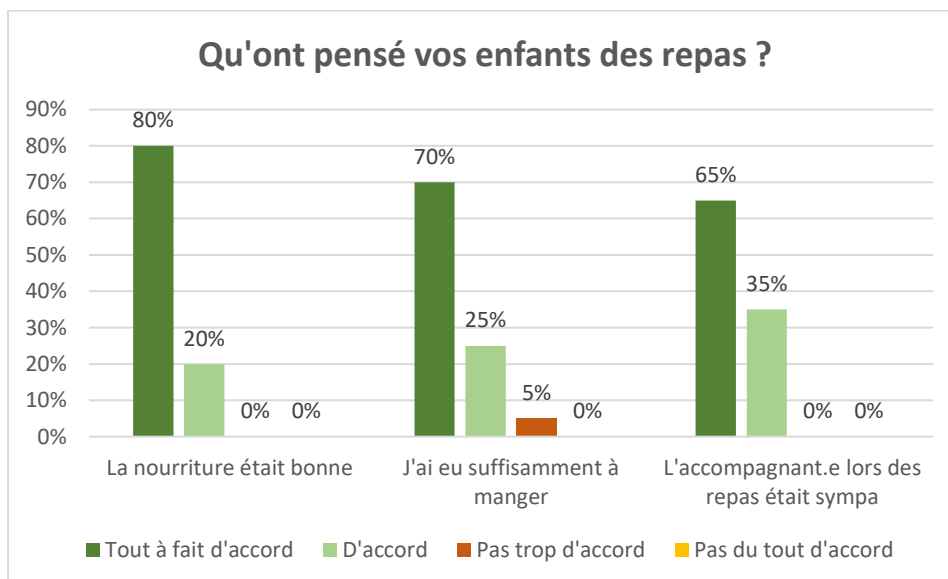
- *En 2021, il y a eu 50 repas pris dans le restaurant de notre fondation « Un R de Famille » pour 34 enfants inscrits.*
- *En 2020, il y a eu 45 repas pris dans le restaurant de notre fondation « Un R de Famille » pour 21 enfants inscrits.*
- *En 2019, il y a eu 25 repas pris dans le restaurant de notre fondation « Un R de Famille » pour 18 enfants inscrits.*



On a demandé aux parents ce que leurs enfants pensent des repas.

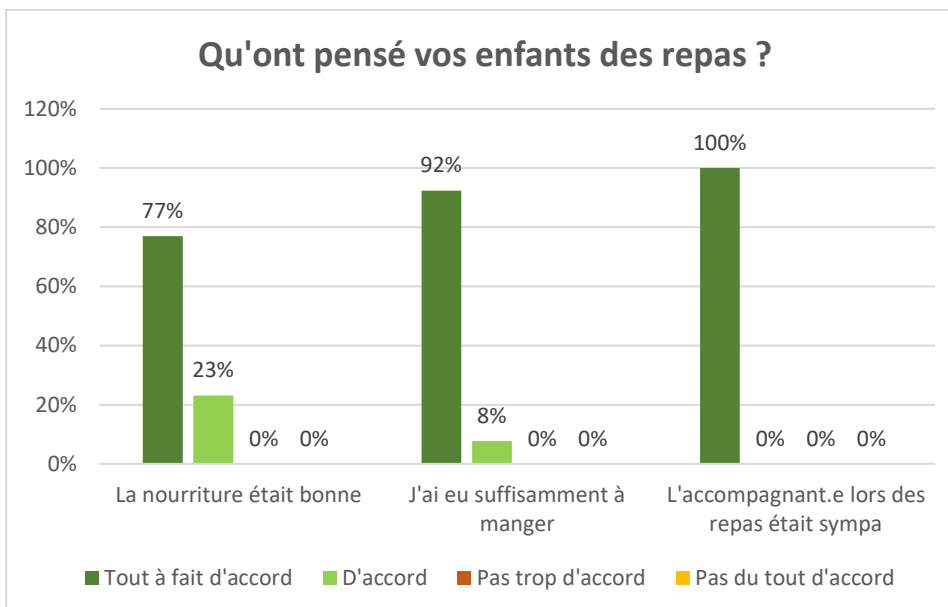
L'année 2019 n'est pas représentée, car la question n'avait pas été posée.

En 2021 :



N = 20

En 2020 :



N = 13

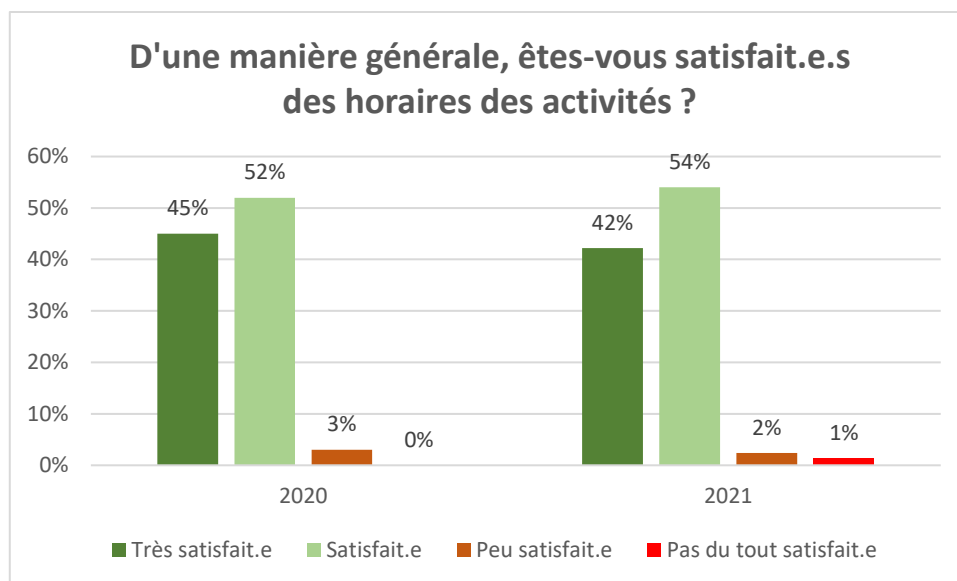
Concernant les repas, la qualité de la nourriture est mieux évaluée en 2021 qu'en 2020. Cependant, les enfants ont trouvé les repas moins copieux en 2021.



Satisfaction organisation activités

Horaires des activités

L'année 2019 ne peut pas être prise en compte sur ce tableau, car la question était « Etes-vous satisfaits des horaires des activités ? » et les réponses « Oui » ou « Non ».



(2021) N = 211

(2020) N = 145

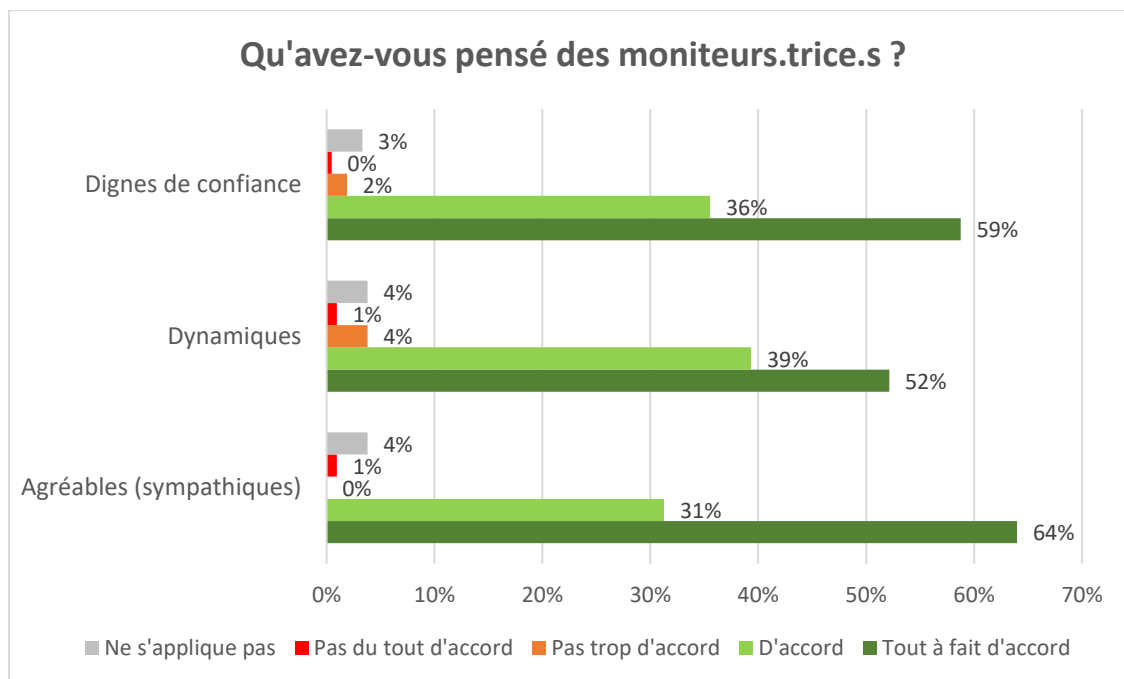
Globalement, la majeure partie des parents sont satisfaits des horaires.



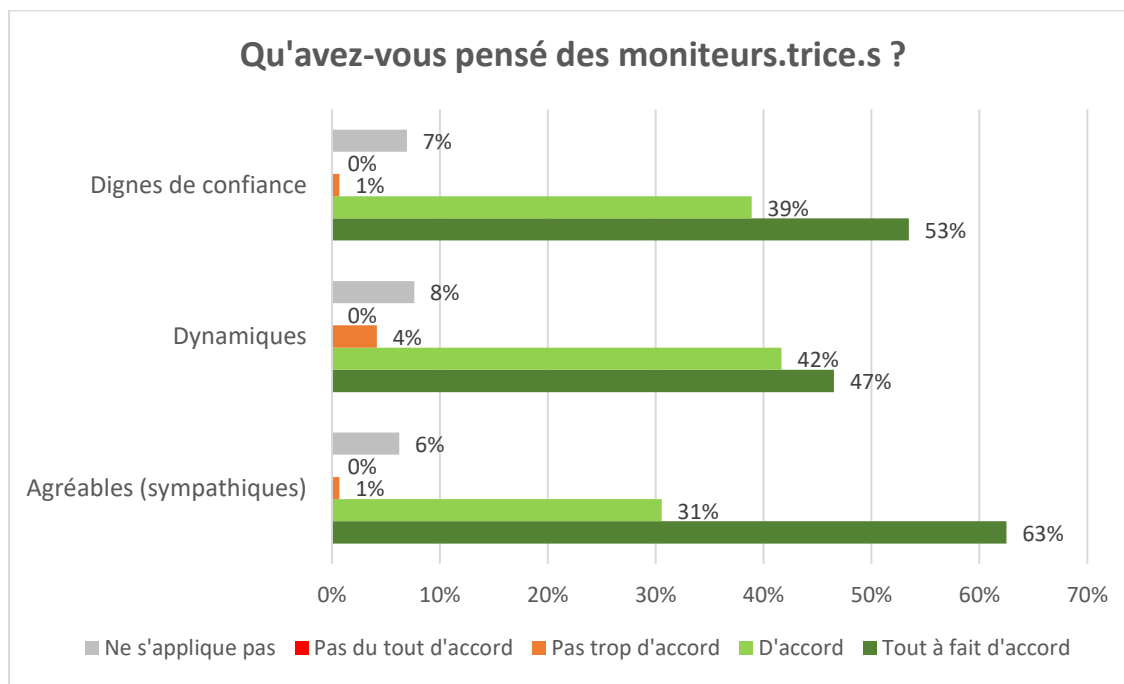
Satisfaction des parents par rapport aux moniteurs

L'année 2019 ne peut pas être représentée, car la question et les réponses étaient différentes.

En 2021 :



En 2020 :



Les parents sont globalement très satisfaits des moniteurs. Ils les trouvent super sympa, dignes de confiance et agréables dans la grande majorité.



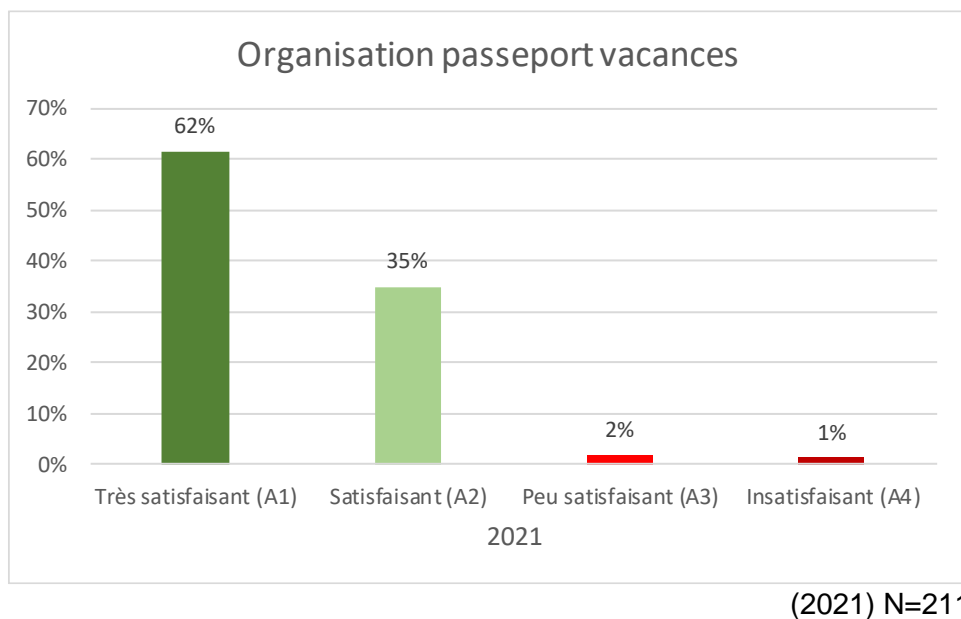
Satisfaction fonctionnement Passeport Vacances

Pour connaître la satisfaction des parents par rapport au fonctionnement administratif de Passeport Vacances, nous leur avons demandé d'évaluer différents aspects. Il s'agit par exemple du mode de fonctionnement de Passeport Vacances, du site internet, du mode d'inscription et de paiement. Nous leur avons également laissé la possibilité d'ajouter un commentaire par rapport à ces aspects.

Pour chaque aspect les parents ont indiqué leur degré de satisfaction. Nous avons fait des comparaisons sur 3 années pour voir l'évolution de leur satisfaction concernant les différents aspects organisationnels de Passeport Vacances :

Organisation

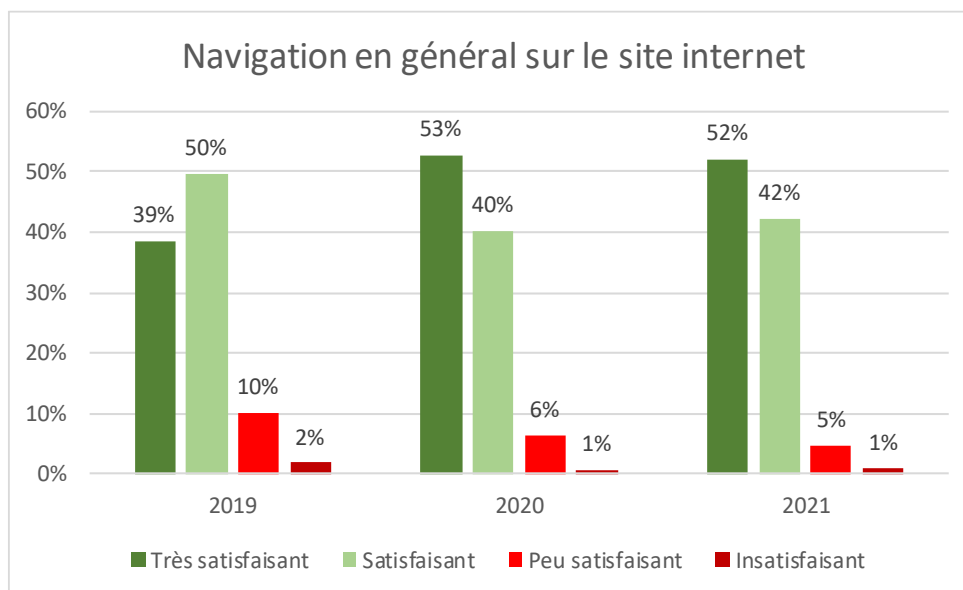
Les années 2019 et 2020 ne sont pas représentés, car le choix de cette réponse n'avait pas été proposé.



Concernant l'organisation de Passeport Vacances en 2021 les parents sont très satisfaits.



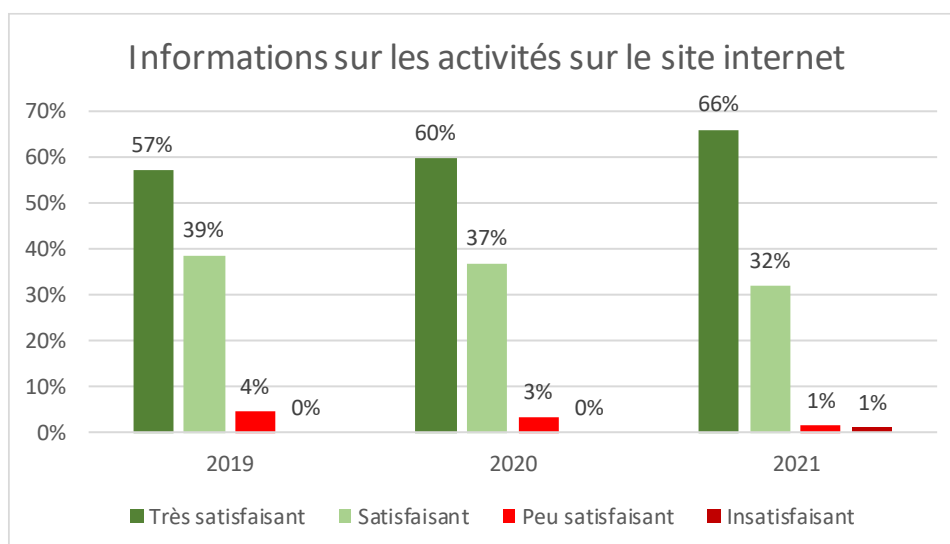
Navigation sur le site internet



(2021) N=211 - (2020) N=201 - (2019) N=227

On peut voir qu'entre 2020 et 2021 la satisfaction globale est quasi constante et que sur les trois années l'insatisfaction tend à baisser.

Informations sur les activités

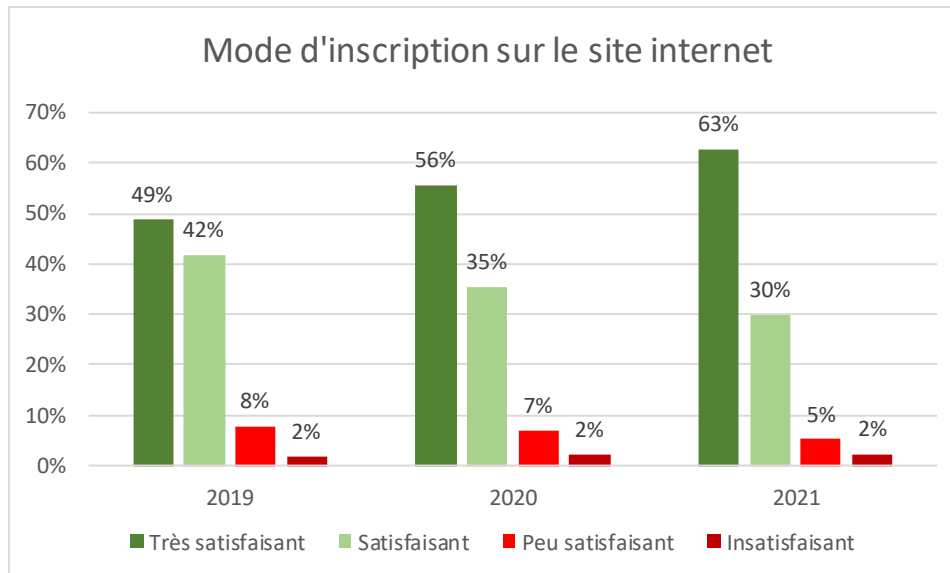


(2021) N=211 - (2020) N=201 - (2019) N=227

Pour les informations concernant les activités disponibles sur le site internet, 98% des parents sont satisfaits en 2021. Depuis 3 années on peut observer une amélioration constante.



Mode d'inscription



(2021) N=211

(2020) N=201

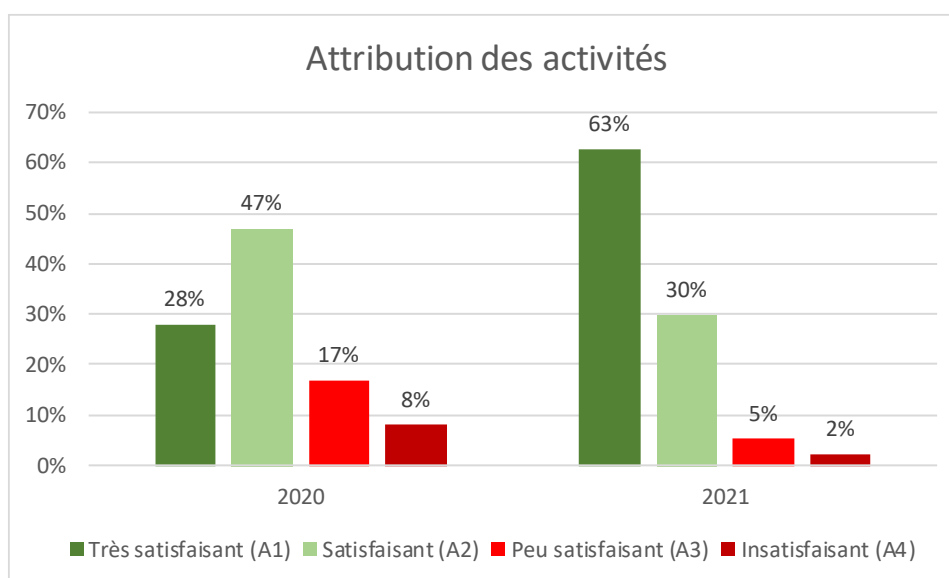
(2019) N=227

Pour le mode d'inscription nous pouvons voir qu'en 2021, il y a 63% des parents très satisfaits et que 7% de parents insatisfaits par rapport au mode d'inscription sur le site internet. Il y a donc une nette amélioration par rapport à 2019.



Attribution activités

L'année 2019 n'est pas représentée, car ce choix de réponse n'avait pas été proposé.



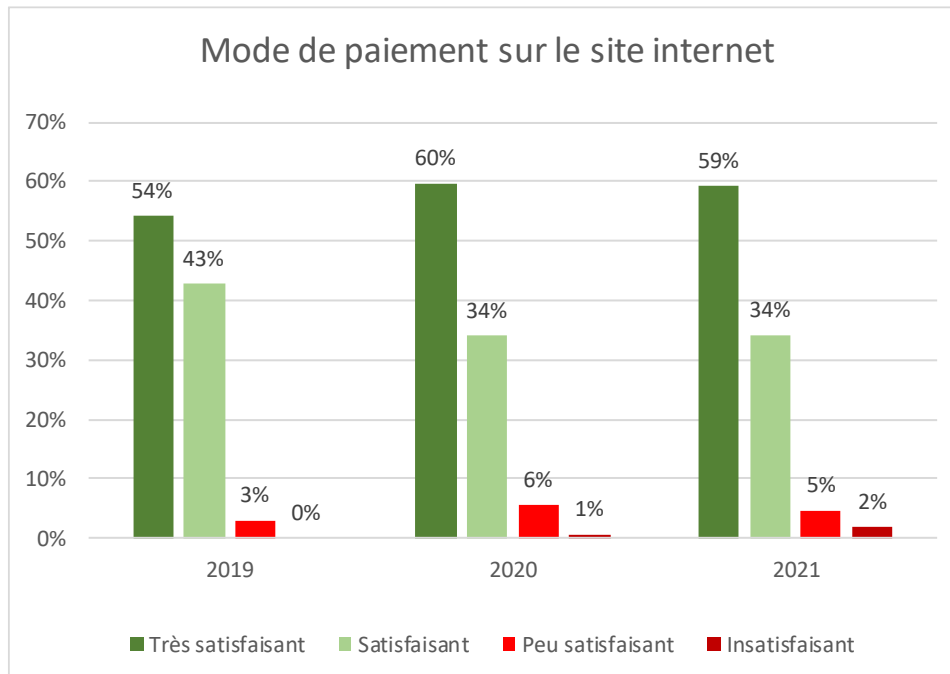
(2021) : N=211

(2020) : N=145

Concernant l'attribution des activités nous avons constaté une très forte augmentation du niveau de satisfaction des parents. En 2021, il y a deux fois plus de parents très satisfaits qu'en 2020 et il n'y a plus que 2% de parents insatisfaits.



Mode de paiement



(2021) N=211

(2020) N=201

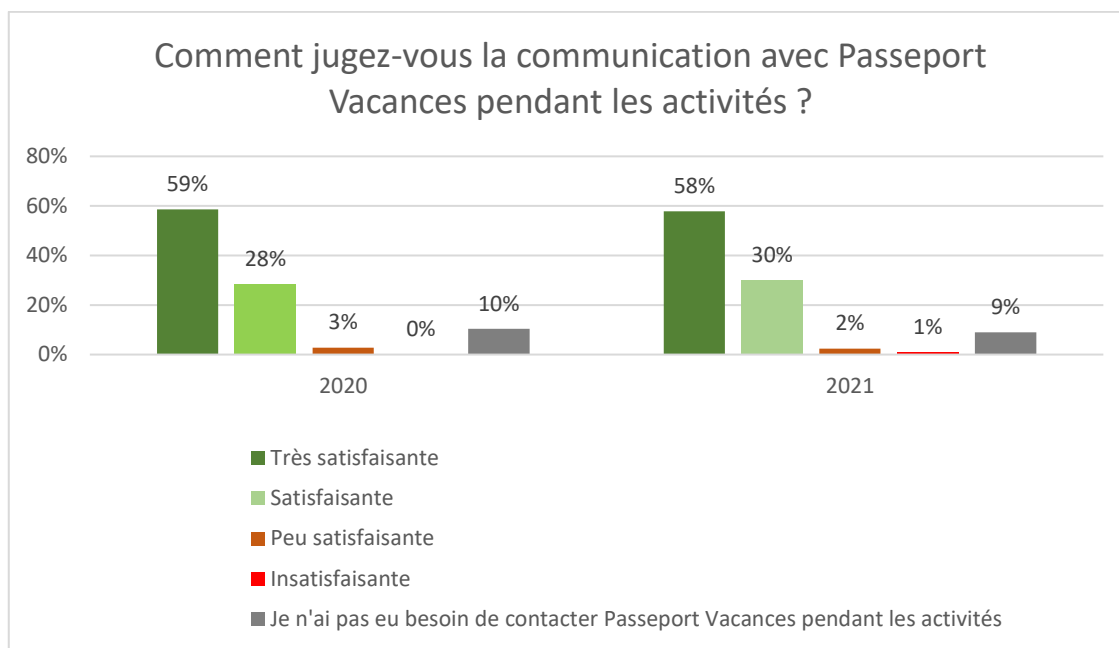
(2019) N=227

Concernant le mode de paiement sur le site internet, il y a peu d'évolution. Il y a eu une légère amélioration entre 2019 à 2020 mais une stagnation entre 2020 à 2021. Des améliorations sont à envisager en lien avec la modernisation des moyens de paiements actuels.



Communication pendant les activités

L'année 2019 n'est pas représentée, car les options de réponses n'étaient pas les mêmes.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

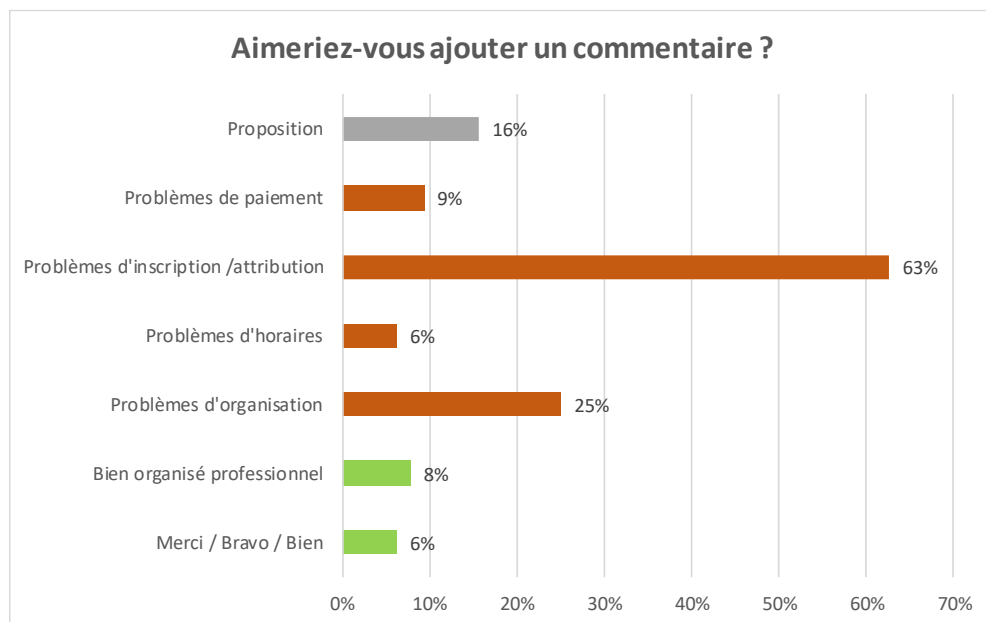
Comme on peut le constater sur le graphique ci-dessus, 88% des parents sont satisfaits de la communication avec Passeport Vacances.



Commentaires concernant le fonctionnement de Passeport Vacances

Nous avons voulu savoir si les parents aimeraient ajouter un commentaire. 64 parents l'ont fait. Nous les avons classifiés en 7 catégories. Vous les trouverez ci-dessous. Pour chacune, nous avons ajouté des citations.

Cette année nous avons constaté que la grande majorité des problèmes venaient des inscriptions et attributions des activités avec 63% des commentaires des parents qui ont cité ce problème. Une autre source de problèmes mais avec 25% de commentaires étaient des questions d'organisation.



N=64

Voici deux commentaires relevant des problèmes fréquents que les parents rencontrent dans le fonctionnement du Passeport Vacances :

Problèmes d'inscription / d'attribution (63%) :

« Sur 11 activités choisies, 5 ont été refusées, c'est beaucoup et très dommage. Ma fille a uniquement participé à 4 activités, même pas la moitié demandée. »

Problèmes d'organisation (25%) :

« La séparation en trois catégories des activités une fois attribués (réservé/bloqué/annulé) est peu claire, au départ j'avais compris que les activités bloquées étaient celle que mon enfant avait réservé qu'elle était en liste d'attente et annulée qu'elle n'y était pas inscrite. J'ai même annulé des activités réservées en pensant, à tort qu'elle ne pouvait y participer. Deux catégories seraient plus claires (attribué / annulé, par exemple). »

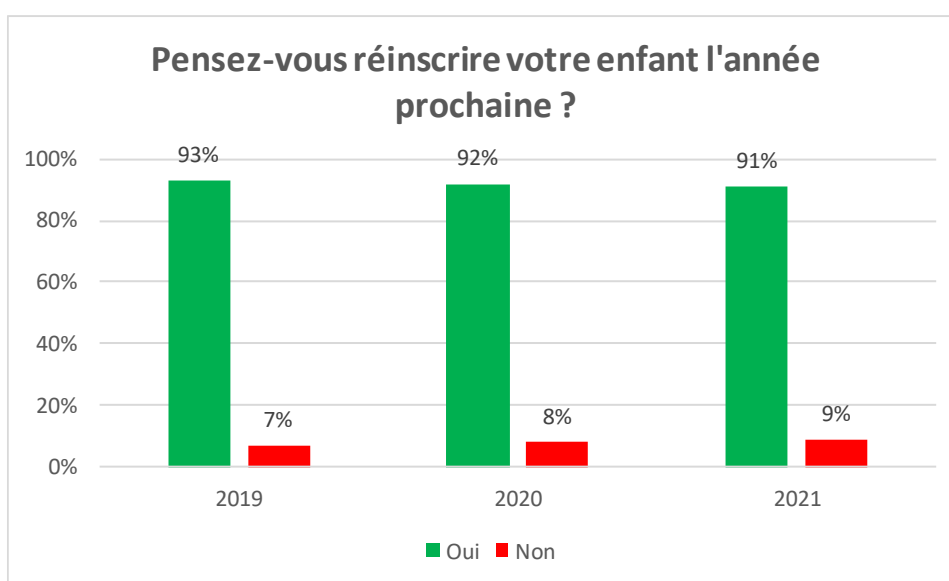


Conclusion

En conclusion les parents ont été plutôt satisfaits du fonctionnement de Passeport Vacances en 2021 et il y a beaucoup d'évolutions sur les trois années de 2019, 2020 et 2021, mais il faudra trouver des solutions pour améliorer les résultats stagnants de certains points.

Réinscription

A la fin du questionnaire, nous avons demandé aux parents s'ils pensaient réinscrire leur enfant l'année prochaine.



(2021) N = 211

(2020) N = 145

(2019) N = 227

On constate que les résultats des 3 années sont très similaires.

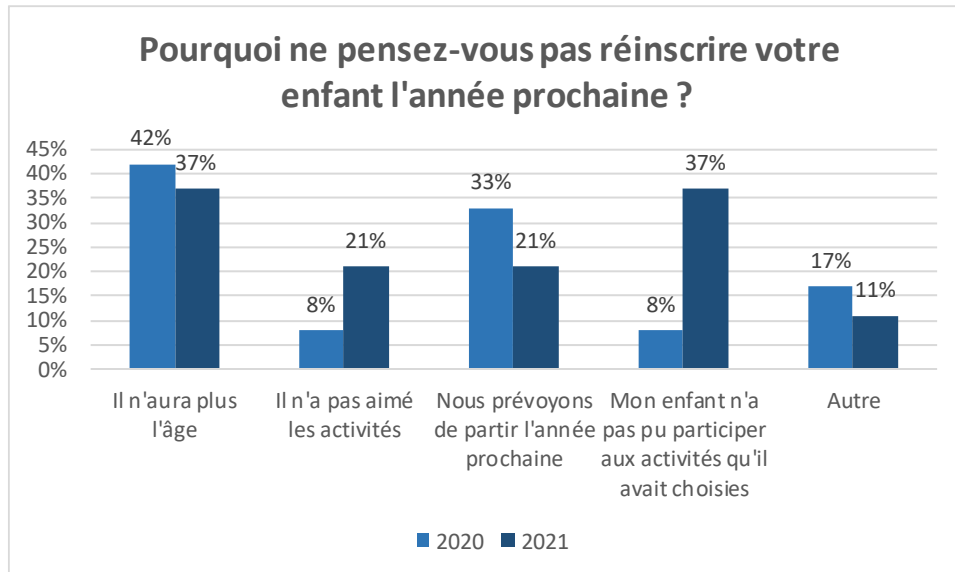
Les parents pensent presque tous réinscrire leur enfant à Passeport Vacances l'année prochaine

Passeport Vacances est une prestation très appréciée et plaisante.



Nous avons demandé aux parents qui ne pensaient pas réinscrire leur enfant l'année prochaine les raisons.

En 2019, la question a été posée mais le choix de réponses s'est limité à « Oui » ou « Non », c'est pourquoi les réponses ne figurent pas dans ce tableau comparatif.



(2021) N = 19

(2020) N = 12

Comme en 2020, certains parents ne veulent pas réinscrire leur(s) enfant(s) à Passeport Vacances parce qu'ils n'auront plus l'âge.

En conclusion, les parents pensent réinscrire leurs enfants à Passeport Vacances l'année prochaine.



Conclusion

Comme les années précédentes, il y a un fort taux de renouvellement de la clientèle, 60% des parents inscrivent leurs enfants pour la première fois.

Il y a un important rajeunissement des enfants participant aux activités. En effet, la part des enfants âgés de 10 ans passe de 11% à 25% de l'effectif entre 2020 et 2021.

Concernant la satisfaction des activités, on peut conclure que globalement les enfants sont satisfaits des activités qu'ils ont faites et les parents aussi. Il y a cependant quelques activités moins appréciées par les enfants.

Les parents sont très satisfaits du fonctionnement de passeport vacances, mais le problème revient souvent sur la satisfaction de l'attribution aux activités choisies. Cela est dû au fait de la mauvaise compréhension des nouveaux parents inscrits sur le processus d'attribution par algorithme, qui est de donner une chance à tous les enfants de participer à toutes les activités. Cependant, la satisfaction concernant le processus d'inscription s'est améliorée ces deux dernières années.

Nous notons également qu'il y a des améliorations et des changements à faire sur le site internet et sur les modes de paiement demandés par les parents.

En conclusion, les parents pensent globalement tous réinscrire leurs enfants à Passeport Vacances l'année prochaine.

