

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT des RELAIS INFORMATION FAMILLES
- Septembre 2018 -
N° 17-49

Rapporteurs :

[.....], inspecteur général

[.....], administrateur

SOMMAIRE

NOTE DE SYNTHÈSE	3
INTRODUCTION	5
1. LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES LIÉS AUX RIF	9
1.1. La stratégie pour l'enfance et les familles.....	9
1.2. La définition et les missions des RIF	10
1.2.1. Une mission d'accueil et d'information de premier niveau concernant surtout la petite enfance	10
1.2.2. Une mission d'information plus ciblée en collaboration avec des partenaires extérieurs	10
1.2.3. Une mission consistant à enregistrer les demandes d'inscription en crèches ou dans les écoles.....	11
1.2.4. Une mission liée à la tenue du secrétariat des commissions d'attribution des places en crèches	11
1.2.5. Une mission de gestion des permanences tenues par des organismes ou des associations en lien avec l'enfance et la famille	12
1.2.6. Une mission complémentaire consistant à assurer le recensement citoyen et les inscriptions sur les listes électorales.....	12
1.3. Les risques identifiés concernant les RIF	13
2. ETAT DES LIEUX	19
2.1. Bref panorama des familles parisiennes.....	19
2.2. Le dispositif existant	22
2.2.1. Le positionnement du RIF dans l'organigramme de la mairie	22
2.2.2. Les locaux et les horaires	26
2.2.3. Les moyens humains	28
2.2.4. Les relations avec les tiers	32
2.3. Les RIF et les Parisien.ne.s	38
2.3.1. La fréquentation des RIF	38
2.3.2. L'enquête réalisée auprès du public.....	39
3. BILAN ET PROPOSITIONS	44
3.1. Le constat	44
3.1.1. Les points positifs	44
3.1.2. Les points négatifs	46
3.2. Les perspectives	49
3.2.1. Les questions préliminaires à trancher	49
3.2.2. Le RIF de deuxième génération.....	52
3.2.3. Le calendrier de mise en œuvre des recommandations.....	59
PROCÉDURE CONTRADICTOIRE	61
Liste des recommandations	72
Liste des annexes	74

Précédent rapport de l'Inspection générale contenant une description et une analyse des relais information familles :

- Rapport n° 10-31 d'août 2012 : *Synthèse de l'audit des services administratifs des mairies d'arrondissement*

NOTE DE SYNTHÈSE

Les relais information familles (RIF) implantés dans les mairies d'arrondissement :

- **accueillent et informent les familles parisiennes** notamment sur les modes d'accueil de la petite enfance,
- **leur permettent éventuellement d'accomplir un certain nombre de démarches administratives** (inscriptions en crèche ou à l'école),
- **les orientent parfois, en fonction de leur situation, vers des partenaires institutionnels ou associatifs intervenant dans des domaines qui les concernent** (médiation familiale, soutien à la parentalité, etc.).

17 RIF ont été recensés (seuls les 4^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements ne disposent pas d'un service de ce type) **qui fonctionnent avec un effectif total de 116 agents** (100 agents de catégorie C ou assimilés et 16 B), **soit environ 60 ETP** (5 % de l'effectif réel des mairies).

La masse salariale correspondant à ces 60 ETP est estimée à **2,7 M€**.

Les RIF parisiens reçoivent environ **100 000 visites par an**, ce qui représente **une moyenne d'une visite par heure pour chaque ETP de catégorie C**.

Les RIF ont permis d'**améliorer les conditions matérielles d'accueil des familles et leur information**. Ils ont aussi contribué dans certains arrondissements à **rationaliser la gestion des inscriptions en crèches** en les rapatriant à la mairie.

C'est donc un **dispositif apprécié de ses usagers** (92 % des personnes s'étant rendues dans un RIF en 2017 sont satisfaites ou très satisfaites de leur visite comme le révèle l'enquête réalisée auprès du public).

L'audit met toutefois en lumière un certain nombre de points négatifs :

- les RIF souffrent d'un **manque de visibilité et de notoriété** (seuls 2 % des parents n'ayant jamais fréquenté un RIF déclarent très bien connaître ce dispositif contre 45 % qui disent ne pas le connaître du tout),
- tous les RIF ne proposant pas les mêmes prestations, il est **malaisé de percevoir les contours de ce dispositif très hétérogène**,
- les RIF ont souvent **une approche trop administrative**,
- la petite enfance y occupe une place prépondérante, voire exclusive, **au détriment des autres sujets intéressant les familles** (périscolaire, culture, sport, loisirs),
- **les RIF** sont fréquentés majoritairement par des familles favorisées (58 % des visiteurs ont un niveau bac + 5 et 54 % sont des CSP +) et **ont des difficultés à toucher les familles qui auraient le plus besoin d'être accompagnées**, en particulier les familles monoparentales,
- **le fonctionnement des RIF peut poser problème**, notamment en raison de la fragilité ou de la qualification insuffisante d'une partie des personnels,
- **le dispositif RIF n'est piloté ni par la DDCT, ni par la DFPE**.

19 recommandations ont été émises **visant à faire émerger un RIF de deuxième génération** plus performant et davantage en phase avec les attentes des familles parisiennes ainsi qu'avec les orientations de la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles. Ces recommandations pourraient être mises en œuvre selon le calendrier suivant.

En 2018 :

- **constituer un groupe de travail** placé sous l'égide du premier adjoint et de l'adjoint en charge de l'éducation, de la petite enfance et des familles et composé d'élu.e.s d'arrondissement (avec l'appui d'experts administratifs issus de la DDCT, de la DFPE, de la DASCO, mais aussi de la CAF) pour **définir le périmètre de compétences des RIF, rédiger le cahier des charges ou la charte** que ces structures auront à respecter, **proposer un nouveau nom et un logo commun et fixer les règles relatives à leur labellisation,**
- **fusionner le service pilotage et animation des territoires** de la DFPE (qui s'occupe essentiellement de petite enfance) **et sa mission familles** (qui a vocation à traiter les problématiques familiales et notamment la question de la parentalité) et **désigner** au sein de cette nouvelle entité **un.e référent.e familles** qui supervisera les référentes familles nouvellement nommées dans les CASPE et apportera un soutien aux différents RIF,
- **formaliser les relations entre la DDCT, la DFPE et la DASCO** sous l'autorité du **secrétariat général via la signature d'une convention sur les RIF** qui prévoira les modalités d'accompagnement et de pilotage de ces structures.

En 2019 :

- **développer des actions « hors les murs »** pour toucher les familles qui ne fréquentent pas les RIF et sont dans l'ignorance de leurs droits,
- **implémenter les solutions informatiques permettant la dématérialisation totale des formalités d'inscription** dans les crèches et les écoles pour les parents qui le souhaitent,
- **instaurer de nouvelles coopérations** (ou renforcer celles qui existent déjà) **entre les RIF et les caisses des écoles, Facil'Familles et le CASVP** et **donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles,**
- **dispenser une formation initiale de deux semaines à tous les agents affectés** dans un RIF en s'appuyant notamment sur les référentes familles,
- **prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse »** avec la CAF.

En 2020 :

- **étendre le champ de compétences des RIF à la culture et au sport** et **associer la DAC et la DJS à la convention tripartite DDCT/DFPE/DASCO,**
- **inciter la ou le maire du futur secteur du centre de Paris à concevoir son RIF** comme un **lieu d'expérimentation et d'innovation** (équipe pluridisciplinaire, gouvernance associant les familles, ouverture d'un café des parents, etc.),
- **lancer une campagne municipale de communication** sur les familles et les RIF.

INTRODUCTION

Par note du 19 juillet 2017, l'Inspection générale a été chargée par la Maire de Paris d'effectuer l'audit des relais information familles implantés dans les mairies d'arrondissement (voir annexe 1).

1. Les relais information familles

Le premier relais information familles (RIF) parisien a été ouvert en 2006 dans le 12^{ème} arrondissement avec l'objectif d'aider et d'accompagner dans leurs démarches d'installation les parents qui emménageaient dans l'arrondissement lorsqu'ils se rendaient à la mairie pour y inscrire leurs enfants à la crèche ou à l'école.

Le rapport de synthèse de l'audit des services administratifs des mairies d'arrondissement établi par l'Inspection générale en août 2012 (mission n°10-31) indique qu'il existait 5 RIF en 2010 et 10 à la fin de 2011. En décembre 2017, le site Internet de la Ville de Paris (page « *Lieux d'information pour les parents* » dans l'onglet « *Autour des familles* ») en recensait 17, les mairies ne possédant pas ce type de service étant celles des 17^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

Toutefois, sur les 17 arrondissements censés posséder un RIF, le 4^{ème} arrondissement a été retiré de la liste. En effet, le directeur général des services (DGS) de cette mairie estime que le « Pôle citoyens¹ », identifié comme un RIF par la direction des familles et de la petite enfance (DFPE), n'en est pas un, ce qui a été effectivement constaté lors de la visite sur place.

Le 20^{ème} arrondissement, qui ne figurait pas dans le recensement de la DFPE, a été intégré dans le champ de la mission. Cette mairie possède bien un service qui correspond aux caractéristiques d'un RIF. Il s'agit de l'un des rares qui soit constitué sous la forme d'un service autonome. La DFPE n'aurait pas mentionné l'existence de ce RIF car aucune inauguration officielle n'y a été organisée.

Au 1^{er} janvier 2018, seuls trois arrondissements étaient donc dépourvus de RIF : les 4^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements. Si aucun projet de création de RIF n'est à l'ordre du jour dans le 4^{ème} arrondissement, dans les deux autres mairies en revanche la création d'un service de ce type est programmée pour 2018.

A plusieurs reprises et dans de nombreux documents publics², la collectivité parisienne a exprimé son intention de généraliser ce dispositif à l'ensemble des arrondissements.

¹ Cette entité, créée en 2014 par l'ancien maire, Christophe GIRARD, remplit une double fonction sans lien direct avec les problématiques familiales : elle favorise l'éclosion d'initiatives citoyennes (cours d'informatique, de peinture, visites de monuments, etc.) et permet aux habitants de l'arrondissement de s'inscrire pour une demande de logements (parallèlement à l'antenne logement de la DLH qui est compétente pour l'ensemble des Parisien.ne.s). La maire précédente, Dominique BERTINOTTI, avait mis en place un « Pôle parents acti seniors », supprimé depuis, dont les activités pouvaient s'apparenter à celles d'un RIF (inscriptions dans les crèches et les écoles notamment) et qui était directement rattaché à son cabinet.

² Voir notamment :

- rapport de juillet 2009 de la mission d'information et d'évaluation (MIE) sur l'engagement de la collectivité parisienne auprès des familles en matière d'accueil des jeunes enfants de moins de trois ans,
- feuille de route du 16 mai 2014 de l'adjointe à la Maire chargée de la solidarité, des familles, de la petite enfance et de la protection de l'enfance, de la lutte contre l'exclusion des personnes âgées,
- stratégie parisienne pour l'enfance et les familles datant de 2016 qui définit la doctrine de la Ville de Paris en matière de politique familiale et dont le contenu sera détaillé au paragraphe 1.1. du rapport,

Il n'existe pas de définition juridique ou même administrative du RIF mais, sur la page Intraparis de la DFPE consacrée à ce type de structure, on trouve la description suivante : « *Les Relais information familles (RIF) sont des lieux d'accueil et d'information spécialisés dans les domaines touchant à la famille : petite enfance, école, loisirs, santé, activités sportives et culturelles, prestations sociales... Vous y trouverez une documentation exhaustive, des conseils et des informations personnalisées. Vous pourrez être mis en relation directe avec les services publics ou associatifs dont vous avez besoin. De nombreuses permanences associatives y sont proposées : médiation familiale, échanges avec des professionnels sur l'adolescence, discussion sur la parentalité, offres de loisirs en famille...* ». Quant au site paris.fr, il explique que : « *Les Relais Informations Familles offrent des informations touchant à la famille depuis la petite enfance, l'école, les loisirs, la santé, les activités sportives et culturelles, les prestations sociales jusqu'aux questions touchant les seniors et le grand âge* ».

En pratique, et comme le notait déjà le rapport précité de l'Inspection générale d'août 2012, il existe une forte hétérogénéité entre les différents RIF, tous n'offrant pas les mêmes prestations et assurant, selon les arrondissements, des missions qui vont du simple accueil des parents à l'enregistrement des demandes d'inscription dans les établissements d'accueil de la petite enfance et dans les écoles, voire à la tenue du secrétariat des commissions d'attribution des places en crèches.

2. Les objectifs de la mission

Ils peuvent se résumer en trois points :

a) Identifier les risques que les RIF sont susceptibles de faire courir à la collectivité parisienne

b) Dresser un état des lieux le plus complet possible de la situation actuelle

A ce titre, pour chaque RIF existant, des éléments d'information et des chiffres ont été fournis sur :

- le positionnement au sein de l'organigramme de la mairie,
- les services effectivement proposés aux usagers (front office) et les autres fonctions exercées (back office), en précisant si des permanences d'organismes extérieurs (CAF, associations, etc.), des conférences ou des expositions sur des sujets liés à la famille y sont organisées,
- les locaux occupés et les horaires d'ouverture,
- le personnel (effectifs, moyenne d'âge, formations, etc.),
- la fréquentation.

c) Explorer les pistes d'évolution que pourrait connaître à l'avenir ce dispositif

La réflexion s'est organisée essentiellement autour des problématiques suivantes :

- faut-il s'orienter vers une homogénéisation des RIF, sachant qu'à l'heure actuelle il n'existe pas de cahier des charges à respecter, ni a fortiori de procédure d'homologation pour ce type de structure ?
- est-il envisageable d'étendre le champ des compétences des RIF, aujourd'hui centré sur la petite enfance ?

-
- charte « Priorité Transparence »,
 - note de la Maire du 3 mars 2017 adressée à la chambre régionale des comptes (CRC) d'Ile-de-France en réponse au rapport sur l'attribution des places en crèches par la Ville de Paris.

- comment concrètement améliorer le niveau de performance des agents affectés en RIF et l'accompagnement que leur fournissent la direction des familles et de la petite enfance (DFPE) et la direction de la démocratie, des citoyen.ne.s et des territoires (DDCT) dans le cadre de sa démarche de polyvalence³ engagée depuis plusieurs années ?
- quel impact le développement d'Internet et des échanges dématérialisés peuvent-ils avoir à court et moyen termes sur les RIF et sur l'offre de services qu'ils proposent ?

3. La méthodologie de l'audit

Pour obtenir les informations nécessaires à l'établissement d'un état des lieux complet des RIF, il a été adressé aux directions générales des services des mairies d'arrondissement un questionnaire destiné à confirmer et à compléter les données recueillies par la DFPE dans son recensement de 2017. Des visites des RIF existants ont été ensuite organisées afin de s'entretenir avec les personnels qui y travaillent et ceux qui les encadrent. Des rencontres se sont aussi tenues avec les responsables des mairies d'arrondissement qui n'en possèdent pas afin d'en connaître la raison et d'apprécier comment sont exercées les missions qui le sont habituellement par les RIF.

Comme le demandait la note de saisine, une enquête a été effectuée avec l'appui de la DDCT, d'une part, auprès des usagers qui fréquentent les RIF pour cerner leur profil sociologique, mesurer leur niveau de satisfaction et identifier leurs attentes et, d'autre part, auprès d'un échantillon représentatif de Parisien.ne.s pour évaluer la notoriété de ce dispositif.

Outre la DFPE et la DDCT qui sont les deux directions de référence en matière de RIF, ont également été sollicités :

- le secrétariat général pour les aspects stratégiques et pour Facil' Familles,
- la direction des affaires scolaires (DASCO) car certains RIF s'occupent des inscriptions scolaires,
- le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) pour l'articulation des RIF avec les services sociaux de proximité (SSP) et les centres d'action sociale d'arrondissement.

Ont été aussi rencontrées à l'échelon déconcentré, l'ensemble des référentes familles récemment désignées au sein des circonscriptions des affaires scolaires et de la petite enfance (CASPE) pour apporter un appui aux RIF.

Au-delà de l'administration parisienne, des contacts ont été établis avec :

- l'agence parisienne d'urbanisme (APUR) qui a procédé à une exploitation du recensement 2014 dans le cadre de ce rapport,
- la caisse d'allocations familiales (CAF) de Paris,
- la Ville de Lyon où existe dans chacune des neuf mairies d'arrondissement un point d'accueil et d'information petite enfance (PAIPE⁴),

³ La polyvalence vise à ce que tous les agents des services au public puissent suppléer totalement ou partiellement leurs collègues dans les tâches qui sont les leurs.

⁴ Les PAIPE sont des guichets uniques « petite enfance » de proximité. Ils donnent de l'information et des conseils aux familles sur les différents modes d'accueil et enregistrent les demandes de places en crèches municipales ou associatives concernant les enfants qui doivent être pris en charge 20 heures ou plus par

- l'école des parents et des éducateurs (EPE) d'Ile-de-France, association qui intervient dans le domaine de la parentalité et des questions familiales.

En revanche, il n'a pas été possible de rencontrer l'union nationale des associations familiales (UNAF) qui n'a pas donné suite à la demande de rendez-vous qui lui a été adressée.

La liste des personnes rencontrées dans le cadre de l'audit figure en annexe 2.

4. Le plan du rapport

Le rapport comprend trois parties.

La première dresse la cartographie des risques liés aux RIF.

La deuxième présente un état des lieux du dispositif actuel, ainsi qu'une synthèse de l'enquête réalisée avec l'aide de la DDCT sur la manière dont les RIF sont perçus.

La troisième, après avoir établi un bilan critique des RIF, développe une réflexion approfondie sur les pistes d'évolution qu'ils pourraient suivre à l'avenir et propose un calendrier de mise en œuvre des recommandations couvrant la période 2018/2020.

semaine. Ils apportent en outre un appui administratif aux commissions d'attribution qui statuent sur ces demandes.

1. LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES LIÉS AUX RIF

Pour recenser les risques que les RIF sont susceptibles de faire peser sur la collectivité parisienne, il faut d'abord rappeler les objectifs de la stratégie pour l'enfance et les familles arrêtée en 2016, puis identifier le rôle que les RIF sont censés jouer afin que la mise en œuvre de cette stratégie permette d'atteindre les buts qui lui ont été assignés.

1.1. La stratégie pour l'enfance et les familles

La stratégie pour l'enfance et les familles comporte trois axes :

- permettre à tous les enfants de **bien grandir** et de **s'épanouir** à Paris,
- accompagner les parents dans l'éducation de leurs enfants, en les aidant à **concilier vie familiale, professionnelle et personnelle**,
- construire une **ville bienveillante** et inclusive pour, mais également avec, les enfants et leurs parents.

Cette stratégie s'appuie sur les **deux principes** d'universalité de l'offre de services et de solidarité.

Elle comporte **dix engagements** dont trois concernent plus particulièrement les RIF.

- L'engagement n° 2 consiste à « **construire un parcours éducatif cohérent pour permettre aux enfants parisiens de s'épanouir pleinement** » et vise la scolarisation des enfants de deux à trois ans en mettant en place des très petites sections de maternelles dans les établissements de l'éducation prioritaire. L'enjeu en termes d'information des familles est assez fort sur ce point en ouvrant une alternative aux modes d'accueil que les RIF doivent être en mesure d'explicitier.
- L'engagement n° 6 consiste à « **répondre aux besoins et attentes des parents pour assurer l'épanouissement de leurs enfants** ». « *Les parents parisiens souhaitent en effet de plus en plus fréquemment pouvoir bénéficier d'informations, de conseils et d'échanges. S'il n'est pas toujours exprimé, tous les parents partagent le même besoin de soutien face aux événements qui peuvent venir fragiliser la famille* ». Cet engagement correspond à la généralisation des RIF mais aussi au développement de groupes de paroles et d'échanges de services entre parents sur l'ensemble du territoire parisien. Il vise notamment à créer de nouveaux lieux innovants, des lieux d'accueil enfants/parents et à mettre à disposition des parents une offre globale d'accompagnement, en particulier en cas de séparation. La question de la petite enfance et celle de l'adolescence constituent deux priorités dans le cadre de la mise en œuvre de cette stratégie. Cet engagement fixe la doctrine de la Ville en matière d'information et d'accompagnement des familles.
- L'engagement n° 9 « **s'attaque aux racines des inégalités sociales et territoriales** », ce qui a pour corollaire d'« *aller vers les familles en situation de difficultés dans une démarche de prévention* » et d'assurer « *une meilleure lisibilité des aides et des services* ». Cet engagement concerne les RIF puisqu'il pose la question du public qu'ils accueillent (ou pas) et de la qualité de l'information qu'ils diffusent.

La stratégie pour l'enfance et les familles vise aussi à « **placer les parents au cœur de l'élaboration de ses politiques** » et de « **multiplier les espaces d'échanges entre pairs** ».

Les RIF contribuent-ils et de quelle manière à la réalisation de ces objectifs ?

1.2. La définition et les missions des RIF

En l'absence de définition juridique ou administrative du RIF (cf. introduction), il est possible d'en donner une, de nature organique, en partant de la réalité observée sur le terrain : **un RIF est un service municipal implanté en mairie d'arrondissement qui accueille et informe les familles (notamment sur les modes d'accueil de la petite enfance), qui leur permet éventuellement d'accomplir un certain nombre de démarches administratives (par exemple, les inscriptions en crèche ou à l'école) et qui peut aussi les orienter en fonction de leur situation vers des partenaires institutionnels ou associatifs intervenant dans des domaines les concernant (médiation familiale, soutien à la parentalité, etc.).**

Les missions exercées par les RIF ont été identifiées à partir des réponses apportées par les mairies au questionnaire qui leur a été adressé et des entretiens accordés ensuite par les DGS, DGAS et responsables des RIF. Il ressort de l'analyse de ce matériau que **les missions exercées par les RIF sont au nombre de six**, sachant qu'aucun RIF sur les 17 qui ont été audités ne les exerce en totalité.

Ces six missions sont détaillées dans les pages qui suivent. Par ailleurs, un tableau récapitulatif des missions exercées par chaque RIF parisien est reproduit en annexe 3.

1.2.1. Une mission d'accueil et d'information de premier niveau concernant surtout la petite enfance

Il s'agit pour l'essentiel de mettre de la documentation à disposition des usagers, de la leur remettre, de la leur commenter si besoin est, de répondre à leurs questions, de leur expliquer les procédures pour les inscriptions en crèches, en haltes garderies, de leur donner les coordonnées de différents organismes susceptibles de leur verser des prestations légales ou facultatives comme la CAF ou le CASVP.

Cette mission consiste aussi à les orienter vers le bon service en matière d'action sociale quand ils rencontrent des problèmes financiers, d'emploi, de logement, etc., ou en matière de soutien familial (médiation familiale, aide à la parentalité, violences conjugales, etc.). Peu ou prou, cette mission est exercée par la totalité des RIF, mais de manière diverse. Il a en effet été constaté lors des visites dans les arrondissements que certains RIF avaient une relation plus étroite que d'autres à l'usager, même si la frontière entre information et conseil est ténue.

On peut affirmer que **cette mission d'accueil et d'information constitue le cœur du métier des agents affectés au RIF**. L'éventail des questions susceptibles de leur être posées nécessite une capacité d'écoute, d'attention et de compréhension, des prérequis importants dans des domaines variés et une capacité à trouver la bonne réponse, l'interlocuteur idoine, le site adapté, la page utile dans un document volumineux, etc. Ces agents doivent aussi être en mesure de se constituer un réseau, de pouvoir appeler dans l'arrondissement celui ou celle qui complètera l'information de premier niveau. Dans les arrondissements où le RIF est rattaché ou fusionné avec l'accueil, les personnels peuvent profiter, lorsqu'il existe, du projet d'action et d'information sociale (PAIS), qui favorise les liens et les échanges entre la mairie d'arrondissement et les différents services sociaux intervenant sur le territoire (cf. § 2.2.4.1.).

1.2.2. Une mission d'information plus ciblée en collaboration avec des partenaires extérieurs

Elle prend la forme de réunions consacrées aux modes d'accueil de la petite enfance (dans 14 arrondissements sur 17), de conférences sur des thèmes en rapport avec la famille ou la parentalité (dans 3 arrondissements : 1^{er}, 13^{ème} et 18^{ème}) et beaucoup plus rarement d'expositions (dans le 12^{ème} arrondissement). Cette stratégie événementielle est parfois complexe à analyser car elle est souvent le résultat d'une coproduction entre

l'adjoint.e en charge de la petite enfance ou de la famille, le cabinet du ou de la maire et le RIF. Il arrive aussi que le RIF ne soit pas impliqué du tout dans l'organisation de ces manifestations comme c'est par exemple le cas dans le 9^{ème} arrondissement où des ateliers en lien avec la parentalité sont organisés exclusivement par le cabinet à destination notamment des pères et des grands-parents.

Les réunions sur les modes d'accueil sont généralement organisées de manière récurrente, trimestriellement dans le 3^{ème} arrondissement, semestriellement dans le 5^{ème}. Dans cet arrondissement, la maire organise également dans les différents quartiers des petits déjeuners à destination des parents ayant des enfants en crèche. Il peut s'agir aussi de manifestations de plus grande envergure comme le « forum de la petite enfance » dans le 11^{ème} arrondissement ou les « forums enfance » qui se tiennent une fois par an dans le 18^{ème} arrondissement et qui sont ouverts à la fois aux familles et aux professionnels. Toutes ces réunions, organisées parfois par la FEPEM⁵ dans le cadre du marché qui la lie à la Ville, ont pour objectif de rassurer les parents qui doivent faire garder leurs enfants, de leur présenter d'autres modes d'accueil que les structures collectives de la Ville (crèches familiales, associatives, d'entreprises, assistantes maternelles, auxiliaires parentaux), de leur en expliquer le fonctionnement. Assistent généralement à ces réunions les directrices de crèches et la PMI, parfois la CAF et la FEPEM.

Les conférences abordent des sujets variés : aide juridique pour les personnes souffrant de handicap psychique (1^{er}), place des écrans au sein de la famille (1^{er} et 18^{ème}), accidents domestiques (13^{ème}), santé des adolescents (18^{ème}), lien parent/école/enfant (18^{ème}).

Le RIF du 12^{ème} arrondissement organise aussi des expositions à l'intention des familles en collaboration avec des partenaires extérieurs. Ainsi, en 2016, trois expositions ont été programmées en lien avec le lieu d'accueil enfants/parents (LAEP) La Parenthèse situé dans le centre social Charenton géré par la CAF, l'association périscolaire Ateliers Arc-en-Ciel 12 et l'espace « bébé maman » de la Croix-Rouge.

1.2.3. Une mission consistant à enregistrer les demandes d'inscription en crèches ou dans les écoles

Les inscriptions en crèches sont assurées par la quasi-totalité des RIF à l'exception de ceux des 5^{ème} et 7^{ème} arrondissements essentiellement axés sur l'accueil et l'information. Parfois, comme dans le 13^{ème} arrondissement, la création du RIF a été l'occasion de rapatrier en mairie cette tâche administrative auparavant exercée directement par les directrices de crèches. L'inscription dans les haltes garderies n'est possible que dans 6 RIF (voir annexe 3) et reste de la compétence des établissements eux-mêmes dans les 11 autres, pour des raisons évidentes de souplesse et de réactivité, ce mode de garde n'ayant pas vocation à être pérenne.

La majorité des RIF (12 sur 17) assurent les inscriptions dans les écoles, ce qui favorise la continuité entre les différents âges de l'enfant.

1.2.4. Une mission liée à la tenue du secrétariat des commissions d'attribution des places en crèches

Dans 12 arrondissements sur 17, le RIF assure le secrétariat de la commission d'attribution des places en crèches. Cette activité vient compléter la mission précédente et offre aux RIF une vision panoramique du dispositif d'attribution. Il faut toutefois signaler que le degré d'implication des RIF varie considérablement d'un arrondissement à

⁵ La FEPEM est la fédération des particuliers employeurs de France. Cette organisation socioprofessionnelle représentative s'est donné pour objectif de structurer le secteur de l'emploi à domicile.

l'autre. Dans une note interne de 2017, la DFPE relevait que « *le rôle des RIF dans la préparation des commissions était assez faible (...) qu'ils étaient garants dans certains arrondissements des aspects administratifs (tenue des listes à jour, recueil des données, convocations aux commissions) (...) et que l'intervention technique dans la préparation des décisions était limitée* ». L'Inspection générale partage ce constat.

En ce qui concerne la tenue des commissions elles-mêmes, la DFPE précisait dans la même note que le rôle des RIF dans la commission pouvait prendre trois formes : la prise de note pour saisie ultérieure dans l'application métier SIPE, la saisie simultanée des résultats dans ce logiciel ou la participation à la présentation des solutions de rencontre entre l'offre et la demande. La plupart des RIF jouent l'un de ces rôles mais, le dernier, le plus stratégique, reste du ressort du cabinet du ou de la maire. Cela ne concernerait que quelques RIF, ceux où ont été mis en place des systèmes de cotation et d'anonymisation. Dans le 18^{ème} arrondissement par exemple, le RIF va jusqu'à jouer un rôle de médiateur auprès des familles qui n'ont pas obtenu de place en crèche.

Les RIF gèrent plus rarement les procédures de demandes de dérogation à la carte scolaire. C'est par exemple le cas dans les 9^{ème}, 11^{ème}, 14^{ème} et 20^{ème} arrondissements. Néanmoins, ces dossiers sont souvent traités directement par les adjoint.e.s en charge des affaires scolaires et les cabinets des maires.

1.2.5. Une mission de gestion des permanences tenues par des organismes ou des associations en lien avec l'enfance et la famille

Cette mission est remplie par 14 RIF. Elle consiste à accueillir dans les locaux de la mairie un organisme extérieur qui délivre aux parents qui le souhaitent une information spécialisée ou un conseil. Le RIF est alors chargé de gérer le planning des salles et, plus rarement, de prendre les rendez-vous, les organismes s'en chargeant souvent eux-mêmes. Il convient de souligner que les RIF n'assurent pas la gestion de toutes les permanences qui se tiennent en mairie, même si parfois il s'agit de la plus grande partie d'entre elles (dans le 6^{ème} arrondissement, le RIF gère 9 permanences).

Ces permanences concernent en premier lieu des institutions ou organismes intervenant sur l'ensemble du territoire parisien. La FEPEM tient des permanences dans 9 arrondissements et renseigne les familles sur les démarches relatives au recrutement d'une assistante maternelle ou d'une auxiliaire parentale. Sont également présentes la CAF (voir § 2.2.4.2.) pour faciliter les démarches des allocataires, la PMI (4 arrondissements) et notamment le service d'agrément et d'accompagnement des assistants maternels et familiaux (SAMF) et les directrices de crèches (3 arrondissements). Les RIF accueillent parfois les permanences d'autres institutions comme la CPAM (pour les sourds et malentendants dans le 12^{ème}), le Défenseur des droits, le Médiateur de la Ville de Paris, le conciliateur de justice, le CASVP ou le CLIC Paris Emeraude.

Les autres permanences sont tenues par des associations locales, parisiennes ou nationales, intervenant principalement dans quatre domaines : médiation familiale (5 RIF), handicap (5 RIF), violences conjugales (2 RIF), soutien à la parentalité (2 RIF). Les autres thématiques rencontrées dans un seul RIF concernent le logement, l'accompagnement post-traumatique, le soutien aux mères d'enfants hospitalisés, les discriminations en fonction de l'orientation sexuelle. Dans le 15^{ème} arrondissement, l'association Familles de France intervient sur toutes les problématiques familiales. Dans le 5^{ème} arrondissement, un médecin et un psychologue sont à la disposition des familles pour les accompagner sur des questions liées à la parentalité. Dans le 6^{ème}, elles peuvent consulter un avocat.

1.2.6. Une mission complémentaire consistant à assurer le recensement citoyen et les inscriptions sur les listes électorales

Ces tâches ne concernent pas directement le domaine de la famille mais s'inscrivent dans la logique consistant à intégrer les RIF au sein d'ensembles plus larges, combinée à la

démarche de polyvalence. Il s'agit néanmoins de situations assez minoritaires puisqu'elles ne se rencontrent que dans 4 RIF pour l'inscription sur les listes électorales et dans 5 pour le recensement citoyen (voir annexe 3).

Si une grande partie de l'activité des RIF s'effectue en face à face avec l'utilisateur (front office), une partie non négligeable l'est aussi en back office dans le cadre de l'instruction administrative des demandes de places en crèches ou de dérogation scolaire, du secrétariat des commissions ad hoc ou de la gestion des plannings des permanences.

1.3. Les risques identifiés concernant les RIF

Cette analyse des risques prend appui sur la méthodologie développée par l'Inspection générale dans son rapport de janvier 2017⁶. La cartographie qui suit a été élaborée en appréciant si, à travers les missions qu'ils remplissent sur le terrain, les RIF étaient susceptibles de répondre aux objectifs fixés par la collectivité parisienne dans le cadre de sa stratégie pour l'enfance et les familles.

Les risques identifiés sont au nombre de 13 et ils figurent dans le tableau n°1 reproduit à la suite de cette énumération.

- Les **risques stratégiques** sont de deux ordres :
 - des **dysfonctionnements de gouvernance** liés à l'impossibilité d'atteindre, de manière générale, les objectifs fixés, ce qui constitue le risque le plus important, à la mauvaise définition des objectifs spécifiques assignés aux RIF, à la dilution de leurs missions dans des ensembles plus vastes, à l'absence de pilotage du dispositif et à la mauvaise coordination entre les directions, à l'absence de procédures de suivi et d'outils de reporting,
 - une possible **dégradation de l'image** ou de la réputation de la Ville, car le même service n'est pas assuré de manière homogène par chaque RIF sur l'ensemble du territoire (**rupture du principe d'égalité devant le service public**), qu'il est méconnu de nombreux usagers ou qu'il est dans l'incapacité de répondre à leurs attentes dans des domaines relevant pourtant de la stratégie pour l'enfance et les familles.
- Les **risques opérationnels** sont au nombre de trois :
 - des **carences de fonctionnement** en raison de l'absence de formalisation des processus au sein des RIF, de chevauchement des compétences entre les activités des agents, de qualité de l'accueil et de l'information transmise qui peut être partielle (privilégier l'information sur les crèches collectives au détriment des autres modes d'accueil), erronée, surabondante, mal classée et non hiérarchisée (dans les présentoirs), insuffisante ou manquante,
 - une **faiblesse organisationnelle** liée principalement au cloisonnement du dispositif et à l'absence de réseau entre les RIF et les autres structures internes ou externes à la Ville ainsi qu'entre les RIF eux-mêmes,
 - la **défaillance d'un partenaire** tenant une permanence au sein du RIF ne permettant pas d'assurer la continuité du service public dans des domaines stratégiques comme le soutien à la parentalité par exemple.

⁶ Inspection générale de la Ville de Paris – Etude sur la cartographie des risques et le contrôle interne à la Ville de Paris (mission n°16-12-01).

- Les risques « ressources humaines » sont les plus nombreux :
 - des **difficultés de recrutement** se traduisant par des **vacances de postes** en raison de la faible attractivité des mairies d'arrondissement et de l'obligation de faire appel à des agents en reconversion professionnelle (le **départ** programmé des agents bénéficiant de **contrats uniques d'insertion** entre également dans cette catégorie de risques),
 - un **absentéisme** et un **turn-over** entraînant une discontinuité du service, générés par la distorsion entre le profil des agents et la nature du poste ainsi que par le stress que peut provoquer le contact avec le public ou la crainte d'agressions verbales, voire physiques,
 - une **allocation inadaptée des moyens humains** à la fois sur un plan quantitatif conduisant à la fermeture occasionnelle du service et qualitatif avec des profils ne correspondant pas à la nature des tâches exercées,
 - des **compétences techniques insuffisantes ou inadaptées** en raison notamment de l'absence de formation ad hoc lors de la prise de poste et de l'incapacité de certains agents à élargir leur champ d'expertise et de capitaliser l'expérience acquise, cela pouvant les rendre **inaptes à détecter des situations sociales** (problèmes financiers aigus) **ou familiales complexes** (violences conjugales par exemple) nécessitant une orientation rapide vers un service adapté ou inversement à **outrepasser leur rôle** en dispensant des conseils davantage dictés par le sens commun que par une expertise professionnelle éprouvée, voire à **ne pas respecter la confidentialité** des échanges,
 - le **départ d'une personne ressource** ayant une longue expérience au sein du RIF entraînant une perte difficilement compensable en termes de connaissance et de compétence.
- Les risques informatiques :
 - le **défaut d'actualisation des données** contenues dans le système d'information SIPE qui conduit à l'obsolescence des listes de demandeurs de places dans les établissements de la petite enfance générant des erreurs et des retards dans l'attribution de ces places⁷, **risque très important, tant en termes d'impact que d'occurrence**,
 - la **multiplication des applications métiers** liée à la polyvalence qui complexifie le travail des agents, notamment dans les petits arrondissements et qui parasite le temps consacré à l'accueil et à l'accompagnement des familles.
- Un risque juridique :
 - l'**absence ou l'insuffisance de contrôle sur la tenue des permanences ou l'organisation des conférences** pouvant se traduire par un manquement grave d'un permanencier à ses obligations ou des pratiques contraires à la déontologie comme l'utilisation à des fins commerciales d'une activité au sein du RIF pour capter une clientèle ou une patientèle.

⁷ Voir le rapport d'observations définitives de la CRC Ile-de-France sur l'attribution des places en crèches par la Ville de Paris de janvier 2017.

Tableau 1 : Cartographie des risques des RIF

N°	Objectif	Risque	Impact ⁸	Occurrence	Couverture
RISQUES STRATEGIQUES					
1	Mettre les RIF au service de la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles	Dysfonctionnements en matière de gouvernance			
		➤ Objectifs de la collectivité non atteints	●	Permanent	Recommandations 3, 6, 9 et 15
		➤ Objectifs mal définis	●	Permanent	Recommandations 2 et 6
		➤ Dilution des missions	●	Fréquent	Recommandations 2 et 16
		➤ Absence de pilotage	●	Permanent	Recommandations 6 et 7
		➤ Mauvaise coordination des directions	●	Permanent	Recommandation 6
		➤ Absence de procédures de suivi et d'outils de reporting	●	Fréquent	Recommandation 11
2		Dégradation de l'image ou de la réputation de la Ville			
		➤ Rupture du principe d'égalité du citoyen devant le service public	●	Occasionnel	Recommandations 2, 4 et 14
		➤ Méconnaissance du RIF	●	Fréquent	Recommandations 10, 13, 14 et 17
		➤ Incapacité du RIF à répondre aux attentes des familles	●	Occasionnel	Recommandations 2, 4 et 19

⁸ Impact des risques : Très grave ● ; Majeur ● ; Moyen ● ; Mineur ●.

RISQUES OPERATIONNELS					
3	Assurer un fonctionnement optimal des RIF	Carences en termes de fonctionnement			
		➤ Absence de formalisation des processus	●	Permanent	Recommandation 6
		➤ Chevauchement des compétences	●	Permanent	Recommandation 2
		➤ Qualité de l'accueil des familles insuffisante	●	Occasionnel	Recommandation 19
		➤ Information partielle	●	Occasionnel	Recommandations 3, 6, 13, 18 et 19
		➤ Information erronée	●	Occasionnel	Recommandations 3, 6, 13, 18 et 19
		➤ Information surabondante, mal classée et non hiérarchisée	●	Fréquent	Recommandations 3, 6, 13 et 19
		➤ Information insuffisante	●	Occasionnel	Recommandations 3, 6, 13, 18 et 19
		➤ Information manquante	●	Occasionnel	Recommandations 3, 6, 13, 18 et 19
4		Faiblesse organisationnelle			
		➤ Cloisonnement du dispositif et absence de réseau à l'échelon de l'arrondissement	●	Permanent	Recommandations 1, 6, 8, 9 et 16
		➤ Absence de réseau entre les RIF à l'échelon du territoire parisien	●	Permanent	Recommandations 5, 6, 7
5		Défaillance d'un partenaire			
		➤ Impossibilité d'assurer la continuité du service public en matière de politique familiale (parentalité par exemple)	●	Rare	Recommandations 1, 6, 7 et 15

RISQUES RH					
6	Mettre à disposition des RIF des ressources humaines adaptées	Difficultés de recrutement et vacances de postes			
		➤ Faible attractivité des mairies	●	Permanent	Recommandations 17, 18 et 19
		➤ Obligation de recruter des agents en reconversion professionnelle	●	Permanent	Recommandations 18 et 19
➤ Disparition programmée des emplois aidés		●	Permanent	Recommandations 18 et 19	
7		Absentéisme et turn-over			
		➤ Distorsion entre profil des agents et nature des postes	●	Permanent	Recommandations 18 et 19
		➤ Stress lié au contact avec le public et peur des agressions	●	Fréquent	Recommandation 19
8		Allocation inadaptée des moyens humains			
		➤ Agents en nombre insuffisant à l'instant t nécessitant de fermer le service	●	Occasionnel	Recommandation 6
		➤ Distorsion entre profil des agents et nature des postes (cf. risque 7)	●	Permanent	Recommandations 18 et 19
9	Compétences techniques insuffisantes ou inadaptées				
	➤ Absence de formation spécifique aux RIF	●	Permanent	Recommandations 2, 9 et 19	
	➤ Incapacité de certains agents à élargir leur champ d'expertise et capitaliser l'expérience acquise	●	Fréquent	Recommandations 18 et 19	
	➤ Inaptitude à détecter les situations sociales et familiales complexes	●	Occasionnel	Recommandations 18 et 19	

10		➤ Dépassement par les agents de leur rôle (conseils non professionnels)	●	Occasionnel	Recommandations 18 et 19	
		➤ Non-respect de la confidentialité	●	Rare	Recommandations 2 et 19	
		Départ d'une personne ressource				
		➤ Perte en termes de compétence	●	Rare	Recommandations 18 et 19	
RISQUES INFORMATIQUES						
11	S'appuyer sur des systèmes d'information performants	Défaut d'actualisation des données				
		➤ Obsolescence des listes de demandeurs de place (risque d'erreurs et de retards dans les attributions)	●	Permanent	Recommandations 7, 12, 13 et 14	
12	S'appuyer sur des systèmes d'information performants	Multiplication des applications métiers				
		➤ Complexification du travail des agents au détriment du temps consacré à l'accueil et à l'accompagnement des familles	●	Fréquent	Recommandations 6 et 19	
RISQUE JURIDIQUE						
13	Sécuriser les relations du RIF avec ses partenaires extérieurs	Contrôle insuffisant des permanences				
		➤ Manquement grave d'un permanencier à ses obligations (pratiques irrégulières)	●	Rare	Recommandations 1, 2 et 16	
		➤ Atteinte à la déontologie (visées commerciales comme la captation de clientèle ou patientèle)	●	Rare	Recommandations 1, 2 et 16	

Source : Inspection générale

2. ETAT DES LIEUX

2.1. Bref panorama des familles parisiennes

Les RIF mis en place dans la capitale s'adressent aux familles parisiennes, qui présentent un certain nombre de singularités brièvement rappelées ici.

La population parisienne est depuis 2009 en constante diminution (- 2 732 habitants en moyenne annuelle sur la période 2009/2014 contre + 10 886 entre 1999 et 2009). Elle est passée de 2 234 105 habitants au 1^{er} janvier 2009 à 2 220 445 au 1^{er} janvier 2014. Le dernier chiffre du recensement au 1^{er} janvier 2015 indique même une population municipale légale de 2 206 488 habitants. La diminution en un an est supérieure à celle observée pour les cinq années précédentes. Seuls les 13^{ème} et 14^{ème} arrondissements échappent à cette tendance.

Ce retournement s'explique pour une grande partie par la **baisse des naissances observée depuis plusieurs années**. Le nombre de naissances annuel s'est établi à 29 800 entre 2010 et 2014 contre 31 500 pour la période 1999/2009, soit un déficit de 1 700 naissances annuelles.

Selon l'APUR, cette baisse du nombre des naissances s'expliquerait par une **baisse du nombre de femmes en âge de procréer liée au solde migratoire négatif**, à une **légère diminution de la fécondité**, un **recul du calendrier des naissances** qui finit par impacter le nombre final d'enfants par femme et par la **situation économique incertaine** pouvant inciter certains couples à reporter leur projet de naissance ou à y renoncer⁹. Paris se caractérise par un **âge moyen élevé des mères** (quel que soit le rang de l'enfant). Il a augmenté d'un an et demi entre 1999 et 2013, passant de 31,3 ans à 32,8 ans, contre seulement six mois en France métropolitaine (30,1 ans).

Pour autant, **le taux de natalité demeure plus élevé à Paris qu'au niveau national**. On comptait 12,7 naissances pour 1 000 habitants à Paris contre 11,9 en France (15 au niveau régional). Selon l'APUR, la forte natalité à Paris s'expliquerait par le poids des 25/39 ans et donc par une fécondité féminine plus élevée.

On constate par ailleurs un **différentiel entre les variations du nombre d'habitants et celles du nombre de familles**¹⁰ qui continue d'augmenter. Ce phénomène est lié à la **présence importante de jeunes adultes** venus à Paris poursuivre leurs études ou entamer leur carrière. Les 20-34 ans représentaient 27 % de la population parisienne en 2013 contre 22 % de la population francilienne et seulement 18 % de la population nationale.

La tendance récente à la baisse de la population s'accompagne d'un **ralentissement de l'augmentation du nombre de familles** constatée depuis 2008. Alors qu'il y avait à Paris 248 029 familles ayant au moins un enfant de moins de 25 ans au 1^{er} janvier 1999, ce nombre était de 262 930 au 1^{er} janvier 2013 (soit 22,8 % des ménages parisiens contre 36 % en Ile-de-France et 32,5 % en France). Le nombre des familles parisiennes s'est accru de

⁹ Parentalité à Paris - Diagnostic des besoins et état des lieux des dispositifs d'accompagnement des parents et de soutien à la fonction parentale, Atelier parisien d'urbanisme, octobre 2017, p. 10. Une partie de l'analyse effectuée dans ce paragraphe s'appuie sur les données fournies dans ce document.

¹⁰ On entend ici par « famille » un ensemble de personnes vivant dans le même logement et constitué d'un ou plusieurs enfants âgés de moins de 25 ans et d'au moins un de leurs parents.

14 900 entre 1999 et 2013, mais le rythme annuel d'augmentation depuis 2008 est deux fois moins élevé que lors de la période précédente.

Les familles parisiennes se caractérisent comme suit.

- **Le nombre d'enfants par famille est légèrement inférieur aux moyennes régionale et nationale** : 1,77 enfant en 2013 contre 1,86 en Ile-de-France (1,81 en France). En effet, près de la moitié des familles parisiennes ont un seul enfant (47,3 %). A l'inverse, les familles nombreuses (trois enfants ou plus) sont moins présentes à Paris (17 %) qu'en Ile-de-France (20 %) ou en France (18 %).
- **Ce sont les familles avec deux enfants** (passées de 82 303 à 92 708, soit + 12,6 %) **et celles avec trois enfants** (29 387 à 33 478, soit + 13,9 %) **qui ont le plus augmenté** entre 1999 et 2013 alors que les familles avec un seul enfant ou 4 et plus variaient peu (respectivement + 0,6 % et - 3 %). Cette évolution n'est pas neutre car elle est de nature à modifier à la marge les besoins des familles.
- Les enfants de moins de trois ans qui représentaient 16,1 % en 1999 du nombre total d'enfants (69 891 sur 434 596) n'en représentaient plus que 15,1 % en 2013 (70 128 sur 465 219) alors que **les 11/17 ans passaient de 28,5 % (123 653) à 29,1 % (135 469)**, les autres tranches d'âges restant stables. Si cette tendance se confirme, **l'adolescence** peut à terme devenir une préoccupation plus forte des familles parisiennes.
- **Les foyers monoparentaux** représentaient en 2013 29,4 % des familles parisiennes (contre 26 % en 1999), alors que ce taux n'était que de 25 % en Ile-de-France et 23 % en France. Ce phénomène est plus important dans les 13^{ème}, 14^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements. On constate néanmoins un ralentissement de la croissance du nombre de ces foyers ainsi qu'une masculinisation (le pourcentage de ces foyers dont le père est le parent de référence est ainsi passé de 14 % à 16 % entre 1999 et 2013).
- **Le nombre de familles recomposées** serait a contrario **moins élevé à Paris** (6 % des familles parisiennes) qu'en Ile-de-France (8 % des familles franciliennes) ou en France (9 % des familles françaises). Selon l'APUR, la structure du parc de logements ainsi que le coût de l'immobilier pourraient constituer un frein à la recomposition des familles dans la capitale car elles comptent, par définition, plus d'enfants que les autres.
- **Le nombre de familles dont les deux parents travaillent** (ou le parent de référence pour les foyers monoparentaux) **est très élevé** passant de 65 % en 1999 à 69 % en 2013, avec de fortes disparités selon les arrondissements (plus de 74 % dans les 1^{er}, 3^{ème}, 5^{ème} et 12^{ème} arrondissements et moins de 66 % dans les 16^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements). Ce phénomène s'explique par la **progression constante du taux d'activité des mères d'enfants de moins de trois ans** qui a grimpé de 77 % en 1999 à 85 % en 2013 (79 % en Ile-de-France).
- La part des familles appartenant aux **catégories socioprofessionnelles supérieures** (cadre ou profession intellectuelle supérieure) est en **augmentation constante** passant de 36 % en 1999 à 42 % en 2013. Dans le même temps, la part des familles dont le parent de référence est employé ou ouvrier est tombée de 30 % à 24,9 %. Toutefois, cette situation recouvre des **réalités contrastées selon les arrondissements**, puisque la part des familles appartenant aux CSP+ dépasse les 50 % dans près de la moitié des arrondissements (1^{er}, 3^{ème}, 5^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème}, 8^{ème}, 9^{ème}, 15^{ème} et 16^{ème}), alors qu'elle ne dépasse pas 36 % dans les 13^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} où, inversement, le pourcentage des familles appartenant à la catégorie des employés et ouvriers excède les 30 % (tous les autres ont des taux égaux ou

inférieurs à la moyenne de 25 %). Ce sont ces mêmes arrondissements qui présentaient en 2015 (données CAF) les **plus forts taux de familles vivant sous le seuil de bas revenus**¹¹ (respectivement 19 %, 25 %, 28 % et 29 % alors que la moyenne parisienne était de 18 %). Ces taux n'atteignent pas 10 % dans les 5^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème}, 8^{ème} et 16^{ème} arrondissements.

- **La contrainte immobilière** constitue l'une des préoccupations principales des familles parisiennes. Cette contrainte vient en quelque sorte contrebalancer les données sociales et économiques qui placent Paris dans une situation privilégiée par rapport à tous les autres territoires. En effet, les appartements de quatre pièces ou plus ne représentent que 20 % du parc de logements alors que leur part est de 41 % en Ile-de-France et de 57 % en France (données 2013). Cela se traduit par une **situation de surpeuplement** qui touche une famille nombreuse sur deux dans le 18^{ème} arrondissement. De surcroît, le **taux de familles propriétaires est à Paris moins élevé qu'ailleurs** puisqu'il est de 34 % contre 50 % en Ile-de-France. Le nombre de locataires, notamment dans le parc social, est considérable : plus de 50 % des familles du 20^{ème} arrondissement, ce taux dépassant les 30 % dans les 12^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème} et 19^{ème}.

Les familles parisiennes diffèrent des familles des autres villes françaises et elles éprouvent par conséquent des besoins spécifiques.

En premier lieu, elles cherchent des **structures d'accueil pour leurs enfants** (crèches, haltes garderies, écoles, centres de loisirs, etc.). Dans le domaine de la garde des jeunes enfants, la Ville de Paris a dû développer une offre collective beaucoup plus importante qu'ailleurs en raison du faible nombre d'assistant.e.s maternel.le.s et d'auxiliaires parentaux¹², du taux d'activité féminin élevé et de l'impossibilité de recourir à une garde par d'autres membres de la famille.

Les familles sont également demandeuses d'**activités périscolaires et extrascolaires** (culture, sport, loisirs). Dans ces différents secteurs, l'offre municipale est très importante : ateliers mis en place dans le cadre de l'aménagement des rythmes éducatifs, ateliers bleus, activités proposées par les centres de loisirs, les centres d'animation, les conservatoires, etc.

Les familles, notamment celles à faibles revenus, **perçoivent des aides financières** versées par la CAF ou par le CASVP qui a mis en place un dispositif d'aides facultatives en complément des prestations légales¹³.

Les parents ont enfin besoin d'**une information complète, claire et adaptée** pour connaître tout l'éventail des services auxquels ils peuvent recourir pour eux-mêmes et pour leurs enfants. Il peut s'agir d'informations relatives aux activités et équipements susmentionnés mais aussi d'informations en lien avec la santé, le droit et leurs droits, le logement, etc. Par ailleurs, **certain parents à conforter dans leur rôle** peuvent avoir besoin de conseils et d'accompagnement pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent. Ce **soutien à la parentalité** a pris au cours des dernières années une importance

¹¹ Celui-ci était fixé en 2015 à 1 043 € par mois par unité de consommation.

¹² En mars 2018, le Conseil de Paris a approuvé un plan de soutien à l'accueil individuel pour mieux accompagner les parents dans le choix d'un.e assistant.e maternel.le qui vise trois priorités : améliorer l'information des familles sur ce mode de garde, renforcer la qualité de l'accueil individuel et faciliter l'adéquation dans ce domaine entre l'offre et la demande.

¹³ Par exemple le complément santé Paris, Paris énergie familles, Paris forfait familles, l'allocation de soutien aux parents d'enfants handicapés, Paris logement familles monoparentales, Paris logement, logement Familles, Paris solidarité.

grandissante, avec l'addiction aux écrans et aux jeux électroniques, les réseaux sociaux, le tabagisme et la toxicomanie, le harcèlement, etc.

La Ville de Paris a déployé à partir de 2006 un dispositif de proximité, les RIF, pour informer les familles.

2.2. Le dispositif existant

2.2.1. Le positionnement du RIF dans l'organigramme de la mairie

Contrairement à la plupart des services municipaux implantés de longue date dans les mairies d'arrondissement et bien identifiés (état civil, élections, etc.), les RIF sont souvent peu visibles, rarement individualisés et généralement rattachés à d'autres entités selon des logiques variables. Cette absence de visibilité peut être corrélée au fait que la plupart d'entre eux sont de création récente comme le montre le tableau suivant.

Tableau 2 : Dates de création des 17 RIF parisiens

Date création	Arrondissements	Date création	Arrondissements
2006	12 ^{ème}	2012	3 ^{ème} , 7 ^{ème}
2008	9 ^{ème}	2013	15 ^{ème}
2009	11 ^{ème}	2014	13 ^{ème} , 18 ^{ème}
2010	16 ^{ème}	2016	1 ^{er} , 5 ^{ème} , 20 ^{ème}
2011	2 ^{ème} , 6 ^{ème} , 8 ^{ème} , 10 ^{ème} , 14 ^{ème}		

Source : Réponses au questionnaire

Dans 4 arrondissements sur les 17 disposant d'un RIF, celui-ci, bien qu'ayant une existence officielle, n'apparaît pas dans l'organigramme consultable sur le site Intraparis de la DDCT (10^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème} et 18^{ème}). La consultation des sites Internet des mairies d'arrondissement confirme ce constat : les RIF n'y sont pas toujours mentionnés en tant que service délivrant de l'information aux familles et leur identification est difficile.

Leur ouverture a parfois davantage répondu, il est vrai, à une demande politique exprimée par les maires d'arrondissement qu'à la satisfaction d'un besoin clairement exprimé par les usagers. Il s'est alors agi de faire coller l'existant à cette nouvelle dénomination sans que cela modifie les organigrammes. Le mot « RIF » est venu se greffer sur des services qui faisaient déjà peu ou prou la même chose.

La dénomination « RIF » prête aussi à confusion : si l'on rencontre dans la plupart des arrondissements un « relais information familles », celui-ci est désigné sous le vocable de « Familles Infos Prem1er » dans le 1^{er} (le i étant remplacé par un 1 dans le dernier terme), d'« Espace Accueil Familles » dans le 5^{ème}, de « Relais informations familles » dans le 9^{ème} (l'ajout du « s » étant mis en avant comme facteur de différenciation), de « Service de l'enfance » dans le 13^{ème}, de « Service à la population - Relais information familles » dans le 14^{ème} et de service « enfance famille jeunesse RIF » dans le 15^{ème}.

L'analyse détaillée de l'organisation administrative de tous les arrondissements parisiens concernés permet de distinguer quatre situations (cf. tableau n°3).

Tableau 3 : Positionnement des RIF dans les organigrammes des mairies d'arrondissement

Arr ^t	RIF service à part entière	RIF fusionné avec l'accueil	RIF composante d'un service enfance ¹⁴	RIF intégré à un vaste ensemble
1 ^{er}				Le FIP (Familles Infos Prem1er) fait partie du pôle population placé sous la responsabilité du DGAS.
2 ^{ème}		Réuni avec l'accueil, le RIF assure les inscriptions en crèches. Les inscriptions dans les écoles sont assurées par le service « prestations aux usagers » qui dépend de l'autre DGAS.		
3 ^{ème}				Le RIF appartient au service « population familles accueil » du pôle public également compétent pour les élections, l'état civil et l'accueil.
5 ^{ème}		L'Espace Accueil Familles est sous la responsabilité du chef du bureau des affaires générales (BAG) qui centralise les dossiers de demandes de places en crèches en vue de leur passage en commission d'attribution.		
6 ^{ème}		Le RIF est regroupé avec l'accueil général et les élections et placé sous l'autorité du DGAS comme le service à la population (état civil, affaires générales).		

¹⁴ A l'exception de celui du 18^{ème} arrondissement, ces RIF assurent à la fois l'inscription dans les crèches et dans les écoles.

7 ^{ème}	Le RIF est uniquement centré sur l'accueil et n'intervient pas pour les inscriptions en crèches et dans les écoles assurées par le service à la population.	
8 ^{ème}		Le RIF est intégré au « pôle affaires générales/élections » (PAGE) lui-même rattaché au pôle « services à la population » qui englobe en outre l'accueil et l'état civil.
9 ^{ème}	Le RIF est placé sous l'autorité du DGAS en charge des services à l'usager.	
10 ^{ème}		Le RIF fait partie du bureau des affaires générales et des élections rattaché au DGAS en charge des services à la population.
11 ^{ème}	Il existe un pôle dédié à l'accueil et aux relais d'information thématiques rattaché aux deux DGAS. Outre le RIF, ce pôle comprend un relais information logement et habitat et un relais information culture.	
12 ^{ème}		Le RIF fait partie du service des affaires générales et de l'enfance (SAGE) rattaché au DGAS chargé des services à la population.
13 ^{ème}		Le RIF se confond avec le service de l'enfance placé sous l'autorité de l'un des deux DGAS.
14 ^{ème}		Le RIF fait partie du service à la population (SPOP) qui gère, dans un même lieu d'accueil, toutes les prestations administratives à destination du public à l'exception de l'état civil.

15 ^{ème}	Le service « enfance famille jeunesse RIF » regroupé avec les affaires générales dépend du DGAS chargé de la relation à l'utilisateur, de l'innovation numérique et de la qualité.
16 ^{ème}	Regroupé avec l'accueil, le RIF assure les inscriptions en crèches et le secrétariat de la commission d'attribution en lien avec l'adjointe.
18 ^{ème}	Le RIF relève du service enfance qui constitue avec les services « élections », « affaires générales », « état civil », « accueil information et relations aux usagers » les services à la population rattachés au DGAS chargé des services à la population et de la qualité.
20 ^{ème}	Le RIF est rattaché au DGAS en charge des affaires générales.

Source : Réponses au questionnaire et entretiens

L'intégration des RIF dans des services aux compétences plus larges s'inscrit dans la démarche de polyvalence initiée à la fin des années 2000. Les agents intervenant dans plusieurs domaines de compétence sont ainsi amenés à partager leur activité au sein du RIF avec d'autres missions de la mairie, parfois assez éloignées de leurs compétences.

La polyvalence a entraîné un mouvement de regroupement de services ayant pour objectif de simplifier la vie des usagers. Cela a été par exemple le cas dans le 8^{ème} arrondissement où le pôle affaires générales, dont le RIF faisait partie, a été rapproché du service « élections » ou dans le 14^{ème} arrondissement où le service aux familles, incluant le RIF, a été fusionné avec le service en charge des élections pour former le service à la population. Dans le 6^{ème} arrondissement, le RIF, créé en 2011 et regroupé alors avec les élections, s'est vu transférer en 2013 les inscriptions en crèches. En 2015, cette entité a fusionné avec l'accueil général de la mairie pour constituer le service « accueil général/RIF/élections ».

La volonté de constituer, via les RIF, des pôles spécialisés d'information et de prestations aux familles nécessite une démarche de professionnalisation des agents dans un domaine parfois complexe et **entre en concurrence avec le souhait d'élargir le champ de compétences des agents** pour diversifier l'intérêt du métier et accroître les capacités de répondre aux demandes multiples¹⁵.

2.2.2. Les locaux et les horaires

Les RIF disposent généralement de **locaux bien identifiés, à défaut de leur être toujours exclusivement dédiés** (ceux du 14^{ème} sont situés dans une vaste salle comprenant l'ensemble des services aux usagers à l'exception de l'état civil). Ils sont tous situés au sein du bâtiment principal de la mairie d'arrondissement. Ceux-ci sont signalés dès le hall d'accueil, de manière plus ou moins explicite et avec parfois un chemin d'accès assez compliqué (c'est notamment le cas du 18^{ème} arrondissement). Même quand le RIF partage ses locaux avec un autre service, un panneau en signale l'entrée, quelquefois sous une forme assez artisanale. Il arrive aussi que cette signalétique renvoie les usagers vers un autre service en cas de fermeture, exceptionnelle ou non.

Il n'y a **pas de problème majeur d'accessibilité**, notamment pour les personnes en fauteuil ou avec des poussettes ; de nombreux RIF se situent au rez-de-chaussée, non loin du hall d'entrée de la mairie (3^{ème}, 7^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 16^{ème}) et, dans certains cas, à proximité immédiate d'autres services chargés de renseigner le public (accueil général dans le 6^{ème}, RILH dans les 11^{ème} et 12^{ème}). Cependant, dans trois RIF les locaux sont situés à un entresol (9^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème}), dans trois autres également au premier étage (1^{er}, 10^{ème} et 13^{ème}) et dans trois autres enfin au deuxième étage (2^{ème}, 8^{ème} et 15^{ème}). Dans ce dernier cas, il a été signalé que lorsque l'ascenseur était en panne cela pouvait poser des problèmes. Quand les personnes en fauteuil éprouvent des difficultés pour accéder aux locaux, les agents du RIF se déplacent habituellement dans un autre local pour traiter leur demande, conformément aux exigences de la démarche QualiParis, comme cela a été vérifié dans le 9^{ème} arrondissement.

¹⁵ Dans le cadre de la procédure contradictoire de l'audit général des services administratifs des mairies d'arrondissement conduit en 2012 par l'Inspection générale, le directeur de l'actuelle DDCT (ex DUCT) indiquait qu'il préférerait substituer à cette notion de polyvalence celles de « *poly-compétence* » ou de « *compétence plurielle* ». Il déclarait ainsi : « *Au-delà de la sémantique, la volonté de la direction de ne pas enfermer les agents dans la répétition de tâches monotones, qui les empêchent, par ailleurs, d'évoluer dans leur carrière, est réelle et constante. Cela étant, il faut bien avoir conscience que le développement des applications informatiques propres à chaque fonction n'est pas de nature à faciliter cette diversification des tâches. La politique de formation conduite par la direction tend conjointement à renforcer les compétences « métier », indispensables pour la sécurisation des actes délivrés en mairie, et l'aptitude des agents à diversifier leurs missions* ».

La **superficie des locaux** est comprise entre 18 m² (1^{er} arrondissement) et 200 m² (14^{ème} où les locaux sont communs à plusieurs services), soit une moyenne de 74 m² environ, la surface augmentant logiquement avec la taille de l'arrondissement. La superficie médiane est de 70 m².

La **disposition** des locaux varie d'un arrondissement à l'autre, mais un schéma type, qui est décrit ci-après, se retrouve dans la plupart des mairies.

- Un **lieu d'attente pour les parents** avec des présentoirs offrant une documentation souvent fournie et variée, complété dans la quasi-totalité des cas par un **espace dédié aux enfants** avec des jeux et parfois des livres. A l'ouverture des RIF la DFPE a financé en partie l'achat de ces fournitures¹⁶. Quand il en existe une, la borne CAF se trouve généralement dans ce lieu d'accueil. Elle peut également se situer dans le hall de la mairie (18^{ème}) ou à l'accueil général (20^{ème}).
- Un ou plusieurs **comptoirs d'accueil** où les usagers sont invités à expliciter leur demande, parfois mutualisés avec d'autres services comme le RILH dans le 11^{ème}. Dans certains arrondissements (le 15^{ème} par exemple), les usagers sont invités à prendre un coupon numéroté, ceci dans un souci de gérer au mieux la file d'attente.
- Un ou plusieurs **espaces de confidentialité**, boxes ou bureaux, permettant de traiter des questions plus spécifiques (ce n'est pas le cas dans le 18^{ème}).
- Un ou plusieurs **bureaux** mis à disposition des organismes ou associations tenant des **permanences** au sein du RIF ou à proximité comme les directrices de crèches, la CAF, la FEPEM ou la caisse des écoles de l'arrondissement.
- Des espaces réservés aux **activités de back office** comprenant parfois le bureau du responsable du RIF et des postes de travail regroupés en open space (6^{ème} et 10^{ème} arrondissements par exemple).

Ces locaux sont en excellent état dans la plupart des cas, même si des problèmes mineurs d'ergonomie (postes de travail des agents dans le 3^{ème}) ou d'agencement (extrême exigüité dans le 2^{ème} par exemple) ont pu être relevés ici ou là. Ils ont fait l'objet d'aménagements spécifiques pour accueillir les familles et un effort incontestable de décoration a été consenti (emploi de couleurs vives et présence de décorations murales en rapport avec l'enfance). Dans le 12^{ème}, le RIF et le service des affaires générales et de l'enfance (SAGE) auquel il est rattaché disposent de huit petits bureaux aux parois de verre multicolores où sont reçus les usagers dans des conditions optimales.

Des travaux ont parfois été effectués pour améliorer l'accueil des usagers. Dans le 11^{ème} par exemple, l'espace d'attente a été récemment réaménagé pour être commun avec celui du RILH, un gestionnaire de file d'attente installé et un bureau de formalité rapide mis en place. Trois guichets ont en outre été créés dans l'ancien bureau de la responsable. Une mise en peinture et la réfection des sols ont été effectuées à l'été 2017 dans le 12^{ème}, dans l'attente d'une éventuelle implantation du RIF dans les locaux du tribunal d'instance libérés en 2018, tandis que des travaux en vue d'améliorer le confort acoustique de la salle sont programmés, en particulier au niveau de l'espace enfants dans le 14^{ème}. Dans le 20^{ème}, des bureaux situés non loin du RIF sont actuellement en travaux pour recevoir les permanences de la CAF et des directrices de crèches. Dans le 17^{ème} arrondissement, d'importants travaux sont prévus au rez-de-chaussée de la mairie notamment dans la perspective de l'ouverture d'un RIF en 2018.

¹⁶ Les autres fournitures sont financées par les mairies ou proviennent de dons.

Dans la quasi-totalité des RIF, les horaires d'ouverture sont les mêmes que ceux des autres services de la mairie, soit 8h30/17h00 avec une nocturne le jeudi jusqu'à 19h30. Deux arrondissements dérogent à cette règle pour des raisons liées aux contraintes de personnel. Dans le 2^{ème}, les horaires sont 9h00/12h30 et 13h30/17h00 les lundis, mardis, mercredis et vendredis et 12h30/19h30 les jeudis où la nocturne est compensée par une fermeture le matin. D'autres fermetures interviennent, pratiquement chaque semaine, pour permettre au service de l'accueil situé au rez-de-chaussée de fonctionner normalement. Dans ce cas, les activités du RIF sont assurées par ce service dans le cadre de la polyvalence. Dans le 3^{ème}, le RIF est lui aussi parfois fermé pour permettre à l'accueil général et au service à la population de remplir au mieux leurs missions, ses activités étant alors transférées à celui-ci.

Il est permis de s'interroger sur la pertinence des horaires des RIF. Ceux-ci sont pour l'essentiel alignés sur les horaires de la mairie. Or, comme indiqué au paragraphe 2.1., à Paris, dans 69 % des familles les deux parents (ou le parent de référence pour les familles monoparentales) travaillent aux heures où le RIF est ouvert. Même la nocturne du jeudi s'achève trop tôt pour de nombreux parents dont les plages de travail sont plus étendues. A la mairie du 18^{ème}, le forum destiné aux familles se tient le samedi matin, la fréquentation le mercredi étant trop faible.

Certains RIF proposent des réunions publiques sur la petite enfance et les modes d'accueil à des horaires décalés. Dans le 11^{ème} se tiennent une fois par mois les « jeudis du RIF » à partir de 17h30. Dans le 13^{ème}, ont lieu des réunions bimensuelles sur les modes d'accueil dans le créneau 18h00/19h30. Proposer des plages horaires différentes à certaines catégories d'usagers pour leur fournir de l'information permet de tenir compte de leurs contraintes.

Certains RIF offrent aux usagers la possibilité de prendre rendez-vous sur des créneaux dédiés avant de se rendre dans leurs locaux, ce qui supprime le temps d'attente. Ces demandes de rendez-vous peuvent s'effectuer via une adresse mail dédiée (6^{ème}, 7^{ème}, 9^{ème}, 14^{ème}, 16^{ème}) ou via le site de la mairie d'arrondissement. Le téléservice accessible sur paris.fr (« Démarches en ligne » sur la page « Faire garder mon enfant ») par l'intermédiaire duquel les parents peuvent, dans certains arrondissements (7^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 16^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements), effectuer de manière dématérialisée une pré-inscription en crèche leur permet également de réserver un créneau pour venir à la mairie finaliser leur demande. Toutefois, cette fonctionnalité a été abandonnée dans certains arrondissements (13^{ème} par exemple) car elle générerait « trop de soucis ».

2.2.3. Les moyens humains

Même si l'activité des RIF concerne les prestations délivrées aux familles et leur information, notamment sur les modes d'accueil des jeunes enfants, les personnels qui y travaillent dépendent de la DDCT et sont placés sous l'autorité hiérarchique des DGS. Les RIF auraient pu dépendre de la DFPE, à l'instar des antennes logement dont les agents sont rattachés à la DLH (à la différence de ceux des RILH qui relèvent de la DDCT). Telle ne fut pas toutefois l'option choisie en 2006 lorsque le premier RIF, celui du 12^{ème} arrondissement, a vu le jour.

Pour autant, l'implication de la DFPE n'a pas été négligeable puisqu'il a été décidé, à l'époque, qu'elle mettrait à disposition de chaque RIF nouvellement créé un emploi tremplin, c'est-à-dire un fonctionnaire titulaire en reconversion professionnelle pour raison de santé (très majoritairement des auxiliaires de puériculture). Cet appui en ressources humaines a aujourd'hui disparu même si certains des fonctionnaires ainsi recrutés sont encore en poste dans quelques RIF.

Mis à part l'agent mis éventuellement à leur disposition par la DFPE, les RIF ont donc été constitués soit par redéploiement de personnels rattachés à d'autres services de la mairie

(enfance, population, affaires générales, accueil), soit par une modification de l'organigramme sans toucher véritablement aux fonctions des agents qui ont été rattachés au RIF. Dans le premier cas, la mise en œuvre de la polyvalence a rendu possible ces redéploiements, les agents du RIF étendant les compétences acquises dans les domaines précités à celles requises pour accueillir les familles et leurs délivrer des prestations.

Le tableau suivant détaille les effectifs des RIF (nombre d'agents et ETP) par arrondissement.

Tableau 4 : Effectifs des RIF par arrondissement au 15 octobre 2017

Arrondissement	Agents travaillant dans les RIF		Équivalents temps plein	
	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie B	Catégorie C
1 ^{er}	2	9	0,24	1,04
2 ^{ème}	1	5	0,5	2,5
3 ^{ème}		2		2
5 ^{ème}	1	3	0,05	0,15
6 ^{ème}	1	9	0,5	3,8
7 ^{ème}		2		0,6
8 ^{ème}	1	5	0,6	3
9 ^{ème}		4		4
10 ^{ème}	1	11	0,5	5
11 ^{ème}	2	16	1	4,5
12 ^{ème}	1	12	0,45	6,25
13 ^{ème}	1	9	1	9
14 ^{ème}	1	9	0,2	2
15 ^{ème}	1	6	1	6
16 ^{ème}	1	6	0,5	3
18 ^{ème}	2	2	1,2	1,2
20 ^{ème}		6		5,8
Total	16	100	7,7	52,1

Source : Réponses au questionnaire et entretiens

Il est assez délicat d'évaluer le nombre exact d'agents travaillant dans les RIF pour plusieurs raisons :

- certains agents n'y exercent qu'une partie infime de leur activité ou de manière épisodique,
- le nombre de postes vacants étant élevé, les agents ont été comptabilisés à la date du 15 octobre 2017, certains postes ayant été pourvus depuis, alors que d'autres ont vu le départ de leur titulaire,
- l'imbrication entre le RIF et les services auxquels il est rattaché rend difficile de distinguer précisément ce qui relève du RIF et ce qui n'en relève pas, tel agent étant censé être rattaché au RIF et tel autre non alors que la différence entre leurs activités est ténue,
- le champ de compétences des RIF ou des services auxquels ils sont rattachés varie très sensiblement d'un arrondissement à l'autre selon les organigrammes retenus et cela influe sur le nombre d'agents concernés, faussant ainsi partiellement les comparaisons,

- la définition donnée par les DGS des agents travaillant au RIF varie d'un arrondissement à l'autre, certains optant pour une définition extensive du RIF englobant parfois le chef du service auquel il est rattaché, d'autres pour une conception beaucoup plus restrictive de leur périmètre en termes de ressources humaines.

Selon une définition *lato sensu* du nombre d'agents exerçant leur activité dans un RIF¹⁷, ne serait-ce qu'un petit nombre d'heures par semaine, ce sont **116 agents**¹⁸ pour les **17 arrondissements concernés**, soit en moyenne 6,8 agents par RIF, la médiane s'établissant à 6. Le nombre d'agents concernés par les RIF varie de 2 dans le 3^{ème}, le 7^{ème} ou le 18^{ème} arrondissement à 16 dans le 11^{ème}, mais ces statistiques sont à prendre avec précaution pour les raisons évoquées ci-dessus.

En échangeant avec les responsables des mairies d'arrondissement rencontrés et en s'appuyant sur les réponses au questionnaire, on peut estimer que **le nombre d'ETP dans les RIF s'élève à 59,8** (52,1 C et 7,7 B), soit une moyenne de 3,52 ETP par arrondissement¹⁹. A la date de référence (15 octobre 2017), les effectifs réels dans les vingt mairies d'arrondissement s'élevant à 1 148 agents, **les RIF représenteraient donc, en ETP, environ 5 % des effectifs réels des mairies d'arrondissement, soit un agent sur vingt.**

Le coût annuel pour la collectivité parisienne de 59,8 ETP en RIF est évalué à **2 700 000 €**²⁰ (environ 400 000 € pour les agents de catégorie B et 2 300 000 € pour les autres).

La moyenne d'âge des agents affectés dans les RIF est assez élevée puisqu'elle est de **48 ans et un mois**, soit deux ans de plus (46 ans) que l'ensemble des agents de la Ville²¹ et légèrement inférieure à celle des agents en poste dans les mairies d'arrondissement (48 ans et six mois). **Il s'agit d'une population très féminisée** : sur les 116 agents recensés, 100 sont des femmes (soit 86,2 % contre 57 % pour l'ensemble de la Ville de Paris) et 16 des hommes (13,8 % contre 43 % pour la Ville de Paris).

Le turn-over des agents travaillant dans les RIF n'a pu être mesuré, mais plusieurs interlocuteurs ont affirmé qu'il était **relativement important**. **Il en est de même de l'absentéisme** pour lequel les données fournies sont trop lacunaires et hétérogènes pour permettre une analyse globale. Dans quelques arrondissements, on peut toutefois constater des taux compressibles assez importants (dans les 2^{ème}, 3^{ème}, 12^{ème} et surtout 14^{ème} arrondissement où il dépassait les 18 % en 2016).

¹⁷ Il s'agit des agents effectivement en fonction au 15 octobre 2017. Le nombre de postes budgétaires affectés au RIF pour évaluer le volume de ceux qui ne sont pas pourvus n'a pas été quantifié. Cela n'aurait eu en effet aucun sens puisque ce ne sont pas des postes qui sont affectés au RIF dans la plupart des cas mais des parts variables de l'activité de certains agents, de surcroît susceptible de varier.

¹⁸ 88 agents travaillant dans les RIF appartiennent à la catégorie C (dont 3 emplois tremplin dans les 9^{ème}, 13^{ème} et 14^{ème} arrondissements) et 16 à la catégorie B (il s'agit dans ce cas du chef de service auquel est rattaché le RIF ou du responsable du RIF lui-même). S'y ajoutent 11 contrats uniques d'insertion [...] ainsi qu'un apprenti [...]. On arrive donc au chiffre de 100 agents C ou assimilés. La présence des 11 CUI constitue un appoint appréciable comme on peut l'indiquer les responsables des arrondissements concernés.

¹⁹ Le nombre d'ETP varie de 0,15 dans le 5^{ème} arrondissement où le RIF gère essentiellement des permanences, à 9 dans le 13^{ème} arrondissement où il se confond avec le service de l'enfance, la médiane s'établissant à 4. [...]

²⁰ [...]

Les développements qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

²¹ Bilan social 2016 de la commune de Paris et du département de Paris.

Pour exercer leur activité dans les RIF, les agents ne reçoivent pas de formation préalable, spécifique et adaptée, dispensée par la DFPE ou la DDCT. Cependant, nombre d'entre eux suivent, à leur initiative ou à celle de leur hiérarchie, des formations proposées dans le catalogue de la DRH leur permettant d'acquérir des connaissances et des compétences en rapport avec les missions exercées au sein des RIF.

Le tableau suivant recense l'essentiel des formations suivies durant la période 2014/2017 et distingue les formations sur les applications métiers, celles concernant l'accueil du public et celles en lien avec la sécurité au sens large, indispensable dans des services recevant du public.

Tableau 5 : Liste des formations suivies par les agents des RIF

Applications métiers	Accueil du public	Sécurité
<ul style="list-style-type: none"> • SIPE • GEPI • AIDA (pour les RIF associés au RILH) • AVENIR (recensement citoyen) • EGESTAT (gestion des files d'attente) 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitation numérique • Désamorçage des conflits en situation d'accueil • Prévention des risques de discrimination • Accueil du public de culture étrangère • Droits des étrangers • Respect du principe de laïcité • Rédaction de courriers à des particuliers • Relation avec les familles 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de maîtrise sanitaire en crèches • Sécurité incendie • Sauveteur secouriste du travail

Source : Réponses au questionnaire

S'il n'existe pas de formations ad hoc pour l'ensemble des agents des RIF, des formations spécifiques peuvent être dispensées dans certains arrondissements. Ainsi, dans le 12^{ème}, les agents sont formés en interne pour la connaissance de l'arrondissement, les types de modes d'accueil ou les activités périscolaires et extrascolaires. Des rencontres avec les associations et partenaires de l'arrondissement permettent également de perfectionner la formation des agents du RIF.

En matière de ressources humaines, il ressort de l'enquête de terrain que les RIF sont confrontés à plusieurs problèmes listés ci-après.

- **La disparition des contrats aidés (CUI)**, même atténuée par des mesures de déprécarisation, va indubitablement impacter le fonctionnement des RIF puisqu'ils représentent presque 9 % des effectifs et qu'ils sont présents dans 7 RIF sur 17. Ils constituaient un renfort appréciable et favorisaient, selon les DGS, le rajeunissement d'équipes dont la moyenne d'âge est élevée.
- Les RIF sont également confrontés, selon leurs responsables, à des **problèmes aigus de recrutement**. L'obligation faite aux directions de ne recruter sur des emplois d'adjoints administratifs que des agents en reconversion professionnelle se traduirait en effet par des vacances de poste et par **une inadéquation entre le profil des agents candidatant dans les RIF et les exigences particulières que ces postes requièrent** (contact avec le public, connaissance des problématiques familiales, culture administrative éprouvée, maîtrise de l'outil informatique). Le fait que les agents en reconversion ne reçoivent pas une formation préalable adaptée à leur nouveau poste ne ferait qu'aggraver ce phénomène selon plusieurs cadres rencontrés.

- La création d'un RIF bouscule les habitudes de travail et oblige les agents à abandonner une culture purement administrative et « verticale », majoritaire dans les mairies d'arrondissement, pour adopter une démarche davantage tournée vers le conseil à l'usager, beaucoup plus « horizontale » et nécessitant des qualités d'écoute, d'empathie et de compréhension fine de la situation de celui-ci. Un DGS a même indiqué qu'il s'agissait là d'un obstacle majeur, de nature à faire échouer les RIF dans leur mission en reconnaissant qu'il « *était difficile d'impliquer les agents et que la mayonnaise n'avait pas pris* ».
- La spécialisation dans le domaine de compétence assez pointu de l'enfance et de la famille **est difficilement compatible avec la polyvalence**, principe cardinal du fonctionnement des mairies d'arrondissement. Etant rattachés, dans la plupart des cas, à des services aux compétences assez larges, les RIF ne constituent qu'une mission complémentaire confiée aux agents. Ceux-ci, principalement dans les petits arrondissements, doivent maîtriser plusieurs applications métiers (six par exemple dans le 1^{er} ou le 3^{ème} arrondissement) dont l'architecture varie considérablement de l'une à l'autre (cas de GEPI pour les inscriptions dans les écoles et de SIPE pour les inscriptions en crèches).

2.2.4. Les relations avec les tiers

Les RIF s'inscrivent dans l'environnement administratif de la Ville de Paris et, à ce titre, entretiennent des relations hiérarchiques et fonctionnelles dont l'Inspection générale s'est attachée à analyser la nature. Ils sont appelés également à nouer des liens plus ou moins étroits avec d'autres instances extramunicipales, qu'il s'agisse d'administrations comme la CAF par exemple ou d'associations qui interviennent dans le domaine de la famille.

En annexe 4, un tableau récapitule l'intensité de ces liens à partir des réponses données par les mairies d'arrondissement quant à l'existence ou non de relations suivies avec leurs partenaires potentiels.

2.2.4.1. Les relations des RIF avec les administrations parisiennes

Les RIF entretiennent des relations avec deux directions distinctes avec un double rattachement, hiérarchique d'un côté, fonctionnel de l'autre :

- ils sont **administrativement rattachés à la DDCT** et dépendent de la direction générale des services des mairies d'arrondissement, bien qu'ils ne soient mentionnés nulle part dans l'arrêté du 15 décembre 2017 portant organisation de la DDCT et en particulier dans son article 5 consacré à la sous-direction de l'action territoriale (SDAT),
- ils entretiennent des **liens (plus techniques) avec la DFPE**, d'une part avec la mission familles, l'une des deux composantes du **bureau des relations partenariales, de la PMI et des familles (BRPPF)**, rattaché à la sous-direction de la PMI et des Familles, et d'autre part avec le **service pilotage et animation des territoires (SPAT)**, qui dépend de la sous-direction de l'accueil de la petite enfance, et leur apporte son soutien dans ce domaine, notamment sur SIPE, l'application métier de la petite enfance.

Ils ont parfois des relations directes avec les chefs de pôle « familles et petite enfance » des CASPE (échelon déconcentré de la DFPE et de la DASCO), les coordinatrices des établissements d'accueil de la petite enfance ou les référentes familles mises en place récemment. Ils entretiennent une véritable relation de proximité avec les directrices de crèches qui tiennent souvent des permanences dans leurs locaux ou ceux de la mairie et participent aux réunions d'information sur les différents modes d'accueil.

A un moindre degré, la PMI est aussi un partenaire des RIF, à travers notamment le rôle joué sur le terrain par le service d'agrément et d'accompagnement des assistants

maternels et familiaux (SAMF), notamment dans le cadre de l'information mise à disposition des familles sur les assistantes maternelles. La PMI tient parfois des permanences comme celles de sages-femmes dans le 15^{ème} arrondissement.

Outre la DDCT et la DFPE, certains RIF ont des contacts plus ou moins réguliers avec les services de terrain d'autres directions : DASCO (pour les inscriptions scolaires), DJS, DAC (conservatoires, bibliothèques). Ils peuvent également être en relation avec le CASVP ou la caisse des écoles de l'arrondissement.

L'enquête de terrain livre plusieurs enseignements.

- **La mission familles ne joue pas**, ce qu'elle reconnaît bien volontiers, **un rôle de tête de réseau des RIF** comme cela a pu être le cas par le passé lors de la phase de démarrage à partir de 2006. La plupart des fonctionnaires rencontrés dans les mairies ont en effet affirmé que le lien s'était distendu. Toutefois, la mission familles continue à organiser épisodiquement quelques réunions sur des thématiques qui concernent plus particulièrement les RIF²². Il existe une boîte mail générique où échanger entre RIF sur les bonnes pratiques à transmettre ou les thèmes à approfondir, mais elle est peu utilisée. Si la mission familles demande trimestriellement des statistiques de fréquentation aux différents RIF, elle n'est pas en mesure d'exiger qu'elles lui soient transmises. Le suivi de l'activité des RIF est lacunaire, ce qui est d'autant plus regrettable qu'un agent de la mission familles est affecté à cette tâche.
- La création des **référentes familles** est trop récente²³ pour mesurer l'impact et l'intérêt de ce nouveau poste. On peut toutefois noter d'ores et déjà que les référentes familles, qui dépendent hiérarchiquement du service pilotage et animation des territoires (SPAT) de la DFPE, se sont pour l'instant essentiellement consacrées à des sujets touchant à la petite enfance. Elles ont indiqué qu'elles n'étaient pas suffisamment autonomes, ce qui nuit à l'efficacité de leur action sur le terrain. Elles éprouveraient des difficultés à établir le contact avec certaines mairies.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DFPE reconnaît d'ailleurs que les référentes familles « *n'ont pas systématiquement été perçues comme une ressource à mobiliser et ont, pour la plupart, beaucoup de mal à trouver un mode de fonctionnement satisfaisant avec les RIF.* »

- **Les RIF n'ont**, au sein de la DDCT, de relations qu'avec leur hiérarchie directe et pour ainsi dire **pas de lien avec les services centraux**, notamment la coordination des mairies d'arrondissement assurée par la sous-direction de l'action territoriale (SDAT). Il n'existe aucune gestion transversale des RIF au sein de cette direction, même si ces instances font l'objet épisodiquement d'une réflexion en interne confiée à une chargée de projet placée auprès du responsable de la SDAT. Le fait que la DDCT n'ait pas été associée par la DFPE à la préparation de sa charte d'accueil, ni à la mise en place des référentes familles a été, selon certains interlocuteurs rencontrés, mal vécu dans les

²² Les trois dernières réunions de ce type se sont tenues le 7 novembre 2016 sur le thème de la médiation familiale dans les locaux de l'association Olga Spitzer, le 26 janvier 2017 dans les locaux du pôle santé Goutte d'Or pour présenter les actions des centres parisiens de prévention et de planification familiale et le 22 mai 2017 à la mairie du 13^{ème} arrondissement pour expliquer le rôle des référentes familles. Une réunion consacrée aux lieux d'accueil parents/enfants (LAEP) est prévue en 2018.

²³ Les 10 référentes familles ont toutes été nommées entre avril 2017 et janvier 2018.

mairies d'arrondissement et n'a pas facilité le dialogue et la coordination entre les deux directions de tutelle.

- **Les relations avec les autres directions** potentiellement concernées par la question de l'information en direction des familles, des enfants et des adolescents **sont très distendues**. Avec la **DASCO**, une collaboration avait commencé à s'instaurer dans le 12^{ème} arrondissement au moment de la mise en place du RIF en 2006 à travers l'organisation de réunions d'information sur l'école et sur l'autorité parentale, mais cette coopération a cessé depuis longtemps. Aujourd'hui, les relations que les 12 RIF qui assurent les inscriptions scolaires entretiennent avec la DASCO concernent essentiellement l'application métier GEPI²⁴. S'agissant de la **DAC**, les contacts avec les bibliothèques ou les conservatoires sont souvent indirects et passent par le cabinet du ou de la maire. Enfin, les liens avec la **DJS** sont inégaux : à titre d'exemple, dans le 12^{ème} arrondissement, les centres d'animation ont souhaité que le RIF n'oriente plus les usagers vers eux car ils sont saturés, alors que dans le 18^{ème} arrondissement celui-ci s'appuie beaucoup sur eux pour fournir de l'information aux usagers.
- **La collaboration avec le CASVP** est également assez faible et se résume à l'orientation de quelques usagers vers les services sociaux locaux gérés par cet établissement public. Le directeur de cabinet de la maire du 8^{ème} arrondissement a souligné pourtant que le RIF avait un rôle à jouer en matière sociale. Selon lui, quand les personnes en difficulté se rendent au CASVP, la situation est souvent désespérée alors qu'elle aurait pu être repérée plus en amont au RIF où la qualité d'écoute permettrait de détecter des problèmes non exprimés. D'autres personnes rencontrées dans les mairies d'arrondissement ont, au contraire, fait observer que les agents du RIF n'étaient pas des « *assistantes sociales* », limite à ne pas dépasser selon eux. La plupart des fonctionnaires rencontrés s'accordent toutefois à reconnaître que **les agents du RIF n'effectuent pas « un pur travail administratif »** et que la question de l'articulation de leur action avec celle des services sociaux de terrain mérite d'être posée. Enfin, il faut rappeler que l'association des RIF aux **projets d'accueil et d'information sociale (PAIS)** qui instituent des échanges réguliers entre services d'accueil (sous forme de visites croisées par exemple) recueille un **avis positif**, notamment dans les 2^{ème}, 5^{ème}, 7^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème} et 18^{ème} arrondissements. Pour la responsable du RIF du 2^{ème}, cette initiative a permis de forger des éléments de langage communs entre points d'accueil et de favoriser une connaissance mutuelle des agents qui y travaillent, très enrichissante si l'on en croit également la DGS du 7^{ème}.
- **Dans certains arrondissements**, pour faciliter le parcours des parents, on a procédé à un **rapprochement entre le RIF et la caisse des écoles** en installant le front office de cet établissement public dans les locaux mêmes du RIF. C'est le cas dans les 12^{ème} et 14^{ème} arrondissements, ainsi que dans le 20^{ème} où les agents de la caisse des écoles ont été physiquement regroupés avec les personnels municipaux en charge des crèches et des affaires scolaires. Dans le 12^{ème} arrondissement, ce changement s'est accompagné d'une extension des créneaux d'ouverture au public de la caisse des écoles qui sont passés de deux

²⁴ A l'été 2016, la sous-direction de la politique éducative de la DASCO a fait appel aux RIF pour relayer de l'information sur les modalités d'inscription en centres de loisirs, mais n'a pas eu de retour sur cette expérience.

demi-journées par semaine à un alignement sur les horaires du RIF (sauf pour la nocturne du jeudi). Certains DGS, comme celui du 3^{ème}, constatent au contraire que la mairie et la caisse des écoles ne coopèrent pas et que cette dernière, compte tenu de ses moyens, serait de toute façon dans l'incapacité de mettre un agent à disposition du RIF pour y tenir une permanence.

- Bien que les mairies soient fréquemment sollicitées **pour des problèmes liés à Facil'Familles, aucun pont n'a été établi entre le service central en charge de ce programme et les RIF** qui pourraient pourtant servir de lieux de contact déconcentrés pour les usagers. Dans les rares arrondissements où il a été indiqué que le RIF était en relation avec la mission Facil'Familles, son rôle se limite le plus souvent à réorienter les demandeurs vers le 210 quai de Jemmapes, seule adresse où le public peut être accueilli physiquement.
- **Il n'existe pas** non plus, à de rares exceptions près (1^{er} arrondissement), **de collaboration entre les RIF et les 16 Maisons de la vie associative et citoyenne (MVAC), ni avec les 5 points d'accès au droit (PAD)**. En ce qui concerne les MVAC, certains regrettent que leur directeur ne soit pas placé sous l'autorité hiérarchique des DGS, ce qui faciliterait les échanges avec les RIF.
- **Les relations entre RIF eux-mêmes passent essentiellement par des relations interpersonnelles et ne sont pas institutionnalisées**. Tant l'hétérogénéité des RIF que le lien distendu qu'ils entretiennent avec les services susceptibles de les mettre en contact au sein de la DDCT ou de la DFPE expliquent ce phénomène. Mais les RIF eux-mêmes en raison de leur faible autonomie, voire de leur inexistence en tant que structure administrative distincte, ne sont pas eux non plus en mesure de mettre en place un réseau informel qui viendrait suppléer l'absence de tête de réseau.

2.2.4.2. Les relations des RIF avec les partenaires extérieurs

C'est avec la CAF de Paris que les RIF entretiennent les relations les plus suivies, et ce depuis 2006. Ces relations ont d'ailleurs fait l'objet d'une convention cadre, signée en octobre 2012 et toujours en vigueur, qui prévoit six formes différentes de participation de la CAF aux RIF de la Ville de Paris :

- mise à disposition des RIF d'une **documentation** relative aux prestations familiales,
- mise à disposition des RIF de **personnels qualifiés** pour permettre un transfert de connaissances vers les familles des fonctionnalités du site Internet de la branche famille,
- installation et maintenance de **bornes interactives**²⁵ pour permettre aux allocataires de consulter leur dossier et d'éditer leur attestation,
- mise en place de **permanences**²⁶ de la CAF au sein des RIF avec accueil sur rendez-vous dans les arrondissements ne disposant pas d'un centre de gestion²⁷,

²⁵ Au 1^{er} janvier 2018, des bornes CAF étaient à la disposition des usagers dans 13 mairies (3^{ème}, 4^{ème}, 6^{ème}, 8^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème} arrondissements).

²⁶ Les mairies accueillant des permanences de la CAF (le plus souvent une demi-journée par semaine hors vacances scolaires) sont celles des 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème}, 6^{ème}, 11^{ème}, 16^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

²⁷ La CAF dispose de 4 centres de gestion situés dans le 13^{ème} (Nationale), le 15^{ème} (Finlay), le 18^{ème} (La Chapelle) et le 19^{ème} (Laumière) pour accueillir ses usagers.

- animation ou participation à des **actions d'information** en direction des familles à certaines périodes clés (rentrée scolaire ou départs en vacances) ou sur des thèmes entrant dans le champ d'action de la CAF,
- organisation de **sessions de formation** à destination des agents des RIF consacrées à leurs missions d'information et d'accueil auprès des familles en matière de prestations familiales.

La perception de l'action de la CAF est différente selon les arrondissements. Elle est assez réservée dans le 12^{ème} arrondissement où la DGS déplore que les liens se soient distendus, que les permanences aient été supprimées et que la borne soit en panne (elle vient du reste d'être rendue à la CAF). En revanche, dans d'autres arrondissements, la présence de la CAF est appréciée et des coopérations innovantes ont pu voir le jour comme dans le 18^{ème} arrondissement où des agents du RIF interviennent dans un centre social géré par la CAF aux côtés d'équipes de développement local dans le cadre de la politique de la ville.

En l'absence de procédure annuelle de suivi, malgré ce que prévoit la convention d'octobre 2012, on peut dresser le bilan des relations CAF/Ville de Paris :

- **la fréquentation des permanences de la CAF dans les mairies est variable** (faible dans le 20^{ème} par exemple, mais significative dans les 3^{ème}, 4^{ème} et 16^{ème}) et **dépend beaucoup du dynamisme du RIF qui les accueille**,
- **les bornes**, qui permettent aux allocataires d'imprimer notamment un relevé de situation, **sont en perte de vitesse en raison du développement d'Internet** et quelquefois en panne (9^{ème} arrondissement notamment), mais elles conservent les faveurs des publics les moins familiarisés avec l'informatique car elles sont d'un maniement simple (le RIF du 13^{ème} vient ainsi de demander l'installation d'une deuxième borne CAF),
- **la formation des agents des RIF par la CAF s'est progressivement essoufflée**, même si cette dernière indique qu'elle répond toujours favorablement aux demandes qui lui sont adressées,
- **les échanges entre la CAF et les RIF sont fréquents** (côté CAF : envoi des listes de rendez-vous dans les permanences, participation à l'actualisation de guides édités par les mairies, etc. ; côté RIF : demandes de mise à disposition de supports de communication, remontées d'information des usagers de la CAF, participation à des réseaux associatifs, etc.) mais **en matière de soutien aux parents, la CAF signale que 13 RIF sur 17 n'ont jamais donné suite aux demandes de rencontre émanant de sa mission « parentalité ».**

S'agissant des autres partenaires extérieurs des RIF, hormis la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) qui tient dans le 12^{ème} arrondissement une permanence dédiée aux personnes sourdes et malentendantes dont la fréquentation est significative, ce sont **surtout des associations** qui tiennent des permanences régulières ou participent à des forums ou réunions d'information.

Tous les RIF interrogés ont reconnu qu'ils ne jouaient pas et ne pouvaient pas jouer un **rôle de tête de réseau des associations intervenant sur leur territoire dans le secteur familial ou le soutien à la parentalité**. La responsable du RIF du 6^{ème} considère même que la parentalité ne constitue pas un sujet dans cet arrondissement. Un comité de pilotage du RIF dans le 18^{ème} arrondissement auquel participent plusieurs associations semble toutefois de nature à favoriser la diffusion de l'information au sein de l'arrondissement et à impulser des initiatives en la matière.

Le bilan des relations avec les associations peut se résumer comme suit.

- **Nombre de permanences fonctionnent en totale autonomie et les RIF savent à peine ce qui s'y passe.** C'est une situation de prêt de locaux et de support

administratif quand ils interviennent pour les prises de rendez-vous. Il est impossible de parler de véritable collaboration.

- **Certaines permanences peinent à trouver leur public**, soit parce que le thème qu'elles traitent ne répond pas à un besoin clairement identifié, soit parce que la communication autour de leur activité est insuffisante, voire inexistante.
- Dans certains arrondissements, les **permanences sont davantage liées à l'existence de relations interpersonnelles** qu'à une demande des usagers (en dehors de tout jugement porté sur la qualité de l'information ou des conseils que ces associations délivrent).
- La mission **d'orientation des familles en difficulté** dans un domaine donné n'est **parfois pas assurée du tout**. L'Ecole des parents et des éducateurs (EPE) d'Ile-de-France, association spécialisée dans le soutien à la parentalité, a indiqué que ni le RIF du 11^{ème} arrondissement où elle a ses locaux et ses structures d'accueil (Café de l'Ecole des parents²⁸, Maison Ouverte²⁹), ni les RIF des arrondissements voisins ne lui adressaient jamais de familles. Même s'il faut se garder de toute généralisation, cela pose incontestablement question et traduit à la fois une méconnaissance du tissu associatif local, voire parisien, susceptible de répondre aux questions des parents et une approche très administrative consistant à donner une information brute (coordonnées de l'association, plaquette de présentation) sans la resituer dans le contexte plus large de la nature de la question elle-même.
- Le **jugement porté par les RIF sur la FEPEM**, qui a obtenu il y a quelques années un marché de la Ville pour gérer le dispositif « Faire garder mon enfant », est **assez sévère**. Ni la fréquentation de ses permanences, ni son investissement assez limité (elle annulerait un grand nombre de ses rendez-vous avec les parents, notamment dans le 15^{ème} arrondissement) ne plaident en faveur d'une poursuite de la collaboration avec cette fédération de particuliers employeurs. La DFPE a d'ailleurs indiqué que la Ville devrait y mettre un terme à plus ou moins longue échéance³⁰.
- **Aucune démarche institutionnalisée n'existe pour recueillir les desiderata des parents ou de leurs représentants ni pour les associer aux orientations stratégiques du RIF**. On reste dans une pure logique de l'offre et la demande

²⁸ Cet espace convivial d'écoute et d'accompagnement, situé 11 Cité du Couvent, permet d'échanger entre parents. Des professionnels animent ces rencontres et reçoivent aussi les parents individuellement autour de questions et de difficultés d'ordre psychologique, scolaire ou juridique.

²⁹ La Maison Ouverte est un lieu d'accueil enfants/parents (LAEP) dont les locaux se trouvent 164 boulevard Voltaire. Cet espace de vie pour les enfants de 0 à 4 ans est dédié au jeu, à la socialisation et à l'échange avec des professionnels à l'écoute des interrogations et éventuelles préoccupations des parents et grands-parents.

³⁰ La FEPEM a été titulaire d'un marché d'information et de conseil aux familles de juin 2013 à juillet 2016 comprenant l'ensemble des modes d'accueil et plus particulièrement la garde à domicile. [...] comprenait quatre prestations : la conception et l'actualisation des pages « faire garder mon enfant » du site paris.fr, la modération des « tribus de Paris », site de mise en relation des particuliers à la recherche d'une offre ou d'une demande d'accueil individuel ou d'une famille avec laquelle partager une garde, l'animation d'une plate-forme téléphonique et d'une boîte à lettres électronique dédiées aux questions des familles portant sur les modes d'accueil de la petite enfance, l'animation de 60 réunions collectives et 90 permanences individuelles par an sur la garde à domicile, en mairie d'arrondissement ou dans les locaux de la FEPEM. En juillet 2016, la DFPE a repris en régie l'animation de la plateforme téléphonique et de la boîte à lettres électronique. [...]

Les développements qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

est appréciée au niveau parisien central sans que les singularités locales soient déclinées sur le territoire.

- **La relation avec le tissu associatif local est souvent assurée par l'adjoint.e ou le cabinet du ou de la maire.** Les adjoint.e.s ou les chargé.e.s de mission reçoivent aussi les parents et peuvent les orienter eux-mêmes vers des associations. Par ailleurs, certains arrondissements comme le 9^{ème} mènent une action importante en direction des parents, notamment des pères de famille, entièrement pilotée par le cabinet.

2.3. Les RIF et les Parisien.ne.s

2.3.1. La fréquentation des RIF

Il est très délicat d'évaluer de manière précise la fréquentation des RIF, et ce pour les raisons indiquées infra.

- Les RIF ne sont pas, pour la plupart, des entités autonomes (cf. § 2.2.1.) et leur activité n'est pas séparée de celle des services des mairies d'arrondissement. **La fréquentation affichée concerne donc souvent ces services eux-mêmes plus que les RIF proprement dit**, ce qui a pour effet de majorer les chiffres puisque ceux-ci intègrent les usagers venus effectuer des démarches sans lien avec les problématiques familiales.
- Les RIF n'exercent pas tous les mêmes compétences et les usagers ne se rendent pas partout dans leurs locaux pour les mêmes raisons. **Agréger et comparer des statistiques ne recouvrant pas les mêmes périmètres peut conduire à des erreurs d'interprétation.**
- **Il n'existe aucune source fiable et centralisée capable de mesurer périodiquement et de manière exhaustive la fréquentation des RIF** même si la DFPE s'est attelée à cette tâche. N'exerçant pas d'autorité hiérarchique sur les RIF, celle-ci n'a aucun moyen d'obliger les DGS, qui relèvent de la DDCT et en l'absence de concertation sur cette question entre les deux directions, à lui fournir les informations qu'elle leur demande.

Dans sa réponse au rapport provisoire, la DFPE confirme qu'elle « *n'est pas en capacité d'exiger que des statistiques de fréquentation lui soient transmises, d'autant que l'agent chargé de leur recueil a lui-même peu de temps à consacrer à cette tâche.* »

Les statistiques à partir desquelles a été évaluée la fréquentation des RIF sont très hétérogènes et assez peu robustes. Elles proviennent des deux sources mentionnées ci-après.

- **Les données issues des questionnaires** renseignés par les mairies d'arrondissement dont il est difficile de savoir très précisément comment elles ont été obtenues et qui constituent la plupart du temps de simples estimations. Des échanges avec les DGS, les DGAS ou les responsables des RIF eux-mêmes, il ressort que les modes de comptage sont artisanaux et en aucun cas formalisés.

- Les **données collectées par la DFPE**, réclamées trimestriellement aux RIF par la mission familles depuis sa création, sont très partielles³¹ et ne font l'objet d'aucun traitement. Certains interlocuteurs ont déclaré tout ignorer de ces demandes de statistiques (dans le 11^{ème} arrondissement en particulier) alors que d'autres ont fait valoir qu'il s'agissait pour eux d'un travail supplémentaire particulièrement lourd et d'autant plus inutile qu'il ne débouche pas sur une démarche de pilotage des RIF (3^{ème} arrondissement).

Du rapprochement entre ces deux sources et d'une réflexion conduite à l'issue des visites dans l'ensemble des RIF, on peut tirer cinq enseignements de la fréquentation estimée des RIF.

- **Les RIF recevraient entre 200 (1^{er} arrondissement) et 15 000 visites (12^{ème} arrondissement) par an**, la fréquentation des arrondissements centraux étant faible, comme le confirment les observations effectuées sur le terrain. Il faut être toutefois très prudent dans le maniement de ces chiffres car une visite dans un RIF peut aussi bien renvoyer à un usager auquel on a remis en quelques secondes un dépliant qu'à une famille venue inscrire un ou plusieurs enfants à la crèche ou à l'école, ce qui prend parfois près d'une heure.
- **6 RIF enregistrent plus de 10 000 visites annuelles (11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème} et 18^{ème})**, ce qui est assez logique puisqu'il s'agit là des arrondissements les plus peuplés.
- **Les 17 RIF totaliseraient environ 100 000 visites par an**, soit près de 6 000 par RIF. Ce chiffre ne saurait être rapproché du nombre de familles parisiennes (environ 263 000) car il correspond à un nombre de passages en RIF et non au nombre d'usagers distincts de ces structures, certains usagers pouvant en effet se rendre au RIF plusieurs fois durant la même année.
- **Les RIF recevraient en moyenne un peu moins de 500 visites par mois (100 000 visites/17 RIF/12 mois), soit environ 20 par jour (500 visites mensuelles/25 jours ouvrables) et entre 2 et 3 par heure.**
- Si l'on rapporte cette fréquentation au nombre total d'ETP de catégorie C des RIF (52,1 ETP), les seuls à être directement en contact avec le public, **chaque ETP traiterai environ 7 visites par jour, soit une par heure.** Bien évidemment, ces chiffres ne constituent qu'une moyenne et ne doivent pas masquer le fait que **la charge de travail des agents des RIF est très différente d'un RIF à l'autre** et plus importante dans les « gros » arrondissements que dans les « petits ».

2.3.2. L'enquête réalisée auprès du public

Afin d'objectiver la perception que les usagers des RIF et les Parisien.ne.s ont de ce dispositif, une enquête a été conduite avec l'appui de la cellule « écoute études évaluation » (C3E) de la DDCT.

L'objectif était d'évaluer la **notoriété des RIF** auprès des familles parisiennes, d'**identifier le profil sociologique des usagers** fréquentant ces instances, leur **perception des RIF**, les **raisons pour lesquelles ils s'y rendaient** et leur **degré de satisfaction** par

³¹ A titre d'exemple, seuls 10 arrondissements ont répondu en 2016 à la DFPE (2^{ème}, 3^{ème}, 5^{ème}, 7^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 16^{ème} et 18^{ème} arrondissements) et très peu sur la totalité des quatre trimestres (seulement cinq arrondissements).

rapport à la prestation rendue. Enfin, il a été demandé aux personnes interrogées quelles étaient **leurs attentes** et s'il y avait des services supplémentaires qu'elles auraient souhaité voir rendus par les RIF.

L'enquête s'est déroulée en décembre 2017 et janvier 2018 et a comporté deux phases :

- une **phase pilote** visant à interroger en face à face quelques usagers au sein des RIF afin de finaliser le questionnaire qui se composait d'une vingtaine de questions, dont une question ouverte, auxquelles on pouvait répondre en cinq minutes environ (voir annexe 5),
- une **phase opérationnelle** consistant à auto-administrer 1 181 questionnaires selon deux modalités :
 - 636 questionnaires sous format papier destinés aux visiteurs des RIF de dix arrondissements³² afin de recueillir leurs impressions « à chaud »,
 - 545 questionnaires online destinés au public potentiel des RIF, c'est-à-dire aux parents parisiens ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans, qu'ils aient ou non fréquenté ce dispositif, afin d'évaluer le niveau de connaissance de la cible.

Pour pallier l'absence de données collectées dans certaines sous-catégories de population, un redressement par pondération³³ a été effectué sur la répartition par arrondissement du nombre de familles ayant un enfant ou plus de moins de 18 ans³⁴.

2.3.2.1. Un niveau de connaissance et une notoriété plutôt faibles

Le **niveau de connaissance du dispositif RIF est relativement peu élevé** puisque seuls 39 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles le connaissaient très bien (13 %) ou bien (26 %). Elles sont inversement 37 % à le connaître peu (16 %) ou pas du tout (21 %).

Ce niveau de connaissance baisse si l'on ne considère que leur public potentiel avec seulement un tiers des répondants (33 %) qui déclarent très bien connaître (11 %) ou bien connaître (22 %) les RIF. En d'autres termes, **la notoriété des RIF auprès de leur public potentiel est faible**. Ce chiffre est corroboré par l'affirmation partagée par 53 % des personnes interrogées selon laquelle le RIF n'est pas un service connu.

Si l'on distingue les personnes étant déjà venues dans un RIF de celles qui n'y sont jamais allées, ces chiffres prennent une tout autre dimension. En effet, 57 % des premières disent le connaître très bien (21 %) ou bien (36 %), alors que 70 % des secondes affirment le connaître peu (25 %) ou pas du tout (45 %). Il n'y a que 2 % des personnes n'ayant jamais fréquenté un RIF qui déclarent très bien connaître ce dispositif et 12 % bien le connaître.

C'est essentiellement par la mairie d'arrondissement elle-même que les usagers ont eu connaissance de l'existence du RIF (39 %). Les deux autres principales sources de connaissance des RIF sont Internet (21 %) et l'école (18 %).

S'agissant de la connaissance des activités des RIF, elle est très bonne en ce qui concerne les inscriptions dans les établissements d'accueil de la petite enfance (84 %) et dans les écoles (74 %). En revanche, il n'y a que deux usagers sur trois environ (63 %) qui savent que

³² Il s'agissait des 3^{ème}, 6^{ème}, 9^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

³³ Les bases ayant servi pour calculer les différents pourcentages présentés dans ce rapport ne correspondent donc pas forcément au nombre réel de personnes ayant répondu au questionnaire.

³⁴ Toutefois, il n'a pas été possible de recueillir des données pour les familles de quatre enfants et plus dans les 2^{ème}, 6^{ème}, 7^{ème}, 8^{ème}, 11^{ème} et 14^{ème} arrondissements et celles en comprenant trois dans le 8^{ème} arrondissement.

les RIF délivrent de l'information aux familles et un peu plus d'un sur trois (40 %) que les RIF organisent des réunions ou des conférences destinées aux parents.

Ce manque de connaissance pose incontestablement problème puisque **72 % des usagers interrogés considèrent qu'une meilleure connaissance des services offerts par les RIF les aurait incités à les fréquenter davantage.**

2.3.2.1. Le profil sociologique des usagers des RIF

L'enquête montre que **les usagers qui se sont rendus dans un RIF en 2017 sont majoritairement :**

- **des femmes** (69 % des personnes interrogées),
- **des personnes ayant entre 30 et 49 ans** (68 % des sondés, étant précisé que les données du recensement 2014 font apparaître que 71 % des parents référents des familles parisiennes ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans appartiennent à cette tranche d'âges),
- **des personnes résidant à Paris depuis au moins sept ans** (60 %).

Parmi le public des RIF, on note un **fort pourcentage de :**

- **personnes diplômées** (86 % des sondés déclarent détenir au moins un diplôme de niveau bac + 2 contre 61 % des parents référents des familles parisiennes ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans et **ils sont même 58 % à indiquer posséder un diplôme de niveau bac + 5 ou plus**),
- **personnes appartenant aux catégories socioprofessionnelles supérieures** (54 % de CSP + parmi les usagers des RIF alors qu'on dénombre 43 % de cadres et de professions intellectuelles supérieures parmi les parents référents des familles parisiennes ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans),
- **personnes vivant en couple** (82 % contre 73 % des parents référents des familles parisiennes).

En revanche, **68 % seulement des usagers des RIF ont un ou deux enfants** alors que ce pourcentage est beaucoup plus important (84 %) dans la population des familles parisiennes.

On peut déduire des chiffres qui précèdent que **les usagers des RIF présentent un profil différent de celui des parents parisiens ayant au moins un enfant à charge de moins de 18 ans : ils sont plus diplômés³⁵, ce sont surtout des CSP + (plus de la moitié), ils ont davantage d'enfants que la moyenne parisienne. Les familles monoparentales fréquentent relativement moins les RIF que les familles biparentales.**

La part du public masculin n'est pas aussi marginale que certains le supposeraient puisque près d'un usager sur trois est un homme. Cette fréquentation s'explique sans doute par des raisons sociologiques et culturelles : surreprésentation des CSP + et des surdiplômés.

Il faut rester prudent quant à l'interprétation de ces données, mais on peut toutefois émettre l'hypothèse que **les RIF touchent moins les catégories de population dont le besoin d'information et d'accompagnement est paradoxalement le plus fort** (familles monoparentales et celles dont le parent référent est peu diplômé).

³⁵ Sachant que les parents parisiens le sont déjà bien davantage que la moyenne nationale.

2.3.2.2. Les motifs de fréquentation des RIF

Les motifs de fréquentation des RIF correspondent à leurs deux principales activités : l'inscription dans les écoles (61 %³⁶) et dans les établissements de la petite enfance (41 %). Les autres motifs ont trait à la recherche d'information dans le domaine de la petite enfance ou de la famille (10 %) et à l'utilisation d'une borne CAF ou d'un ordinateur en libre accès (10 % également). On peut encore citer le recensement citoyen (7 %) ou la participation à une réunion d'information (6 %). Les autres motifs sont beaucoup moins fréquents.

L'enquête a également permis de mettre en évidence les raisons pour lesquelles les usagers potentiels ne venaient pas dans un RIF. 37 % d'entre eux ont indiqué qu'ils n'en avaient jamais eu besoin, 23 % qu'ils avaient trouvé un autre moyen que les RIF pour répondre à leurs attentes, 21 % qu'ils ne connaissaient pas suffisamment les RIF et 17 % qu'ils avaient tout fait par Internet.

Ces chiffres confirment le déficit de notoriété et montrent que **les usagers utilisent en dehors du RIF des moyens alternatifs comme Internet**. Comme il est impossible d'inscrire un enfant via Internet dans une crèche ou une école parisienne, cela concerne sans doute d'autres besoins, que ce soit en matière d'information, de conseil ou d'accompagnement.

2.3.2.3. L'image du RIF et le degré de satisfaction des usagers

Les RIF bénéficient, auprès de ceux qui les ont fréquentés en 2017, d'une image très positive. 98 % considèrent en effet qu'ils constituent un service public essentiel³⁷, 94 % un service complet, 96 % un service adapté à toutes les familles, vivant, humain et convivial. Ce jugement doit pourtant être nuancé car **seuls 42 % des usagers potentiels sont tout à fait d'accord pour estimer que les RIF sont un service public essentiel**.

En ce qui concerne la **satisfaction par rapport au service rendu**, elle est également très élevée. Le nombre d'usagers satisfaits ou très satisfaits dépassent en effet les 90 % dans tous les domaines, qu'il s'agisse du temps d'attente (92 %), de l'amabilité des interlocuteurs (94 % avec même 78 % de très satisfaits), de leur disponibilité (92 %), de la clarté des informations délivrées (93 %), du confort et de l'aménagement de l'espace (95 %) ou de la rapidité de la démarche (91 %).

Globalement, 66 % des visiteurs de RIF se déclarent très satisfaits et 27 % plutôt satisfaits. Ils sont **86 % à considérer qu'ils ont obtenu entièrement la réponse à leur question ou à leur besoin**.

2.3.2.4. Les attentes des usagers concernant l'évolution future des RIF

L'enquête permet d'apprécier quelles sont les attentes des usagers concernant l'évolution future des RIF. Il a été proposé aux personnes répondant au questionnaire de noter entre 0 et 10 différentes options. Toutes ont obtenu, à des degrés divers, des moyennes et surtout des médianes élevées. C'est le cas de la proposition consistant à **accéder à davantage de services et de démarches par Internet** (moyenne établie à 8,09 et médiane à 9). C'est aussi le cas pour ce qui est de **trouver les bons interlocuteurs afin de traiter certaines problématiques familiales comme l'adolescence ou le soutien scolaire** par exemple (8,07 et 9). Les personnes interrogées ont également plébiscité la **création d'un guichet unique délivrant de l'information sur la tarification et la facturation des activités périscolaires et la restauration scolaire** (7,89 et 9). On peut encore citer la

³⁶ Ce pourcentage relativement important est dû notamment au fait que l'enquête a été réalisée durant la période d'ouverture des inscriptions scolaires.

³⁷ 72 % étant tout à fait d'accord avec cette affirmation.

délivrance d'informations plus variées autour de l'enfance comme les activités périscolaires, culturelles, sportives et de loisirs ou la santé (8,05 et 8). La proposition consistant à **offrir des moments de convivialité et de rencontre entre parents** pour échanger sur les problématiques familiales (du type café des parents) **se classe** quant à elle **en dernière position** (7,08 et 8). Enfin parmi les réponses spontanées données par les usagers, figure au premier rang le **renforcement de la communication autour des RIF**.

3. BILAN ET PROPOSITIONS

3.1. Le constat

Le recensement des missions des RIF (cf. § 1.2.) permet d'établir une typologie qui rejoint celle de la DDCT³⁸ et qui repose sur trois grandes catégories.

- **Les RIF principalement centrés sur l'information des usagers** (5^{ème} et 7^{ème} arrondissements) et ne délivrant pas de prestations comme les inscriptions en crèches ou dans les écoles. Ces RIF sont en pratique des accueils spécialisés. D'un point de vue organisationnel (comme indiqué au paragraphe 2.2.1.), ils sont logiquement regroupés avec l'accueil de la mairie.
- **Les RIF spécialisés dans le domaine de la petite enfance** (2^{ème}, 16^{ème} et 18^{ème}) qui gèrent toute la chaîne depuis l'information sur les différents modes d'accueil, l'instruction des dossiers de demande de places dans les établissements de la petite enfance jusqu'au secrétariat de la commission d'attribution.
- **Les RIF qui gèrent surtout les prestations administratives liées à l'enfance** (les autres arrondissements à des degrés divers) et assurent les inscriptions dans les crèches et dans les écoles. Ces RIF s'apparentent à des services administratifs traditionnels dédiés à l'enfance, la famille ou la population.

La place de chaque RIF au sein de cette typologie est quelquefois la conséquence d'un choix politique ou organisationnel. Elle peut également résulter de facteurs structurels inhérents à la mairie concernée et **notamment de la contrainte immobilière, déterminante dans plusieurs mairies**. Le retard pris dans certains arrondissements pour ouvrir un RIF ou élargir ses attributions s'explique parfois par la difficulté à dégager un plateau suffisant en superficie et adapté aux contraintes de l'accueil du public. La libération des locaux occupés jusqu'à présent dans les mairies par les tribunaux d'instance constitue à cet égard une opportunité. Dans le 19^{ème} arrondissement, l'existence d'une Maison de l'enfance³⁹ a pu retarder l'ouverture d'un RIF.

Certaines missions des RIF sont parfois exercées par l'adjoint.e concerné.e et/ou le cabinet du ou de la maire d'arrondissement. Il s'agit en effet d'un domaine où les élu.e.s souhaitent entretenir un dialogue direct avec les parents. Dans ce cas, la permanence de l'élu.e devient pour l'utilisateur le lieu où obtenir de l'information, établir un diagnostic sur sa situation et formuler sa demande de place.

3.1.1. Les points positifs

3.1.1.1. Une meilleure prise en compte des familles

Dans les mairies, **la création d'un RIF a permis d'abord d'améliorer les conditions matérielles d'accueil des familles**, aussi bien pour les parents que pour les enfants. Dans

³⁸ *Relais Information Familles - Etat des lieux et perspectives*, note interne de la DDCT, 13 novembre 2017.

³⁹ Les Maisons de l'enfance étaient des lieux d'information sur la petite enfance. Certaines proposaient également une information de premier niveau sur des sujets concernant plus largement les familles et renseignaient sur l'accès aux métiers de la petite enfance. Dans leurs locaux se déroulaient parfois des activités dédiées aux familles et aux jeunes enfants (réunions d'information pour les futurs parents, réunions d'information sur les modes d'accueil, entretiens avec des sages-femmes, etc.). Au fur et à mesure de la mise en place et du développement des RIF, ces structures ont disparu. Début 2018, restaient encore actives, de manière résiduelle, les Maisons de l'enfance des 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements.

le 13^{ème} arrondissement par exemple, l'ouverture du RIF s'est accompagnée de l'installation d'une salle d'attente plus confortable et d'un espace de jeux qui n'existait pas auparavant. Dans certains arrondissements (cas du 7^{ème} et du 15^{ème} notamment), des travaux importants ont été entrepris pour loger le RIF nouvellement créé.

Grâce au RIF, **les mairies ont accordé davantage d'attention aux familles**, pas toujours perçues comme une catégorie d'usagers en tant que telle alors qu'à Paris elles représentent 23 % des ménages. Cette prise de conscience a conduit certains arrondissements à ouvrir à proximité immédiate du RIF des **infrastructures dédiées** (RAM-RAP⁴⁰ dans le 9^{ème}, halte-garderie dans le 12^{ème}) ou à proposer des **prestations nouvelles** pour mieux répondre à leurs préoccupations. Dans les 2^{ème} et 11^{ème} arrondissements par exemple, la mairie met ainsi en relation les parents pour qu'ils puissent trouver des solutions de garde partagée. Dans le 9^{ème}, un dispositif de « crèche d'urgence » a été mis en place pour venir en aide aux parents qui doivent faire face à un problème de garde ponctuel. Une ligne dédiée aux violences faites aux femmes a été installée au RIF du 16^{ème} arrondissement.

A l'actif du RIF, on peut aussi noter que, pour certaines familles, il aide à **dédramatiser l'arrivée du premier enfant** en instituant une forme de « *parcours initiatique* » et un « *échange plus chaleureux* » avec elles, comme l'ont indiqué certaines des personnes rencontrées.

3.1.1.2. Une meilleure information des familles

L'ouverture d'un RIF a permis la plupart du temps d'**enrichir la documentation proposée aux familles et leur information**. Dans certaines mairies, le RIF a ainsi favorisé l'édition d'un guide consacré à la petite enfance, voire l'organisation de conférences ou d'expositions autour de thèmes liés à la famille.

Dans le 15^{ème} arrondissement, le RIF a suscité la **mise en place de permanences associatives** qui n'existaient pas précédemment.

3.1.1.3. Une meilleure gestion des inscriptions en crèches

La création du RIF a parfois été l'occasion de **rapatrier en mairie les inscriptions en crèches** qui se faisaient jusque-là au niveau des établissements d'accueil de la petite enfance (cas du 1^{er} et du 13^{ème}).

Le RIF a aussi permis **d'améliorer la communication sur les attributions de places en crèches** : dans le 16^{ème}, les agents du RIF expliquent, dès la phase de préinscription, que dans l'arrondissement il y a peu de places disponibles dans les crèches municipales ; dans le 18^{ème}, le RIF sert à désamorcer les conflits potentiels avec les familles qui n'ont pas obtenu de places en leur exposant le système de cotation en vigueur.

3.1.1.4. Un dispositif apprécié par ses usagers

Le RIF jouit d'une **image positive** auprès des personnes qui l'ont fréquenté : pour les usagers qui y ont effectué une visite en 2017, il est considéré comme un service public essentiel (98 %), adapté à toutes les familles (96 %), vivant, humain et convivial (96 %).

Le **taux de satisfaction global est très élevé** puisque 92 % des visiteurs se déclarent très satisfaits ou satisfaits de leur passage au RIF. La satisfaction concerne aussi bien le temps d'attente (92 %), l'amabilité des personnels (94 %), leur disponibilité (92 %), la clarté des informations délivrées (93 %) que la rapidité de la démarche (91 %).

⁴⁰ Relais d'assistantes maternelles - relais d'auxiliaires parentales.

86 % des personnes interrogées indiquent avoir entièrement obtenu du RIF les réponses qu'elles étaient venues y chercher.

3.1.2. Les points négatifs

3.1.2.1. Un manque de visibilité et de notoriété

Le RIF occupe le plus souvent un **positionnement marginal au sein de l'organigramme de la mairie** car il est fréquemment intégré à un ensemble plus vaste dont il ne constitue que l'une des composantes. Certaines de ses missions sont parfois exercées directement par l'adjoint.e sectoriel.le ou le cabinet du ou de la maire.

N'étant pas présent dans tous les arrondissements puisque sa création relève d'une décision du ou de la maire, il **peut donner l'impression d'être seulement un service facultatif ou optionnel**.

Le manque de visibilité du RIF résulte également de **sa dénomination qui n'est pas très heureuse et qui n'évoque rien**. Dans certains arrondissements, on a d'ailleurs choisi d'autres appellations notamment parce que, pour reprendre l'expression d'une personne rencontrée lors de l'audit, « *un sigle, ça ne parle pas* ».

L'absence ou le défaut de communication sur les RIF ont contribué également à leur faible notoriété comme l'a confirmé l'enquête. Les sites Internet de certaines mairies ne mentionnent même pas ce service, ni les missions qu'il remplit.

Le RIF demeure **peu connu** du grand public, des familles auxquelles il s'adresse (45 % des parents qui ne se sont jamais rendus dans un RIF déclarent ne pas connaître du tout ce dispositif contre seulement 2 % qui disent très bien le connaître) et même des professionnels du secteur car « *on n'en parle pas à l'extérieur* » comme le remarque la directrice générale de l'école des parents et des éducateurs (EPE) d'Ile-de-France.

3.1.2.2. Un dispositif aux contours flous

Comme il n'existe aucune définition officielle du RIF, ni aucun cahier des charges à respecter pour ouvrir un service de cette nature, il **prend des formes différentes d'un arrondissement à l'autre et ne remplit pas partout les mêmes missions**, ce qui a pour effet d'en brouiller l'image. Les RIF n'étant pas coordonnés en centrale, ils ne constituent pas un appui solide pour la mise en œuvre de la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles.

Même la notion de « famille » à laquelle il renvoie n'est pas stabilisée. L'examen des différentes missions exercées par les RIF montre qu'elles ne couvrent pas tout le spectre des problématiques familiales. Ces services sont essentiellement axés sur la petite enfance, voire la très petite enfance. La question des seniors est totalement absente des prestations offertes par les RIF contrairement à ce qu'affirme le site paris.fr qui indique à tort que les RIF s'occupent des « *questions touchant les seniors et le grand âge* ». Il s'agissait pourtant d'un des objectifs visés lors de la mise en place du premier RIF en 2006 dans le 12^{ème} arrondissement.

La question des activités périscolaires, culturelles ou sportives ne constitue pas non plus un sujet central pour les RIF, les liens avec la DASCO (en dehors des CASPE), la DJS ou la DAC étant très lâches (voir § 2.2.4.). Il faut toutefois rappeler qu'il existe des points information jeunesse (PIJ) qui ont pour mission de traiter ces thématiques.

Dans un arrondissement, la responsable du RIF, invitée à expliquer la spécificité de son service, déclare que le RIF « *c'est les jeux et la petite bibliothèque* » et reconnaît que « *c'est un grand mot qui veut dire beaucoup de choses et rien en même temps* ».

3.1.2.3. Une approche trop administrative

La plupart des RIF sont **exclusivement centrés sur les formalités administratives liées aux inscriptions** (crèches et/ou écoles) et peinent à capter l'intérêt des usagers pour leur offrir un service plus étendu et personnalisé. « *Les gens qui ont fait une inscription ne reviennent pas au RIF* » remarque-t-on d'ailleurs dans le 11^{ème} arrondissement.

Les RIF, en somme, ne se distinguent pas suffisamment des services administratifs traditionnels des mairies.

Cette difficulté se retrouve **au niveau RH**. Une grande partie des personnels des RIF est issue de la filière administrative et conserve **une culture de « guichet »**. Pour certains, informer le public consiste simplement à lui distribuer une documentation sous forme de flyers ou de dépliants sans y ajouter forcément le commentaire oral adapté à chaque situation particulière. « *Les agents ne sont pas dans cet état d'esprit de renseigner les familles* » s'inquiète même une référente famille.

3.1.2.4. Une place prépondérante accordée à la petite enfance

Le centre de gravité des RIF se trouve du côté de la « petite enfance » et non de la « famille », contrairement à ce que la dénomination du dispositif pourrait laisser supposer. Un certain nombre de RIF ont perdu de vue leur vocation initiale (informer les familles sur tous les sujets qui les concernent) pour devenir des guichets « petite enfance », [...], mais là il s'agit d'un choix délibéré. La situation parisienne s'explique certainement par l'importance politique que revêt dans la capitale l'accueil des tout petits, mais aussi par la prépondérance, au sein de la DFPE, du service pilotage et animation des territoires (SPAT) sur la mission familles. Celle-ci constitue désormais, dans le dernier arrêté d'organisation du 2 janvier 2018, une composante du bureau des relations partenariales, de la PMI et des familles (BRPPF) et non plus une entité autonome de la sous-direction de la planification, de la PMI et des familles comme auparavant.

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Confirmant ce constat, la DFPE indique dans la cadre de la procédure contradictoire qu'elle « *regrette que les RIF n'embrassent pas l'ensemble de l'offre de la Ville de Paris à destination des familles et que ce service soit le plus souvent limité à l'offre en matière de modes d'accueil, voire uniquement à l'accueil en crèche collective municipale. L'intérêt des RIF est pourtant bien de profiter de la venue des familles qui se présentent pour une inscription à la mairie pour informer et valoriser les services que Paris propose pour améliorer la vie des familles et accompagner les parents tout au long de l'enfance de leurs enfants. Quelques exemples peuvent illustrer cette proposition. Un parent qui se présente pour préinscrire son bébé à la crèche pourrait être systématiquement informé sur les lieux d'accueil enfants-parents. Un parent qui inscrit son enfant à l'école pourrait se voir remettre une information sur la ludothèque de son arrondissement et les lieux où s'installe la ludothèque mobile.* »

Les sujets ayant trait à l'école, quand ils sont traités par les RIF, se bornent aux formalités d'inscription et, plus rarement, aux dérogations à la carte scolaire. Les questions concernant les activités périscolaires et extrascolaires ne sont abordées que très rarement. **Quant aux problématiques touchant à la parentalité, elles sont le plus souvent négligées ou ignorées.** « *L'adolescent est un angle mort* » pour reprendre la formule de la représentante de l'APUR, alors qu'à Paris les 11/17 ans sont aujourd'hui deux fois plus nombreux que les enfants de moins de trois ans (135 469 contre 70 128). La question de la **sociologie spécifique de chaque arrondissement parisien n'est pas non plus une question centrale.**

Les RIF n'ont pas de relations institutionnalisées avec Facil'Familles, sujet de préoccupation récurrent pour les familles, ni, à de rares exceptions près, avec les caisses des écoles. Ils ne peuvent donc pas fournir d'informations aux usagers concernant les problèmes de calcul des tarifs et de facturation de la restauration scolaire.

3.1.2.5. Des difficultés à toucher toutes les familles

Le dispositif RIF ne parvient pas à atteindre son public. C'est le cas notamment des familles monoparentales : 12 % seulement des usagers ayant effectué une visite dans un RIF en 2017 relèvent de cette catégorie alors que les familles monoparentales représentent près de 30 % des familles parisiennes.

Dans le 18^{ème} arrondissement, il a été indiqué que les familles les plus éloignées géographiquement de la mairie étaient aussi celles qui se déplaçaient le moins au RIF.

L'enquête montre que les RIF sont fréquentés principalement par des familles favorisées sur le plan financier (54 % des visiteurs 2017 sont des CSP +) et/ou culturel (58 % possèdent un diplôme bac + 5 ou plus). Ce constat doit évidemment conduire à s'interroger sur la façon la plus adaptée d'être en relation avec ce type de public qui est parfaitement autonome et très à l'aise dans le maniement des outils numériques. Il doit aussi susciter des questions sur les horaires d'ouverture des RIF peu compatibles avec l'emploi du temps de ces familles qui, dans leur très grande majorité, travaillent.

3.1.2.6. Un fonctionnement qui pose problème

Plusieurs difficultés ont été identifiées dans le fonctionnement des RIF.

En premier lieu, les RIF comptent un certain nombre d'agents en reconversion. Les intéressés présentent souvent une santé fragile qui peut influencer sur le taux d'absentéisme du service [.....]. Par ailleurs, provenant de filières non administratives (auxiliaires de puériculture, éboueurs, etc.), ils ne maîtrisent pas toujours les compétences informatiques nécessaires à leur nouveau poste, d'autant qu'ils ne bénéficient pas d'une formation préalable. Plus généralement, la politique de polyvalence mise en œuvre, notamment dans les petites mairies, oblige les personnels des RIF à intervenir dans plusieurs domaines (élections, affaires générales, état civil, etc.), ce qui peut entrer en contradiction avec la spécialisation qu'on leur demande d'acquérir sur les questions liées à l'enfance et la famille. *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.*

En second lieu, il est apparu que la gouvernance du RIF constitue rarement un sujet de réflexion, à l'exception du 18^{ème} où un comité de pilotage a été mis en place pour travailler sur les orientations du RIF (choix des conférences notamment). Cette entité, qui réunit la référente familles de l'arrondissement ainsi que la coordinatrice sociale territoriale (CST) et des représentants d'associations, offre la possibilité d'associer les parents et de mieux prendre en compte leurs besoins.

En troisième lieu, les RIF fonctionnent sans que leurs procédures soient formalisées. Le processus suivi pour l'enregistrement des demandes de places en crèches, qui constitue pourtant l'activité centrale de la plupart des RIF, ne fait ainsi jamais l'objet d'un document écrit et validé décrivant les différentes étapes et les normes à respecter.

Enfin, les RIF fonctionnent trop souvent de manière isolée, voire autarcique. Ils ne sont pas constitués en réseau et n'en forment pas avec les partenaires locaux. Dans certains arrondissements, les référentes familles ont même du mal à établir le contact avec ces services qu'elles sont pourtant censées appuyer.

3.1.2.7. Un dispositif qui n'est pas piloté

Les RIF relèvent de deux directions : la DFPE pour les aspects métiers et la DCCT à laquelle sont rattachés les personnels qui y travaillent. Cette double tutelle débouche en pratique sur une situation peu satisfaisante qui se caractérise par une **absence de pilotage**. A cela s'ajoute le fait qu'au sein de la DFPE la tutelle des RIF est partagée entre, d'un côté, la mission familles et, de l'autre, le service pilotage et animation des territoires (SPAT), qui ne poursuivent pas les mêmes objectifs : la première en effet a pour but de porter la question des familles et de la parentalité alors que l'autre vise la petite enfance et veille au bon fonctionnement de SIPE dans les mairies.

L'absence de pilotage se traduit par un **suivi défaillant de l'activité des RIF** qui ne recueille aujourd'hui que des statistiques partielles, lesquelles ne font d'ailleurs l'objet d'aucune exploitation.

3.2. Les perspectives

Comment le dispositif RIF doit-il évoluer ? Comment peut-il trouver un second souffle ? Quel rôle doit-il jouer dans la politique municipale en direction des familles ? Comment l'information doit-elle être diffusée et comment dématérialiser les procédures sans rompre le lien physique avec l'utilisateur ?

Pour répondre à ces questions, il faut d'abord s'interroger, comme le demande la note de saisine, sur l'élargissement éventuel des missions des RIF et sur l'homogénéisation de ces structures, mais aussi sur l'intérêt de disposer d'un RIF dans chaque arrondissement. Il faut également aller plus loin et replacer la réflexion prospective sur les RIF dans le contexte plus large :

- **des changements structurants que l'administration parisienne connaît déjà ou va connaître** (déploiement en cours du programme Compte Parisien, élaboration du schéma fonctionnel des mairies d'arrondissement, fusion en 2020 des quatre arrondissements du centre de Paris),
- **des évolutions sociétales** (besoin accru d'accompagnement dans la fonction de parent, importance prise par les problématiques liées à l'adolescence).

3.2.1. Les questions préliminaires à trancher

3.2.1.1. Faut-il généraliser les RIF à tous les arrondissements ?

Comme rappelé en introduction, **l'ouverture d'un RIF dans chaque arrondissement constitue un objectif de la municipalité**, réaffirmé à plusieurs reprises et notamment dans la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles. Si les RIF se sont multipliés depuis 2010, **quelques mairies** qui n'en sont pas pourvues (4^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements) **fonctionnent** sans que cette situation ne génère de difficultés insurmontables pour les familles. **Dans les arrondissements les moins peuplés, les RIF sont peu fréquentés** (200 visites annuelles seulement enregistrées dans le « Familles Infos Prem1er » (FIP) de la mairie du 1^{er} arrondissement).

Dans ces conditions, ne serait-il pas plus pertinent d'avoir comme objectif, non pas d'ouvrir un RIF dans chaque mairie, mais d'assurer à chaque famille parisienne le droit d'accéder à un accueil personnalisé et à des prestations de qualité, **quitte à déterritorialiser les RIF** ? C'est d'ailleurs ce qui va se passer dans les quatre arrondissements du centre de Paris où la fusion va entraîner de facto une diminution du nombre de RIF qui vont passer de quatre actuellement à un en 2020.

S'agissant de déterritorialisation, il est intéressant de faire le parallèle avec la démarche de la CAF qui a entrepris de réduire le nombre de lieux d'accueil physique de ses usagers

(4 centres de gestion seulement à Paris) afin de développer les échanges numériques et de réserver le contact direct aux publics fragiles qui ont besoin d'être accompagnés. Sur ce modèle, **on pourrait imaginer qu'il y ait à Paris moins de RIF, mais que ceux-ci disposent de compétences plus étendues et s'appuient davantage sur Internet.** Cette logique de regroupement et de renforcement des compétences est celle qui a été suivie à l'occasion de la réforme des maisons des associations où l'on est passé d'une maison des associations par arrondissement à 16 maisons de la vie associative et citoyenne (MVAC) pour l'ensemble du territoire parisien, chaque MVAC ayant des attributions plus larges.

Pour les RIF, il pourrait être envisagé dans un premier temps de faire porter la déterritorialisation sur une partie seulement de leurs compétences. On pourrait par exemple **mettre en place une coordination des permanences associatives entre mairies**, ce qui permettrait de rendre l'offre en la matière plus cohérente et plus accessible pour les familles parisiennes. En effet, à l'heure actuelle, une mairie décide d'accueillir une permanence associative consacrée par exemple à la médiation familiale sans se demander si ce type de prestation n'existe pas déjà dans les arrondissements voisins et s'il ne serait pas plus pertinent de proposer une écoute spécialisée dans un autre domaine. Bien évidemment, chaque RIF serait informé des permanences existant dans les autres arrondissements et pourrait orienter chaque famille, en fonction de ses besoins, vers la mairie idoine.

Recommandation 1 : Mettre en place une coordination des permanences associatives à destination des familles entre mairies.

La DFPE précise, dans le cadre de la procédure contradictoire, qu'elle « *peut établir une liste et une cartographie des permanences tenues par les associations qu'elle finance. Sur cette base, DFPE et DDCT pourront conjointement coordonner une nouvelle répartition des permanences sur le territoire, forcément en lien avec les mairies d'arrondissement.* »

La DDCT partage globalement l'objectif de déterritorialisation des RIF. Elle a d'ailleurs engagé un travail de rationalisation et de coordination des permanences associatives, qu'elles concernent ou non les RIF, qui pourrait servir de base à la coordination préconisée. Elle estime qu'elle doit jouer en la matière un rôle de pilote.

S'agissant de l'hypothèse plus large d'une déterritorialisation des RIF, elle se heurte, selon la DDCT, au fait que les process, notamment pour les inscriptions dans les établissements de la petite enfance, sont différents selon les arrondissements.

3.2.1.2. Faut-il homogénéiser les RIF ?

A priori, toute tentative d'uniformisation semble vouée à l'échec pour les raisons avancées ci-après.

- **La décision de créer ou non un RIF relève de la mairie d'arrondissement** et non de la mairie centrale, même si celle-ci s'est clairement engagée en faveur de l'ouverture de structures de ce type. Dans ces conditions, il est normal que chaque maire installe un RIF qui porte sa marque et qui soit conforme à ses conceptions en matière de politique familiale.
- **Il existe des différences sociologiques fortes entre arrondissements** (cf. § 2.1.) qui nécessitent des réponses variées et adaptées et non un modèle standard. On ne propose pas le même RIF dans un territoire qui compte près de 30 % de familles vivant sous le seuil de bas revenus (20^{ème} arrondissement) que dans ceux où il est inférieur à 10 % (7^{ème} ou 16^{ème}).

On ne peut toutefois se contenter de la situation actuelle qui conduit à brouiller l'image des RIF. Il faut s'orienter vers une harmonisation des RIF plutôt que vers une

homogénéisation. Cette démarche oblige à **se mettre d'accord sur un socle minimal de missions que chaque RIF devra remplir ainsi que sur un certain nombre d'exigences concernant les locaux** (nécessité d'un espace de confidentialité notamment). Pour cela, il faut s'entendre sur une définition du RIF qui n'a jamais été donnée pour l'instant. Ce travail pourrait déboucher sur la **rédaction d'un cahier des charges ou d'une charte des RIF**.

Il faudrait également prévoir une **procédure de labellisation** qui empêche une mairie de baptiser du nom de RIF un service qui n'en est pas vraiment un, éventuellement en faisant appel à un organisme externe ou comprenant des personnalités extérieures à la Ville. Parmi les critères retenus pour l'obtention du label RIF pourraient figurer les engagements que les mairies devraient prendre afin de gérer au mieux les listes de demandeurs de places dans les établissements de la petite enfance afin de satisfaire aux recommandations de la CRC Ile-de-France. Cela pourrait notamment prendre appui sur la charte «Priorité Transparence» adoptée en 2016 pour améliorer et harmoniser les modalités d'attribution des places en crèche.

La mise en place d'un **logo commun** à tous les RIF homologués permettrait d'améliorer la visibilité du dispositif.

Recommandation 2 : Etablir un cahier des charges ou une charte des RIF et prévoir un mécanisme de labellisation.

La DFPE et la DDCT sont toutes deux favorables à l'élaboration d'un cahier des charges pour les RIF (projet qui devra reposer sur un pilotage du secrétariat général compte tenu de son caractère transverse) mais, pour la DDCT, « *le mécanisme de labellisation ne paraît pas opérationnel* », sans indiquer toutefois ce qui pourrait y faire obstacle.

3.2.1.3. Faut-il étendre les compétences des RIF ?

Dans une note au secrétaire général de la Ville du 17 mai 2017, l'adjointe sectorielle alors en charge de la politique familiale a souhaité un « **élargissement de l'information** (donnée par les RIF) *à l'ensemble des services aux familles (affaires scolaires, périscolaire, restauration scolaire, aide aux aidants familiaux, services aux familles, activités culturelles, sportives, etc.)* ». L'enquête réalisée auprès des usagers des RIF confirme qu'il existe bien dans ce domaine une attente de la part des familles. Une des personnes interrogées à cette occasion explique ainsi qu'elle aimerait trouver au RIF des « *informations sur les activités périscolaires proposées dans l'établissement où son enfant sera admis à la rentrée* ».

Les RIF apportent aujourd'hui essentiellement de l'information sur la petite enfance et éventuellement sur l'école. En revanche, il est très rare d'y trouver des renseignements précis et à jour sur l'offre existant sur le territoire en matière de périscolaire, de culture, de sports ou de loisirs.

Si l'on veut élargir le nombre de domaines traités par les RIF, on risque toutefois de se heurter à deux problèmes : un problème de personnel et un problème de mode de fonctionnement.

Concernant la dimension RH, il faut rappeler que les mairies viennent de se voir attribuer un certain nombre de compétences transférées de l'Etat (enregistrement des PACS, changements de nom et de prénom, etc.) et de tâches nouvelles (facilitation numérique), ce qui a donné aux personnels le sentiment d'une augmentation de la charge de travail. Même si en réalité les RIF ne se trouvent pas dans une situation de forte tension (un ETP de catégorie C traite en moyenne une visite d'utilisateur par heure), il faut être conscient de ce ressenti et se rappeler également qu'un certain nombre d'agents travaillant en RIF ne

possèdent pas toujours la qualification nécessaire pour assurer les tâches qui sont aujourd'hui les leurs.

Pour ce qui est du mode de fonctionnement, la plupart des RIF sont isolés et ne font pas partie d'un réseau, ce qui évidemment fait obstacle à ce qu'ils puissent recueillir d'abord, puis diffuser une information de qualité dans des domaines aussi variés que le périscolaire, la culture, le sport ou les loisirs.

De manière réaliste, il faut procéder par étapes et commencer par **annexer le champ du périscolaire** avant, dans un second temps, d'y adjoindre celui de la culture (conservatoires, bibliothèques) et du sport. Cette démarche nécessite évidemment une coopération renforcée avec la DASCO et ensuite avec la DAC et la DJS.

Recommandation 3 : Elargir le champ des compétences des RIF au périscolaire, puis ultérieurement aux activités culturelles et sportives.

Il faudrait par ailleurs en profiter pour indiquer clairement que les RIF traitent uniquement les questions ayant trait aux enfants de moins de 18 ans et que les problématiques liées aux seniors sont exclues de leur périmètre.

Si la DASCO, la DFPE et la DDCT sont d'accord pour que les questions périscolaires aient leur place au sein des RIF, la DFPE et la DDCT ont émis des réserves quant à un élargissement des compétences de ces services aux activités culturelles et sportives. Se poserait alors, selon elles, la question de la capacité des agents à acquérir un niveau de compétences satisfaisant sur l'ensemble du nouveau périmètre. La DDCT indique qu'il *« sera en effet difficile, avec un recrutement uniquement constitué d'agents en reconversion, de pouvoir disposer d'agents plus portés sur le conseil que sur des approches strictement administratives et capables de maîtriser jusqu'à six logiciels différents en plus de connaissances sur des aspects qui dépassent largement leurs compétences actuelles (activités culturelles et sportives). Par ailleurs, au-delà de l'aspect qualitatif, si on élargit le champ de compétences à de nouveaux secteurs, cela doit impliquer un renforcement des effectifs des mairies. »*

Par ailleurs, pour la DASCO, *« l'échéance de 2018 proposée (pour le périscolaire) semble hors de portée, s'agissant d'un chantier très lourd impliquant des évolutions organisationnelles et informatiques fortes. »*

3.2.2. Le RIF de deuxième génération

3.2.2.1. Ses missions

Quelle est la vocation du RIF de deuxième génération ? Il doit être l'**interface privilégiée entre la Ville et les familles parisiennes**. Ce rôle suppose qu'il remplisse trois fonctions principales.

Tout d'abord, le RIF doit être le **lieu de proximité où les familles sont accueillies et où elles trouvent toutes les informations utiles concernant les services qui leur sont destinés et les droits qui sont les leurs**. Mais cette mission d'accueil et d'information, déjà assurée en grande partie aujourd'hui, doit revêtir des formes nouvelles. Il faut en effet que le RIF ne se limite pas à être un simple service administratif où l'on vient chercher un renseignement mais qu'il **offre aux familles la possibilité de se rencontrer et d'échanger entre elles** sur les sujets qui les concernent. Si l'enquête n'a pas montré d'attente très forte en la matière, c'est parce que la mairie d'arrondissement continue d'être perçue comme un lieu où l'on se rend uniquement pour effectuer des formalités administratives et non comme un espace convivial. **Il est également important qu'à l'avenir le RIF ne soit pas seulement un endroit où l'information est délivrée de manière descendante de la collectivité parisienne vers les familles, mais qu'il permette**

aussi aux parents d'exprimer des suggestions et de faire remonter des idées. Cette démarche participative pourrait paradoxalement s'inspirer de l'exemple du « Pôle citoyens » du 4^{ème} arrondissement, qui n'est pas un RIF mais qui encourage les initiatives de la population, et plus généralement toutes celles mises en place par la Ville pour renforcer la démocratie participative.

En second lieu, le RIF de deuxième génération doit être le **guichet unique où s'effectuent toutes les démarches administratives liées à la petite enfance, à l'enfance et à la jeunesse**. Dans cette perspective, il faut s'employer à faciliter et à simplifier le parcours des familles, ce qui implique notamment d'opérer des rapprochements avec les caisses des écoles et avec Facil'Familles. S'agissant des **caisses des écoles**, on peut s'inspirer des exemples des 12^{ème}, 14^{ème} et 20^{ème} arrondissements où les RIF et le front office de ces établissements publics ont été regroupés. On peut même suggérer d'aller plus loin en réglant les problèmes de compatibilité qui existent entre les applications métiers de ces structures. Pour ce qui est de **Facil'Familles**, le RIF pourrait jouer le rôle d'échelon de proximité permettant aux familles d'entrer en contact avec ce service en cas de difficultés. Au minimum, il faudrait que les personnels des RIF reçoivent une formation de base sur ce dispositif. **La fonction de « guichet unique » nécessite également qu'une réflexion soit engagée sur l'implication des RIF dans le processus de calcul des tarifs des activités proposées aux familles et dans celui des inscriptions à ces mêmes activités**⁴¹. Il serait logique en effet qu'un parent venu se renseigner au RIF sur les activités périscolaires existantes ne soit pas renvoyé vers un autre service ou une autre administration pour procéder à l'inscription de son enfant et pour connaître le coût de cette prestation. Pour faciliter le parcours des usagers, il est donc recommandé, dans un premier temps, de donner aux RIF la compétence en matière de détermination des tarifs applicables aux familles.

Recommandation 4 : Donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles.

La DDCT adhère à cette recommandation, mais souligne qu'elle « *pourrait générer une augmentation de la charge de travail des agents des RIF qu'il s'agira de compenser. Elle a vocation à concerner le calcul du quotient familial, aujourd'hui assuré par les caisses des écoles dans des conditions hétérogènes selon les arrondissements, alors que ce calcul détermine la tarification de toutes les activités municipales basées sur le QF et que les inscriptions scolaires sont dans certaines mairies d'ores et déjà effectuées au sein des RIF* ».

La DFPE, pour sa part, indique que concernant les tarifs en crèche elle étudie en interne la possibilité technique de donner cette compétence aux agents des RIF.

Enfin, **le RIF de deuxième génération doit remplir une mission de conseil et d'orientation** vers les partenaires (CASVP, CAF, associations) qui interviennent dans le domaine des familles et **notamment dans le soutien à la parentalité**. Dans son étude d'octobre 2017 sur la parentalité à Paris, l'APUR rappelle qu'il existe dans ce domaine de nombreux acteurs et un maquis de dispositifs souvent peu lisibles pour les familles. Le RIF doit avoir la capacité de détecter les situations problématiques et d'aiguiller les familles en difficulté vers les structures les mieux à même de les aider.

⁴¹ Cela consisterait à intégrer les RIF dans le système d'échanges de données personnelles et confidentielles avec la CAF de Paris via le système d'information CDAP (consultation des données allocataires par les partenaires, ex CAF-Pro). Ce système, nécessitant d'habiliter des agents, permet d'obtenir directement les informations relatives au quotient familial des usagers de la part de la CAF sans avoir à le leur demander.

Le RIF tel qu'il vient d'être décrit est parfaitement compatible avec le schéma directeur fonctionnel élaboré par la DDCT, qui prévoit dans chaque mairie d'arrondissement la constitution de pôles spécialisés et notamment d'un pôle « familles » qui a vocation à se confondre avec le RIF.

3.2.2.2. La nécessité de travailler en réseau

Il est indispensable tout d'abord de créer un réseau entre RIF. C'est un souhait qui a été exprimé par un certain nombre de responsables de ces structures qui y voient un moyen de favoriser les échanges de bonnes pratiques et de mutualiser les expériences.

Recommandation 5 : Créer et animer un réseau entre les différents RIF.

La DFPE, qui a identifié cette lacune de longue date, a formulé une demande de cofinancement par la CAF d'un poste de coordination des RIF dans le cadre du contrat enfance jeunesse 2019/2022. Ce coordinateur aura également en charge l'organisation et la coordination de la formation des agents des RIF qui constitue un aspect fondamental de cette organisation.

La création d'un réseau entre RIF nécessite qu'on détermine qui est responsable du pilotage et de l'animation de ce réseau. Comme on l'a vu précédemment (cf. § 3.1.2.7.), la situation actuelle n'est pas satisfaisante car ni la DFPE (qui n'a pas l'autorité hiérarchique sur les personnels des RIF), ni la DDCT (qui n'a pas la compétence en matière de petite enfance et de familles) ne remplissent cette mission. S'agissant d'un sujet transversal, la solution passe par la mise en place d'une collaboration institutionnalisée entre ces deux directions à laquelle la DASCO devrait être associée. En termes d'organisation interne, il semble aussi souhaitable que la DFPE mette fin à la dichotomie qui existe aujourd'hui entre la mission familles et le service pilotage et animation des territoires (SPAT). Un poste de référent.e familles « central » pourrait être créé au sein de cette nouvelle structure pour superviser les référentes familles des CASPE et faciliter la coordination des RIF. Du côté de la DDCT, la constitution de pôles « familles » dans les arrondissements devrait aussi rétroagir sur son organisation en centrale et donner naissance, au sein de la sous-direction de l'action territoriale (SDAT), à une structure destinée à les suivre, fonction aujourd'hui remplie par une chargée de projet placée auprès du directeur adjoint.

Recommandation 6 : Confier l'animation du réseau RIF à un triptyque composé de la DDCT, de la DFPE et de la DASCO et placé sous l'autorité du secrétariat général qui en assurerait le pilotage.

La DASCO souhaite participer à la construction du référentiel et des outils de pilotage de ce réseau, mais estime qu'en rythme de croisière l'animation pourrait en être confiée uniquement à la DDCT « pour ne pas alourdir inutilement les choses ».

Recommandation 7 : Fusionner SPAT et mission familles et désigner au sein de cette nouvelle entité un.e référent.e familles « central.e ».

La DFPE prend note de cette recommandation, mais précise que l'organisation actuelle répond à un ensemble d'enjeux, au-delà du seul sujet des RIF.

Chaque RIF doit également devenir le pivot d'un réseau « familles » au sein de son arrondissement, ce qui concrètement signifie nouer des relations étroites avec les principaux acteurs qui interviennent auprès des familles sur son territoire. Bien évidemment, pour ce faire, il a besoin de l'appui actif de la référente familles dont le rôle doit consister à lui fournir la connaissance de son environnement mais aussi à définir un

projet familles adapté à la spécificité de son territoire. Les RIF, via les référentes familles, peuvent également bénéficier de l'expertise des coordinatrices sociales territoriales (CST) de la DASES qui constituent, si l'on en croit la responsable du RIF du 13^{ème} arrondissement, « *une mine de renseignements sur le tissu local* » et dont certaines participent déjà à la gouvernance du RIF (cas du 18^{ème}). Les nouveaux directeurs de la vie associative et citoyenne peuvent être aussi sollicités pour favoriser le développement des liens entre les RIF et les associations traitant des problématiques familiales.

Recommandation 8 : Avec l'appui notamment des référentes familles, constituer dans les arrondissements des réseaux « familles » centrés autour des RIF.

La DFPE et la DDCT adhèrent à cette recommandation, cette dernière direction insistant sur la nécessité « *d'articuler finement les rôles entre les mairies et les référentes familles* ».

Parmi les partenaires naturels des RIF, **il faut réserver une place à part à la CAF** avec laquelle il est nécessaire de redéfinir les modalités d'une coopération renouvelée et approfondie avec éventuellement une dimension financière. Concrètement, cet objectif peut être atteint en prévoyant un chapitre spécifiquement consacré aux RIF dans le futur contrat « enfance jeunesse » en cours de négociation avec la CAF.

Recommandation 9 : Prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse » avec la CAF.

La DFPE fait observer qu'un volet RIF a d'ores et déjà été intégré au contrat enfance jeunesse 2019/2022 sous deux aspects : celui de la coordination des RIF et celui du déploiement d'un RIF innovant.

La DDCT s'interroge, pour sa part, sur le devenir des contrats locaux qui avaient été signés avec la CAF dont l'évaluation n'a jamais été faite et dont l'existence semble même avoir été oubliée alors qu'ils peuvent être un outil pour bien définir les relations au niveau local avec la CAF.

3.2.2.3. Un effort de modernisation à entreprendre

La **dénomination de RIF** n'est pas parlante et **doit être changée**. Parmi les suggestions envisageables, ont été proposées les appellations suivantes : « Espace Familles », « Familles Infos », « Point Familles », « Pôle Familles ».

Recommandation 10 : Trouver un nouveau nom qui comporte le mot « familles ».

La DFPE souscrit à cette recommandation et suggère que cette question soit abordée dans le cadre du projet d'élaboration d'un cahier des charges.

Il en est de même pour la DDCT qui fait observer que le schéma fonctionnel et immobilier des mairies utilise le terme de « pôle familles ».

Il faut **mettre en place des tableaux de bord** pour le suivi de l'activité des RIF et des **outils de reporting**. Ces indicateurs doivent être définis en commun par la DDCT, la DFPE et la DASCO dans le cadre de leur pilotage des RIF.

Recommandation 11 : Instituer des tableaux de bord et des outils de reporting pour les RIF.

Dans sa réponse à l'Inspection générale, la DFPE considère que « *le recueil des statistiques tel qu'il était pratiqué depuis plusieurs années se révèle lourd à absorber pour les agents de RIF et ne donne que peu d'informations utilisables et utiles* ». Elle suggère de construire les outils avec les agents eux-mêmes et d'aboutir à un système de renseignement automatisé des tableaux de bord, en étudiant les possibilités techniques que peuvent offrir les applications de gestion des files d'attente par exemple.

Pour la DDCT, cette recommandation doit être mise en œuvre de manière totalement partagée et sans charge de travail supplémentaire. Un système automatisé devrait par exemple pouvoir être imaginé.

Une place beaucoup plus importante doit être accordée aux échanges dématérialisés avec les familles. Concrètement, l'information de premier niveau à destination des parents doit être délivrée prioritairement via paris.fr et par les sites des mairies, le contact en présentiel étant réservé aux situations complexes et aux publics fragiles⁴². De même, pour ceux qui le souhaitent, les formalités d'inscription en crèches et dans les écoles doivent pouvoir se faire par Internet, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, le téléservice existant pour la petite enfance étant limité (il n'est actif que dans une dizaine d'arrondissements), partiel (il ne permet qu'une préinscription) et sous-exploité (la fonction « prise de rendez-vous » est souvent neutralisée). La proposition consistant à accéder à davantage de services et de démarches via Internet est celle qui a reçu le plus de suffrages dans l'enquête. **La dématérialisation suscitera l'adhésion de la majorité des usagers** en raison de leur profil culturel et sociologique (58 % de bac + 5 et 54 % de CSP + parmi les personnes ayant fréquenté un RIF en 2017) **et aura un impact sur le volume des effectifs des RIF.** Elle contribuera aussi à faciliter la vie des familles qui, pour la plupart, travaillent et ne peuvent se rendre à la mairie aux heures où le RIF est ouvert. Elle n'empêchera pas d'avoir des échanges personnalisés avec les familles notamment pour ajuster leurs demandes. [.....]. *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.*

Recommandation 12 : Développer les échanges dématérialisés entre les familles et les RIF.

Pour la DFPE, cette recommandation s'inscrit dans le projet du compte usager.

Par ailleurs, selon la DASCO, « *comme pour les recommandations 3 et 4, il sera nécessaire de gérer les conséquences de la dématérialisation des échanges sur les acteurs en charge des procédures « papiers » ou des interfaces avec les logiciels (notamment directeurs d'école, qui sont rémunérés entre autres pour ces tâches administratives par la Ville). Ce chantier devra être intégré à celui de la refonte du compte parisien et de Facil'Familles, qui envisageait un horizon 2020 pour développer un système d'information unique relié à Facil'Familles en substitution des logiciels des caisses des écoles.* »

Enfin, si la DDCT adhère à cette recommandation, elle recommande « *d'éviter en revanche de tomber dans l'excès inverse (impossibilité d'effectuer une démarche en présentiel).* »

Il est également conseillé de rendre le RIF plus proactif qu'il ne l'est aujourd'hui. Dans cette perspective, certains interlocuteurs ont suggéré que le RIF prenne l'initiative de se

⁴² La CAF a proposé que certaines de ses permanences en mairies d'arrondissement puissent à l'avenir se tenir sous forme de visioconférences.

rapprocher des familles qui s'installent dans l'arrondissement pour les inviter à participer à des réunions spécifiques « nouveaux habitants » où elles seraient reçues, accueillies, informées et durant lesquelles elles pourraient effectuer toutes les formalités administratives nécessaires en une seule fois.

Recommandation 13 : Proposer des rendez-vous au RIF réservés aux familles qui s'installent dans l'arrondissement.

La DDCT fait valoir qu'elle assure déjà des actions d'information, via un courrier aux nouveaux arrivants. Ce travail devrait être prolongé par une approche globale des nouveaux arrivants en mairie, que ce soit ou non dans le cadre du RIF.

Il faut **sortir également le RIF de la mairie** pour qu'il aille à la rencontre des familles qui ne viennent pas spontanément dans ses locaux. Les écoles et les collèges, qui sont des équipements qui relèvent de la Ville, sont des endroits où il est possible d'établir un contact avec les familles et où le RIF pourrait organiser des réunions ou des conférences par exemple sur le soutien scolaire ou sur les sujets liés à l'adolescence. On peut aussi s'inspirer de l'expérience du bus Mairie Mobile pour toucher les publics qui, pour des raisons géographiques et/ou sociologiques, ne se rendent pas dans les RIF. Cela implique, dans le cadre de la politique de la ville, de mieux articuler l'action des RIF et celle des équipes de développement local (EDL) qui relèvent également de la DDCT (sous-direction de la politique de la ville et de l'action citoyenne).

Recommandation 14 : Inciter le RIF à aller à la rencontre des familles qui ne le fréquentent pas en organisant des événements hors les murs (écoles, collèges, bus itinérant).

Cette recommandation reste conditionnée pour la DDCT « *par des moyens humains suffisants* ».

Pour la **gouvernance des RIF**, il faut mettre en place des structures de pilotage qui associent non seulement les correspondants des directions concernées, mais également les associations et les représentants des familles, comme c'est déjà le cas dans le 18^{ème} arrondissement. Cette évolution s'inscrit dans le sens des orientations préconisées par la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles.

Recommandation 15 : Pour chaque RIF, créer un comité de pilotage où soient représentées notamment les associations et les familles, voire les jeunes eux-mêmes.

Pour la DDCT, la mise en place de comités de pilotage peut être lourde. Aussi préconise-t-elle une approche sur la base du volontariat.

On peut imaginer **déléguer la gestion de certaines des activités du RIF** (conférences, permanences, expositions) à **des associations spécialisées dans le domaine de la famille**. Les associations ont en effet l'avantage de pouvoir recevoir en dehors des heures de bureau et d'être plus en pointe dans le soutien à la parentalité.

Recommandation 16 : Déléguer certaines activités des RIF (conférences, permanences, expositions) à des associations.

La DFPE partage l'intérêt qu'offre la délégation de ces activités à des associations expertes. Toutefois, elle alerte sur la nécessité d'avoir la capacité de financer une structure pour une action supplémentaire.

La DDCT adhère également à cette recommandation qui est d'ores et déjà mise en œuvre dans certaines mairies d'arrondissement mais qui pourrait être amplifiée, tout en veillant à maintenir la cohérence générale du dispositif et son ouverture à tous les Parisiens.

Il faut enfin **renforcer la communication autour des RIF**. Au niveau local, chaque RIF pourrait diffuser une newsletter mensuelle ou trimestrielle aux familles de l'arrondissement afin de les informer de ses activités et des événements qu'il organise. Une campagne sur les RIF au niveau parisien serait également souhaitable, mais elle ne peut être lancée que lorsque la définition de ce dispositif aura été précisée et validée.

Recommandation 17 : Communiquer sur les RIF au niveau local et municipal.

La mise en œuvre de cette recommandation ne peut, selon la DFPE, se faire qu'avec l'appui de la DICOM.

La DDCT partage également cette préoccupation d'une meilleure communication sur les RIF. D'après elle, il s'agira cependant de bien veiller à l'articulation entre la communication locale et centrale et avec la communication de Facil'Familles.

3.2.2.4. La question des personnels

Elle est centrale et déterminante pour la réussite du RIF de deuxième génération. Dans ce domaine, deux propositions peuvent être avancées.

La première consiste à favoriser la **constitution d'équipes pluridisciplinaires** au sein des RIF. A cette fin, il faut qu'aux côtés des personnels administratifs, on trouve aussi des agents issus de la filière petite enfance, voire des travailleurs sociaux, au moins dans les arrondissements où l'on rencontre le plus de difficultés sociales.

Recommandation 18 : Constituer des équipes pluridisciplinaires dans les RIF.

La DFPE reconnaît l'intérêt d'équipes pluridisciplinaires. Toutefois, elle alerte sur les impacts en matière d'effectifs, qui doivent nécessairement être pris en compte par l'exécutif municipal et la DRH, si une telle décision était prise.

La DDCT est sur la même ligne et indique que cette évolution « *reste conditionnée par des moyens suffisants* ».

La seconde proposition concerne la formation des personnels qui est insuffisante, voire inexistante. Il est recommandé de mettre en place pour tous les nouveaux agents affectés en RIF **une formation initiale de deux semaines** comprenant notamment un parcours de visites (crèches, écoles, CASVP, associations, etc.), ainsi qu'une approche renouvelée de la relation à l'utilisateur (éviter les « bons sentiments », ne pas véhiculer des rumeurs ou du ressenti, présenter les modes d'accueil de manière neutre, etc.). Cette formation pourrait être prise en charge notamment par les référentes familles avec le soutien des autres directions concernées.

Recommandation 19 : Prévoir une formation initiale de deux semaines pour tous les agents nommés dans un RIF.

La DFPE, outre le fait qu'elle a travaillé en 2017/2018 avec la DDCT sur la formation des agents de RIF, est prête à mettre en place un parcours d'immersion dans l'ensemble des dispositifs qu'elle porte pour les agents nommés en RIF. Au cours de cette formation initiale, le temps consacré à l'application informatique SIPE est fondamental et doit d'ailleurs faire l'objet de séances régulières de rappel ou de présentation des nouveautés. La DDCT rappelle également que les deux directions ont commencé à définir un plan de

formation de l'ensemble des agents des RIF. D'ores et déjà, une redynamisation des formations à l'outil métier SIPE, à partir de la formation de formateurs et d'une meilleure définition du contenu des formations, a été engagée par la DDCT en lien étroit avec la DFPE.

3.2.3. Le calendrier de mise en œuvre des recommandations

Les recommandations visant à favoriser la naissance d'un RIF de deuxième génération, décrites dans les pages qui précèdent, peuvent être mises en œuvre selon les modalités et le calendrier suivants. Ce calendrier est purement indicatif et il est clair que certaines des mesures préconisées ne pourront pas être mises en œuvre avant 2020. L'essentiel est de créer une dynamique et d'enclencher un mouvement pour que les RIF de deuxième génération puissent fonctionner en régime de croisière dans le courant de la prochaine mandature.

3.2.3.1. En 2018

- **Constituer un groupe de travail** placé sous l'égide du Premier adjoint à la Maire, notamment en charge des relations avec les arrondissements, et de l'adjoint en charge de l'éducation, de la petite enfance et des familles et composé d'élu.e.s d'arrondissement (avec l'appui d'experts administratifs issus de la DDCT, de la DFPE, de la DASCO mais aussi de la CAF) qui aura pour mission de :

- **définir le périmètre de compétences du RIF,**
- **rédiger un cahier des charges ou une charte** qui constituera le socle minimal que les RIF auront à respecter,
- **proposer un nouveau nom et un logo commun,**
- **fixer les règles applicables en matière de labellisation.**

Ce groupe de travail pourrait recueillir l'avis des familles en sollicitant **les comités consultatifs du FamLab**, le laboratoire parisien pour l'enfance et les familles.

- **Fusionner SPAT et mission familles et désigner** au sein de cette nouvelle entité **un.e référent.e familles** qui devra :
 - **superviser les référentes familles** en poste dans les CASPE,
 - **centraliser et exploiter les données de suivi** remontant des RIF,
 - **homogénéiser l'information à diffuser aux familles** en mettant à la disposition des RIF des outils pour les aider dans leur mission (éléments de langage, livrets à destination des personnels, etc.),
 - **aider les RIF à concevoir et à organiser leurs conférences ou leurs expositions**, qui pourraient circuler entre les arrondissements, l'objectif étant de les appuyer dans leur politique événementielle,
 - **coordonner les permanences associatives des mairies** dans le domaine de la famille (soutien à la parentalité, médiation familiale, handicap, etc.),
 - **actualiser et enrichir les contenus « familles » de paris.fr et des sites des mairies.**
- **Formaliser les relations** entre la DDCT, la DFPE et la DASCO sous l'autorité du secrétariat général via la signature d'une convention sur les RIF comportant notamment des dispositions sur :

- le rôle de **pilote de terrain reconnu aux DGS en liaison avec les chefs de CASPE** qui sont les responsables des services déconcentrés de la DFPE et de la DASCO,
- le rôle **d'appui dévolu au ou à la référent.e familles de la DFPE** (voir ci-dessus) **et aux référentes familles des CASPE** (notamment dans la mise en place de réseaux familles dans chaque arrondissement),
- la **constitution d'un réseau entre RIF parisiens** et les modalités pratiques de son animation,
- la **tenue de tableaux de bord** et la fréquence de leur remontée en centrale.

3.2.3.2. En 2019

- **Développer les actions « hors les murs »** visant les familles qui ne fréquentent pas les RIF et qui sont dans l'ignorance de leurs droits.
- **Implémenter les solutions informatiques** permettant la dématérialisation totale des formalités d'inscription dans les crèches et les écoles pour les parents qui le souhaitent.
- **Instaurer de nouvelles coopérations** (ou renforcer celles qui existent déjà) **entre les RIF et :**
 - les caisses des écoles,
 - Facil'Familles,
 - le CASVP.
- **Charger les RIF de calculer les tarifs municipaux applicables aux familles.**
- **Dispenser une formation initiale de deux semaines aux nouveaux agents affectés dans un RIF** en s'appuyant sur les référentes familles et sur leur connaissance de l'environnement territorial.
- **Prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse » avec la CAF.**

3.2.3.3. En 2020

- **Etendre le périmètre de compétences des RIF à la culture et au sport**, ce qui nécessitera d'associer la DAC et la DJS à la convention tripartite DDCT/DFPE/DASCO.
- **Inciter la ou le maire du futur secteur du centre de Paris à concevoir son RIF** comme un lieu d'expérimentation et d'innovation avec :
 - la constitution d'une **équipe pluridisciplinaire**,
 - la création d'un **comité de pilotage associant les familles**,
 - l'ouverture d'un **café des parents**,
 - la **délégation au secteur associatif de certaines activités** (conférences, permanences, expositions),
 - etc.
- **Lancer une campagne municipale de communication** sur la Ville et les familles.

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire sur les relais information familles a été transmis le 29 mai 2018 au directeur des familles et de la petite enfance, à la directrice des affaires scolaires et au directeur de la démocratie, des citoyen.ne.s et des territoires.

La réponse au rapport provisoire de la DFPE a été adressée par note du 3 juillet 2018, celle de la DASCO par note du 16 juillet 2018 et celle de la DDCT par note du 17 juillet 2018.

L'Inspection générale a pris en compte l'ensemble des remarques formulées par ces trois directions qui portent essentiellement sur les points suivants.

- **La nécessité d'un pilotage de la réforme des RIF par le secrétariat général de la Ville de Paris.** La recommandation n°6 a donc été modifiée en conséquence.
- **L'impact en termes de ressources humaines de la réforme préconisée des RIF.** Il s'agit évidemment pour l'Inspection générale d'une question centrale car le RIF du futur devra fonctionner avec des moyens humains quantitativement et qualitativement adaptés. Ces moyens dépendent de la place que cette politique publique d'information des familles occupera à court et moyen termes dans les préoccupations de l'exécutif parisien. Le projet présenté dans le présent rapport s'inscrit dans une logique qui en fait une priorité importante, comme la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles adoptée en 2016 le laisse penser, de même que la délégation désormais unique (éducation, enfance et familles) confiée au même adjoint à la Maire. Il suppose donc que des moyens supplémentaires soient mobilisés pour répondre à ces enjeux, notamment en diversifiant et professionnalisant le recrutement.
- **L'hétérogénéité du fonctionnement des mairies d'arrondissement et les prérogatives des exécutifs locaux déjà pointée au paragraphe 3.2.1.2.** Même si la réforme des RIF est initiée en centrale sous l'égide du secrétariat général, elle ne pourra fonctionner pleinement qu'avec le soutien et à l'initiative des mairies. Un équilibre devra donc être trouvé pour coordonner l'action des RIF sans pour autant brider l'autonomie des arrondissements, notamment en matière de modalités d'inscription dans les établissements scolaires ou de la petite enfance ou de compétences des caisses des écoles. Ce pourrait être le rôle du groupe de travail évoqué au paragraphe 3.2.3.1.
- **L'élargissement des compétences des RIF au sport et à la culture qui pose problème.** Les réserves formulées sur ce sujet par la DDCT et la DFPE tiennent essentiellement à des problèmes RH (effectifs et niveau de compétences jugés insuffisants) et au calendrier de mise en œuvre préconisé. S'agissant de la dimension RH, l'Inspection générale est parfaitement consciente de l'effort qu'il sera nécessaire de fournir tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Quant aux échéances, il a été suggéré de ne procéder à l'élargissement des compétences des RIF qu'en 2020 afin de leur permettre de se préparer à absorber le surcroît d'activité induit. La mesure recommandée, si elle est bien préparée et acceptée, permettra d'offrir aux familles un ensemble cohérent de prestations dans une logique de « guichet unique ».
- **Un calendrier de réforme jugé trop serré.** L'Inspection générale s'est délibérément située dans le cadre de la présente mandature. L'important est que le mouvement crée la dynamique suffisante pour que les RIF de deuxième génération fonctionnent de manière optimale dans les années à venir.

Note du directeur des familles et de la petite enfance en date du 3 juillet 2018



Bureau des Relations Partenariales de la
PMI et des Familles

Direction des Familles et de la Petite Enfance
Sous-Direction de la PMI et des Familles

N/ Réf : D18DFPE-000306
V/ Réf : 134
Affaire suivie par : BRPPF [Bureau des Relations Partenariales de la PMI et des Familles]

Paris, le 03/07/2018

NOTE à l'attention de : Directrice Générale de l'Inspection
Générale de la Ville de Paris

Objet : Éléments de réponse au rapport provisoire Audit des relais
information familles N° 17-49

Par un courrier en date du 29 mai 2018, vous avez bien voulu m'adresser le rapport provisoire de l'Inspection générale sur l'audit des Relais informations familles.

J'en ai pris connaissance avec intérêt et l'analyse et les conclusions qui y figurent appellent plusieurs observations et avis.

1 - S'agissant des éléments de diagnostic

D'une manière générale, la Direction des familles et de la Petite enfance (DFPE) partage l'analyse sur le fonctionnement et l'hétérogénéité des RIF.

Certains éléments du diagnostic sur lesquels nous n'avons qu'une connaissance empirique, nous ont particulièrement intéressés. Notamment, la description des ressources humaines affectées par les Mairies d'arrondissement aux RIF nous permet de comprendre les difficultés que nous rencontrons dans l'utilisation du Système informatique de la Petite enfance (SIPE) et plus globalement sur la question de l'information et de la valorisation de l'ensemble des modes d'accueil offerts aux familles parisiennes. Sur ce point, tout au long du rapport, il serait souhaitable de favoriser l'emploi de l'expression « modes d'accueil » plutôt que « modes de garde ». S'agissant précisément du SIPE, il semble important de souligner que la mise à jour des données qui y sont renseignées par les Mairies d'arrondissement est primordiale, notamment dans le cadre des recommandations de la Chambre régionale des comptes sur les attributions de places en établissement d'accueil de la Petite enfance.

La DFPE partage également le constat d'un manque de visibilité des RIF qui nuit à la bonne information des Parisiens en matière de politique familiale, identifiée comme un enjeu majeur dans le cadre de la Stratégie parisienne pour l'enfance et les familles, mais aussi par notre partenaire, la Caf de Paris, avec qui cet enjeu a été formalisé dans le Schéma parisien des services aux familles.

Enfin, la DFPE reconnaît le défaut de pilotage des RIF dont les agents dépendent hiérarchiquement de la DDCT et dont l'organisation du travail ne permet pas toujours ou pas suffisamment de participer aux réunions de réseau animées par la DFPE, dont nous regrettons d'ailleurs qu'elles apparaissent peu dans le rapport. Ainsi pour rappel, nous avons organisé trois réunions au cours de l'année 2017. De la même manière, la DFPE n'est pas en capacité d'exiger que des statistiques de fréquentation lui soient transmises, d'autant que l'agent chargé de leur recueil a lui-même peu de temps à consacrer à cette tâche.



76 rue de Reully 75012 Paris

**TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur PARIS.FR**

*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe seul tarif propre à votre opérateur

De manière générale, au-delà des éléments pointés dans le rapport, la DFPE regrette que les RIF n'embrassent pas l'ensemble de l'offre de la Ville de Paris à destination des familles et que ce service soit le plus souvent limité à l'offre en matière de modes d'accueil, voire uniquement à l'accueil en crèche collective municipale. L'intérêt des RIF est pourtant bien de profiter de la venue des familles qui se présentent pour une inscription à la Mairie, pour informer et valoriser les services que Paris propose pour améliorer la vie des familles et accompagner les parents tout au long de l'enfance de leurs enfants. Quelques exemples peuvent illustrer cette proposition. Un parent qui se présente pour pré-inscrire son bébé à la crèche pourrait être systématiquement informé sur les lieux d'accueil enfants-parents. Un parent qui inscrit son enfant à l'école pourrait se voir remettre une information sur la ludothèque de son arrondissement et les lieux où s'installe la ludothèque mobile.

Bien consciente que la faculté à repérer et à orienter les usagers doit sans arrêt être alimentée par une actualisation des dispositifs existants, la DFPE a déployé les référents famille pour enrichir régulièrement la connaissance des agents de RIF sur ces dispositifs. Or, si la fiche de poste de ces agents a été imaginée pour être en lien étroit avec les RIF et les Mairies d'arrondissement, la réalité du fonctionnement est finalement très variable d'un territoire à l'autre. Les référents famille n'ont pas systématiquement été perçus comme une ressource à mobiliser et ont pour la plus part, beaucoup de mal à trouver un mode de fonctionnement satisfaisant avec les RIF.

2 - S'agissant des préconisations

La DFPE adhère à ces préconisations et se montre volontaire pour la mise en œuvre de la plupart des recommandations figurant en conclusion du rapport. Il apparaît cependant nécessaire de vous faire part des remarques ci-après, recommandation par recommandation.

Recommandation 1 : Mettre en place une coordination des permanences associatives à destination des familles entre mairies.

La DFPE peut établir une liste et une cartographie des permanences tenues par les associations qu'elle finance. Sur cette base, DFPE et DDCT pourront conjointement coordonner une nouvelle répartition des permanences sur le territoire, forcément en lien avec les Mairies d'arrondissement.

Recommandation 2 : Établir un cahier des charges ou une charte des RIF et prévoir un mécanisme de labellisation.

La DFPE partage l'avis des inspecteurs sur la nécessité d'élaborer un cahier des charges des RIF, comme il en existe un pour les RILH (Logement et Habitat). Ce projet, également souhaité par le Cabinet de Monsieur Patrick BLOCHE, devra selon nous reposer sur un pilotage SG compte tenu de son caractère transverse, DFPE et DDCT ayant vocation à participer activement à la conception et à la rédaction de ce cahier des charges.

Recommandation 3 : Élargir le champ des compétences des RIF au périscolaire, puis ultérieurement aux activités culturelles et sportives.

Si les questions périscolaires peuvent avoir toute leur place au sein des RIF, la DFPE est réservée quant à un élargissement du périmètre qui irait au-delà. Se poserait alors la question de la capacité des agents à acquérir un niveau de compétences satisfaisant sur l'ensemble du périmètre. La DFPE propose d'échanger sur ce sujet au sein d'un groupe de travail ad hoc.

Recommandation 4 : Donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles.

Concernant les tarifs en crèche, la DFPE étudie en interne la possibilité technique de donner cette compétence aux agents de RIF.

Recommandation 5 : Créer et animer un réseau entre les différents RIF.

Dans le cadre du Contrat enfance jeunesse 2019-2022, la DFPE qui a identifié cette lacune de longue date, a formulé une demande de co-financement par la Caf d'un poste de coordination des RIF. Ce coordinateur aura également en charge l'organisation et la coordination de la formation des agents des RIF qui constitue un aspect fondamental de cette organisation.

Recommandation 6 : Confier le pilotage et l'animation du réseau RIF à un triptyque composé de la DDCT, de la DFPE et de la DASCO.

La DFPE adhère au principe d'une mobilisation active des 3 directions DFPE/DDCT/DASCO mais considère qu'un pilotage assuré par 3 directions risque de manquer d'efficacité et conduire à reproduire la situation actuelle. Il faudrait à minima un COPIL régulier porté par le SG, l'animation du réseau des RIF au quotidien pouvant quant à lui être porté par le coordonnateur des RIF de la DFPE.

Recommandation 7 : Fusionner SPAT et mission familles et désigner au sein de cette nouvelle entité un.e référent.e familles « central.e ».

La DFPE prend note de cet avis relatif à l'organisation de ses services mais précise que l'organisation actuelle répond à un ensemble d'enjeux, au-delà du seul sujet des RIF.

Recommandation 8 : Avec l'appui notamment des référentes familles, constitué dans les arrondissements des réseaux « familles » centrés autour des RIF.

L'intérêt de constituer un réseau local « familles » est partagé par la DFPE. C'est pourquoi, les référents familles, dont c'est pleinement la mission, ont été déployés sur les territoires. Ces référents familles, actuellement essentiellement tournés vers les professionnels du territoire, sont une ressource précieuse pour les RIF qui eux sont essentiellement tournés vers les familles. L'information que dispensent les agents de RIF doit pouvoir être élargie et actualisée avec l'aide des référents familles. Les référents familles ont vocation à améliorer la connaissance des acteurs d'un territoire sur les services destinés aux parents et aux familles. L'objectif du développement de ce réseau est bien de pouvoir orienter vers les dispositifs de soutien à la parentalité toute famille ou tout parent qui fait part d'une difficulté dans son rôle de parents et ainsi d'améliorer le recours à l'offre parisienne.

Recommandation 9 : Prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse » avec la CAF. Un volet RIF a d'ores et déjà été intégré au Contrat enfance jeunesse 2019 - 2022 sous deux aspects : celui de la coordination des RIF et celui du déploiement d'un RIF innovant.

Recommandation 10 : Trouver un nouveau nom qui comporte le mot « familles ».

La DFPE souscrit à cette recommandation. Cette question pourrait être abordée dans le cadre du projet d'élaboration d'un cahier des charges.

Recommandation 11 : Instituer des tableaux de bord et des outils de reporting pour les RIF.

Le recueil des statistiques tel qu'il était pratiqué depuis plusieurs années se révèle lourd à absorber pour les agents de RIF et ne donne que peu d'informations utilisables et utiles. La DFPE suggère de construire les outils avec les agents eux-mêmes et d'aboutir à un système de renseignement automatisé des tableaux de bord, en étudiant les possibilités techniques que peuvent offrir les applications de gestion des files d'attente par exemple.

Recommandation 12 : Développer les échanges dématérialisés entre les familles et les RIF.

Cette recommandation s'inscrit dans le projet du compte usager.

Recommandation 13 : Proposer des rendez-vous au RIF réservés aux familles qui s'installent dans l'arrondissement.

Recommandation 14 : Inciter le RIF à aller à la rencontre des familles qui ne le fréquentent pas en organisant des événements hors les murs (écoles, collèges, bus itinérant).

Recommandation 15 : Pour chaque RIF, créer un comité de pilotage où soient représentées notamment les associations et les familles, voire les jeunes eux-mêmes.

La mise en œuvre de ces quatre recommandations relève des Mairies d'arrondissement et de la DDCT. La DFPE se tient à disposition pour participer à un comité de pilotage.

Recommandation 16 : Déléguer certaines activités des RIF (conférences, permanences, expositions) à des associations.

La DFPE partage l'intérêt qu'offre la délégation de ces activités à des associations expertes. Toutefois, elle alerte sur la nécessité d'avoir la capacité de financer une structure pour une action supplémentaire.

Recommandation 17 : Communiquer sur les RIF au niveau local et municipal

La mise en œuvre de cette recommandation ne peut se faire qu'avec l'appui de la DICOM.

Recommandation 18 : Constituer des équipes pluridisciplinaires dans les RIF.

La DFPE partage l'intérêt qu'offre une équipe pluridisciplinaire. Toutefois, elle alerte sur les impacts en matière d'effectifs, qui doivent nécessairement être pris en compte par l'Exécutif et la DRH si une telle décision était prise.

Recommandation 19 : Prévoir une formation initiale de deux semaines pour tous les agents nommés dans un RIF.

La DFPE, outre ce qui a travaillé en 2017/2018 avec la DDCT sur la formation des agents de RIF, est prête à mettre en place un parcours d'immersion dans l'ensemble des dispositifs qu'elle porte pour les agents nommés en RIF. Au cours de cette formation initiale, le temps consacré à l'application informatique SIPE est fondamental et doit d'ailleurs faire l'objet de séances régulières de rappel ou de présentation des nouveautés.

Je vous remercie de bien vouloir prendre en compte ces remarques et me tiens, ainsi que mes services, à votre disposition si vous souhaitez des éléments complémentaires.

Directeur des Familles et de la petite enfance

Note de la directrice des affaires scolaires en date du 16 juillet 2018

MAIRIE DE PARIS



Direction des Affaires Scolaires

16 JUL. 2018

Paris, le

NOTE à l'attention de :

Directrice Générale de l'Inspection Générale

Objet : Réponse DASCO au rapport provisoire n° 17-49

Je vous prie de trouver ci-dessous les éléments de réponse de la DASCO aux recommandations la concernant du rapport provisoire d'audit des RIF de mai 2018.

S'agissant de la recommandation n° 3 élargir le champ des compétences des RIF au périscolaire, puis ultérieurement aux activités culturelles et sportives

La DASCO ne peut que souscrire au souhait d'une simplification du parcours usagers notamment dans les domaines scolaires, peri- et extrascolaires, les modalités d'inscription, de tarification et de paiement aux différentes activités étant aujourd'hui encore largement dispersées.

Néanmoins l'échéance de 2018 proposée semble hors de portée, s'agissant d'un chantier très lourd impliquant des évolutions organisationnelles et informatiques fortes.

Interviennent en effet aujourd'hui dans les différents processus à la fois les mairies d'arrondissement, les directeurs d'école, les principaux de collège, la DASCO en central (cellule QF) et les caisses des écoles. Les organisations peuvent en outre différer selon les arrondissements.

S'agissant de la recommandation n° 4 de donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles

Dans la lignée de ce qui est précisé ci-dessus, cette évolution suppose de travailler avec les caisses des écoles qui exercent aujourd'hui cette mission pour le premier degré et une partie des collèges. Il est aussi rappelé que toutes les familles ne sont pas allocataires CAF, donc un calcul du QF peut rester nécessaire même en cas d'accès dématérialisé aux informations CAF. De même, il s'agirait de basculer les activités correspondantes de la cellule QF de la DASCO s'agissant des collégiens (5000 dossiers gérés en 2017/18 majoritairement pour des collèges en restauration autonome). Enfin, il faut noter qu'un travail est en cours entre la DSTI et France Connect pour permettre la certification des coupons édités via la calculette (outil mis à disposition des familles pour calculer leur QF sur une base aujourd'hui déclarative, avant vérification par les agents).

S'agissant des recommandations n° 5 créer et animer un réseau des RIF, et 6 confier le pilotage et l'animation du réseau à un triptyque DDCT/DFPE/DASCO

L'animation d'un réseau des RIF semble une nécessité, mais comme le souligne d'ailleurs le rapport, le rôle des DGS est essentiel. Si la participation de la DASCO est indispensable pour la construction du référentiel et des outils de pilotage, l'animation en rythme de croisière pourrait s'envisager uniquement par la DDCT, pour ne pas alourdir inutilement les choses.

S'agissant de la recommandation n° 12 développer les échanges dématérialisés entre les RIF et les familles

Comme pour les recommandations 3 et 4, il sera nécessaire de gérer les conséquences de la dématérialisation des échanges sur les acteurs en charge des procédures « papiers » ou des interfaces avec les logiciels (notamment directeurs d'école, qui sont rémunérés entre autres pour ces tâches administratives par la Ville). Ce chantier devra être intégré à celui de la refonte du



compte Parisien et de Facil familles, qui envisageait un horizon 2020 pour développer un système d'information unique relié à Facil Familles en substitution des logiciels des caisses des écoles.

S'agissant de la recommandation n°14 Inciter le RIF à aller à la rencontre des familles via des actions hors les murs (écoles, collèges, bus itinérant)

La DASCO est favorable à ce type d'initiatives, à travailler localement.

En conclusion, pour la DASCO, l'ensemble des recommandations va dans le sens de la simplification des démarches pour les familles, mais l'ampleur des changements organisationnels induits nécessitera vraisemblablement plus de temps que proposé dans le rapport. Un pilotage SG semble indispensable pour coordonner l'ensemble des sujets et articuler les propositions avec les chantiers déjà engagés (parcours usagers, compte Parisien notamment).

Directrice des Affaires Scolaires

Copie :

Secrétaire Générale

Note du directeur de la démocratie, des citoyen.ne.s et des territoires
en date du 17 juillet 2018



Sous-Direction de l'Action Territoriale

Direction de la Démocratie, des Citoyen.ne.s et des Territoires

Affaire suivie par :

Paris, le **17 JUL. 2018**

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

**Objet : Réponse au rapport provisoire de l'Inspection Générale :
Audit des Relais Information Familles**

La DDCT partage globalement les constats et recommandations du rapport qui pointe bien l'hétérogénéité des Relais Informations Familles (RIF), leurs limites et les évolutions qui pourraient être mises en œuvre pour améliorer le dispositif. Dans l'ensemble le rapport recoupe les constats et pistes d'améliorations qui avaient notamment été esquissés dans le cadre des réflexions menées autour du schéma fonctionnel et immobilier des mairies.

Le constat est partagé avec la DDCT sur la volonté de simplifier le parcours usagers en élargissant, par exemple, les compétences des RIF à certaines activités (échelon de proximité de Facil'familles, calcul des tarifs des activités). Cela me paraît d'ailleurs plus fondamental que l'extension des RIF au sport ou à la culture. De même le développement des échanges dématérialisés entre les familles et les RIF répond bien aux attentes exprimées par les usagers. Enfin, le rapport pointe bien l'absence actuelle d'une véritable animation des territoires et du réseau des RIF et sa nécessité d'y remédier. À ce titre, la signature d'une convention DDCT, DFPE, DASCO me paraît aller dans le bon sens, même s'il me paraît nécessaire lorsque ce tryptique est évoqué de prévoir un pilotage SG.

Cependant, comme tout dispositif à destination d'usagers, la réussite des futurs RIF reposera en grande partie sur les agents des mairies. Or, ce point crucial me paraît insuffisamment développé dans le rapport. Certes l'inadéquation entre le profil des agents candidatant dans les RIF et les exigences particulières que ces postes requièrent est pointé, mais sans en tirer de conclusions opérationnelles.

Réactions sur les recommandations

Comme pour le plan d'action, la DDCT partage l'essentiel des recommandations du rapport même si certaines appellent des réserves ou des commentaires :

1) Mettre en place une coordination des permanences associatives à destination des familles en mairie

La DDCT partage globalement l'objectif d'une déterritorialisation des RIF. Nous avons d'ailleurs engagé un travail de rationalisation et de coordination des permanences associatives, qu'elles concernent ou pas les RIF, qui pourraient servir de base à la coordination préconisée. Il paraît cependant important que ce travail se fasse sous un pilotage DDCT et non pas DFPE.

L'hypothèse plus large d'une déterritorialisation des RIF se heurte au fait que les process, notamment pour les inscriptions pour les établissements de la petite enfance, sont différents selon les arrondissements ; or ce point, indispensable, ne fait pas l'objet de recommandation.

2) Établir un cahier des charges ou une charte des RIF et prévoir un mécanisme de labellisation

La DDCT adhère à cette recommandation dans son premier axe (cahier des charges/charte), en revanche le mécanisme de labellisation ne nous paraît pas être opérationnel.

3) Élargir le champ de compétences des RIF au périscolaire puis ultérieurement aux activités culturelles et sportives

La DDCT adhère à l'extension du champ de compétence des RIF en matière périscolaire, d'ailleurs certains RIF exercent déjà une telle compétence. En revanche, l'extension des RIF au sport ou à la culture paraît moins fondamentale et surtout plus problématique à mettre en œuvre.

Cependant, j'alerte sur le principal obstacle de la mise en œuvre de cette recommandation dès 2020 : l'aspect RH. Cet aspect est relevé par l'IG, mais insuffisamment souligné voir même sous-estimé.

Il sera en effet difficile, avec un recrutement uniquement d'agents en reconversion, de pouvoir disposer d'agents plus portés sur le conseil que sur des approches strictement administratives, et capables de maîtriser jusqu'à 6 logiciels différents en plus de connaissances sur des aspects qui dépassent largement leurs compétences actuelles (activités culturelles et sportives).

Par ailleurs, au-delà de l'aspect qualitatif, si on élargit le champ de compétences à de nouveaux secteurs, cela doit impliquer un renforcement des effectifs des mairies, ce qui n'est pas évoqué.

4) Donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles

La DDCT adhère pleinement à cette recommandation qui va dans le sens d'un meilleur parcours usagers. Cependant cette recommandation pourrait générer une augmentation de la charge de travail des agents des RIF qu'il s'agira de compenser.

Elle a vocation, selon la DDCT, à concerner le calcul de quotient familial, aujourd'hui assuré par les caisses des écoles dans des conditions hétérogènes selon les arrondissements, alors que ce calcul détermine la tarification de toutes les activités municipales basées sur le QF et que les inscriptions scolaires sont dans certaines mairies d'ores et déjà effectuées au sein des RIF.

5) Créer et animer un réseau entre les différents RIF

6) Confier le pilotage et l'animation du réseau RIF à un triptyque composé de la DDCT, de la DFPE et de la DASCO

La DDCT partage la nécessité de mettre en place une véritable animation du réseau des RIF mais alerte sur la nécessité d'un pilotage unique.

Au sein de la DDCT, si à ce stade le sujet est porté par une chargée de projet auprès du directeur adjoint il sera rapidement intégré au sein du Service d'appui aux Mairies. L'animation du réseau figure d'ailleurs d'ores et déjà dans les missions de ce service.

7) Fusionner SPAT et mission familles et désigner au sein de cette nouvelle entité un.e référent.e familles central.e

Cette recommandation concerne la DFPE, la DDCT n'a donc pas de commentaire.

8) Avec l'appui notamment des référents familles, constituer dans les arrondissements des réseaux "familles" centrés autour des RIF

La DDCT adhère à cette recommandation. Il s'agira cependant de finement articuler les rôles entre les mairies et les référent.e.s familles.

9) Prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse » avec la CAF sur les RIF

Cette recommandation concerne la DFPE, la DDCT n'a donc pas de commentaire.

En revanche, la DDCT s'interroge sur le devenir des contrats locaux qui avaient été signés avec la CAF dont l'évaluation n'a jamais été faite et dont l'existence semble même avoir été oubliée alors qu'ils peuvent être un outil pour bien définir les relations au niveau local avec la CAF.

10) Trouver un nouveau nom qui comporte le mot "familles"

La DDCT partage cette recommandation. Le schéma fonctionnel et immobilier des mairies utilise d'ailleurs le terme de « pôle familles ».

11) Instituer des tableaux de bord et outils de reporting pour les RIF

La DDCT adhère à cette recommandation mais celle-ci doit se faire de manière totalement partagée, et sans charge de travail supplémentaire. Un système automatisé devrait par exemple pouvoir être imaginé.

12) Développer les échanges dématérialisés entre les familles et le RIF

La DDCT adhère à cette recommandation qui répond à une demande récurrente des usagers. Il faut en revanche éviter de tomber dans l'excès inverse (impossibilité d'effectuer une démarche en présentiel).

13) Proposer des RV au RIF réservés aux familles qui s'installent dans l'arrondissement

La DDCT partage cette recommandation. La DDCT assure déjà des actions d'information, via un courrier aux nouveaux arrivants ; ce travail devrait être prolongé par une approche globale des nouveaux arrivants en mairie, que ce soit ou non dans le cadre du RIF.

14) Inciter les RIF à aller à la rencontre des familles qui ne le fréquentent pas en organisant des événements hors les murs

La DDCT partage cette volonté mais elle reste conditionnée par des moyens humains suffisants.

15) Pour chaque RIF, créer un comité de pilotage où soient représentée notamment les associations et les familles, voir les jeunes eux-mêmes

La mise en place d'un COPIL par RIF peut être lourde ; aussi la DDCT préconise une approche sur la base du volontariat.

16) Déléguer certaines activités des RIF à des associations

La DDCT adhère à cette recommandation qui est d'ores et déjà mise en œuvre dans certaines mairies d'arrondissements mais qui pourrait être amplifiée, tout en veillant à maintenir la cohérence générale du dispositif et son ouverture à tous les parisiens.

17) Communiquer sur les RIF au niveau local et municipal

La DDCT partage cette préoccupation d'une meilleure communication sur les RIF ; il s'agira cependant de bien veiller à l'articulation entre la communication locale et centrale et avec la communication de facilités familles.

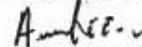
18) Constituer des équipes pluridisciplinaires dans les RIF

La DDCT partage cette volonté mais elle reste conditionnée par des moyens humains suffisants.

19) Prévoir une formation initiale de deux semaines pour tous les agents nommés dans un RIF

La DDCT adhère pleinement à cette recommandation ; un travail a été commencé avec la DFPE pour définir un plan de formation de l'ensemble des agents des RIF.

D'ores et déjà, une redynamisation des formations à l'outil métier SIPE, à partir de la formation de formateurs et d'une meilleure définition du contenu des formations, a été engagée par la DDCT en lien étroit avec la DFPE.



Le Directeur Général de la Démocratie des Citoyen-ne-s
et des Territoires
Délégué à la Politique de la Ville

LISTE DES RECOMMANDATIONS

- Recommandation 1** : Mettre en place une coordination des permanences associatives à destination des familles entre mairies. 50
- Recommandation 2** : Etablir un cahier des charges ou une charte des RIF et prévoir un mécanisme de labellisation. 51
- Recommandation 3** : Elargir le champ des compétences des RIF au périscolaire, puis ultérieurement aux activités culturelles et sportives. 52
- Recommandation 4** : Donner aux RIF la compétence pour déterminer les tarifs applicables aux familles. 53
- Recommandation 5** : Créer et animer un réseau entre les différents RIF. 54
- Recommandation 6** : Confier l'animation du réseau RIF à un triptyque composé de la DDCT, de la DFPE et de la DASC0 et placé sous l'autorité du secrétariat général qui en assurerait le pilotage. 54
- Recommandation 7** : Fusionner SPAT et mission familles et désigner au sein de cette nouvelle entité un.e référent.e familles « central.e ». 54
- Recommandation 8** : Avec l'appui notamment des référentes familles, constituer dans les arrondissements *des* réseaux « familles » centrés autour des RIF. 55
- Recommandation 9** : Prévoir un volet RIF au sein du futur contrat « enfance jeunesse » avec la CAF. 55
- Recommandation 10** : Trouver un nouveau nom qui comporte le mot « familles ». 55
- Recommandation 11** : Instituer des tableaux de bord et des outils de reporting pour les RIF. 55
- Recommandation 12** : Développer les échanges dématérialisés entre les familles et les RIF. 56
- Recommandation 13** : Proposer des rendez-vous au RIF réservés aux familles qui s'installent dans l'arrondissement. 57
- Recommandation 14** : Inciter le RIF à aller à la rencontre des familles qui ne le fréquentent pas en organisant des événements hors les murs (écoles, collèges, bus itinérant). 57
- Recommandation 15** : Pour chaque RIF, créer un comité de pilotage où soient représentées notamment les associations et les familles, voire les jeunes eux-mêmes. 57

Recommandation 16 : Déléguer certaines activités des RIF (conférences, permanences, expositions) à des associations. 57

Recommandation 17 : Communiquer sur les RIF au niveau local et municipal. 58

Recommandation 18 : Constituer des équipes pluridisciplinaires dans les RIF. 58

Recommandation 19 : Prévoir une formation initiale de deux semaines pour tous les agents nommés dans un RIF..... 58

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Lettre de mission

Annexe 2 : Liste des personnes rencontrées

Annexe 3 : Récapitulatif des missions exercées par les RIF

Annexe 4 : Relations des RIF avec leurs partenaires potentiels

Annexe 5 : Questionnaire administré par la C3E

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes. Sous réserve des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs, et de la délibération 2014 IG 1001, celles-ci sont consultables sur place, sur demande écrite à la direction de l'Inspection générale.