Problématique de la carte Accès Longueuil et recommandations

À propos du Club de Badminton Phoenix de St-Hubert

- **Reconnaissance:** Organisme sans but lucratif local reconnu par la ville de Longueuil
- **Poids et rayonnement :**
    - Plus grand club civil de badminton fédéré de la province
    - Reconnu dans la grande région de Métropolitaine nous attirons les joueurs de haut niveau de l'extérieur de la ville de Longueuil
    - Compte près de 600 membres dont 15 bénévole
- **Offre d'activités :**
    - Activité en nombre d'inscription fixe: Entraînement des jeunes et compétitif
    - Activité de type libre: Badminton libre jeune & adultes et badminton familial
    - Établis dans 4 écoles, du lundi au samedi
- **Accessibilité :** 85 % des inscriptions proviennent des activités de type libre badminton libre (activité très demandée et souvent contingentée).
- **Inclusivité :** Inscriptions de septembre à juin. Un tiers des inscriptions sont gratuites pour encourager le sport chez les jeunes.

Constats et faits

- **Historique :** Depuis plus de 25 ans (avant même la fusion avec la Ville de Longueuil), le club collecte les données des cartes citoyennes (anciennement *Loisir Saint-Hubert*, devenue *Accès Longueuil*). La saisie manuelle a été interrompue il y a deux ans.
- **Taux d'erreur annuel de 7 % à 9 % :** Directement lié à la saisie de la carte Accès Longueuil.
- **Détection tardive :** Les erreurs sont découvertes après les inscriptions web. Soit sur le terrain lors des vérifications de la carte d''identité et de la carte Accès Longueuil.
- **Correction énergivore :** La régularisation nécessite une prise en charge manuelle par plusieurs bénévoles (en présentiel, appels, courriels et mises à jour de la base de données) sur une longue période.

Types d'erreurs fréquentes

- Numéros de carte invalides ou factices
- Dates d'expiration dépassées
- Doublons de numéros.

Causes principales

- Erreurs de frappe lors de la saisie en ligne par le membre.
- Faux numéros afin de réserver une place avant épuisement des places (activité contingentée).
- Cartes expirées non renouvelées à temps.

Déficits de validation

- **Absence de contrôle en ligne :** Impossible de valider la validité de la carte, son numéro, son expiration ou l'identité de son titulaire au moment de l'inscription web de nos membres
- **Vérification différée :** Seule une vérification manuelle par des bénévoles sur le terrain permet de détecter les erreurs du numéro et de la carte ou de l'expiration.

Impact opérationnel

- **Résolutions actuelles :**
    - Prise en note des erreurs soumises lors de l'inscriptions;
    - Demander d'aller récupérer une carte Accès Longueuil avec un numéro valide et le remettre à nos bénévoles à leur prochaine visite;
    - Annulation et remboursement ce qui comporte des frais**.**
- **Perte de temps :** Relance en continu pour récupérer les informations manquantes de la carte par des bénévoles est nécessaire par courriel, téléphone et en personne.
- **Délais de traitement :** La réception des informations de la carte de la part du membre s'étale de 1 à 45 jours en moyenne
- **Correction :** Entrée des corrections reçus par du personnel dédié à la base de données.
- **Perte sèche (1 %) :** 1 % des données erronées ne sont jamais corrigées, non reçues, ce qui risque d'altérer les statistiques transmises à la ville.

Recommandations à la Ville de Longueuil

1. **Intégration d'une API de validation automatique** *(Recommandation majeure)*
    - Fournir aux organismes un API (Interface d'application programmable) permettant de valider en temps réel la carte Accès Longueuil, l'identité et la résidence lors de l'inscription en ligne. À défaut d'API, ne plus exiger cette carte.
2. **Dématérialisation :** Permettre l'obtention et le renouvellement de la carte Accès Longueuil 100 % en ligne.
3. **Exemption pour les bénévoles extérieurs :** Supprimer l'exigence de la carte pour les bénévoles non-résidents, qui sont participants, qui donnent de leur temps.
4. **Simplification pour les non-résidents :**
    - Demander aux organismes à facturer directement des frais majorés aux non-résidents pour les activités contingentées, plutôt que d'imposer l'obtention de la carte Accès Longueuil
    - Conserver la gratuité pour tous les enfants, sans surtarification des non-résidents.
5. **Assouplissement des ratios de non-résidents et de la carte pour activité de type libre :**
    - Établir une distinction pour les activités de type libre.
    - Retrait de l'obligation de la carte
        i. *Raison*: Équité des activités libre tel que la piscine municipale régie par la ville.
    - Retirer le quota fixe de non-résidents (25 % Locaux ou 50 % Régionaux) seulement pour les activités du type libre (badminton libre, badminton familial).
        i. *Raison :* La gestion dynamique d'un quota tout au long de l'année engendre une charge administrative quotidienne démesurée. (ouvertures/fermetures répétées des inscriptions, les communications courriels, gestion des listes d'attente, mises à jour web et réseaux sociaux).
        ii. *Modèle proposé :* Appliquer la même logique que les piscines municipales (accès libre sans inscription, sans carte Accès Longueuil et sans contrôle de quota).
6. **Déclaration annuelle :** Exiger une résolution indiquant le nombre de participants non-résidents.

Martin Ilkiw, Président

Club de Badminton Phoenix de St-Hubert