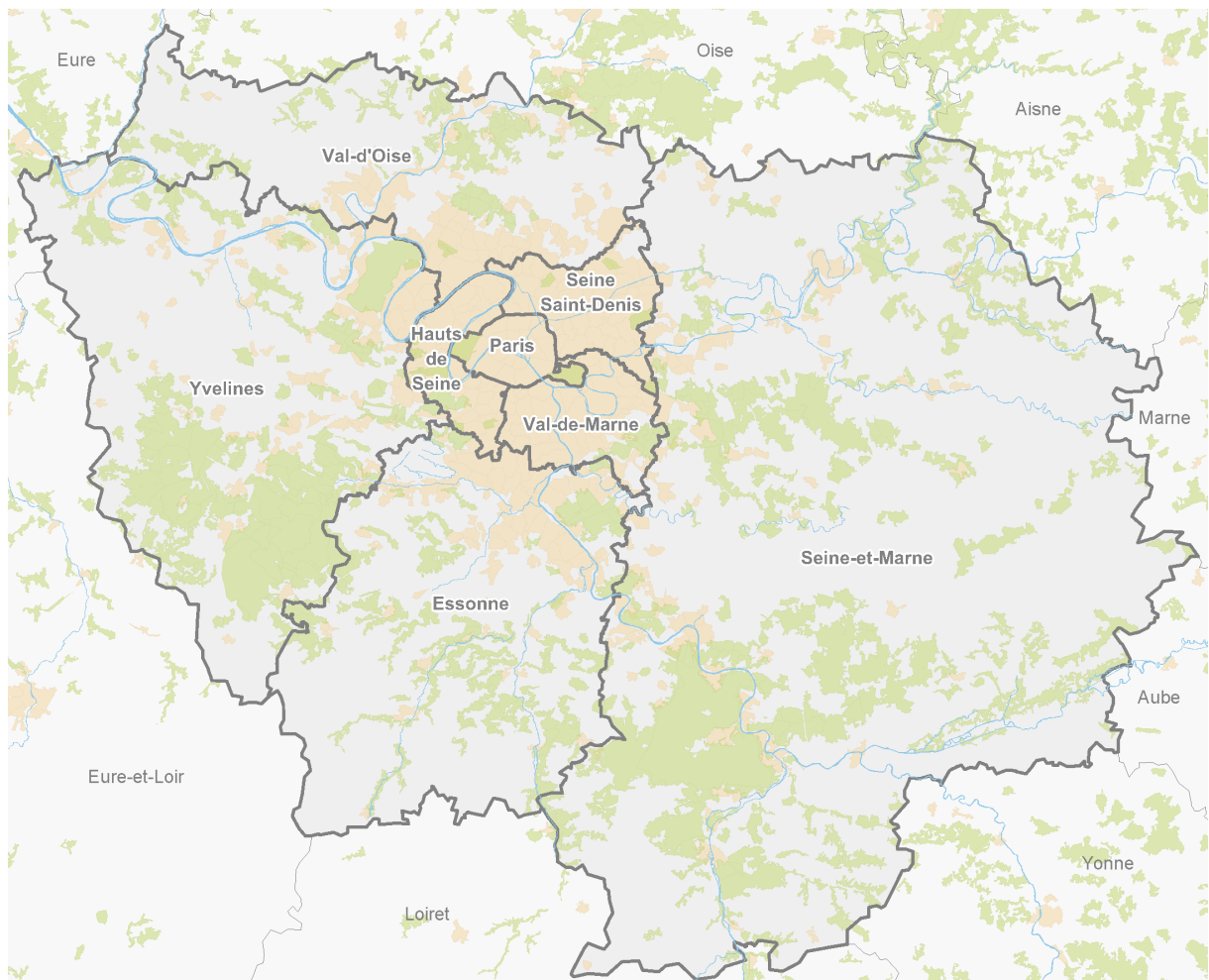




N°5-Juillet 2015

Évaluation de la Charte de qualité dans les Hauts-de-Seine



Sommaire

INTRODUCTION

MÉTHODOLOGIE

I/ LE POINT DE VUE DES FAMILLES	13
- Profil des familles	15
- Choix du mode de garde et modalités mises en œuvre	19
- Déroulement de la garde et apport des structures	23
- Perception du rôle de la Charte de qualité	26
II/ LA CHARTE VUE À TRAVERS LE FONCTIONNEMENT DES RELAIS ASSISTANTES PARENTALES	31
- La présélection	33
- La communication auprès des familles	35
- La formation	36
III/ LA CHARTE VUE PAR LES ASSISTANTES PARENTALES	39
- Profil des assistantes parentales	41
- Le recrutement	42
- La formation et le suivi	44
- Le métier d'assistante parentale	45
Annexes	47

INTRODUCTION

L'accueil des jeunes enfants et la conciliation de la vie professionnelle et familiale se traduisent par une diversification des modes de garde « aidés » par une prestation, que ce soit à travers le financement du fonctionnement des équipements collectifs avec la prestation de service unique ou le volet de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) dédié au Complément de mode de garde (Cmg). L'un des objectifs de ces politiques d'accueil des jeunes enfants est d'offrir un service de qualité, exigence derrière laquelle se trouve l'attention accordée à l'enfant.

La branche famille, dans sa convention d'objectifs et de gestion qui la lie à l'État entre 2013 et 2017, a pour engagement le développement volontariste de services aux familles « *La branche Famille appuiera la création nette, sur sa durée, de 100 000 solutions d'accueil collectif des 0-3 ans et le développement de l'accueil individuel pour assurer la prise en charge de 100 000 enfants supplémentaires. Il s'agit d'une contribution déterminante à l'atteinte de l'objectif global de 275 000 solutions d'accueil nouvelles en 5 ans* ». Il ressort de ce texte, la mise en œuvre d'une égale exigence de qualité pour l'accueil collectif et l'accueil individuel. Si des dispositions particulières ont trait aux assistantes maternelles et à la refonte de la prestation de service pour englober des projets innovants, certaines ont trait spécifiquement à la garde au domicile des parents. Dans ce sens « La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) participera à la rédaction d'une Charte nationale avec l'ensemble des partenaires du secteur de la petite enfance pour formaliser les missions et prérogatives de chacun. Afin de renforcer la qualité de l'accueil individuel, la Cnaf réalisera en partenariat avec la Mission des services à la personne (Misap), une « Charte qualité » relative aux services d'accueil à domicile ainsi que le recensement et la mise à disposition des services proposant l'accueil au domicile des familles ».

Les missions de la Caisse d'allocations familiales (Caf) des Hauts-de-Seine, dans le domaine de l'accueil du jeune enfant, participent à ces objectifs. Depuis longtemps déjà, elle a fait de la garde d'enfants au domicile des parents une de ses préoccupations majeure puisque, dès 1998, elle a élaboré et signé en partenariat avec le Département et l'État, « la Charte de qualité relative à la garde d'enfants à domicile ». Dans le département des Hauts-de-Seine, la garde au domicile par une employée est utilisée par près de 10 % des enfants âgés de moins de 3 ans, taux le plus élevé de la région d'Île-de-France, après Paris. Au niveau national les salarié(e)s à domicile ne participent que marginalement à l'offre globale de

garde des jeunes enfants : 2 pour 100 enfants de moins de 3 ans. La Charte de qualité des Hauts-de-Seine s'inscrit donc en complément du Cmg de la Paje, en introduisant notamment la mention de « qualité » pour ce mode de garde retenu par les familles, mais également de professionnalisation de l'activité de garde des enfants à domicile. Mais, in fine, il s'est agi surtout de réguler un accueil entouré d'un certain flou s'agissant des relations entre la famille et l'employée.

La Charte de qualité s'inspire d'une approche pragmatique pour accompagner une prestation.

Elle se fonde sur les engagements volontaires des adhérents, constitués de services municipaux et associations agréées au titre des services aux personnes par le Préfet et sur les engagements des familles. Celles-ci s'engagent, en effet, à respecter les dispositions contractuelles auxquelles sont assujettis les employeurs, à faciliter les regroupements des assistantes parentales prévus dans l'encadrement pédagogique, et sur le principe de ne confier que des tâches relevant de la surveillance et du bien-être de l'enfant gardé.

Trois axes principaux structurent la Charte :

- une présélection éclairée des candidats,
- un accompagnement à la formation initiale et,
- un soutien à la formation continue des assistantes parentales.

L'encadrement pédagogique constitué d'ateliers d'éveil, de regroupements d'assistantes parentales et d'activités collectives : sorties, spectacles, et le suivi de l'accueil au domicile des parents sont assurés par un professionnel reconnu et qualifié. L'adhésion à la Charte de qualité conditionne le versement d'une subvention affectée à la fonction d'un personnel qualifié, chargé d'assurer le suivi des assistantes parentales soit par des regroupements d'enfants et d'assistantes parentales, soit par des visites au domicile des parents. Le dispositif basé sur un co-financement Caf/Conseil Général, a bénéficié de celui de la Caf dès la mise en œuvre du projet, auquel s'est associé le Conseil Général en 2004. Il est basé sur 40 % du coût salarial du poste d'animateur plafonné et révisé annuellement. Toutefois, le Conseil général des Hauts-de-Seine a cessé de soutenir en 2010 les nouveaux projets et les extensions d'activité des services adhérents. En revanche, l'allocation départementale « Bébédome 92 » qu'il accorde aux familles est maintenue.

Après avoir été l'objet d'une enquête de satisfaction en 2002 (1), au terme d'une période de montée en charge du dispositif, auprès de tous les

(1) Ctrad, service d'études des Caf en Île-de-France, « La Charte de qualité relative à la garde d'enfants à domicile : Evaluation du dispositif », mars 2004

protagonistes qui y sont engagés plus ou moins directement : parents, assistantes parentales, associations et services municipaux adhérents à la Charte, la Commission départementale d'accueil du jeune enfant (CDAJE) s'est emparée dès 2005, de travaux de bilan relatifs à la Charte, pour concourir, avec la Caf des Hauts-de-Seine, à son évolution visant la réécriture de ses diverses dispositions et son enrichissement. Les principaux amendements reposent sur des « ajustements réglementaires et juridiques », sur la « clarification des termes utilisés », sur « l'intégration d'éléments techniques nouveaux ».

Ces derniers énoncent un nouvel objectif : valoriser le métier d'assistante parentale en favorisant une démarche de qualification professionnelle. D'autres amendements figurent comme :

- celui de formaliser le lien unissant l'organisme adhérent aux familles par un engagement écrit,
- celui de caractériser les interventions relatives aux objectifs des entretiens de présélection et des visites à domicile et enfin,
- celui de renforcer la sécurisation de l'accueil par la possession, par les assistantes parentales, de l'attestation de formation aux gestes de premier secours et par les visites à domicile, qui apparaissent désormais comme un axe de suivi à part entière.
- Les dernières modifications sont de forme et portent sur « l'attribution d'un label Charte de qualité 92 », sur l'appellation du comité de pilotage qui devient un comité de labellisation, sur le fait que le vocable « en mode mandataire » est précisé dès qu'il est question de garde à domicile. En 2013, la nouvelle Charte de qualité 92 est signée par la Caf des Hauts-de-Seine et le Conseil général.

Au début six organismes, quatre associations et deux services municipaux de la petite enfance, sont adhérents à la Charte de qualité. Depuis, deux ont fermé et d'autres ont adhéré et ont été labellisés. Fin 2014, ils sont au nombre de quatorze : six sont de type associatif : 1,2,3 pour rester chez soi, ABC puériculture, Enfance et Familles, AGLAE, Aide à la Maison Services, HELP ! FAMILLES, et huit à caractère municipal, Ville de Rueil, Ville de Châtillon, Ville de Clamart, Ville de Chaville, Ville de Meudon, Ville du Plessis-Robinson, Ville de Vanves, Ville de Bourg-la-Reine.

Le département des Hauts-de-Seine offre une couverture encore limitée par les établissements labellisés Charte de qualité 92 (Carte 1.). Depuis la dernière évaluation en 2002, l'implantation des organismes labellisés s'est étendue sur le département des Hauts-de-Seine. Au départ, le centre du département était couvert par le Service Municipal de Rueil-Malmaison et « Les enfants sont à la maison » à Boulogne, mais cette dernière qui a rencontré des difficultés financières a été dissoute. Deux communes du sud étaient desservies par un Relais Assistantes Parentales, Issy-les-Moulineaux et Châtillon, tandis qu'au nord, seule l'association Proxim' Services 92 œuvrait

à Colombes. Or, depuis, cet organisme labellisé a fermé fin 2012. ABC Puériculture dont le siège est à Paris intervient à Paris mais aussi dans les Hauts-de-Seine à Boulogne et dans le sud du département (Carte 2.).

Depuis 2002, les structures ont crû dans le centre du département à Garches et à Saint-Cloud mais surtout dans le sud, à Bourg-la-Reine, Chaville, Clamart, Meudon, Le Plessis-Robinson et Vanves. Le nord demeure toujours peu couvert avec seulement deux organismes labellisés à La Garennes-Colombes et à Neuilly-sur-Seine.

En 2014, 700 familles sont accompagnées par le dispositif Charte de qualité dont 122 à Issy-les-Moulineaux, 85 à Saint-Cloud et 60 à Meudon (Carte 3.).

Le taux d'enfants de 0 à 2 ans bénéficiaires du Cmg domicile est un indicateur pour examiner la pertinence des implantations des équipements liés à la Charte de qualité 92 (Carte 4.). Près de la moitié des communes (17) ont un taux d'enfants de moins de 3 ans couverts par le Cmg domicile supérieur à la moyenne départementale de 9,8 %. Parmi celles-ci, 8 sont concernées par la présence d'un organisme labellisé. En revanche, les communes de Boulogne-Billancourt (18,5 %), Levallois-Perret (17,4 %), Asnières-sur-Seine (14,9 %), Suresnes (14,2 %), Vaucresson (13,7 %) et Bois-Colombes (13,6 %) n'en disposent toujours pas.

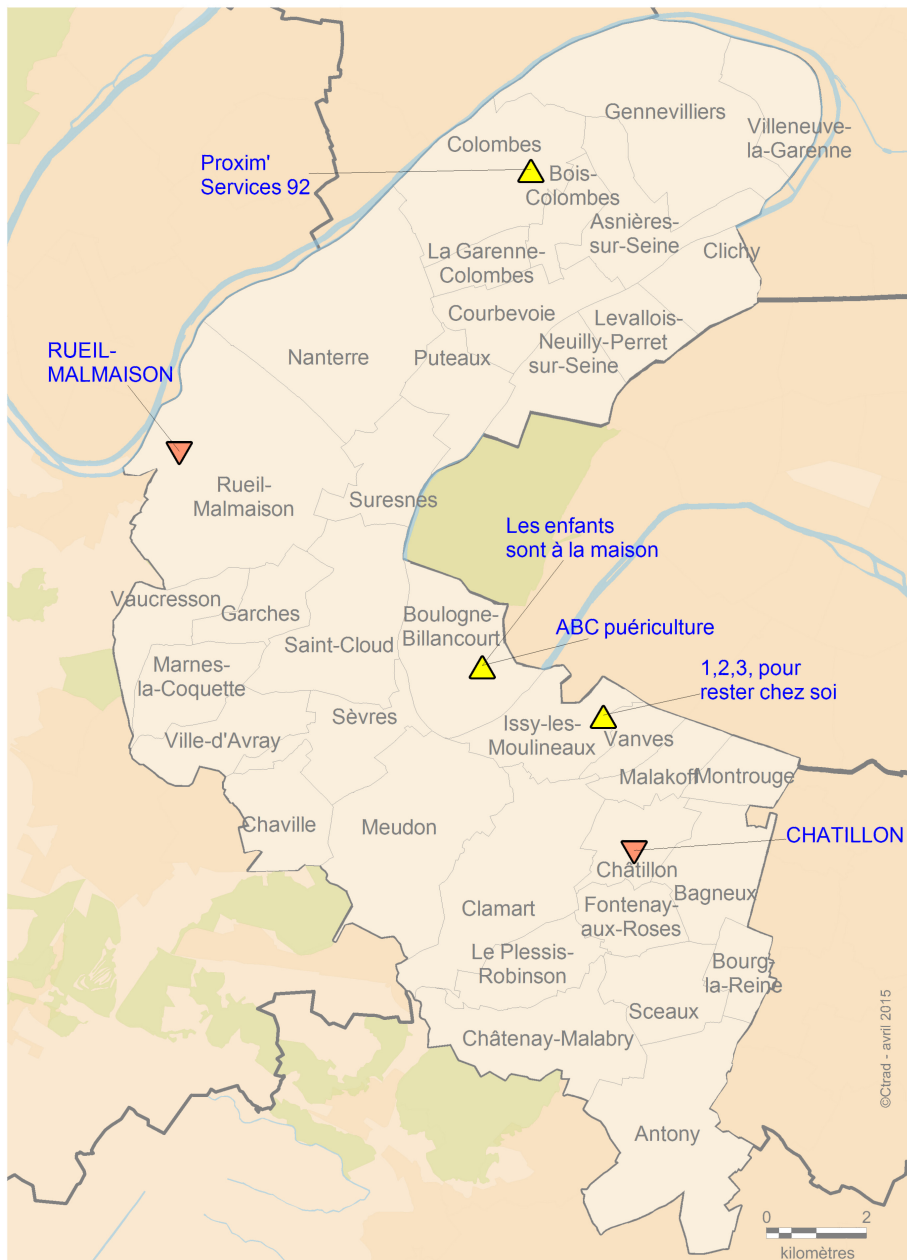
L'implication de la Caf des Hauts-de-Seine dans le dispositif Charte de qualité 92 est très forte depuis de nombreuses années.

Ce dispositif novateur a été particulièrement porté par la Caf depuis 15 ans dans un contexte de partenariat parfois moins motivé. En témoigne l'obtention du Prix de l'Innovation Sociale décerné par la Fondation pour l'Enfance au dispositif de la Charte de qualité en octobre 1999. Les témoignages que la Caf a été amenée à porter sur la pertinence du dispositif dans le cadre des Assises Nationales de la petite enfance, de forums départementaux des Services à la personne, et auprès du centre d'Analyse Stratégique attaché au cabinet du Premier ministre en sont la preuve. La Caf est également engagée financièrement dans le dispositif puisqu'en 2013 elle a subventionné les équipements partie au dispositif à hauteur de 317 400 euros servant à financer près de 16 postes de professionnels de la petite enfance en équivalent temps plein. Un peu plus de la moitié (53,3 %) des subventions sont destinées aux organismes associatifs et 46,7 % aux organismes municipaux.

Finalement, ce mode de garde dans les Hauts-de-Seine bénéficie de soutiens financiers croisés que ce soit ceux apportés directement aux familles par la prestation Cmg domicile délivrée par la Caf, l'allocation départementale « Bébédome 92 » accordée par le conseil général et les aides financières complémentaires des municipalités et enfin, ceux à destination des organismes labellisés par les subventions accordées tant par la Caf que par le département.

Carte 1

Implantation des organismes labellisés dans les Hauts-de-Seine en 2002



©Cftrad - avril 2015








Sources : Caf 92

Organisme labellisé

-  Associatif
-  Municipal

Limites territoriales

-  Départements
-  Communes
-  Bois et forêts
-  Bâti
-  Hydrographie

Implantation des organismes labellisés dans les Hauts-de-Seine en 2014








Sources : Caf 92

Organisme labellisé

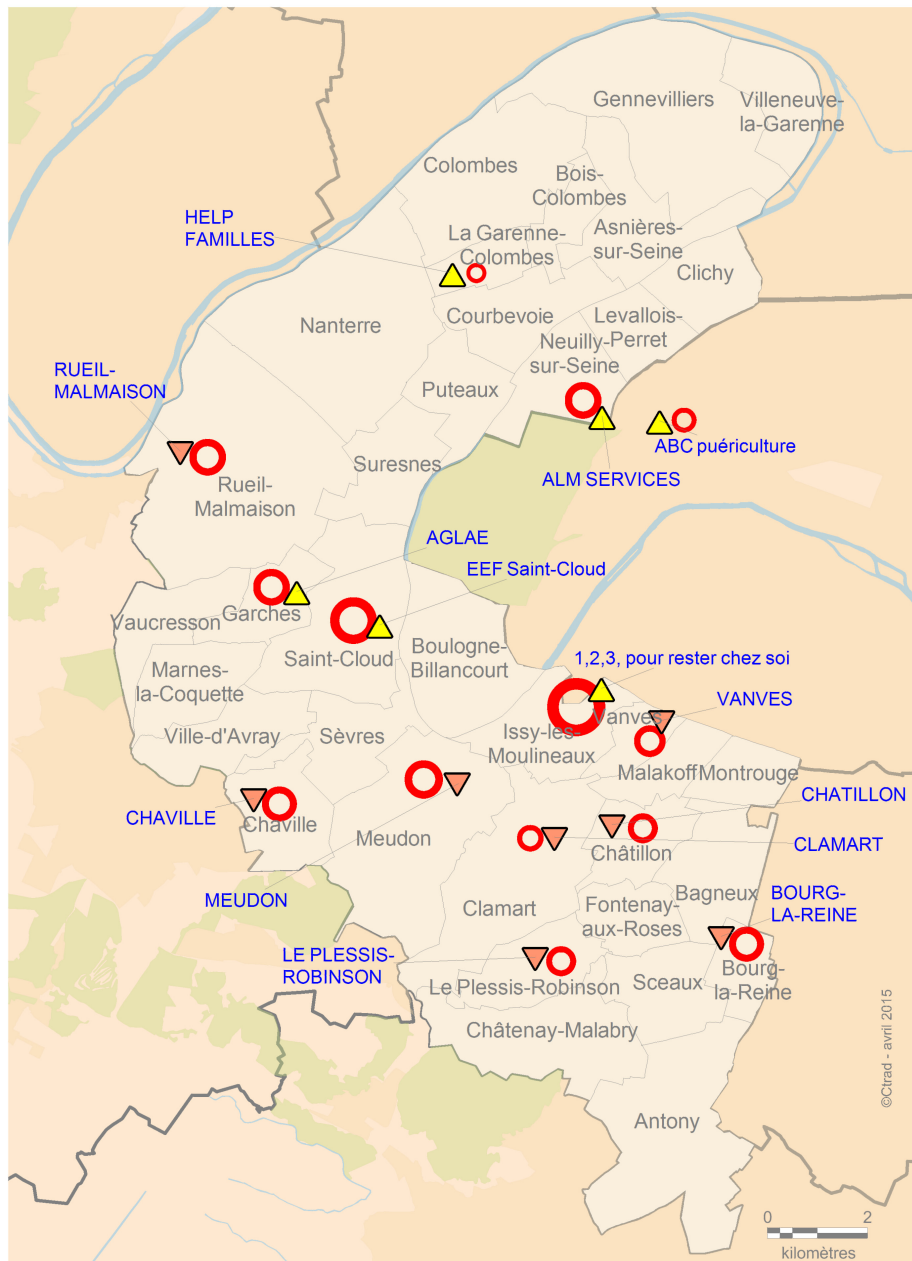
-  Associatif
-  Municipal

Limites territoriales

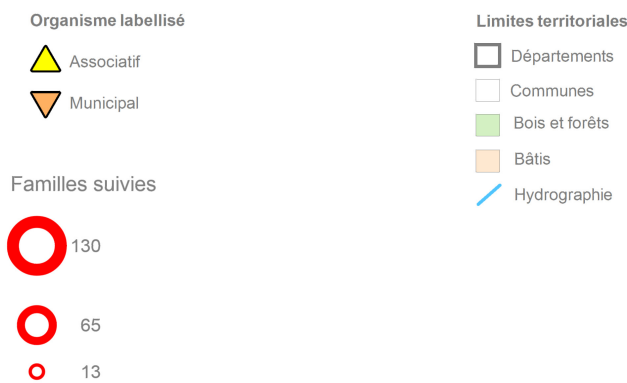
-  Départements
-  Communes
-  Bois et forêts
-  Bâti
-  Hydrographie

Carte 3

Rayonnement des organismes labellisés dans les Hauts-de-Seine en 2014



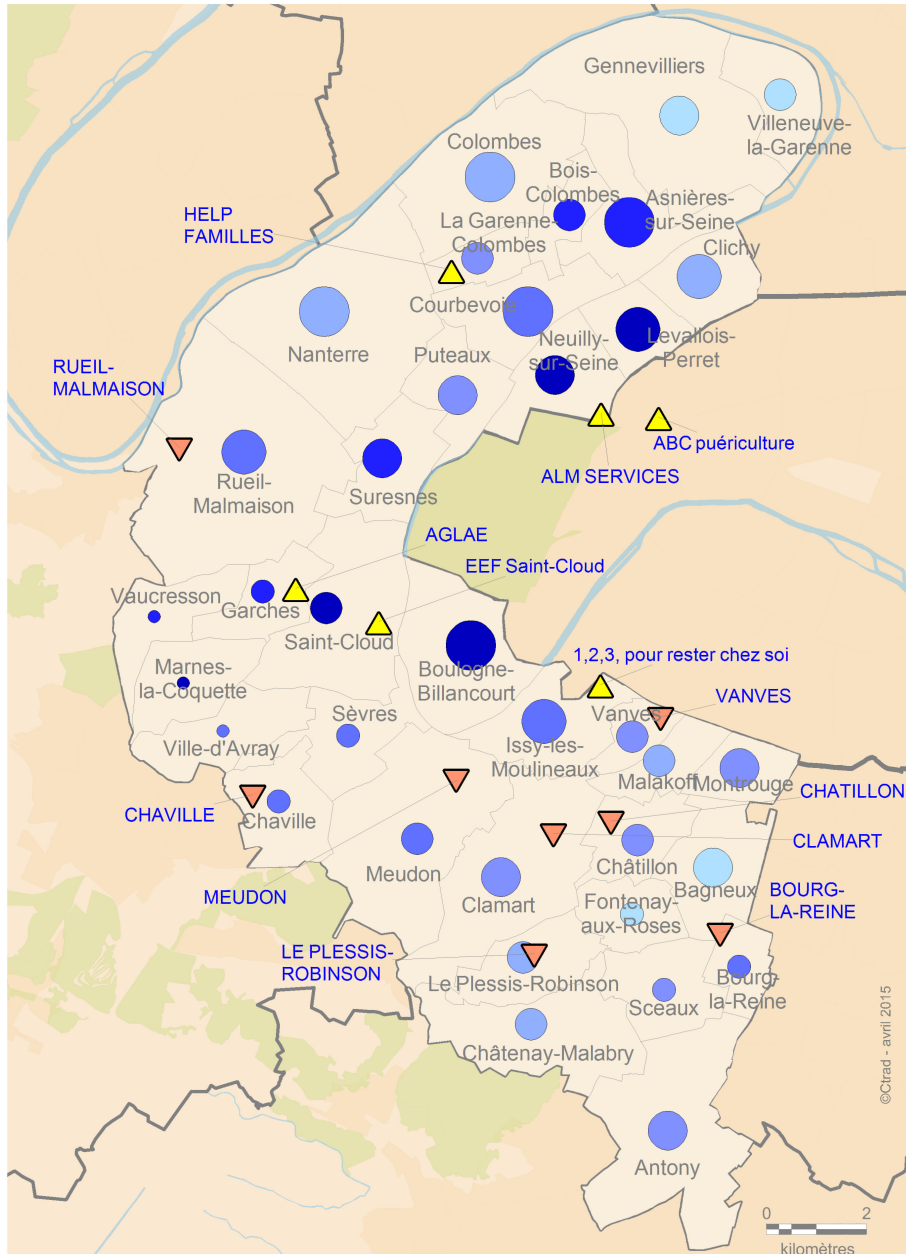
Sources : Caf 92



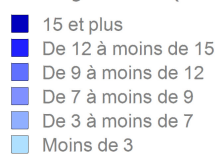
Carte 4

Implantation des organismes labellisés et enfants de moins de 3 ans bénéficiaires du complément de mode de garde (Cmg) à domicile dans les Hauts-de-Seine

Taux départemental : 9,8 %



Taux d'enfants de 0 à 2 ans bénéficiaires du Cmg domicile (en %)

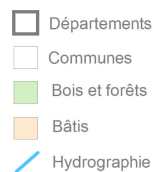


Naissances domiciliées entre 2010 et 2012



Sources : Caf, Idf Bca 2013 & Insee, état civil 2010, 2011, 2012

Limites territoriales



Organisme labellisé



MÉTHODOLOGIE

Une étude a été demandée à la Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision (Ctrad, service d'études des Caf en Île-de-France) relative à la Charte de qualité 92 ayant trait à la garde d'enfants à domicile dans les Hauts-de-Seine. Il s'agit de réaliser un bilan auprès des parties engagées dans le dispositif : organismes labellisés -associations ou services municipaux-adhérents à la Charte de Qualité, et par voie de conséquence, les parents, et assistantes parentales partie prenante du dispositif. Ce bilan fait suite à celui réalisé en 2002 par la Ctrad (2).

L'étude comporte trois volets (3) :

- L'enquête auprès des familles ;
- Les entretiens auprès des organismes labellisés ;
- Les entretiens auprès des assistantes parentales.

Les organismes labellisés sont « la pièce maîtresse » du bilan. En effet, c'est par leur intermédiaire que l'enquête auprès des familles a pu avoir lieu et c'est grâce aux ateliers d'éveil et de socialisation ou aux regroupements d'assistantes parentales que des entretiens ont été conduits auprès de celles-ci.

Déroulement des actions mises en œuvre :

- L'enquête auprès des familles :

L'objectif était de recueillir l'avis et le ressenti de l'ensemble des familles engagées dans le dispositif « Charte de Qualité 92 » afin d'apporter une expertise sur les conditions de garde des enfants de moins de 3 ans au domicile de leurs parents. Le choix a été fait d'administrer le questionnaire de façon électronique par internet à l'appui du logiciel d'enquête Sphinx. Sur le plan technique, les dispositions nécessaires ont été prises durant l'été 2014. Le contenu du questionnaire a été travaillé avec les représentants de la Caf 92. Puis des tests ont été effectués.

Il était convenu de s'adresser aux organismes labellisés (4) pour recueillir les adresses mail des familles utilisatrices du dispositif et de leur faire parvenir le lien internet permettant d'administrer l'enquête en ligne. Mais, compte tenu des réticences qui ont été exprimées par la majeure partie des organismes, relatives à la communication à un tiers des adresses électroniques des familles, ce sont les organismes labellisés eux-mêmes qui ont effectué la transmission à partir de leurs fichiers adresses, à l'appui d'un courrier préparé à cet effet par la Ctrad en novembre 2014. Le même mode opératoire a été retenu pour effectuer les relances

auprès des familles. La date butoir pour renseigner le questionnaire a été finalement arrêtée au 31 janvier 2015 compte tenu des difficultés de certains organismes labellisés municipaux à obtenir pour certains d'entre-eux l'accord, en son temps, des responsables Petite enfance pour utiliser les adresses mails des familles.

C'est ainsi que, 700 familles suivies sur la période 2013-2014 ont été destinataires du courrier et du questionnaire.

Fin janvier, le taux de retour est disparate selon les organismes labellisés dont dépendent les familles, il s'étage de 66,7 % (5) pour la ville de Rueil à moins de 1 % pour l'association « 1,2,3, pour rester chez soi » à Issy-les Moulineaux (Tableau 1.). Dans ce dernier cas, l'explication de ce taux de retour quasiment nul trouve sa justification dans le fait que les familles, selon la responsable du RAP, n'ont pas été réceptives à la demande qui leur a été faite par mail et, de plus, certaines d'entre-elles ont été irritées par les relances qui leur ont été adressées.

- Les entretiens auprès des organismes labellisés et des assistantes parentales :

La grille d'entretien relative aux organismes labellisés et celle relative aux assistants parentaux ont été rédigées.

À l'appui des indications fournies par la Caf 92, les organismes labellisés ont été contactés pour être auditionnés. Les éléments qui ont permis de les sélectionner (car tous ne pouvaient pas être visités) se sont fondés sur leur localisation géographique (une égale répartition entre le nord et le sud du département), sur leur ancienneté dans le dispositif (premiers signataires de la Charte et signataires récents) et sur leur statut juridique (associations, services municipaux petite enfance). Les entretiens ont été conduits avec les responsables des RAP. Ils se sont tenus au mois de janvier auprès de 7 organismes labellisés : 3 de type associatif (1, 2, 3 pour rester chez soi, EEF Saint-Cloud et Help Familles !) et 4 de type municipal (Rueil-Malmaison, Chaville, Châtillon et Vanves). Parmi eux, 3 sont des RAP qui ont fait partie de l'étude précédente (1, 2, 3 pour rester chez soi, Rueil-Malmaison et Châtillon) et 4 sont nouveaux dans le dispositif (EEF Saint-Cloud, Help Familles !, Chaville et Vanves). Les entretiens (6) ont porté sur 4 thèmes :

- Le recrutement des assistants parentaux
- La formation

(2) Cf. rapport cité en introduction paru en mars 2004.

(3) Pour un détail du questionnaire et des grilles d'entretiens, cf. annexe 1, 2 et 3.

(4) Cf. annexe 4 pour une présentation en détail des RAP.

(5) Ce bon score s'explique par le choix fait par l'organisme labellisé de transmettre le questionnaire aux seules familles qui accepteraient de le renseigner.

(6) Cf. annexe 2.

- Le suivi de l'accueil au domicile
- L'appréciation globale de la Charte de qualité

S'agissant des rencontres avec les assistantes parentales, les organismes labellisés ont facilité les entretiens lors des ateliers d'éveil ou des actions de regroupements qu'ils organisent avec celles-ci. Ces rencontres, sur la base du volontariat, se sont déroulées à la suite des entretiens avec les responsables des RAP. Compte tenu parfois de la situation géographique du RAP (Rueil-Malmaison

et Help familles !) et des conditions de réalisation difficiles des entretiens en présence des enfants (bruits, sollicitation de la part de l'enfant,...), seulement 8 assistantes parentales ont pu être enquêtées. Le guide d'entretien (7) a reposé sur:

- L'entrée dans la profession
- Le recrutement
- La formation et le suivi
- Le métier d'assistant parental
- Le profil de l'assistant parental

Tableau 1. Taux de retour par organisme labellisé

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaire traités	Taux de retour (en %)
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Bourg-la-Reine	49	8	16,3
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Châtillon	37	9	24,3
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Chaville	51	18	35,3
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Clamart	35	11	31,4
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Le Plessis-Robinson	38	5	13,2
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Meudon	60	12	20,0
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Rueil-Malmaison	24	16	66,7
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Vanves	42	27	64,3
A B C Puériculture - Paris	27	5	18,5
AGLAE - Garches	56	8	14,3
Aide à la Maison Services (ALM) - Neuilly-sur-Seine	54	12	22,2
Enfance et Familles (EEF) - Saint-Cloud	85	31	36,5
Un, deux, trois pour rester chez soi - Issy-les-Moulineaux	122	1	0,8
HELP FAMILLES - La Garenne-Colombes	20	2	10,0
Total	700	165	23,6

Organismes labellisés municipaux
 Organismes labellisés associatifs

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Le taux de retour des questionnaires est de 66,7 % au Relais Assistantes Parentales (RAP) - Rueil-Malmaison.

(7) Cf. annexe 3.

Thème 1 :
Le point de vue des familles

Thème 1 : Le point de vue des familles

La consultation des familles s'est appuyée sur la réalisation d'une enquête par voie électronique. Chaque structure adhérente à la Charte de qualité (14 associations ou services municipaux) était chargée de transférer à l'ensemble des familles concernées le questionnaire accompagné d'un courrier aux familles.

Sur l'ensemble de la période d'étude, du 4 novembre 2014 au 31 janvier 2015, pour les 14 organismes labellisés recensés, 165 familles ont répondu au questionnaire sur les 700 sollicitées. Toutes les structures ne sont pas aussi bien représentées. Un peu plus d'un tiers dépendent de seulement deux structures : 18,8 % pour Enfance et Familles (EEF) - Saint-Cloud (31 familles) et 16,4 % pour le Relais Assistantes Parentales (RAP) - Vanves (27) (Tableau 2.). Dans une moindre mesure, mais non négligeables, 18 familles du Relais Assistantes Parentales (RAP) - Chaville ont répondu et 16 de celui de Rueil-Malmaison. Les familles de « 1, 2, 3 pour rester chez soi - Issy-les-Moulineaux » (1) et « HELP FAMILLES - La Garenne-

Colombes » (2) sont celles qui se sont le moins mobilisées.

■ Profil des familles

Des familles qui, comme en 2002, résident en grande partie dans les communes d'implantation des structures

L'ensemble des ménages répondants réside dans 22 communes du département. L'intégralité des ménages rattachés aux structures d'Issy-les-Moulineaux (1), Clamart (10), Vanves (26), Meudon (11), Chatillon (9), Bourg-la-Reine (8), le Plessis-Robinson (4), Chaville (18), Garches (8) et Rueil-Malmaison (16) résident dans la même commune que l'organisme labellisé dont ils dépendent.

Par ailleurs, « Aide à la Maison Services » (ALM) de Neuilly recense les familles de Neuilly (3 sur 4) mais aussi les 3 de Levallois-Perret, les 2 de Courbevoie, les 2 de Puteaux et une d'Asnières.

Tableau 2. Répartition des familles répondantes selon la structure, en effectif et en %

Organismes labellisés	Nombre de questionnaires traités	% Obs.
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Bourg-la-Reine	8	4,8
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Châtillon	9	5,5
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Chaville	18	10,9
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Clamart	11	6,7
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Le Plessis-Robinson	5	3
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Meudon	12	7,3
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Rueil-Malmaison	16	9,7
Relais Assistantes Parentales (RAP) - Vanves	27	16,4
A B C Puériculture - Paris	5	3
AGLAE - Garches	8	4,8
Aide à la Maison Services (ALM) - Neuilly-sur-Seine	12	7,3
Enfance et Familles (EEF) - Saint-Cloud	31	18,8
Un, deux, trois pour rester chez soi - Issy-les-Moulineaux	1	0,6
HELP FAMILLES - La Garenne-Colombes	2	1,2
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : 18,8% des familles répondantes relèvent du RAP de Saint-Cloud.

La structure « ABC Puériculture » de Paris qui a un périmètre d'intervention plus large accueille une famille de Boulogne-Billancourt, une de Neuilly, une d'Anthony, une de Bois-Colombes et une d'Asnières.

Quelques autres familles se dispersent ailleurs comme une habitant Sceaux allant au Relais Assistantes Parentales (RAP) du Plessis-Robinson, une de Marnes-la-Coquette au RAP de Meudon, une de Malakoff au RAP de Clamart...

Des familles jeunes et biparentales en voie de constitution

Le profil familial fait apparaître que les répondants constituent, comme 12 ans plus tôt, des familles plutôt « traditionnelles ». Ceci est le cas,

Tableau 3. Composition familiale des familles ayant répondu au questionnaire

	Effectifs	% Obs.
Couple, vie maritale	159	96,4
Parent isolé (célibataire, séparé(e), divorcé(e), veuf(ve))	6	3,6
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de 4 % des familles répondantes sont des parents isolés.

de par leur structure parentale : seuls 3,6 % des répondants sont des monoparents (Tableau 3.) mais aussi par le nombre d'enfants présents dans le foyer (Tableau 4.). En effet, 85 % des familles (84,8 %) ont moins de trois enfants : 42 % n'ont qu'un seul enfant et 43 % en ont deux.

De plus, un peu moins de la moitié des familles répondantes (46,1 %) n'ont pas d'enfants scolarisés. Les enfants de moins de 3 ans représentent 55 % du nombre total d'enfants (Tableau 5.).

Tableau 5. Âge de l'ensemble des enfants recensés dans les familles répondantes

	Age du 1er enfant	Age du 2ème enfant	Age du 3ème enfant	Age du 4ème enfant	Age du 5ème enfant	Total des enfants
Moins de 1 an	10	18	3	1	0	32
Entre 1 an et moins de 2 ans	45	17	8	0	0	70
Entre 2 ans et moins de 3 ans	35	19	1	1	1	57
Entre 3 ans et moins de 6 ans	50	24	8	1	0	83
6 ans et plus	25	18	5	1	0	49
Total	165	96	25	4	1	291

*Effectif du nombre d'enfants des familles répondantes : 291.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Le nombre total d'enfants de moins de 1 an des familles répondantes s'élève à 32.

Tableau 4. Répartition des familles répondantes en fonction du nombre d'enfants (en %)

	% d'enfants vivant dans le foyer	% d'enfants scolarisés
0	0	46,1
1	41,8	35,8
2	43	12,7
3	12,7	4,2
4	1,8	1,2
5 et plus	0,6	0
Total*	100	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 46 % des familles répondantes n'ont aucun enfant scolarisé.

Ce constat d'enfants en bas âge, non scolarisés pour la plupart, s'explique en partie par les conditions d'accès au Complément de libre choix de mode de garde (Cmg) et également par l'âge des parents. Ces derniers sont, en effet, hommes comme femmes, assez jeunes : les 3/4 ont entre 30 et 40 ans (Tableau 6.). Ce sont de jeunes familles en voie de constitution.

Tableau 6. Âge des parents répondants

	Age père (en %)	Age mère (en %)
Moins de 30 ans	1,3	8,5
Entre 30 et 34 ans	30,6	34,1
Entre 35 et 39 ans	46,9	40,9
Entre 40 et 44 ans	13,1	13,4
45 ans ou plus	8,1	3
Total	100,0 (160)	100,0 (164)

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Plus de 8 % des mères ont moins de 30 ans contre seulement 1,3 % des pères.

Une position sociale plutôt élevée

Malgré quelques différences selon le père ou la mère face à l'emploi, près de neuf parents sur dix occupent un emploi à temps plein (Tableau 7.). La quasi-totalité des pères de famille travaille à plein temps, tandis que 17 % des mères de famille occupent un emploi à temps partiel.

Tableau 7. Activité des parents répondants

	Activité père (en %)	Activité mère (en %)
Actif à temps plein	96,9	83,4
Actif à temps partiel	3,1	16,6
Total	100,0 (160)	100,0 (164)

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de 17 % des mères exercent une activité à temps partiel.

Tableau 8. Situation professionnelle des parents répondants

	Situation professionnelle père (en %)	Situation professionnelle mère (en %)
Artisan, commerçant	1,3	0
Cadre, profession intellectuelle supérieure	89,4	91,5
Profession intermédiaire	5,6	3,7
Employé	3,8	4,3
Ouvrier	0	0
Inactif	0	0,6
Total	100,0 (160)	100,0 (164)

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 1 % des pères sont artisan ou commerçant.

Tableau 9. Revenus mensuels nets des familles répondantes y compris les prestations familiales

	Effectifs	% Obs.
2 300 € et moins	0	0
de 2 301 à 3 000 €	1	0,6
de 3 001 à 3 700 €	5	3
de 3 701 à 4 400 €	8	4,8
de 4 401 à 5 100 €	21	12,7
de 5 101 à 6 000 €	34	20,6
de 6 001 à 7 000 €	46	27,9
de 7 001 à 8 000 €	21	12,7
plus de 8 000 €	29	17,6
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 17 % des familles répondantes perçoivent plus de 8000 euros de revenus mensuels nets.

Le type d'emploi occupé accentue cette situation « privilégiée » face à l'emploi : 90 % de ces parents appartiennent à la catégorie-professionnelle des cadres et professions intellectuelles supérieures (Tableau 8.).

L'ensemble des données relatives à la position sociale rejoint les constats faits en 2002.

Un niveau de revenus des familles répondantes supérieur à 2002

Cette position face à l'emploi est bien évidemment à corréluer avec des revenus plutôt élevés (Tableau 9.). Un peu moins de 4 familles répondantes sur 10 (38,1 %) ont des revenus nets mensuels compris entre 3 700 et 6 000 euros, 20,6 % se situant dans la tranche 5 100 et 6 000 euros mais surtout près de 6 familles sur 10 (58,2 %) dans les tranches les plus élevées (de 6 000 à plus de 8 000 euros) contre un tiers seulement en 2002. Parmi ces 58,2 %, près du tiers de ces familles ont des revenus supérieurs à 8 000 euros.

En tenant compte des communes pour lesquelles les répondants sont suffisamment nombreux pour être étudiés, l'analyse, comme on pouvait s'y attendre, révèle que c'est à Meudon, Rueil-Malmaison et Saint-Cloud que les familles répondantes sont surreprésentées dans la tranche de revenus supérieure à 8 000 euros.

Plus des 3/4 des familles répondantes sont propriétaires

Seules 20 % des familles répondantes occupent un logement locatif privé et moins de 2 % habitent un logement social (Tableau 10.). Les répondants sont donc majoritairement (77,6 %) des propriétaires ou des accédants à la propriété.

Pour plus de 80 % des répondants c'est un logement de trois ou quatre pièces principales, près de 16 % en ont même 5 ou plus. Plus de 55 % des familles répondantes qui résident à Clamart, Meudon et Chaville habitent des logements de grande taille (4 pièces et plus),

Tableau 10. Types de logement des familles répondantes

	Effectifs	% Obs.
Locatif social (H.L.M...)	3	1,8
Propriétaire ou accédant à la propriété	128	77,6
Locatif privé	33	20
Autre	1	0,6
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Une famille répondante sur cinq occupe un logement locatif privé.

Les services municipaux demeurent le vecteur principal d'information de la connaissance des organismes labellisés par les familles

Les familles répondantes ont majoritairement (63,6 %) connu leur organisme labellisé par des services municipaux (mairie, journal municipal...) et un peu plus d'un quart (26,7 %) par leurs relations (famille, amis) (Tableau 11.). Ce dernier était cité à hau-

Cela permet de pointer que ces dispositifs de soutien aux familles, de la part des municipalités, pour la garde des enfants au domicile des parents, ne se sont pas plus développés, à la fois en raison de l'existence de l'allocation départementale « Bébé-dom » et aussi en raison du fait que, les municipalités ne mettent pas au rang de leurs priorités la création d'une prestation supplémentaire.

Tableau 11. Comment les familles répondantes ont-elles connu leur organisme labellisé ?

	Effectifs	% Obs.**
Services municipaux (mairie, journal municipal...)	105	63,6
CAF (points d'accueil, revue Vies de Famille, site caf.fr...)	2	1,2
Vos relations (famille, amis...)	44	26,7
Points d'informations (Relais Assistantes Maternelles...)	15	9,1
Presse grand public (revue Parents...)	0	0
Association de parents	0	0
Structure d'accueil petite enfance (crèche, halte-garderie...)	5	3
Internet	13	7,9
PMI	10	6,1
Autre	8	4,8
Total	202*	

* Les familles avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (5 maximum).

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 9 % des familles répondantes ont connu leur organisme labellisé par des points d'informations.

teur de 32,1 % en 2002. Les points d'information (Relais Assistantes Maternelles...) sont cités dans une moindre mesure suivi par Internet (qui n'avait pas sa propre catégorie 12 ans plus tôt), les PMI...

Plus de 9 familles sur 10 sont essentiellement aidées par le volet Complément du mode de garde à domicile de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)

Les familles répondantes déclarent percevoir le Complément de mode de garde à domicile de la Paje pour 94 % d'entre elles (Tableau 12.). En revanche, le bénéfice d'une allocation municipale complémentaire ne concerne que 23 % des familles répondantes alors qu'en 2002, la moitié des familles concernées par l'enquête en bénéficiait.

Tableau 12. Bénéficiez-vous d'une aide pour la garde de vos enfants ?

	Effectifs	% Obs.**
Du Complément de Mode de Garde de la Caf (Cmg)	155	93,9
D'une allocation municipale complémentaire	38	23
D'une aide spécifique de votre employeur	20	12,1
Total	213*	

* Les familles avaient la possibilité de formuler 2 réponses.

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 12 % des familles répondantes bénéficient d'une aide spécifique de leur employeur.

■ Choix du mode de garde et modalités mises en œuvre

En première intention, l'accueil collectif est préféré par les familles pour la garde de leur enfant

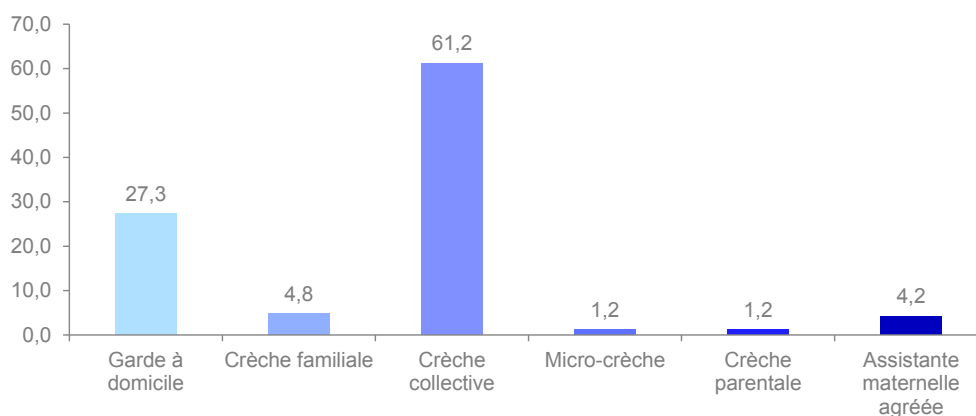
La garde à domicile est un choix de première intention pour 27,3 % des familles répondantes contre 38 % en 2002 (Figure 1.).

Ces dernières semblent davantage plébisciter les structures collectives puisque six familles répondantes sur dix (61,2 %) auraient initialement choisi l'accueil en crèche collective (38 % seulement en 2002). Puis dans la hiérarchie des choix viennent les crèches familiales pour près de 5 % (4,8 %) des

pluisse dans les structures collectives (contre 4 sur 10 en 2002), moins de 2 % seulement par pénurie d'assistantes maternelles (8 % en 2002). Le choix de cette garde à domicile est ensuite dicté en première intention à hauteur de 11 % (10,9 %) en raison de contraintes professionnelles (17 % en 2002). Pour 7,3 % des parents (5 % en 2002) c'est l'organisation de la vie familiale simplifiée qui explique les raisons de ce choix. L'intérêt de l'enfant et le fait de le maintenir dans son environnement familial est avancé comme premier choix par 6,7 % des parents (12 % en 2002).

Si on occulte l'effet de rang et prend en compte l'ensemble des motifs cités, la hiérarchie ne modi-

Figure 1. Première intention de mode de garde des parents répondants (en %)



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de 5 % des familles répondantes auraient choisi une assistante maternelle comme première intention pour faire garder leur(s) enfant(s).

familles répondantes et 4 % se seraient tournées vers une assistante maternelle... En revanche, alors qu'en 2002, les familles avaient globalement plébiscité en première intention (60 % d'entre elles) le choix d'une garde individualisée pour leurs enfants, en 2014, elles ne sont qu'un peu plus d'un tiers (36,3 %) à le citer en première intention.

La garde à domicile reste en quelque sorte une solution de repli face au choix initial.

Les garanties apportées par la Charte de qualité 92 suscitent toujours aussi peu d'écho pour les familles répondantes dans les raisons de leur choix de la garde à domicile

Cette solution de repli pour les familles s'argumente par les raisons évoquées pour le choix de la garde à domicile. En effet, parmi une liste établie, les familles répondantes ont été invitées à classer les cinq raisons qui les ont décidées à opter pour la garde à domicile, par ordre d'importance (Tableau 13.). Près de 6 familles sur 10 (57,6 %) donnent comme première raison, le manque de place et/ou de sou-

fié que légèrement contrairement à 12 ans plus tôt. Le manque de place dans les structures collectives arrive toujours en premier choix : 71 % des familles l'ont cité (52 % en 2002); les contraintes professionnelles arrivent en second pour 55 % des familles répondantes (36 % en 2002) et en troisième, un peu plus de la moitié (51,5 %) cite l'organisation de la vie familiale simplifiée (36 % en 2002). Parmi les autres motifs, on constate que pour près de la moitié des familles (47,9 %), le fait que l'enfant soit moins fatigué qu'en collectivité joue.

Finalement, la garantie apportée par la Charte de qualité 92 est très peu avancée quant au choix de mode de garde. En effet, 18 familles (10,9 %) ont cité cette raison quel que soit le rang, et 2 seulement en premier choix. Même si ce constat est légèrement supérieur à celui pointé en 2002 (0 %), force est de constater que le dispositif de la Charte de qualité demeure peu déterminant et non motivant pour expliquer le choix de la garde à domicile.

Tableau 13. Raisons pour lesquelles les familles ont opté pour la garde à domicile (5 réponses possibles par ordre d'importance)

	Cité quelque soit le rang	%Obs.**	Cité au rang 1	%Obs.**
Par défaut (manque de place et / ou de souplesse dans les structures collectives...)	117	70,9	95	57,6
Par pénurie d'assistantes maternelles agréées	29	17,6	3	1,8
En raison de contraintes professionnelles (horaires, éloignement domicile - travail)	90	54,5	18	10,9
La possibilité d'allier un mode d'accueil avec une aide pour des tâches ménagères	8	4,8	0	0
Les mesures financières liées à ce mode de garde (Complément de Mode de Garde [Cmg] pour la garde à domicile, réductions d'impôt)	27	16,4	1	0,6
Préserver l'enfant en le laissant dans son cadre familial	71	43	11	6,7
La Charte de qualité 92 donne des garanties	18	10,9	2	1,2
La garde de votre (vos) enfant(s) est facilitée	69	41,8	7	4,2
L'organisation de la vie familiale est simplifiée	85	51,5	12	7,3
La garde partagée réduit les coûts	65	39,4	1	0,6
C'est la seule solution de garde qui a été trouvée	52	31,5	6	3,6
C'est le mode de garde choisi pour l'aîné	14	8,5	0	0
L'enfant est moins fatigué qu'en collectivité / ses besoins individuels sont mieux pris en compte	79	47,9	9	5,5
Cette personne pourra continuer à le garder quand il ira à l'école maternelle	19	11,5	0	0
Total	743*		165	

* Les familles avaient la possibilité de formuler 5 réponses (1 étant la plus importante et 5 la moins importante).

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de 18 % des familles répondantes ont cité « par pénurie d'assistante maternelles » comme raison pour opter pour la garde à domicile, quel que soit le rang.

Près de 7 familles sur 10 se sont appuyées sur l'organisme labellisé pour le recrutement de leur assistante parentale.

En adhérant à la Charte de qualité, les structures se sont engagées, comme en 2002, à effectuer une présélection des candidates en faisant un recrutement éclairé des futures assistantes parentales. D'après les réponses obtenues, cette responsabilité semble globalement bien assurée par la plupart des structures en 2014. Près de 7 familles sur 10 (68,5 %) ont été aidées par les organismes labellisés pour le recrutement de leur assistante parentale. Près de 22 % (21,8 %) d'entre elles déclarent avoir recruté seules. Finalement, la présélection des candidates qui est un des points forts de la Charte de qualité 92 joue pleinement son rôle auprès des familles répondantes.

Dans certains relais, cette présélection par les organismes labellisés a été très efficace à plus de 80 % : Aide à la Maison Services (ALM) - Neuilly-sur-Seine (83,3 % sur les 12 familles répondantes), Relais Assistantes Parentales (RAP) - Rueil-Malmaison (87,5 % sur les 16 familles répondantes), Relais Assistantes Parentales (RAP) - Chaville (88,9 % sur les 18 familles répondantes), Relais Assistantes Parentales (RAP) - Châtillon (100,0 % sur les 9 familles répondantes).

A contrario, dans d'autres relais les familles ayant recruté seules sont surreprésentées : Relais Assistantes Parentales (RAP) - Vanves (25,9 % sur les 27 familles répondantes), Enfance et Familles (EEF) - Saint-Cloud (38,7 % sur les 31 familles répondantes), Relais Assistantes Parentales (RAP) - Clamart (45,5 % sur les 11 familles répondantes).

Sans doute, les familles ne mesurent pas le contenu du travail effectué lors de la présélection qui intervient ex ante le choix des familles.

Les familles répondantes semblent relativement satisfaites par le recrutement puisqu'elles sont plus de 9 sur 10 (8 sur 10 en 2002) à penser que les candidatures étaient adaptées à leurs besoins, que la sélection proposée était sérieuse. Certaines familles sont un peu plus réservées sur l'adaptation des candidatures à leur besoin notamment celles du Relais Assistantes Parentales (RAP) - Châtillon (22,2 % sur les 9 familles répondantes) et AGLAE - Garches (25 % sur les 8 familles répondantes).

Globalement, 120 familles (72,7 %) ont répondu avoir eu la possibilité de choisir entre plusieurs candidates. Ainsi, un peu plus du quart (27,3 %) n'ont pas eu le choix et elles sont également près du quart (24,2 %) à penser qu'il n'était pas suffisamment large (Figure 2.).

Pour plus des 3/4 de ces familles (77,6 %), l'embauche d'une assistante parentale est une première (Tableau 15.)

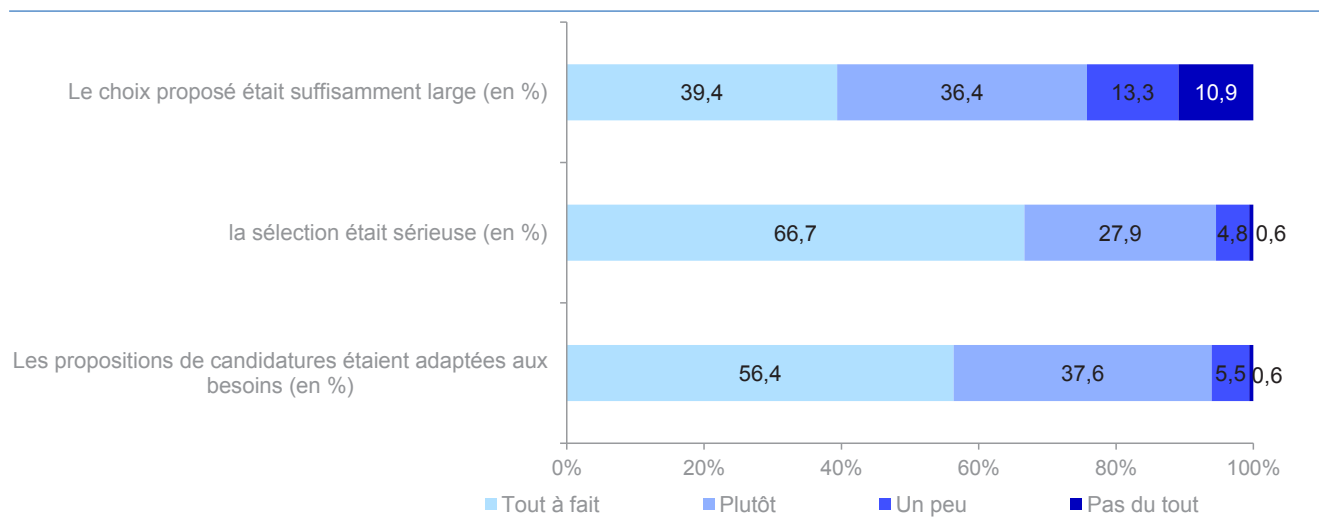
Un peu moins de 9 répondants sur 10 emploient leur assistante parentale (AP) depuis moins de 2 ans et demi : près d'une famille sur cinq (19,4 %) depuis moins de 6 mois, 41,2 % entre un et deux ans.

Tableau 15. Avez-vous eu recours auparavant à une assistante parentale hors Charte de qualité 92 ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	37	22,4
Non	128	77,6
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu moins du quart des familles répondantes avaient déjà eu recours à une assistante parentale hors Charte de qualité.

Figure 2. Diriez-vous que :



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu moins de 11 % des familles répondantes ne trouvent pas du tout que le choix proposé était suffisamment large.

Parmi les 120 familles répondantes qui ont eu la possibilité de choisir entre les candidates, un peu plus de 80 % (83,3 %) en ont rencontré 5 et moins dont la moitié 3 et moins (Tableau 14.).

Tableau 14. Nombre de candidates proposées aux familles répondantes, si plusieurs choix

	Effectifs	% Obs.
De 1 à 3	52	43,3
De 4 à 5	48	40
6 et plus	20	16,6
Total	120	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu moins de 11 % des familles répondantes ayant eu le choix entre plusieurs assistantes parentales ont pu choisir entre 8 ou plus.

A contrario, seulement 13 % des familles emploient leur AP depuis plus de 2 ans et demi.

Parmi une liste de facteurs, les familles ont été invitées à sélectionner les 3 facteurs les plus déterminants dans le recrutement de leur assistante parentale (Tableau 16.).

Comme en 2002, le principal critère de sélection est basé sur la rencontre entre la famille et l'assistante parentale : 82,4 % pensent que le contact personnel et la relation de confiance établie est un des facteurs les plus importants. Le vécu de l'AP semble également déterminant : près des deux tiers (65,5 %) des familles citent les expériences antérieures de l'assistante parentale dans le domaine de la petite enfance pour l'importance de ce recrutement et 43,6 % mentionnent sa formation et sa qualification.

Tableau 16. Pour vous, quels sont les 3 facteurs les plus importants dans le recrutement de l'assistante parentale ?

	Effectifs	% Obs.**
Votre contact personnel et la relation de confiance établie	136	82,4
Ses expériences antérieures dans le domaine de la petite enfance	108	65,5
La présélection des candidates par la structure	96	58,2
La formation et la qualification de l'assistante parentale	72	43,6
La prise en compte de vos besoins et de vos attentes	59	35,8
La garantie apportée par la Charte de qualité 92	20	12,1
La négociation possible des tâches	4	2,4
Total	495*	

* Les familles avaient la possibilité de formuler plusieurs réponses (5 maximum).

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

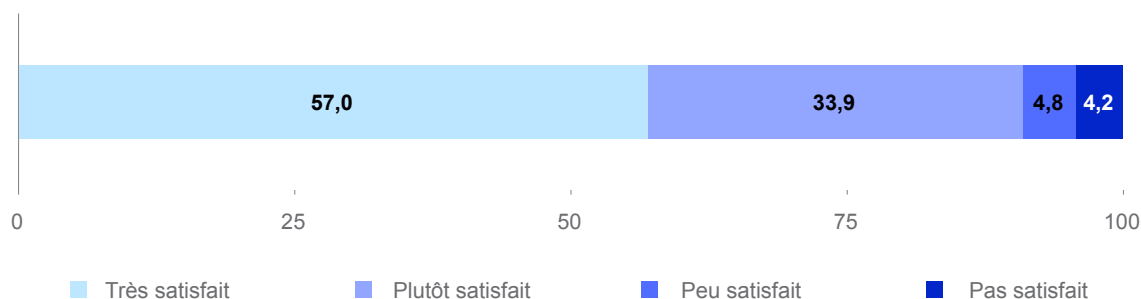
Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 12 % des familles répondantes ont cité « la garantie apportée par la Charte de qualité 92 » comme facteur important dans le recrutement.

Par ailleurs, les familles répondantes évoquent aussi toujours le rôle de la structure comme raison : près de 6 sur 10 (58,2 %) citent la présélection des candidates pour l'importance du recrutement.

Globalement, concernant cette procédure de recrutement, plus de 9 familles répondantes sur 10 évaluent positivement la contribution de leur structure (Figure 3.)

Figure 3. Quelle est votre appréciation quant à la contribution de la structure (organismes labellisés) à la procédure de recrutement ? (en %)



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 4 % des familles répondantes se déclarent pas du tout satisfaites quant à la contribution de la structure à la procédure de recrutement.

Le dispositif de la formation initiale pour les assistantes parentales non qualifiées apparaît méconnu par les familles et pas assez valorisé par les organismes labellisés

D'après la Charte de qualité 92, la qualité du service fourni par les assistantes parentales principalement basé sur leurs capacités relationnelles et éducatives, sur leurs connaissances concernant les besoins fondamentaux et la sécurité de l'enfant, exige que les candidats non qualifiés bénéficient d'une formation d'adaptation à l'emploi, antérieure à la prise de fonction. L'organisme labellisé s'engage donc à s'associer à un dispositif de formation adapté au profil du candidat. Cette exigence de la Charte ne semble pas être connue des familles répondantes ni, par voie de conséquence, valorisée par les organismes labellisés puisque près de la moitié des familles répondantes (45,5 %) ignore si leur assistante parentale, lorsqu'elle n'avait pas la qualification nécessaire, a suivi cette formation (Tableau 17.). Comme précédemment, il semblerait que les organismes labellisés ne valorisent pas assez ce travail auprès des parents.

Tableau 17. Votre assistante parentale a-t-elle suivi une formation d'adaptation à l'emploi organisée par la structure antérieure à la prise de fonction ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	48	29,1
Non	42	25,5
Ne sais pas	75	45,5
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de la moitié des familles répondantes ne savent pas si leur AP a suivi une formation d'adaptation à l'emploi.

■ Déroulement de la garde et apport des structures

Une régularité de la plage horaire de garde et une garde partagée pour 75 % des familles répondantes

Quasiment tous les parents font garder leur(s) enfant(s) sur des jours réguliers (97,6 %), avec des horaires réguliers (94,5 %) ; plus de 6 sur dix (61,8 %) avec une amplitude horaire d'environ 10h par jour (de 8h/9h à 18h/19h30) et une fréquence de quatre (26,1 %) à cinq (73,3 %) jours par semaine. Comme en 2002, les gardes atypiques, pour des parents qui ont des horaires de travail irréguliers, sont donc très rares parmi les familles répondantes, contrairement à ce que l'on aurait pu attendre.

Plus de 8 familles répondantes sur 10 ont recours à l'emploi d'une assistante parentale pour la garde d'un ou deux enfants (Tableau 18.). Seulement 16 %

Tableau 18. Combien d'enfant(s) confiez-vous à votre assistante parentale?

	Effectifs	% Obs.
1	79	47,9
2	58	35,2
3	25	15,2
4	2	1,2
5 et plus	1	0,6
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu moins de la moitié des familles répondantes ne confient qu'un enfant à leur assistante parentale.

ont recours à ce mode de garde pour 3 enfants ou plus. Il semblerait que ce mode de garde ne soit pas adopté par les familles nombreuses, seules 15 % des familles de 3 enfants ou plus confient un ou plusieurs enfants à une assistante parentale.

Un peu moins de la moitié des familles répondantes (45,5 %) font garder leur(s) enfant(s) uniquement après l'école ou le mercredi (Tableau 19.).

Tableau 19. Parmi ceux-ci combien sont gardés uniquement après l'école ou le mercredi?

	Effectifs	% Obs.
0	90	54,5
1	53	32,1
2	17	10,3
3	2	1,2
4	3	1,8
5 et plus	0	0
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu plus de 10 % des familles répondantes font garder 2 enfants uniquement après l'école ou le mercredi.

Parmi celles-ci, 7 familles sur 10 ne font garder qu'un seul enfant, près d'un quart (22,6 %) en font garder 2 et 6,6 % en font garder 3 ou plus. Ce résultat interpelle au regard de l'objectif premier de la Charte Qualité qui s'adresse avant tout à la garde à plein temps des jeunes enfants.

La garde partagée est une solution adoptée par près des trois-quarts des familles répondantes contre six familles sur dix 12 ans plus tôt (Tableau 20.). Parmi elles, les « petites » familles sont légèrement surreprésentées mais moins que 12 ans plus tôt : elles sont 51 % à n'avoir qu'un seul enfant (64 % en 2002) contre 42 % de l'ensemble des répondants (47 % en 2002) et ce phénomène s'égalise d'abord à deux enfants ou plus puis s'inverse dès qu'il y a 3 enfants ou plus.

Tableau 20. Avez-vous recours à une garde partagée ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	123	74,5
Non	42	25,5
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu plus du quart des familles répondantes n'ont pas eu recours à une garde partagée.

Pour une garde partagée, une assistante parentale s'occupe en moyenne de 2,7 enfants (Tableau 21.), c'est un peu au-dessus de la moyenne de 2002 (2,5). Seules 13,9 % des familles répondantes utilisent, par ailleurs, un autre mode de garde (3 sur 10 en 2002) : le plus souvent la halte-garderie (43,5 %) ou le réseau familial ou de voisinage (26,1 %).

Tableau 21. Si vous avez recours à une garde partagée, quel est le nombre d'enfants gardés par votre assistante parentale (vos enfants ainsi que ceux de la famille avec laquelle vous partagez la garde)?

	Effectifs	% Obs.
1	8	6,5
2	49	39,8
3	49	39,8
4	17	13,8
5	0	0
6 et plus	0	0
Total	123	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.
Lecture : Un peu moins de 14 % des familles répondantes ayant recours à la garde partagée ont une assistante parentale qui garde 4 enfants. Nota bene : Sur les 123 familles ayant répondu utiliser la garde partagée, 8 ont mal interprété la question puisque le nombre d'enfants gardés devrait être supérieur à 1. Ces familles ont été neutralisées pour l'analyse des résultats.

L'encadrement pédagogique de la part des organismes labellisés, axe fort de la Charte de qualité, très suivi par les assistantes parentales et particulièrement apprécié par les familles

L'approfondissement de la formation en cours d'emploi et le suivi de l'assistante parentale semblent être des volets de la Charte très suivis puisque 88 % des familles déclarent que cette dernière participe aux regroupements entre AP (62 % en 2002), 87 % à des ateliers d'éveil et de socialisation, destinés aux enfants et 70 % à des activités (sorties, spectacles, médiathèque, bibliothèque,...) impulsées par la structure (Tableau 22.).

D'une manière générale, les assistantes parentales participent plus activement aux regroupements proposés que 12 ans auparavant.

Pour les familles répondantes qui se sont exprimées, ces rencontres servent d'abord à favoriser (tout ou plutôt) l'épanouissement de leur enfant (90 %) et constituent un élément de suivi réalisé par la structure (95 %). En ce qui concerne l'organisation même de l'assistante parentale et l'accomplissement de ses tâches, les familles répondantes sont un petit peu plus mesurées quant à l'apport de ces rencontres mais restent très favorables, un peu moins de 80 % d'opinion positive (contre 60 % en 2002).

Tableau 22. Votre assistante parentale participe-t-elle à :

	des regroupements d'assistantes parentales organisés par la structure	des ateliers d'éveil et de socialisation, destinés aux enfants, organisés par la structure	des activités impulsées par la structure
Oui	87,9	87,3	69,7
Non	4,2	8,5	18,2
Ne sais pas	7,9	4,2	12,1
Total	100	100	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 12 % des familles répondantes ne savent pas si leur AP participe à des activités impulsées par la structure.

Le suivi de l'accueil, autre axe fort de la Charte, plus mobilisé par les structures qu'en 2002

Le suivi assuré par le professionnel de la structure prend la forme d'entretiens lors de permanences ou rendez-vous dans les locaux de l'organisme labellisé, d'échanges téléphoniques et, dans tous les cas, de visites régulières au domicile des parents avec leur accord. Près des deux tiers (65,5 %) des familles répondantes déclarent que leur assistante parentale bénéficie de ce suivi alors qu'elles n'étaient que 37 % en 2002. En effet, 12 ans plus tôt, il y avait autant d'AP suivies individuellement par un professionnel que d'AP ne bénéficiant pas de ce suivi (35 %).

Le suivi individualisé des AP semble toujours un peu poser le problème de la méconnaissance et peut-être du relatif désintérêt des parents face à ce qui

est en dehors de la garde proprement dite : un peu moins de 3 familles répondantes sur 10 (29,7 %) ne savent pas si leur assistante parentale est suivie individuellement par un professionnel (Tableau 23.). Sans doute les familles se sont-elles prononcées sur la partie visible, pour elles, du suivi qui doit obligatoirement être assorti de leur accord et qui concerne les visites régulières au domicile des parents. Ce constat pose le problème de l'information des familles sur ce sujet du suivi comportant plusieurs volets, mais souligne aussi certainement que les entretiens et/ou échanges téléphoniques entre

Tableau 23. Votre assistante parentale bénéficie-t-elle d'un suivi de l'accueil de la part d'un professionnel de la structure ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	108	65,5
Non	8	4,8
Ne sais pas	49	29,7
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de 30 % des familles répondantes ne savent pas si leur AP bénéficie d'un encadrement pédagogique et d'un suivi de l'accueil de la part d'un professionnel de la structure.

la structure et l'AP relèvent plus strictement de la compétence des organismes labellisés.

D'ailleurs, près de 95 % des familles répondantes déclarent ne pas être à l'origine du suivi.

Le réseau parents-structures fonctionne avant tout pour régler des problèmes techniques ou de logistique...

La quasi-totalité des familles répondantes ont été amenées à contacter leur organisme labellisé au moins une fois, seules 13 familles n'ont jamais effectué cette démarche. Ce contact se fait principalement (65,5 %) pour demander un conseil technique (application de la convention collective...) (Tableau 24.). Près du tiers des familles répondantes ont pu contacter leur structure pour réguler leur relation

avec leur assistante parentale et un peu moins d'un quart (23 %) concernant le remplacement de cette dernière en cas de congés et/ou de maladie.

Tableau 24. Vous arrive-t-il de contacter la structure (3 réponses possibles)?

	Effectifs	% Obs.**
Pour demander un conseil technique (application de la convention collective...)	108	65,5
Pour réguler les relations entre l'assistante parentale et vous	50	30,3
Pour son remplacement en cas de congés ou de maladie	38	23
Autre	28	17
Pour évoquer des problèmes éducatifs liés à l'enfant	19	11,5
Total	243*	

* Les familles avaient la possibilité de formuler 3 réponses.

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 11 % des familles répondantes contacte leur structure pour évoquer des problèmes éducatifs liés à l'enfant.

... mais aussi de régulation des relations assistante parentale – parent(s)/enfant(s)

La structure est surtout présente lorsque l'AP est directement concernée : rédaction du contrat de travail (63,6 %), résolution de problèmes pratiques

Tableau 25. Dans quels domaines l'organisme labellisé constitue-t-il un appui (3 réponses possibles)?

	Effectifs	% Obs.**
La rédaction du contrat de travail de l'assistante parentale	105	63,6
La résolution des problèmes pratiques (gestion des congés, remplacement de votre assistante parentale...)	64	38,8
La régulation des relations entre l'assistante parentale, votre ou vos enfant(s) et vous	52	31,5
Les modalités d'accès à la déclaration PAJEMPLOI (Urssaf)	38	23
La définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale	33	20
Autre	18	10,9
Total	310*	

* Les familles avaient la possibilité de formuler 3 réponses.

** Les pourcentages sont calculés sur les 165 familles répondantes.

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins du quart des familles répondantes trouvent que l'organisme labellisé constitue un appui pour les modalités d'accès à la déclaration PAJEMPLOI (Urssaf).

(38,8 %) tels la gestion des congés, le remplacement de l'AP en cas d'absence (Tableau 25.). On relève que pour près du tiers des familles répondantes (une sur quatre en 2002), la structure joue un rôle de régulation dans ses relations avec l'assistante parentale ou entre l'assistante parentale et les enfants.

Une formalisation encore faible du lien entre les familles et les organismes labellisés pour l'adhésion aux fondements de la Charte de qualité

Selon la Charte, « afin de mener à bien la démarche qualité, l'organisme labellisé s'engage à formaliser le lien l'unissant aux familles et aux assistants parentaux par une attestation écrite rappelant son engagement à respecter la Charte et la démarche de qualité liée à celle-ci, actant son engagement, celui des parents et celui de l'assistante parentale à respecter l'ensemble des clauses contenues dans la Charte de qualité 92 après en avoir pris connaissance ». Si près de 6 familles répondantes sur 10 (57,6 %) ont reconnu la formalisation du lien par l'organisme labellisé par un écrit précisant sa labellisation au titre de la démarche qualité (proportion sensiblement identique selon la nature de l'organisme labellisé à savoir municipal ou associatif), il n'en demeure pas moins que cette action essentielle de la Charte n'est pas encore généralisée (Tableau 26.).

Tableau 26. L'organisme labellisé a-t-il formalisé le lien l'unissant à vous, en tant que familles par un écrit précisant sa labellisation au titre de la Charte de qualité?

	Effectifs	% Obs.
Oui	95	57,6
Non	17	10,3
Ne sais pas	53	32,1
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins du tiers des familles répondantes ne savent pas si l'organisme labellisé a formalisé un lien par un écrit précisant sa labellisation au titre de la Charte de qualité.

En effet, près du tiers des familles répondantes (32,1 %) ignore cette obligation de la Charte (37,3 % parmi les familles suivies par un organisme associatif) et une sur dix déclare qu'elle n'a pas signé cet engagement (13,2 % parmi les familles relevant d'un organisme municipal).

S'agissant de l'engagement des parents à respecter l'ensemble des clauses contenues dans la Charte qualité, l'adhésion paraît encore plus faible puisque près de la moitié (47,3 %) déclare ne pas connaître cette obligation et une sur dix a répondu négativement (Tableau 27.).

Tableau 27. L'organisme labellisé a-t-il formalisé le lien l'unissant à vous, en tant que familles par un écrit précisant votre engagement à favoriser la démarche de qualité ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	70	42,4
Non	17	10,3
Ne sais pas	78	47,3
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu moins de la moitié des familles répondantes ne sait pas si l'organisme labellisé a formalisé un lien par un écrit précisant leur engagement à favoriser la démarche de qualité.

Un point de vue positif émis par les familles sur le coût de l'adhésion annuelle et celui des frais de gestion

Les deux questions relatives à l'adhésion annuelle et aux frais de gestion ont posé quelques problèmes vis-à-vis des familles répondantes. D'après les informations transmises par la Caf 92 concernant l'adhésion annuelle, 7 organismes labellisés sont concernés : les 6 organismes associatifs et un organisme municipal, la ville de Vanves, depuis septembre 2012. Le reste des organismes labellisés municipaux sont gratuits.

Finalement, les résultats sont quasiment en accord avec ce postulat mais toutefois, les réponses apportées par 5 familles ne le sont pas.

Parmi les 89 familles ayant répondu s'acquitter de cette adhésion annuelle, 88,8 % trouvent le coût demandé justifié au regard du service rendu par l'organisme labellisé.

Toujours d'après les informations transmises, 4 organismes labellisés associatifs seraient concernés par des frais de gestion. Les résultats obtenus ne sont pas en totale adéquation avec ce que l'on pouvait attendre notamment pour 13 familles (certaines ont dit s'en être acquittés alors qu'elles ne de-

vraient pas être assujetties au paiement et d'autres inversement).

Parmi les 22 familles ayant répondu s'acquitter de frais de gestion, 54,5 % trouvent le coût demandé justifié au regard du service rendu par l'organisme labellisé.

■ Perception du rôle de la Charte de qualité

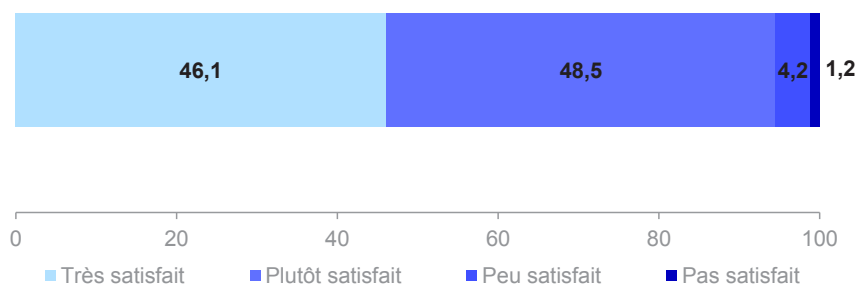
Un dispositif qui satisfait globalement la quasi-totalité des familles mais une appréciation plus nuancée selon les points d'engagement de la Charte

Les familles sont pour 95 % très ou plutôt satisfaites de l'ensemble du dispositif de la Charte de qualité (48,5 % plutôt satisfaites, 46,1 % très satisfaites) (Figure 4.). Contrairement à 2002, 2 familles répondantes ont déclaré être non satisfaites et les peu satisfaites représentent 4,2 % soit 7 familles répondantes. Ces opinions négatives concernent 7 organismes labellisés : 4 associatifs et 3 municipaux. Notons toutefois, comme en 2002, que cette quasi-unanimité recouvre des opinions plus diversifiées selon la nature des engagements.

Sur la contribution de la structure à la procédure de recrutement :

91 % des familles sont très ou plutôt satisfaites (respectivement 57,0 % et 33,9 %) (Cf. Figure 3. page 22). En 2002, cette satisfaction était de 77 % (respectivement 28 % et 49 %). Ce résultat montre une évolution positive sur ce sujet qui est un point essentiel de la Charte de qualité. Les familles s'accordent à dire que les organismes labellisés les aident dans la recherche de profils sérieux, tiennent compte des attentes qu'ils ont exprimées et peuvent offrir un panel d'assistantes parentales disponibles plutôt large. Leur rôle dans la procédure de recrutement offre une sécurité dans la qualité des assistants parentaux proposés, « *il est intéressant d'avoir une présélection dans les candidatures par un organisme compétent et fami-*

Figure 4. Dans l'ensemble, quelle appréciation avez-vous du dispositif de la Charte de qualité 92 de la garde d'enfants à domicile ?



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 46 % des familles répondantes se déclarent très satisfaites du dispositif de la Charte de qualité 92.

lier du métier de la petite enfance », « la structure s'est montrée réactive, qualitative dans ses choix, à l'écoute de nos besoins, très impliquée à trouver une solution satisfaisante pour la famille et les enfants en prenant en compte les spécificités de chacun ». Le rôle des organismes labellisés dans la sélection des candidates offre une garantie pour les familles. Un autre aspect positif a été souligné, c'est celui de la mise en relation avec d'autres familles pour la garde partagée.

Ce qui ressort aussi du point de vue des familles c'est l'écoute attentive et les conseils qu'elles ont obtenus de la part des organismes labellisés et un professionnalisme qui leur a donné une grande confiance. Il a été également pointé que les organismes labellisés ont pu accorder une grande aide pour régler des différends entre AP et familles.

Le rôle des organismes labellisés sur le plan juridique comme, la mise en place des contrats de travail, le rappel des dispositions de la convention collective des particuliers employeurs et pour les aides à domicile ainsi que sur toutes les autres démarches administratives, a été également largement cité par les familles.

En revanche, certaines familles ont exprimé des opinions négatives sur les différents aspects du rôle de la structure dans la procédure de recrutement : sur le plan du contrat de travail, de la qualité des AP, sur le faible nombre d'assistantes parentales proposées, sur le peu d'accompagnement obtenu... et in fine... sur le fait que les familles ne se sont pas appuyées sur les structures pour recruter leur AP « aucune aide sur l'aspect administratif, contrat, rupture de contrat, calcul des congés », « La structure n'est pas intervenue dans le processus de re-

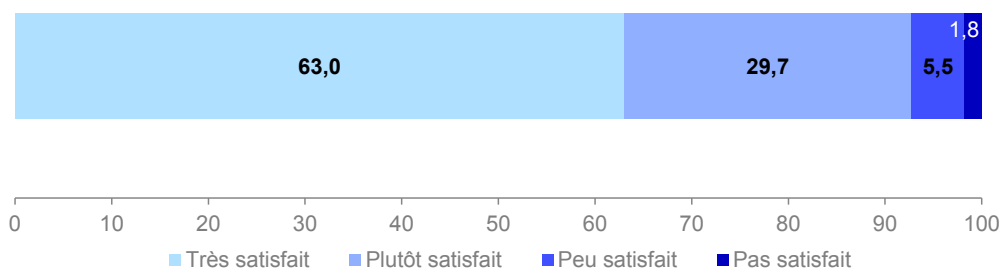
Sur la contribution de la structure au dispositif de formation et de suivi mis en œuvre :

Le niveau de satisfaction demeure toujours aussi élevé que sur la question précédente, puisque 93 % des familles sont très ou plutôt satisfaites (respectivement 63,0 % et 29,7 %) (Figure 5.), et ce niveau de satisfaction a progressé par rapport à 2002.

La nature du dispositif en lui-même est très appréciée, il rassure et sécurise les parents et a un impact positif selon eux, tant pour les enfants que pour les assistantes parentales. Il assure l'encadrement par des professionnels de la garde à domicile et contribue à donner une légitimité au métier d'assistante parentale « Cela nous paraît extrêmement bénéfique », « c'est rassurant car nous avons accès à des professionnels » « les parents sont sereins », « Je suis convaincue que ce dispositif est d'une grande qualité : les assistantes parentales sont suivies, sérieuses, les relations assistantes parentales, parents et relais sont fluides... Le rythme de l'enfant est respecté tout en étant actif. C'est également un grand confort pour les parents », « Structure très fiable, bon suivi et bon accompagnement tout au long des années », « donne une garantie de sécurité et d'encadrement des nourrices et réduit tous les problèmes dont on entend parler (mauvais traitements des nourrices et des enfants, négligence, abus...)».

Le volet de l'encadrement pédagogique qui a trait aux ateliers d'éveil et de socialisation destinés aux enfants accompagnés de leur assistante parentale recueille un avis très positif du point de vue des familles répondantes. Cette ouverture vers l'extérieur favorise, selon eux, l'épanouissement de l'enfant « pour l'enfant c'est un espace privilégié hors

Figure 5. Globalement, quelle est votre appréciation quant à ce dispositif d'encadrement pédagogique et de suivi de l'accueil mis en œuvre dans le cadre de la Charte de qualité 92 ?



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Parmi les familles répondantes, 63 % d'entre elles se déclarent très satisfaites du dispositif d'encadrement pédagogique et de suivi de l'accueil mis en œuvre dans le cadre de la Charte de qualité 92.

crutement », « je ne suis pas passé par cette structure », « aucune aide dans la rédaction du contrat, des obligations employeurs... dans la gestion quotidienne de 'parent employeur', gros point à améliorer, les parents se sentent très seuls face aux obligations d'employeurs qu'ils connaissent peu et ni la CAF ni les services municipaux n'apportent de réponses ou de guide. De très nombreux parents sont dans notre situation ».

du domicile », « accueil collectif pour ma fille qui peut rencontrer d'autres enfants », « une possibilité de socialisation des enfants, comme dans une crèche », « permet aux enfants de découvrir progressivement la collectivité avec d'autres enfants ». Quant au volet regroupements d'assistantes parentales qui permet d'approfondir leurs connaissances

et leur pratique professionnelle, il est aussi apprécié par les familles répondantes « *cadre dynamique pour l'assistante parentale – possibilité de formation* », « *c'est à la fois un gage de sérieux, de qualité concernant l'assistante parentale* », « *c'est rassurant de savoir que la personne qui s'occupe de nos enfants est entourée* », « *Evitez l'isolement de l'assistante parentale* », mais c'est aussi un **gage de professionnalisation** des assistantes parentales « *l'encadrement est indispensable pour permettre une professionnalisation satisfaisante du métier d'assistante parentale. Elle permet des lieux de communication et de formation* ».

Les sujets d'insatisfaction reposent, selon les familles, sur la compétence des assistantes parentales pour lesquelles certaines familles répondantes souhaiteraient plus d'encadrement « *l'assistante était peu compétente* », « *quasi inexistant ou ne favorisant pas la montée en compétence de la garde* », « *il faudrait proposer des formations de base aux assistantes parentales (premiers secours, psychologie de l'enfant, les activités à leur faire faire) et ce n'est pas le cas* ».

Concernant l'utilité de la Charte de qualité à la définition des tâches de l'assistante parentale : la satisfaction des familles répondantes s'atténue : 53 % la trouvent très ou plutôt utile (respectivement 16,4 % et 36,4 %) tandis que 47 % la jugent peu utile (29,1 %) voire inutile (18,2 %) (Figure 6.). En 2002, la satisfaction des familles concernant ce critère était plus négative puisque seulement 45 % la trouvait très utile ou plutôt utile et 51 % la jugeait peu utile voire inutile (4 % de non réponses).

Rappelons que dans l'esprit de la Charte de qualité qui vise l'amélioration des conditions de garde de l'enfant au domicile de ses parents, les tâches de l'assistante parentale sont clairement définies et sont liées « à l'éveil, aux soins, à la sécurité et à l'éducation des enfants ». Il s'avère que 4 familles répondantes sur 10 sont aidées par une employée

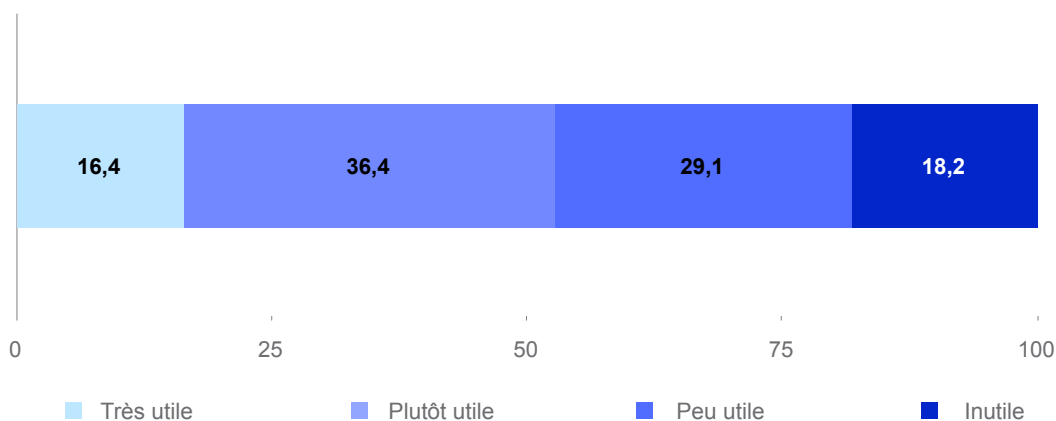
pour l'entretien de la maison et pour celles-ci, elles sont d'évidence moins concernées par la dérive des tâches de l'assistante parentale vers des tâches ménagères.

Néanmoins, pour les familles répondantes trouvant cette définition des tâches très ou plutôt utile, elles pensent que cela donne un cadrage clair et précis permettant d'éviter toute ambiguïté dans les tâches à accomplir par l'assistante parentale « *Cela m'a permis de donner un cadre clair et partagé entre l'assistante, les autres parents et nous* », « *C'est un texte qui a le mérite de clarifier les droits et devoirs de chacun* », « *donne un cadre au rôle de chacun dans la relation professionnelle qui doit exister entre les parents et l'assistante parentale* », « *permet de savoir ce qu'on peut demander et ce qui serait trop pour qu'elle s'occupe bien des enfants* », « *Quand on commence une garde parentale, cette Charte permet de répartir les tâches et de donner un fil rouge pour discuter avec les postulantes* »...

Le peu d'utilité de la Charte dans ce domaine provient soit de la méconnaissance de la Charte par la famille, soit du fait que ce n'était pas leur première assistante parentale, ou encore du sentiment de ne pas avoir besoin d'une référence extérieure pour se mettre d'accord sur le travail à accomplir « *j'ai déjà employé plusieurs assistantes parentales* », « *j'avais déjà toutes les informations nécessaires* », « *Nous avons défini ces tâches avec elle directement* »...

La définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale dans l'esprit de la Charte emporte l'adhésion des familles répondantes puisque pour plus de 8 sur 10 (Figure 7.), elles estiment qu'elle est tout à fait ou plutôt adaptée à leurs besoins (82,4 %), à ceux de leur(s) enfant(s) (90,3 %), peu ou pas du tout contraignante (89,7 %), ni en décalage avec leurs pratiques quotidiennes (97,5 %).

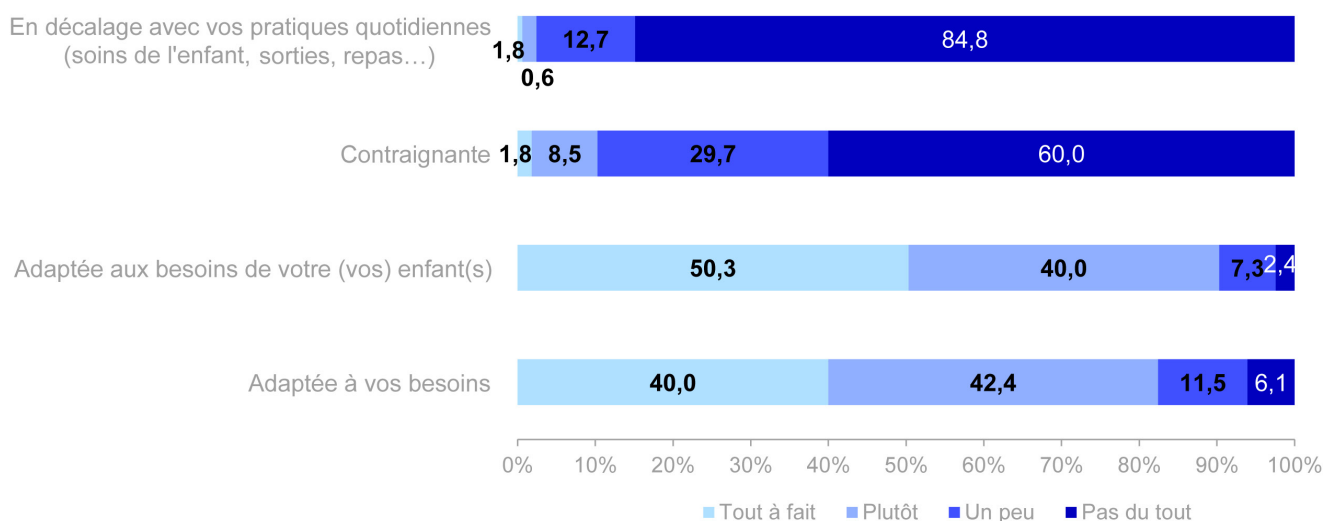
Figure 6. Sur le plan de la définition des tâches de l'assistante parentale, vous diriez que la Charte de qualité vous a été :



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Un peu plus de 16 % des familles répondantes diraient que la Charte leur a été très utile sur le plan de la définition des tâches de l'AP.

Figure 7. Selon vous, cette définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale, vous paraît-elle ? :



Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Pour 6 familles répondantes sur 10, la définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale n'est pas du tout contraignante.

Enfin une expérience positive puisque 95 % des familles renouvelleraient une garde à domicile dans le cadre de la Charte de qualité...

En effet, près de 95 % des familles répondantes (94,5 %) feraient appel à une structure adhérente à la Charte pour une nouvelle embauche d'assistante parentale (Tableau 28.).

Tableau 28. Si vous deviez renouveler cette expérience d'embauche d'une assistante parentale, feriez-vous appel à une structure adhérente à la Charte de qualité 92 ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	156	94,5
Non	9	5,5
Total	165	100

Source : Enquête Charte de qualité, 2014-2015.

Lecture : Près de 95 % des familles répondantes feraient appel à une structure adhérente à la Charte de qualité 92 si elles devaient renouveler l'embauche d'une AP.

Le renouvellement de cette expérience positive a encore progressé du point de vue des familles répondantes par rapport à 2002 puisqu'il atteint presque 100 %. Les quelques 5 % de familles, s'écartant de ce dispositif, légitiment leur position par différents arguments :

- trop forte intrusion de l'organisme dans leur sphère familiale « Association trop présente dans la relation employé/employeur »
- déception au regard des compétences de l'assistante parentale proposée « *déçue des assistantes parentales que nous avons recrutées via la structure, aucun professionnalisme et mise en danger des enfants à plusieurs reprises* », « *Charte non respectée par l'assistante* »

- sévérité à l'égard du service rendu par l'organisme « *coût supplémentaire* », « *pas assez de sélection des candidates* », « *pas de mise en relation des familles pour la garde partagée* »...

Même si à peine 28,5 % des familles répondantes ont formulé des suggestions pour améliorer le dispositif Charte de Qualité et si, à peine, plus d'un tiers (35,8 %) ont bien voulu mentionner à quelles conditions le dispositif pourrait se développer, il n'en demeure pas moins que la richesse de leur expression est utile à l'évaluation du dispositif et à ses perspectives de développement.

La promotion du dispositif passe par un accompagnement volontariste des différents protagonistes impliqués dans la Charte de qualité ...

La première idée qui se dégage est que ce dispositif demeure encore trop « confidentiel ».

Dans ce sens, pour concourir à son développement, l'information au sein des bulletins d'informations trimestriels des municipalités ou via internet à travers le dispositif Pajemploi, ou celle effectuée par les structures d'accueil de la petite enfance ou lors des réunions d'information des services municipaux petite enfance, sont des vecteurs essentiels pour accompagner cette meilleure connaissance de la Charte de qualité et les organismes qui y sont associés.

Le développement du dispositif passe aussi par un partenariat plus intense avec les municipalités non seulement qui le soutiennent déjà, mais avec celles qui ne s'y sont pas encore engagées. Lorsque les familles ne peuvent obtenir une place en crèche, le rôle du service petite enfance de la mairie serait de les accompagner de façon plus prégnante vers les organismes labellisés. Des messages positifs à

faire passer démontrant, à l'appui de simulations de coût relatives aux différents modes de garde, que la garde à domicile peut être accessible financièrement aux familles, notamment dans le cadre de la garde partagée contribueraient au développement du dispositif. Le sujet des aides complémentaires (départementales et municipales) est très sensible car les déductions fiscales, qui entrent en jeu dans l'emploi d'une assistante parentale, ne sont effectives qu'en N+1 et les familles doivent disposer d'une bonne trésorerie pour faire face aux dépenses relatives à la garde. Les récentes dispositions fiscales qui ont abaissé le niveau des déductions dans ce domaine renforcent le coût auquel les familles doivent faire face.

Une communication sur le cadre positif et rassurant de l'encadrement de ce mode de garde par les structures pourrait inciter les familles hésitantes et réticentes à opter pour ce choix de garde de leur enfant. En effet, ce dernier vise l'intérêt de l'enfant préservé dans son cadre familial et se conjugue avec une ouverture vers l'extérieur, grâce aux activités collectives proposées par les structures.

La promotion de ce mode de garde à travers la Charte de qualité passe aussi par le développement de l'implantation des structures de ce type sur les communes qui en disposent déjà et sur celles qui n'en ont pas encore. La proximité pour le réseau qui est constitué autour de ce mode garde, organismes labellisés/parents/enfants/assistantes parentales, demeure essentielle.

... mais aussi par des facteurs visant l'amélioration du dispositif

Certaines familles pointent que les moyens mis à disposition des organismes labellisés gagneraient à être renforcés sur le plan de la dimension des locaux et sur celui des personnels, favorisant ainsi la facilité des possibilités d'accueil des assistantes parentales et des enfants autour des activités collectives. L'engagement des familles repose, dans l'esprit de la Charte, sur la facilitation des regroupements des assistantes parentales. Elles savent qu'ils contribuent à favoriser l'épanouissement de l'enfant et qu'ils constituent aussi un élément de suivi par la structure, ce qui les rassure à ces deux titres.

Les pistes d'amélioration du dispositif passent aussi, de concert, autour de l'accroissement des compétences des assistantes parentales, et d'un accompagnement renforcé des familles par les organismes labellisés sur le plan juridique. Certaines s'accordent à dire tout le bénéfice qu'elles retireraient de cette professionnalisation accrue des assistantes parentales. La formation est au cœur de leurs préoccupations, car elle est un gage de la qualité de la garde. Elles souhaitent qu'elle soit organisée dans des horaires compatibles avec ceux des parents : soit une matinée complète ou un après-midi entier, et que, sur le fond, elles visent l'autonomie des assistantes parentales dans la gestion quotidienne des enfants et leur compétence

dans les gestes de premier secours. Cette proposition rejoint celle que des familles ont citée relative à la demande d'accroissement du suivi de l'assistante parentale au domicile des parents.

Un autre facteur important du point de vue des parents, visant l'amélioration du dispositif, a trait aux capacités des organismes labellisés à les accompagner dans les démarches administratives : du recrutement (une sélection sérieuse, des propositions de candidatures suffisamment nourries, la vérification des références...), aux questions juridiques liées au contrat, à l'assistance au remplacement dans les cas d'absence de l'assistante parentale.

La citation d'une famille résume cet ensemble de préconisations : *« Aujourd'hui, si je devais rechoisir un mode de garde pour un enfant, c'est celui pour lequel j'opterai. Il concilie assurance d'avoir une assistante parentale avec un vrai projet professionnel, le respect du rythme de l'enfant, de la souplesse pour les parents, les avantages d'une crèche collective car l'enfant est socialisé mais sans jamais être fatigué. Il faut absolument que cette Charte et ce mode soit promu et surtout expliqué. Je pense également que du point de vue des municipalités, c'est un mode moins onéreux que des crèches collectives et si les municipalités s'accordent à le promouvoir, les problèmes de pénurie de garde de l'enfant pourraient être également résolus. »*

L'expression négative sur le dispositif est très restreinte et repose sur 4 familles. Les familles ont fait appel aux Relais assistantes parentales sans que la Charte de qualité ait été présentée et promue et alors qu'elles ont été très satisfaites des services rendus par les organismes. Cette remarque rejoint l'aspect confidentiel souligné ci-dessus dont les leviers proposés pour la promotion doivent être examinés avec attention. Certaines souhaiteraient que le principe de ne confier aux assistantes parentales que des tâches relevant de la surveillance et du bien-être de l'enfant (éveil, soins, sécurité, éducation), qui est plutôt rigide, pourrait être assoupli.

L'ensemble de ces propositions rejoignent les préconisations de la convention d'objectifs et de gestion, qui dans le but de structurer une offre globale de service pour l'accueil du jeune enfant a misé sur le développement de l'information et de l'accompagnement des familles et notamment le recensement des services proposant l'accueil au domicile des familles. Des travaux sont en cours dans ce sens pour la mise en place d'un téléservice et d'un guide parental relatif aux droits sociaux liés à l'arrivée d'un enfant.

Thème 2 :
La Charte vue à travers
le fonctionnement
des relais assistances
parentales

Thème 2 : La Charte vue à travers le fonctionnement des relais assistances parentales

■ La présélection

Une implication dans le dispositif de la formation initiale peu mise en œuvre par les organismes labellisés

Contrairement à il y a 10 ans, lors de la dernière étude menée sur ce dispositif de garde, le recrutement via les institutions classiques est devenu minoritaire. Les diffusions d'annonces par Pôle Emploi ou les municipalités ont été rarement citées lors des entretiens auprès des directrices des RAP. A contrario, les candidatures spontanées, mode de recrutement qui était lors de la première étude, citées en dernier, se retrouvent mises en avant cette fois-ci. Chaque jour, les RAP en reçoivent au moins une d'une personne en recherche d'emploi et potentiellement intéressée par la garde d'enfant.

Le recrutement s'appuie plus sur le réseau de connaissances que sur les structures administratives traditionnelles. Les candidatures spontanées émanent soit de personnes isolées en recherche d'emploi, soit de personnes plus ou moins proches des assistantes parentales déjà en poste qui diffusent ainsi l'existence de ce métier via le bouche-à-oreille.

Le premier contact se fait généralement par voie téléphonique. La candidate, en situation de recherche d'emploi, appelle le RAP concerné pour connaître les postes à pourvoir ainsi que les modalités de recrutement. Ce premier contact permet dans la majorité des cas, d'effectuer une première sélection. En effet, la candidate est questionnée sur son expérience dans la garde d'enfants ainsi que sur les diplômes et/ou formations suivies. Si, comme la Charte l'exige, la personne ne présente pas les qualifications requises, à savoir l'expérience minimum de 3 ans ou le diplôme reconnu, elle ne sera pas retenue mais invitée à suivre une formation d'adaptation à l'emploi aux métiers de la petite enfance. Cependant, aucun dispositif de formation initiale n'est proprement proposé, ce qui aurait pu aider la candidate à optimiser ses chances lors d'un prochain recrutement. Un décalage est observé entre l'esprit de la Charte et l'investissement des organismes dans ce domaine. À la lecture de l'article II alinéa 2 de la Charte relatif à la présélection, le rôle présumé des organismes labellisés dans la formation initiale semble surestimé, rôle rappelé à nouveau dans l'article III alinéa 1.

La formation initiale n'est pas prévue pour les candidates non qualifiées qui viennent exprimer le souhait d'exercer ce métier. Elles sont plutôt invitées à bénéficier au cours de leur période de chômage d'une formation au sein de Pôle Emploi ou autre structure diplômante. Si les candidates en quête d'emploi cherchent à rentrer dans un RAP, bien qu'elles n'aient pas de diplôme, elles devront alors

justifier des 3 ans d'expérience. Et si, toutefois elles n'étaient pas en mesure de pouvoir le prouver, alors elles ne seront pas retenues.

« E : on va parler de la formation, qui est un point vraiment central de la Charte tant la formation initiale que la formation continue. Est-ce qu'il y a des gens qui candidatent et qui expriment le souhait de travailler ici, mais qui malheureusement n'ont pas l'expérience ni la formation ?

Ah ben c'est pas possible.

E : c'est pas possible du tout. Y'a pas une mise en place de formation...

Ben non, parce que la formation initiale... y'a deux cas de figure, soit elles sont allocataires Pôle Emploi et dans le dispositif soit de formation de conseil général, soit de conseil régional, etc. elles sont dans un type d'accompagnement où elles sont accompagnées pour suivre une formation. Très bien. Elles font la formation et puis elles peuvent revenir en disant « voilà, j'ai fait cette formation, je suis demandeur d'emploi en ce moment, je veux me réorienter, me réinsérer, et puis j'ai eu telle formation ». Voilà, ça c'est une chose. L'autre chose, c'est la formation continue dont elles peuvent... parce qu'il faut la financer la formation, c'est ça que je disais soit un financement parce qu'on est bénéficiaire Pôle Emploi ou une formation dans le cadre de la formation continue, parce qu'on est en poste. Si elles cherchent du travail, elles ne sont pas dans cette politique. Moi, association, j'ai pas les moyens de les faire rentrer dans une formation initiale qui me permettrait ensuite par exemple... parce que y'a pas la porte d'entrée d'un type de financement. Vous voyez ce que je veux dire. Et si elles, elles ne peuvent pas justifier, on en revient à nos 3 ans minimum d'expérience ou un diplôme, quelque fois on a des filles jeunes, Cap petite enfance qui n'ont jamais travaillé, elles sortent de l'école, elles ont jamais travaillé, dans les prérequis de l'agrément qualité de la préfecture, ce type de diplôme dans tous les cas permet de les rencontrer. C'est ce qu'on fait, là on sait que je réponds aux critères de la Charte qualité. Après à nous avec les entretiens de se dire, certes elle a le Cap, est-ce que ses connaissances sont suffisamment solides, parce qu'on va pas se mentir des fois, il y a des grosses surprises, et surtout elle n'a pas travaillé. Donc, il va se jouer comme dans tous postes la question de maturité, est-ce qu'on la voit toute seule avec des enfants, avec une prise en charge 10 heures par jour. La réponse peut être oui, la réponse peut être non. Mais voilà, quelqu'un qui aujourd'hui vient me voir... on a quelque fois des profils « je suis maman, j'ai élevé mes enfants, je voudrais travailler et je sais faire parce que j'ai élevé mes enfants. » « Alors je ne vais pas porter de jugement si vous savez ou si vous savez pas faire parce que... mais est-ce que vous avez de l'expérience professionnelle ? » Si c'est non et qu'il y a 0 formation, on ne voit même pas en entretien. On est hors clou de notre agrément, c'est pas simplement la maman qui est visée là, c'est l'agrément, c'est la Charte de qualité, c'est l'agrément de la préfecture, donc en tant qu'organisme de service à la personne qui nous autorise à travailler auprès des enfants de moins de 3 ans. Et là, c'est les mêmes prérequis finalement. Donc si elles ne remplissent pas, je ne prends pas. »
RAP de Saint-Cloud

Des critères de sélection selon les lieux de résidence des assistantes parentales

Cette première sélection s'additionne aussi pour certains RAP, d'une condition géographique de résidence. C'est ainsi que les personnes habitant trop loin, surtout s'il s'agit d'une autre commune voire d'un autre département, ne sont pas retenues. Cet état de fait s'appuie sur les familles qui craignent les problèmes de transport et qui ne préfèrent pas prendre le risque de voir leur assistante parentale bloquée lors de grèves ou problèmes hivernaux ralentissant le trafic. Cet entretien permet en outre de dresser les dispositions spécifiques de la Charte

autour de la garde de l'enfant (rôle dédié à l'éducation, condition d'exercice au domicile de la famille, isolement, rôle dédié au bien-être de l'enfant confié...). La plupart du temps, avant de prendre contact avec la structure, les candidates ignorent l'existence de ce dispositif et ce qu'il contient. Ainsi, cet entretien a le mérite de présenter la Charte et d'en poser le cadre avec tout ce qu'il comporte aussi dans la présence aux ateliers pédagogiques, le suivi des assistantes parentales et la formation continue dans un but de professionnalisation. Tout cela concourt à faire comprendre aux assistantes parentales qu'en décidant de s'inscrire au sein d'un RAP, elles sont guidées par une équipe apte à l'encadrer et à l'aider en cas de difficulté, en quelque sorte de casser l'isolement dans lequel ce métier peut enfermer.

Finalement, les organismes disent avoir un vivier suffisant de candidates à la garde d'enfant à proposer aux familles concernées.

Une présélection réalisée à partir du double entretien et parfois complétée d'une évaluation écrite

Si le premier contact a permis de remplir les conditions prévues dans la Charte de qualité, la candidate envoie alors son CV quelques fois accompagné d'une lettre de motivation. Elle est ensuite reçue au sein du RAP pour un entretien sur ses motivations et ses connaissances. Dans la plupart des cas, l'entretien est découpé en 2 parties. Une première partie consiste en un entretien oral permettant de mesurer la motivation de la candidate. Généralement, cet entretien est guidé par la directrice du RAP ou parfois, par la directrice et son assistante. Si l'entretien n'est pas commun, la candidate s'entretient par la suite avec le psychologue affilié au RAP, comme cela est le cas pour celui de Chaville par exemple. À la suite de cet entretien, la candidate peut être invitée à répondre à un questionnaire permettant d'évaluer ses connaissances pratiques et basiques sur la garde d'enfants (température d'un biberon, repas d'un nourrisson,...). Ces questions quelque peu redondantes à celles de l'entretien, permettent également de mesurer le niveau d'expression et de compréhension des candidates. La plupart des auxiliaires parentales étant issues de l'immigration, elles peuvent être confrontées à la barrière idiomatique. Il y a là, un réel ajustement entre volonté exprimée par les familles et présélection par les RAP. Le RAP de Rueil-Malmaison, par exemple, avoue répondre à une exigence des parents :

« [...] et généralement, les familles de Rueil veulent des personnes qui savent écrire, qui présentent pas trop mal, qui proposent des activités donc il est bien évident qu'il y a certaines personnes qui sont trop limitées dans leur compréhension, qui ne savent pas suffisamment bien écrire et que je n'arriverai pas à placer. »

L'entretien est aussi l'occasion de présenter la Charte dans toutes ses composantes (éveil et entretien de l'enfant, accompagnement, suivi, formation) afin que la postulante prenne conscience qu'en décidant de faire partie du RAP, elle s'engage

à accepter et à respecter ce lien la liant à la structure et aux parents. Là encore, ce point abordé est un moyen de durcir la sélection, celles acceptant de jouer le jeu n'opposent aucune réticence alors que celles le trouvant contraignant peuvent décider de ne pas poursuivre.

Certains volets spécifiques à la constitution du dossier facilement mis en œuvre tandis que d'autres s'avèrent moins compris...

Lorsque les assistantes parentales sont invitées à passer l'entretien au RAP, elles doivent venir munies d'un dossier administratif comportant les fiches de paye attestant des 3 ans d'expérience, les diplômes ainsi que les pièces d'identité habituelles. Cette étape de la constitution du dossier est également un moyen de voir les motivations et la détermination de la postulante. En effet, une postulante arrivant avec ces documents est plus apte à rassurer les responsables, tandis que celle venant avec la moitié des pièces, donne une image assez négative ou laisse entrevoir un manque de crédibilité dans l'affirmation de son expérience.

Si le contrôle de la possession par la candidate d'une attestation de formation aux gestes de premier secours (de type Prévention et Secours Civiques) ne semble pas poser de problèmes aux RAP, en revanche celui de la possession du certificat d'aptitude physique et psychique à la fonction de garde d'enfant au domicile des parents délivré par un médecin traitant semble redondante avec le certificat d'examen médical à l'embauche prévu dans les dispositions du code du travail. Cette exigence de la Charte complexifie la constitution du dossier. Les organismes ont pointé que leur rôle de contrôle devrait s'exercer plutôt sur la réalisation de la visite médicale d'embauche qui selon eux, peut ne pas être toujours respectée par les parents-employeurs.

... finalement, une présélection rigoureuse qui tend vers un équilibre entre l'offre et la demande

Il n'en demeure pas moins qu'à chaque étape du recrutement, les objectifs de la Charte sont rappelés dans le but précis de faire comprendre ou du moins, de faire prendre conscience, que le métier d'assistante parentale est un « vrai métier » encadré par des objectifs et suivi par une équipe pédagogique. Cette présélection rigoureuse de la garde d'enfants à domicile offre la garantie, d'une part, aux assistantes parentales d'accéder à une professionnalisation et d'autre part, aux parents d'avoir une assistante parentale dont les compétences sont reconnues dans le domaine de la garde d'enfants. Il ne s'agit plus là de baby-sitter mais bien d'une professionnelle de la petite enfance dotée d'une expérience et/ou de diplômes dont les connaissances sont bénéfiques pour le développement de l'enfant.

De plus, ces étapes de présélection permettent de tendre vers une harmonie des profils des assistantes parentales afin d'être au plus près des

besoins des familles : les écarts entre les profils tendent ainsi à être gommés, de même que les écarts entre l'offre des assistantes parentales et la demande des familles.

■ La communication auprès des familles

Un défaut de communication autour de la Charte de qualité

Comme l'a révélé le point de vue des familles enquêtées, le premier choix dans la garde d'enfants exprimé par les parents est une garde collective en crèche. La garde à domicile étant peu connue et souvent sujette à des stéréotypes négatifs (coût élevé, intrusion dans le domicile familial d'une étrangère,...) n'est effectivement pas le choix de première intention des familles. En cela, les structures d'accueil doivent alors se faire connaître afin de valoriser ce mode de garde permettant de répondre à une demande qui malgré les réticences croît. Toutes les familles ne pouvant bénéficier d'une place en crèche collective, il est alors nécessaire d'y pallier en proposant d'autres solutions.

Communément, les familles en attente de la naissance de leur enfant se rapprochent du service petite enfance de la municipalité de leur commune d'habitation afin de demander une place auprès d'une crèche collective. En effet, le service petite enfance prend en compte la demande exprimée par les parents tout en proposant d'autres alternatives. C'est donc au cours de réunions de présentation de la palette de modes de garde existante que les RAP se font connaître des parents.

« Alors le relais en fait... sur la ville, on fait une réunion de présentation des modes de garde de la commune tous les 1ers mardis du mois et toutes les familles qui vont avoir avec des enfants ou qui ont déjà des enfants mais qui arrivent sur la commune sont invitées à cette réunion où on présente l'ensemble des modes de garde dont le relais »
RAP de Chaville

Selon les organismes labellisés rencontrés, il apparaît que c'est dans un deuxième temps que la Charte est présentée. En revanche, lorsque les parents contactent la structure, ils sont alors informés du dispositif. La Charte pâtit, dans une certaine mesure, du choix par défaut des parents, alors qu'elle pourrait peut-être être un atout à utiliser pour développer ce mode de garde.

« Par contre, la garde à domicile, le système est différent et là on commence à présenter la Charte. « voilà, ce qu'on peut faire pour vous dans le cadre de la Charte qualité mise en place par la Caf etc... ». Mais, au départ, ils ne viennent pas parce qu'ils ont entendu parler de la Charte. Ils recherchent un mode de garde, ils ont pas la crèche, ils sont déçus, on va pas se mentir... qu'est-ce qu'il y a d'autre ? Et là, quand on présente ce système d'accompagnement, on sent que les familles se sentent rassurées, c'est-à-dire « ah ben je suis pas tout seul. Si y'a un truc... c'est un truc qui existe et qui a l'air bien encadré. » »
RAP de Saint-Cloud

Les relations contractuelles en cours de montée en charge

Généralement, les familles souhaitant se rapprocher du Relais d'assistantes parentales dans le but de bénéficier d'un accueil pour leur enfant sont reçues au sein de la structure lors d'un rendez-vous où toutes les modalités et l'encadrement prévus par la Charte et la structure sont présentés. Les familles sont très réceptives aux avantages que comporte ce mode de garde mal connu où l'appui et l'aide par la structure dans l'embauche d'une employée de maison jouent pour beaucoup. Les familles vont se retrouver employeur, position inconfortable ou inconnue pour certaines où nombreuses questions, craintes surgissent. Dans ce lien tripartite qui lie l'assistante parentale aux familles via le relais, celui-ci se positionne comme garant d'un service donné aux familles par l'aide à la constitution du contrat ou autres modalités inhérentes à l'emploi d'une personne. Ce lien tripartite est formalisé à travers le contrat de mandat. Les parties peuvent être amenées à signer un règlement intérieur du RAP engageant les signataires à accepter et respecter les dispositions de la Charte. Ce lien peut également être accepté de manière tacite sans formulation écrite, selon le fonctionnement de la structure.

Un dispositif qui finalement emporte la conviction des familles

Lors de la rencontre entre une famille et le RAP, en plus de présenter la Charte, la responsable de la structure va évaluer les besoins de garde des parents. Pour cela, différents points sont abordés : en premier lieu, les besoins pratiques notamment l'amplitude horaire de la garde souhaitée, le nombre d'enfants à garder ou encore le nombre de jours de garde par semaine, puis ce sont ceux, qui relèvent de l'éducation, les repas, les accueils jeux, le suivi de l'assistante parentale qui le sont. Il semblerait également que le coût de la garde pousse les parents à accepter plus facilement la garde partagée. Là encore, la structure est régulièrement sollicitée face au questionnement des familles, « comment s'organise la garde, qui emploie, qui licencie, comment gérer les conflits s'il y en a entre les familles,... ».

Une fois la présentation par l'organisme du cadre structurant la garde à domicile, les familles reçoivent une liste avec les assistantes parentales disponibles à la date souhaitée. Certains RAP préfèrent donner seulement deux ou trois noms d'assistantes parentales dans un premier temps et compléter si toutefois les parents souhaitent en rencontrer plusieurs, tandis que d'autres fournissent la liste complète dès le premier rendez-vous dans le but de laisser libre choix aux familles. Globalement, peu de RAP semblent intervenir dans la présentation des assistantes parentales. En effet, les structures ne sélectionnent pas systématiquement les assistantes parentales en fonction des besoins exprimés par les familles.

Les familles qui apparaissent réticentes pour envisager ce mode de garde paraissent peu à peu séduites par la garde individuelle qui offre aussi un accueil collectif pour leur enfant. En effet, au-delà des craintes exprimées quant au rôle de parent employeur notamment, les dispositions contenues dans la Charte sur ce plan jouent un rôle de cadre rassurant. Cependant, une fois la barrière des appréhensions du début passée, les familles ne semblent plus vraiment porter d'attention à la Charte.

« E : quel est le retour global des familles sur la Charte ?
La Charte, moi les gens je vous dis... ce qu'ils veulent c'est avoir une auxiliaire qui s'occupe très bien de leur enfant et voilà. Et une fois que tout roule, ils sont un peu... ils posent des questions les 3 premiers mois et après... le fait que ce soit cadré les rassure au départ mais alors après... une fois que ça roule. »
RAP de Issy-les-Moulineaux

■ La formation

Le volet de la formation continue bien soutenu par les organismes labellisés

Le volet du soutien à la formation continue des assistantes parentales assigné aux organismes labellisés est relativement bien assumé dans l'esprit de la Charte par les organismes. La formation continue est principalement assurée auprès d'un organisme de formation dénommé Ipéria,

Dans le cadre de l'embauche d'un personnel de maison, les familles en tant qu'employeurs cotisent pour faire bénéficier leur assistante parentale de journées de formation. Ces journées dues par l'employeur sont également partie intégrante de la Charte. En effet, en acceptant le contrat tripartite les familles acceptent alors que leur assistante parentale s'absente dans le cadre de la formation continue. Les organismes labellisés s'engagent à signifier aux parents employeurs leurs obligations et à informer les assistantes parentales de leurs droits en matière de formation continue.

D'après les organismes, bien que cela soit régi et encadré au sein de la structure, les familles semblent parfois peu conciliantes sur ce point pour faciliter sa mise en œuvre. Certaines expriment du mécontentement face à l'absence de l'assistante parentale. En cela, l'organisme intervient également afin de rassurer les familles et de pouvoir trouver ensemble des solutions de garde temporaire (journée de congé, garde par la famille, amis,...) et rappelle l'intérêt pour les familles que l'assistante parentale bénéficie d'une formation continue. Ainsi, il se positionne en tant que médiateur mais également comme le garant du respect des clauses de la Charte et par voie de conséquence, du respect des droits des AP.

Auprès des assistantes parentales, le RAP agit en tant qu'« intendant » des heures de formation suivies. Il met à disposition en accès libre le catalogue de formation fourni par le centre Ipéria. Ainsi, les assistantes parentales peuvent le consulter selon leurs besoins et leurs souhaits. De plus, chaque di-

rectrice tient plus ou moins un fichier récapitulatif des heures effectuées ou non pour chaque assistante parentale. Cela permet d'une part de s'assurer que l'assistante parentale bénéficie de son droit et d'autre part, de voir si les formations suivies s'ajustent aux besoins professionnels des assistantes parentales.

Il est également possible que l'assistante parentale soit invitée à suivre une formation sous l'avis de la responsable de la structure. L'accueil collectif au sein de la structure est un moyen de voir évoluer l'assistante parentale avec l'enfant. Si toutefois il est remarqué une quelconque difficulté, sur les conseils de l'animatrice du service présente, l'assistante parentale peut être mise au courant d'une formation qui semblerait correspondre à ses besoins. Il est également possible que l'assistante parentale se rapproche elle-même de cette professionnelle ou de la responsable de la structure afin de voir ensemble comment remédier à un problème rencontré, comme la préparation des repas ou des activités jeux à faire avec les enfants de 0 à 3 ans, par exemple.

Cependant, n'étant pas une obligation et ne pouvant pas exiger des familles ou des assistantes parentales un départ en formation, le rôle des responsables du RAP et de la Charte s'arrête à la volonté ou non des deux autres protagonistes.

Globalement, les assistantes parentales ont bien intégré l'enjeu que représente la formation continue pour leur professionnalisation. L'appui des organismes labellisés semble être un atout pour leur permettre de renforcer leur savoir d'autant plus que c'est un droit dont elles disposent. Certaines ont même pu profiter d'une validation des acquis de l'expérience (VAE).

Des structures très attachées à leur mission d'encadrement pédagogique

Une des principales missions d'accompagnement des AP par les relais, consiste en l'encadrement pédagogique de celles-ci. Il prend la forme de plusieurs rencontres soit autour de l'enfant au cours des ateliers jeux et socialisation, soit lors de réunions à thèmes et parfois sous le mode de groupes de paroles prévus généralement en dehors du temps de travail, sans la présence des enfants.

Les ateliers jeux et socialisation s'organisent la plupart du temps au nombre de deux ateliers par semaine dans lesquels les assistantes parentales s'inscrivent au préalable. Ces ateliers constituent la partie accueil collectif de ce mode de garde individuel. Les assistantes parentales sont reçues avec les enfants pour des activités communes. Les RAP peuvent également prévoir pour ces rencontres un thème défini à l'avance, à l'instar du RAP d'Issy-les-Moulineaux qui organise des ateliers contes. Quelques sorties peuvent être prévues mais pas systématiquement en raison de l'organisation qu'elles nécessitent et/ou

des situations géographiques qui peuvent pénaliser certaines assistantes parentales travaillant loin. Ces regroupements entre assistantes parentales, enfants et encadrants de la structure sont une manière également d'assurer un suivi de l'assistante parentale dans ses fonctions et de rependre avec elle, si besoin, des points à développer ou à améliorer.

Ces ateliers sont également le moyen pour les assistantes parentales de rencontrer les animatrices du RAP et d'échanger avec elles sur n'importe quel sujet ou difficulté rencontrée. Les relais s'assurent de la présence et de l'assiduité des assistantes parentales aux différents ateliers. Le RAP de « Rueil-Malmaison » par exemple, de par sa situation géographique, ne peut exiger des assistantes parentales la même assiduité. En effet, certaines assistantes parentales se verraient contraintes par des temps de transport assez longs et assez lourds (2 changements de bus par exemple) ce qui réduit considérablement leur mobilité.

Pour ce qui est des autres RAP, le suivi va se formaliser autour de l'absence des assistantes parentales. Chaque absence à un atelier jeux fait l'objet d'un mail aux parents pour leur signifier cette absence les mettant ainsi au courant.

Outre ces ateliers d'éveil et de socialisation, certains RAP organisent réunions à thèmes, des groupes de parole. Ils consistent en des réunions avec un thème central où chaque assistante parentale peut s'exprimer librement. Pour cela, chaque RAP est libre dans son fonctionnement.

Le RAP d'Issy-les-Moulineaux par exemple, organise ces rencontres hors temps de travail, de 19h à 21h. Il organise environ 2 sessions par thème en essayant d'aborder entre 3 et 4 thèmes par an, autour de l'utilisation de la médiathèque et de la ludothèque suite à des problèmes rencontrés, sur l'alimentation de l'enfant, les pleurs... Le choix de programmer ces regroupements en dehors du temps de travail répond surtout à une volonté de ne pas déranger l'organisation de la garde des enfants. Cela reste invisible aux yeux des parents mais s'appuie sur la bonne volonté des assistantes parentales. Pour autant, cela ne semble pas présenter de contraintes pour ces dernières qui y assistent volontairement.

Quant au RAP de Saint-Cloud, ces réunions sont réalisées sur le temps de travail. C'est-à-dire que les parents sont alors mobilisés afin de libérer leur assistante parentale plus tôt. L'assistante parentale, dans ce cas, continue d'être payée bien qu'elle ne soit pas présente sur son lieu de travail. La directrice du RAP signale que l'organisation de ce type de regroupement est très lourde logistiquement et demande une certaine préparation en amont entre un mois et un mois et demi et que pour cette raison, il n'en existe que deux par an. Cependant, dans ce RAP est organisé ce qui est appelé « groupe d'analyse professionnelle ». Ce groupe fait appel à un intervenant extérieur et se déroule sur le temps de

travail. Les assistantes parentales s'isolent dans une pièce avec l'intervenant et ce sont les éducatrices présentes ce jour-là qui prennent en charge les enfants. Ces groupes d'analyse professionnelle permettent aux assistantes parentales de se positionner face aux familles, face à l'enfant et face à l'attachement ressenti. Quoique bien accueilli par les assistantes parentales, il semblerait qu'au bout de trois ans d'existence de ce type de regroupement, un certain essoufflement de la part des assistantes parentales soit constaté.

Concernant, le RAP « Help famille », la structure est un cas atypique. Sa situation géographique (les bureaux se trouvent dans Paris - Porte de Champerret et à La-Garenne-Colombes), l'exiguïté des locaux et son fonctionnement (rayonnement du service au-delà de la limite de la commune) ne permettent ni l'organisation des accueils jeux et socialisation ni les regroupements des AP.

Le suivi au domicile des parents : une façon de rompre l'isolement des assistantes parentales

Une autre action essentielle pour les organismes labellisés consiste dans le suivi des AP au domicile des parents.

Ces visites se déroulent environ deux fois par an sur le lieu de travail des assistantes parentales. Elles ont pour but de pouvoir comprendre dans quel environnement évoluent l'enfant et l'assistante parentale. Elles sont aussi l'occasion pour l'assistante parentale de se retrouver seule avec la responsable de la structure, ce qui peut être l'occasion d'évoquer des difficultés ou des souhaits d'évolutions dans sa carrière professionnelle (formation, Vae,...). Ces visites à domicile sont également un moyen de vérifier si les éléments de sécurité sont respectés au sein de la maison mais aussi lors des sorties. Pour cela, les responsables des RAP vont tenter de faire concorder les visites avec des moments charnières de la journée, type sorties au parc, prise du bain de l'enfant ou encore préparation des repas.

La plupart des RAP ont rencontré des difficultés dans les débuts de la mise en place des visites à domicile. Souvent mal comprises par les parents, ces derniers peuvent les vivre comme une intrusion dans la sphère familiale. Les RAP ont dû travailler sur la manière de présenter ces visites aux familles en les rassurant sur leur but.

« E : je suis désolée je vais revenir sur les visites à domicile, mais comment réagissent les AP ?

Elles aiment bien. En fait, le problème qu'on a eu avec les visites à domicile au départ c'est qu'on n'avait pas assez d'information c'est pour ça que les familles ne disaient pas qu'elles étaient d'accord ou elles ne répondaient pas. Alors pourquoi elles nous laissaient ce blanc-là, sans dire oui, sans dire non, du coup on a travaillé avec la psychologue pour faire un document qui explique à tout le monde, pourquoi la visite à domicile, quel est le contenu et quels sont les objectifs. Et à partir de là, on a de très bons retours et les gens sont plus partie prenante. J'ai des employeurs, je pense qu'ils avaient peur que je leur demande de changer toute l'organisation de chez eux. C'est pas mon rôle. »
RAP de Chaville

Les assistantes parentales sont plutôt réceptives aux visites à domicile qui sont aussi pour elles un moyen de casser l'isolement auquel elles peuvent être confrontées de par leur travail au domicile (8).

Lors de ces visites, les assistantes parentales peuvent également exprimer leurs désaccords avec les familles ou le manque de moyen pour pouvoir mettre en place des activités avec l'enfant. Dans ce cas, la responsable du RAP peut être amenée à jouer un rôle de médiation auprès de la famille employeur ou peut guider l'assistante parentale dans l'expression de ses aspirations.

Les RAP tentent d'organiser entre 1 et 2 visites à domicile par assistante parentale. La majorité des responsables des relais rencontrés ont indiqué

dresser un compte rendu de ces déplacements qui est adressé à la famille et à l'assistante parentale.

Cependant, les visites à domicile peuvent être assez lourdes à mettre en place. En effet, cela suppose des moyens humains et techniques dont peuvent manquer les structures.

Néanmoins, quelques familles restent réticentes à ce type de suivi et limitent l'accès à leur domicile. Le RAP d'Issy-les-Moulineaux qui n'est pas convaincu de ce volet de la Charte, avoue les réaliser pour respecter ses dispositions. Certaines familles suivies par l'association ont exprimé un refus ; certaines arguant du télétravail et ne voulant pas être dérangées, d'autres tout simplement pour le caractère « inquisiteur » dont peuvent être perçues ces visites.

(8) Ce point sera développé plus en détail dans la partie suivante.

Thème 3 :
La Charte vue par
les assistantes parentales

Thème 3 : La Charte vue par les assistantes parentales

Le dernier volet de cette évaluation de la Charte « qualité » a donné la parole aux assistantes parentales, principales actrices de ce dispositif. Les entretiens auprès des assistantes parentales se sont déroulés au sein de 5 relais enquêtés (Issy-les-Moulineaux, Chaville, Saint-Cloud, Châtillon et Vanves), sur le temps des regroupements des AP, et sur la base du volontariat.

Il n'a pas été possible de rencontrer une assistante parentale ni sur le rap de Rueil-Malmaison ni à Help Familles. Pour compenser, 2 entretiens collectifs ont été réalisés : à Saint-Cloud avec deux assistantes parentales et à Châtillon avec 3.

Tous les entretiens se sont appuyés sur le même plan (9) :

- L'entrée dans la profession
- Le recrutement
- La formation et le suivi
- Le métier d'assistante parentale
- Le profil de l'assistante parentale

Au total, 8 femmes ont été enquêtées afin de pouvoir dresser leur parcours professionnel ainsi que de saisir les difficultés dans l'exercice de leur fonction.

■ Profil des assistantes parentales

Bien que ce point ait été abordé à la fin de chaque entretien, il ouvre l'analyse de ce volet dans le but de dresser le profil des assistantes parentales (10).

Une moyenne d'âge élevée en lien avec le nombre d'enfants

Parmi les 8 femmes enquêtées, 6 ont une garde partagée. Elles ont entre 35 et 50 ans dont 7 sur 8 ont entre 45 et 50 ans. Elles vivent pour la majorité en couple. Toutes ont au moins un enfant, dont deux d'entre elles en ont quatre. Exceptée la plus jeune (environ 35 ans) qui a un bébé (11), les autres ont des enfants scolarisés ou autonomes dont la moyenne d'âge se situe autour de 18 ans. Parmi elles, 6 vivent dans la même commune que celle de l'implantation du RAP ou du moins la commune limitrophe leur offrant de courts trajets entre leur domicile et le domicile des familles, entre 5 et 30 minutes. Seulement, 2 acceptent d'effectuer de longs trajets (entre 40 minutes et 1 heure) mais sans s'en plaindre. Il semblerait donc que dans le choix

de l'exercice de ce métier, la proximité de l'emploi soit un facteur important, ceci rejoignant la politique des RAP qui privilégient dans leur sélection des AP vivant sur la commune.

Des formations initiales homogènes centrées autour de la petite enfance

Alors que la précédente étude pointait des formations initiales variées, l'étude actuelle fait état de formations pour quasiment toutes autour de la petite enfance. Parmi les AP enquêtées, 4 ont obtenu un diplôme académique (1 BEP, 2 CAP, 1 DE (12)) et 1 a suivi une formation à l'Association pour la formation professionnelle des adultes (Afp). À des niveaux d'études différents, ces femmes ont acquis une formation initiale concernant la petite enfance, validée par un BEP économie familiale et rurale, CAP Petite enfance, DE Auxiliaire de puériculture et une formation dispensée par l'Afp d'assistante de vie aux familles. Les 3 autres AP, n'ont pas de formation initiale mais, l'expérience dans la garde d'enfant leur a permis d'être sélectionnées par un relais. Cette expérience se traduit par un exercice plus long de la profession que pour les femmes enquêtées lors de la première étude. En effet, alors qu'auparavant, les AP disaient exercer le métier d'assistante parentale depuis moins de quatre ans (exception faite pour deux d'entre elles avec sept et huit ans d'expérience), les femmes de cette étude ont en moyenne 16 ans d'expérience (13).

Un métier choisi par disposition naturelle

Le faible niveau de diplôme des assistantes parentales ayant un diplôme scolaire (BEP, CAP, DE) montre une faible disposition en amont aux longues études, baccalauréat et/ou post-baccalauréat. N'ayant pas les dispositions scolaires aux études dites intellectuelles, les jeunes filles (en passe de devenir de futures professionnelles de la petite enfance) réinvestissent leur nature dite féminine en capital scolaire leur permettant alors d'accéder à un diplôme autour de la petite enfance. C'est donc ainsi que « [...] les qualités prêtées aux jeunes filles et futures mères les inciteraient – par un double effet d'assignation et d'intériorisation – à s'orienter vers les filières relationnelles dont l'exercice requiert des compétences oblatives. Si les filles s'orientent vers ces professions, c'est qu'elles y ont été préparées et qu'elles ont, au cours de leur socialisation, essentiellement reçu de leur mère, mais aussi d'autres

(9) Cf. annexe 3.

(10) Au vu du faible nombre de personnes enquêtées il ne s'agit pas ici de généraliser des caractéristiques sociales. Le profil relève plus de la prosopographie.

(11) Devant partir avant la fin de l'entretien, elle n'a pas eu le temps de préciser le mode de garde de son enfant. L'âge a été évalué pour la même raison citée ci-dessus.

(12) Diplôme d'État.

(13) La plus jeune a 9 ans d'expérience et la plus ancienne, 25 ans.

femmes (14), et qu'elles ont incorporé les attentes de leur entourage (15). » C'est le cas, par exemple, d'une assistante parentale qui s'est dirigée vers le DE Auxiliaire de puériculture suite à l'aide portée dans sa famille dans la garde et l'éducation auprès de ses frères.

Et ceci fonctionne également pour celles qui n'ont pas eu accès à la formation ou ont des diplômes non reconnus en France. Se servant de leurs dispositions féminines et de ce qu'elles ont pu apprendre au cours de leur socialisation (en tant que jeunes filles et en tant que mères pour certaines), elles envisagent alors la garde d'enfant comme moyen d'insertion dans la vie active et comme moyen de s'emparer d'un dispositif professionnalisant.

■ Le recrutement

Ce point aborde et analyse toute la phase du recrutement, de la présélection des assistantes parentales par les structures au recrutement final par les familles.

Le premier contact avec les structures facilité par la formation

La connaissance de la structure s'organise principalement au sein du parcours professionnel de l'assistante parentale.

Les 3 assistantes parentales ayant un diplôme scolaire (BEP, CAP) ont connu la structure par l'intermédiaire soit de leur référent institutionnel (référent de stage ou enseignant) soit par l'intermédiaire de d'assistantes parentales rencontrées lors des sorties au parc. Tandis que les autres AP ont pris connaissance de la structure principalement par les institutions étatiques telles que Pôle Emploi.

Remarquons ici, comment la formation diplômante dans le secteur de la petite enfance a permis une insertion au sein d'un réseau, quel qu'il soit, cassant l'isolement dont ont éventuellement plus souffert les AP non diplômées et pour lesquelles, la structure n'a pu être portée à leur connaissance que par une institution hors du système de la garde d'enfant.

Une présélection valorisant la professionnalisation et perçue positivement par les assistantes parentales

Si les candidatures intéressent les responsables des relais, la future assistante parentale est convoquée pour un entretien pour lequel elle doit constituer un dossier administratif.

Ce dossier doit apporter la preuve de ses expériences passées ainsi que des diplômes et formations acquis.

Pour la majorité de ces femmes, le recrutement s'est déroulé en deux temps divisé entre un entretien oral et un test écrit. L'entretien oral est principalement mené en binôme et l'écrit s'axe principalement sur la connaissance du métier et des prescriptions dans le bien-être de l'enfant. En effet, redondance de l'oral, l'écrit permet comme cela a été vu dans la partie précédente, d'une part de mesurer le niveau de compréhension mais d'autre part, de mesurer le niveau de connaissance des principales normes d'éducation de l'enfant de moins de trois ans. Certains RAP jouent même dans la manière de formuler les questions allant dans certains cas à poser la même question en usant de formulation différente. Cette méthode renforce la mesure de la compréhension de l'épreuve écrite, pouvant certes amener à déstabiliser la candidate, mais au moins à mieux évaluer le niveau de cohérence des réponses.

Ceci participe alors de la présentation du métier d'assistante parentale comme une véritable profession au-delà du simple « gardiennage » d'enfants, valorisant les fonctions et le métier de la garde d'enfants.

Aucune n'a exprimé de gêne ou de difficultés au cours de l'entretien. Les plus diplômées expriment un certain détachement dans cette procédure administrative considérée comme « banal pour un entretien d'embauche ». Ce détachement s'explique surtout, en partie, par le fait que le diplôme obtenu lors de leur formation initiale, facilite leur reconnaissance en tant que professionnelles et elles n'expriment pas le besoin d'en avoir plus. Alors que celles insérées dans la profession de la garde à domicile de par leur expérience, ne peuvent s'appuyer que sur la reconnaissance des responsables des RAP et sur la représentation qu'elles ont de leur profession. Sentiment de légitimité pour les premières opposé au sentiment d'« illégitimité » dû à l'absence d'une formation diplômante pour les secondes, les unes ont parcouru un cursus valorisant à la base, tandis que les secondes reçoivent leur légitimité de l'organisme. En ce sens, la présélection encadrée par la Charte et telle qu'elle est réalisée par les responsables des relais joue pleinement son rôle, puisque tout le côté administratif du recrutement, du test écrit au double entretien, permet la valorisation et la reconnaissance des compétences acquises au terme de formations et/ou d'expériences passées.

(14) Nous pourrions rajouter ici également, pour renforcer les propos tenus par Françoise Bloch et Monique Buisson, que l'absence des hommes et notamment des pères, dans la socialisation de ces jeunes filles redouble la division genrée des tâches. Cet effet pervers repose également sur l'absence des hommes dans ces filières professionnelles ; 99,6 % de femmes dans les filières de la petite enfance enferment les femmes dans leur rôle mais font fuir les hommes où les attributs de la masculinité pourraient être mis en péril. D'ailleurs notons que le très faible taux de candidatures reçues dans les RAP émanant d'hommes (moins de 5 ont été mentionnées au cours des entretiens) n'a pas eu de suite, comme si la garde d'enfant n'avait pas été jugée digne d'un homme ou pis, qu'un homme n'a pas les dispositions requises à la garde d'enfant renforçant alors l'innéité de la profession par les femmes.

(15) Bloch Françoise, Buisson Monique, « La disponibilité à l'enfant : le don et la norme », *Recherches et Prévisions*, septembre - décembre 1999, n°57-58, pp 17-29.

Ceci participe du positionnement de l'assistante parentale en tant que professionnelle de la petite enfance lui permettant ainsi d'affronter plus sereinement la rencontre avec les futurs employeurs.

Ainsi, les assistantes parentales rencontrées se sont senties à l'aise face aux familles lors de leur entretien d'embauche. Armées de leur formation, ou de leur expérience et reconnues comme professionnelles de la garde d'enfants par la structure, elles se sentent plus « fortes » face aux familles, devant alors justifier de leur compétence dans une moindre mesure, étant donné qu'elles l'ont fait déjà auparavant auprès de l'organisme labellisé. Cela leur permet au cours de l'entretien d'embauche de libérer un espace d'échange plus large avec les familles sur leur façon d'exercer leur profession auprès des jeunes enfants. Les rencontres familles - assistantes parentales servent avant tout à définir les conditions d'embauche, à accorder leur point de vue sur la garde de l'enfant et à aborder les contraintes personnelles des deux parties (vacances, horaires,...). In fine la décision se joue aussi « *au feeling* ».

Quelle que soit l'issue de l'entretien avec les familles, les assistantes parentales perçoivent mieux l'enjeu de la présélection réalisée par les RAP qui contribue à les positionner en tant qu'assistantes parentales, professionnelles de la garde d'enfant.

L'exercice du métier marqué par une grande disponibilité

Embauchées pour garder, éduquer, éveiller et socialiser l'enfant, chaque jour les AP font don de leur personne et de leur temps pour cette fonction. Toutefois, les compétences obligatives requises dans l'exercice des fonctions d'assistante parentale n'en sont pas pour autant un don total de soi dans les tâches à effectuer. En effet, si une des caractéristiques de la profession, exprimée par les personnes rencontrées, semble être la disponibilité, elle ne doit pas s'exercer à n'importe quel prix.

Sur l'emploi du temps fixé lors de l'embauche et sur les plages horaires de la garde, les assistantes parentales ne l'assortent pas de conditions particulières. Consentant à s'adapter au planning des familles, certaines assistantes parentales accomplissent soit des journées assez longues en compensation de jours de congés supplémentaires dans la semaine, soit des journées régulières mais avec des amplitudes de travail plus courtes. Quel que soit le rythme, les assistantes parentales l'acceptent volontiers sous le couvert de la disponibilité.

« Non, quand je suis venue travailler avec eux, on est parti sur la base... parce qu'on travaillait par rapport au programme de la dame. Elle travaille les lundis, mardis et jeudis. Donc les mercredis, je ne travaille pas et les vendredis, je ne travaille pas. Donc, je faisais de grosses journées, de 8h à 21h. Ça c'était... ou j'acceptais ou je... mais j'ai accepté parce que quand j'ai vu que c'était 8h-21h, je faisais mes 36h, donc j'ai accepté. »

Cette disponibilité est reprise également par les assistantes parentales lorsqu'elles concèdent devoir se plier aux horaires des parents, acceptant de temps à autre de légers dépassements (sans trop d'abus toutefois et avec le respect d'un délai de prévenance). Pour les assistantes parentales dont les enfants sont autonomes, le retard occasionnel des parents n'est pas vraiment une contrainte, elles-mêmes n'ayant pas d'impératifs familiaux. La tolérance du retard occasionnel réside surtout dans la compréhension des impératifs du quotidien. Cependant, les assistantes parentales ayant à charge un enfant en bas âge, notamment dans le cas de celle qui a un bébé, ne peut accepter les retards étant elle-même soumise aux horaires de garde de son propre enfant.

Le point qui partage les assistantes parentales est celui relatif aux tâches ménagères. Tandis que certaines acceptent « *dépanner* », « *aider* » sans que cela devienne une habitude, d'autres refusent catégoriquement tout débordement de leur fonction. Toutes acceptent et s'accordent pour dire que tout ce qui concerne l'enfant et son environnement (jeux, entretien de la chambre et du linge de l'enfant, bains, repas,...) est à leur charge. Mais la question du rangement de l'appartement ou la prise en charge de tâches ménagères autres partage les assistantes parentales. Les unes n'acceptent pas de déroger à la règle édictée par la Charte de s'occuper de tout ce qui est relatif à l'enfant tandis que les autres estiment que cela relève du « *dépannage* », du « *coup de main* » sans que cela toutefois nuise au déroulement de la journée consacrée à l'enfant. Elles considèrent que cela peut « *aller de soi* » arguant du fait « *[qu'] il ne faut pas oublier qu'on travaille chez des particuliers* ».

Quant à la négociation des vacances, ce sujet pourrait paraître objet de discordance entre l'assistante parentale et les familles, mais les aspirations et les contraintes des AP et des familles se traduisent la plupart du temps par un consensus. Dans le cas d'une garde partagée, très largement répandue, les négociations se passent entre 3 parties, les deux familles et l'assistante parentale ce qui peut accroître les difficultés pour aboutir à un consensus. La majorité des AP ont des exigences, surtout en ce qui concerne les vacances d'été. Les femmes issues de l'immigration profitent de la période estivale pour retourner voir leur famille, celles en couple privilégient les vacances en même temps que leur conjoint et d'autres, dans une moindre mesure, s'appuient sur le calendrier scolaire de leurs enfants. Généralement, toutes ces conditions ont été discutées lors de l'entretien d'embauche afin de ne prendre personne en défaut. Une des assistantes parentales a relaté un léger conflit avec sa famille, celle-ci lui ayant annoncé la prise de ses congés hors la période souhaitée par l'AP. Après discussion et réaffirmation de ce qu'il avait été entendu depuis les dernières années (ce n'était pas sa première année dans la famille), ce sont les parents qui ont trouvé une solution avec des personnes de leur entourage (grands-parents), afin que la garde de leurs enfants soit assurée.

Dans l'ensemble, aucune assistante parentale ne s'est vue imposer une période de vacances sans que cela ne corresponde à son attente. Les quelques AP n'exprimant pas de condition sur la période estivale, s'adaptent au rythme des vacances des parents ce qui témoigne ainsi de la disponibilité dont elles disent vouloir faire preuve et qui est au cœur de leur façon d'exercer ce métier.

Finalement, les conditions relatives au contrat de travail apparaissent facilement négociées entre les familles et les assistantes parentales.

■ La formation et le suivi

Axe fort de la Charte « qualité », les formations et le suivi permettant une professionnalisation des assistantes parentales à travers la validation leurs compétences pratiques et techniques ont été approchées à travers la formation initiale, la formation continue et les différents temps qui concourent au suivi des AP.

Peu de formation initiale mais plus de formation continue...

Lors de la première évaluation du dispositif, 7 assistantes parentales sur 10 avaient bénéficié d'une formation initiale d'adaptation à l'emploi et seulement 4 sur 10, d'une formation continue. Moins qualifiées lors de l'admission dans la structure, les assistantes parentales ont alors pu tirer avantage d'une formation initiale les amenant à être reconnues comme des professionnelles. Cependant, le manque de suivi des formations continues diagnostiquées comme mal identifiées par ces femmes ont peut-être été le point faible de cet axe, ne renforçant pas la professionnalisation dont la Charte se portait garante.

Aujourd'hui, la tendance semblerait s'être inversée : les assistantes parentales enquêtées n'ont pas eu de formation initiale mais la formation continue est le point fort et apprécié. En revanche, cela ne signifie pas que ces professionnelles sont moins qualifiées lors de la présélection opérée par les structures. En effet, plus de la moitié des femmes entendues lors des entretiens ont un diplôme scolaire dans le secteur de la petite enfance. Cette augmentation du niveau de diplôme lors de la présélection complétée par la formation continue participe pleinement à la reconnaissance de la profession et à la construction d'un corps de métier. Ceci est bien le fruit de l'esprit de la Charte et de ses acteurs, qui en suivant les assistantes parentales dans leur cursus professionnel valorisent les compétences et permettent la reconnaissance de ce métier en tant que tel (16).

« Ça les dérange pas qu'on fasse une formation mais c'est libérer du temps qui est difficile. Pour eux « oui c'est bien mais vous êtes sûre que vous avez envie d'apprendre ça ? - Ben oui, si je demande c'est que j'en ai envie ». Mais dégager du temps, c'est difficile pour eux. C'est ça qui est compliqué en fait ! »

Malgré tout, ce dispositif encadré par les responsables des RAP a quelques failles. Bien que les familles aient été mises au courant de l'importance des formations pour leur AP et qu'elles se soient engagées à respecter ce point en signant la Charte, nombre d'assistantes parentales se voient encore refuser des formations sous le couvert de la question de la garde de l'enfant en cas d'absence de l'AP.

Quasiment toutes participent aux formations en dehors de leur temps de travail (weekend voire vacances) pour ne pas gêner l'employeur et ne pas se voir refuser la formation désirée, formation devant pourtant se dérouler sur le temps de travail. Toutefois, toutes se sont déjà vues refuser une ou plusieurs formations et beaucoup ont le sentiment de devoir « batailler » pour avoir quelque chose, surtout dans le cas d'une garde partagée puisqu'il faut l'accord des deux familles.

La formation est très bien accueillie par les AP qui semblent être demandeuses de ce type de professionnalisation, tout comme les regroupements animés par des professionnels de la petite enfance (psychologue, formateur,...).

... soutenue par l'encadrement pédagogique mis en œuvre dans le cadre de la Charte

En effet, un des points forts de la Charte a trait à l'encadrement pédagogique dont le but est d'accompagner et de valoriser les assistantes parentales « leur permettant d'approfondir leurs connaissances et leur pratique professionnelle » (Article IV.2). Cet encadrement pédagogique consiste en des regroupements d'assistantes parentales et des ateliers d'éveil et de socialisation destinés aux enfants accompagnés de leur assistante parentale.

Ces regroupements mis en place par les RAP posent moins de problème d'organisation. Certains relais vont adapter le déroulement de ces rencontres en fonction des disponibilités des assistantes parentales et d'autres vont organiser un calendrier à l'avance afin que les familles puissent s'organiser et prévoir une solution de garde sur ce moment-là.

Conscientes que les recommandations éducatives sont en perpétuelle évolution, les AP se tiennent à l'écoute de ces changements afin de tenir à jour leur connaissance et de garder à l'esprit qu'elles sont des professionnelles.

« Ça permet de savoir que c'est un métier qu'il faut aimer et qu'il faut le faire dans les bonnes formes. »

Néanmoins, elles reconnaissent qu'il n'est pas toujours évident d'appliquer ce qui a été vu lors des formations et/ou regroupements soit parce que les familles ne s'emparent pas des propositions faites

(16) Ce point intéressant sur la construction du groupe de professionnels est à mettre en lien (mais à l'opposé) avec celui des assistantes maternelles qui semblent souffrir de cette non reconnaissance du fait de l'absence d'acteurs et d'institution autour d'elles, cf. Alberola Élodie, « La professionnalisation des assistantes maternelles : un processus en cours », *Politiques sociales et familiales*, septembre 2009, n°97, pp71-76

par les AP relatives aux jeux, aux repas,... pouvant les amener à devoir encore « batailler » avec celles-ci pour mettre en pratique les connaissances acquises, soit par le fait que les parents se considèrent les plus à même d'assurer l'éveil de leurs enfants.

Le suivi assuré par les ateliers de socialisation et par les visites à domicile : facteurs de vie sociale

Concernant les ateliers d'éveil et de socialisation qui s'adressent aux assistantes parentales et aux enfants, les assistantes parentales s'y rendent entre 1 à 3 fois par semaine selon la structure à laquelle elles sont rattachées. La taille des locaux et le nombre d'AP va définir le rythme de la participation à ces ateliers. Toutefois, pour certaines d'entre elles, l'organisation de ces rencontres peut se heurter à des contraintes géographiques, éloignement du RAP par rapport au domicile des familles (RAP de Reuil-Malmaison) ou à l'absence de locaux dédiés à ces temps collectifs (HELP FAMILLES- La Garenne-Colombes).

Ces moments de socialisation pour les enfants offrent également aux assistantes parentales l'opportunité de casser l'isolement dont elles peuvent souffrir lors de leur travail au domicile des parents. Le fait d'être rassemblées entre collègues leur permet de partager leurs expériences vécues avec leur employeur ou avec les enfants. Ces moments entre collègues participent de leur volonté de se considérer comme des professionnelles, d'ailleurs l'usage du vocable « collègue » témoigne bien de cette considération. De plus, cela offre aussi l'occasion aux assistantes parentales de pouvoir échanger avec les professionnelles des relais (éducatrice jeunes enfants, directrice,...) sur des éventuels problèmes rencontrés au sein de leur travail mais également de pouvoir exprimer un désir de formation ou d'évolution professionnelle.

Ces regroupements qui peuvent être qualifiés de « suivi collectif », dans le sens où ils se déroulent lors des moments de rassemblement AP - Enfants, appuient « le suivi individuel » mis en œuvre sous forme de visites à domicile, d'échanges téléphoniques ou d'entretiens lors de permanences ou de rendez-vous dans les locaux de l'organisme labellisé.

Organisée en accord avec les familles et l'assistante parentale, la visite à domicile n'est pas uniquement le fait de venir contrôler le travail et l'univers de l'assistante parentale, elle est également le fait de prendre le temps d'échanger plus sereinement et plus confidentiellement avec les responsables des RAP. Moment d'intimité partagé en tête-à-tête, chaque assistante parentale peut alors se livrer sur les aspects positifs ou négatifs de leur métier au domicile des familles, poser toutes les questions qu'elles souhaitent et s'exprimer sur leurs désirs de carrière et leur manière de vivre la profession. Ce sont des moments appréciés par la plupart des AP leur montrant la valeur de leur travail accompli.

« On sait qu'on n'est pas seules... C'est rassurant ! »

Se retrouver entre adultes et échanger sur les expériences passées pour aider d'autres collègues à se défaire d'une situation de malaise ou encore de les faire bénéficier de l'organisation d'une activité entre autre, contribue à maintenir un lien social et professionnel.

■ Le métier d'assistante parentale

Dernier point abordé lors des entretiens : l'organisation des journées de travail et le ressenti quant à l'exercice de la profession.

En comparaison avec l'étude précédente, il ne semble pas y avoir de changements majeurs dans l'organisation journalière du travail des assistantes parentales qui continue d'être articulée autour des activités à la maison et des sorties au parc tout en respectant le rythme de l'enfant. Par contre, la question de l'isolement ainsi que le statut précaire de la profession semblent avoir changé.

L'isolement vécu différemment et plus sereinement

En travaillant au domicile des familles, les assistantes parentales passent leur journée avec les enfants dont elles ont la garde. La sensation d'isolement est surtout due à l'âge de l'enfant. Plus l'enfant est en bas âge, plus l'AP se sent isolée passant ses journées à suivre le rythme du nourrisson bercé par les siestes et les biberons. Tandis qu'à l'inverse, les enfants d'un âge plus avancé demandent une attention plus soutenue et il est plus facile d'intégrer avec eux au moyen d'activités diverses et de sorties au parc, par exemple. Les moments de regroupements entre assistantes parentales participent fortement à casser cet isolement.

Cependant, ce qui est revenu quelques fois mais rarement, c'est un isolement dû à l'absence de représentants syndicaux. Certaines ont exprimé le fait que l'absence de syndicats leur donnait l'impression d'être seules pour défendre leurs droits.

La précarité, malaise de la profession

Toutes semblent s'épanouir dans leur profession et vivre leur métier comme choisi et bien vécu. Il n'en demeure pas moins que la précarité est la question récurrente chez la plupart des assistantes parentales. En effet, ce mode de garde étant souvent choisi à l'origine par des parents n'ayant pas eu une place en structure collective, les AP peuvent ressentir un certain « stress » dans leur profession avec la peur que les parents se voient attribuer une place en crèche en cours d'année ou l'année suivante, leur faisant perdre leur contrat et ainsi repartir à la recherche d'un nouvel enfant à garder.

Cette précarité semble les bloquer dans des projets personnels comme l'achat d'un bien où les banques, au regard de leur situation professionnelle, restent frileuses quant à un quelconque prêt immobilier.

Ce sentiment de précarité pousse certaines d'entre elles à envisager des reconversions professionnelles au sein de structures dans la garde collective (pour la moitié des AP enquêtées) en demandant par exemple la validation d'acquis de l'expérience afin de pouvoir prétendre à un poste en crèche, ou en dehors de la garde d'enfant. Dans tous les cas, toutes ont exprimé vouloir quitter la garde à domicile. Il semblerait ainsi que ce mode de garde soit un emploi à travers lequel elles ont pu bénéficier de formations et d'expérience nécessaires pour une reconnaissance de leurs compétences, montrant alors la garde à domicile comme une passerelle vers des emplois plus reconnus, vus plus sûrs par le monde extérieur.

« E : et vous pensez à quoi [comme projets professionnels futurs] ?

À quelque chose de complètement différent. Rien à voir avec la petite enfance. Mais à mon âge, c'est pas facile. Donc j'espère que ça va m'amener au moins jusqu'à la retraite. Ça, c'est moins sûr, mais on sait pas à l'avance. Mais c'est vrai que ce côté qui n'était pas aussi... moi, qui ne me posais pas forcément de problème dans le sens où il y avait pas... on n'avait pas de visuel par rapport à ça mais maintenant on a un visuel qui est plus clair quand on voit tout ce qui se passe. Comme je vous disais toutes ces structures qui se montent, donc ça fait beaucoup de mal déjà à ce niveau-là, et par le fait que la natalité, ben c'est pareil, elle est pas non plus en augmentation... et que les parents aussi... ce mode de garde là, est quand même le mode de garde qui est pris en dernier. Il faut dire ce qui est, on est un peu la cinquième roue du carrosse. Donc déjà, c'est pas forcément en notre faveur et c'est vrai que ça se précarise dangereusement. Ça va faire 4-5 ans et là, plus j'avance, plus je me dis que oui effectivement « est-ce qu'il est judicieux de continuer en espérant, en me disant bon ben croisons les doigts, tu auras toujours des missions, des familles, qui chercheront donc des auxiliaires ou des gouvernantes. » Mais j'en suis moins sûre à l'heure d'aujourd'hui. Et j'en parlais justement avec un service de recrutement qui me disait exactement la même chose. »

In fine, ce qui reste le point fort de cette Charte c'est l'encadrement qu'elle offre aux assistantes parentales qui n'hésitent pas à en vanter les avantages et l'assurance qu'elle offre.

« Moi j'ai apprécié, parce qu'on n'avait jamais connu ça et là on voit, effectivement que c'était bien encadré, on s'est dit que si y'a un souci ou si ça se passe mal, on sait comment prendre les choses [...] on a des droits, on a des devoirs ! Moi, j'ai trouvé que c'était très bien ! »

Annexes

Annexe 1.

Questionnaire en direction des familles

Annexe 2.

Guide d'entretien auprès des responsables
des RAP

Annexe 3.

Guide d'entretien auprès des assistantes
parentales

Annexe 4.

Organismes labellisés «Charte de qualité» selon
l'année d'adhésion et la nature du gestionnaire

Annexe 1. Questionnaire en direction des famille

Ce questionnaire vise à recueillir votre avis sur la Charte de qualité relative à la garde d'enfants à domicile dans les Hauts-de-Seine. Ce dispositif élaboré par la Caisse d'allocations familiales et le département des Hauts-de-Seine s'efforce d'améliorer les conditions de garde des enfants de moins de 3 ans au domicile de leurs parents.

Le service rendu par l'organisme labellisé

À quelle structure avez-vous fait appel ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Bourg-la-Reine | <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Vanves |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Châtillon | <input type="checkbox"/> A B C Puériculture - Paris |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Chaville | <input type="checkbox"/> AGLAE - Garches |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Clamart | <input type="checkbox"/> Aide à la Maison Services (ALM) - Neuilly-sur-Seine |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Le Plessis-Robinson | <input type="checkbox"/> Enfance et Familles (EEF) - Saint-Cloud |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Meudon | <input type="checkbox"/> Un, deux, trois pour rester chez soi - Issy-les-Moulineaux |
| <input type="checkbox"/> Relais Assistantes Parentales (RAP) - Rueil-Malmaison | <input type="checkbox"/> HELP FAMILLES - La Garenne-Colombes |

Comment avez-vous connu cette structure (5 réponses possibles) ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Services municipaux (mairie, journal municipal...) | <input type="checkbox"/> Association de parents |
| <input type="checkbox"/> CAF (points d'accueil, revue Vies de Famille, site caf.fr...) | <input type="checkbox"/> Structure d'accueil petite enfance (crèche, halte-garderie...) |
| <input type="checkbox"/> Vos relations (famille, amis...) | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Points d'informations (Relais Assistantes Maternelles...) | <input type="checkbox"/> PMI |
| <input type="checkbox"/> Presse grand public (revue Parents...) | <input type="checkbox"/> Autre |

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Comment avez-vous recruté votre assistante parentale actuelle ?

- | | |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Seul(e) | <input type="checkbox"/> Autre |
| <input type="checkbox"/> Avec l'aide de la structure | |

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

En ce qui concerne la procédure de recrutement, avez-vous eu le choix entre plusieurs candidates ?

- Oui Non

Si oui, combien ?

Diriez-vous que les propositions de candidature étaient adaptées à vos besoins ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Diriez-vous que la sélection était sérieuse ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Diriez-vous que le choix proposé était suffisamment large ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Depuis combien de mois employez-vous l'assistante parentale actuelle ?

Avez-vous eu recours auparavant à une assistante parentale hors Charte de qualité 92?

- Oui Non

Pour vous, quels sont les trois facteurs les plus importants dans le recrutement de l'assistante parentale ?

- La présélection des candidates par la structure La garantie apportée par la Charte de qualité 92
 La formation et la qualification de l'assistante parentale La négociation possible des tâches
 Ses expériences antérieures dans le domaine de la petite enfance La prise en compte de vos besoins et de vos attentes
 Votre contact personnel et la relation de confiance établie

Quelle est votre appréciation quant à la contribution de la structure (organisme labellisé) à la procédure de recrutement ?

- Très satisfait Peu satisfait
 Plutôt satisfait Pas satisfait

Pourquoi ?

Votre assistante parentale a-t-elle suivi une formation d'adaptation à l'emploi organisée par la structure antérieure à la prise de fonction ?

- Oui Ne sais pas
 Non

Votre assistante parentale participe-t-elle à : - des regroupements d'assistantes parentales organisés par la structure (réunions à thèmes, groupes de parole,...)?

- Oui Ne sais pas
 Non

- des ateliers d'éveil et de socialisation, destinés aux enfants, organisés par la structure ?

- Oui Ne sais pas
 Non

- des activités impulsées par la structure (sorties, spectacles, médiathèque, bibliothèque,...) ?

- Oui Ne sais pas
 Non

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Diriez-vous que ces rencontres :**- permettent à l'assistante parentale de mieux remplir ses tâches ?**

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

- favorisent l'épanouissement de votre ou vos enfant(s)

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

- sont un élément du suivi réalisé par la structure ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Votre assistante parentale bénéficie-t-elle d'un encadrement pédagogique et d'un suivi de l'accueil de la part d'un professionnel de la structure ?

- Oui Ne sais pas
 Non

Si oui, est-ce à votre initiative ?

- Oui Non

Si oui, sous quelles formes ce suivi se traduit-il ?

- Visites régulières à votre domicile Autre
 Rendez-vous dans les locaux du service

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Vous arrive-t-il de contacter la structure (3 réponses possibles)?

- Pour évoquer des problèmes éducatifs liés à l'enfant Pour demander un conseil technique
 (application de la convention collective...
 Pour réguler les relations entre l'assistante parentale et vous Autre
 Pour son remplacement en cas de congés ou de maladie

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

L'organisme labellisé a-t-il formalisé le lien l'unissant à vous, en tant que familles : - par un écrit précisant sa labellisation au titre de la Charte de qualité?

- Oui Ne sais pas
 Non

- par un écrit précisant votre engagement à favoriser la démarche de qualité?

- Oui Ne sais pas
 Non

Dans quel(s) domaine(s) l'organisme labellisé constitue-t-il un appui (3 réponses possibles)?

- La rédaction du contrat de travail de l'assistante parentale
- La résolution des problèmes pratiques (gestion des congés, remplacement de votre assistante parentale...)
- La définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale
- Les modalités d'accès à la déclaration PAJEMPLOI (Urssaf)
- La régulation des relations entre l'assistante parentale, votre ou vos enfant(s) et vous
- Autre

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Vous êtes-vous acquitté d'une adhésion annuelle?

- Oui Non

Si oui, ce coût demandé vous semble-t-il justifié au regard du service rendu par l'organisme labellisé?

- Oui Non

Vous êtes-vous acquitté de frais de gestion?

- Oui Non

Si oui, ce coût demandé vous semble-t-il justifié au regard du service rendu par l'organisme labellisé?

- Oui Non

Globalement, quelle est votre appréciation quant à ce dispositif d'encadrement pédagogique et de suivi de l'accueil mis en œuvre dans le cadre de la Charte de qualité 92 ?

- Très satisfait Peu satisfait
- Plutôt satisfait Pas satisfait

Pourquoi ?

Le service rendu par l'assistance parentale**Votre (vos) enfant(s) est(sont)-il(s) gardé(s) selon des horaires réguliers ?**

- Oui Non

Si oui, - amplitude de la garde journalière (en heures)

- heure de début de la garde de votre (vos) enfant(s) (format heure 00:00)

- heure de fin de la garde de votre (vos) enfant(s) (format heure 00:00)

Si non (les horaires ne sont pas réguliers), il s'agit surtout d'une garde :

- Tôt le matin Tard le soir

Précisez l'heure? (format heure 00:00)

Votre (vos) enfant(s) est (sont)-il(s) gardé(s) selon des jours réguliers?

- Oui Non

Si oui,

- Moins de 4 jours 5 jours
 4 jours Plus de 5 jours

Si non (les jours ne sont pas réguliers), il s'agit d'une garde :

- Les weekend Autre
 Les jours fériés

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Combien d'enfant(s) confiez-vous à votre assistante parentale?

- 1 4
 2 5 et plus
 3

Parmi ceux-ci, combien sont gardés uniquement après l'école et le mercredi ?

- 0 3
 1 4
 2 5 et plus

Avez-vous recours à une garde partagée ?

- Oui Non

Si oui, quel est le nombre d'enfants gardés par votre assistante parentale (vos enfants ainsi que ceux de la famille avec laquelle vous partagez la garde)?

- 1 4
 2 5
 3 6 et plus

Utilisez-vous d'autres modes d'accueil en complément de la garde à domicile ?

- Oui Non

Si oui, lesquels (2 réponses possibles)?

- Halte-garderie Assistante maternelle agréée
 Réseau familial ou de voisinage Autre
 Jardin d'enfants

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Etes-vous aidé(s) par une employée pour l'entretien de la maison ?

- Oui Non

Sur le plan de la définition des tâches de l'assistante parentale, vous diriez que la Charte de qualité 92 vous a été :

- Très utile Peu utile
 Plutôt utile Inutile

Pourquoi ?

Selon vous, cette définition des tâches quotidiennes de l'assistante parentale : - vous paraît-elle adaptée à vos besoins ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

- vous paraît-elle adaptée aux besoins de votre (vos) enfant(s) ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

- vous paraît-elle contraignante ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

- est-elle en décalage avec vos pratiques quotidiennes (soins de l'enfant, sorties, repas...) ?

- Tout à fait Un peu
 Plutôt Pas du tout

Si vous deviez renouveler cette expérience d'embauche d'une assistante parentale, feriez-vous appel à une structure adhérente à la Charte de qualité 92 ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ?

Bénéficiez-vous (2 réponses possibles) :

- Du Complément de Mode de Garde de la Caf (Cmg)
 D'une aide spécifique de votre employeur
 D'une allocation municipale complémentaire

Lorsque vous avez décidé de faire garder votre ou vos enfant(s), quelle était votre première intention ?

- Garde à domicile Crèche parentale
 Crèche familiale Assistante maternelle agréée
 Crèche collective Autre
 Micro-crèche

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Pour quelles raisons avez-vous opté pour la garde d'enfant(s) à domicile (5 réponses, 1 étant la plus importante et 5 la moins importante selon vous) ?

- Par défaut (manque de place et / ou de souplesse dans les structures collectives...)
 La garde de votre (vos) enfant(s) est facilitée
 Par pénurie d'assistantes maternelles agréées
 L'organisation de la vie familiale est simplifiée
 En raison de contraintes professionnelles (horaires, éloignement domicile - travail)
 La garde partagée réduit les coûts
 La possibilité d'allier un mode d'accueil avec une aide pour des tâches ménagères
 C'est la seule solution de garde qui a été trouvée
 Les mesures financières liées à ce mode de garde (Complément de Mode de Garde [Cmg] pour la garde à domicile, réductions d'impôt)
 C'est le mode de garde choisi pour l'aîné
 Préserver l'enfant en le laissant dans son cadre familial
 L'enfant est moins fatigué qu'en collectivité / ses besoins individuels sont mieux pris en compte

- La Charte de qualité 92 donne des garanties
- Cette personne pourra continuer à le garder quand il ira à l'école maternelle

Dans l'ensemble, quelle appréciation avez-vous du dispositif de la Charte de qualité 92 de la garde d'enfants à domicile ?

- Très satisfait Peu satisfait
- Plutôt satisfait Pas satisfait

Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le dispositif Charte de qualité 92 ?

Assez peu de personnes sont concernées par ce dispositif ; selon vous, à quelles conditions pourrait-il se développer ?

Description de la famille

Composition familiale

- Couple (marié, vie maritale) Parent isolé (célibataire, séparé(e), divorcé(e), veuf(ve))

La personne qui répond à ce questionnaire est:

- Un homme Une femme

Age monsieur:

- Moins de 30 ans Entre 40 et 44 ans
- Entre 30 et 34 ans 45 ans ou plus
- Entre 35 et 39 ans

Age madame:

- Moins de 30 ans Entre 40 et 44 ans
- Entre 30 et 34 ans 45 ans ou plus
- Entre 35 et 39 ans

Nombre d'enfant(s) vivant au foyer:

- 1 4
- 2 5 et plus
- 3

Dont scolarisés:

- 0 3
- 1 4
- 2 5 et plus

Age du premier enfant:

- Moins de 1 an Entre 3 ans et moins de 6 ans
- Entre 1 an et moins de 2 ans 6 ans et plus
- Entre 2 ans et moins de 3 ans

Age du deuxième enfant:

- Moins de 1 an Entre 3 ans et moins de 6 ans
- Entre 1 an et moins de 2 ans 6 ans et plus
- Entre 2 ans et moins de 3 ans

Age du troisième enfant:

- Moins de 1 an Entre 3 ans et moins de 6 ans
 Entre 1 an et moins de 2 ans 6 ans et plus
 Entre 2 ans et moins de 3 ans

Age du quatrième enfant:

- Moins de 1 an Entre 3 ans et moins de 6 ans
 Entre 1 an et moins de 2 ans 6 ans et plus
 Entre 2 ans et moins de 3 ans

Age du cinquième enfant:

- Moins de 1 an Entre 3 ans et moins de 6 ans
 Entre 1 an et moins de 2 ans 6 ans et plus
 Entre 2 ans et moins de 3 ans

Profession monsieur:

- Artisan, commerçant Employé
 Cadre, profession intellectuelle supérieure Ouvrier
 Profession intermédiaire Inactif

Situation professionnelle monsieur:

- Actif à temps plein Actif à temps partiel

Profession madame:

- Artisan, commerçant Employé
 Cadre, profession intellectuelle supérieure Ouvrier
 Profession intermédiaire Inactif

Situation professionnelle madame:

- Actif à temps plein Actif à temps partiel

Revenus mensuels nets du ménage (y compris les prestations familiales):

- 2 300 euros et moins de 5 101 à 6 000 euros
 de 2 301 à 3 000 euros de 6 001 à 7 000 euros
 de 3 001 à 3 700 euros de 7 001 à 8 000 euros
 de 3 701 à 4 400 euros plus de 8 000 euros
 de 4 401 à 5 100 euros

Type de logement:

- Locatif social (H.L.M...) Locatif privé
 Propriétaire ou accédant à la propriété Autre

Si 'Autre' précisez obligatoirement :

Quel est le code postal de votre commune de résidence?

Nombre de pièces principales composant votre logement :

- 1 4
 2 5 et plus
 3

Annexe 2. Guide d'entretien auprès des responsables des RAP

Question initiale :

Vous êtes un organisme labellisé depuis quelques temps, comment cela se passe-t-il ?

- attribution du label : constitution du dossier, difficultés, surprises, fixer les objectifs
- formalisation par écrit de la nature des actions menées dans le cadre de la démarche qualité par rapport aux initiateurs de la Charte

I - RECRUTEMENT DES ASSISTANTS PARENTAUX

1-Recrutement des Ap, l'expérience de la structure

■ Partenariats

- Comment recrutez-vous ? (Pôle Emploi, associations d'insertions, Permanence d'accueil d'information et d'Orientation, centre de formation, actions de communication par bulletins municipaux, service d'emploi des municipalités, Drh, affiches, candidatures spontanées,...)

- Quelles difficultés rencontrez-vous ?

*techniques (constitution du dossier, dossier médical...)

*humaines (motivation, reconnaissance professionnelle)

*financières (valorisation des salaires)

*vérification des références (moyens employés)

- Choix des candidatures (beaucoup/peu de candidatures, énergie que cela demande, critères pour la première sélection, aide des partenaires...)

■ La pré-sélection :

- Comment se déroulent les entretiens de pré-sélection ? (réalisés par qui, sous quelle forme – 2 entretiens séparés ou conjoint cf article 2.2 §1-, la durée, ce qui est demandé)

- Qu'est-ce qui retient votre attention dans une candidature ? (titres, diplôme, expérience, VAE cf article 2.2 §2, Premier secours,...)(si non possession du diplôme, quelle formation prévue pour le candidat cf §2 p4)

- De manière globale, comment sentez-vous les candidats ? (motivation, reconnaissance de la profession, envie de professionnalisation, question financière,...)

- Y a-t-il des désistements de candidatures ? (à quel niveau de la candidature – début, après entretiens – quels sont les motifs évoqués,...)

■ Les écarts :

- Êtes-vous toujours satisfaite des candidatures que vous recevez ? (écarts entre proposition et exigences des familles, entre proposition et vos exigences,...)

- Le poids des restrictions de la Charte au regard de la pré-sélection ? (contraignantes, faciles, compliquées,...)

- Quelles proposition pourriez-vous faire pour améliorer la pré-sélection ? (ajustement de l'offre et de la demande, partenariats à privilégier, quelles aides de la Caf ou autres initiateurs,...)

2-La communication auprès des familles

■ Les moyens :

- Comment vous faites-vous connaître des familles ? (mise en avant de la Charte, moyens, capacité de répondre à la demande des familles, accueil des familles – rdv, téléphone, entretien- , accueil spontané,...)

- Une famille veut faire appel à la structure, comment ça se passe ? (évaluation de sa demande, quels critères, refus de prendre en charge, incapable de répondre à la demande des familles,...)

■ Réaction des familles :

- Les familles savent généralement que la structure est liée à ce type de Charte ? (réactions, réticences, adhésion,...)

■ Proposition des candidats aux familles :

- Vous êtes autorisés à réaliser la pré-sélection des Ap pour les familles, comment adaptez-vous les attentes des familles et celles des candidats ? (critères retenus de la famille, du candidat, vivier trop étroit donc impossible, compromis, certificat de sécurité sociale, justificatif d'état civil, certificat d'aptitude physique et psychique, lien tripartite et sa formalisation,...)

- Combien d'Ap sont proposés aux familles en moyenne ? (suffisant, réactions des familles,...)

- Le Rap joue-t-il le rôle de médiateur/soutien/conseiller ?

II – FORMATION

1-Formation initiale

■ Mise en place de la formation initiale :

- Avez-vous des candidats non qualifiés qui viennent exprimer le souhait d'exercer ce métier ? (rôle, accompagnement, orientation vers services adaptés, ...)

- Organisation de la formation initiale ? (nombre de jours, nombre d'heures, répartition théorie, pratique, intervenants, stages collectifs, individuels, attentes si pas assez de candidats,...)

2-Formation continue au sens ordinaire et au sens de la Charte de qualité

■ Modalités de mise en œuvre au sens ordinaire :

- Organisation de la formation continue ? (rôle du rap, nombre de jours, nombre d'heures, répartition théorie, pratique, intervenants, stages collectifs, individuels, attentes si pas assez de candidats,...)(si non, quelle connaissance de la validation de cette formation ?)

- Suivi des Ap ? (fréquence, rappel à l'ordre,...)

- Réaction/réticences (de la part des familles, des Ap, solutions, compromis, volontariat,...)

■ Modalités de mise en œuvre au sens de la Charte :

- Mise en place de l'encadrement pédagogique ? (nombre d'assistants parentaux – 40 selon la Charte -, combien par an, regroupement, ateliers d'éveil, de socialisation, sortie facultative,...)

■ Bilan :

- Les difficultés rencontrées de la formation initiale, continue (combien de stagiaires,...)

- Les effets de la formation continue (présentisme, professionnalisation, passerelle vers d'autres emplois, évolutions,...)

III – SUIVI DE L'ACCUEIL AU DOMICILE

■ Suivi individuel :

- Comment se déroule-t-il ? (téléphone, entretien, fréquence, nature de l'accompagnement, rôle de l'accompagnant, questions récurrentes, traitement, thèmes précis fixés en amont...)

- Le but de ce suivi ?

■ Regroupement :

- Enfant/Ap (rythme, contenu, modalités mises en œuvre,...)

- La question de l'absentéisme (solution, réaction,...)

■ Visites à domicile :

- Qui prend l'initiative (structure, Ap, familles, à quelle fréquence,...)

- Comment se déroule une visite à domicile (que regarde-t-on ? Comment sont-elles vécues,...)

■ Appréciation :

- Visites refusées ou non prise en compte ?

- Effets attendus et les effets observés ?

- Obstacles à la mise en place ?

IV – APPRÉCIATION GLOBALE DE LA CHARTE DE QUALITÉ

- Quels sont les retours des familles ? (difficultés des différents points, quels points surtout,...)

- La Charte est-elle un plus pour tous les protagonistes de la garde d'enfants à domicile ?

- Incidence des évolutions législatives sur l'emploi à domicile ?

- Comment faites-vous connaître la Charte auprès des familles qui ne connaissent pas et qu'aimeriez-vous faire de plus ?

Annexe 3. Guide d'entretien auprès des assistantes parentales

Question initiale :

Vous êtes assistante parentale depuis quelques temps, comment cela se passe-t-il ?

I - ENTRÉE DANS LA PROFESSION

On connaît surtout le métier d'assistante maternelle, comment avez-vous connu celui d'assistante parentale ? (opportunité, connaissances qui en parlent, ce qui a séduit, durée d'exercice du métier, ...)

Avant d'en entendre parler et de vous lancer dans cette profession, envisagiez-vous de travailler avec des enfants ? (assistante maternelle, auxiliaire puéricultrice, puéricultrice, éducateurs...)

II - RECRUTEMENT

■ Contact avec la structure :

- Comment avez-vous connu cette structure ? (premier contact, contact avec autres structures ?)

- Avant de contacter la structure, connaissiez-vous la Charte de qualité ? (si oui : comment, volonté de travailler avec la structure dans le cadre de cette Charte)(si non : comment le choix s'est porté sur cette structure)

- Comment avez-vous été sélectionnée par la structure ? (Pôle emploi, centre de formation, petites annonces, candidature spontanée...)

- Saviez-vous que cette structure adhérait à la Charte de qualité ?

■ dossier administratif :

- Quels documents avez-vous dû fournir ? (difficultés à les fournir)

- Comment s'est déroulé le recrutement ? (tests écrits, entretiens, visite médicale,...)(si tests écrits, quels types ? quel niveau ? ressenti : facile/difficile)

- Avez-vous dû passer des examens complémentaires/formations ? (Bafa, brevet de secourisme,...)

■ Modalités du double entretien :

- Combien de temps a duré l'entretien ? (déroulement, personnes présentes, plusieurs entretiens,...)

■ Votre avis :

- Entre le moment où vous avez postulé auprès de la structure et le moment où vous avez appris que vous aviez été retenue pour être proposée pour un poste d'assistante parentale, combien de temps s'est écoulé ? (selon vous : long/rapide/fastidieux/éprouvant/trop de test...)

■ Choix de la ou des famille(s) :

- Quant au choix de la famille, comme cela se passe-t-il ? (rencontre de plusieurs familles, combien de familles rencontrées, mot à dire dans le choix des familles,...)

- Auriez-vous aimé rencontrer plus de familles ?

■ **Garde partagée :**

- Avez-vous des enfants en garde partagée ? (imposé par la structure, par la famille, choix personnel, difficultés de la garde partagée – rémunération, organisation du temps, fatigue)

■ **Conditions à l'embauche :**

- Avez-vous des conditions personnelles à l'embauche ? (horaires, répartition des tâches enfant/ménage, rémunération,...)

- Les difficultés rencontrées (avec la famille, la structure, arrangement/compromis)

III - FORMATION ET SUIVI

À quel moment vous a-t-on présenté la Charte de qualité et ses objectifs ? (réaction, qu'en avez-vous pensé ?...)

■ **Formation initiale d'adaptation à l'emploi :**

- Avez-vous suivi une formation initiale à votre embauche ? (nombre de jours, d'heures, théorie/pratique, intervenants, qu'est-ce qu'on y apprend, en quoi cela consiste,...)

- Vous a-t-elle aidé dans votre manière de voir/d'exercer le métier d'assistante parentale ? (en quoi, mise en application,...)

- L'avez-vous trouvé facile/difficile ? (en quoi ?)

■ **Formation continue :**

- Suivez-vous une formation continue ? (en quoi consiste-t-elle, choix des regroupements libre ou imposé, par qui,...) est-elle un enjeu essentiel pour la professionnalisation et la valorisation du métier d'assistant parental ??

- Si oui, à quelle fréquence ? aimeriez-vous y participer plus ?

- Est-il facile de mettre en pratique ce que vous apprenez au cours de ces regroupements ? (difficultés rencontrées, décalage,...)

- Sentez-vous un apport quelconque de ces regroupements (personnel, professionnel)

- Tenez-vous les familles informées de vos participations aux regroupements ? (réactions, compromis,...)

- Si non, réticence de la famille ? de votre part ?

■ **Suivi :**

- Avez-vous un responsable du suivi individuel ? (en quoi cela consiste, fréquence des interactions, nature du suivi – face à face/téléphone-, apport de ce suivi)

- Regroupements enfants – AP (fréquence, ce rythme convient-il, apport de ces regroupements)

- Visites à domicile (combien en moyenne sur une année, qui en prend l'initiative, faire raconter la dernière sur le déroulement, le ressenti...)

IV - LE METIER D'AP

■ La pratique du métier :

- Enfants gardés (âge, combien)
- Organisation d'une journée de travail (récit d'une journée type, difficultés, inconvénients, avantages,...)

■ Votre environnement de travail :

- De quelle convention collective dépendez-vous ?
- Quels sont vos droits et obligations en tant qu'employée ?

■ Les éventuels problèmes :

- Fixer les congés (comment, compromis, imposés ou libre, par qui)
- Ressentez-vous un certain isolement ? (remédiation de quelle manière)
- Relations entretenues avec la famille (toujours la même famille, attachement, changement l'an prochain, difficultés rencontrées...)

■ Evolution :

Projets professionnels futurs (évolution dans le métier, une crèche, tremplin pour une autre voie,...)

■ Votre avis :

- Que pensez-vous de la dénomination « Assistantes Parentales » ? (approprié, changement de terminaison)
- À quelle(s) condition(s) développer cette profession ?
- Avis sur la Charte de qualité : comment peut-on la développer ?

V - LE PROFIL DE L'AP

■ Âge

■ Situation familiale et nombre d'enfants

■ Enfants (âge, scolarisé, mode de garde)

■ Organisation de la vie personnelle (compromis, résolution, enfant/travail,..)

- Comment vous arrangez-vous avec vos horaires de travail ?

■ Commune de résidence :

- Moyen(s) de transport utilisé(s)
- Combien de temps passez-vous dans les transports ?

■ Parcours scolaire/universitaire :

- Diplôme, formation
- Profession antérieure, chômage

Annexe 4. Organismes labellisés «Charte de qualité» selon l'année d'adhésion et la nature du gestionnaire

Gestionnaire	Adhésion	Mode de gestion	Siège social	Rayonnement	Subvention Caf 2012 (en €)	Subvention Caf 2013 (en €)	Evolution annuelle (en %)	Adhésion annuelle (en €)	Frais de gestion
1,2,3 pour rester chez soi	janv.-99	Association	Issy-les-Moulineaux	Issy-les-Moulineaux	54 425,25	57 740,16	6,1	50€ pour les familles	
ABC puériculture	avr.-99	Association		Paris 92 sud principalement Boulogne	11 395,00	11 605,00	1,8	150 €	792€ garde simple (66€/mois) 612€ garde partagée (51€/mois)
Ville de Rueil	janv.-00	Ville		Rueil	37 383,92	39 410,12	5,4		
Ville de Châtillon	sept.-00	Ville		Châtillon	14 836,41	10 709,64	-27,8		
Proxim' services 92	sept.-01	Association	Colombes	Nord du 92	21 054,44				Association en liquidation judiciaire fin 2012
Ville de Clamart	janv.-03	Ville		Clamart	14 401,56	15 361,52	6,7		
Enfance et Familles	juil.-04	Association	Saint-Cloud	Saint-Cloud	36 738,69	36 064,40	-1,8	100 €	
AGLAE	juil.-04	Association	Garches	Garches	31 150,92	27 227,17	-12,6	10 €	130€ 80€ si prise en charge des seules démarches administratives
Ville de Chaville	sept.-04	Ville		Chaville	17 372,14	16 885,88	-2,8		
Ville de Meudon	avr.-05	Ville		Meudon	16 569,95	16 836,04	1,6		
Aide à la Maison Services	sept.-05	Association	Neuilly	Interdépartemental 92 principalement Levallois et Neuilly	22 790,00	23 211,00	1,8	+ Frais de dossier	4 tarifs variant de : Prestation "INITIALE" Garde simple : 660€ Garde partagée : 495 € 150€ Prestation "CONFORT" Garde simple : 1090€ Garde partagée : 815€
Ville du Plessis-Robinson	sept.-07	Ville		Le Plessis-Robinson	20 722,13	21 500,00	3,8		
Ville de Vanves	avr.-08	Ville		Vanves	18 231,65	18 569,12	1,9	50€ Vanvéens 100€ si hors commune	
HELP ! FAMILLES	fevr.-10	Association	a Garenne-Colombes	Interdépartemental 92 principalement Nord	13 009,77	13 431,64	3,2	100 €	50€ pour 1 mois 70€ pour 6 mois + 100€/an pour le suivi + BS
Ville de Bourg-la-Reine	fevr.-10	Ville		Bourg-la-Reine	9 092,70	8 821,50	-3,0		
TOTAL					339 174,53	317 373,19	-6,4		

Légende couleur :

	Rap municipal
	Rap associatif
	Rap associatif ayant fermé

Delphine Guérin,
Emmanuelle Pascal

Bibliographie

Alberola Élodie, « La professionnalisation des assistantes maternelles : un processus en cours », *Politiques sociales et familiales*, septembre 2009, n°97, pp71-76

Bloch Françoise, Buisson Monique, « La disponibilité à l'enfant : le don et la norme », *Recherches et Prévisions*, septembre – décembre 1999, n°57-58, pp 17-29

Ctrad, service d'études des Caf en Île-de-France, « La Charte de qualité relative à la garde d'enfants à domicile : Évaluation du dispositif », mars 2004

