

APRAS

Enquête auprès des personnes ayant émis
une demande de place en crèche

- Présentation des résultats -



TERRITOIRES
MARCHES
OPINIONS

6, rue Gurvand
BP 40709
35007 Rennes Cedex
Tél : 02 99 30 59 96
Fax: 02 99 30 58 87
www.tmoregions.fr

1. Contexte et objectifs

Les différentes études et projections disponibles (en particulier le rapport de l'APRAS et le SDAS de la CAF) témoignent des efforts conduits par la puissance publique pour proposer aux parents une solution d'accueil pour leur jeune enfant.

Sur la ville de Rennes, l'offre d'accueil s'avérait quantitativement importante en regard du nombre d'enfants à accueillir. En 2005, selon le SDAS, cette offre d'accueil, tout mode confondu, serait de 3 546 places pour une demande théorique estimée par la CAF à 2 903 places (SDAS page 17). Ces chiffres peuvent être discutés (l'offre est probablement majorée et la demande minorée), cependant les différentes méthodes d'évaluation de la couverture des besoins confirment l'idée d'un taux de couverture élevé sur la ville de Rennes.

Si, d'un point de vue quantitatif le nombre de places s'avère satisfaisant, il n'en demeure par moins que les disponibilités en accueil collectif ne permettent pas de satisfaire l'ensemble des demandes de familles qui s'avèrent de moins en moins attirées par la garde individuelle.

En 2006, sur 1612 personnes ayant effectué une demande en crèche municipale ou familiale, 950 familles n'avaient pas obtenu de réponses favorables fin 2006. Les partenaires ont souhaité savoir, d'une part, si les familles ont finalement trouvé une solution de garde et, d'autre part, s'il s'agit d'une solution satisfaisante en regard de leur demande et de leurs contraintes.

Une démarche d'étude a été engagée en ce sens. Elle a été conduite en deux temps :

1. Un temps d'enquête par téléphone auprès de 300 personnes n'ayant pu obtenir de places en accueil en collectif en 2006.
2. Un temps d'approfondissement qualitatif auprès de 11 familles en phase de recherche d'un mode de garde en novembre 2008.

2. Les solutions trouvées par les familles

Parmi les familles identifiées comme n'ayant pas obtenu de réponse favorable à leur demande crèche en 2006, 305 ont été interrogées courant juin 2008, soit près d'une sur trois, ce qui constitue un taux de sondage élevé. Parmi ces 305 familles :

- 51% ont finalement obtenu une place en crèche en 2007
- 25% ont obtenu une place chez une assistante maternelle
- 8% ont trouvé une autre solution de garde
- 17% ont abandonné leur démarche soit parce que leur situation a changé, soit parce qu'elles ont fait le choix de prendre un congé parental.

Le revenu des familles impactent de manière très significative les chances d'obtention d'une place en crèche. Sur l'ensemble des familles interrogées, 69% des foyers dont les revenus sont inférieurs à 2 000€ ont obtenu cette place contre 33% des foyers dont les niveaux de revenu dépassent 3 000€

3. La demande des familles n'ayant pas obtenu de places en crèche

→ **Un mode garde régulier plus de 20 heures par semaine**

Pour l'essentiel les familles interrogées recherchaient un mode de garde permettant d'accueillir leur enfant plus de 20 heures par semaine (dans 95% des cas). Cette demande d'accueil était régulière d'une semaine sur l'autre dans 90% des cas).

→ Un mode de garde en horaires élargis pour 20% des familles

Cependant 21% de ces familles auraient eu besoin de recourir à mode de garde complémentaire pour satisfaire leur besoin d'accueil. Ce besoin s'exprime essentiellement après 18H30 (près de 30% des familles interrogées déclarent avoir d'une prise en charge après 18H30).

→ Un mode de garde proche de chez soi

93% des familles choisiraient de préférence un mode de garde proche de chez elle. Les familles interrogées sont toutefois prêtes à de nombreux compromis pour avoir une place en crèche. Elles accepteraient pour la plupart une solution en crèche loin de chez elles, même si elles considèrent qu'il s'agit d'une solution contraignante en terme de conciliation des temps. 64% déclarent qu'elles auraient pu confier leur enfant à un mode de garde proche de leur lieu de travail. La table ronde et les entretiens montrent cependant qu'elles ne seraient pas disposées à faire ce type de concession pour une prise en charge en accueil individuel.

→ Un accueil collectif

La crèche était pour 83% d'entre-elles le mode de garde idéal. Elle apparaît comme plus satisfaisante que la garde individuelle sur la quasi-totalité des thèmes évoqués (activités proposées aux enfants, éveil, professionnalisme...) Seuls le respect des rythmes des enfants de moins d'un an et la souplesse des horaires d'accueil sont portés au bénéfice des assistantes.

Outre les avantages prêtés au collectif, la préférence pour la crèche s'explique également par les craintes que nourrissent les familles à l'égard de la garde individuelle. Les familles s'inquiètent, d'une part, des risques de négligences ou de maltraitance, d'autre part, de la manière dont les assistantes maternelles prennent en charge les enfants, sur ce qu'elles font avec eux, sur les activités qu'elles leur proposent au domicile, sur leur implication en matière d'éveil et de stimulation de l'enfant.

Ces images sont en contradiction avec la satisfaction des familles ayant recours à ce mode de garde. Les familles ayant été contraintes de recourir aux services d'une assistante maternelle se montrent au final satisfaites de cette solution de garde. 91% se déclarent satisfaites de cette solution pour elle-même et pour leur enfant (dont 61% très satisfaites).

Les solutions trouvées se révèlent par ailleurs satisfaisante en terme de couverture des besoins d'accueil, puisque 92% des familles déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour faire garder leur enfant.

4. Le stress des parents

Dans l'incertitude d'obtenir une place en crèche, certains parents hésitent entre le recours à la garde individuelle et la prise d'un congé parental, y compris lorsque les précédentes expériences de congé parental ont eu des impacts négatifs sur la reprise d'emploi.

La plupart des familles (77%) ont fait des démarches pour trouver une place chez une assistante maternelle. Elles semblent toutefois avoir tardé pour le faire soit parce qu'elles pensaient finalement obtenir une place en crèche, soit parce qu'elles se refusaient à accepter cette solution. On peut également faire l'hypothèse que la lourdeur de ces démarches (le site assistante maternelle 35 n'existait pas) a pu en dissuader quelques unes.

Sur ce point, les résultats de l'enquête sont très éclairants. Les familles qui ont engagé des démarches afin de faire garder leur enfant par une assistante maternelle ont, en moyenne, contacté un peu plus de 20 assistantes maternelles. Une famille sur cinq en a contacté plus de 30.

Ces chiffres traduisent dans une large mesure la difficulté des familles à trouver une assistante maternelle susceptible de répondre à leurs besoins de garde. Elles sont ainsi plus d'une deux à déclarer que les assistantes contactées n'étaient pas en mesure de leur proposer les créneaux de garde qu'elles souhaitaient. Cette inadéquation s'expliquerait notamment par la non actualisation de liste d'assistantes maternelles remise aux parents.

Conséquence : les familles rencontrent finalement peu d'assistantes maternelles (un peu plus de 3 en moyenne) en regard du nombre qu'elles contactent. Cela représente une assistante maternelle rencontrée pour six contactées.

Il s'agit le plus souvent d'une démarche par défaut, engagée au dernier moment lorsque les possibilités d'accéder au collectif semblent définitivement improbables. Lorsque la commission fait connaître sa décision de non attribution, les familles se retrouvent dès lors sans solution et ont de fait très peu de temps pour se retourner. La date de reprise du travail approchant, elles commencent à stresser...

Parmi les familles dont la demande de prise en charge en accueil collectif n'a pu être satisfaite, 54% n'avaient pas de solutions de garde certaine 2 mois avant la reprise du travail et 38% moins d'un mois avant. Parmi ces familles, 79% considèrent que cette incertitude a été un facteur de stress important et 16% disent qu'elles ont été obligées de différer la reprise de leur travail.

L'incertitude sur les critères pris en compte par la commission d'attribution ajoute au stress des familles dans la mesure où celles-ci sont dans l'incapacité d'estimer leurs chances de succès ou d'insuccès.

5. Les progrès réalisés

→ Retours sur la phase de recherche d'un mode de garde

Les familles qui ont formulé une demande de place en crèche à la Ville tendent plutôt à considérer que leurs démarches pour trouver un mode de garde se sont avérées difficiles : 75% se prononcent en ce sens. Assez logiquement, les familles qui ont finalement obtenu une place en crèche ont trouvé ces démarches un peu moins compliquées que les autres, bien qu'elles soient quand même une majorité (63%) à les avoir trouvées difficiles.

En fait, les familles ayant trouvé difficile leur recherche d'un mode de garde expriment principalement leur perception d'un manque de places, d'un déséquilibre entre offre et demande. A cet égard, elles souhaiteraient pour un tiers d'entre elles un accroissement de l'offre d'accueil en crèche.

→ Les progrès réalisés depuis 2006

La mise en œuvre de l'Etoile et du site « Assistantsmaternels35 » ont considérablement facilité les démarches des familles.

Le site « assistantsmaternels35 », référencé sur le site de l'Etoile ne semble pas encore totalement identifié par les familles, mais il recueille des jugements très positifs d'une part parce qu'il apporte des précieuses informations sur la disponibilité de garde, d'autre part parce, qu'il offre de nombreuses informations utiles sur les modalités de prise en charge. Certains parents pointent néanmoins un défaut d'actualisation des informations mises en ligne ce qui limite l'intérêt de cet outil.

L'Etoile joue également un rôle déterminant. Les familles sont globalement très satisfaites de leur accueil à l'Etoile, même si elles ne peuvent s'empêcher d'évoquer le caractère décourageant des premières informations qui leur sont délivrées concernant la probabilité d'obtenir une place en crèche.

La qualité d'information et de conseil de l'Etoile est largement soulignée par les familles. Outre l'écoute et le professionnalisme des personnels, la possibilité d'obtenir une réponse à la plupart des questions que se posent les familles constitue évidemment l'un des motifs de satisfaction les plus récurrents.

La permanence proposée par la CAF à l'Etoile est également soulignée pour son côté utile et pratique, surtout pour la possibilité d'obtenir des informations d'ordre financier et de comparer de ce point de vue les différents mode d'accueil. Les familles souhaiteraient que cette permanence soit ouverte plusieurs jours par semaine et proposer de manière plus systématique aux familles.

Les participants regrettent cependant, outre le manque d'informations sur les critères pris en compte par la commission d'attribution, un manque d'informations sur les caractéristiques des différents modes de garde, notamment sur les crèches familiales. Sur ce point les informations collectives sur les différents modes de garde ont été repérées mais leurs horaires ne conviennent pas nécessairement aux parents actifs.

Certains regrettent également que l'Etoile ne dispense pas d'informations plus précises (coût, horaires, heures de permanence) sur les crèches parentales et les crèches privées. Considérant la vocation « guichet unique de l'Etoile », les familles jugeraient logique que l'Etoile propose une information sur l'ensemble de l'offre.

6. Conclusion

L'approche qualitative démontre premièrement que les tensions et les difficultés des familles tiennent essentiellement à leurs réticences à envisager une autre solution de garde que l'accueil collectif. Elles tardent de fait trop souvent à diversifier leurs recherches, de sorte qu'elles se placent dans une situation d'urgence et de stress.

Cette situation s'explique dans une très large mesure par leur perception très négative de la garde individuelle et par les craintes qu'elles nourrissent à l'égard des assistantes maternelles. Il y a donc lieu de réfléchir aux différentes manières de lever ces craintes et de revaloriser l'image des assistantes maternelles.

Il s'agit là d'un premier axe invitant à :

- Mettre en évidence les efforts de formation réalisés,
- Informer sur les engagements pris dans le cadre de l'agrément,
- Réfléchir sur le rôle que les RAM pourraient jouer en matière d'interface entre la famille et les assistantes maternelles,
- Imaginer la rédaction d'une charte déontologique de la profession (précisant ses engagements en matière d'accueil et d'épanouissement des enfants),
- Proposer au sein des RAM des temps d'accueil collectif,
- A mettre en évidence les satisfactions des familles ayant recours à ce mode de garde

L'approche qualitative confirme deuxièmement la difficulté à répondre aux demandes de garde atypiques sur des petits temps de garde. La question de l'accueil régulier des enfants un à deux jours par semaine reste posée, puisque l'accueil individuel ne semble prendre en charge ce type de demande.

Elle invite troisièmement à ajuster le dispositif existant en :

- Assurant une meilleure actualisation du site « Assistantsmaternels35 »
- Assurant une présentation des différents modes de garde permettant aux familles de mieux connaître les caractéristiques des différentes offres sur la ville (y compris crèche parentale et crèche d'entreprise).
- Proposant un rendez-vous plus systématique avec un conseiller de la CAF au sein de l'Etoile.
- Permettant aux familles de s'inscrire sur plusieurs modes de garde (avec indications de préférence).
- Accompagnant davantage les familles sur les coûts induits des différentes solutions de garde : congé parental, crèche, assistantes maternelles...

Elle interroge enfin la nécessité d'expliquer les critères pris en compte par la commission d'attribution et le poids de chacun de ces critères. Cette explication permettra aux familles de mieux comprendre les logiques d'attribution et de mieux évaluer leurs chances d'obtenir une place en crèche.

Phase quantitative

Partie 1 :	La phase d'enquête	P13
Partie 2 :	Le demande de place en crèche	P16
Partie 3 :	Caractéristiques du mode de garde souhaité	P20
Partie 4 :	Les démarches complémentaires	P29
Partie 5 :	La solution de garde actuellement utilisée	P40
Partie 6 :	Retours sur la phase de recherche d'un mode de garde	P46

Phase qualitative

Partie 7 :	Primauté du collectif et défiance des familles	P54
Partie 8 :	Le stress des familles	P61
Partie 9 :	L'information et l'accompagnement	P65
Partie 10 :	Conclusion phase qualitative	P72

APPROCHE QUANTITATIVE

1- LA PHASE D'ENQUÊTE

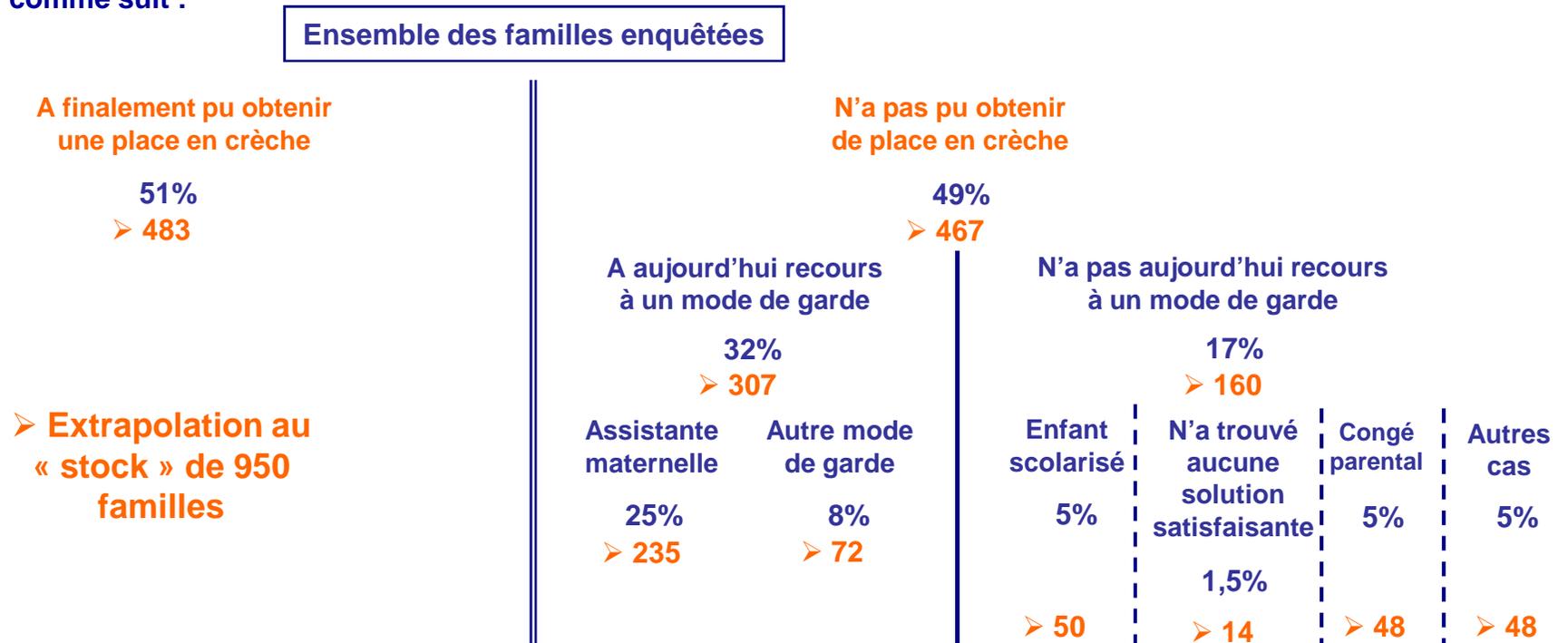
1- Méthodologie

- ↪ Enquête **téléphonique** réalisée entre le 23 juin et le 30 juin 2008 auprès d'un échantillon de **305 familles** ayant fait une demande d'inscription en crèche auprès de la Ville de Rennes en 2006 et ayant obtenu au moins une réponse négative.
- ↪ Un fichier remis par le commanditaire comportait l'ensemble des familles susceptibles d'être contactées (soit 950 en tout). Préalablement à la phase d'enquête, les familles ont reçu un courrier les informant de la démarche engagée. Celles qui ne souhaitent pas participer à l'enquête avaient la possibilité de retourner un coupon incorporé au courrier.
- ↪ Au total, 40 familles ont refusé de prendre part à l'étude (parmi ces refus, les foyers aux revenus élevés sont un peu plus nombreux qu'en moyenne). A noter que 331 familles ne résidaient plus à l'adresse indiquée (certaines, résidant toujours sur Rennes, ont néanmoins pu être interrogées).
- ↪ Afin d'être représentatif des familles présentes dans la base, les données d'enquête ont été redressées (pondération *a posteriori*) selon 3 critères : la situation familiale (seul / en couple), les revenus mensuels nets du ménage et la CSP du chef de ménage.

2- Premier bilan

↙ Le « stock » des familles ayant sollicité une place en crèche auprès de la Ville de Rennes et ayant eu une ou plusieurs réponses négatives est constitué, pour l'année 2006, de 950 familles. Parmi celles-ci, 305 ont été enquêtées, soit près d'une sur trois, ce qui constitue un taux de sondage élevé.

↙ Selon la solution de garde qu'elles ont finalement adoptée, les 305 familles interrogées se répartissent comme suit :

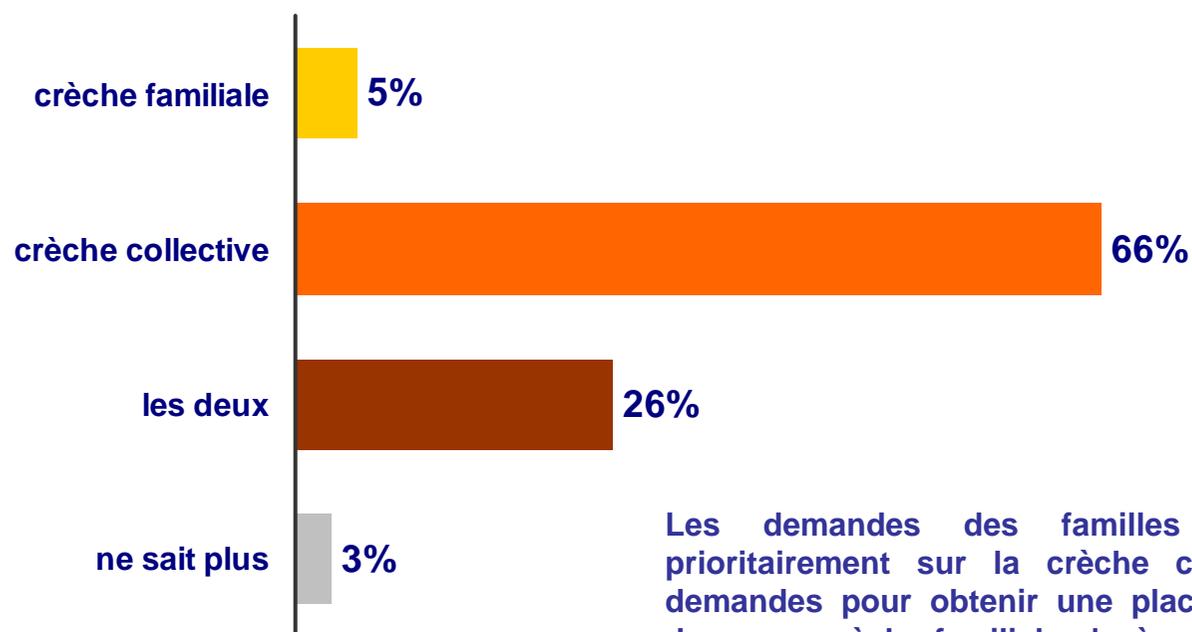


2- LA DEMANDE DE PLACE EN CRÈCHE

1- Nature de la demande

« En 2006, vous aviez demandé une place en crèche auprès de la Ville de Rennes.
S'agissait-il d'une demande pour une place en... »

Base : Ensemble de l'échantillon



Les demandes des familles se portent prioritairement sur la crèche collective. Les demandes pour obtenir une place uniquement dans une crèche familiale s'avèrent relativement marginales (elles semblent un peu plus fréquentes chez les artisans / commerçants / chefs d'entreprises, sans doute à la recherche d'une plus grande souplesse horaire).

2- Motivation de la demande

« Pourquoi avez-vous formulé cette demande ? » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants ayant demandé une place en crèche familiale ou en crèche municipale



La proximité tient une part non négligeable dans le choix des familles. Leur souhait d'un mode de garde en collectivité, qui sociabilise l'enfant, joue également.

Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

3- Issue de la demande

« *Finalement, vous avez...* »

Base : Ensemble de l'échantillon



L'obtention d'une place en crèche est sensible au niveau de revenus des familles : les moins aisées sont en proportion plus nombreuses à avoir finalement obtenu une place en crèche.

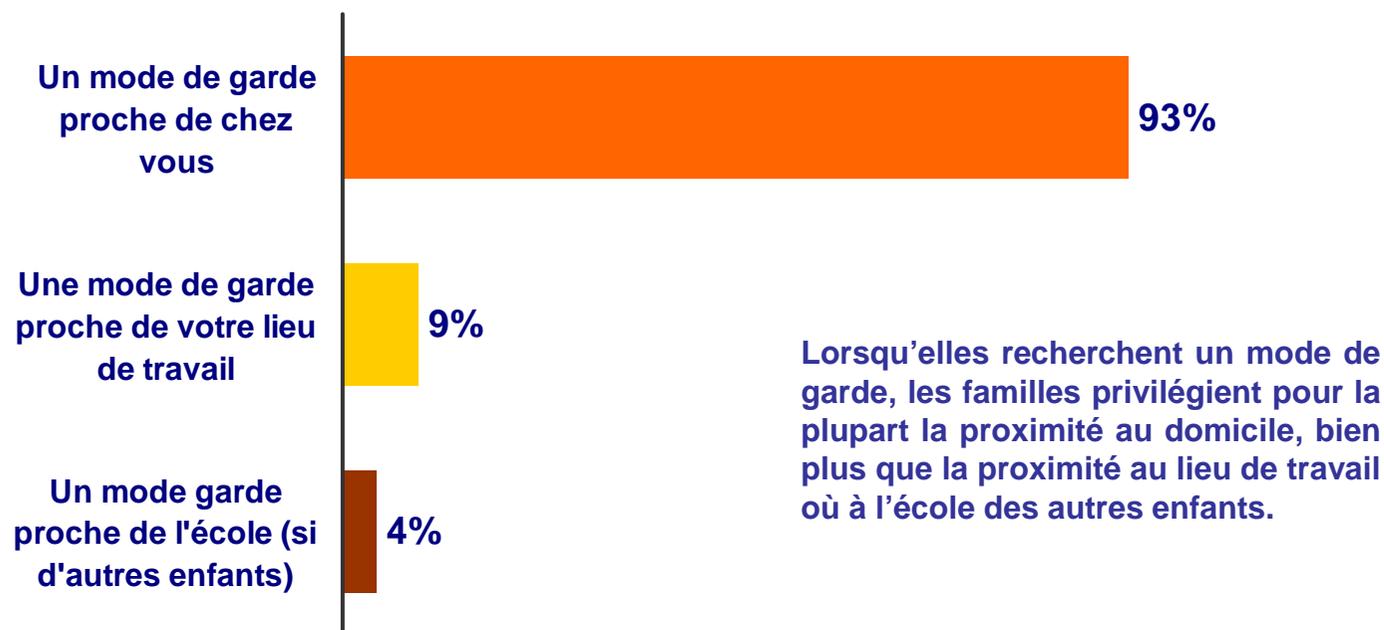
➤ Revenus mensuels nets du ménage	Moins de 2 000 €	2 000 € à moins de 3 000 €	3 000 € et plus	Non renseigné	Total
Pu obtenir cette place	69%	49%	33%	60%	51%
Annulé votre demande	2%	3%	4%		3%
Pas pu obtenir cette place	29%	49%	64%	40%	46%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

3- CARACTÉRISTIQUES DU MODE DE GARDE SOUHAITÉ

1- Localisation géographique

« Vous recherchez en priorité... » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

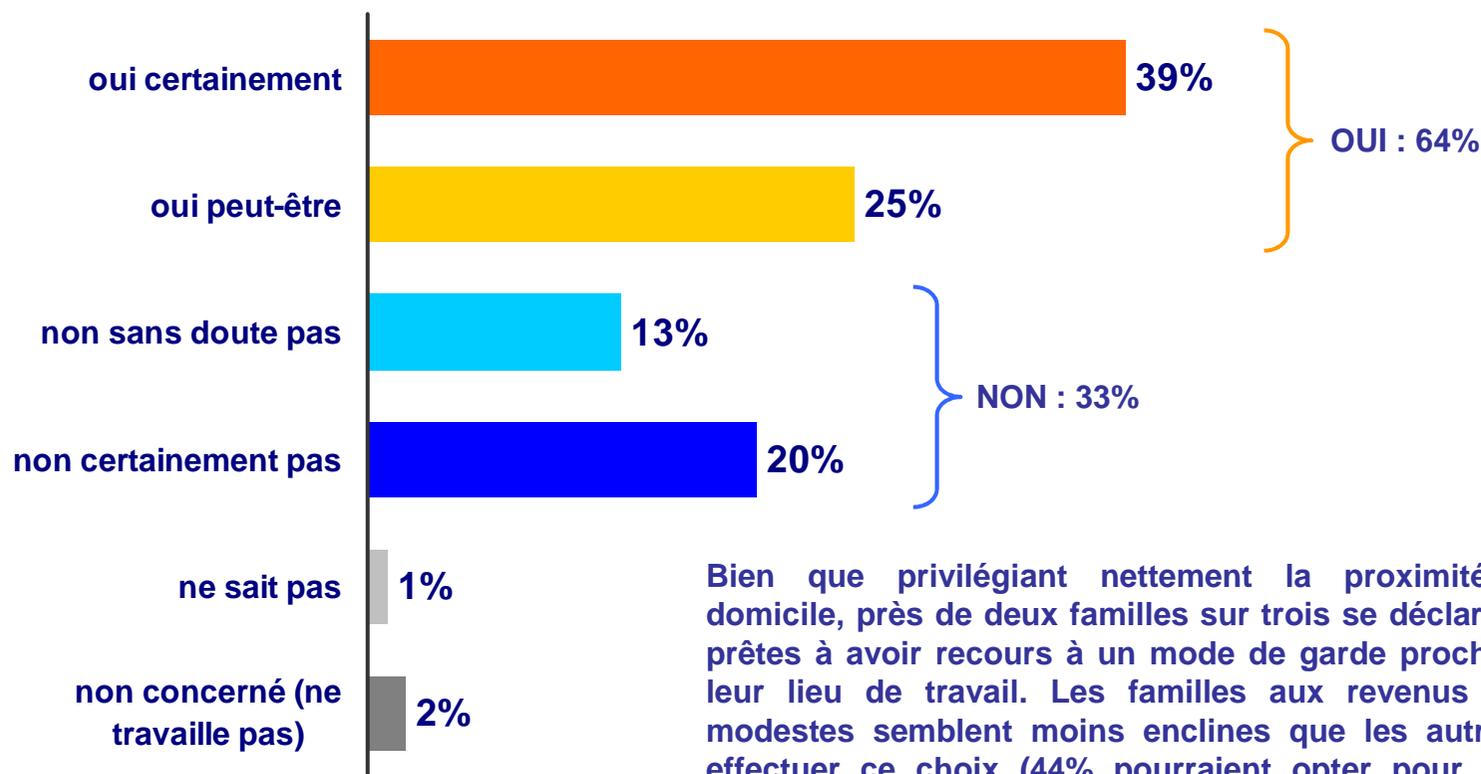


Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

1- Localisation géographique

« Auriez-vous pu confier votre enfant à un mode de garde proche de votre lieu de travail ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

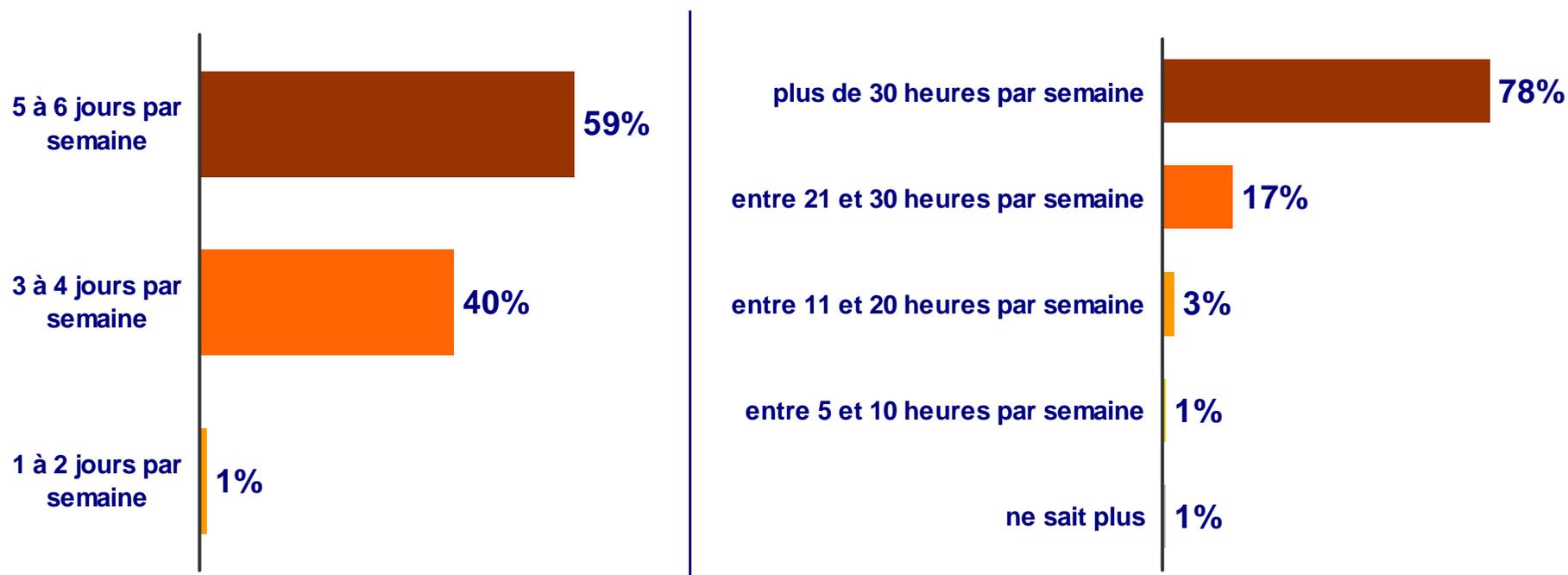


Bien que privilégiant nettement la proximité au domicile, près de deux familles sur trois se déclaraient prêtes à avoir recours à un mode de garde proche de leur lieu de travail. Les familles aux revenus plus modestes semblent moins enclines que les autres à effectuer ce choix (44% pourraient opter pour cette solution, contre 64% en moyenne).

2- Temps d'accueil

« Vous recherchez un mode de garde permettant d'accueillir votre enfant... »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

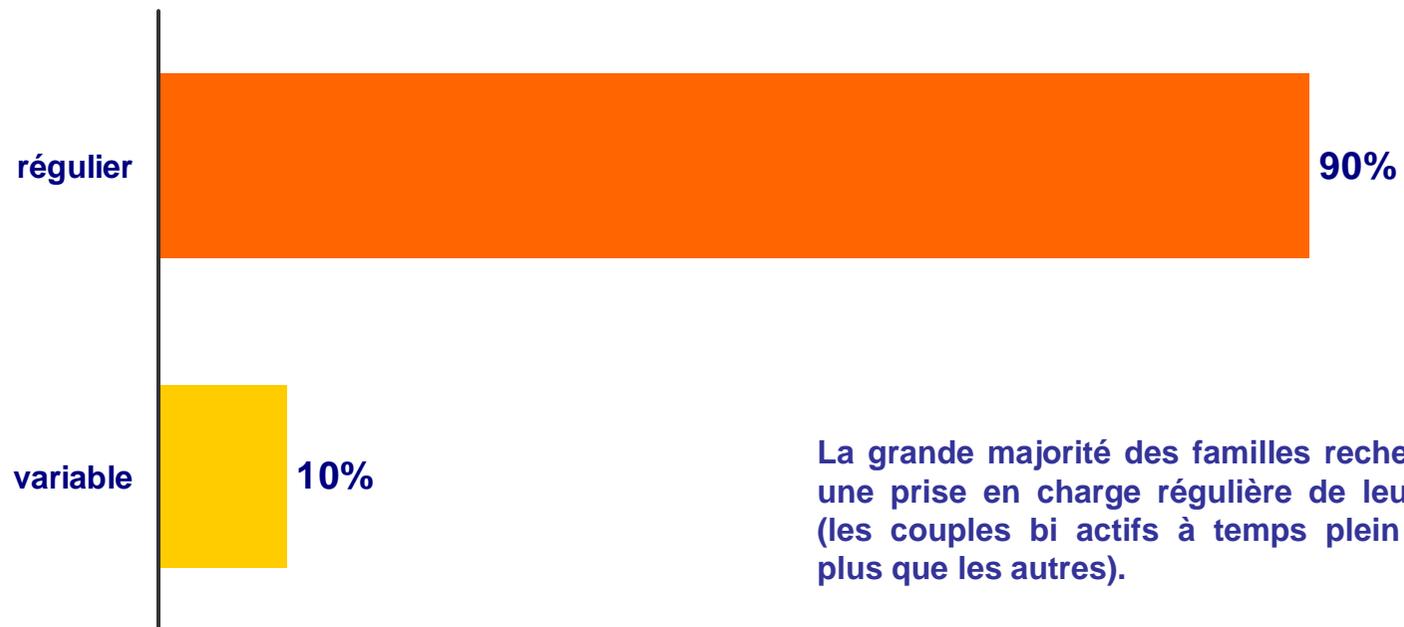


Globalement, les temps d'accueil souhaités par les familles sont assez étendus : au minimum 3 jours pour la quasi-totalité des familles (5 jours ou plus pour 60% des familles) et plus 30 heures par semaine pour près de 80% des familles. Les durées d'accueil recherchées s'allongent avec le niveau de revenu : 87% des ménages disposant de plus de 3 000 € nets mensuels envisageaient de faire garder leur enfant plus de 30 heures par semaine, contre 59% des ménages disposant de moins de 2 000 €. Cet écart tient dans une certaine mesure à la structure d'activité des foyers : au sein des familles biparentales, celles comptant deux adultes travaillant à temps plein optaient pour des durées de garde plus longues.

2- Temps d'accueil

« Ce besoin de prise en charge était assez régulier d'une semaine sur l'autre, ou variable d'une semaine sur l'autre ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

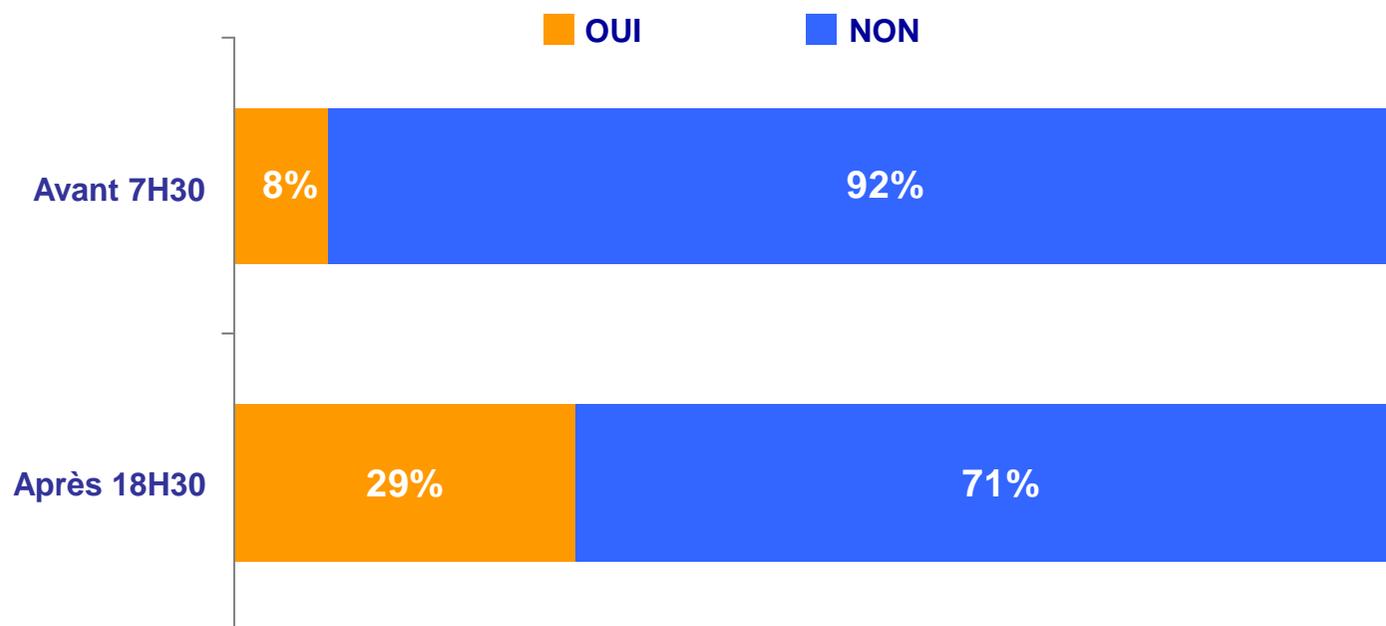


La grande majorité des familles recherchaient une prise en charge régulière de leur enfant (les couples bi actifs à temps plein un peu plus que les autres).

2- Temps d'accueil

« Vous recherchez un mode de garde qui vous permette d'accueillir votre enfant... »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

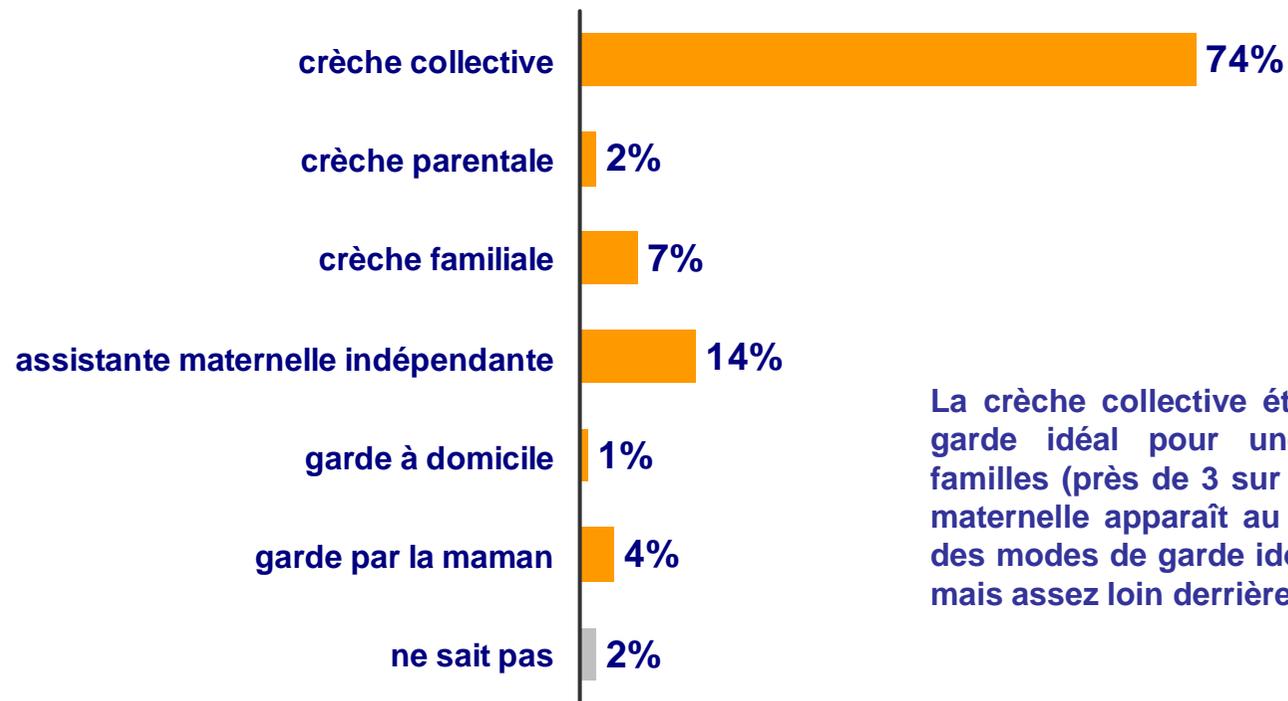


Peu de familles étaient en attente d'une prise en charge de leur enfant avant 7h30. Elles se trouvent en proportion plus importante au sein des foyers dont le chef de ménage est artisan / commerçant / chef d'entreprise ou bien ouvrier. En revanche, une part sensiblement plus élevée de familles (près de 30%) souhaitait que l'enfant soit gardé après 18h30, besoin plus fréquemment exprimé par les artisans / commerçants / chefs d'entreprise et les cadres.

3- Type d'accueil

« Au-delà de la demande que vous avez pu faire à la Ville de Rennes, quel était le mode de garde idéal pour vous ? » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti



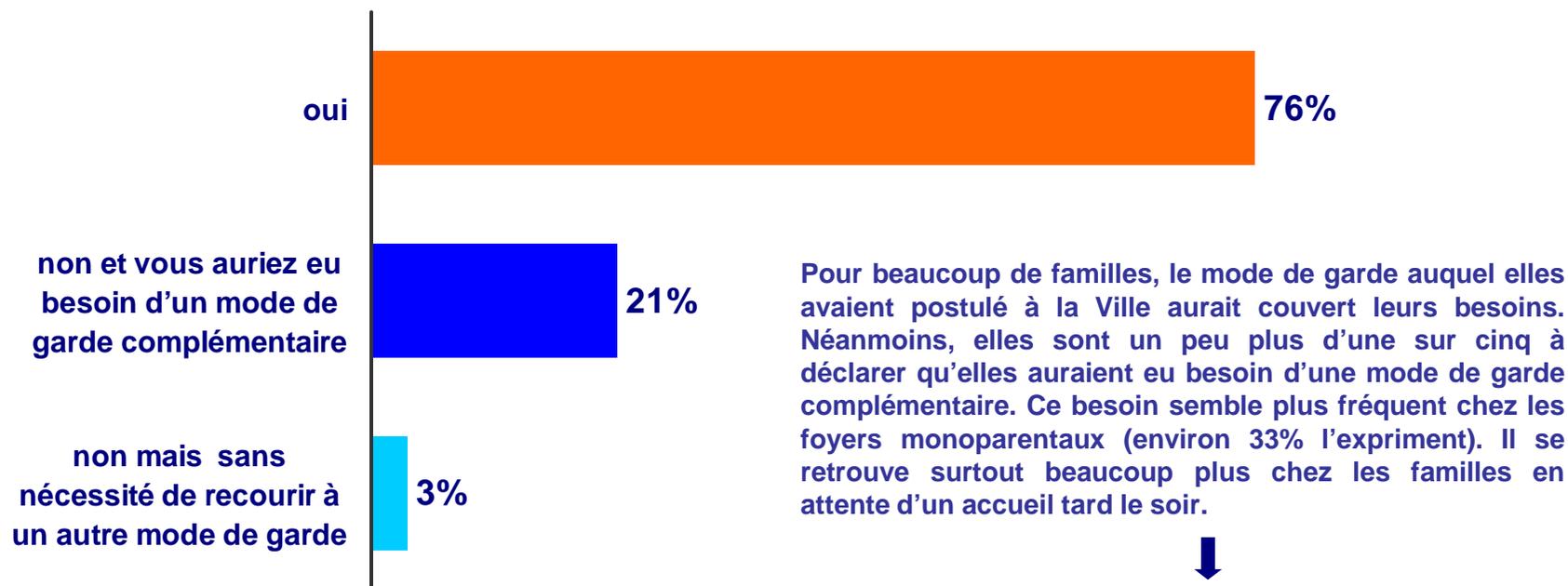
Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

3- CARACTÉRISTIQUES DU MODE DE GARDE SOUHAITÉ

4- Mise en regard avec l'accueil proposé par la Ville

« Est-ce que le mode d'accueil auquel vous avez postulé à la Ville aurait couvert la totalité de vos besoins ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti



Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

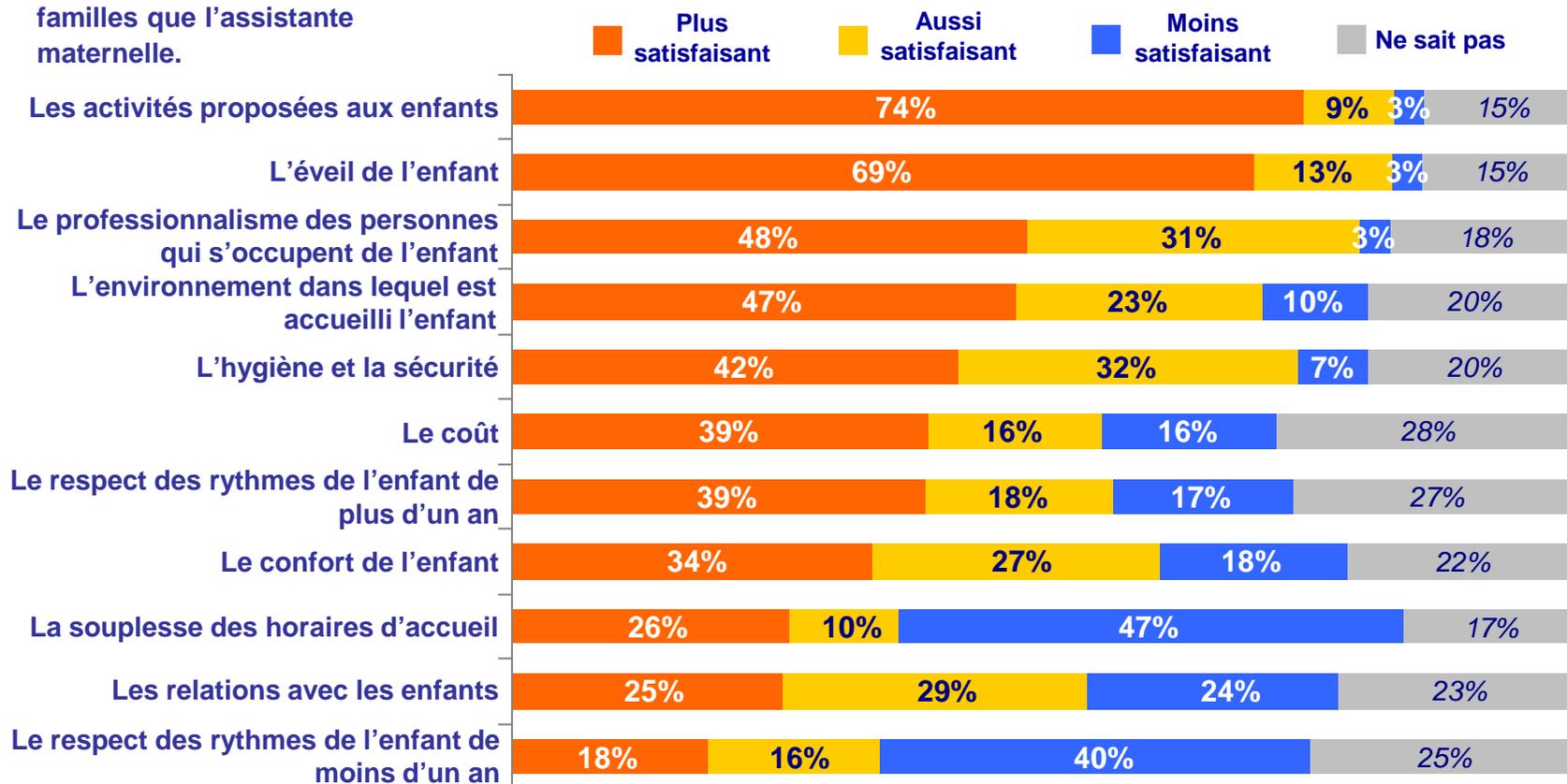
	Besoin d'un accueil avant 7h30 (8%)	Besoin d'un accueil après 18h30 (29%)
Oui	30%	47%
Non, et vous auriez besoin d'un mode de garde complémentaire	70%	51%
Non, mais sans nécessité de recourir à un autre mode de garde		2%
Total	100%	100%

5- Mise en regard avec l'accueil chez une assistante maternelle

« Sur les aspects suivants, jugez-vous que par rapport à l'accueil chez une assistante maternelle, l'accueil en crèche collective est...

Globalement, la crèche est perçue bien plus positivement par les familles que l'assistante maternelle.

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

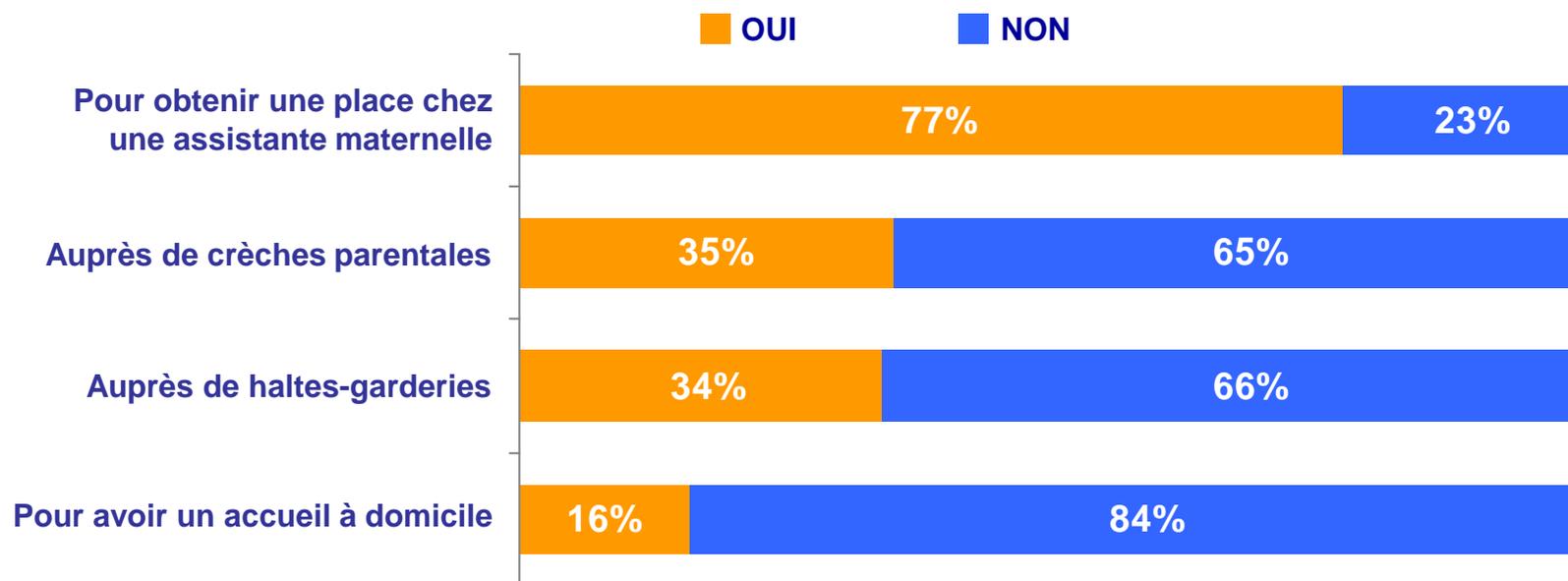


4- LES DÉMARCHES COMPLÉMENTAIRES

1- Démarches engagées auprès d'autres modes d'accueil

« Lorsque vous recherchez un mode de garde, avez-vous fait des démarches... »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

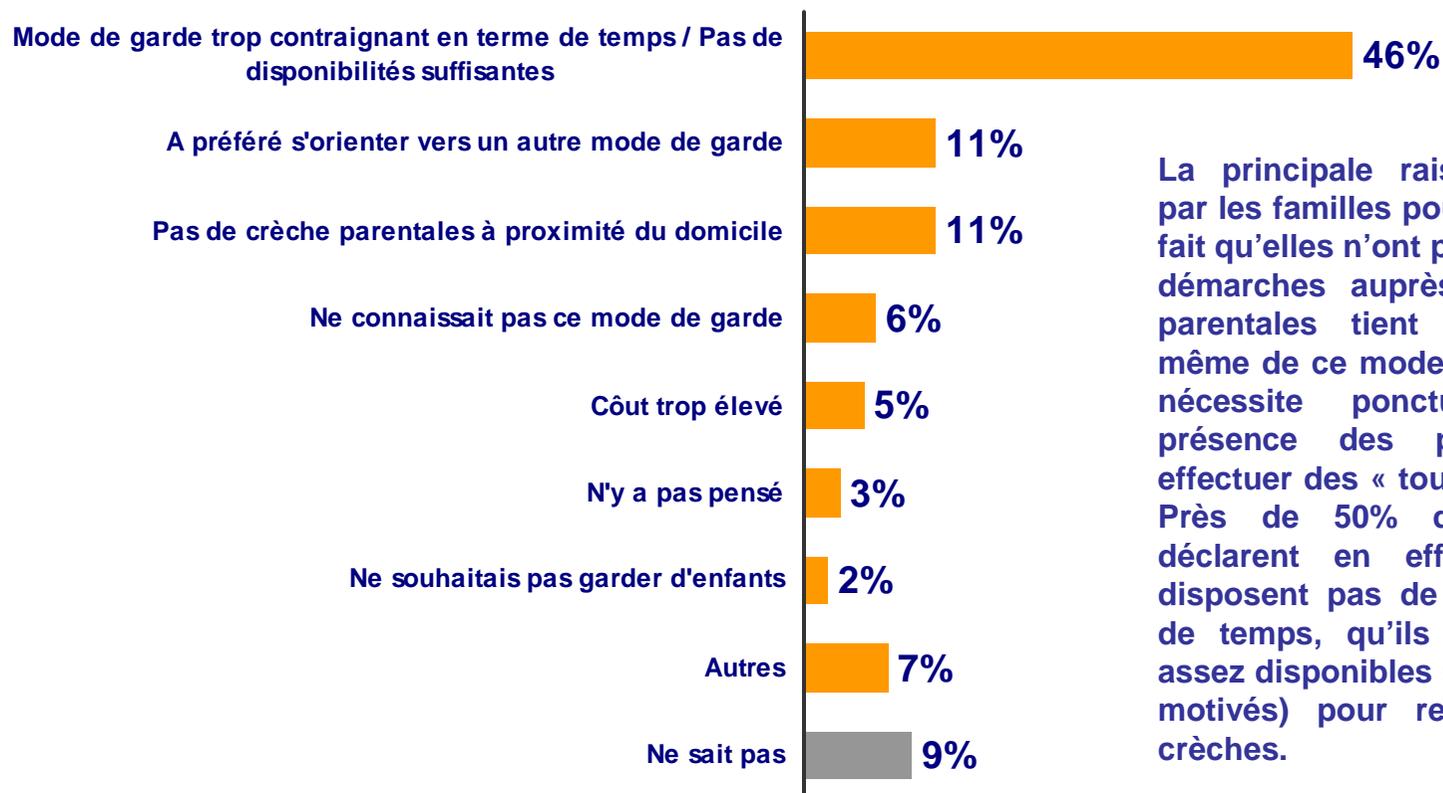


- AUCUNE DE CES DÉMARCHES EFFECTUÉE : 9%
- UNE SEULE DÉMARCHÉ EFFECTUÉE : 43%
- 2 DÉMARCHES EFFECTUÉES : 28%
- 3 DÉMARCHES EFFECTUÉES : 15%
- 4 DÉMARCHES EFFECTUÉES : 4%

1- Démarches engagées auprès d'autres modes d'accueil

« Pourquoi n'avez-vous pas fait de démarches auprès de crèches parentales ? » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et n'ayant pas fait de démarches auprès de crèches parentales



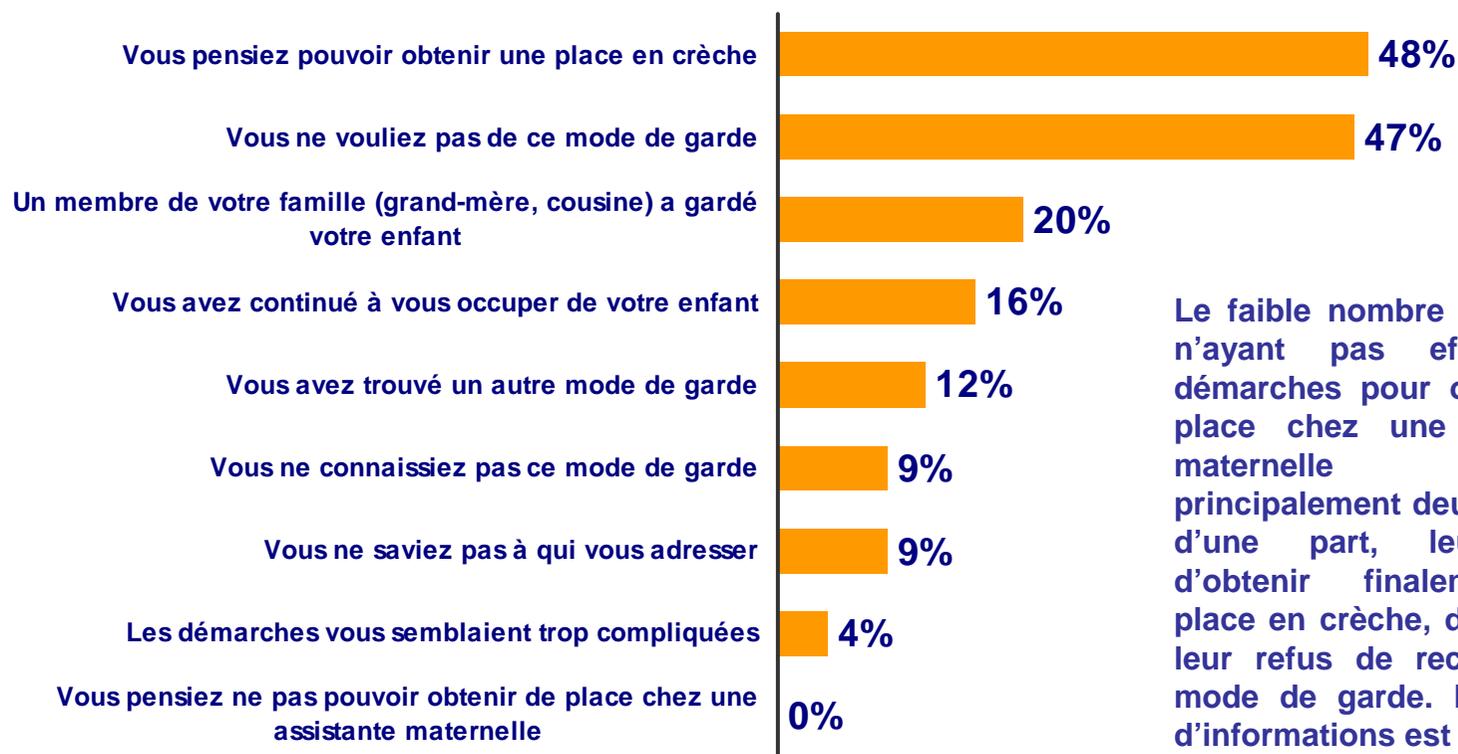
La principale raison invoquée par les familles pour expliquer le fait qu'elles n'ont pas effectué de démarches auprès de crèches parentales tient à la nature même de ce mode de garde, qui nécessite ponctuellement la présence des parents pour effectuer des « tours de garde ». Près de 50% des enquêtés déclarent en effet qu'ils ne disposent pas de suffisamment de temps, qu'ils ne sont pas assez disponibles (et sans doute motivés) pour recourir à ces crèches.

1- Démarches engagées auprès d'autres modes d'accueil

« Si vous n'avez pas fait de démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle, est-ce parce que... » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et n'ayant pas fait de démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle

Attention : base faible (28 répondants)



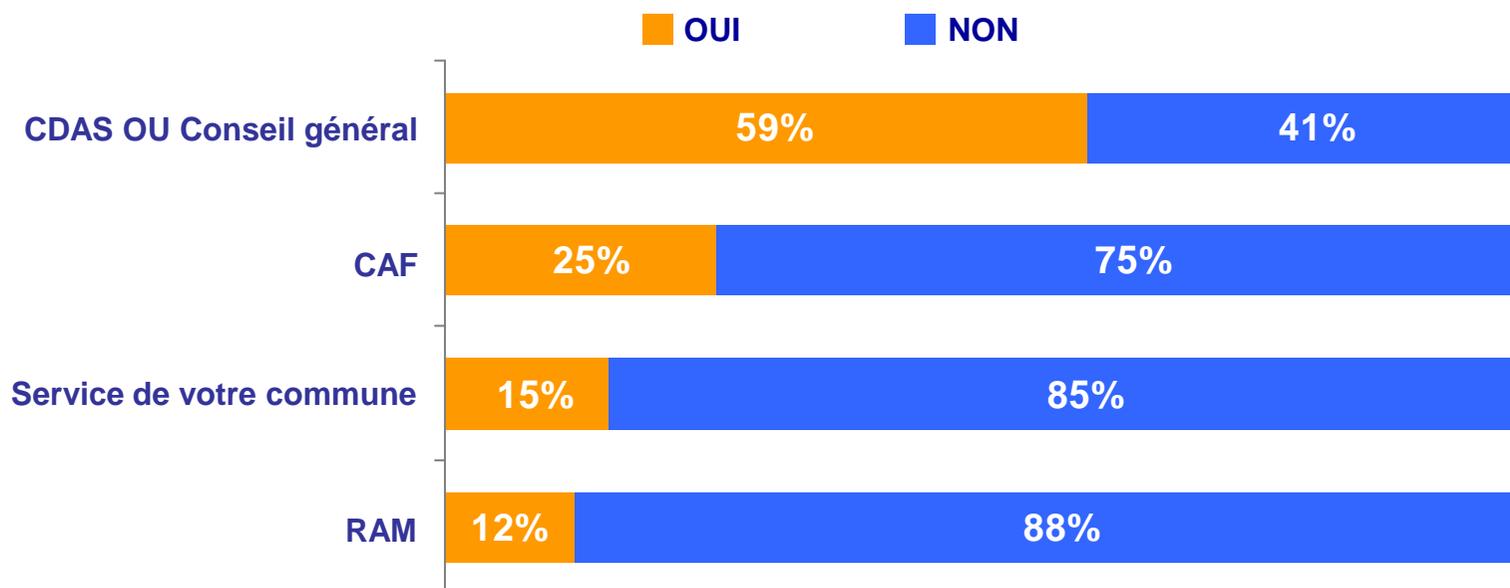
Le faible nombre de familles n'ayant pas effectué de démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle avance principalement deux raisons : d'une part, leur espoir d'obtenir finalement une place en crèche, d'autre part, leur refus de recourir à ce mode de garde. Le manque d'informations est peu cité.

Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

« Dans le cadre de vos démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle, vous êtes-vous adressés aux services ou organismes suivants ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle

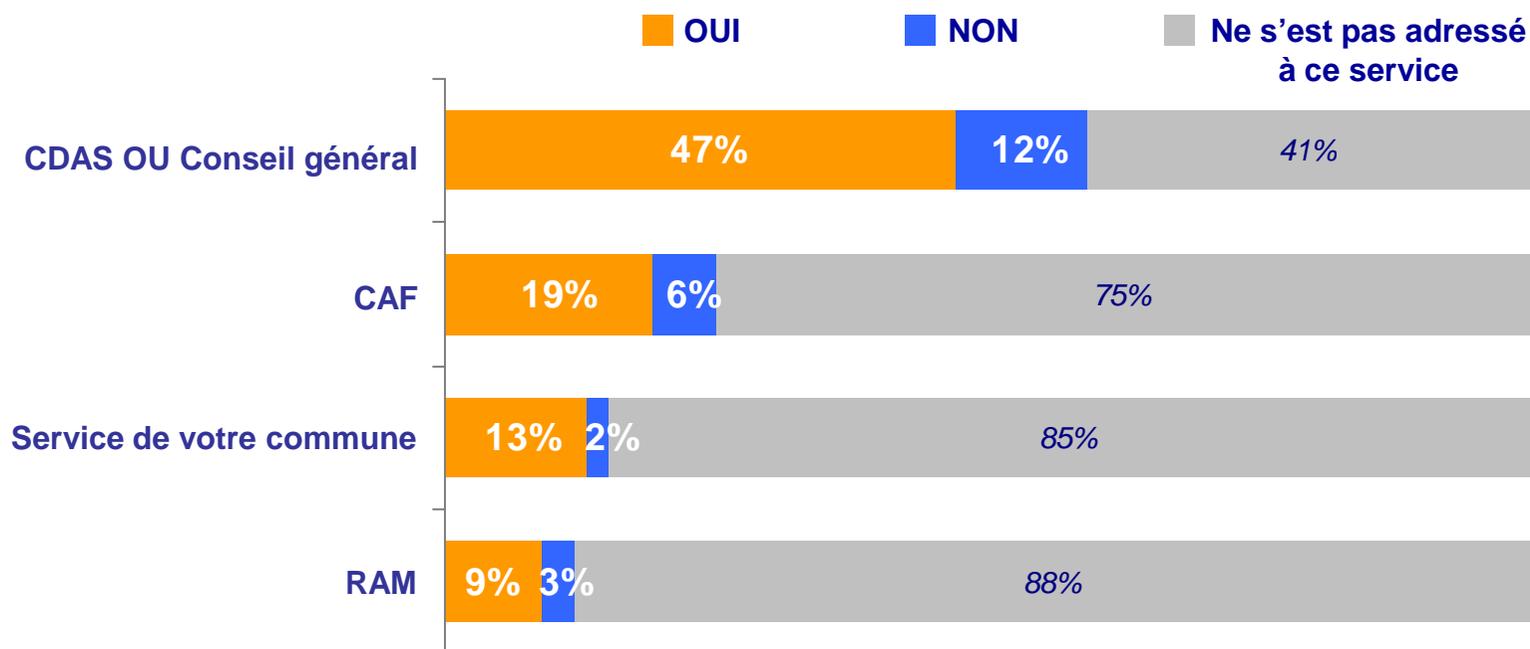


- AUCUN DE CES SERVICES SOLlicitÉ : 8%
- UN SEUL SERVICE SOLlicitÉ : 76%
- 2 SERVICES SOLlicitÉS : 13%
- 3 SERVICES SOLlicitÉS : 2%

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

« Ces services ou ces organismes ont-ils été en mesure de vous accompagner pour trouver une assistante maternelle ou vous orienter vers d'autres services ? »

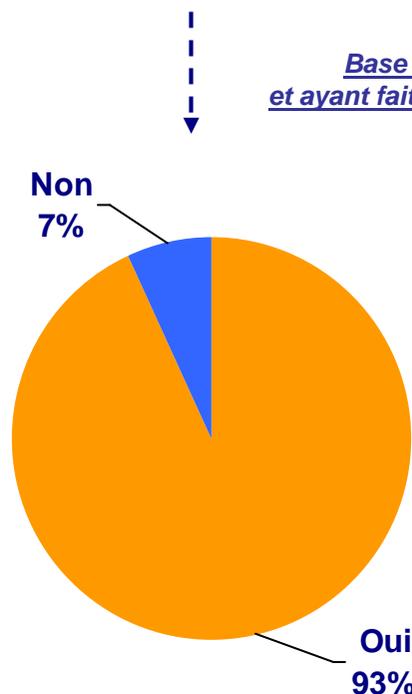
Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle



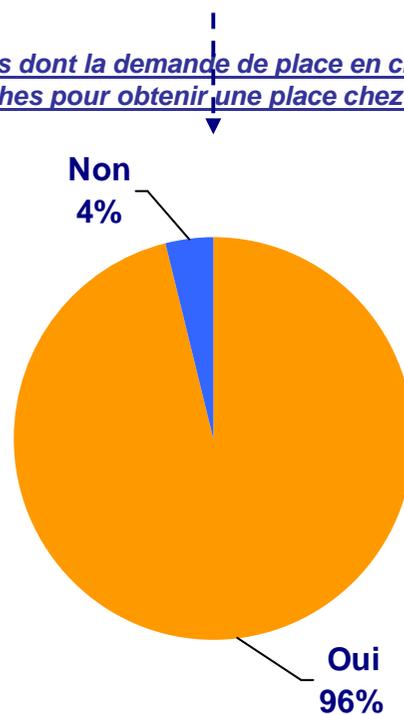
Le CDAS ou Conseil général est, très nettement, l'organisme le plus sollicité par les familles qui ont conduit des démarches pour trouver une assistante maternelle : 60% s'y sont adressées. Les informations dispensées s'avèrent plutôt correspondre aux besoins des familles, puisque trois quart de celles qui ont eu recours au CDAS déclarent qu'elles ont été accompagnées ou réorientées. Les autres organismes (CAF, service communal, RAM), bien que moins sollicités, semblent également avoir fourni des réponses assez satisfaisantes aux familles.

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

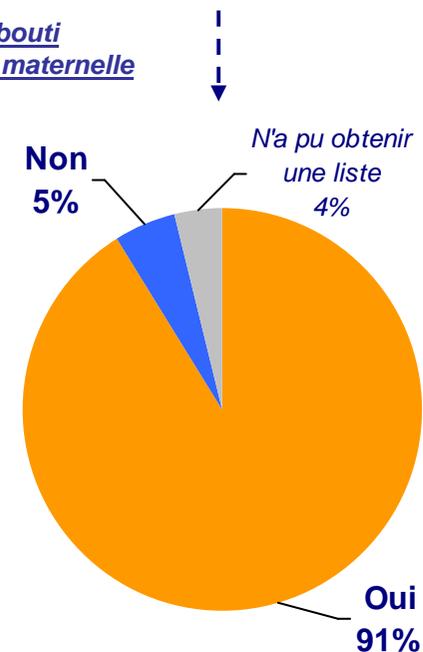
« Au final, avez-vous pu obtenir toutes les informations dont vous aviez besoin ? »



« Avez-vous pu obtenir une liste d'assistantes maternelles ? »



« Cette liste vous a-t-elle permis de repérer des assistantes maternelles susceptibles de répondre à vos besoins de garde ? »



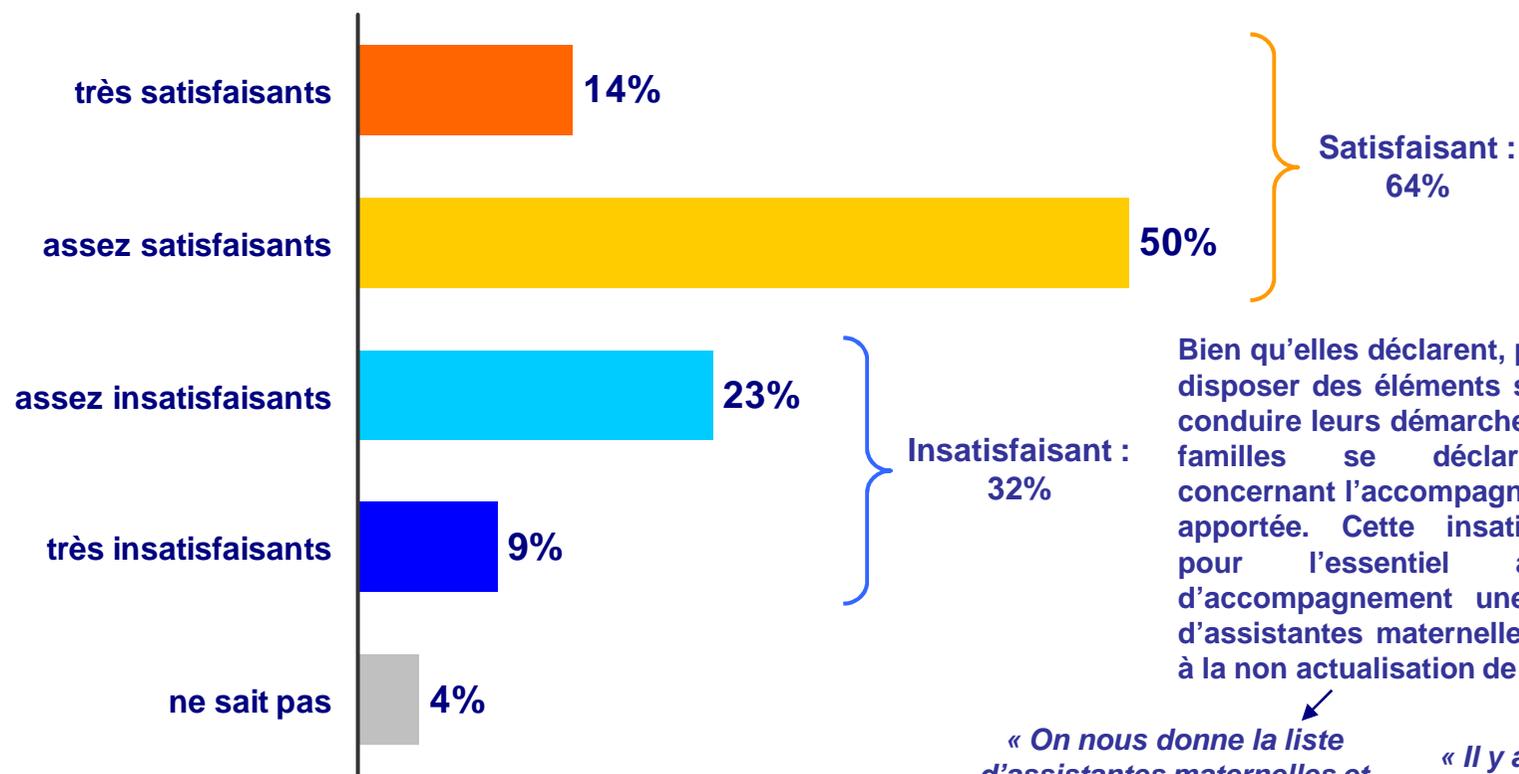
Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle

Plus de 90% des familles ayant cherché à obtenir une place chez une assistante maternelle déclarent avoir eu les éléments suffisants (informations, liste adéquat) pour mener à bien cette démarche. Deux aspects ont néanmoins posé problème à quelques familles : d'une part, un manque d'accompagnement concernant le droit du travail (comment devenir employeur ?, comment contractualiser avec les assistantes maternelles ?), d'autre part, une liste pas toujours mise à jour.

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

« D'une manière générale, comment jugez-vous l'accompagnement et l'aide qui vous ont été apportés pour trouver une assistante maternelle ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle



Bien qu'elles déclarent, pour la plupart, disposer des éléments suffisants pour conduire leurs démarches, un tiers des familles se déclare insatisfait concernant l'accompagnement et l'aide apportée. Cette insatisfaction tient pour l'essentiel au manque d'accompagnement une fois la liste d'assistantes maternelles transmise et à la non actualisation de cette liste.

« On nous donne la liste d'assistantes maternelles et ensuite, c'est débrouillez-vous. Il n'y a pas de suivi »

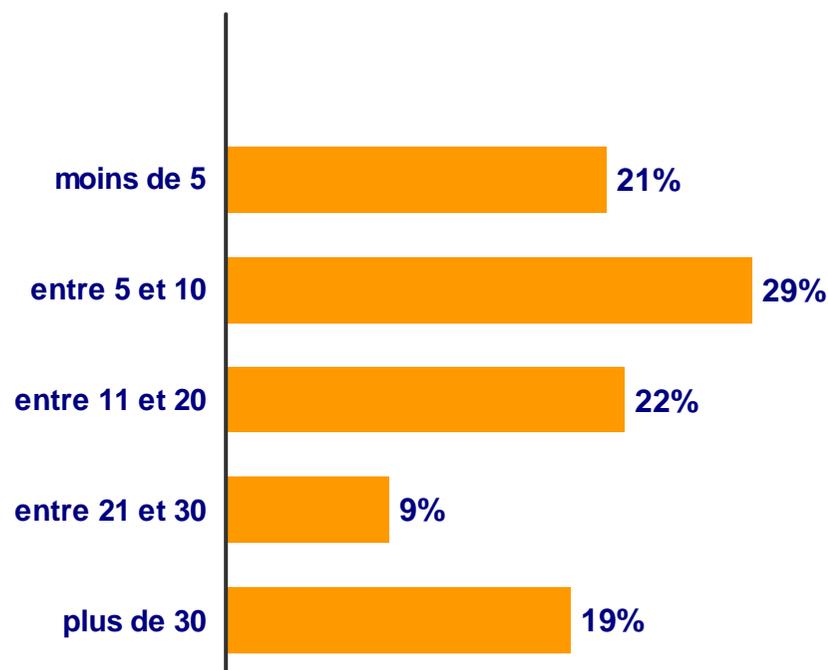
« Il y a juste une liste qui n'est même pas à jour »

Les personnes très satisfaites de l'aide apportée déclarent avoir contacté en moyenne nettement moins d'assistantes maternelles que les personnes très insatisfaites : 14 contre 36.

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

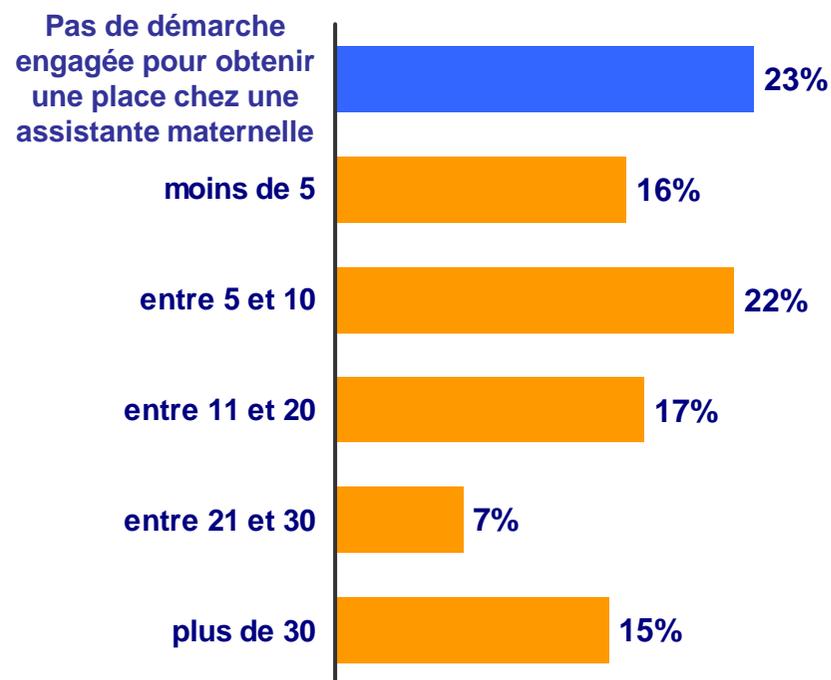
« Combien d'assistantes maternelles avez-vous contacté ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle



→ MOYENNE : 21 assistantes maternelles contactées

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

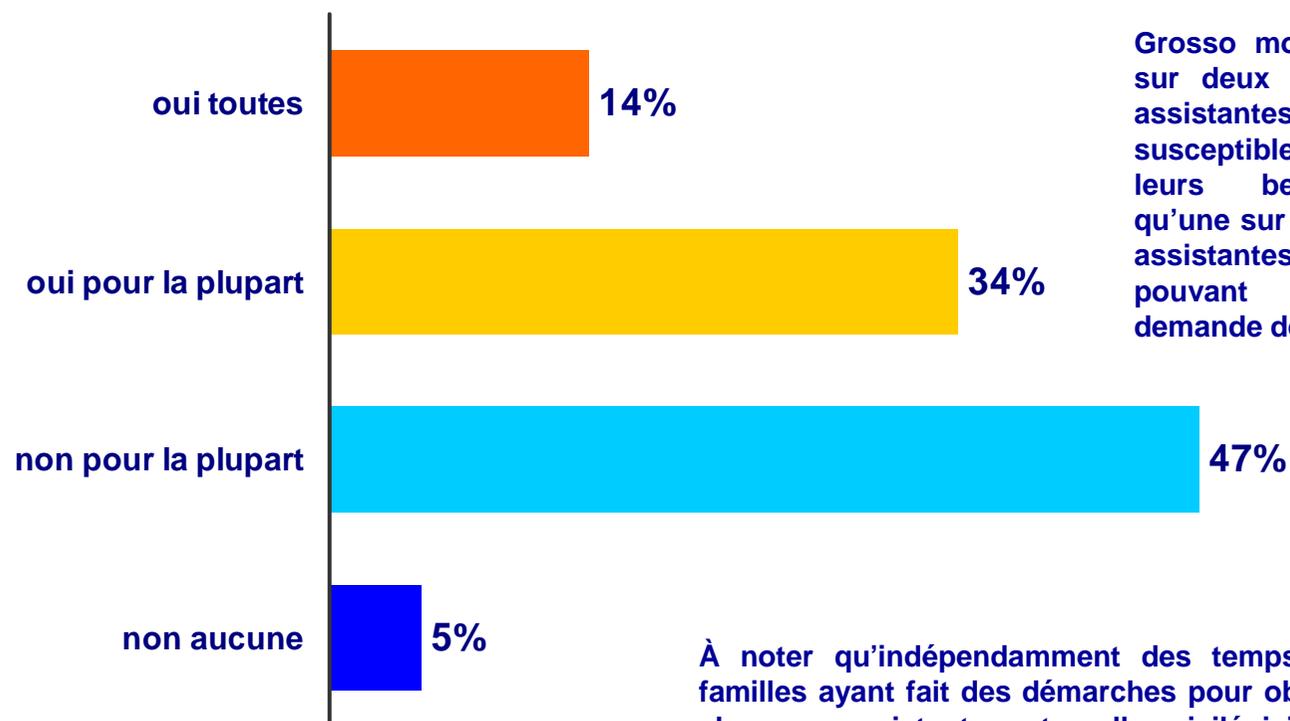


→ MOYENNE : 16 assistantes maternelles contactées

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

« Ces assistantes maternelles disposaient-elles de places pour accueillir votre enfant sur des créneaux correspondant globalement à vos besoins de garde ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle



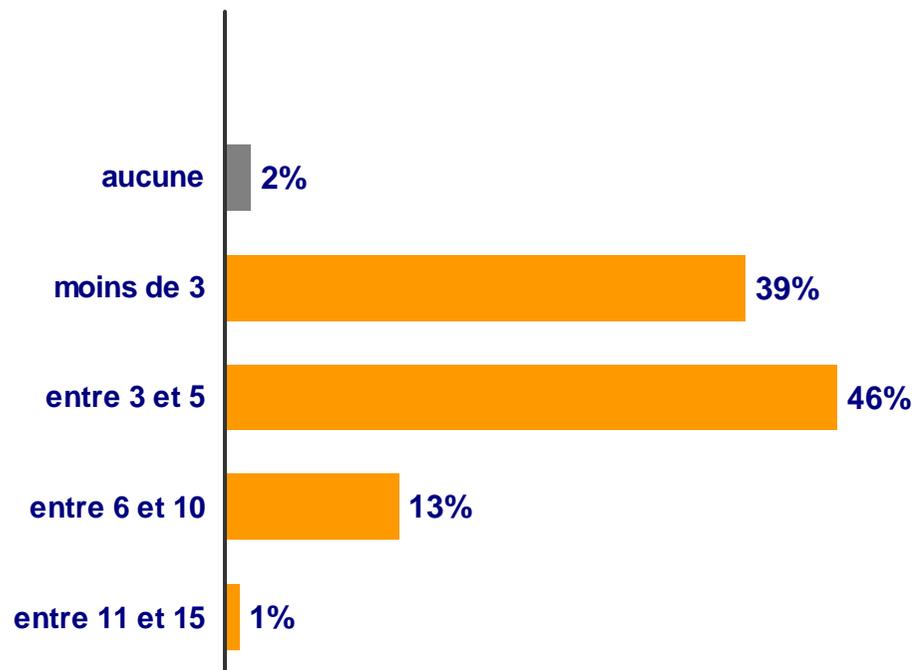
Grosso modo, une famille sur deux a contacté des assistantes maternelles susceptibles de répondre à leurs besoins, tandis qu'une sur deux a joint des assistantes maternelles ne pouvant satisfaire leur demande de garde.

À noter qu'indépendamment des temps d'accueil, les familles ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle privilégiaient en majorité la proximité de leur lieu de résidence : 4 sur 5 étaient très attentives à ce critère.

2- Démarches pour trouver une assistante maternelle

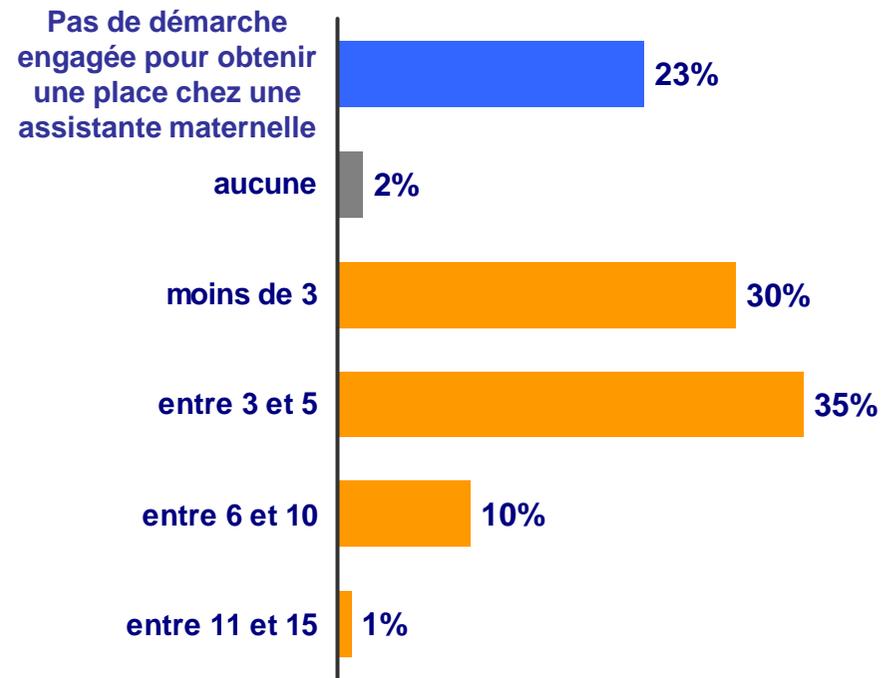
« Combien d'assistantes maternelles avez-vous rencontré ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et ayant fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle



→ MOYENNE : 3,4 assistantes maternelles rencontrées (pour 21 contactées)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti



→ MOYENNE : 2,6 assistantes maternelles rencontrées (pour 16 contactées)

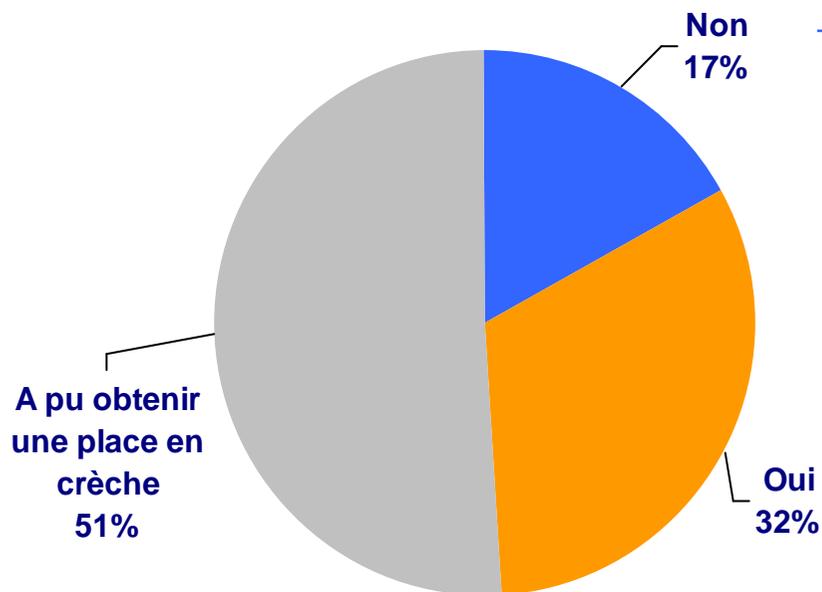
→ Soit en moyenne 1 assistante maternelle rencontrée pour 6 contactées

5- LA SOLUTION DE GARDE ACTUELLEMENT UTILISÉE

1- Recours à une solution de garde payante

« Aujourd'hui, utilisez-vous une solution de garde payante ? »

Base : Ensemble de l'échantillon



Sur la base des familles n'ayant pu obtenir une place en crèche, 34% (environ 1 sur 3) n'utilisent pas de mode de garde. Cette proportion est plus forte au sein des foyers où au moins un parent ne travaille pas à temps plein.

Sur la base l'ensemble des familles ayant effectué une demande de place en crèche à la Ville, seules 17% (environ 1 sur 6) n'a actuellement pas recours à une solution de garde, principalement parce que l'enfant est désormais scolarisé ou parce qu'un des parent a pris un congé parental.

« Pourquoi ? »
(Plusieurs réponses possibles)



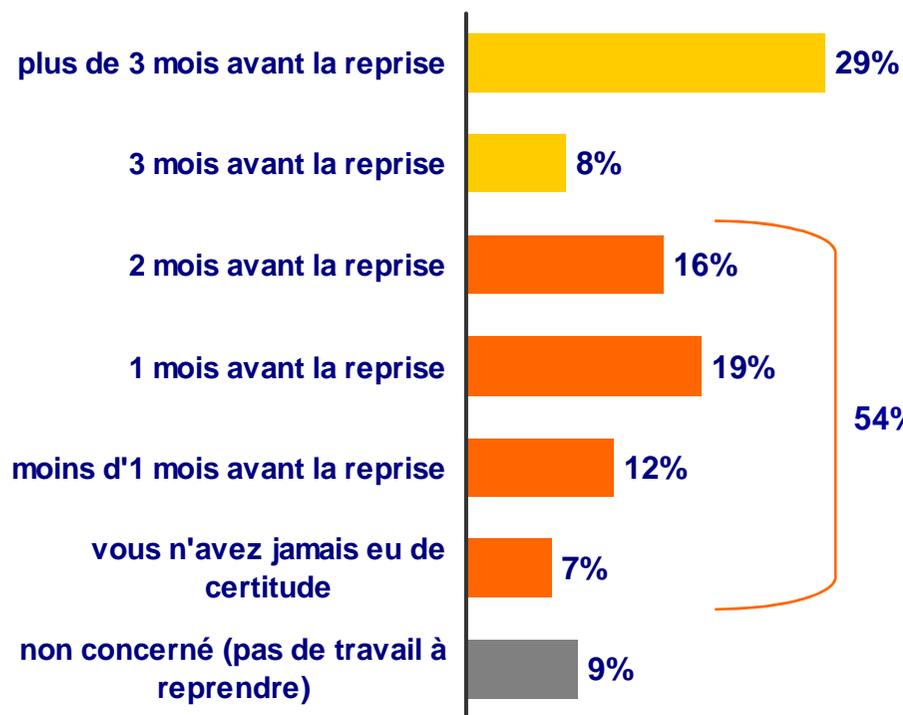
Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

2- Incertitudes sur l'obtention d'une solution de garde

« Si vous avez repris (ou deviez reprendre) un travail après la naissance de votre enfant, combien de temps avant la reprise avez-vous été certain d'avoir une solution de garde ? »

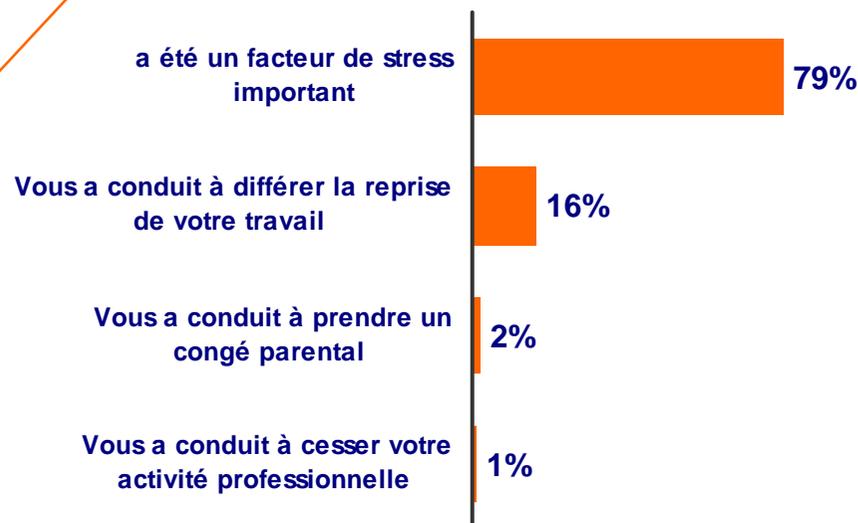
Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et utilisant aujourd'hui une solution de garde payante

Une part importante de familles (plus d'une sur deux) n'était pas certaine d'avoir une solution de garde 2 mois ou moins avant la reprise du travail, ce qui est sans doute à relier aux difficultés rencontrées pour trouver une assistante maternelle correspondant à leurs attentes. Cette incertitude a essentiellement été source de stress.



« Le fait de ne pas être certain d'avoir une solution de garde peu de temps avant la reprise de votre travail... »

- OUI -

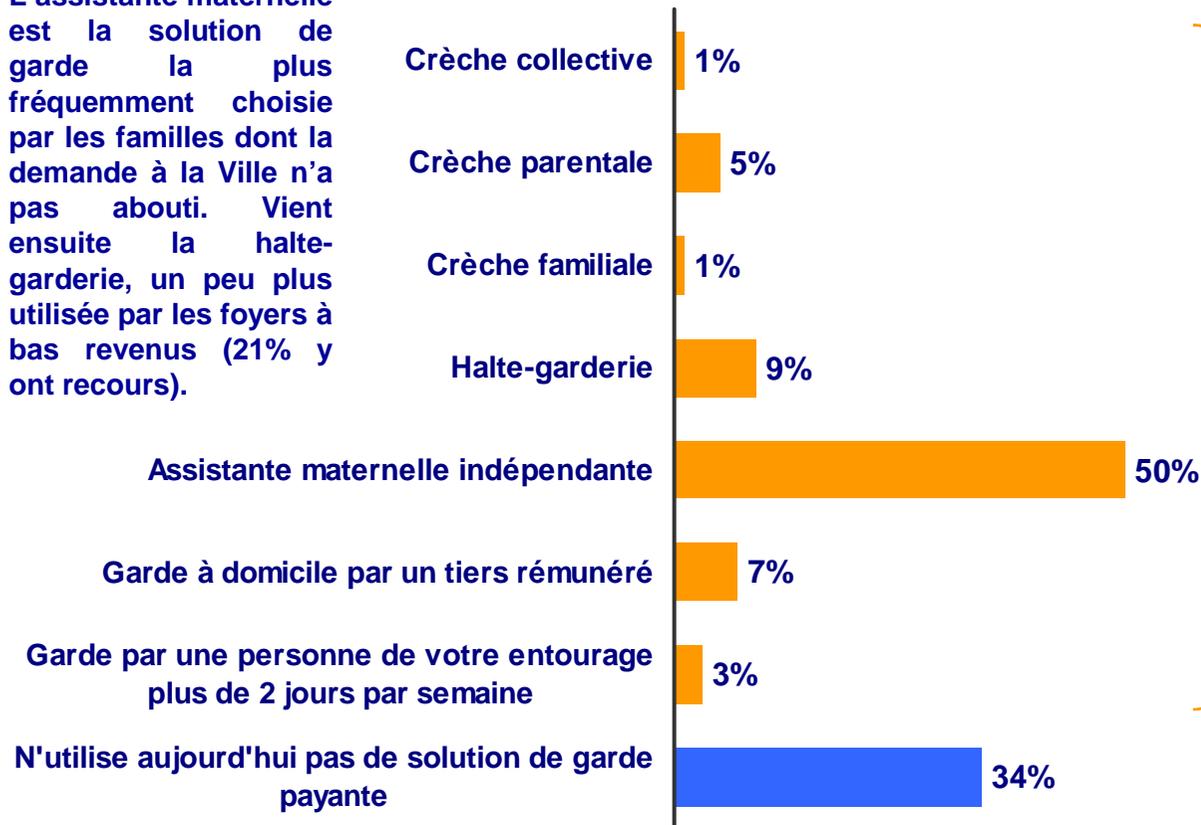


3- Mode de garde utilisé et temps d'accueil

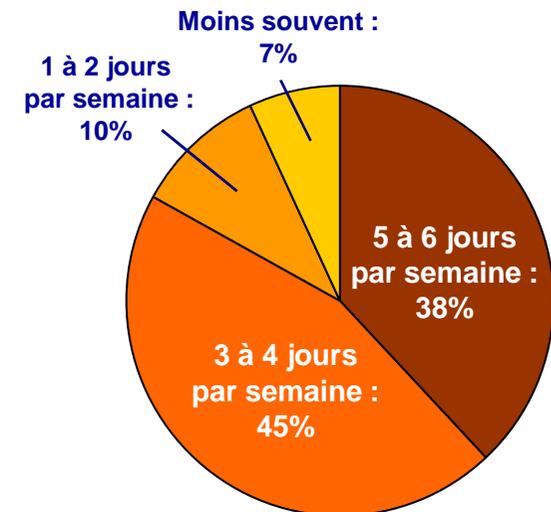
« A quelle(s) solution(s) de garde avez-vous recours ? »
(Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti

L'assistante maternelle est la solution de garde la plus fréquemment choisie par les familles dont la demande à la Ville n'a pas abouti. Vient ensuite la halte-garderie, un peu plus utilisée par les foyers à bas revenus (21% y ont recours).



« A quelle fréquence avez-vous recours à votre mode de garde principal ? »



La prise en charge de l'enfant s'effectue dans plus de 80% des cas durant au moins 3 jours par semaine.

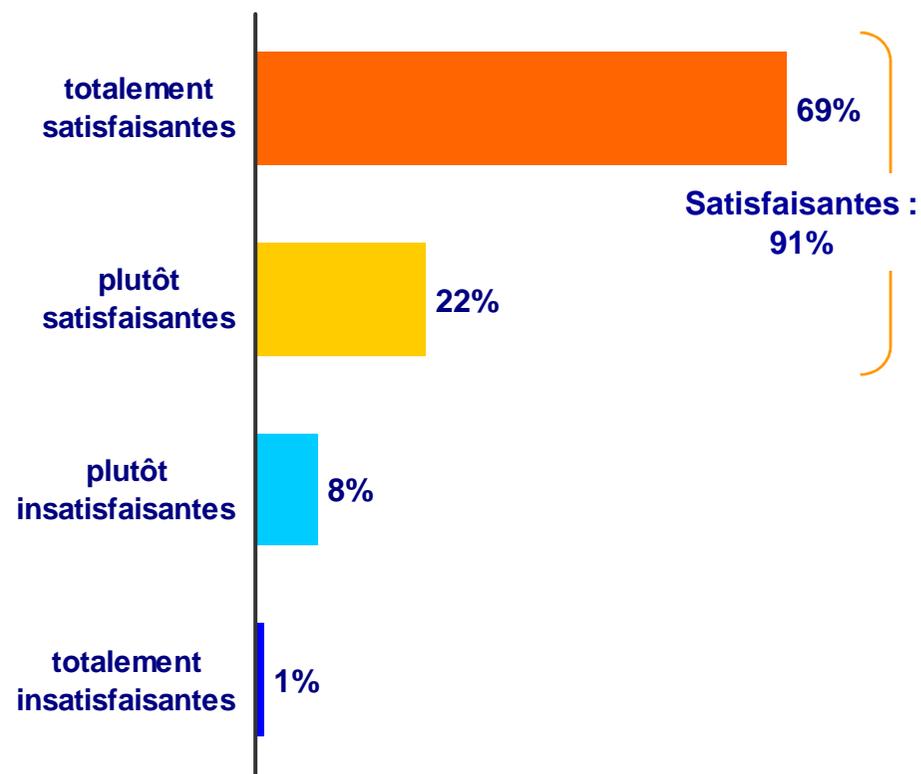
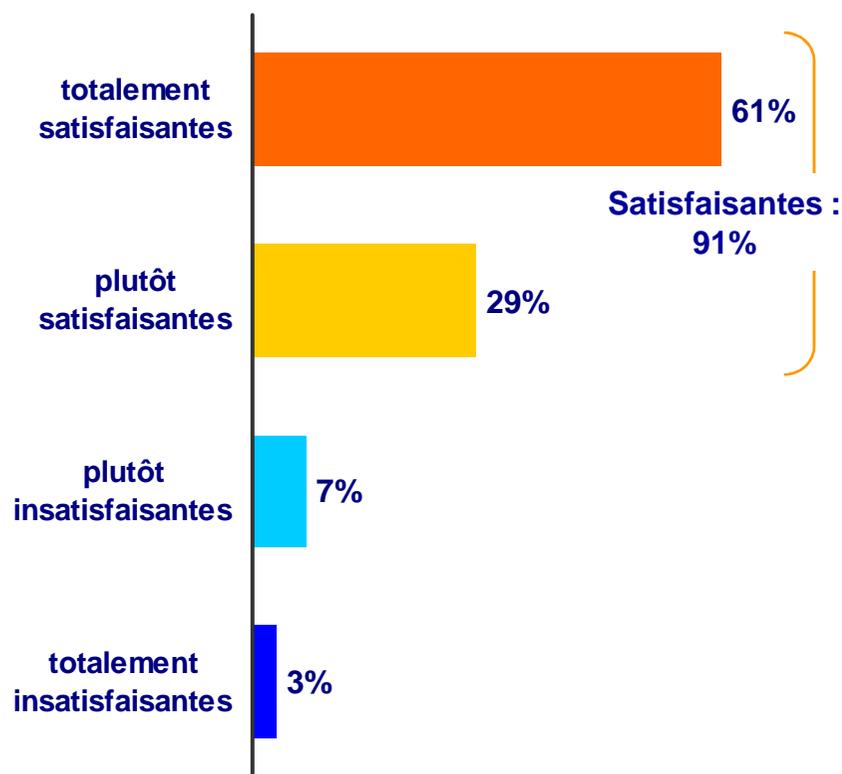
Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

4- Satisfaction vis-à-vis de la solution de garde utilisée

« Sur le plan pratique, cette ou ces solutions de garde sont pour vous... »

« Concernant le bien-être de votre enfant, cette ou ces solutions de garde sont pour vous... »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et utilisant aujourd'hui une solution de garde payante

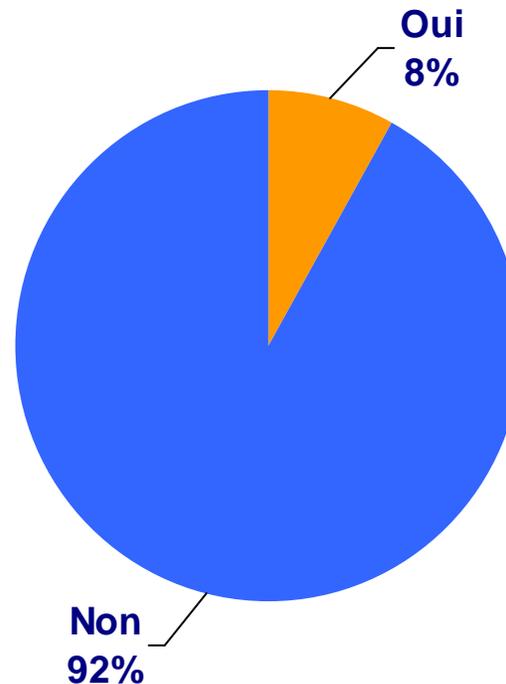


Tant sur la plan pratique que pour le bien-être de leur enfant, les familles expriment une forte satisfaction vis-à-vis de la solution de garde qu'elles ont adoptée. Les rares aspects moins appréciés concernent, sur le plan pratique, le manque de proximité au domicile, les horaires et, s'agissant du bien-être de l'enfant, l'insuffisance au niveau de l'éveil, de la socialisation et des activités pratiquées.

4- Satisfaction vis-à-vis de la solution de garde utilisée

« Existe-t-il des plages horaires ou des jours sur lesquels vous rencontrez des difficultés régulières pour faire garder votre enfant ? »

Base : Répondants dont la demande de place en crèche n'a pas abouti et utilisant aujourd'hui une solution de garde payante



En lien avec la forte satisfaction exprimée par les familles concernant leur solution de garde actuelle, une faible part (moins de 10%) déclare rencontrer des difficultés régulières pour faire garder leur enfant. Lorsqu'elles existent, ces difficultés se font surtout jour le matin avant 8h ou le soir après 18h30, le mercredi et le samedi.

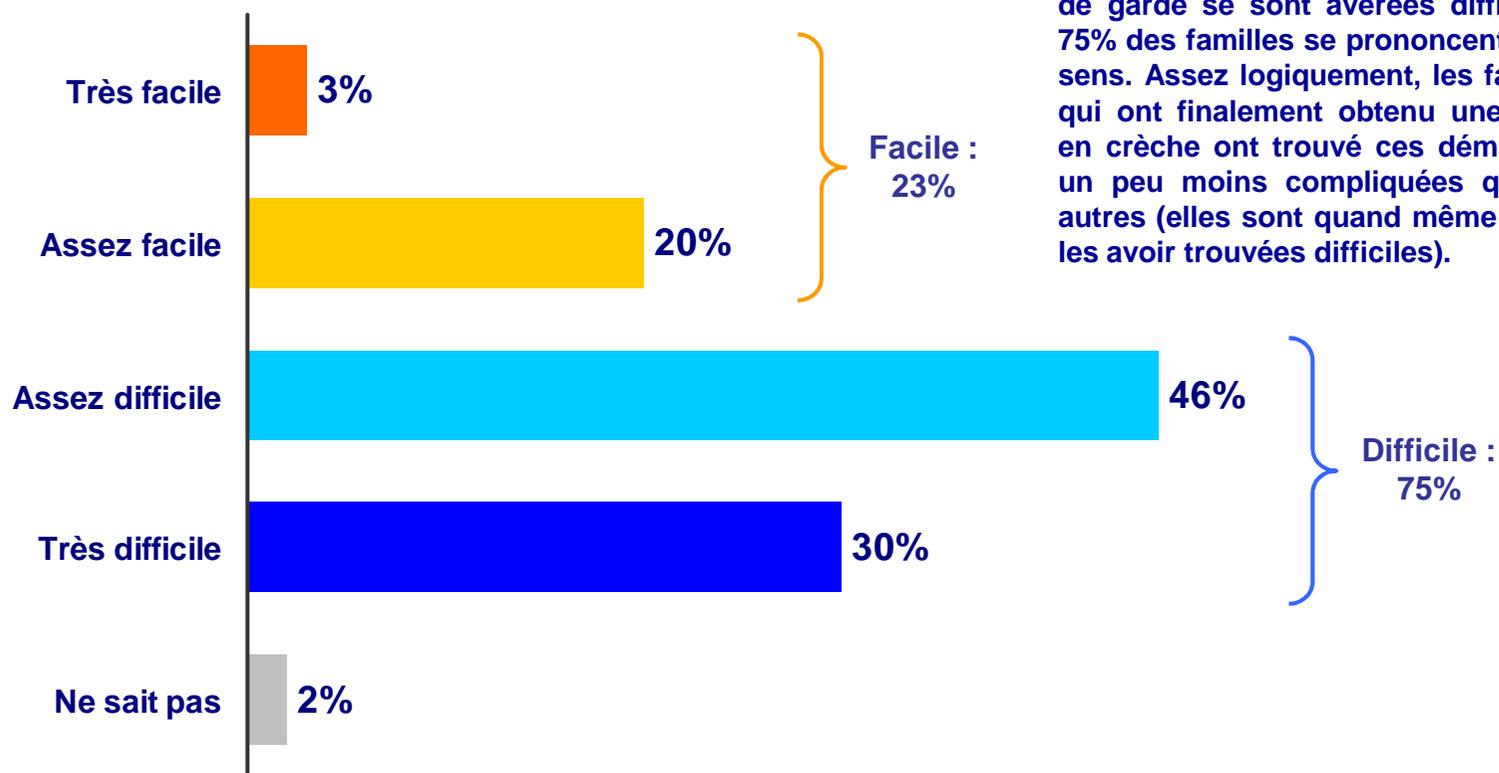
Par ailleurs, toujours au regard de cette satisfaction, il n'est pas surprenant que la plupart des familles (92%) ne recherche pas de mode de garde complémentaire. Lorsque c'est le cas, ce sont plutôt la crèche collective ou l'assistante maternelle qui sont recherchées.

6- RETOURS SUR LA PHASE DE RECHERCHE D'UN MODE DE GARDE

1-Opinion sur la phase de recherche

« Aujourd'hui, diriez-vous que trouver un mode de garde, c'est quelque chose de... »

Base : Ensemble de l'échantillon



Au final, les familles qui ont formulé une demande de place en crèche à la Ville tendent plutôt à considérer que leur démarches pour trouver un mode de garde se sont avérées difficiles : 75% des familles se prononcent en ce sens. Assez logiquement, les familles qui ont finalement obtenu une place en crèche ont trouvé ces démarches un peu moins compliquées que les autres (elles sont quand même 63% à les avoir trouvées difficiles).

1-Opinion sur la phase de recherche

« *Qu'est-ce qui vous semble le plus difficile pour trouver un mode de garde ?* » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Répondants considérant qu'il est assez ou très difficile aujourd'hui de trouver un mode de garde



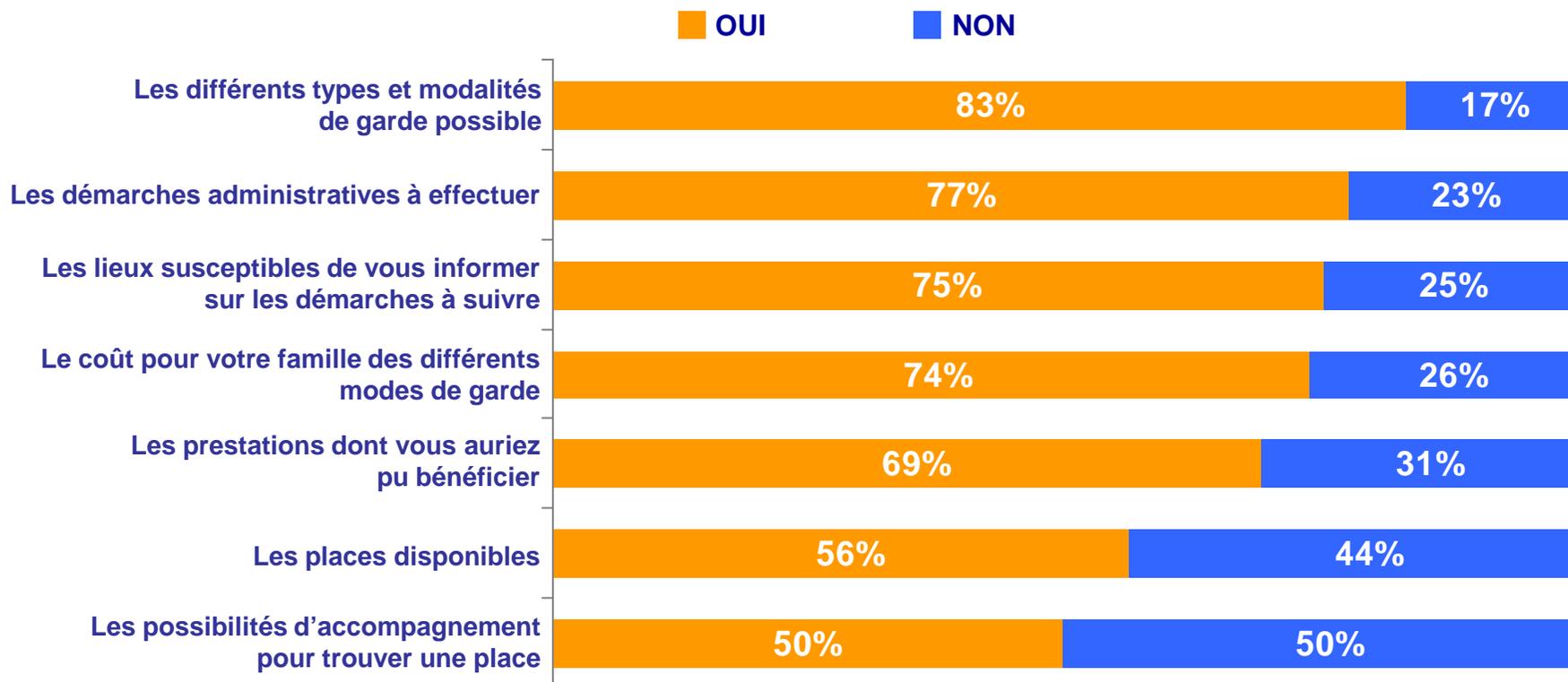
Les familles ayant trouvé difficile la recherche d'un mode de garde font part, en premier lieu, de leur perception d'un manque de places, d'un déséquilibre entre offre et demande qui d'emblée pose problème. Cette opinion ressort fortement quel que soit le profil des familles.

Il est à noter qu'au sein des foyers dont le chef de ménage est ouvrier, la complexité des démarches, les problèmes de budget et le manque d'informations sont plus souvent citées (respectivement par 32%, 27% et 23% des familles).

2-Opinion sur l'information dispensée

« Pensez-vous avoir été bien informé sur... »

Base : Ensemble de l'échantillon

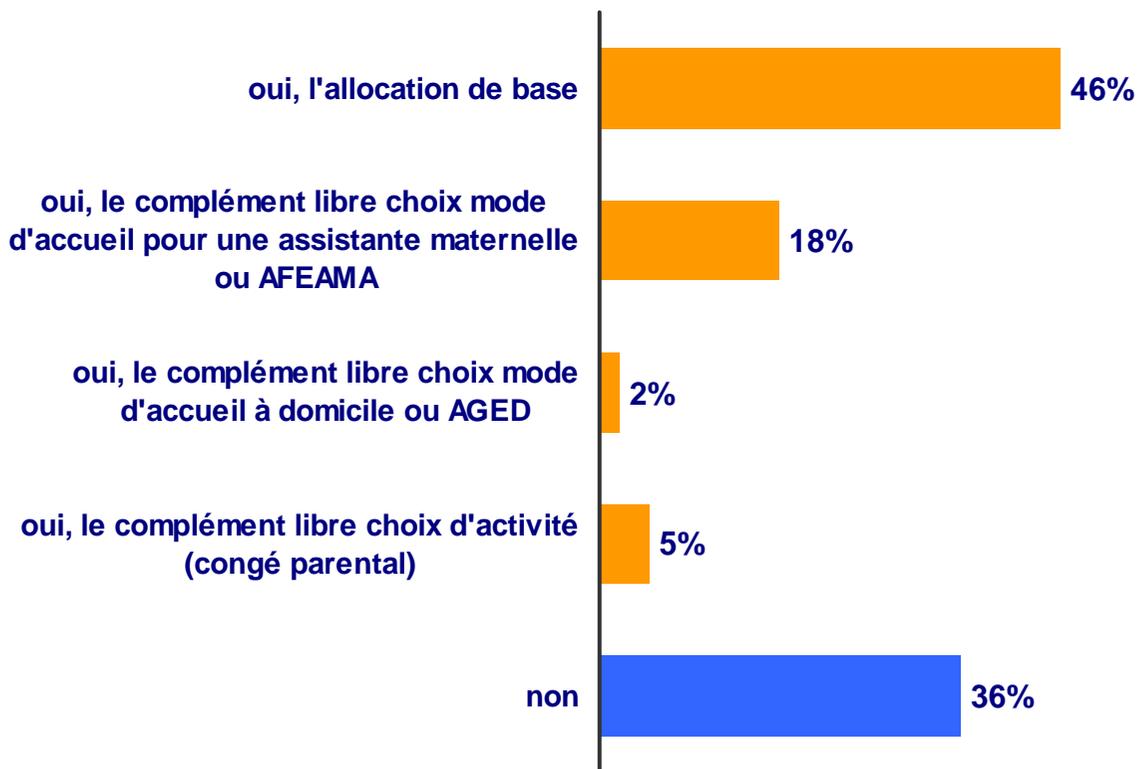


De manière générale, les informations fournies ont répondu aux attentes des familles, même si la part des enquêtés déclarant ne pas avoir été bien renseignés est loin d'être marginale. Les informations concernant les places disponibles et les possibilités d'accompagnement pour trouver une place paraissent en retrait et nécessiteraient sans doute de concentrer les efforts.

3-Impact des prestations de la PAJE

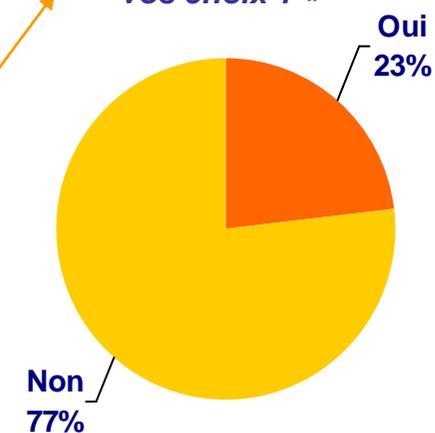
« Êtes-vous bénéficiaires de prestations de la PAJE ? »
(Plusieurs réponses possibles)

Base : Ensemble de l'échantillon



Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

« Le fait de bénéficier de ce type de prestation a-t-il joué un rôle dans vos choix ? »

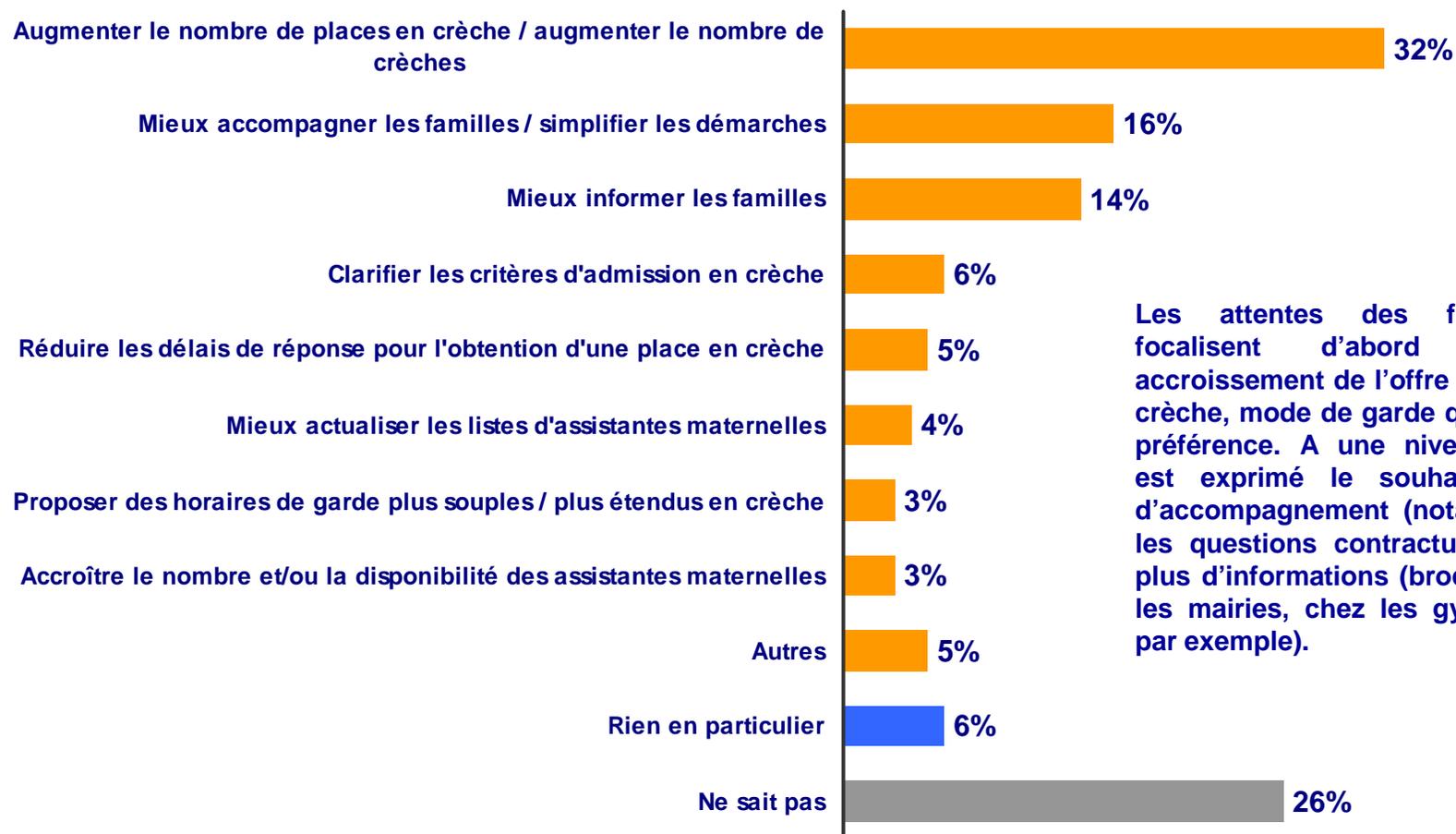


Les familles bénéficiaires de prestations de la PAJE et considérant que cela a joué un rôle dans leur choix de garde évoquent pour la plupart l'aide financière intéressante, voire décisive qu'a constitué cette prestation pour recourir au mode de garde voulu.

4- Les suggestions pour faciliter les démarches

« *Aujourd'hui, d'une manière générale, qu'est-ce qui vous semblerait améliorable pour faciliter les démarches des familles* » (Plusieurs réponses possibles)

Base : Ensemble de l'échantillon



Les attentes des familles se focalisent d'abord sur un accroissement de l'offre d'accueil en crèche, mode de garde qui avait leur préférence. A un niveau moindre est exprimé le souhait de plus d'accompagnement (notamment sur les questions contractuelles) et de plus d'informations (brochures dans les mairies, chez les gynécologues par exemple).

Total > à 100% car plusieurs réponses possibles

APPROCHE QUALITATIVE

L'enquête quantitative conduite auprès des familles n'ayant pas obtenu de places en crèche a permis **d'objectiver les tensions et d'identifier les solutions de garde que ces familles ont pu ou non trouver.**

Il est apparu nécessaire de compléter les résultats de cette enquête par une interrogation plus qualitative des familles afin **de mieux appréhender leurs difficultés et leurs besoins éventuels.** Les échanges se sont focalisés sur :

1. L'image des différents modes de garde
2. L'information des familles
3. L'accueil et l'accompagnement
4. Les services rendus par l'Etoile

Dans ce cadre, **6 familles ont été rencontrées en table ronde** et cinq **entretiens complémentaires** ont été réalisés. On trouvera à suivre les principaux enseignements de cette seconde phase.

Les propos tenus lors des entretiens et de la table ronde illustrent assez bien la tendance des familles à privilégier le collectif sur l'individuel. Cette préférence s'explique d'abord par la défiance à l'égard des assistantes maternelles. Celle-ci se nourrit de deux grandes craintes :

Les familles s'inquiètent, sans le dire explicitement, des risques de négligences ou de maltraitance. Ces risques sont, du point de vue des parents, largement accrus par l'absence de supervision et d'encadrement.

Ces craintes peuvent être le résultat d'une expérience malheureuse, mais c'est plus souvent le bouche à oreille, les reportages, les faits divers plus ou moins avérés ou encore les rumeurs qui forgent l'opinion des familles.

« J'ai eu une mauvaise expérience avec une assistante maternelle qui l'avait dans un premier temps gardé. Un jour j'ai été chercher mon enfant et c'était son conjoint qui le gardait. Elle était partie faire des courses ... Une assistante maternelle, je ne pourrais plus parce que je n'ai plus confiance ».

« Moi, c'est la crèche collective parce que les assistantes maternelles, je n'ai pas confiance. »

« Je n'ai pas confiance non plus, parce que j'ai vu un reportage cet été sur les Etats Unis et cela m'a traumatisé de voir ce que l'on faisait aux enfants. »

« Moi, dans le quartier, les personnes avec lesquelles j'ai parlé ont eu des problèmes avec leurs assistantes maternelles. Et quand il faut trouver des places d'urgence dans les crèches ou des choses comme ça pour rattraper le coup... Je crois que beaucoup de gens ont des problèmes avec les assistantes maternelles ».

« On entend beaucoup de choses quand même sur les assistantes maternelles »

La crainte que leur enfant ne s'épanouisse pas et soit laissé à lui-même. Les familles restent dans l'incertitude sur la manière dont les assistantes maternelles prennent en charge leur enfant, sur ce qu'elles font avec lui, sur les activités qu'elle lui propose au domicile et à l'extérieur, sur leur implication en matière d'éveil et de stimulation de l'enfant.

« Il y a le problème des activités aussi. On ne sait pas trop ce qu'ils font. C'est peut-être trop souvent, je fais la sieste et je mange. Il ne faut pas qu'ils se contentent de ça Il faut qu'elles soient rattachées à des ludothèques ou à des bibliothèques, enfin qu'il se passe des choses chez elles... ».

« S'ils ont une caisse avec des jouets et s'ils sont assis là toute la journée... l'éveil là dedans, je ne vois pas où il est. ».

« On ne sait pas trop comment cela se passe en fait. Il y a la télévision, le tabac, les animaux. Dans les crèches tous ces problèmes ne se posent pas. »

Ces quelques extraits témoignent d'emblée, d'une part, de l'image très dégradée dont souffrent les assistantes maternelles, d'autre part, du caractère peu fondé des appréciations portées. Ces images sont par ailleurs, faut-il le rappeler, en totale contradiction avec la satisfaction des familles ayant recours à ce mode de garde (y compris lorsqu'elles restent totalement acquises à la garde collective).

Fondée ou non, la péjoration du métier pose clairement des enjeux en matière de restauration de l'image de ce mode de garde. La table ronde montre sur ce point que les familles « hostiles » à la garde individuelle peuvent changer d'avis lorsqu'elles obtiennent des garanties en matière de qualité de prise en charge.

Ces garanties sont aujourd'hui essentiellement apportées par le bouche à oreille et les recommandations des proches. La plupart du temps, c'est donc moins le refus du mode de garde que les incertitudes sur la manière dont telle ou telle assistante maternelle envisage et pratique son métier qui constituent le principal motif de rejet de la garde individuelle.

« Moi j'ai été rassurée parce que l'on m'en a justement conseillé une par le bouche à oreille. Il se trouve que son enfant va naître presque en même temps que le mien donc elle a arrêté de travailler et elle va reprendre presque en même temps que moi. Donc j'y vais l'esprit assez tranquille. »

« Je n'aime pas trop les assistantes maternelles mais si je n'ai vraiment pas de place et que dans six mois, j'ai envie de reprendre le travail, peut être que j'y viendrai mais je voudrais plus qu'on me la recommande. Je n'ai pas envie de laisser mon enfant comme cela à quelqu'un que je ne connais pas... »

→ Interrogation sur la souplesse de la garde individuelle

Aux craintes exprimées s'ajoute par ailleurs l'image d'une profession peu souple et peu encline à s'adapter aux besoins des familles. Dans un contexte de « pénurie de l'offre » sur certains quartiers, les assistantes maternelles se révéleraient très exigeantes et très sélectives quant aux types de demande auxquels elles accepteraient de répondre.

« Dans ce que j'en ai entendu parce que j'ai passé pas mal de coups de fil pour avoir un rendez vous avec une assistante maternelle, les horaires ne sont pas très souples finalement. Elles choisissent des enfants d'enseignants parce qu'il y a des vacances... »

« Ce que j'ai trouvé, c'était justement soit du 9h/17 h , pas le mercredi et elles prenaient toutes leurs vacances scolaires. Ou alors c'est carrément l'inverse et elles voulaient 35 voire 39 heures par semaine et là, il y avait des horaires plus larges. »

« Elles sont en position de force de toute façon parce qu'elles savent très bien que les gens appellent plein d'assistantes maternelles et elles font finalement le choix de la famille qui leur convient le mieux. »

« Il y a des disponibilités chez les assistantes maternelles, c'est certain »

L'une des principales difficultés évoquées concerne la réticence des assistantes maternelles à répondre aux demandes de prise en charge sur des petits temps de garde.

« Les assistantes maternelles cela ne les intéresse pas d'avoir un enfant simplement trois jours / semaine. J'avais pris rendez-vous avec une assistante maternelle de mon quartier que j'ai trouvée par le bouche à oreille mais c'est pareil. Elle n'est disponible qu'à partir du 1er mai et elle veut du 35 heures et pas moins ».

« Moi, ce qu'on m'a proposé, c'est que si elles avaient un autre enfant à temps partiel, on complète le temps partiel en fait. Mais ça leur fait deux familles à gérer, c'est compliqué. Et moi, ce qu'elles m'ont expliqué aussi, c'est qu'elles n'ont pas le droit. Un agrément, que l'enfant soit 39 heures ou 10 heures, ça prend la place d'un enfant sauf si elles arrivent à bidouiller... c'est ce que beaucoup font, mais pas toutes ».

→ Le coût élevé de la garde individuelle

Peu souple, peu contrôlée, la garde individuelle serait également plus chère que la garde collective. D'autant plus chère que, selon les familles interrogées, les assistantes maternelles n'hésiteraient pas à tirer partie de la pénurie et à pratiquer une politique de prix élevés sur les zones les plus recherchées et les plus mal pourvues en offre d'accueil.

« Le prix, c'est évidemment moins en tout cas pour le quartier centre. Elles savent bien que les familles ne peuvent pas faire autrement, donc elles en profitent... ».

« 4,65€ de l'heure pour celles qui sont vraiment autour de chez moi. Celles que j'ai trouvées, c'était de l'ordre de 750 à 800 euros par mois pour 35 heures. Alors je ne sais pas si ça sert à quelque chose de travailler. Je me pose vraiment la question... »

→ Les avantages prêtés à de la garde individuelle

Malgré une posture de défiance assez partagée, les participants constatent tout de même les efforts de formation et de professionnalisation effectués ces dernières années par les assistantes maternelles.

« Leur formation a été revue il y a quelques mois de ça ; cela s'est amélioré. Elles sont mieux formées. Elles ont plus d'heures, après je ne sais pas exactement quel est le contenu de la formation mais... »

Ils prêtent également quelques avantages à ce mode de garde : nombre réduit d'enfants accueillis, plus forte disponibilité de l'adulte pour chaque enfant, possibilité de prendre en compte certaines demandes atypiques des familles.

« Les enfants ne sont pas trop nombreux donc il y a la disponibilité de l'adulte pour chaque enfant ».

« C'est peut-être plus facile pour les sortir, pour les emmener au parc. »

« Pour les couches lavables, c'est plus facile. Tout le monde n'accepte pas. Elles sont plus adaptables. En tout cas, ce n'est pas le règlement intérieur qui dit que. Disons qu'il y a des choses qui sont négociables avec elles ».

Les participants jugent également la garde individuelle plus adaptée au tout jeune enfant. En deçà de six mois, ce mode de garde serait plus maternel, plus proche, plus protecteur et plus rassurant pour les familles.

« Deux mois et demi, c'est tout petit et la laisser à la crèche pendant 4 à 5 jours complets, c'est beaucoup pour un petit bout comme ça ... Donc là sans doute que l'assistante maternelle est plus adaptée. Mais j'hésite encore, ou alors en crèche familiale. »

« La crèche, je trouve cela horrible quand ils sont tout petits parce qu'ils sont tellement nombreux et tout... Je considère qu'à partir de 6 mois, ça va. Mais en dessous en crèche collective, ça me paraît quand même compliqué. Du coup, ce serait plus l'assistante maternelle mais en collectif... »

Ceci étant, cette relative inadaptation des crèches aux tout petits ne suffit pas à convaincre des familles d'opter pour la garde individuelle, essentiellement parce qu'elles restent trop incertaines sur l'attention portée à l'enfant.

→ La crèche familiale une alternative pertinente selon les familles

Les familles se sont montrées assez intéressées par la crèche familiale (ce mode de garde reste toutefois assez mal connu, parfois totalement ignoré des participants). Celle-ci leur semble offrir davantage de garanties en matière de prise en charge (encadrement, supervision, temps collectifs...).

« L'assistante maternelle d'accord, mais en crèche familiale parce que je trouve qu'elles sont extrêmement surveillées en plus. Et il y a en même temps l'obligation des activités et tout. »

« Là il y a quand même un progrès, c'est qu'elles sont maintenant en lien avec des assistantes maternelles qui sont formées et qu'elles sont supervisées par des professionnels, donc ce sont des assistantes maternelles qui ne sont pas seules. »

« Ce sont des assistantes maternelles qui reçoivent les enfants chez elles et qui de temps en temps se regroupent dans une crèche, donc c'est déjà plus rassurant. »

« Dans ces cas là, on est peut-être plus sûr de l'assistante maternelle, étant donné qu'elles se regroupent comme ça. »

« Elle a dû se dire : « cette dame veut absolument un accueil collectif et en plus, elle m'a expliqué qu'elle avait eu une expérience malheureuse avec une assistante maternelle et ne voulait plus en entendre parler. Du coup elle ne m'a parlé des crèches familiales. C'est juste une case en plus à cocher. C'est soit crèche collective, soit crèche familiale. Si j'avais pu j'aurais coché les deux. »

Primauté du collectif et défiance à l'égard de l'individuel

La prise en charge de la relation contractuelle par un tiers ajoute à l'intérêt de la crèche familiale.

« Une des choses positives que je trouve, c'est qu'il n'y a pas de relations d'argent directes avec l'assistante maternelle. C'est la crèche qui gère ça. Donc il n'y a pas à discuter les prix ni d'un côté ni de l'autre. Ce n'est pas toujours facile de parler d'argent avec la personne qui garde votre enfant. »

Les arguments avancés par les participants pour justifier de leur intérêt pour la crèche familiale témoignent avant tout d'un besoin de réassurance, d'encadrement et de supervision. En ce sens, l'amélioration de l'image des assistantes maternelles passe nécessairement par des efforts de communication portant sur : l'agrément, les engagements en matière de prise en charge des enfants, les pratiques éducatives, les activités proposées, la déontologie et le contrôle de la profession.

→ Stress et primauté du collectif

Parmi les familles dont la demande de prise en charge en accueil collectif n'a pu être satisfaite, 77% ont fait des démarches pour obtenir une place chez une assistante maternelle. Il s'agit le plus souvent d'une démarche par défaut, engagée au dernier moment lorsque les possibilités d'accéder au collectif semblent définitivement improbables. Lorsque la commission fait connaître sa décision de non attribution, les familles se retrouvent dès lors sans solution et ont de fait très peu de temps pour se retourner. La date de reprise du travail approchant, elles commencent à stresser...

« Après mon rendez-vous à l'Etoile, je me suis dit que pour avoir la place en crèche cela risquait d'être très difficile... Pour autant, j'espère encore, et j'ai attendu et maintenant je commence sérieusement à me stresser. »

« Ça va être un peu mon cas aussi parce que j'ai fait une demande en crèche collective pour quelques jours mais si ça m'est refusé, j'aurai aussi très peu de temps pour me retourner et rechercher une assistante maternelle. Mais si elles ne prennent pas les enfants à mi-temps ou à quart-temps, ça va être un autre problème. Je n'ai plus de solution ».

« On peut attendre la commission fin novembre et s'il n'y a pas de place... Il faut refaire une demande et repasser en commission deux mois après donc le congé maternité entre temps, il est fini. Donc là c'est l'angoisse. »

C'est à ce moment, lorsque que la non attribution est confirmée et qu'il faut trouver une place en urgence, que les familles souhaitent être le plus accompagnées.

→ Stress et incertitudes sur les critères pris en compte par la commission

L'incertitude sur les critères pris en compte par la commission d'attribution ajoute au stress des familles dans la mesure où celles-ci sont dans l'incapacité d'estimer leurs chances de succès ou d'insuccès.

« A l'Etoile, on m'a fait peur parce qu'on m'a dit qu'en ce moment, il y avait 4 places pour 100 demandes en accueil collectif. J'ai demandé quels étaient les critères, on ne me les a pas donnés. Alors je me suis dit « Pourquoi moi et pas un autre... ? »

« Moi c'est la crèche collective en sachant qu'effectivement à l'Etoile, on nous a aussi dit que c'était très difficile d'avoir une place. Les critères sont un peu flous... On nous a aussi laissé entendre qu'il n'y aurait probablement pas de places avant septembre. »

« Les critères on ne me les a pas donnés. Moi, j'ai eu peur de ne pas avoir de place. »

Celles qui imaginent une prépondérance des critères sociaux s'inquiètent ou s'interrogent sur les fondements idéologiques de ce choix :

« Je crois que les familles prioritaires, ce sont les familles monoparentales, les familles ayant un enfant handicapé ou malade, les couples qui travaillent à deux avec de très faibles revenus et le nombre d'enfants à charge. Donc je me dis que j'ai 50% de chance parce que je n'ai pas de gros revenus. Ce sont les critères que j'ai lus dans le Rennais mais après, est-ce que ce sont les bonnes infos ? »

« De toute manière, si tu n'es pas enseignant avec des horaires réguliers ou quelqu'un d'isolé avec des difficultés, tu n'as aucune chance d'avoir une place, il ne faut pas compter dessus (...), ça c'est quelque chose que j'ai beaucoup de mal à comprendre ».

→ Stress et incertitudes sur les stratégies à mettre en œuvre pour obtenir une place en crèche

Certaines familles évoquent les « petits mensonges » lors du remplissage du formulaire pour obtenir une place en crèche : revenus minorés ou demande de prise en charge supérieure aux besoins réels :

« Statistiquement, apparemment il ne faut pas demander 3 ou 4 jours, il y a plus de places 5 jours. Donc il y a des parents qui font un calcul en se disant que s'ils demandent 5 jours, ils ont plus de chance d'avoir une place que s'ils demandent trois jours en fait. »

« Moi, ce que je trouve surprenant c'est que l'on nous demande nos revenus sans justificatif à tel point qu'à un moment donné je me suis dit que je pourrais très bien ne pas parler des ASSEDIC que je touche et comme ça, si c'est en fonction des revenus, quand j'aurai une pré réponse « oui », je ramènerai mes papiers mais il sera trop tard. Il y a un truc comme ça qui a fait que je n'ai pas eu trop confiance en me disant qu'on pouvait dire ce qu'on avait envie de dire. »

« Si j'avais lu le Rennais avant qui disait que c'était sur des critères financiers, j'aurais donné ceux de l'année dernière. Les seuls officiels, mon conjoint étant en libéral, ce sont ceux de l'année dernière et on était au RMI. »

Lors de la table ronde les familles se sont interrogées sur ce qu'elles devaient faire pour optimiser leurs chances de succès et sur l'efficacité des stratégies déployées par les autres familles.

→ Interrogation sur la prise d'un congé parental en cas de nécessité de recourir à la garde individuelle.

Dans l'incertitude d'obtenir une place en crèche, certains parents hésitent entre le recours à la garde individuelle et la prise d'un congé parental, y compris lorsque les précédentes expériences de congé parental ont eu des impacts négatifs sur la reprise d'emploi.

« Je ne veux pas reprendre un congé parental, la dernière fois cela a été trop dur de reprendre le travail. Je pleurais, je ne voulais pas retourner au boulot, j'avais envie de rester avec mon enfant. Et là, j'ai 38 ans, je suis sûre que si je le garde trois ans, jamais je ne pourrai retourner au boulot. Donc il me faut une place en crèche. Mais l'assistante maternelle c'est non ! Je ne pourrais plus, donc je ne sais pas... »

« Je me suis arrangée avec mon responsable, la commission est fin novembre et donc je lui ai dit que j'aurai la réponse. Normalement, je devais donner ma réponse pour savoir si je prenais un congé parental le 27 octobre puisque c'est deux mois avant donc je me suis arrangée pour ne donner ma réponse que fin novembre pour savoir si je prenais ou non un congé parental. Donc je ne prendrai un congé parental que si je n'ai pas de place en crèche. Malheureusement, je suis obligée d'attendre... Pour l'instant l'assistante maternelle cela ne m'est pas venu à l'idée, mais dans une crèche c'est peut-être une solution».

→ Les parents prêts à davantage d'efforts pour la garde collective

Les familles interrogées sont prêtes à de nombreux compromis pour avoir une place en crèche. Elles accepteraient pour la plupart une solution en crèche loin de chez elles, même si elles considèrent qu'il s'agit d'une solution contraignante en terme de conciliation des temps.

« Moi, n'importe laquelle, j'irais. En restant sur Rennes quand même mais si on n'a pas le choix... »

« Moi, on m'a dit qu'il fallait donner un nom de crèche collective donc je l'ai inscrite dans la crèche la plus proche de mon domicile donc par contre je lui ai demandé de bien préciser sur le dossier que je voulais bien dans n'importe quelle crèche de la ville de Rennes. Avec la rocade, en voiture, moi qui ai des horaires faciles, ça ne me dérange pas. Mon aînée est allée à Pauline Kergomard et ça ne me dérange pas de retourner sur Villejean ou d'aller dans n'importe quelle autre crèche de la ville de Rennes. »

« Moi, à l'Etoile, on m'a prévenu que ça pouvait se passer comme ça, que je n'avais pas trop le choix sur le lieu. On peut très bien m'appeler pour une place qui se libère par exemple dans cette crèche même si elle est loin de chez moi. C'est selon là où ça se libère en fait. Dans ce cas je m'adapterai. »

« Moi, c'était c'est ça aussi. Quand on ne trouve pas, on est obligés de faire des concessions. »

Elles ne sont pas revanche disposer à faire ce type de concession pour une prise en charge en accueil individuel.

« Franchement autant pour le collectif c'est envisageable, autant pour l'assistante maternelle c'est pas pareil. Et en plus, sincèrement, les journées sont suffisamment chargées comme ça et me prendre du temps de transport en plus, ça me paraît comme étant du temps perdu avec l'enfant aussi. »

« C'est une question d'envie aussi, parce que franchement de me faire une demi heure ou une heure dans les bouchons avec un bout de chou derrière qui pleure, ça me pose un problème, donc en plus si c'est pour un mode de garde qui ne me convient pas... »

→ La recherche d'informations

Durant leurs recherches de solutions d'accueil, les familles recherchent une information assez globale concernant : les différentes solutions proposées sur la ville, les critères pris en compte dans l'attribution, la disponibilité, les tarifs, les lieux, la manière dont sont accueillis et pris en charge les enfants, les aides financières... Elles s'interrogent également sur les avantages et les inconvénients financiers des différentes solutions qui s'ouvrent à elles : congé parental, crèches, assistantes maternelles...

« Moi, ce qui me manque beaucoup, c'est de pouvoir faire avec quelqu'un un genre de devis : si jamais je reprends à plein temps, que je mets mon enfant en crèche, que j'ai les aides de la CAF, du coup, est-ce que c'est avantageux ou pas ? Si je reprends à quart-temps ou à mi-temps et qu'il faut quand même une ou deux journées de crèche, quel sera le prix, quelles sont les aides, pour pouvoir choisir la meilleure qualité de prise en charge pour mon enfant avec la meilleure qualité de salaire en fait. »

Les parents interrogés ont certains eu recours à Internet lors de leurs recherches d'informations. Le WEB s'avère un bon complément de l'Etoile dans le sens où il permet aux familles de creuser telle ou telle question spécifique.

« J'ai fait le tour des sites de la CAF, après les sites comme parents.fr ou familles par rapport au magazine. On trouve plein d'infos et cela permet de vraiment faire le tour de la question. »

« J'ai passé quelques coups de fils mais je trouve que c'est plus facile de trouver la réponse sur Internet que quand on a les gens au téléphone. En plus toutes les questions ne vous viennent pas toujours à l'esprit lorsque vous avez la personne en face de vous. Et les gens ne sont pas forcément tout le temps disponibles tandis que sur Internet, vous prenez le temps que vous voulez pour voir les aides que vous pouvez avoir, ou des choses comme ça. Donc c'est un bon complément ».

« Internet cela évite aussi d'avoir une dizaine de livrets qu'on vous a donnés et vous ne savez même pas ce qu'il y a dedans ou alors vous ne savez pas où chercher. Non, mais c'est vrai ! Des livrets, on en a partout, quand on va au laboratoire d'analyses, on a un livret et quand on va à l'Etoile, on en a trois ou quatre. C'est vrai qu'on en récupère partout et moi, ça me fait trop d'infos. Après, je n'y arrive pas ».

Le site « assistantsmaternels35 », référencé sur le site de l'Etoile est pour une majorité identifié par les familles et recueille des jugements très positifs. Certains parents pointent néanmoins un défaut d'actualisation des informations mises en ligne ce qui limite l'intérêt de cet outil.

« C'est un site où on trouve toutes les infos concernant les assistantes maternelles et il y a tout un listing. C'est vachement pratique parce qu'on peut voir avec elles facilement. Il y a le nombre d'enfants qu'elles prennent et leurs horaires aussi. Les tarifs et leur matériel. Mais tout n'est pas forcément rempli mais normalement il y a les disponibilités, le matériel, le fait justement qu'elles les emmènent à la bibliothèque, à la ludothèque : tout ça est inscrit. Ça permet d'avoir un premier contact et d'avoir aussi toutes les infos ».

« Il y a leur âge et la date de leur agrément... Je trouve qu'au niveau de l'info, il y a pas mal de choses. Pour les plus réduites, il y a leur nom, leur numéro de téléphone et l'adresse avec la date de l'agrément et l'âge de la personne »

« Assistantes maternelles 35 » moi j'y suis allée. C'est dommage que les assistantes maternelles ne mettent pas à jour leurs infos. C'est vraiment dommage parce que c'est quand même le top d'avoir comme ça le listing en ligne. Ce ne sont pas elles qui les mettent à jour en fait. Mais ça ne tourne pas encore nickel et du coup, ça nous fait perdre à nous du temps. On appelle tous ceux (je dis tous ceux parce qu'il y a un homme à Rennes) qui sont dans le secteur ».

→ L'Etoile

Les familles sont globalement très satisfaites de leur accueil à l'Etoile, même si elles ne peuvent s'empêcher d'évoquer le caractère décourageant des premières informations qui leur sont délivrées concernant la probabilité d'obtenir une place en crèche.

« Une place en crèche, elle m'a dit qu'il ne fallait pas y compter et qu'il fallait rechercher d'autres modes de garde en parallèle... mais bon elle a pris mon inscription, tout c'est très bien passé. »

La qualité d'information et de conseil de l'Etoile est largement soulignée par les familles. Outre l'écoute et le professionnalisme des personnels, la possibilité d'obtenir une réponse à la plupart des questions que se posent les familles constitue évidemment l'un des motifs de satisfaction les plus récurrents.

« Avec le rendez-vous de l'Etoile, on a quand même beaucoup de réponses. Moi, j'ai trouvé que l'Etoile, c'était vraiment très adapté et très pratique ».

« Le premier entretien, pour moi, franchement, c'était bien. Je suis tombée sur une dame qui était très gentille et qui m'a fourni les informations que je n'avais pas. Elle m'a dit que je pouvais travailler, les lundis, mardis, jeudis et vendredis et garder le mercredi et avoir un complément de la CAF pour congé parental. Je ne savais pas ça donc elle m'a expliqué comment il fallait faire donc j'étais contente parce que je peux être là le mercredi avec le bébé et avec les deux autres. »

« J'ai été très bien conseillée et accueillie. »

« On arrive quand même à avoir des informations centralisées maintenant avec l'Etoile mais c'est arrivé le premier septembre et Noah est né en avril donc pour moi, c'est arrivé tardivement. Mais il y a le rendez vous de trois quarts d'heure où l'on peut poser plein de questions et on a un bon paquet de réponses sans avoir à passer 10 coups de fil. »

La permanence proposée par la CAF à l'Etoile est également soulignée pour son côté utile et pratique. Les familles souhaiteraient que cette permanence soit ouverte plusieurs jours par semaine et proposer de manière plus systématique aux familles.

« Il faudrait que cette personne de la CAF soit disponible plus souvent à l'Etoile, pour informer sur les aides, qu'un rendez- vous soit automatiquement fixé avant de faire la demande de garde. »

Les participants regrettent cependant, outre le manque d'informations sur les critères pris en compte par la commission d'attribution, un manque d'informations sur les caractéristiques des différents modes de garde, notamment sur les crèches familiales. Sur ce point les informations collectives sur les différents modes de garde ont été repérées mais leurs horaires ne conviennent pas nécessairement aux parents actifs.

« J'ai appelé l'Etoile en septembre. J'ai des informations mais pas sur tout. Par exemple, tout à l'heure, on a parlé des assistantes maternelles qui se regroupent et je ne savais pas que c'était les crèches familiales en fait, donc là j'aurais aimé que l'on m'en dise davantage sur ce mode de garde ».

« En fait à l'Etoile, ils proposent des tables rondes justement pour connaître tous les différents modes de garde mais quand on travaille, ce n'est pas possible d'y aller. A chaque fois, ce sont des horaires impossibles... Pour moi, tant que je n'étais pas en congé maternité, ce n'était pas possible. A chaque fois, c'était en après-midi ou en tout début de soirée : c'était à 17 heures et je ne finis pas avant 19 ou 20 heures ».

Certains regrettent également que l'Etoile ne dispense pas d'informations sur les crèches parentales et les crèches privées. Considérant la vocation « guichet unique de l'Etoile », les familles jugeraient logique que l'Etoile propose une information sur l'ensemble de l'offre. (par ex : indiquer le nb d'heures permanence dans les crèches parentales : cela va 4h/ semaine à 4h toutes les 3 semaines...)

« Moi j'aurais aimé aussi plus d'infos sur les crèches parentales, s'il pouvait y avoir un peu un lien entre les crèches parentales et l'Etoile. Je sais que c'est quelque chose qui est purement associatif, mais rien n'empêche l'Etoile d'envoyer au moins les infos. Je ne vois pas pourquoi ce mode de garde, les crèches parentales, et aussi les crèches d'entreprise qui commencent à se développer sur Rennes ne seraient pas présentées par l'Etoile, même si ce n'est pas géré par eux. Il faut qu'il y ait de l'info là-dessus. Parce que du coup, on est obligé de prendre notre téléphone et d'appeler chaque crèche parentale et chaque crèche d'entreprise pour savoir comment elles fonctionnent. »

L'approche qualitative démontre premièrement que les tensions et les difficultés des familles tiennent essentiellement à leurs réticences à envisager une autre solution de garde que l'accueil collectif. Elles tardent de fait trop souvent à diversifier leurs recherches, de sorte qu'elles se placent dans une situation d'urgence et de stress.

Cette situation s'explique dans une très large mesure par leur perception très négative de la garde individuelle et par les craintes qu'elles nourrissent à l'égard des assistantes maternelles. Il y donc lieu de réfléchir aux différentes manières de lever ces craintes et de revaloriser l'image des assistantes maternelles.

Il s'agit là d'un premier axe invitant à :

- mettre en évidence les efforts de formation réalisés,
- informer sur les engagements pris dans le cadre de l'agrément,
- réfléchir sur le rôle que les RAM pourraient jouer en matière d'interface entre la famille et les assistantes maternelles,
- imaginer la rédaction d'une charte déontologique de la profession (précisant ses engagements en matière d'accueil et de prise en charge des enfants),
- proposer au sein des RAM des temps d'accueil collectif,
- mettre en évidence les satisfactions des familles ayant recours à ce mode de garde

L'approche qualitative confirme deuxièmement la difficulté à répondre aux demandes de garde atypiques sur des petits temps de garde. La question de l'accueil régulier des enfants un à deux jours par semaine reste posée, puisque l'accueil individuel ne semble prendre en charge ce type de demande.

Elle invite troisièmement à ajuster le dispositif existant en :

- Assurant une meilleure actualisation du site « Assistantes maternelles 35 »
- Assurant une présentation des différents modes de garde permettant aux familles de mieux connaître les caractéristiques des différentes offres sur la ville (y compris crèche parentale et crèche d'entreprise).
- Proposant un rendez-vous plus systématique avec un conseiller de la CAF au sein de l'Etoile
- Permettant aux familles de s'inscrire sur plusieurs modes de garde (avec indications de préférence)
- Accompagnant davantage les familles sur les coûts induits des différentes solutions de garde : congé parental, crèche, assistantes maternelles...

Elle interroge également la nécessité d'expliquer les critères pris en compte par la commission d'attribution et le poids de chacun de ces critères. Cette explication permettra aux familles de mieux comprendre les logiques d'attribution et de mieux évaluer leurs chances d'obtenir une place en crèche. Se pose enfin la question des justificatifs et du contrôle du déclaratif des familles lors de l'inscription à l'étoile. Ce contrôle aurait essentiellement pour objet de rassurer les familles sur le fait que personne ne cherche à contourner le dispositif.