



## **Qualité du travail, qualité des emplois et qualité d'accueil dans les métiers de la petite enfance**

---

### **Résumé succinct du rapport final**

Sous la direction de - Geneviève Cresson, professeure de sociologie à l'université de Lille 1

Avec

- Sandie Delforge, ingénieure d'études, sociologue
- François-Xavier Devetter, maître de conférences en économie à l'université Lille 1
- Dominique Lemaire, du CORIF (Collectif régional pour l'information et la formation des femmes)

Et avec la participation de Anne-Françoise Dereix de COLLINE-ACEPP Nord—Pas-de-Calais (Association régionale affiliée à l'association nationale des collectifs enfants parents professionnels - ACEPP)

**20 juillet 2011  
(résumé en janvier – février 2012)**

*Convention de recherche n° 03/09 - Caisse Nationale des Allocations*

Introduction .....	3
Chapitre 1 - De quelle (s) qualité (s) parlons nous ? .....	5
Chapitre 2 - La qualité des emplois dans le secteur de la petite enfance, analyse secondaire des enquêtes nationales .....	7
Chapitre 3 la « professionnalisation » .....	9
Chapitre 4 : La dimension maternelle du métier .....	11
Chapitre 5 - La qualité de l'accueil, vue d'en haut.....	13
Chapitre 6 monographique : la ville de Milwoki .....	15
Chapitre 7 complexité du métier .....	19
Conclusion.....	23

## Introduction

Consacré à l'étude des différentes dimensions de la qualité - qualité du travail, qualité des emplois, qualité de l'accueil des petits enfants, et qualité de vie des personnels- et des articulations entre ces dimensions, notre travail s'inscrit dans une perspective pluridisciplinaire. Les cadres théoriques mobilisés concernent la précarisation des emplois, l'économie des services, les rapports sociaux de sexe, l'analyse des politiques publiques, et les difficultés de l'articulation entre les différentes dimensions de la qualité.

Notre projet visait à décrypter l'hétérogénéité des métiers de la petite enfance, les parcours, trajectoires et orientations des professionnelles de niveaux différents, en nous centrant sur les assistantes maternelles. Nous questionnons l'évolution des pratiques éducatives et pédagogiques des différentes professionnel-les, au moment de l'apparition de nouvelles formes d'accueil et des transformations des politiques sociales. En effet, les plans « Morano » et « Espoir Banlieues », qui visent la création d'emplois par l'insertion professionnelle des femmes bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion ou de l'Allocation Parent Isolé (API) (qui ont été regroupés sous l'appellation RSA, Revenu de Solidarité Active). De la recherche d'une conciliation emploi-famille à la légitimité de la demande des parents d'accéder à une offre de garde diversifiée et de qualité (droit de garde "opposable") en passant par la lutte contre le travail "au noir", les politiques de l'emploi, de la formation et de la famille entretiennent des liens complexes et souvent très ambigus.

Notre travail s'est réalisé en trois volets qui étaient définis ainsi :

Volet a) : Analyse secondaire de grandes enquêtes quantitatives. Sous la responsabilité de FX Devetter. Ce travail repose principalement sur l'analyse des données de l'enquête emploi 2005. Il est réalisé pendant les 18 premiers mois de la recherche collective.

Volet b) : Enquête documentaire sur les approches disponibles en termes de qualité du travail, de l'emploi, de la vie du personnel et qualité de l'accueil dans les métiers de la petite enfance. Sous la responsabilité de G Cresson et S Delforge, avec la participation de D Lemaire (CORIF) et de A-F Dereix de COLLINE ACEPP . Réalisée essentiellement pendant la première année de la recherche.

Volet c) : Enquête par entretiens auprès d'assistantes maternelles. Sous la responsabilité de G Cresson S Delforge et D Lemaire, avec la participation de AF Dereix. Ce troisième volet a débuté en janvier 2010 et vient de s'achever.

Mais bien sûr ces trois volets ont été articulés tout au long des deux années et de ce travail commun, et nous ne présenterons pas ici un rapport en trois parties juxtaposées, mais bien un travail où les différents volets sont intégrés (certes pas parfaitement, mais significativement) et où chacun a participé et enrichi le travail des autres. (Cette participation et cet enrichissement ne sont pas toujours visibles car nous avons aussi pris le parti de les intégrer dans la version finale). D'où le choix d'une signature collective, qui n'empêche pas de savoir qui a fait quoi.

Le travail final se présente en 6 chapitres, enrichis d'annexes. Voici la trame de tout ceci :

- le premier chapitre présente la problématique transversale de ce travail, à partir de la recherche documentaire et bibliographique (dont le détail est situé en annexe 1, sous forme de fiches de lecture raisonnées)

- le second chapitre rend compte de l'analyse secondaire des enquêtes nationales (enquête emploi ) pour dresser un premier portrait des assistantes maternelles, et poser des questions récurrentes dans la suite de notre rapport

- les deux chapitres suivants sont construits en miroir en quelque sorte, et concernent la professionnalisation (chap 3) et l'ancrage dans la fonction maternelle (chap 4) qui sont les deux pôles, souvent antagonistes, du "métier" d'assistante maternelle actuellement. Il est de ce point de vue remarquable que pour marquer l'entrée dans l'ère de la "professionnalisation" (avec ses ambiguïtés) les

politiques publiques aient choisi un terme (assistante maternelle) qui renvoie beaucoup plus explicitement à la fonction maternelle que ne le faisait l'ancienne appellation de "nourrice" ; puis qu'elles aient choisi pour le masculiniser de parler d'assistant maternel (et non pas d'assistant paternel par exemple, ou de tout autre néologisme qui aurait pu réellement faciliter l'identification ou la projection des hommes dans ce "métier " ou cette "profession").

- le chapitre 5 tente de faire le point sur la "qualité de l'accueil" vue cette fois-ci du point de vue des professionnelles de la petite enfance qui ne sont pas assistantes maternelles mais qui les entourent, les encadrent ou les accompagnent dans leurs démarches d'accès à l'emploi ou à l'information.

- le chapitre 6 présente de façon détaillée la situation de la ville de Milwoki (pseudonyme) où divers acteurs s'inquiètent de la situation des assistantes maternelles, essaient de mettre sur pied des actions et politiques locales leur facilitant l'accès à l'emploi ; nous avons voulu montrer ainsi, de façon très concrète, les difficultés et ambiguïtés des politiques publiques, leurs limites mais aussi leur ampleur.

- le chapitre 7 reprend l'ensemble des thèmes évoqués précédemment à partir des entretiens avec les assistantes maternelles et de la grande diversité de leurs situations.

On trouvera en annexe des présentations plus détaillées de la recherche bibliographique et de la méthodologie de notre travail, une série de tableaux présentant les personnes rencontrées ou interviewées, ainsi qu'un texte écrit pour un colloque sur les métiers des services et qui aborde des aspects que nous n'avons pas pu développer davantage ici.

L'ensemble constituant, nous le pensons, une réponse, partielle certes mais néanmoins originale, à la question des diverses dimensions de la qualité abordées sous ces angles différents.

(nb : les références et la bibliographie ne sont pas reprises ici mais peuvent être obtenues sur demande)

## Chapitre 1 - De quelle (s) qualité (s) parlons nous ?

La première tâche que nous avons réalisée c'est une recherche documentaire et une analyse de la littérature sur la triple thématique qui sert de titre à notre travail (qualité du travail, qualité des emplois, qualité de l'accueil). Les questions de la "qualité" et de la "quantité" ne peuvent pas être appréhendées indépendamment l'une de l'autre ; elles sont en tension permanente, tantôt en synergie tantôt en contradiction.

La littérature spécialisée amène à distinguer deux dimensions de la qualité des prestations de service : la "tangibilité" (les supports matériels et leur importance) et "l'engagement" (qui peut porter sur les résultats ou sur les moyens). L'évaluation de l'engagement porte sur les moyens lorsque les résultats sont difficilement observables ou non immédiatement perceptibles, quand ils dépendent fortement du comportement du "client" ou de l'utilisateur des services, ou encore d'autres éléments extérieurs au service lui-même, sur lesquels le prestataire de service n'a pas de prise, comme c'est le cas pour les assistantes maternelles. Leurs services sont caractérisés par une faible tangibilité (c'est à dire l'absence de supports matériels lourds ou décisifs pour la qualité du service rendu) et un engagement sur les moyens.

Il vaut la peine au passage de signaler que les résultats attendus du travail des assistantes maternelles sont de plusieurs ordres, et ne sauraient se résumer à la satisfaction immédiate du "client" qu'est le parent-employeur. Les résultats peuvent être attendus chez plusieurs types d'acteurs : l'enfant (son épanouissement, son bien-être, et d'autres aspects normatifs : adaptation à la société, à l'école, à sa famille...); les parents (satisfaction, cohésion familiale, poursuite de la carrière professionnelle des deux parents) mais aussi la société (cohésion sociale, intégration des personnes, meilleur rendement de l'investissement professionnel des adultes-parents, etc.). On n'oublie pas pour tous ces éléments du "résultat" l'impact d'autres intervenants : parents, proches, enfant lui-même.

Dans ces conditions, la question de la qualité reste très complexe, entre une tendance forte à la standardisation (des expertises, des procédures, des réponses proposées...) mais aussi à une demande de singularisation (recherche d'une solution originale et adaptée au cas précis).

La question de la qualité se pose aussi dans le cadre des politiques publiques. Pour n'en rester qu'aux assistantes maternelles, l'argument de la qualité est évoqué de longue date, et mis en avant dans les discours récurrents, comme dans plusieurs rapports récents, qui inspirent la politique française. Par exemple, le rapport Tabarot, en 2008 propose de poursuivre, en postulant qu'ils sont tout à fait conciliables, deux objectifs : "améliorer la qualité de la relation d'accueil à l'enfant" et développer l'offre (nombre de places) dans la perspective d'un droit de garde "opposable", qui était une promesse politique affichée. Le premier objectif renvoie à un renforcement des réseaux professionnels des assistantes maternelles et des autres professionnelles de la petite enfance (cf le chap 3 sur la professionnalisation, ci-après). Le second objectif amène à une intensification du travail (changement des taux d'encadrement, remise en question de quelques-unes des normes du métier, extension des plages horaires, développement de services novateurs ou atypiques dans leur organisation..., dans l'espoir de mieux rencontrer la demande des parents, dont les rythmes et amplitudes horaires du travail sont en pleine transformation. Il est remarquable que dans tous ces projets et propositions, la référence à des chartes de qualité ou à des agréments-qualité est récurrente.

Les prises de position politiques ont suscité de vives réactions dans les métiers et associations de la petite-enfance que l'on peut regrouper ainsi :

a) Les réactions de "managers".

Dans une perspective de reconnaissance, certains professionnels de la petite-enfance s'inscrivent dans une démarche "qualité" formalisée et quantifiable, dans une logique gestionnaire du travail social récemment apparue, avec des échelles d'évaluation de l'environnement ou des outils standardisés pour « penser la qualité ».

Mais l'articulation entre l'activité gestionnaire et les comportements novateurs ou solidaires n'est pas explicitée ; elle reste fort opaque et peu problématisée.

b) Des réactions issues des courants critiques de la sociologie, portées par des observateurs des lieux d'accueil de la petite enfance. Comme pour l'ensemble des services, ce qui est mis en œuvre ici c'est une réflexion critique sur les contenus et attentes des démarches qualité ou plus généralement de la RGPP (Chauvière, 2008). C'est une interrogation systématique sur les implicites de toute démarche d'évaluation (ou de qualification, ce qui en est proche) qui oublierait de déclarer et de soumettre à la critique ses postulats et ses valeurs. La question du sens, des rapports sociaux, de la temporalité, etc... sont des dimensions importantes de l'action qui sont mal prises en compte dans les "approches qualité" (Moisset, 2008). Elles ont pour effet de réduire les professionnels à des "opérateurs efficaces" (dont au demeurant on manipule sans cesse les critères d'efficacité) les parents à des consommateurs calculateurs ou irresponsables, les enfants à des êtres fragiles ou menacés (et non pas des acteurs compétents).

c) Les réactions issues de la profession elle-même, dans une perspective qui se qualifie d'humaniste, ont été nombreuses. Nous en avons retenu deux, celle issue de l'ONE (Office Nationale de l'Enfance) en Belgique, celle issue d'un collectif de travail dans notre Région.

Un groupe de travail de l'ONE a mené une réflexion collective de longue haleine. La dimension "managériale" de la qualité est reconnue mais n'est pas la seule démarche identifiée ou retenue au contraire. Il est postulé une diversité d'approches possibles; les controverses et conflits sont identifiés et posés comme éléments importants de la connaissance ou de la réflexion. Les auteurs proposent de distinguer deux approches de la qualité, l'une plus normative (à partir de critères standards, avec un accent mis sur les dimensions techniques de la qualité, et fort peu sur celle du sens). L'autre étant celle d'une qualité relative, c'est à dire contextualisée (et donc nécessairement plus complexe, plurielle, laissant la place à la subjectivité comme à la recherche du sens). On y tient compte du processus de définition de la qualité ; on y tient pour acquis la multiplicité des solutions possibles et la nécessité de tenir compte du contexte d'exercice. Qui plus est, la qualité est appréhendée du point de vue de plusieurs acteurs, successivement, les parents, les enfants et les professionnels. L'objectif étant de produire non pas des grilles ou des conseils à appliquer à la lettre, mais bien des trames pour les discussions nécessaires (ce qui n'empêche pas de poser quelques garde-fous). On comprend aisément que cette démarche, stimulante, ne permet pas de déboucher sur des critères "validés" et passe partout.

Dans la Région Nord-Pas de Calais, un collectif s'est créé pour analyser les mesures gouvernementales, en proposer une critique, et fédérer la protestation des structures et professionnels. Il réunissait notamment les Fédérations des centres sociaux du Nord et du Pas de Calais, l'URIOPSS 59-62 l'Association Jeune Enfance Nord, le Centre Régional de Formation des Professionnels Petite Enfance de la région (CRFPE), et notre partenaire pour cette recherche, l'association COLLINE ACEPP. Leur perspective critique vis à vis des politiques gouvernementales est assumée ; "Orientées vers une réponse rapide et quantitative aux besoins de garde, ces dispositions du gouvernement ne tiennent pas compte de la qualité d'accueil des enfants et des parents" déclare d'emblée le livre blanc "Accueillir, accompagner les jeunes enfants, un projet de société" (Collectif Petite Enfance 59-62 Qualité d'accueil pour tous, 2009).

Les assistantes maternelles sont particulièrement concernées par ces nouvelles mesures ; elles sont la "cheville ouvrière". L'accent mis sur le quantitatif au détriment de la qualité est dénoncé, non seulement dans l'intérêt des professionnelles, mais aussi parce qu'il est porteur de risques accrus de maltraitance à enfants par des professionnelles davantage sous pression.

## **Chapitre 2 - La qualité des emplois dans le secteur de la petite enfance, analyse secondaire des enquêtes nationales**

Les métiers de la petite enfance (principalement assistantes maternelles et auxiliaires de puériculture) connaissent une croissance nette et des mutations nombreuses depuis les années 90. Plusieurs travaux ont déjà été menés sur ces emplois et notamment sur les rémunérations ou sur la perception du métier mais la question de la « professionnalisation » reste posée tandis que l'attractivité des emplois demeurent problématique.

Or, la qualité des emplois et des conditions de travail demeure assez peu analysée. Ainsi le métier d'assistante maternelle n'est, le plus souvent, pas étudié à partir des mêmes critères que les autres emplois : la principale enquête sur la santé au travail (l'enquête SUMER) ne couvre pas les salariés des particuliers employeurs et ignore les assistantes maternelles. La pénibilité physique, temporelle ou psychologique est largement gommée. La sécurité de l'emploi n'est pas interrogée, etc. Il peut sembler cependant utile d'observer les conditions de travail et d'emploi des assistantes maternelles à partir des mêmes grilles que celles utilisées traditionnellement pour d'autres métiers et de ne pas faire comme si, dans ce cas précis, « ces questions ne se posaient pas ».

C'est ainsi l'objectif principal de ce chapitre que d'étudier les spécificités des assistantes maternelles non pas à partir d'une enquête ad hoc mais en utilisant les sources statistiques nationales couvrant l'ensemble des professions (Enquête emploi et plus encore enquête Conditions de Travail). Il s'agit donc de comparer ce métier à d'autres situations proches (les aides soignantes, les auxiliaires de puériculture, les aides à domicile et les employées de maison) et de souligner les spécificités des professionnelles de la petite enfance. Les résultats apportent des éléments sur trois dimensions principales : la place de l'emploi dans le parcours de vie, la forme de la relation d'emploi (un salariat très atypique) et enfin la qualité des emplois.

Tous d'abord il convient, en effet, de souligner combien l'emploi d'assistant maternel n'est pas un emploi « comme les autres », au sens où il s'inscrit de manière spécifique dans le parcours de vie et le parcours professionnel (voir tableau 1.). Les caractéristiques individuelles (sexe, âge, formation initiale notamment) et plus encore familiales (présence et statut professionnel du conjoint, nombre d'enfants) jouent un rôle particulièrement important et tendent ainsi à faire de cet emploi un « emploi familial » dans la mesure où il demeure intimement lié à l'organisation familiale de la salariée.

Dans un second temps nous montrons que les assistantes maternelles ne sont pas des « salariées comme les autres ». En effet l'organisation du travail, le rapport aux bénéficiaires du service (enfants et parents), les ressources mobilisées mais également la perception des régulateurs se conjuguent pour rendre confus le statut des professionnelles. Sur bien des points, la situation vécue est ainsi plus proche de celle des travailleurs indépendants que des salariés (tableau 2).

Enfin, ce chapitre dresse un état des lieux de la qualité des emplois à partir de quatre dimensions complémentaires : les rémunérations (tableau 3.), la sécurité de l'emploi, les pénibilités physiques et psychologiques et enfin les contraintes temporelles (qui posent notamment la question de ce qu'est un « temps plein » pour ces emplois, tableau 4.). La comparaison avec d'autres professions met en évidence (mais aussi nuance) la qualité médiocre de l'emploi d'assistant maternel.

Ainsi ces trois éléments (aspect « familial » de l'emploi, la dimension confuse du statut et la médiocrité de la qualité des emplois) semblent se cumuler pour rendre difficile la « professionnalisation » des assistantes maternelles.

**Tableau 1. Le poids des caractéristiques personnelles**

	Aides soignants	Auxi. de puér. (hors hôpital)	Ass. mat. part.	Aides à domicile	Employés de maison
Moyenne d'âge	41 ans	39 ans	46 ans	45 ans	47 ans
Taux de féminisation	89%	99%	99%	98%	88%
Situation antérieure	Études (35%) Inactivité (7%)	Études (34%) Inactivité (16%)	Études (6%) Inactivité (32%)	Études (9%) Inactivité (22%)	Études (8%) Inactivité (30%)

**Tableau 2. Précarité et formation**

	Aides soignants	Auxi. de puér.	Ass. mat.	Aides à dom.	Empl. mais.
% Emplois précaires	12%	14%	14%	15%	13%
% d'ancienneté 10 ans et +	50%	43,5%	32%	26%	39%
Formation suffisante et adaptée	79%	78%	74%	80%	73%
Aides possibles des supérieurs hiérarchiques.	67%	59%	7%	23%	14%

**Tableau 3. Rémunérations**

	Aides soignants	Auxiliaires de puériculture (hors hôpital)	Assistants maternels auprès d'un part.	Aides à domicile	Employés de maison
Salaire mensuel	1453 €	1263 €	830 €	803 €	707 €
Nombre d'heures correspondant	140	138	140	96	86
Salaire horaire calculé	10,4 €	9,16 €	5,95 €	8,36 €	8,22 €
Gain salarial grâce à l'ancienneté : mensuel (horaire)	20% (17%)	19% (22%)	31% (22%)	10% (-2%)	35% (2%)

**Tableau 4. Disponibilité temporelle**

	Aides soignants	Auxi. Puér.)	Ass. Mat.	Aides à domicile	Employés de maison
Durée à temps plein	36h30	36h	51h	40h	38h
% de salariés effectuant plus de 48h hebdo	1,5%	1,5%	38%	4%	2%
% de salariés travaillant au-delà de l'heure prévue sans compensation	34%	16%	49%	29%	15%
% de salariés pouvant interrompre son travail momentanément	34%	44%	25%	53%	66%

## Chapitre (3) la « professionnalisation »

La question de la « professionnalisation » des assistantes maternelles est récurrente aussi bien dans les analyses des économistes et des sociologues, que dans les publications officielles (lois, décrets), des organismes de défense ou de formation de ce métier. Elle est le plus souvent associée à l'idée de qualité au sens où la professionnalisation des SAP (Services À la Personne) est présentée comme un enjeu important pour l'amélioration de la qualité des services rendus (et plus spécifiquement depuis le plan Borloo de 2005). Nous avons consacré un développement à cette question de la professionnalisation, dans un double objectif : décrire le paysage institutionnel (sa complexité, ses ambiguïtés) dans lequel on utilise cette notion comme opérateur ; et permettre la compréhension des difficultés qu'ont les acteurs à se positionner sur cette question.

Les préoccupations politiques de lutte contre le travail au noir, de création de nouveaux emplois – qui devraient permettre « la mise au travail des personnes les moins qualifiées » ont eu pour effet de détacher, dans la statistique publique et dans une partie des débats politiques, les assistantes maternelles des autres métiers de la petite enfance. Ainsi, le classement des assistantes maternelles dans la catégorie des services à la personne (SAP) est un choix politique qui n'est pas favorable à la valorisation du métier d'assistante maternelle. Ceci a comme conséquence de fragiliser leur « professionnalisation », et les empêche de revendiquer leur spécificité dans le secteur insaisissable des SAP malgré toutes les réformes successives.

Bien qu'on ne puisse que constater l'amélioration des conditions d'emploi et de travail des assistantes maternelles depuis quelques années (définition du temps de travail, congés payés, droits maladies, etc...), la rémunération (rappelons que le salaire horaire est inférieur au SMIC) est fonction du nombre d'agrément, du nombre d'enfants accueillis, du nombre d'heures d'accueil par enfant et des ressources personnelles et familiales de l'assistante maternelle, dont principalement le logement (localisation, image de la ville, nombre de pièces, type : appartement ou maison, avec ou sans jardin, avec ou sans ascenseur,...). Ainsi le salaire dépend aussi des capacités individuelles à négocier dans un rapport de pouvoir parents-employée. Et on peut également s'interroger sur cette « relation de travail » qui dit rarement son nom sous couvert de relation particulière liée à la nature de l'activité : prendre soin et éduquer des enfants.

Au final, nombre de ces facteurs éloignent les salariées du droit commun. Et pour poursuivre cette logique, il semble que les conditions de travail les plus précaires pèsent sur les femmes les plus vulnérables. Ainsi ce « service » qu'on développe au nom de « l'emploi des plus éloignées de l'activité » (les faire sortir du chômage ou de l'inactivité) les enferme dans une spirale où le sous-emploi côtoie l'emploi de mauvaise qualité : celui qui occupe tout leur temps, nécessite beaucoup de ressources et ne garantit pas de vivre "dignement".

La logique de professionnalisation des SAP rejoint ainsi les politiques d'insertion (ou d'« inclusion » selon le jargon européen récent) et de formation des personnes « les plus fragiles », et par là-même stigmatise les femmes qui en deviennent bénéficiaires.

Cependant la formation initiale du conseil général n'est pas évaluée, rien ne la valide et elle n'offre aucun diplôme ni certification. Ce sont donc essentiellement les ressources matérielles de la famille et les qualités (on parle de « capacités éducatives et relationnelles ») personnelles de la candidate qui sont décisives pour l'obtention de l'agrément comme pour l'exercice du métier.

En termes de perspectives, le CAP petite enfance n'existe plus en formation initiale, à part dans les écoles privées payantes. En formation continue, on relève très vite la faiblesse de l'offre en direction du personnel accueillant les 0-3 ans de manière individuelle : il n'existe simplement aucun diplôme d'État. Pour le DIF (droit individuel de formation), les assistantes maternelles font signe d'appétence cependant il semble que le problème réside dans la capacité à faire valoir son droit et la possibilité de négocier un départ en formation pendant le temps de travail. Pour la VAE (validation des acquis de l'expérience) des tentatives de progression de carrière ou de reconversion s'avèrent envisageables mais leur résultats sont peu porteurs et très difficiles à obtenir. Les entretiens avec les assistantes

maternelles montrent leur ténacité

La validation des acquis pose divers problèmes dont celui de la capacité des assistantes maternelles à expliciter leur travail quotidien dans l'ensemble de ses composantes, matérielles et immatérielles ; ceci est d'autant plus difficile que les personnes sont isolées. Or si le travail des assistantes maternelles n'est ni qualifié ni qualifiant, ne risquent-elles pas d'être enfermées dans l'exercice de leur activité ? Il leur reste à se positionner entre renoncement et parcours de la combattante...

Au final, l'objectif de l'insertion professionnelle dans cette politique de « professionnalisation » des SAP est la définition du « projet ». C'est le diktat du « projet », lequel devient le gage de la motivation à l'exercice, et il existe très peu d'opportunités pour des parcours qualifiants ou la reconnaissance des compétences acquises par l'expérience.

Ainsi les politiques publiques limitent-elles fortement (voire empêchent) toute évolution de carrière et par exemple, aujourd'hui si une EJE est employée comme assistante maternelle, sa qualification ne peut pas être reconnue ni rétribuée.

Les acteurs qui revendiquent la nécessité de la « professionnalisation » le font au nom de la « qualité de service » cependant, la « professionnalisation » devrait agir avant tout sur les dimensions essentielles de la qualité de l'emploi et du travail : une rémunération qui permette de vivre au-dessus du seuil de pauvreté, l'assurance d'une stabilité d'emploi et d'une sécurité économique, des conditions de travail non préjudiciables à la santé et au bien-être, une vraie reconnaissance juridique et symbolique associée à l'emploi

Et dans ce sens, le développement de compétences, le droit et la possibilité matérielle de se qualifier et de se former, d'être reconnu comme détenteur de savoir et de savoir-faire sont des éléments essentiels de la qualité.

## Chapitre 4 : La dimension maternelle du métier

La professionnalisation du métier d'assistante maternelle doit-elle se concevoir comme une rupture progressive mais inéluctable avec cette autre dimension, la dimension maternelle? Rien n'est moins sûr ! C'est ce que nous explorons et questionnons dans ce chapitre 4. Nous partons du postulat que le socle de ce métier est constitué par la fonction maternelle, dont nous rappelons la diversité d'expression et les déclinaisons (à partir d'une analyse des publications récentes). Le terme même utilisé pour désigner ce métier en témoigne, comme le font la trajectoire ou la biographie de celles qui ont choisi ce métier.

Parmi les assistantes maternelles interviewées, à une exception près, les assistantes maternelles sont elles-mêmes des mères ; mais l'expérience de la maternité n'a pas pris la même place dans leurs vies et ne concerne pas le même nombre d'enfants (entre 1 et 4 enfants pour la quasi-totalité d'entre elles, et une moyenne de 2,5 enfants par femme). Nous pouvons distinguer trois situations entre lesquelles nos interviewées se répartissent inégalement. Quelques femmes sont devenues assistantes maternelles avant d'avoir été mères. Le tiers des femmes se sont engagées dans ce métier au moment où leur famille se constituait : entre deux grossesses, ou avec au moins un très jeune enfant. Près de la moitié des femmes rencontrées ont rejoint le métier après que leur dernier enfant ait dépassé l'âge de 6 ans.

De plus, celles qui avaient déjà des enfants n'avaient pas la même expérience de la maternité. Certaines avaient été mères au foyer (à titre principal pour 8 d'entre elles, passagèrement pour 6). Il faut souligner l'extrême plasticité de l'expérience maternelle. La présence d'un enfant handicapé, l'âge et le nombre d'enfants, la confiance ou pas dans les qualités de ses propres enfants... autant de particularités qui ne préjugent pas des adaptations à ce métier.

Voyons quelques situations pour lesquelles l'articulation entre rôle maternel et métier est une clef de compréhension : l'entrée dans la profession, l'incidence sur la vie de famille, les comparaisons émises, et enfin la question de l'attachement seront tour à tour évoquées.

Certaines mères ont confié leur enfant à d'autres professionnelles (et alors, c'est une expérience utile d'avoir été du côté du parent-employeur), certaines ne l'ont pas su ou pas pu.

Parfois ce sont les contraintes pratiques qui l'emportent dans le choix du métier ( par ex, c'est en cherchant une assistante maternelle pour ses enfants, que la femme découvre le métier et y entre). Mais parfois les membres de la famille la poussent à quitter son emploi pour devenir assistante maternelle. Le conjoint ("il est content, il a une épouse au domicile") ou les jeunes enfants ( une mère plus disponible ?) voire les enfants adultes ( grand-mère et "nounou ?).

Toute la famille est concernée par ce métier à domicile. Il s'effectue sous les yeux de tous, dans les locaux qu'ils partagent. Il peut dans certains cas être partagé par les proches (conjoint, enfant plus grand, belle-mère...) dont l'"aide" peut sembler décisive, à tort ou à raison, aux yeux de ces femmes.

Mais, le domicile plus qu'un lieu de travail devient un instrument de travail. Ses caractéristiques sont capitales dans l'obtention et le nombre d'agréments (importance d'avoir une belle maison ou un beau jardin pour obtenir des contrats). Le domicile familial est un "capital" investi dans l'activité de l'assistante maternelle. Mais en contrepartie, l'activité envahit le domicile. Le double statut familial et professionnel peut créer des conflits d'usage ("invasion" du domicile par l'activité). Les tactiques et techniques pour séparer les fonctions sont nombreuses, comme celles qui visent à limiter l'accès des parents employeurs à certaines zones ( accès au frigo, à une des chambres ; un employeur dans la chambre à coucher, ce n'est certes pas banal ! ). Travaillant à la maison ces femmes sont considérées comme disponibles par ses enfants (et parfois son conjoint ...). Comme les femmes au foyer, dites "inactives", elles sont au domicile. Elles partagent la dévalorisation dont les femmes au foyer sont l'objet.

Dans les comparaisons induites par la question de savoir si elles font les "mêmes" choses ou pas pour

les enfants gardés et pour les leurs, nous retrouvons trois grandes rubriques ; autour de la permanence des valeurs (la même personne ne peut pas se comporter de façon diamétralement opposée avec deux enfants co-présents) ; autour du sentiment de justice, et autour du statut particulier de cet "étranger intime" qu'est l'enfant accueilli. La recherche de la justice passe par l'affirmation d'un traitement semblable pour tous ("je ne fais pas de différence") et par l'affirmation d'une individualité ("ce sont les enfants qui sont différents"). Ceci ne renvoie ni à un comportement professionnel ni à un comportement maternel spécifiquement, mais tout simplement à un comportement humain, qui ne requiert pas d'expertise particulière. Les professionnels observés dans les crèches (dans une autre enquête) émettaient la même réponse: les enfants sont uniques, je m'adapte à leurs caractéristiques. Affirmation de principe qui ouvre sur des comportements très variés. L'enfant accueilli a un statut particulier ; il est ici comme chez lui, son usage des lieux et les relations avec les personnes vivant au foyer sont aussi proches que possibles de celles d'un enfant de la famille. Comme pour un invité, on montre qu'on lui réserve la meilleure part (il est souvent mieux traité que les miens), ou que ses besoins sont prioritaires (on le changera peut-être plus vite que son propre enfant quand il pleure ou qu'il est souillé, etc...). Mais il est aussi l'enfant des employeurs, avec lesquels on évite les marques de trop grande familiarité, appliquant en cela les consignes reçues lors de la formation, pour éviter la confusion des registres.

Ainsi, il nous semble qu'à bien des égards, les femmes sont placées face à une série d'injonctions paradoxales, et donc dans une tension insoluble. De plus elles sont mises dans une situation intermédiaire, à la fois observées par les membres de la PMI et observatrices des familles dont elles accueillent l'enfant. Dans cet entre-deux, il semble bien qu'elles ne soient ni tout à fait les professionnelles qu'on leur enjoint d'être, ni seulement des mères. La séparation des deux registres est bien improbable, et le passage d'un registre à l'autre s'observe dans tous les métiers de l'enfance (crèches, médecine, etc). Cependant la référence des assistantes maternelles à leur propre maternité est vécue comme une faille de leur professionnalisme, par les autres professionnel-les qui les entourent.

Au total, les assistantes maternelles sont prises dans une double opposition :

- opposition entre mères et professionnelles, où elles occupent plutôt le pôle professionnel et sont invitées à se distancier de celui de mère
- opposition entre prises en charge individuelle (une seule adulte) et collective où elles occupent le pôle 'individuel' opposé à celui des structures collectives d'accueil.

Dans la première tension (mères/professionnelles) les assistantes maternelles sont invitées à se professionnaliser en se différenciant des mères et en affirmant que la conception actuelle du métier est incompatible avec la figure de la "nounou", ancienne nourrice trop peu différenciée de la mère et pas du tout professionnalisée, qui devient un repoussoir.

Dans la seconde tension, les assistantes maternelles se professionnalisent en se différenciant des autres métiers de la petite enfance, et en insistant sur la dimension personnalisée du service rendu ; mais les métiers exercés en collectivité, s'ils restent le plus souvent inaccessibles, leur servent cependant de référence désirable.

A la jonction de ces deux tensions, les assistantes maternelles sont souvent dans une position inconfortable.

## Chapitre 5 - La qualité de l'accueil, vue d'en haut

Avant de rencontrer les assistantes maternelles, nous avons réalisé des entretiens avec d'autres types de professionnels impliqués dans l'organisation ou l'accompagnement de leur travail. Des professionnelles de l'encadrement ou de la formation des élus, des techniciennes petite enfance, des responsables de RAM ou membres d'associations dédiées à la petite enfance, et enfin des agents de pôle emploi ou d'une maison de l'emploi qui nous étaient recommandées en vertu de leur spécialisation, plus ou moins accentuée, envers les assistantes maternelles en activité ou futures. Parmi les questions que nous avons abordées avec ces personnes, celle de leur définition de la qualité de l'accueil. Comment l'appréhendent-elles, quels en sont les dimensions, les indicateurs, mais aussi quels moyens permettaient d'atteindre un niveau satisfaisant de cette qualité d'accueil ?

\* La première dimension de l'accueil de qualité (première au sens de la plus basique et non pas de la plus importante) celle sur laquelle viennent se greffer les autres, est une dimension matérielle. Pour bien accueillir un enfant il faut des conditions de place, d'espace personnel, de sécurité matérielle et d'hygiène. C'est une condition préalable à l'agrément par les conseils généraux, qui fait l'objet d'une visite à domicile par une personne de la PMI.

\* la formation. Quelles que soient les qualités et le "bon sens", une formation est indispensable pour un accueil de qualité. Parler de formation renvoie c'est aborder aussi l'appétence des personnes pour leur formation. Outre la connaissance des besoins de l'enfant, souvent citée, on attend de cette formation qu'elle développe chez les assistantes maternelles une série de postures "professionnelles": prise de distance avec sa propre expérience (de mère notamment), avec les parents et les enfants accueillis. Mais la formation très limitée dans le temps –et donc dans ses contenus- qui est proposée aux assistantes maternelles ne leur permet pas d'outrepasser les limites de leur métier, et les place en situation "d'inférieures culturelles" par rapport à ces autres professionnelles interviewées, qui disposent d'une formation nettement plus étoffée dans le domaine de la petite enfance (à formation limitée, qualité et responsabilité limitées, en somme).

\* La disponibilité, l'écoute. Ces deux qualités ou dispositions sont parfois présentées comme interchangeable, parfois comme complémentaires, parfois en continuité l'une par rapport à l'autre. La qualité de l'accueil, c'est une personnalisation du service, qui s'adresse à un être singulier, dont les besoins et caractéristiques particuliers sont découverts par l'écoute attentive. L'accueil ne se limite pas à l'enfant ; les parents aussi doivent être accueillis et écoutés. Le travail "d'harmonisation des longueurs d'ondes" revient principalement à la professionnelle, c'est une marque de son professionnalisme, qui exige la participation des parents, un minimum de réciprocité. Faute de quoi l'assistante maternelle ne se sent pas reconnue. La disponibilité est essentiellement une compétence psychologique, mais elle a aussi des dimensions temporelles (horaires...).

\*La dimension collective. Le travail au domicile de l'assistante maternelle ne devrait pas être conçu comme un travail isolé, portes fermées sur l'extérieur, comme le suggèrent trop souvent les images de ce métier. C'est principalement, mais pas exclusivement, à l'évocation du travail des assistantes maternelles en crèche familiale que cette dimension est défendue ! A contrario, aucun des "régulateurs" ne présente le travail des assistantes maternelles comme un travail totalement coupé des actions extérieures. La dimension collective nécessaire à la qualité de la prestation se décline principalement sous quatre aspects : la dimension sociale en général (avec référence à la citoyenneté ou plus prosaïquement au quartier où l'on travaille par exemple) ; la mini collectivité que constituent l'ensemble des enfants gardés en même temps et de leurs parents ; le groupe des assistantes maternelles avec qui partager informations et expériences ; et enfin l'institution qui les supervise.

Identifier les éléments constitutifs de la qualité ne saurait suffire ; en effet les relations entre ces éléments sont complexes. Ainsi par exemple, disponibilité et conditions matérielles devraient aller de paire. Mais de bonnes conditions matérielles ne suffisent pas à assurer une bonne écoute, et la surcharge la limite à coup sûr ; de plus certaines caractéristiques du métier d'assistante maternelle s'opposent à une formation optimale. Dans ce sens il y a une réelle critique des mesures gouvernementales récentes comme obstacles ou empêchements, voire destructrices la qualité d'accueil. De plus, la formation et l'écoute ne vont pas de paire : les qualités relationnelles s'apprennent-elles, et

dans quelles conditions, ou dans quels dispositifs ? Mais formation et 'collectif' se complètent bien, l'optimum étant l'insertion des assistantes maternelles dans un réel collectif de travail, aux connaissances partagées, par la formation continue.

Les assistantes maternelles sont souvent présentées par nos régulateurs comme le "maillon faible" des métiers à la petite enfance, sous plusieurs aspects du métier (isolement, mode de rémunération, absence d'apprentissage du travail collectif ou en équipe et formation obligatoire réduite à sa plus simple expression). On parlera volontiers de leurs caractéristiques en termes de manque. Il leur manque donc "plein d'éléments" pour assurer une qualité optimale, ce qui renforce la nécessité de la formation permanente, des contacts avec leurs collègues, et des conseils des autres professionnelles plus qualifiées, dans les RAM par exemple.

A l'issue de ce parcours, il n'est pas étonnant de constater que la qualité de l'accueil soit bien difficile à évaluer. Nous ferons le point sur la position des régulateurs en matière d'évaluation avant de proposer une analyse synthétique de leurs propos sur la qualité et son évaluation.

Les régulateurs, ne s'inscrivent pas dans une logique de mesure ou de certification de la qualité de l'accueil. Leurs propos ne comportent pas de référence à une standardisation ni de proposition de mesure standard, mais au contraire, des références à des indicateurs complexes et interactifs, adaptés à chaque situation, souples et qui ne nous semblent guère standardisables ni quantifiables.

L'absence des assistantes maternelles dans la production des connaissances ou dans la formation à leur métier, est un bon indicateur de la position dominée qu'elles occupent dans le champ de la petite-enfance. Numériquement les plus nombreuses parmi les professionnelles, elles accueillent à elles seules davantage d'enfants de moins de trois ans que l'ensemble des structures collectives. Et cependant elles n'ont, collectivement comme groupe métier ou « profession », aucune autonomie dans la formation. Est-ce parce qu'elles ne travaillent qu'avec des enfants 'tout venant', ne présentant ni pathologie ni problème social particulier ? Ou parce qu'elles sont, bon gré mal gré, assimilées aux mères des milieux populaires ? En tous cas elles restent éloignées de la production des connaissances. Elles sont formées par des personnes qui n'ont jamais exercé leur métier, ou qui s'en sont éloignées dès qu'elles l'ont pu.

Mais il serait erroné d'en déduire que les régulateurs n'apprécient pas les assistantes maternelles. Au contraire, plusieurs des personnes interrogées ont confié l'un ou l'autre de leurs propres enfants à une assistante maternelle, dont elles parlent avec beaucoup de sympathie. Dans leur rôle de parent, ces personnes posent des choix qui ne coïncident pas avec les choix professionnels affirmés. Les assistantes maternelles sont fort appréciées des régulateurs, pour autant qu'elles respectent la division du travail ou la hiérarchie des métiers de la petite enfance.

Ceci n'empêche pas de développer un réel souci pour les assistantes maternelles. L'une des interviewées qui désignait précisément les assistantes maternelles, mais en élargissant son propos à l'ensemble des professionnelles de la petite enfance, insistait ainsi : "Je crois qu'il faut prendre soin d'elles pour qu'elles prennent soin des enfants".

## Chapitre (6) monographique : la ville de Milwoki

Dans ce chapitre, nous étudions plus en détail la façon dont les assistantes maternelles sont l'objet des préoccupations (en termes de politiques d'emploi, d'insertion et de formation) des institutions, à partir de l'exemple d'une ville du Nord de taille moyenne, classée CUCS, que nous désignons sous le pseudonyme de Milwoki.

Alors que nous cherchions à mieux comprendre la situation des assistantes maternelles, habitantes des quartiers prioritaires de la « politique de la ville » ou bénéficiaires du RSA (ex-bénéficiaires RMI - API), et à questionner les opportunités de sortir durablement de l'inactivité ou du chômage qu'offre l'exercice de ce métier, deux d'entre nous ont été intégrées à un groupe de travail local dédié.

À Milwoki, la mairie avait déjà été interpellée par des assistantes maternelles de la ville qui rencontraient des difficultés à obtenir des contrats de travail et accueillir de jeunes enfants, alors que parallèlement des parents restaient sans mode de garde, les structures collectives n'ayant pas la capacité suffisante pour faire face à la demande.

La mairie cherche alors à mieux comprendre la situation, à connaître l'existant, et mandate un groupe de travail<sup>1</sup> organisé autour de sa responsable petite enfance. Un travail d'enquête auprès des assistantes maternelles est mené par le biais de questionnaires (168 envoyés, 68 réponses retournées). Les résultats sont discutés lors d'une réunion réunissant des assistantes maternelles de la ville les membres du groupe de travail et l'élue en charge de ces questions.

Le rapport du groupe de travail mentionne que 59 questionnaires émanaient de personnes se disant à la recherche d'enfants à garder, 18 personnes disaient ne pas accueillir d'enfant malgré leur agrément. Il reprend les demandes que les assistantes maternelles ont formulées à cette occasion :

- 1/ création d'un relais sur la commune,
- 2/ possibilité de s'inscrire sur les listes des communes limitrophes,
- 3/ meilleure communication
- 4/ davantage d'informations aux parents,
- 5/ des logements mieux adaptés (voire un environnement mieux adapté).

La mairie constate que certaines sont « très éloignées de l'emploi » ; et ajoute à propos d'un cas précis « *C'est-à-dire que les conditions dans lesquelles elle habitait ne lui permettaient pas objectivement d'accueillir des enfants (...)* 60 % de la ville est en zone ZUS, c'est du logement vertical, et il suffit de faire un petit peu le tour de la ville pour voir que quand vous allez dans un immeuble il y a déjà trois marches à monter avec votre cosy avant d'arriver à la porte, puis vous arrivez à un ascenseur qui une fois sur deux, est en panne. Donc même si l'appartement de la personne permet l'agrément, pour les parents des fois le critère c'est l'absence de jardin ».

Néanmoins l'adjoint au maire dira ne pas être en capacité d'envisager de dépenses pour de nouvelles structures dont un RAM, mais au contraire affichera sa volonté de mieux utiliser l'existant : « *il y a beaucoup d'associations qui font une sorte de service public. L'association des assistantes maternelles<sup>2</sup> réalise une forme de service public, de travail de RAM* ».

Par ailleurs la municipalité envisage la réalisation de travaux sur le parc immobilier par le biais de l'ANRUE. Dans ces conditions, le groupe de travail amène des réponses « pragmatiques » et plus immédiates. Il propose aux assistantes maternelles en sous activité ou en inactivité des formations (via des ateliers) et un forum emploi cofinancé par la « politique de la ville ».

Il tente de tirer les assistantes maternelles en difficulté vers l'activité, quitte d'ailleurs à inciter fortement les assistantes maternelles à se reconvertir dans le métier de garde d'enfant à domicile (pour contourner les problèmes liés au logement). L'équation est simple : les assistantes maternelles

---

1 composé de professionnel-les intermédiaires de l'emploi, de la CAF, de la PMI, de personnel municipal et de membres d'une association d'assistantes maternelles.

2 L'association, avec ses 73 adhérents, organise des ateliers hebdomadaires avec les assistantes maternelles ou les parents ainsi que des « moments forts » dans l'année (ex. : le réveillon de Noël). Et elle réalise une grande part de la mise en contact avec les parents. Pour certaines de ses adhérentes c'est plus de 2h de travail quotidien qui est investi.

recensées pourraient répondre à une demande de garde pressante de la part des parents. Il semble alors possible de poursuivre à la fois deux objectifs : « *baisse du chômage de nombreuses femmes en situation de précarité* » et « *solutions de garde sur la ville* », à un moindre coût pour la collectivité. Et ce faisant de satisfaire à des injonctions politiques gouvernementales : remise au travail des « femmes des quartiers » et « augmentation des places de garde ».

Ainsi le groupe de travail concentre ses efforts à renforcer l'employabilité des assistantes maternelles, à savoir développer la « capacité à se vendre, à communiquer » sur sa propre offre d'accueil. Ce travail est assorti de réunions d'information ; celles sur le droit et les contrats de travail ont remporté un franc succès avec une vingtaine de personnes présentes, mais celle sur « la simulation d'entretien » a été annulée faute d'inscrit. De même le travail projeté sur le « projet d'accueil » a été annulé, faute de ressource interne en personnes compétentes sur ce thème.

Dans ce projet, l'association locale des assistantes maternelles – déjà très active- a été fortement mobilisée notamment dans l'organisation et l'animation d'un forum de rencontre parents-assistantes maternelles. Cependant, selon nos observations, on peut se demander si ce ne sont pas les assistantes maternelles les plus « professionnelles », et en particulier davantage armées pour se présenter aux parents et les convaincre, qui ont tiré le plus de bénéfice (images ; opportunités de rencontres avec des parents ; signature d'un contrat).

Finalement, une question traverse toutes les activités et réunions évoquées ci-dessus : les assistantes maternelles qui connaissent le chômage ou la sous-activité, sont-elles disponibles pour des enfants qu'il faudrait les aider à recruter ? La réponse à cette question est assez complexe, bien plus que nous ne nous y attendions.

Ainsi, nous avons tenté d'établir un état de lieux des disponibilités des 170 assistantes maternelles recensées. Nous avons travaillé avec 6 listes différentes (venant de la PMI et de la mairie) pour contacter les personnes affichées disponibles. Au final nous avons joint 49 personnes par téléphone, rencontré 16 personnes en entretiens longs, et 35 questionnaires ont été postés à des personnes injoignables par téléphone. Il s'avère que la réalité rencontrée ainsi est en décalage de ce qui se lit dans les listes officielles publiées. À titre illustratif : dans un sous-groupe sélectionné de 87 assistantes maternelles indiquées sur la liste du *Conseil Général* comme étant disponibles pour deux ou trois temps complets en 2010, moins de la moitié le sont réellement.

Ce fait est connu des puéricultrices du secteur qui avouent n'avoir aucun moyen pour actualiser ces listes, ce qu'elles font pendant les périodes creuses (juillet-août). Elles étaient intéressées par notre démarche, qui leur aurait permis de mettre à jour leur listing.

Pour conclure, l'intérêt commun des différents acteurs institutionnels semble avant tout résider dans la baisse des coûts du chômage et de l'aide sociale, et dans la rationalisation de l'offre et la demande d'emploi. Alors que les conseillers/techniciens de Pôle Emploi répondent aux injonctions gouvernementales de réduire les tensions sur le marché des Services À la Personne (SAP) où de nombreuses demandes d'emploi restent sans réponse, la ville peut penser satisfaire les besoins de garde des parents domiciliés dans la commune.

Ces acteurs institutionnels mettent en place uniquement des mesures d'«employabilité» dites « professionnalisantes », et dans ce contexte, les assistantes maternelles demandeuses d'emploi sont renvoyées à leur responsabilité individuelle : « se qualifier », « se vendre », « changer son offre », « travailler son image », « savoir communiquer ». Le statut de « travailleuse indépendante » est régulièrement rappelé aux assistantes maternelles comme une conséquence du choix de métier à assumer. Cette attitude renforce l'idée que si elles ne trouvent pas elles-mêmes les moyens de contractualiser , « *personne ne peut rien pour elles, puisqu'elles sont les seules responsables de la mise en place de leur activité finalement* ». Chacun se décharge de toute responsabilité dès lors que les actions mises en place n'ont pas le résultat escompté.

Au-delà des bonnes volontés, voire même des engagements sociaux des acteurs en présence, les conséquences directes sont que :

On renforce le travail bénévole de l'association locale en quête de reconnaissance et de légitimité (avec le risque de faire écran aux réels besoins d'accompagnement de toutes les

assistantes maternelles, de manière neutre et durable ?) ;  
les assistantes maternelles sont toujours autant dépourvues face aux questions qu'elles posent sur le contenu du travail ou la qualité de l'accueil ;  
on ne s'y préoccupe pas des assistantes maternelles qui ne réussissent pas à se saisir des outils proposés pour « sauter le pas » et décrocher un ou des contrats, or ce sont celles qui sont les plus reléguées aux marges de l'emploi. Leur situation n'est pas prise en compte par les acteurs du réseau formel qui, par manque de coordination et de professionnalisme en matière de « petite enfance », finissent par préférer des jugements, souvent négatifs, sur les qualités personnelles de ces femmes en difficulté.

Les logiques de rationalisation budgétaires expliquent ce manque d'investissement. Nous nous interrogeons sur la perte du sens de l'intérêt général mais aussi sur les intérêts et les capacités d'agir des différents acteurs. L'affichage d'actions devient l'objectif ; *« peu importe le résultat de ce projet, l'important c'est que ça ait lieu »* dira l'un des membres du groupe de travail à propos des ateliers et du forum. L'importance donnée à la communication, symbole de cette politique de l'affichage, ne masque-t-elle pas l'absence d'investissement sur le fond ?



## Chapitre 7 complexité du métier

Dans ce dernier chapitre, nous avons croisé les pistes de travail évoquées dans les chapitres précédents pour compléter le portrait des assistantes maternelles interviewées, exposer plus en détail quelques aspects de leurs réflexions sur la formation, de leurs conditions d'emploi et de travail, et de leurs relations avec les parents-employeurs. Notre parti pris pour ce dernier chapitre est de réaliser un exposé articulé sur quelques situations types, dans une démarche compréhensive, et nous n'avons pas pour objectif de produire une typologie exhaustive des situations rencontrées, puisque par définition et par contrat nous avons été à la recherche non pas d'une représentativité des assistantes maternelles, mais de la diversité de leurs fonctionnements.

Comme l'a montré le chap. 2, le groupe des assistantes maternelles interviewées ne correspond pas au stéréotype des femmes ayant connu les échecs scolaires (stéréotype repris par une partie des régulateurs, cf chap 5). Certes un tiers des assistantes maternelles que nous avons interviewées n'ont pas de diplôme qualifiant (elles sont 21 dans ce cas) pour être sorties de l'école à 16 ans sans diplôme, ou pour avoir fait des apprentissages sur le tas, non reconnus par un diplôme. C'est le groupe le plus fourni sur le critère du niveau d'études, mais ce n'est pas la majorité de nos interviewées. Le groupe le plus nombreux est celui des femmes qui ont obtenu au moins le baccalauréat. Elles sont 25, soit 15 femmes avec un niveau Bacc, ou BTS, et 10 femmes avec un niveau égal ou supérieur à Bacc+2 (du deug à la maîtrise). Par ailleurs, 11 femmes ont un diplôme de niveau CAP ou BEP. Par la suite, lorsque nous parlerons de la formation, ce sera celle du métier d'assistante maternelle. Mais nous ne devons pas oublier que précédemment les femmes bénéficiaient d'un niveau de formation non nul ! Cela est conforté si on observe leur trajectoire professionnelle.

Parmi celles qui ont exercé un métier ou occupé un emploi avant celui d'assistante maternelle (ce qui exclut la plupart des anciennes mères au foyer) nous retenons trois groupes . Dans le premier, une dizaine (11) de femmes ont exercé un métier « de l'humain » pour le dire rapidement (6 dans des métiers liés à la petite enfance et 5 dans d'autres services à la personne, à l'hôpital ou à domicile) ; 18 ont été ouvrières ou employées peu qualifiées, et 13 ont occupé des emplois plus qualifiés, ou plusieurs emplois dont l'un était plus qualifié. Enfin l'ancienneté de l'implication dans le métier d'assistante maternelle est fort variable ; près du tiers de nos interviewées (19) le sont depuis plus de 10 ans (agrément en 2001 ou avant) ; - 15 le sont depuis peu et surtout sont entrées dans le métier après l'application des nouveaux contrats (soit depuis janvier 2007, date à laquelle les nouvelles procédures décidées en décembre 2005 ont réellement été appliquées). Entre ces deux extrêmes, le groupe le plus fourni : celui des assistantes maternelles qui le sont devenues entre début 2002 et fin 2006 (au nombre de 23) le sont depuis un peu moins longtemps et avant l'application des nouvelles règles du contrat.

A partir de ce rapide portrait, nous pouvons facilement comprendre que les femmes ne seront pas toutes dans la même position face à la formation qui leur est présentée.

Au-delà de l'inventaire des cours ou informations recherchées, ce que les interviewées souhaitent c'est de pouvoir participer à l'offre de formation, soit en listant leurs propres besoins, soit, c'est moins souvent évoqué, par une participation des représentantes de leur métier. Parce qu'elles ont bien conscience d'apprendre par la pratique, la leur et celles de leurs collègues. Orientées vers la pratique, elles ne semblent pas souhaiter des formations théoriques, mais des outils applicables, des réponses à leurs questionnements quotidiens. La plupart d'entre elles recourent aux sites dédiés et aux rares revues qui abordent l'exercice quotidien de leur métier. Avec ce que cela peut impliquer de tâtonnements, de difficultés à mettre la main sur les bonnes informations et à s'assurer qu'on les a bien comprises. Le RAM intervient alors comme un puissant relais d'informations dont le rôle formateur est évoqué par celles qui le fréquentent régulièrement. (Mais, rappelons le, il n'y a pas de RAM dans toutes les localités de résidence de nos enquêtées, ni d'obligation de les fréquenter). Et le partage d'expériences est demandé à plusieurs reprises ; d'ailleurs elles le réalisent entre elles, de façon

informelle. Nous ne sommes pas sûres que les régulateurs du métier apprécient ces échanges informels, qui échappent à leur surveillance, même bienveillante, du métier.

Signalons deux préoccupations fortes des femmes interviewées : ne pas manquer de contrats ET ne pas contractualiser avec des parents trop problématiques, trop difficiles dans la vie quotidienne.

- ne pas manquer de contrats. Comme les enfants quittent leur assistante maternelle au moment d'entrer à l'école, le mois de Septembre est une échéance importante pour le renouvellement des contrats, qui doit être anticipée. Mais si des parents déménagent en octobre, et que les parents n'ont pas prévenu leur assistante maternelle avant l'été, c'est l'emploi qui est remis en question ; en septembre, peu d'enfants sont encore à la recherche d'une solution immédiate. Par ailleurs, les enfants à accueillir en Septembre naissent dès la fin du printemps, et c'est donc à cette période-là que la recherche de futurs petits est à son plein.

- repérer les « bons » parents. Au fil du temps, l'expérience aidant, les assistantes maternelles développent des savoir faire qui leur permettent d'anticiper le type de relation possible avec les parents-employeurs. En une ou deux rencontres, elles doivent décider si ces parents-là conviennent pour le contrat qui durera environ deux ans et demi. L'enfant à accueillir est encore tout petit, et il est difficile de prévoir à l'avance les questions qui se poseront ou les différends qui surgiront. Les assistantes maternelles, employées des parents, doivent anticiper si elles s'entendront avec ces personnes-là (les parents le font également de leur côté, bien entendu). D'une part l'enjeu est de taille, mais de l'autre, les contrats se font rares au vu de l'augmentation du nombre d'assistantes maternelles, disent celles que nous avons interviewées.

Ce choix s'avère décisif car comme elles le disent : « il n'y a jamais de problèmes avec les enfants, ce sont les parents les problèmes ». De quels problèmes s'agit-il ? il nous semble qu'ils sont de trois ordres :

- des problèmes liés à la signature des contrats.

- des désaccords liés à l'application du contrat signé.

- des conflits sur la dimension économique du contrat ou de son application : des parents qui « oublient » régulièrement de payer, qui payent avec retard, qui refusent l'augmentation de quelques centimes de l'heure lorsque le smig est revalorisé.

- le sentiment d'un contrôle exagéré (usage abusif du cahier de liaison demandes de détails de plus en plus précis sur les activités ou comportements de l'enfant ce jour là...) plus rarement

- la question des arrivées et des départs touche davantage d'assistantes maternelles. Des parents qui n'arrivent pas à partir, le soir, qui commencent à lire une histoire à leur enfant sur place posent problème. Les assistantes maternelles sont tiraillées entre le souci de rester accueillante et celui de terminer leur journée de travail.

- la limite entre la partie de la maison qui sera accessible aux parents-employeurs, et celle qui ne le sera pas. La question du frigo, par exemple, revient à plusieurs reprises. Il est considéré comme une zone privée, non accessible aux parents, même si ceux ci doivent déposer ou récupérer le repas de leur enfant.

- de façon étonnante, peu de problèmes liés à l'éducation des enfants sont évoqués au chapitre des désaccords ou conflits avec les parents. Mais quelques problèmes liés à la vie familiale des parents sont évoqués.

Seules 8 personnes affirment n'avoir jamais eu de soucis avec les parents, comme Monika qui nous affirme que « ce n'est que du bonheur ! », mais 34 ont vécu au moins une situation conflictuelle avec les parents (au-delà de la simple « tension » où le consensus peut prévaloir), dont 6 ont abouti à des ruptures de contrats en l'absence de toute solution possible.

#### Horaires et tarifs

- L'amplitude horaire des assistantes maternelles est impressionnante. Une de ces femmes déclare travailler tous les jours de 4h45 à 18h ainsi que le samedi matin, soit un total de plus de 65 heures par semaine. S'il s'agit de l'exemple extrême, les situations où elles travaillent de 7 à 18h ne sont pas rares (ou des horaires proches avec la même amplitude). Cette amplitude ne signifie pas que tous les enfants accueillis soient présents durant tout ce laps de temps, mais que la femme est en activité avec

au moins un enfant accueilli. Avec des semaines aussi chargées et considérées comme normal (voire comme souhaitables, une des assistantes maternelles estime que l'idéal serait de 8h à 18h, soit 10 h par jour durant 5 jours). Ce sont donc au total des semaines qui frisent les 50-55 heures pour la plupart des assistantes maternelles en activité. On comprend dès lors que leur disponibilité pour des activités ou des formations le soir ou le week-end, sont limitées.

Le plus étonnant reste la situation des femmes en sous activité alors qu'elles sont occupées 6 ou 7 heures par jour (mais avec un nombre d'enfants inférieur à l'agrément). La question du chômage ou du sous-emploi des assistantes maternelles est réglée par un droit ad hoc, qui calcule le pourcentage d'activité perdue avant d'ouvrir ou pas le droit à indemnisation. C'est l'une des questions sur lesquelles les assistantes maternelles souhaiteraient davantage d'information dès le début de leur activité, tant la question leur semble complexe.

Les tarifs varient du simple au double. Pour rappel les barèmes de la CNAF permettent aux parents de bénéficier de la PAJE pour autant que le salaire brut de leur assistante maternelle ne dépasse pas 5 fois le smic horaire par enfant, soit 45 €. Ce qui laisse une possibilité théorique de facturer par exemple 10 heures à 4,5€ pour 3 ou 4 enfants à plein temps, assurant des salaires décentés ! Pratiquement les choses ne se passent pas exactement comme cela. Dans notre enquête, la fourchette des tarifs est très large, et nous avons aux deux extrêmes, une femme qui facture à 2 € de l'heure, une autre à 4 €/h. La première personne sortait d'une période de chômage d'où sans doute cette proposition assez surprenante. La seconde est une titulaire d'un diplôme d'auxiliaire de puériculture. La majorité d'entre elles ont fixé un prix entre 2,50€ et 3 € de l'heure, avec une précision qui intrigue parfois (2,57 ou 2,82...) sans que la raison de cette précision soit bien connue. (à ces tarifs horaires s'ajoutent un tarif à la journée pour l'entretien et éventuellement un tarif pour les repas). Enfin, nous avons observé des situations où le tarif était réajusté à la hausse (de 2,10 à 2,80 €/h par exemple) ou à la baisse (de 3 à 2,80 dans un autre cas).

Les assistantes maternelles disent ne pas parler de ces aspects entre elles. Ce sont les parents qui les informent des différents tarifs pratiqués sur le secteur où ils ont cherché une assistante maternelle. Quant à elles, on les sent souvent peu à l'aise avec l'idée même d'un tarif, et leurs propos sont émaillés de remarques renvoyant leurs prestations à un échange ou atténuant la dimension comptable de leur activité ('je ne veux pas en faire un commerce' par exemple). Une femme va jusqu'à dire qu'on ne doit pas faire payer le repas d'un invité, qu'elle ne demande rien pour la nourriture des enfants invités à sa table.

Les assistantes maternelles ne sont pas informées du reste à charge des parents, une fois déduits les remboursements de la CNAF, eux mêmes liés aux revenus des parents (et plus difficiles encore à estimer, les éventuels dégrèvements d'impôts des parents les mieux lotis). Mais parfois percent dans leurs propos des petites remarques indiquant qu'elles ne leur coûtent pas très cher, en définitive. Elles sont ainsi en tension entre deux approches : la difficulté de se faire reconnaître à travers un salaire correct (et régulièrement versé) et la difficulté de faire commerce de prestations qui ressemblent fort à leur travail maternel « gratuit ».

#### Les conditions de travail

Tout comme il leur est parfois difficile de se faire payer pour une activité appréciée et auprès d'enfants qu'elles aiment, les assistantes maternelles ont parfois du mal à parler des aspects pénibles de leur activité. Quand nous voulons aborder la question des conditions de travail, de leur pénibilité, nous nous sommes souvent heurtés à une première réponse, qui n'est pas de pure forme, qui renvoie aux difficultés de parler de ces aspects pénibles. Une fois que l'intervieweuse a bien noté que cet amour est sincère et que « cela n'empêche pas », il est possible d'entrer en matière sur les aspects moins plaisants de ces conditions de travail. Et cela elles le font souvent dans une perspective comparative : selon leur ancienne occupation, elles soulignent ou non la pénibilité du travail.

Mais les assistantes maternelles se plaignent de manière récurrente de symptômes de type TMS (troubles musculo-squelettique), des problèmes de dos, de tendinites aux bras et/ou épaules (dus par exemple, au portage des tout-petits, au fait de toujours se mettre à genoux).

Elles expliquent alors les enfants qu'elles portent, la façon de passer les trottoirs avec une poussette à deux ou trois places, mais aussi les tactiques qu'elles utilisent pour se ménager. Parmi elles :

apprendre l'autonomie à l'enfant pour qu'il puisse rapidement monter sur une chaise, marcher sans être porté, se déplacer seul dans la maison, etc. Elles précisent aussi à quel point les aménagements physiques de l'espace sont importants pour elles (et on retrouve le très préjudiciable ascenseur en panne, déjà évoqué à plusieurs reprises : rentrer de promenade avec deux enfants petits pour découvrir que l'ascenseur est en panne, crée de véritables surcharges). Elles apprécient les logements de plain pied, qui limitent le portage des enfants autour des moments de sieste.

Mais la fatigue la plus pesante semble bien être une fatigue psychologique, due à l'usure des échanges asymétriques avec les enfants, et à l'absence d'adultes. Une femme évoque les salariées qui le midi mangent avec leurs collègues et cette situation toute simple : manger avec des adultes sans se soucier du travail pendant ce temps-là, leur semble un moment « rêvé ». Les occasions de rencontres avec d'autres adultes sont alors fort investies. On comprend mieux qu'elles aient envie de « papoter » - comme on le leur reproche parfois – quand elles vont au RAM, ou de s'inviter pour des goûters ou des petites sorties, entre assistantes maternelles et enfants accueillis. Les difficultés liées à la solitude AVEC les enfants (que rencontrent aussi les mères au foyer) est à la source d'une des incompréhensions entre régulateurs et assistantes maternelles. En souhaitant se réunir à leur domicile privé, en dehors de la présence d'une responsable de RAM ou d'un autre type d'encadrement, les assistantes maternelles contreviennent aux conditions imposées à leur métier.

## Conclusion

Le métier d'assistante maternelle est tout à fait captivant à étudier, parce qu'il se situe à l'intersection de plusieurs logiques sociales difficilement conciliables. Au terme de ce parcours, nous voulons retenir ces quelques points.

Au cœur du métier, l'enfant et son devenir, dans une période de grande fragilité mais aussi de plasticité importante, constituent un enjeu de taille. Comment concilier les affirmations de notre intérêt pour les enfants, défendre leurs droits, et accepter que les professionnelles les plus nombreuses à les prendre en charge dans leurs premières années soient socialement aussi peu valorisées, aussi mal reconnues et considérées ?

Notre recherche s'ajoute à celles qui soulignent les spécificités du métier d'assistante maternelle, de l'agrément à l'exercice en passant par la formation. La situation de la ville que nous avons renommée Milwoki illustre bien les ambiguïtés qui caractérisent ce métier, entre salariat et travail indépendant.

Juridiquement, il ne fait pas de doute que les assistantes maternelles sont des salariées ; le plus souvent employées directement par les parents, exceptionnellement par une crèche familiale. Mais leurs conditions réelles d'exercice les rapprochent d'une position de travailleuses indépendantes, et la frontière reste floue entre salariées et libérales. Leur autonomie de fait dans la vie quotidienne, dans la relation avec les enfants comme avec leurs parents, se double d'un isolement face aux dispositifs de protection des salariés (pas d'inspection du travail, difficulté à faire reconnaître leurs droits à la formation continue, pas de représentation du personnel, difficulté à s'absenter en cas de maladie...). Les visites des puéricultrices de la PMI, qui ont peu de moyens et peu de temps pour les effectuer, visent davantage la protection des usagers, les enfants, que celle des assistantes maternelles.

Les évolutions récentes (mensualisation, facturation aux parents-employeurs des jours d'absence des enfants malades, création de RAM, renouvellement des contrats type...) n'ont pas supprimé la précarité des emplois ; les contrats excèdent rarement 2 ans et demi, et sont faciles à rompre par l'employeur. Ici c'est la salariée qui absorbe les fluctuations de l'activité, et non pas l'employeur comme dans les relations de travail salarial habituelles. La "professionnalisation" (au sens où les politiques publiques emploient ce terme, qui est en grande partie un leurre comme nous avons tenté de le montrer) des assistantes maternelles requiert une meilleure reconnaissance de leurs qualifications et formations. L'entrée facile dans ce métier (agrément qui n'est pas une qualification professionnelle, faible nombre d'heures de formation) est un signe de sa mauvaise reconnaissance sociale. La "professionnalisation" des assistantes maternelles est dans le meilleur des cas la confirmation que leur occupation est bien un métier.

Tout cela a fait l'objet de débats et de politiques publiques assez déconcertantes. Si les affirmations de principe rivalisent d'audace, les moyens mis à la disposition de cette population, les assistantes maternelles, sont dérisoires au regard de ces grands principes, comme le souligne l'exemple de Milwoki. L'exposé des difficultés actuelles de la politique de la petite enfance de cette municipalité peut nous convaincre de l'insuffisance des interventions publiques. Au delà des effets d'annonce, les pratiques concrètes se limitent trop souvent à une mise en contact ponctuel d'une offre –les assistantes maternelles- et d'une demande – les bébés à garder et leurs parents. Cela va des forums au speed dating en passant par la gestion de listes de disponibilités. Le diagnostic effectué par les représentants des institutions en charge de la petite enfance (mairie, PMI, missions SAP, pôle emploi) tend à affirmer que le problème principal relève d'un manque d'information, comme s'il s'agissait d'organiser un marché et non pas d'optimiser un service rendu à la population ; comme s'il s'agissait de favoriser l'accès à l'emploi des femmes en demande d'insertion, et non pas d'accompagner la réussite de la qualité de l'accueil. Les questions "d'image du quartier" et de "capacité à se vendre" deviennent alors

primordiales, reléguant aux coulisses les questions plus cruciales de la formation et de l'organisation collective des assistantes maternelles, ou celle de la qualité des logements loués (et de leurs ascenseurs « mesquins »). L'exemple de Milwoki souligne cependant le très grand décalage entre cette vision portée par les acteurs institutionnels et celle des assistantes maternelles elles-mêmes. Leur "plébiscite" de l'atelier portant sur leurs droits et devoirs aux dépens de ceux portant sur la mise en relation est tout à fait éloquent.

La faible reconnaissance de l'utilité sociale des assistantes maternelles s'enracine dans celle des mères dont elles sont un substitut social et marchand. Dans un contexte où l'accueil et l'éducation d'un enfant continuent à être un frein à la promotion sociale des femmes, alors même qu'elles apportent une contribution majeure à l'avenir collectif, les assistantes maternelles cumulent les inconvénients de leur maternité personnelle et de cette maternité sociale qu'elles assurent ; leur situation de substitut à un service gratuit les place dans une situation économique difficile, comme la plupart des SAP. La recherche d'une meilleure qualité de leurs prestations et de leurs conditions de travail tout à la fois, passe par une formation professionnelle renforcée, source de référentiels (connaissances savoir-faire compétences, etc.) et aussi d'éléments d'un statut collectif et individuel qui fait défaut à ce métier dont l'utilité sociale est incontestable.

L'approche par la division du travail entre les organismes et les institutions fait cruellement ressentir le manque d'associations professionnelles propres aux assistantes maternelles, en tous cas sur le terrain de nos observations.

- d'un côté les professionnels de l'accès à l'emploi, qui ne s'occupent pas de la qualité des prestations fournies par les assistantes maternelles, ni de la qualité de leur emploi ;
- de l'autre les institutions qui supervisent l'accès au statut et à la formation (au niveau départemental) ;
- enfin les collectivités territoriales qui se préoccupent de l'accès au mode de garde des jeunes parents.

Il nous semble qu'il n'existe pas de lieu ou d'institution qui porte l'ensemble ou la synthèse de ces préoccupations, parce que justement la « profession » n'en est pas vraiment une, qu'elle est totalement hétéronormée, et donc dans une position dominée parmi les métiers du champ de la petite enfance. Les personnels qui assurent leur encadrement ou leur formation sont davantage qualifiés et reconnus que les assistantes maternelles ; ils insistent sur les besoins de formation et de supervision de ces dernières davantage que sur leurs compétences ou leur maîtrise de la pratique.

La tension entre registres maternel et professionnel ne nous semble pas liée à une insuffisance de maîtrise des femmes qui accueillent, mais fait partie de la définition de la situation ; ici comme dans d'autres emplois de service, la continuité entre pratiques profanes et pratiques de métier est attestée, et assurée par des va et vient incessants entre ces deux registres. L'enracinement des pratiques dans des savoirs faire familiaux, féminins, maternels, ne saurait suffire à les discréditer, sauf à accepter les postulats de la hiérarchie des contributions sexuées à la vie collective. Pour le dire de façon un peu moins abrupte, ces métiers sont dévalorisés non pas parce qu'ils n'ont pas de valeur en soi, mais parce qu'ils sont des substituts à des pratiques peu visibles, gratuites, effectuées le plus souvent sur un registre dit privé. Il existe un continuum des pratiques de prise en charge des enfants entre la prise en charge familiale –à domicile, sur le registre du face à face, peu valorisée, n'ouvrant pas droit à rétribution, et n'exigeant a priori aucune qualification spécifique- et la prise en charge en crèche ou à l'école – sur un registre et dans un lieu collectifs, davantage valorisée même si cette valorisation est plutôt faible, rétribuée par un « vrai » salaire, assurée par des personnels formés et qualifiés-. Les assistantes maternelles sont dans une situation intermédiaire, leur prise en charge d'un tout petit nombre de personnes -voire d'un seul enfant accueilli- sur la base d'une formation non qualifiante, à leur domicile où elles sont parfois en charge de leurs propres jeunes enfants ... les met dans une situation de l'entre deux peu confortable. Elles sont soumises aux injonctions à se professionnaliser, tout en étant en permanence ramenées à un rapport hiérarchique fort avec les professionnels les plus qualifiés.