

DOSSIER D'ETUDE N° 110

Novembre 2008



**Elodie Alberola, Matthieu Angotti
Manon Brezault, Christine Olm**

Evaluation des Relais Assistantes Maternelles



Centre de Recherche pour l'étude et
l'Observation des Conditions de vie

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	4
INTRODUCTION.....	5
1ERE PARTIE - COMPARAISONS CHIFFREES DES ACTIVITES DES RAM	7
1 - INDICATEURS RELATIFS A LA SOCIODEMOGRAPHIE DES TERRITOIRES ET A L'ORGANISATION DE L'OFFRE.....	7
2 - INDICATEURS RELATIFS A L'INTENSITE DE L'ACTIVITE DES RAM	8
3 - INDICATEURS RELATIFS A L'ORGANISATION DES ACTIVITES DES RAM	9
2 ^{EME} PARTIE - PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ASSISTANTES MATERNELLES.....	10
1 - MODALITES DE CONSTITUTION DE L'ECHANTILLON ET CARACTERISTIQUES DES ASSISTANTES MATERNELLES	10
2 - CONNAISSANCE ET FREQUENTATION DU RELAIS ASSISTANTE MATERNELLE	18
3 - ATTENTES ET OPINIONS ENVERS LES RAM	22
3 ^{EME} PARTIE - PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES PARENTS	27
1 - CONNAISSANCE ET CHOIX DU MODE DE GARDE.....	27
2 - RECRUTEMENT DE L'ASSISTANTE MATERNELLE : LE ROLE DU RAM	29
3 - IDENTIFICATION DU RAM ET DE SES MISSIONS.....	30
4 - FREQUENTATION DU RAM.....	31
5 - APPORTS DU RAM.....	32
6 - CONCLUSION	33
4 ^{EME} PARTIE - CONSTATS TRANSVERSES SUR LE DISPOSITIF RAM	34
1 - L'UNIVERS DES RAM	34
2 - LES ACTIVITES DES RAM	40
3 - LES RAPPORTS D'ACTIVITES DES RAM	45
4 - SYNTHESE DES CONSTATS TRANSVERSES	48
5 ^{EME} PARTIE - PISTES DE PRECONISATION POUR UN AJUSTEMENT DU DISPOSITIF	50
ANNEXES - LES 10 MONOGRAPHIES SYNTHETIQUES	52
1. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'AUBE.....	52
2. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'EURE ET LOIR	57
3. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'HERAULT	63
4. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM EN HAUTE-LOIRE.....	69
5. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DES RAM DE LA LOIRE ATLANTIQUE.....	74
6. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA NIEVRE.....	79
7. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DU PAS DE CALAIS.....	85
8. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA SAONE-ET-LOIRE.....	90
9. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA SARTHE	95
10. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DU VAL DE MARNE	99

LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

Tableau 1 - Répartition par départements	10
Tableau 2 - Taux de fréquentation par départements	11
Tableau 3 - Fréquence de visite au RAM.....	11
Tableau 4 - Tranche d'âge des assistantes maternelles interrogées	12
Tableau 5 - Ancienneté des assistantes maternelles interrogées.....	12
Tableau 6 - Date de la formation	13
Tableau 7 - Compétences selon fréquentation du RAM.....	14
Tableau 8 - Acquisition des compétences	15
Tableau 9 - Aide pour améliorer les compétences	17
Tableau 10 - Mode de connaissance du RAM.....	18
Tableau 11 - Publics concernés par les RAM	18
Tableau 12 - Evolutions qui permettraient la fréquentation du RAM	20
Tableau 13 - Apport de la fréquentation du RAM.....	21
Tableau 14 - Les attentes envers les RAM	22
Tableau 15 - Opinions sur les capacités du RAM à répondre aux attentes.....	23
Tableau 16 - Propositions pour mieux répondre aux attentes	24
Tableau 17 - Satisfaction des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM	24
Tableau 18 - Raisons pour lesquelles les assistantes maternelles ne sont pas satisfaites	25
Tableau 19 - Raisons de la satisfaction.....	26
Graphique 1 - Nombre d'enfants accueillis selon la fréquentation du RAM	13
Graphique 2 - Les compétences à améliorer	16
Graphique 3 - Les raisons de la non fréquentation	19
Graphique 4 - Raisons de la fréquentation des RAM	21

AVANT-PROPOS

L'accueil des enfants chez une assistante maternelle représente le mode d'accueil qui s'est le plus développé et qui est le plus utilisé par les familles.

Dans l'objectif d'accompagner le développement et l'amélioration qualitative de ce mode d'accueil, la CNAF a initié en 1989 la création de relais assistantes maternelles. Ces relais s'inscrivent en complément de missions d'agrément, de suivi, et de formation des assistantes maternelles qui incombent par voie légale au Conseil général. Aujourd'hui, leurs missions se structurent autour des priorités suivantes :

- Animer un lieu où les professionnels de l'accueil à domicile, enfants et parents se rencontrent, s'expriment et tissent des liens sociaux,
- Organiser un lieu d'information, d'orientation et d'accès aux droits pour les parents, les professionnels ou les candidats à l'agrément,
- Contribuer à la professionnalisation de l'accueil individuel,
- Participer à une fonction d'observation des conditions locales d'accueil des jeunes enfants.

Ce dossier d'étude présente un travail qui s'inscrit dans le programme d'évaluation de la Caisse nationale des Allocations familiales. Son objectif est d'explicitier l'hétérogénéité des missions des RAM, de qualifier l'économie globale du dispositif. De manière plus stratégique, il s'agit d'analyser l'inscription des RAM dans la définition des politiques locales de la petite enfance.

L'étude présentée ici s'articule autour de trois démarches menées en parallèle :

- Une enquête quantitative auprès de 472 assistantes maternelles des 10 territoires concernés ;
- Une enquête qualitative auprès de 100 parents des 10 territoires concernés,
- 10 monographies de RAM ;

Le dossier d'étude présente les principaux résultats de ces trois investigations. Il se compose de cinq parties. La première présente des comparaisons chiffrées des activités des RAM, la seconde et la troisième partie énoncent respectivement le point de vue des assistantes maternelles et celui des parents. La quatrième partie présente les constats transverses sur le dispositif RAM et enfin la dernière partie propose une série de préconisations relatives notamment au pilotage institutionnel de ce dispositif. En annexe, la description du fonctionnement des RAM à travers les dix monographies.

Danielle Boyer
daniele.boyer@cnafr.fr
Catherine Vérité
catherine.verite@cnafr.fr
CNAF – DSER

INTRODUCTION

Contexte de l'étude

A l'initiative de la CNAF, le développement des Relais assistantes maternelles (RAM) a accompagné, fin des années 80, la politique de solvabilisation des familles pour le recours à un mode de garde individuel des jeunes enfants. Les RAM devaient ainsi satisfaire une mise en œuvre qualitative de ce type de mode de garde. Au fil du temps, leurs missions se sont formalisées autour de quatre fonctions principales :

- L'organisation d'un lieu d'information, d'orientation et d'accès aux droits pour les parents, les professionnels ou les candidats à l'agrément ;
- L'animation d'un lieu où professionnels de l'accueil à domicile, parents et enfants se rencontrent, s'expriment et tissent des liens sociaux ;
- Le soutien à la professionnalisation de l'accueil individuel ;
- La contribution à une fonction d'observation des conditions locales d'accueil des jeunes enfants.

Le RAM est ainsi un lieu de rencontre et d'échanges pour les assistantes maternelles, les enfants et les parents. Ce dispositif satisfait un service de proximité adapté aux réalités territoriales. Il a pour vocation l'accompagnement des familles dans la recherche d'information et le soutien des professionnels dans leur activité. Le RAM n'est ni un mode de garde, ni un employeur d'assistantes maternelles.

De récentes dispositions législatives et conventionnelles font évoluer les RAM dans un contexte institutionnel changeant :

- Début 2005, une Convention Collective Nationale des assistants maternels est signée, qui définit entre autres, les obligations de l'employeur (contrat de travail, bulletin de paie...) et du salarié (présentation de l'agrément, visite du lieu d'accueil...). Elle fixe ainsi un nouveau cadre juridique adapté aux spécificités de la profession et détermine les droits et les obligations de chacun ;
- Par ailleurs, une nouvelle loi est votée le 27 juin 2005 qui réforme le statut des assistants maternels. On les distingue désormais des assistants familiaux qui reçoivent les enfants de manière permanente. Les modalités d'agrément sont redéfinies, les heures de formation doublées. La finalité est le soutien à la professionnalisation des personnels : importance de la formation, cadrage des conditions d'activité, reconnaissance des compétences acquises (rôle éducatif). Cette double évolution, conventionnelle et législative, impacte notamment les RAM dans la détermination de leurs missions et leur réalisation.

A noter : la loi confère aux RAM une « identité juridique » et indique que la définition de leurs missions doit tenir compte des orientations de la Commission départementale d'accueil des jeunes enfants (CODAJE).

De fait, le RAM est conçu comme un dispositif éminemment partenarial :

- Les Caisses d'Allocations Familiales présentent à la fois un rôle de conseil et de financeur. Elles délivrent un agrément préalable à l'ouverture du relais et établissent un contrat fixant les engagements réciproques des gestionnaires du RAM et de la CAF.
- Les relais s'inscrivent en complément des missions d'agrément, de suivi et de formation des assistants maternels assumées par voie légale par les Conseils Généraux.
- Les relais, bénéficiant d'une prestation de service ordinaire, s'inscrivent dans le cadre d'action des Contrat Enfance Jeunesse. Ceux-ci constituent des contrats d'objectifs et de financement passé entre une CAF et un partenaire (collectivité territoriale, regroupement de communes, entreprises ou administration de l'état). Ils assurent la continuité des contrats enfance et des contrats temps libre, de façon à poursuivre et optimiser la politique de développement en matière d'accueil des mineurs.

A noter : une enquête du Conseil général du Cantal sur les modalités possibles de financement montre la diversité du soutien financier des départements aux RAM. Sur les 12 départements ayant répondu à l'enquête, la plupart subventionnent les dépenses de fonctionnement, en partenariat avec les CAF, mais selon des barèmes différenciés. Les subventions à l'équipement ou à l'investissement semblent plus rares.

Objectifs de l'étude

Dans un contexte institutionnel en évolution, et à la veille de l'élaboration d'une quatrième convention d'objectifs et de gestion, la CNAF souhaite établir un état des modalités de mise en œuvre et de fonctionnement des RAM. Cette évaluation de l'existant doit permettre :

- De cerner les facteurs de choix et de mise en œuvre des missions des RAM ;
- De mesurer l'efficacité globale de ce dispositif pour les différents acteurs impliqués : professionnels, parents, gestionnaires et partenaires ;
- D'appréhender l'intégration du dispositif à l'offre actuelle de service sur le champ de la petite enfance ;
- D'apprécier le positionnement possible du dispositif en tant qu'acteur des politiques locales.

La finalité de cette étude est d'explicitier l'hétérogénéité de la réalisation des missions des RAM, de qualifier l'économie globale du dispositif et de considérer les moyens de son inscription dans le réseau institutionnel, et de manière plus stratégique, dans la définition des politiques locales de la petite enfance.

Méthodologie utilisée

Une approche intégrée des diverses modalités de fonctionnement des RAM, ainsi qu'une appréhension fine des interactions avec l'environnement, ont rendu nécessaire une investigation monographique. Nous avons ainsi étudié de manière complète et détaillée l'économie de 10 sites choisis, de façon à comprendre l'architecture des dispositifs et leur éventuelle exemplarité.

Plus précisément, notre méthodologie s'est articulée en trois temps :

- Cadrage de la problématique, choix des 10 sites étudiés et préparation du terrain
- Recueil des données sur le terrain
- Analyse et restitution des données

Sur le terrain, nous avons interrogé, sur chaque site :

- La ou les animatrices du relais ;
- Le gestionnaire du relais (mairie, centre social, CAF...) ;
- Les principaux partenaires du relais (CAF, CG, MSA, municipalités...) ;
- Un groupe d'assistantes maternelles ;

C'est à partir des données recueillies auprès de ces acteurs, ainsi que des documents écrits qu'ils nous ont fournis, que nous avons construit nos dix études monographiques. Celles-ci sont complétées par deux analyses *transversales*, fondées sur deux enquêtes menées en parallèles :

- Une enquête qualitative auprès de 100 parents repérés sur les territoires concernés ;
- Une enquête quantitative auprès de 472 assistantes maternelles, également repérées sur les territoires concernés

L'ensemble des questionnaires et guides d'entretien utilisés figure en annexe.

Plan du rapport

Le présent rapport expose l'ensemble des résultats de l'étude. Les 10 monographies y sont présentées sous leur forme synthétique, en annexe, les versions intégrales étant proposées à part. Le plan adopté est donc le suivant :

- Comparaisons chiffrées des activités des RAM
- Principaux résultats de l'enquête auprès des assistantes maternelles
- Principaux résultats de l'enquête auprès des parents
- Constats transverses sur le dispositif RAM
- Pistes de préconisation pour un ajustement du dispositif
- Les 10 monographies synthétiques

1ère PARTIE - COMPARAISONS CHIFFREES DES ACTIVITES DES RAM

Les 14 indicateurs présentés ici sont destinés à apporter des éléments de comparaison chiffrés entre les 10 RAM étudiés. Leur nombre est limité, dans la mesure où les données disponibles et comparables pour l'ensemble des relais se sont révélées rares. Il faut les considérer comme un outil de travail destiné à appuyer une réflexion de la CNAF sur la construction d'une batterie d'indicateurs à remplir sans trop de difficultés par l'ensemble des RAM et des CAF (cf. les préconisations). En ce sens, il ne nous paraît pas pertinent de diffuser les tableaux suivants, mais uniquement les intitulés des indicateurs proposés.

1 - INDICATEURS RELATIFS A LA SOCIODEMOGRAPHIE DES TERRITOIRES ET A L'ORGANISATION DE L'OFFRE

Les 6 indicateurs choisis sont les suivants : nombre d'habitants sur le territoire couvert par le RAM, nombre de communes, part d'allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC, nombre d'AM en activité, nombre de places chez les AM rapporté au nombre d'enfants de moins de 6 ans, nombre de places en accueil collectif rapporté au nombre d'enfants de moins de 6 ans.

	Aube	Eure-et-Loir	Hérault	Haute Loire	Loire Atlantique	Moyenne
Nombre d'habitants (RGP 99)	13 605	11 137	20 451	9172 (3)	68 200 (2)	10 000
Nombre de communes	70	5	14	3	1	9 (4)
% d'allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC (CAF 06/07)	54%	41,4%	31,3%	39,5%	42,3%	
Nombre d'assistantes maternelles en activité	84 (4)	70	104	60	408	115
Nombre de places en AM pour les enfants de moins de 6 ans	45%	26%	22%	40%	24%	28%
Nombre de places d'accueil collectif pour les de moins de 6 ans	5%	3%	17%	7%	5%	7%

	Nièvre	Pas-de-Calais	Saône et Loire	Sarthe	Val de Marne	Moyenne
Nombre d'habitants (RGP 99)	10 211	7 508	24 386	11 828 (1)	12 881	10 000
Nombre de communes	1	22	21	12	1	9 (4)
% d'allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC (CAF 06/07)	36,1%	43,1%	44,7%	43,3%	30,3%	
Nombre d'assistantes maternelles en activité	75	74 (4)	151 (4)	361	33	115
Nombre de places en AM pour les enfants de moins de 6 ans	50%	34%	28%	52%	11%	28%
Nombre de places d'accueil collectif pour les de moins de 6 ans	5%	2%	Nc	3%	15%	7%

(1) Estimation 2006

(2) Estimation 2007

(3) Estimation 2005

(4) Il s'agit des AM agréées sur le territoire, le nombre d'AM en activité n'étant pas connu

Voici les principaux constats que permettent ces données chiffrées :

- Certains RAM couvrent un territoire très important. C'est le cas dans l'Aube, le Pas-de-Calais et la Saône et Loire. Dans l'Aube, cette envergure va de pair avec un taux de couverture élevé par l'accueil individuel.
- Certains RAM touchent un nombre important d'assistantes maternelles. C'est le cas dans la Sarthe et la Loire Atlantique. Pour le premier, le nombre important d'AM s'explique par un nombre de place en accueil individuel élevé, au regard du nombre de places en accueil collectif. Pour le second, il s'agit plutôt du caractère urbain de la commune d'implantation (le taux de couverture restant faible).

- Certains RAM qui, au contraire, touchent un nombre relativement faible d'assistantes maternelles. Deux d'entre eux ont une population peu nombreuse (dans la Haute Loire et la Nièvre). Mais les deux autres ont pourtant une population relativement nombreuse : dans l'Eure-et-Loir et l'Hérault.
- Enfin, le RAM du Val de Marne se caractérise par un très faible nombre d'AM. Il semble que, sur ce territoire, l'effort porte sur l'accueil collectif plutôt que sur l'accueil individuel.

2 - INDICATEURS RELATIFS A L'INTENSITE DE L'ACTIVITE DES RAM

Les 5 indicateurs choisis sont les suivants : temps de travail de la ou des animatrices, taux de fréquentation des AM, nombre d'AM fréquentant le RAM rapporté au temps de travail de la ou des animatrices, nombre de contacts par heure de permanence, part de contacts par téléphone.

	Aube	Eure-et-Loir	Hérault	Haute Loire	Loire Atlantique	Moyenne
Rappel : Nombre d'AM en activité	84 (4)	70	104	60	408	115
Temps de travail animatrice(s) (nombre d'heures hebdomadaires)	34	35	33	30	63	29
Taux de fréquentation AM	79%	94%	100%	52%	78%	89%
Nombre d'AM fréquentant le RAM par heure hebdomadaire animatrice(s)	2,5	2,0	3,2	2,0	6,5	3,6
Nombre de contacts par heure de permanence (2)	0,5	0,4	1,4	0,9 (1)	1,3	1,1
Part des contacts par téléphone	NC	47%	90%	54% (1)	53%	68%

	Nièvre	Pas-de-Calais	Saône et Loire	Sarthe	Val de Marne	Moyenne
Rappel : Nombre d'AM en activité	75	74 (4)	151 (4)	361	33	115
Temps de travail animatrice(s) (nombre d'heures hebdomadaires)	17,5	20	70	23	35	29
Taux de fréquentation AM	71%	50%	NC	63%	88%	89%
Nombre d'AM fréquentant le RAM par heure hebdomadaire animatrice(s)	4,3	3,7	2,2	5,3	0,9	3,6
Nombre de contacts par heure de permanence (2)	1,9	0,6	0,8	1,2	1,1	1,1
Part des contacts par téléphone	58%	58%	NC	68%	83%	68%

Remarque : sauf mention contraire, les données utilisées sont celles portant sur l'année 2006

(1) Données 2003, les données postérieures n'étant pas disponibles

(2) Il s'agit du nombre de contacts annuels, ramenés sur un temps de travail annuel

Voici les principaux constats que permettent ces données chiffrées :

Voici les principaux constats que permettent ces données chiffrées :

- 3 RAM se caractérisent par un taux de fréquentation des assistantes maternelles très important : dans l'Eure-et-Loir, l'Hérault et le Val de Marne. Néanmoins, le faible nombre d'AM en exercice sur ces territoires explique que l'intensité d'activité de ces RAM ne soit finalement pas très importante. En outre, dans l'Hérault et le Val de Marne, on relève un recours très important au téléphone.
- 3 RAM se caractérisent par une intensité d'activité très élevée : dans la Loire Atlantique, la Nièvre et la Sarthe. Dans la Loire Atlantique et la Sarthe, cette situation s'explique par le nombre très élevé d'assistantes maternelles en exercice sur le territoire. Dans la Nièvre, elle est liée au faible temps de travail de l'animatrice (un mi-temps), faible temps de travail qui entraîne également un nombre de contacts par heure de permanence très important. A noter que dans ces trois RAM, l'usage du téléphone reste peu répandu.
- Les 4 autres RAM ont une intensité d'activité plutôt faible. C'est le cas en particulier dans la Haute Loire.

3 - INDICATEURS RELATIFS A L'ORGANISATION DES ACTIVITES DES RAM

Les 3 indicateurs choisis sont les suivants : la part des contacts avec les parents rapportée au nombre total de contacts, la part du temps de travail de la ou des animatrices consacrée à l'information, la part du temps de travail de la ou des animatrices consacrées à l'animation.

	Aube	Eure-et-Loir	Hérault	Haute Loire	Loire Atlantique	Moyenne
Part des contacts parents sur les contacts totaux	43%	26%	68%	60%	72%	47%
Part du temps de travail de l'animatrice consacrée à l'information	29%	55%	81%	20%	60%	57%
Part du temps de travail de l'animatrice consacrée à l'animation	35%	16%	5%	40%	10%	32%

	Nièvre	Pas-de-Calais	Saône et Loire	Sarthe	Val de Marne	Moyenne
Part des contacts parents sur les contacts totaux	54%	40%	66%	56%	50%	47%
Part du temps de travail de l'animatrice consacrée à l'information	55%	35%	32%	48%	46%	57%
Part du temps de travail de l'animatrice consacrée à l'animation	45%	25%	nc	15%	46%	32%

Remarque : sauf mention contraire, les données utilisées sont celles portant sur l'année 2006

(1) Données 2003, les données postérieures n'étant pas disponibles

Voici les principaux constats que permettent ces données chiffrées :

- 2 RAM centrent leur activité sur l'information : dans l'Hérault et dans la Loire Atlantique. Le contact avec les parents revêt une dimension très importante.
- À l'opposé, 3 RAM consacrent une part importante de leur activité à l'animation : dans la Haute Loire, la Nièvre et le Val de Marne. Pour la Haute Loire et le Val de Marne, cette importance de l'animation peut expliquer la faible intensité d'activité observée plus haut.
- 3 RAM consacrent très peu de temps à l'animation, sans nécessairement privilégier l'information et les contacts aux parents : dans l'Eure-et-Loir, le Pas-de-Calais et la Sarthe. D'autres activités expliquent alors cette répartition des temps de travail : coordination Petite Enfance, communication avec les partenaires, montages de projets partenariaux...
- 2 RAM ne consacrent que peu de temps à l'information : dans l'Aube et la Saône et Loire. Là encore, les fonctions de coordination prennent un temps important.

2^{EME} PARTIE - PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ASSISTANTES MATERNELLES

1 - MODALITES DE CONSTITUTION DE L'ECHANTILLON ET CARACTERISTIQUES DES ASSISTANTES MATERNELLES

a. Modalités de constitution de l'échantillon

Sur chaque territoire des RAM, un questionnaire a été envoyé à toutes les assistantes maternelles en exercice, qu'elles fréquentent ou non le RAM. Si l'assistante maternelle ne répondait pas au bout de trois semaines, un nouveau questionnaire lui était adressé.

1245 questionnaires ont été envoyés, 472 questionnaires exploitables sont parvenus au CREDOC. Le taux de réponse, de 38% en moyenne, est élevé pour ce type d'enquête.

En l'absence de données de cadrage sur les assistantes maternelles, l'échantillon n'a pu être redressé selon les caractéristiques des répondants. Un redressement a cependant été effectué pour corriger les écarts dans les taux de réponse selon les territoires. Par ailleurs, le nombre de questionnaires envoyés et donc reçus sur le département de Loire-Atlantique était très élevé. Afin de ne pas accorder un poids trop important à ce RAM, les réponses des assistantes maternelles sur ce territoire ont été fortement sous-pondérées : après redressement, le nombre d'assistantes maternelles interrogées sur le département de la Loire-Atlantique est égal au nombre maximal de répondants sur les autres RAM.

Le tableau suivant fournit la répartition des assistantes maternelles dans les différents territoires, avant et après redressement.

Tableau 1 - Répartition par départements

Départements	Avant redressement				Après redressement : % dans le total des questionnaires reçus
	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse	% dans le total des questionnaires reçus	
10	77	36	47%	8%	8%
28	77	35	45%	7%	8%
34	108	53	49%	11%	11%
43	68	40	59%	8%	7%
44	465	128	28%	27%	15%
58	79	18	23%	4%	8%
62	75	45	60%	10%	8%
71	129	62	48%	13%	13%
72	127	39	31%	8%	13%
94	40	16	40%	3%	10%
Total	1245	472	38%	100%	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

b. Fréquentation des RAM

Le tableau suivant fournit la part des assistantes maternelles interrogées fréquentant le RAM, par département. Cette proportion est indicative : il est en effet probable que les assistantes maternelles ne fréquentant pas le RAM aient moins répondu que les autres, se sentant moins concernées par le questionnaire. En face, nous indiquons les taux de fréquentation indiqués par les animatrices de RAM. Rappelons que ces taux de fréquentation doivent être considérés avec précaution, les animatrices n'utilisant pas toutes la même définition de la fréquentation du RAM. Sur certains territoires, comme dans l'Hérault, les animatrices ont considéré que l'assistante maternelle fréquentait le RAM à partir du moment où elle l'avait contacté au moins une fois. Dans d'autres territoires, comme dans la Haute-Loire, l'animatrice ne comptabilise que les assistantes maternelles participant régulièrement aux animations.

**Tableau 2 - Taux de fréquentation par départements
Au cours des 12 derniers mois,
êtes-vous allé au moins une fois dans un RAM ?**

Départements	Taux de fréquentation, mesuré par l'enquête	Taux de fréquentation, déclaré par l'animatrice
10	86%	79%
28	77%	94%
34	81%	100%
43	85%	52%
44	65%	78%
58	89%	71%
62	70%	50%
71	66%	nc
72	62%	63%
94	73%	88%
Ensemble	73%	89%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

La notion de fréquentation peut être affinée en fonction de la fréquence. Cette dernière est en effet très diversifiée. Parmi les assistantes maternelles allées au RAM au cours des 12 derniers mois, le tiers y sont allées au plus trois fois. A l'opposé, un tiers y va au moins une fois par mois.

**Tableau 3 - Fréquence de visite au RAM
Combien de fois environ avez-vous fréquenté le RAM
au cours des 12 derniers mois ?**

	%
Une seule fois	9%
Deux ou trois fois	24%
Plus de trois fois, mais moins d'une fois par mois	21%
Vous y allez de 1 à 3 fois par mois environ	23%
Vous y allez toutes les semaines ou plus souvent	21%
Non Réponse	2%
Total	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 340 assistantes maternelles allées au moins une fois au RAM dans les 12 mois précédant l'enquête.

Finalement, sur l'ensemble des assistantes maternelles ayant répondu au questionnaire :

- 27% n'ont pas fréquenté le RAM au cours des 12 derniers mois ;
- 39% y sont allées, mais moins d'une fois par mois ;
- 34% l'ont fréquenté au moins une fois par mois.

La fréquentation du RAM est très liée aux motivations des AM. Les visites les plus fréquentes correspondent aux demandes d'aide ou de conseils. Par ailleurs, presque toutes les assistantes maternelles fréquentant régulièrement le RAM participent aux animations (participation plus rare lorsque la fréquentation est occasionnelle). Ainsi, parmi les assistantes maternelles utilisant le RAM :

- 85% des assistantes maternelles entrées dans le RAM au cours des 12 derniers mois, ont demandé de l'aide ou des conseils. Cette proportion ne dépend pas de la fréquence des visites ;
- 66% ont participé à des animations, une proportion qui grimpe à 90% pour celles allant au RAM au moins une fois par mois ;
- 15% ont participé à des échanges ou des rencontres avec les parents (21% pour celles fréquentant régulièrement le RAM) ;
- 62% ont participé à des échanges ou des rencontres avec d'autres assistantes maternelles (83% pour celles fréquentant régulièrement le RAM).

c. Caractéristiques des assistantes maternelles interrogées

Parmi les 472 assistants maternels ayant répondu au questionnaire, 2 sont des hommes.

Les deux tiers des assistantes maternelles sont âgées de plus de 40 ans, seules 5% ont moins de 30 ans. Il n'y a pas de différence significative selon la fréquentation du relais. A noter cependant que les assistantes maternelles les plus âgées, celles de plus de 50 ans, sont moins assidues : la moitié y sont allées moins d'une fois par mois.

Tableau 4 - Tranche d'âge des assistantes maternelles interrogées

Tranche d'âge	Fréquente le RAM	Ne fréquente pas le RAM	Ensemble
Moins de 30 ans	5%	4%	5%
Entre 30 et 39 ans	28%	27%	28%
Entre 40 et 49 ans	39%	43%	39%
50 ans et plus	29%	26%	28%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les assistantes maternelles sont plutôt jeunes dans la profession : près du quart y sont entrées au cours des trois dernières années. Seules 12% ont une ancienneté de plus de 5 ans. Contrairement au discours fréquemment entendu sur les territoires, l'ancienneté n'a pas d'influence significative sur la fréquentation des RAM. Les assistantes maternelles qui ne fréquentent pas le RAM sont même un peu plus nombreuses que les autres à exercer leur profession depuis au plus deux ans.

Tableau 5 - Ancienneté des assistantes maternelles interrogées

Tranche d'âge	Fréquente le RAM	Ne fréquente pas le RAM	Ensemble
2 ans ou moins	20%	<u>26%</u>	22%
De 3 à 5 ans	20%	23%	21%
De 6 à 10 ans	<u>27%</u>	18%	25%
De 11 à 15 ans	22%	17%	20%
Plus de 15 ans	11%	16%	12%
Total	100%	100%	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Guide de lecture : l'utilisation des caractères gras et soulignés permet de mettre en évidence les différences significatives (au seuil de 10%).

Près d'une assistante maternelle sur 5 déclare ne pas avoir suivi de formation.

La formation est fortement corrélée à la fréquentation du RAM : plus du quart des assistantes maternelles ne fréquentant pas le RAM ne se sont pas formées, pour 13% de celles qui fréquentent le RAM. La différence est même encore plus nette lorsque l'on tient compte de la régularité de la fréquentation : seules 9% des assistantes maternelles qui vont au RAM au moins une fois par mois, n'ont pas suivi la formation initiale.

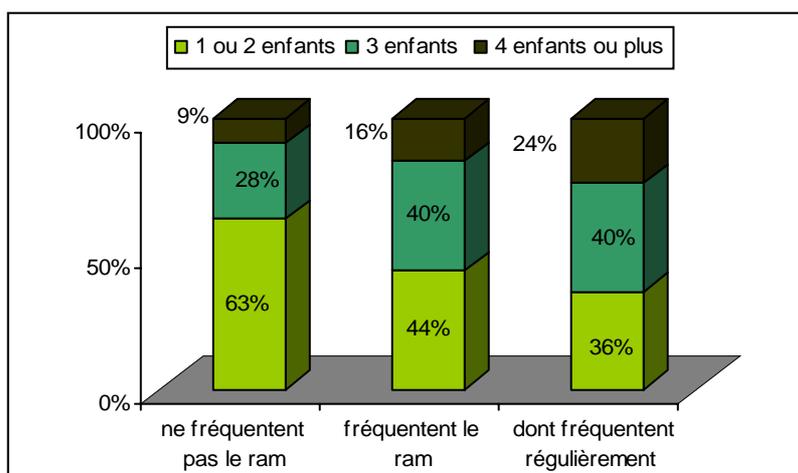
Tableau 6 - Date de la formation

	Fréquent le RAM	Dont fréquentation régulière	Ne fréquente pas le RAM	ensemble
Pas de formation	13%	9%	26%	17%
2 ans ou moins	26%	30%	23%	26%
De 3 à 5 ans	19%	17%	18%	18%
De 6 à 10 ans	31%	33%	21%	28%
Plus de 10 ans	11%	11%	12%	11%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les assistantes maternelles qui fréquentent le RAM se différencient également des autres par le nombre d'enfants accueillis. Signe d'un investissement professionnel plus consistant ou de besoins plus importants, l'accueil d'un nombre élevé d'enfants engendre une fréquentation plus importante des relais. Ainsi, le quart des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM accueillent 4 enfants ou plus, pour 10% de celle qui ne fréquentent pas le RAM.

Graphique 1 - Nombre d'enfants accueillis selon la fréquentation du RAM



Source : CREDOC – CNAF, 2008

Guide de lecture : 44% de l'ensemble des assistantes maternelles fréquentant le RAM accueillent un enfant. Parmi celles qui fréquentent régulièrement le RAM (déjà comptées dans celles qui fréquentent le RAM), 36% accueillent un enfant.

Enfin, 13% des assistantes maternelles interrogées sont adhérentes d'une association ou d'une fédération d'assistantes maternelles en dehors du RAM. Ce taux n'est pas lié à la fréquentation du RAM.

d. La profession d'assistante maternelle : compétences et besoins de conseils

Interrogées sur les compétences principales que doivent posséder les AM, celles qui ont répondu au questionnaire mentionnent d'abord le fait s'assurer le bien-être et la sécurité physique des enfants, puis, dans des proportions équivalentes, la capacité à proposer des activités d'éveil ou encore le fait d'être à l'écoute des enfants. Le bien-être *affectif* de l'enfant et la capacité à l'occuper ne viennent qu'ensuite, devant la capacité à négocier les contrats, et enfin, celle de savoir gérer les relations entre enfants.

Les AM fréquentant le RAM sont moins nombreuses à mentionner la dimension occupationnelle (41%, contre 55% de celles qui ne fréquentent pas le RAM), mais attachent plus d'importance à la dimension de négociation avec les parents. Ces différences peuvent être reliées à la fréquentation du RAM : les AM accordant beaucoup d'importance à la négociation avec les parents fréquentent le RAM pour trouver des réponses à leurs questions. En outre, les AM qui assistent aux ateliers d'éveil peuvent avoir tendance à accorder plus d'importance aux objectifs pédagogiques d'une activité, plutôt qu'à son aspect strictement occupationnel. Ainsi, seules 32% des AM fréquentant le RAM au moins une fois par mois (ce sont celles qui participent aux animations) citent la capacité à occuper les enfants.

Tableau 7 - Compétences selon fréquentation du RAM
Selon vous, quelles sont les quatre compétences principales
que doivent posséder les assistantes maternelles pour exercer leur profession ?

	Fréquente le RAM	Dont fréquentation régulière	Ne fréquente pas le RAM	Total
Savoir assurer la sécurité et le bien être physique des enfants	81%	83%	84%	82%
Savoir proposer des activités d'éveil	71%	73%	69%	71%
Savoir être à l'écoute des parents	62%	62%	64%	62%
Savoir assurer le bien être affectif des enfants	55%	55%	53%	55%
Savoir comment occuper les enfants	41%	32%	55%	45%
Savoir négocier les contrats, le salaire, les congés, les horaires	33%	39%	26%	31%
Savoir gérer les relations entre les enfants, les conflits...	25%	29%	30%	27%
Non Réponse	4%	4%	3%	3%
Autres	2%	3%	1%	1%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Pour l'ensemble des assistantes maternelles interrogées, les compétences sont acquises d'abord par la pratique professionnelle, puis lors des formations dispensées par la PMI, enfin par des échanges avec d'autres assistantes maternelles et par des échanges dans le cadre du RAM.

Les assistantes maternelles qui fréquentent le RAM, et notamment celles qui en ont une fréquentation régulière, sont plus nombreuses à être formées : elles citent donc plus souvent que les autres les formations dispensées par la PMI. Elles mentionnent également plus fréquemment les échanges avec d'autres assistantes maternelles, ainsi que les échanges dans le cadre du RAM. **Pour les assistantes maternelles qui vont au RAM au moins une fois par mois, les compétences sont même plus souvent acquises grâce au RAM que grâce à la formation de la PMI.**

L'apport du RAM et de la PMI est cependant très complémentaire : les AM qui citent le RAM mentionnent également la PMI (les deux tiers des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM et l'ont cité parmi les moyens utilisés pour acquérir des compétences, ont aussi mentionné la PMI).

Enfin, 9% des assistantes maternelles qui ne sont pas allées au RAM au cours des 12 derniers mois, l'ont néanmoins mentionné parmi les moyens leur ayant permis d'acquérir des compétences : ce chiffre s'explique par le fait qu'elles ont pu avoir recours ponctuellement au RAM, avant l'année précédant l'enquête.

Tableau 8 - Acquisition des compétences
Comment avez-vous acquis principalement ces compétences ?

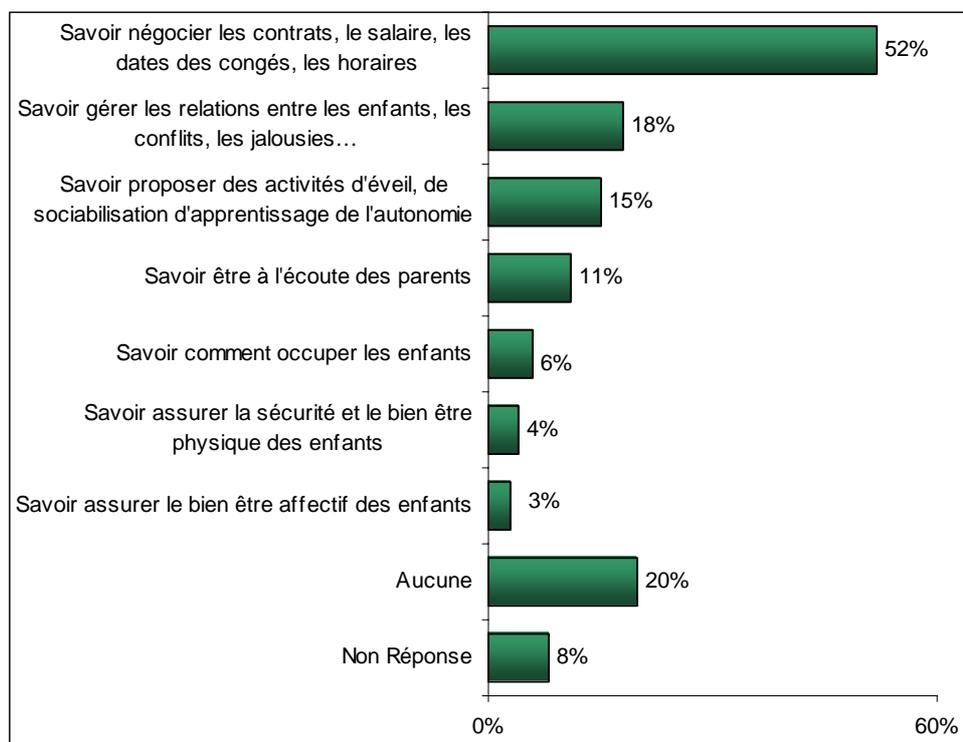
	Fréquente le RAM	Dont fréquentation régulière	Ne fréquente pas le RAM	Total
Tous les jours, dans votre pratique professionnelle	88%	88%	90%	89%
Lors des formations dispensées par la PMI	52%	56%	40%	49%
Par des échanges avec d'autres assistantes maternelles	40%	48%	35%	38%
Par des échanges dans le cadre du RAM	46%	67%	9%	36%
Avec ses propres enfants	10%	10%	11%	10%
Médias, émissions télé, lectures	0%	0%	2%	6%
Par une association ou une fédération d'AM	6%	6%	6%	6%
Expériences professionnelles antérieures	7%	7%	3%	6%
Lors de stages, de formations, sans précision formateur	1%	1%	1%	1%
Non Réponse	1%	2%	2%	1%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les compétences qui posent le plus de difficultés aux assistantes maternelles sont celles liées à la négociation des contrats et des salaires : plus de la moitié des assistantes maternelles interrogées sont concernées. Les autres difficultés sont beaucoup plus rares. En particulier, seules 15% des assistantes maternelles déclarent rencontrer des difficultés pour proposer des activités d'éveil ou de socialisation. 20% estiment ne rencontrer aucune difficulté.

Les difficultés rencontrées ne dépendent pas de la fréquentation du RAM. Notons seulement que, peut-être grâce aux apports du RAM, les assistantes maternelles qui y ont recours régulièrement sont légèrement moins nombreuses que les autres (46% contre 52% de l'ensemble), à déclarer avoir des difficultés dans les négociations avec les parents.

Graphique 2 - Les compétences à améliorer
Parmi les compétences que nous venons de citer,
quelles sont celles pour lesquelles vous pensez avoir besoin de progresser,
qui vous pose encore des difficultés



Source : CREDOC – CNAF, 2008

Pour plus de la moitié des assistantes maternelles interrogées, c'est le RAM qui peut les aider à acquérir les compétences qui leur manquent. La PMI est beaucoup moins citée (par 29% des répondants). Le RAM est bien entendu plus souvent mentionné par les AM qui le fréquentent que par les autres. Néanmoins, 42% des AM qui ne sont pas allées au RAM depuis un an estiment qu'il peut les aider à acquérir les compétences qui leur manquent.

**Tableau 9 - Aide pour améliorer les compétences
Selon vous, qui peut vous aider à acquérir ces compétences ?**

	Fréquente le RAM	<i>Dont fréquentation régulière</i>	Ne fréquente pas le RAM	Total
Le RAM	61%	68%	42%	57%
La PMI	28%	34%	31%	29%
Une autre assistante maternelle	13%	16%	14%	13%
Une association ou une fédération d'AM	12%	11%	13%	12%
Une formation ou stage sans précision	3%	4%	0%	2%
Soi-même, par l'expérience	1%	2%	2%	1%
Lectures	0%	0%	2%	1%
Une formation aux 1ers secours	1%	1%	0%	1%
Personne	2%	2%	8%	3%
Autres, précisez	1%	2%	4%	2%
Vous ne savez pas	8%	5%	7%	8%
Non Réponse	14%	12%	14%	14%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Cette importance accordée au RAM dans l'exercice de la profession est confirmée par les réponses à la question « en cas de conflit ou de difficultés avec les parents, à qui demanderiez-vous de l'aide ou des conseils ? » : les trois quarts des assistantes maternelles citent le RAM (85% pour celles qui le fréquentent). 44% mentionnent la PMI, 28% une autre assistante maternelle, 22% une association ou une fédération d'assistantes maternelles.

2 - CONNAISSANCE ET FREQUENTATION DU RELAIS ASSISTANTE MATERNELLE

a. Connaissance du relais

Seules 3% des assistantes maternelles, soit 12 sur 472, ne connaissent pas les RAM.

Principales sources d'information : la PMI ou le Conseil Général, devant les autres assistantes maternelles. La connaissance par le biais de la communication du relais lui-même est plus rare : elle concerne le quart des personnes concernées. Il n'y a pas de différence dans les modes de connaissance du relais selon que l'assistante maternelle le fréquente ou non.

Tableau 10 - Mode de connaissance du RAM
Comment les avez-vous connus ?

	%
Par la PMI, le Conseil Général	50%
Par d'autres assistantes maternelles	36%
Par un RAM (brochures, autres contact...)	26%
Par la mairie	18%
Par les parents	6%
Non Réponse	2%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 451 assistantes maternelles connaissant les RAM.

Interrogées sur les publics auxquels sont principalement destinés les RAM, la part des AM interrogées qui ne citent pas les assistantes maternelles est assez élevée (18%). Il n'en reste pas moins que plus de la moitié des AM considèrent que les RAM sont principalement des lieux pour elles-mêmes, sans citer les parents ni les enfants.

Des différences apparaissent selon la fréquentation :

- Les AM qui ne fréquentent pas le RAM le considèrent relativement peu comme un lieu qui leur est destiné ;
- Les assistantes maternelles qui en ont une faible fréquentation sont les plus nombreuses à estimer qu'il s'agit d'un lieu principalement pour les AM, à l'exclusion des autres publics ;
- Pour les assistantes maternelles qui le fréquentent régulièrement, le RAM est un lieu destiné à la fois aux professionnelles et aux enfants.

Tableau 11 - Publics concernés par les RAM
Selon vous les RAM sont des lieux destinés :

	Fréquente le RAM	Dont fréquentation régulière	Ne fréquente pas le RAM	Total
Surtout aux assistantes maternelles	88%	90%	62%	81%
Surtout aux enfants	69%	87%	41%	62%
Surtout aux parents	65%	54%	44%	61%
Non réponse	0%	1%	7%	2%
Vous ne savez pas	0%	0%	4%	1%
% de personnes estimant que les RAM ne sont destinés qu'aux assistantes maternelles	66%	54%	44%	60%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

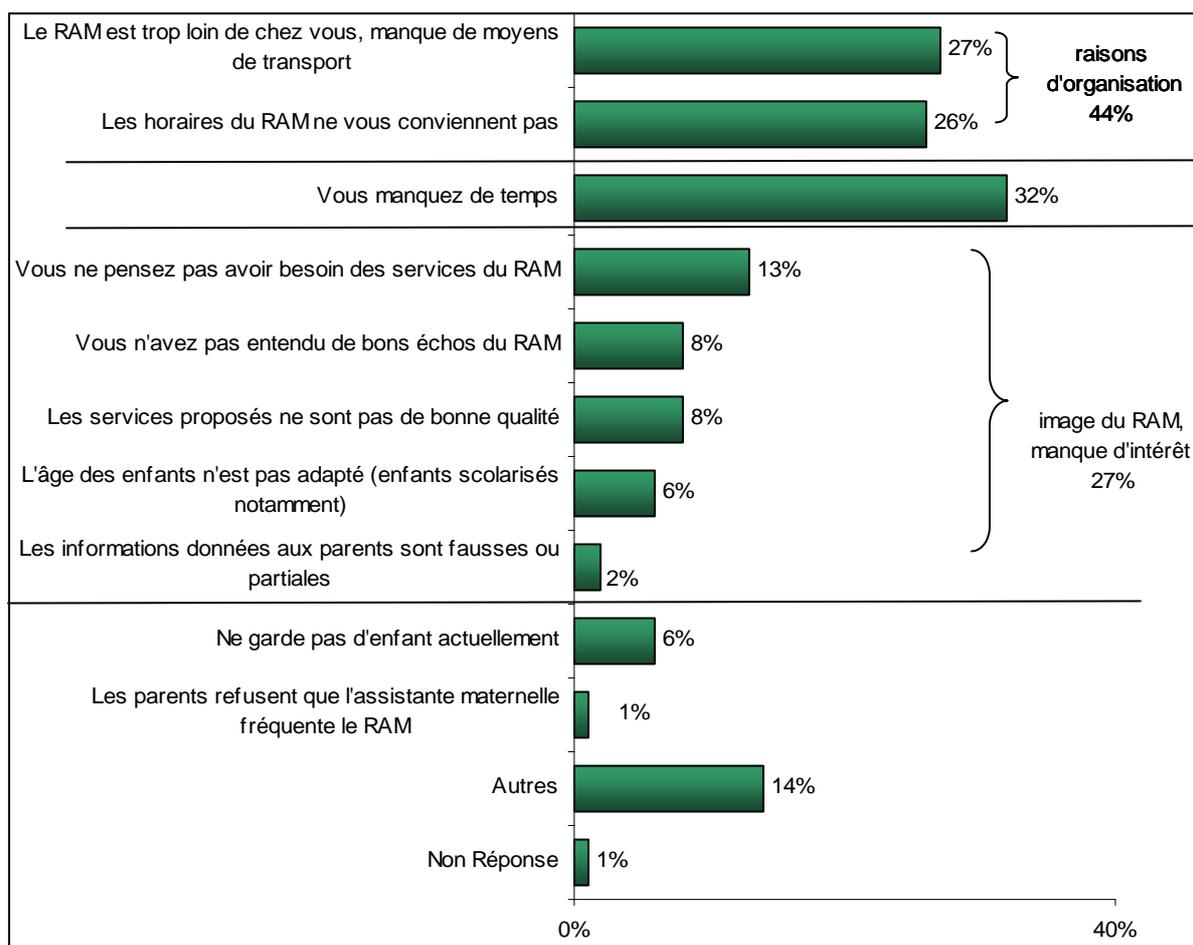
Les pourcentages sont calculés sur la base des 451 assistantes maternelles connaissant les RAM

b. Les AM qui ne fréquentent pas le RAM : raisons de l'absence et motivations possibles

Parmi les assistantes maternelles qui connaissent mais qui ne fréquentent pas le RAM, trois types d'explication à l'absence de fréquentation apparaissent :

- Les raisons organisationnelles : elles sont citées par 44% des personnes concernées et sont liées soit à l'éloignement du relais (27%), soit aux horaires (26%).
- Le manque de temps : il est cité par le tiers des assistantes maternelles concernées. A noter qu'il peut renvoyer soit à des difficultés d'organisation, soit à un manque d'intérêt pour le RAM, qui conduit l'assistante maternelle à ne pas dégager le temps nécessaire à sa fréquentation.
- Les raisons liées au RAM et à son image, le manque d'intérêt pour le RAM. Elles concernent le quart des assistantes maternelles qui ne vont pas au RAM. 13% estiment ne pas avoir besoin de ses services, 8% ont eu des mauvais échos, 8% également considèrent que les services proposés ne sont pas de bonne qualité.

Graphique 3 - Les raisons de la non fréquentation
Pour quelles raisons n'allez-vous pas, ou peu, au RAM ?



Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 110 assistantes maternelles connaissant le RAM; mais n'y étant pas allées au cours des 12 derniers mois.

Interrogées sur ce qui pourrait les amener à fréquenter le RAM, le quart des assistantes maternelles qui ne le fréquentent pas ont répondu que rien ne pourraient les y conduire. C'est le cas en particulier de celles qui ne fréquentent pas le RAM parce qu'elles en ont une mauvaise opinion : 43% déclarent que rien ne pourraient les amener à le fréquenter. Seules 9% citent une évolution de l'organisation (horaires, éloignement) et 18% une évolution des services (amélioration de la qualité des services, mise en place de nouveaux services...).

A noter cependant : **30% des assistantes maternelles qui ne fréquentent pas le RAM déclarent qu'elles y iraient à la demande des parents.** Une information et une sensibilisation des parents pourraient donc constituer un levier pour augmenter la participation des assistantes maternelles aux activités du RAM.

Tableau 12 - Evolutions qui permettraient la fréquentation du RAM
Qu'est ce qui vous pourrait vous amener à fréquenter le RAM ?

	%
Que ce soit une demande des parents	30%
Évolutions des services proposés	18%
<i>Que la qualité des services s'améliore</i>	9%
<i>Qu'on y reçoive des informations (droits des AM...)</i>	2%
<i>Que de nouveaux services soient proposés aux assistantes maternelles</i>	6%
Évolutions de l'organisation du RAM	9%
<i>Horaires adaptés aux enfants gardés</i>	5%
<i>Que le RAM soit plus près du domicile</i>	4%
Avoir des enfants à garder (pas d'enfant pour le moment)	6%
Pour y suivre une formation	1%
Autres non recodés	2%
Non Réponse	8%
Rien	26%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

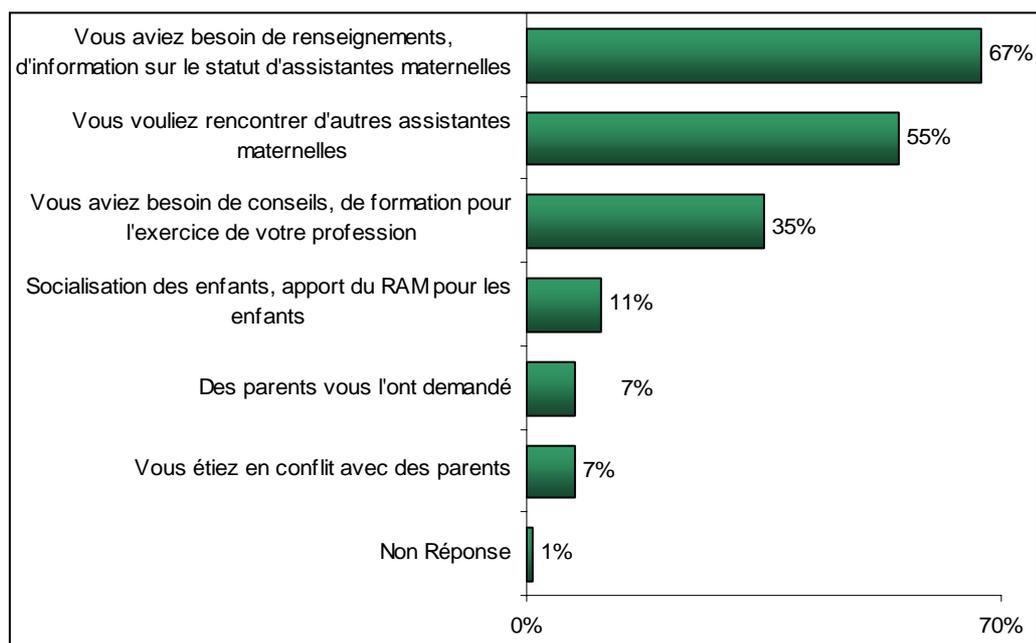
Les pourcentages sont calculés sur la base des 110 assistantes maternelles connaissant le RAM; mais n'y étant pas allées au cours des 12 derniers mois.

c. Les assistantes maternelles qui fréquentent le RAM : motifs et apports de la fréquentation

Les motivations des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM sont en premier lieu de l'ordre de l'information (la recherche de renseignements et d'informations), puis de celui de l'animation (rompre l'isolement). La professionnalisation ne vient qu'en dernier lieu.

A noter : la socialisation de l'enfant et l'intérêt pour l'enfant de pratiquer des activités dans le cadre du RAM avaient fréquemment été évoqués lors des entretiens de groupe (approche qualitative). La question posée ici ne mentionnait pas cette dimension. Elle a pourtant été citée spontanément par 11% des personnes interrogées, ce qui montre bien l'importance que les assistantes maternelles lui accordent.

Graphique 4 - Raisons de la fréquentation des RAM
Qu'est ce qui vous a conduit à fréquenter le RAM ? (Spontanément)



Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 341 assistantes maternelles fréquentant le RAM

Les motivations pour fréquenter le RAM ne dépendent que peu des caractéristiques des assistantes maternelles (âge, ancienneté dans la profession, formation...). Notons cependant que les assistantes maternelles les plus anciennes dans la profession (16 ans ou plus), sont moins nombreuses à évoquer le besoin de renseignements (49% contre 72% de celles exerçant depuis au plus deux ans), et plus nombreuses à mentionner les rencontres avec d'autres assistantes maternelles (65%, contre 44% des assistantes maternelles exerçant depuis 2 ans ou moins). Les assistantes maternelles qui participent aux animations ont des attentes sensiblement différentes de celles des autres : 71% évoquent les rencontres avec d'autres assistantes maternelles (contre 14% de celles qui ne participent pas aux animations). La professionnalisation n'est évoquée que par le tiers des assistantes maternelles, qu'elles participent ou non aux animations. Interrogées sur les apports du RAM, les assistantes maternelles sont partagées : elles évoquent dans des proportions très proches, comprises entre 54% et 59%, la rupture de l'isolement, le fait de se sentir mieux formées et, enfin, des moments de coupure dans le quotidien avec les enfants.

Tableau 13 - Apport de la fréquentation du RAM
Enfin, que vous apporte la fréquentation du RAM dans votre exercice professionnel ?

	%
Vous vous sentez moins isolé(e)	59%
Vous vous sentez mieux formé(e) ou mieux armé(e) pour l'exercice de votre profession	55%
Des moments de coupure dans le quotidien avec les enfants	54%
Le RAM ne vous apporte pas grand-chose dans l'exercice de votre profession	6%
Non Réponse	2%
Des conseils	2%
De nouvelles idées d'activité	2%
Rencontre d'autres enfants	1%
Des renseignements sur les contrats (évite de se faire abuser par les parents...)	1%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 341 assistantes maternelles fréquentant le RAM

3 - ATTENTES ET OPINIONS ENVERS LES RAM

a. Les attentes et les réponses apportées par le RAM

Seulement une assistante maternelle sur cinq n'a pas d'attente spécifique envers les RAM. Cette proportion atteint le tiers pour les assistantes maternelles qui ne fréquentent pas le RAM.

L'analyse des attentes les plus citées confirme le constat précédent : les assistantes maternelles attendent en premier lieu des RAM une fonction d'information, en second lieu qu'ils leur permettent de rencontrer d'autres assistantes maternelles, et de faire des animations avec les enfants. Les conseils et les aides pour l'exercice de leur fonction ne viennent qu'ensuite.

Tableau 14 - Les attentes envers les RAM
Parmi les fonctions suivantes,
merci d'indiquer si elles font partie de vos attentes principales :

	Fréquente le RAM	Dont fréquentation régulière	Ne fréquente pas le RAM	Ensemble
Obtenir des informations sur le statut d'assistante maternelle et sur vos droits	72%	75%	52%	67%
Rencontrer d'autres assistantes maternelles	67%	80%	47%	63%
Faire des animations avec les enfants	62%	73%	41%	57%
Obtenir des conseils ou de l'aide sur l'aspect éducatif de votre métier (accès à l'autonomie de l'enfant, éveil, socialisation...)	58%	70%	42%	54%
Obtenir des conseils ou de l'aide sur la façon de gérer les relations avec les parents	54%	60%	38%	50%
Obtenir des conseils ou de l'aide pour vos relations avec la mairie, la PMI, ou d'autres institutions	46%	47%	39%	44%
Rencontrer des parents	31%	32%	30%	31%
Autres attentes	6%	5%	2%	5%
Pas d'attentes	17%	14%	33%	21%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 451 assistantes maternelles connaissant les RAM

Le RAM répond en général aux attentes des assistantes maternelles. Pour chaque attente, une proportion importante des personnes qui l'expriment estime que le RAM y a totalement répondu. Au plus 10% considèrent que le RAM n'y a pas répondu. Attention cependant à l'importance des non-réponses. D'une manière générale, les assistantes maternelles utilisant le RAM sont plus nombreuses que les autres à considérer qu'il répond tout à fait à leurs attentes. Le taux de satisfaction le plus élevé concerne les animations avec les enfants, devant la communication d'informations et les rencontres avec les assistantes maternelles. Le taux de satisfaction le plus faible concerne les rencontres avec les parents.

**Tableau 15 - Opinions sur les capacités du RAM à répondre aux attentes
% de personnes estimant que le RAM répond tout à fait à ses attentes,
parmi celles qui expriment l'attente :**

	Fréquente le RAM	Ne fréquente pas le RAM	ensemble
Obtenir des informations sur le statut d'assistante maternelle et sur vos droits	37%	26%	35%
Rencontrer d'autres assistantes maternelles	34%	20%	32%
Faire des animations avec les enfants	44%	15%	39%
Obtenir des conseils ou de l'aide sur l'aspect éducatif de votre métier (accès à l'autonomie de l'enfant, éveil, socialisation...)	28%	14%	25%
Obtenir des conseils ou de l'aide sur la façon de gérer les relations avec les parents	28%	15% ¹	26%
Obtenir des conseils ou de l'aide pour vos relations avec la mairie, la PMI, ou d'autres institutions	30%	20%	27%
Rencontrer des parents	19%	2%	15%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Pour chaque attente, les pourcentages sont calculés sur la base des assistantes maternelles ayant déclaré qu'elles faisaient partie de leurs attentes principales

Les assistantes maternelles n'ont que très peu de suggestions à formuler pour permettre au RAM de mieux répondre à leurs attentes. Les trois quarts ne formulent pas de propositions. Les plus fréquentes concernent les horaires et périodes d'ouvertures d'une part, la diversité des activités d'autre part. Les autres suggestions restent très marginales.

Tableau 16 - Propositions pour mieux répondre aux attentes
Quelles propositions feriez-vous pour permettre au RAM de mieux répondre à vos attentes ?

	%
<i>Non Réponse, pas de réponse</i>	75%
Elargir les horaires ou les périodes de fonctionnement	6%
Varié les activités proposées, faire des sorties extérieures	6%
Disposer de locaux plus adaptés	3%
Une meilleure écoute des difficultés rencontrées par les AM face aux parents	2%
Rester le plus objectif possible dans les conflits AM/parents, rester neutre	2%
Augmenter le personnel du RAM	2%
Varié les lieux d'animation, voire un RAM sur la commune	1%
Améliorer la diffusion des listes d'assistantes maternelles	1%
Adapter les activités aux âges des enfants	1%
Rendre obligatoire la fréquentation du ram pour les assistantes maternelles au moins une fois	1%
Elaborer les contrats avec les parents et les assistantes maternelles	1%
Mettre à disposition un moyen de transports pour les sorties	1%
Permettre la rencontre de spécialiste pour les enfants	0%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 451 assistantes maternelles connaissant les RAM

b. La satisfaction globale des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM

Les assistantes maternelles qui fréquentent le RAM en sont unanimement satisfaites. Seules 6% ne sont pas satisfaites, alors que 45% se disent très satisfaites. La part des personnes très satisfaites atteint même 62% des assistantes maternelles fréquentant régulièrement le RAM, pour 30% de celles qui le fréquentent irrégulièrement. Ces constats confirment les observations effectuées lors de entretiens de groupe.

Tableau 17 - Satisfaction des assistantes maternelles qui fréquentent le RAM
Globalement, êtes vous satisfait du service rendu par les RAM ?

	%
Très satisfait(e)	45%
Plutôt satisfait(e)	43%
Plutôt pas satisfait(e)	6%
Pas satisfait(e) du tout	0%
Vous n'avez pas d'opinion	5%
Non Réponse	0%
Total	100%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 341 assistantes maternelles fréquentant le RAM

Les assistantes maternelles qui ne sont pas satisfaites ont été interrogées sur leurs motifs d'insatisfaction. Seules 23 étant concernées, les effectifs sont trop faibles pour fournir des pourcentages significatifs. Le tableau suivant indique les effectifs concernés par les différentes réponses.

Le principal motif d'insatisfaction est le sentiment que l'activité n'est pas suffisante, et, notamment, que le RAM ne fournit pas suffisamment d'aides ou d'informations. On relève par ailleurs le sentiment que l'animatrice est partielle, qu'elle soutient les parents en cas de conflit ou communique principalement en direction des parents.

**Tableau 18 - Raisons pour lesquelles les assistantes maternelles ne sont pas satisfaites
Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait ?**

	Effectifs
Raisons pratiques	5
<i>Difficultés de fréquenter le RAM en tenant compte du rythme de vie des enfants</i>	4
<i>Plages horaires peu étendues, nécessité de prendre rendez-vous</i>	1
Le RAM soutient plus les parents	6
<i>Le RAM soutient peu les AM en cas de conflit</i>	4
<i>Le RAM informe les parents plus que les AM</i>	4
L'aide apportée est insuffisante	9
<i>Activités peu diversifiées, pas d'originalité dans les activités proposées</i>	3
<i>Pas de conseil, ou sources restreintes</i>	8
<i>Le RAM ne tient pas la liste des As mat à jour</i>	1
Non Réponse	2
Total	23

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les motifs de satisfaction sont, quant à eux, à mettre en relation avec les attentes. Ainsi, les assistantes maternelles satisfaites mentionnent principalement les possibilités d'échanges et de rencontres, devant celles de recevoir des aides ou des conseils, la qualité et la diversité des activités ou encore la socialisation des enfants. C'est donc parce que le RAM remplit les missions qu'elles lui attribuent, que les assistantes maternelles en sont satisfaites.

A noter cependant que le tiers des assistantes maternelles n'a pas répondu à cette question (elles n'ont pas su ou voulu expliquer leur satisfaction).

Tableau 19 - Raisons de la satisfaction
Pour quelles raisons êtes vous satisfait ?

	%
Possibilités d'échanges ; de rencontres d'autres assistantes maternelles (bonne ambiance...)	34%
Possibilités de recevoir des conseils, des informations, une aide administrative	22%
Qualité ou diversité des activités	17%
Socialisation des enfants ou apport du RAM pour les enfants	15%
Compétences de l'animatrice, professionnalisme	10%
Lieu d'écoute, de soutien	10%
Réponses aux attentes de l'assistante maternelle	9%
Rencontre des parents	2%
Possibilité de disposer de matériels	2%
Aide pour trouver des enfants à garder	1%
Non Réponse	34%

Source : CREDOC – CNAF, 2008

Les pourcentages sont calculés sur la base des 300 assistantes maternelles fréquentant le RAM et satisfaites u très satisfaites

3^{EME} PARTIE - PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES PARENTS

Les parents interrogés emploient tous une AM au moment de l'enquête. Ils ont été recrutés selon deux méthodes :

- De manière aléatoire, à partir d'une liste de coordonnées fournie par les animatrices ;
- Par l'intermédiaire de coupons réponse envoyés lors de l'enquête quantitative auprès des AM.

Ainsi, 100 parents ont été interrogés dans le cadre d'entretiens semi-directifs, répartis de la façon suivante sur les territoires des 10 RAM étudiés:

Départements	62	28	94	71	72	10	58	43	44	34	Total
Entretiens réalisés	15	15	12	10	12	10	4	13	4	5	100

Tel qu'ils ont été menés, les entretiens ont pour objectifs de mesurer l'identification du RAM par les parents, leur degré d'information sur les missions du dispositif et l'usage qu'ils en font. Par ailleurs, nous avons cherché à comprendre en quoi le fonctionnement des RAM joue un rôle sur les compétences juridiques des parents, leur vision du métier d'AM et leur réseau social.

Nous exposons notre réflexion de la façon suivante :

- Connaissance et choix du mode de garde
- Recrutement de l'AM : le rôle du RAM
- Identification du RAM et de ses missions
- Fréquentation du RAM
- Apports du RAM
- Conclusions

1- CONNAISSANCE ET CHOIX DU MODE DE GARDE

a. Connaissance de l'offre existante

En règle générale, les parents interrogés sont capables de citer l'ensemble des modes de garde existants sur leur territoire. Trois grandes sources d'information peuvent être identifiées :

- D'abord, ce sont le plus souvent les mairies, les communautés de communes et les centres sociaux qui font figure de points d'information sur l'offre existante. Les parents se renseignent alors, soit auprès des services eux-mêmes, soit en consultant le site internet de leur commune.
- Ensuite, sur certains territoires (comme l'Eure-et-Loir, l'Hérault et le Pas-de-Calais), les parents sollicitent la PMI de secteur pour se renseigner sur les modes d'accueil existants.
- Enfin, les RAM peuvent permettre aux parents de se renseigner sur l'ensemble des modes de garde existants. Cependant, sur l'échantillon des RAM étudiés, cette situation ne concerne que l'Hérault, la Saône-et-Loire et la Haute-Loire. Comme nous l'avons mis en évidence dans les monographies, ces RAM sont bien implantés et identifiés comme relais d'informations.

b. Avantages et inconvénients repérés

Quelle que soit l'offre de garde sur le territoire, les entretiens révèlent une connaissance relativement précise du fonctionnement des différents modes de garde par les parents. En outre, plus l'offre d'accueil est variée sur le territoire, plus les parents ont eu la possibilité de comparer les différents modes de garde et, ainsi, de repérer précisément leurs avantages et leurs inconvénients respectifs.

Mode de garde	Avantages	Inconvénients
Crèche et Halte garderie	<ul style="list-style-type: none"> - Coût - Socialisation des enfants - Qualification du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'adulte référent - Manque de souplesse des horaires - Horaires d'ouverture limités - Transmission de maladies - N'accueille pas les enfants malades
Assistante maternelle et garde à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Coût pour les AM (aide de la CAF) - Souplesse des horaires - Proximité géographique - Cadre familial - Accueil personnalisé - Adaptation aux souhaits éducatifs - Choix de la personne - Sorties en extérieur - Accueil des enfants malades 	<ul style="list-style-type: none"> - Coût pour la garde à domicile - Relation employeur / employée à gérer - Démarches administratives complexes - Pas de remplacement si maladie

En se fiant au contenu du tableau ci-dessus, on peut estimer que la plupart des parents considèrent l'accueil chez une AM comme un mode de garde satisfaisant. Pourtant, nous voyons ci-dessous que les critères déterminants du choix du mode de garde sont fortement contraints. Les parents ont sûrement eu tendance à valoriser « a posteriori » l'accueil chez une AM, après avoir effectivement expérimenté ce mode de garde.

c. Critères de choix

Bien que les parents soient capables de repérer les avantages et les inconvénients des différents modes de garde, leur choix est soumis à plusieurs contraintes fortes :

- L'offre sur le territoire : lorsqu'aucune crèche n'existe, les parents sont contraints de se tourner vers les AM (la halte-garderie est rarement adaptée, notamment les parents travaillent à temps plein).
- La situation professionnelle des parents : lorsque l'offre est assez diversifiée, une contrainte importante amène les parents à s'orienter vers une AM : les horaires. Quand les parents travaillent loin de leur domicile, lorsqu'ils ont des horaires atypiques ou travaillent le week-end, seule une AM peut répondre à leurs besoins.
- L'éloignement des structures d'accueil collectif : sur les territoires ruraux, les crèches sont souvent éloignées de la commune de résidence des parents. Le recours à une AM devient la seule solution pour limiter les distances à parcourir.

Quant aux parents pour qui le choix d'une AM est le résultat d'une réflexion sur le projet éducatif qu'ils souhaitent pour leur enfant, ils représentent une petite minorité des personnes interrogées (quelle que soit l'offre d'accueil sur le territoire).

Face à ces contraintes, le RAM constitue une « alternative » intéressante : dans le fond, alors que la plupart des parents auraient initialement préféré un mode d'accueil collectif, l'accueil chez une AM qui fréquente le RAM devient, a posteriori, « leur mode de garde idéal ». « L'idéal, c'est un mélange des deux. Le fait de pouvoir faire de l'accueil en collectivité et avoir toujours la même personne. Avoir une AM pour l'accueil personnalisé et aller au RAM pour la socialisation est la bonne solution. » « Le RAM complète le mode de garde de l'AM agréée. On a les avantages des crèches sans en avoir les inconvénients. » Lorsqu'ils cherchent un mode de garde pour un second enfant, les parents considèrent l'AM qui va au RAM comme un mode de garde à part entière : « Mon mode de garde idéal, c'est une assistante maternelle avec le Relais. Sans le relais, il manque la socialisation et sans l'AM, c'est la crèche et ce n'est pas assez personnalisé. Il n'y a pas assez d'affectif. ».

Bilan : le choix d'un mode de garde est le résultat d'un arbitrage complexe entre les contraintes structurelles, organisationnelles et les souhaits éducatifs des parents. Face aux différents éléments qui pèsent sur la décision, il semblerait que l'accueil chez une AM qui fréquente le RAM soit une solution appréciée par les parents. En outre, la présence d'un RAM sur le territoire réduit les réticences de certains parents à entretenir une relation employeur-employée.

2 - RECRUTEMENT DE L'ASSISTANTE MATERNELLE : LE ROLE DU RAM

a. Modes de recrutement

Les parents interrogés ont très souvent utilisé le RAM pour recruter leur AM. Ainsi, la mission de mise en relation entre les parents et les AM, par l'intermédiaire d'une liste des AM agréées et disponibles, est bien identifiée par les parents. Ils apprécient également l'accompagnement des animatrices pour sélectionner une AM : « On nous a remis une liste des AM disponibles. La directrice nous a demandé nos critères (fréquentation du RAM, garde d'autres enfants, lieu de résidence, horaires, ...). Cela m'a facilité la tâche pour trouver une AM qui correspond à nos attentes. » « J'ai essayé d'avoir plus d'informations auprès de l'animatrice, pour avoir la meilleure AM, mais elle ne s'est pas laissée faire. Ca m'aurait pourtant bien aidé. »

Pour la plupart, les parents n'ont pas conscience du principe de neutralité que doit respecter le RAM. Ils espèrent souvent pouvoir être conseillés par l'animatrice pour choisir leur AM. Nous l'avons vu dans l'analyse monographique, certaines animatrices répondent à ces attentes, outrepassant ainsi leur rôle, d'autres se contentent de donner une liste à jour des AM disponibles.

Lorsqu'ils ne font pas appel au RAM, les parents obtiennent la liste des AM auprès de leur mairie ou de la PMI. Dans ce cas, aucune information supplémentaire n'est donnée aux parents concernant les AM. Problème : ces listes sont rarement à jour.

Enfin, certains parents ont préféré trouver leur AM par le bouche à oreille. Après avoir obtenu la liste des AM au RAM ou à la mairie, ils sollicitent alors leur entourage pour choisir leur AM.

b. Critères de recrutement

Les contraintes de disponibilité, d'horaires et de proximité identifiées lors du choix du mode de garde réapparaissent lors du recrutement de l'AM. Après avoir fixé ces premiers critères, d'autres éléments entrent encore en jeu pour le choix de l'AM :

- La qualité du premier contact : sans savoir vraiment comment définir ce critère de recrutement, les parents évoquent très souvent la notion de « feeling » et de confiance lors de la première rencontre. Pour objectiver davantage ce ressenti, certains cherchent à s'informer auprès d'autres parents pour mesurer ce qu'ils appellent « la réputation » de l'AM.
- Le logement : les parents souhaitent souvent que leur enfant évolue dans une maison plutôt qu'en appartement. Ils sont également vigilants à la taille et la propreté du logement.
- Le mode de vie : souvent, les parents sont attentifs au mode de vie de l'AM : « elle ne doit pas fumer, ne pas avoir d'animaux et se déplacer à pied. »
- Les principes d'éducation : « J'ai senti qu'on était sur la même longueur d'onde, qu'elle envisageait l'éducation des enfants comme moi ». Là encore, pour objectiver ce ressenti, les parents sont attentifs aux enfants de l'AM : « ses enfants sont bien élevés, ça m'a rassuré ».
- Le niveau d'éducation : les parents sont également sensibles à la qualité du langage de l'AM et à sa capacité d'éveil des enfants : « Je ne voulais pas qu'elle ait un langage négligé. Pas de « ouais, j'sais pas moi. »
- Le coût : s'il ne figure pas parmi les principaux critères de recrutement évoqués par les parents, le salaire exigé par l'AM entre tout de même en compte. A « feeling » égal, et s'ils ont le choix, les parents peuvent trancher vers l'AM la moins chère.

Enfin et surtout, **la fréquentation du RAM s'avère un véritable critère de recrutement.** « Quand je suis arrivée, elle jouait avec les enfants, ils n'étaient pas tout seuls devant la télé. Ensuite elle m'a dit qu'elle allait au RAM, ça m'a convaincu ». « Il fallait qu'elle aille au RAM et j'ai demandé à l'animatrice de me dire quelles AM disponibles venaient aux animations. » On retrouve l'idée de l'« alternative intéressante » évoquée plus haut : l'AM qui fréquente le RAM est un bon mode de garde mixte, conciliant les avantages de l'individuel et du collectif.

3 - IDENTIFICATION DU RAM ET DE SES MISSIONS

a. Niveau et mode d'identification

Globalement, les RAM semblent bien identifiés par les parents, le plus souvent grâce aux informations délivrées par les mairies et les centres sociaux (en direct, par l'envoi de plaquettes d'information ou sur leur site internet).

Dans le détail, on relève deux types de territoires :

- Des territoires où l'information circule très bien, grâce notamment à des courriers envoyés à tous les parents par la PMI et la CAF, courriers présentant les missions du RAM. C'est le cas dans la Haute Loire, l'Hérault et le Pas-de-Calais, départements au sein desquels le partenariat entre les RAM et la CAF et/ou la PMI avait été identifié dans les monographies.
- Des territoires où l'information circule mal. C'est le cas dans l'Aube, l'Eure-et-Loir ou encore la Loire Atlantique. On retrouve ici la réticence des animatrices de ces relais à contacter directement les parents et à orienter leurs activités vers ce public.

Enfin, pour beaucoup de parents, quelle que soit la région, **c'est l'AM qui fait connaître le RAM**, par exemple lors de l'entretien de recrutement.

b. Missions identifiées

Avant de creuser plus loin les « apports » que les parents attribuent aux RAM, il est intéressant de relever tout simplement les missions que ces parents connaissent.

D'abord, lorsqu'on les interroge sur les missions du RAM, les parents expliquent qu'ils les connaissent grâce au journal du RAM (lorsqu'il existe et plus encore lorsqu'il leur est envoyé directement) ou par l'animatrice elle-même. Toutefois, on observe un lien étroit entre les missions identifiées par les parents et ce qu'ils supposent être les motifs de fréquentation de leur AM. Ainsi, il semblerait que les missions les mieux retenues soient celles présentées directement par l'AM.

Ensuite, on constate que les parents évoquent spontanément les missions de mise en relation avec les AM, d'information sur les aspects législatifs (voire d'accompagnement personnalisé sur ce point), de socialisation et d'éveil des enfants (activités régulières). La mission de professionnalisation des AM est moins bien identifiée mais est tout de même présente dans de nombreux discours. Enfin, les parents reconnaissent la mission de socialisation des AM lorsqu'on les interroge précisément sur ce point mais ne la citent pas spontanément.

4 - FREQUENTATION DU RAM

a. Fréquentation du RAM par les AM

Quel que soit le RAM, la plupart des AM le fréquentent de leur propre initiative. Il arrive néanmoins que des parents incitent fortement leur AM à s'y déplacer lors des animations. Un nombre très faible de parents interrogés précisent que leur AM ne va pas au RAM. La raison invoquée est souvent l'éloignement entre les salles d'activité du RAM et le domicile de l'AM. C'est notamment le cas sur les territoires ruraux très étendus. Notons également que certaines AM ne fréquentent pas le RAM par manque de place lors des activités d'éveil (cf. lorsque les animatrices ont choisi d'accueillir les AM sur inscription). Enfin, certains parents interdisent aux AM d'emmener leurs enfants en voiture.

a. Fréquentation du RAM par les parents

D'après les entretiens, on constate que la fréquentation du RAM par les parents est variable selon les dispositifs étudiés. On peut dès lors regrouper les parents en trois types :

- 1^{er} type : les parents qui ne fréquentent que pour les aspects administratifs

De nombreux parents utilisent seulement le RAM pour avoir la liste des AM disponibles ou recueillir des informations d'ordre administratif. Certains ne se sont même jamais déplacés au RAM : « Quand j'ai une question à poser je téléphone, ou j'envoie un message par internet. Finalement je ne sais pas comment est le RAM, je n'y suis jamais allée ». D'autres parents sollicitent davantage les animatrices en leur demandant de les aider à rédiger le contrat de travail (avec ou sans l'AM), à faire les bulletins de salaire ou la déclaration par internet pour la PAJE. En revanche, il faut noter que ces parents sont très peu nombreux à faire référence à d'éventuelles réunions d'information. Les renseignements sont essentiellement pris de manière individuelle.

- 2^{ème} type : les parents qui fréquentent pour les aspects administratifs et les fêtes

Au-delà de la fréquentation d'ordre administratif, les manifestations festives sont l'occasion pour de nombreux parents de participer aux animations proposées par le RAM. Les parents apprécient ces moments de convivialité où ils peuvent partager un moment avec leur enfant et l'AM et où ils peuvent rencontrer d'autres parents. C'est également l'occasion pour eux de voir évoluer leur enfant en collectivité.

- 3^{ème} type : les parents qui fréquentent pour les aspects administratifs, les fêtes et les animations

On constate une concentration des parents de cette catégorie au sein des RAM de Haute-Loire, du Pas-de-Calais et de Saône-et-Loire. Comme les autres, ces parents sollicitent les animatrices pour avoir la liste des AM disponibles, pour poser des questions administratives, pour rédiger le contrat de travail et participent aux manifestations festives. Par ailleurs, nous avons déjà pu constater au sein de l'analyse monographique que les animatrices de ces relais ont souhaité que les parents puissent accéder librement aux animations du RAM. La communication auprès des parents semble donc porter ses fruits puisqu'ils se sentent davantage concernés par la vie du RAM. Ils participent ainsi plus fréquemment aux animations régulières : « J'y vais dès que je peux, quand je suis en congé. J'y vais avec ma fille, parfois sa nourrice vient aussi. » Certains parents parlent de « lieu de rencontre », leur permettant de rencontrer d'autres parents. Malgré les difficultés organisationnelles que rencontrent les parents, ils regrettent souvent de ne pas être davantage impliqués dans la vie du RAM : « malheureusement, je ne peux pas aller aux animations avec ma fille et sa nourrice parce que je travaille toute la semaine ». Ainsi, souvent de manière implicite, les parents signalent une volonté d'être davantage considérés comme des acteurs du dispositif.

La fréquentation du RAM par les parents traduit des visions différentes du dispositif : alors que certains envisagent les services proposés uniquement dans leurs aspects individuels, d'autres considèrent le RAM à la fois comme point d'information et de conseil et comme lieu de rencontre. Au-delà des souhaits spécifiques de chaque parent, leur vision du dispositif semble fortement corrélée au fonctionnement du RAM. Autrement dit, **pour que les parents s'y investissent**, il ne suffit pas de sous-entendre qu'ils sont les bienvenus, **il faut les informer directement de l'intérêt de leur présence** aux animations.

5 - APPORTS DU RAM

a. Socialisation et éveil de l'enfant

Les parents interrogés s'accordent à dire que le RAM a été bénéfique pour la socialisation et l'éveil de leur enfant. Pour certains, nous l'avons dit, la fréquentation des animations par l'AM est un critère de recrutement pour pallier un éventuel manque de place en crèche. Force est de constater que l'AM associée au RAM devient un « mode de garde » qui pallie les contraintes organisationnelles des parents et répond à leurs attentes. Les parents expliquent que la rencontre avec d'autres enfants et d'autres adultes lors des animations régulières est un bon moyen pour préparer l'entrée à l'école : « Le RAM est un plus pour que notre enfant voit d'autres enfants avant d'entrer à l'école ». « C'est le début de l'apprentissage des règles de vie en collectivité. » Par ailleurs, les parents ont le sentiment que les activités proposées au RAM améliorent l'éveil de leur enfant : « Ils apprennent beaucoup de nouvelles choses et au niveau du langage, ils apprennent bien et très tôt. »

b. Information des parents

Après s'être informés au RAM sur les avantages et les inconvénients des différents modes de garde ainsi que sur les démarches administratives et le cadre légal qui régit la relation parents employeurs et AM employée, les parents se sentent mieux armés pour choisir le mode de garde individuel. Cela les amène parfois « à passer le pas » alors qu'ils se seraient initialement tournés vers un accueil collectif, par crainte des enjeux que revêt le mode de garde individuel. Sur certains territoires, les parents parlent également d'une aide substantielle du RAM pour réaliser les démarches administratives (rédaction du contrat, constitution du dossier pour la PAJE, etc.).

c. Relations avec l'AM

Quel que soit le territoire, de nombreux parents ont le sentiment que la qualité de la relation qu'ils entretiennent avec leur AM tient en grande partie à l'intervention du RAM pour la gestion des aspects juridiques : « Tout est clair. Quand on se pose une question, l'une ou l'autre, le relais fait toujours l'interface pour pouvoir y répondre. Une confiance s'installe plus facilement grâce au RAM. » En cas de conflit, l'intervention de l'animatrice, (tierce personne neutre), peut permettre de lever les malentendus : « La directrice est un médiateur entre l'AM et les parents, notamment pour le contrat de travail quand ce n'est pas clair, pour éviter qu'il y ait des malentendus ou que l'AM se sente lésée. »

d. Professionnalisation des AM

Les parents interrogés considèrent souvent l'agrément et la formation de la PMI comme une garantie minimum. Cela les rassure seulement concernant la sécurité du lieu d'accueil de l'enfant. « L'agrément et la formation de la PMI constituent des bases, mais il ne faut pas juger juste par rapport à cela. » Dans cette logique, le RAM peut être envisagé comme un dispositif complémentaire (voire palliatif) à la PMI.

C'est plus particulièrement le cas pour certains RAM (Aube, Haute Loire, Saône-et-Loire, Sarthe, Val de Marne), où les parents perçoivent un accompagnement poussé des AM par l'animatrice, jusqu'à parler de formation. Ils parlent alors souvent d'une formation aux premiers secours qui, pour eux, fait partie intégrante des missions du RAM. Quant aux RAM qui ne proposent pas cette formation, on constate que leur mission de professionnalisation passe avant tout par la fréquentation des animations.

Pour exprimer les bienfaits du RAM en terme de professionnalisation de leur AM, les parents s'appuient sur des exemples concrets : « Les nourrices sont encadrées, elles ont une personne référente qu'elles écoutent souvent plus que les parents. On leur dit par exemple de ne pas mettre l'enfant dans le parc. La mienne, en tout cas, suit tout ce qu'on lui dit. » ou encore : « Maintenant mon enfant est moins dans le transat, il est par terre, notamment parce que l'animatrice du RAM lui a dit que c'était mieux. Elle suit ce qu'on lui dit. »

e. Insertion dans la vie du territoire

Les parents qui fréquentent les animations du RAM ont le sentiment que cela a eu une incidence sur leur intégration au sein de la commune : « Pour les jeunes mamans, c'est un lieu pour s'intégrer, pour créer des liens avec d'autres personnes de la Commune où l'on vit. » « Cela fait vivre les communes environnantes. » Même si cela n'a pas été fréquemment relaté, le RAM, s'il est réellement ouvert aux parents, peut constituer un facteur de création ou d'extension du réseau social des parents sur le territoire.

6 - CONCLUSION

Sur certains points, la simple présence d'un RAM sur le territoire a une incidence sur les pratiques des parents, quel que soit le fonctionnement du dispositif :

- Sur tous les territoires, les parents connaissent bien l'offre de garde existante et identifient nettement les avantages et les inconvénients des différents modes de garde.
- Quel que soit le territoire, le RAM est très souvent utilisé par les parents pour recruter une AM. En revanche, en termes de critères, les contraintes organisationnelles étant particulièrement prégnantes, le RAM n'a que peu d'incidence sur les pratiques des parents.
- Lorsque les parents connaissent le RAM, tous identifient les mêmes missions du dispositif : information des parents, socialisation et éveil des enfants, suivi, accompagnement et socialisation des AM. En outre, il semble que les parents retiennent surtout les missions explicitées par leur AM.

Sur d'autres aspects, on observe une incidence du fonctionnement du RAM sur la connaissance et l'usage du dispositif par les parents :

- Le travail partenarial avec la PMI : l'identification du RAM par les parents est facilitée lorsque le relais et la PMI de secteur travaillent conjointement.
- La communication directe avec les parents : les parents connaissent plus souvent le fonctionnement du RAM lorsque les animatrices ont choisi de les contacter directement. Ils se sentent alors davantage concernés par la vie du relais.
- L'accès des animations aux parents : lorsqu'ils sont directement contactés par le RAM et, de surcroît, lorsqu'ils sont explicitement invités à participer aux animations, les parents s'investissent particulièrement dans la vie du relais. Selon eux, cela a des effets positifs sur leur réseau social et plus largement sur la vie du territoire.

Globalement, même quand ils ne le connaissent que de loin, les parents interrogés plébiscitent le dispositif RAM. Dans le détail, une ligne de démarcation peut être tracée entre :

- Les RAM pour lesquels les parents ne sont clairement pas un public prioritaire. Le cas échéant, les parents expriment le souhait d'être mieux informé.
- Les RAM qui vont à la rencontre des parents pour les informer directement et les intégrer aux animations (éveil, événements festifs, réunions d'information). Le cas échéant, on observe une mobilisation nettement meilleure et un véritable rôle de « liant social » attribué au RAM.

1 - L'UNIVERS DES RAM

a. Le contexte d'émergence

Les éléments récurrents

Sur la grande majorité des territoires étudiés, la naissance d'un RAM vient d'une volonté des élus locaux, qui sollicitent la CAF pour les soutenir dans leur démarche (appui technique et financier). Une nuance tout de même : face à l'expression de leurs problématiques locales, la CAF a pu « souffler » aux élus l'idée du RAM. Cette sollicitation de la CAF se fait régulièrement dans le cadre d'un Contrat Enfance.

Dans la plupart des cas, la CAF est très active au moment du démarrage, puis se place généralement en retrait, restant tout de même un partenaire essentiel, que le RAM peut consulter quand il en a besoin, notamment au travers des réseaux de RAM. Exception : la CAF reste évidemment très active quand elle gère le relais en direct.

A noter : quand le RAM est implanté sur une communauté de communes, son action relève généralement de la compétence intercommunale (parfois à la suite d'une expérience strictement communale, qui s'élargit).

Les principales raisons d'implantation des RAM

A de rares exceptions près, les créations de RAM ne sont pas précédées d'études rigoureuses sur les besoins et demandes des habitants du territoire. La plupart du temps, ce sont des élus en charge des questions sociales qui prennent l'initiative, suite à des remontées informelles de besoins locaux (ex : des élus instituteurs qui sont en permanence au contact des parents).

Concrètement, du point de vue des motifs d'implantation d'un RAM, on peut distinguer nettement deux types de territoires :

- Soit des territoires où les AM sont traditionnellement nombreuses, bien implantées, bien présentes, identifiées par les parents comme par les élus. Dès lors, il paraît « naturel » de mettre sur pied un dispositif pour les accompagner ;
- Soit des territoires où, à l'inverse, on connaît mal ce mode de garde individuel, où les AM sont peu distinguées des gardes à domicile déclarées, voire du travail au noir. On connaît mal leur nombre, leurs pratiques, leurs relations avec les parents. Dès lors, il paraît « constructif » de proposer un dispositif qui permette aux AM de s'affirmer comme un mode de garde solide et professionnel.

En règle générale, il se construit à partir de ces motifs initiaux et s'étoffe petit à petit, pour répondre à l'ensemble des missions qui lui ont été assignées par la CNAF.

Enfin, on remarque que, selon la politique menée par la commune ou la communauté de communes, le RAM peut être créé conjointement à des structures d'accueil collectif (démarche globale sur la Petite Enfance)... ou au contraire en substitution, parallèlement à des fermetures de structures collectives (démarche de transfert vers l'individuel). Dans les deux cas, une fois encore, le RAM a sa raison d'être.

La concurrence des associations d'AM

Sur plusieurs territoires étudiés, le RAM s'insère dans un paysage déjà occupé par des associations ou syndicats d'AM. Ces structures peuvent même être à l'origine de la création du RAM (sans en être les gestionnaires). Cependant, il s'avère qu'elles se positionnent plutôt en rivalité avec les relais, organisant leurs propres animations, remettant en question la justesse des informations fournies par le RAM, ou même en demandant implicitement aux AM de choisir entre leur association et le RAM. Sur les territoires étudiés, la réaction du RAM est le plus souvent d'ignorer les activités comme les éventuelles attaques de l'association ou du syndicat en question (les tentatives de conciliation étant vouées à l'échec).

Des dénominations divergentes

Enfin, il semble important de signaler que, selon les contextes d'émergences, les dénominations des relais ont pu s'affranchir de l'appellation Relais Assistantes Maternelles stricto sensu. On trouve ainsi :

- Deux RPAM (Relais Parents Assistantes Maternelles) ;
- Un RAMP (Relais Assistantes Maternelles Parents) ;
- Un RAMPE (Relais Assistantes Maternelles Parents Enfants) ;

On comprendra aisément que l'idée principale est d'afficher l'ouverture du dispositif aux parents, pour éviter l'étiquette « syndicat d'AM ».

b. La gestion

Un constat de diversité

Rien que sur les 10 RAM étudiés ici, il ressort que les modes de gestion des relais peuvent être extrêmement divers :

- Gestion par la CAF ;
- Gestion par la commune (ou la communauté de communes) sous les ordres directs du directeur général des services ;
- Gestion par la commune (ou la communauté de communes) au sein d'un service Petite Enfance ;
- Gestion par la commune (ou la communauté de communes) au sein d'un CCAS (ou CIAS) ;
- Gestion par un centre social au statut associatif ou par une association.

Une dépendance aux personnalités des animatrices

Malgré cette diversité, on relève un certain nombre de constantes dans la gestion des RAM :

- Une faible implication des élus, malgré leur rôle moteur au démarrage des relais et le poids des communes dans le financement de ces derniers. Il semble que les élus s'informent à intervalles réguliers des activités des relais mais ne s'immiscent pratiquement jamais dans leur gestion, sauf pour des injonctions ponctuelles issues de demandes de leurs administrés (parents ou AM). Du reste, leur connaissance des missions du RAM est souvent limitée (leur priorité allant clairement vers la mise en relation entre parents et AM) ;
- Une faible implication des Conseils Généraux, y compris ceux qui co-financent le dispositif. Une nuance tout de même : les PMI de secteur peuvent avoir une influence informelle sur la gestion du RAM, grâce à des échanges et réflexions communes sur le terrain (cf. plus bas, le paragraphe sur les relations partenariales) ;
- A l'exception des cas de gestion directe, on retrouve également une faible implication des CAF dans la gestion quotidienne des relais. Comme dit plus haut, les conseillers techniques sont plutôt à *disposition* des gestionnaires, en cas de besoin de conseil ou d'expertise (ou lors des rencontres organisées par les réseaux).

Cette faible implication des partenaires des RAM dans leur gestion entraîne tout naturellement une grande autonomie des animatrices. Cette autonomie est d'autant plus forte que les animatrices sont rarement épaulées par leurs supérieurs hiérarchiques (coordinateur Petite Enfance dans une Mairie, directrice de CCAS, président d'association), qui, eux aussi, ont tous tendance à « leur faire confiance ». Cette autonomie a deux conséquences :

- Un sentiment d'isolement largement partagé par les animatrices ;
- Une grande dépendance de la gestion des relais à la personnalité des animatrices. Tout se passe comme si les acteurs leur livraient le dispositif clés en main et les laissaient se débrouiller comme elles peuvent.

On imagine alors les difficultés que peut connaître un RAM pris en charge par une animatrice incompétente, ou encore les problèmes de continuité de service en cas de turn-over rapide (comme c'est parfois le cas).

Un mode de gestion idéal ?

Quel que soit le mode de gestion adopté, on constate que certaines règles doivent être respectées *de concert*, pour assurer une gestion saine d'un RAM :

- Une relative autonomie de gestion, pour une adaptation des relais à la réalité locale. C'est le point fort des centres sociaux et associations ;
- Une relative indépendance vis-à-vis des élus, pour une fidélité à l'ensemble des objectifs de la CNAF. C'est le point fort de la gestion directe par la CAF ;
- Une inscription au sein de la politique globale du territoire sur la Petite Enfance, en intégrant notamment l'animatrice au sein d'une équipe complète. C'est le point fort de la gestion au sein des services communaux (ou intercommunaux).

Comme on le verra dans les préconisations, une solution équilibrée peut être celle d'une structure évolutive : lancement en gestion directe par la CAF puis transmission aux services communaux ou intercommunaux (CCAS, CIAS, service Petite Enfance). La gestion par une structure indépendante (centre social, association) peut être pertinente si elle est en mesure d'assurer une coordination réelle avec l'ensemble des structures Petite Enfance. Dans le cas contraire, elle a le défaut d'ajouter une couche de management intermédiaire entre les financeurs et l'animatrice (directeurs, présidents). Or, sur certains territoires, ces managers sont sources de difficultés : opacité de gestion, GRH désastreuse...

Les documents produits par les gestionnaires

Enfin, en dehors des documents produits par le RAM lui-même et par ses partenaires (cf. plus loin), les structures gestionnaires peuvent concevoir des éléments d'information sur le RAM. En général, il s'agit de présentations des missions des RAM sur les sites Internet des communes ou des associations, ou encore de plaquettes présentant l'ensemble des services liés à la Petite Enfance (là aussi, à l'échelle des communes ou des associations).

c. L'animatrice

On l'a vu, l'animatrice est le rouage clé de la vie et de la gestion d'un RAM. Dans la plupart des cas, il est important de souligner que les animatrices font à peu près tout toutes seules, de leur propre formation à l'animation des ateliers d'éveil, en passant par les permanences d'information et les rapports d'activité (cf. plus loin, les activités des RAM).

Voici ce qu'on observe sur le terrain quant à leur positionnement général :

Une majorité d'Educatrices de Jeunes Enfants

Sur les 10 relais étudiés, 7 sont animés par des EJE, 1 par une Conseillère en économie sociale et familiale, 1 par deux infirmières puéricultrices et 1 par une titulaire d'un BTS Gestion des Collectivités. A noter :

- Presque toutes ont été embauchées à la suite de plusieurs expériences dans le champ de la Petite Enfance (structures collectives, autres RAM) ;
- Quatre ont des fonctions dédoublées : deux ont une mission de coordination de la politique Petite Enfance, une de gestion du personnel des écoles maternelles et primaires, une de gestion du personnel de crèches et haltes-garderies. Ces doubles fonctions peuvent s'avérer très constructives en termes de coordination avec les autres acteurs de la Petite Enfance sur le territoire (cf. plus bas, les partenariats) ;
- Une animatrice travaille en même temps sur deux RAM ;
- A l'inverse, deux RAM sont animés par deux animatrices. Dans les deux cas, elles se partagent équitablement les missions d'information / médiation et animent ensemble les ateliers d'éveil. Dans un des deux RAM, la « responsable » gère seule les relations avec les partenaires, le budget et les rapports d'activité.

Globalement, la formation d'EJE semble la mieux adaptée au poste, pour deux raisons essentielles :

- La place importante (et souvent croissante au fil du développement d'un relais) que prennent les ateliers d'éveil dans les emplois du temps ;
- La légitimité qu'elle donne aux animatrices auprès des parents mais surtout des AM, légitimité cruciale dans une dynamique de professionnalisation « au quotidien » (cf. plus bas).

De fait, la Conseillère en économie sociale et familiale admet avoir du mal à s'intéresser en profondeur à la question de l'éveil des enfants. Elle axe plutôt la professionnalisation des AM dans une optique de formation « classique » (type préparation au CAP Petite Enfance)... qui sort de ses prérogatives officielles.

Enfin, il semble plus facile à une EJE de se former aux aspects législatifs et administratifs de leur poste, qu'à une administratrice de formation de se former à l'accompagnement des jeunes enfants.

La formation continue des animatrices

Pour toutes les animatrices, leur formation continue relève d'abord d'une auto-formation « bricolée » avec les moyens du bord : lecture de guide, livres et revues spécialisées (« L'Ass.Mat », « Les métiers de la petite enfance », « Les professionnels de la Petite Enfance », etc.) ; consultation de sites Internet ou appels téléphoniques à des institutions partenaires (CAF, Conseil Général, FEPEM, URSSAF, impôts, inspection du travail, ASSEDIC, usage du 39 39...).

Pour certaines, cette auto-formation est renforcée par des formations continues dont elles ont pris l'initiative (avec l'Ecole des Parents par exemple) ; ou encore par des formations individuelles proposées par la CAF : session de quelques jours avant la prise de poste, modules en continu.

Mais sur ce point et pour une majorité d'animatrices, ce sont surtout les réseaux qui s'avèrent des éléments moteurs (cf. plus loin) : formations collectives (ex : « Observation du jeune enfant en cours d'animation »), partage d'informations, commissions thématiques, rédactions de documents de synthèse et d'outils en commun, intervention de partenaires extérieurs, retours sur expérience en présence de psychologues... Plus le réseau est structuré et institutionnalisé (grâce par exemple à une animation CAF), plus il s'avère efficace en termes de formation des animatrices.

Leur positionnement vis-à-vis des usagers

Ce sont clairement les animatrices qui décident d'orienter les activités du RAM vers tel ou tel public prioritaire. Or, la plupart des animatrices ont vu évoluer de la même façon leur positionnement vis-à-vis des usagers du RAM :

- Au démarrage des activités du relais, leur priorité est de faire connaître le RAM aux parents et aux AM, ainsi que de remplir leur mission d'information auprès des uns et des autres ;
- Progressivement, en mettant en œuvre les animations (ateliers, événements), elles se recentrent ensuite sur l'accueil des AM avec les enfants (ce qui est cohérent avec leur formation d'EJE). Les parents passent alors au second plan (bien qu'ils puissent toujours venir se renseigner).

Face à ce constat, certaines animatrices font depuis peu des efforts pour mieux intégrer les parents aux animations. Des efforts qui paraissent efficaces : l'enquête auprès des parents a bien montré que, si ceux-ci n'ont pas tendance à venir spontanément, ils sont effectivement sensibles aux sollicitations des RAM (communication directe auprès deux, demandes de mobilisation). A noter : certaines AM s'avèrent parfois hostiles à leur venue.

d. Les ressources

Les RAM étudiés sont animés par une seule animatrice, à l'exception de deux, animés par 2 animatrices (cf. ci-dessus). Le temps de travail de ces dernières sur le RAM est variable : de 50 à 100%. Mais il est important de souligner que celles qui sont à moins de 80% sur le relais partagent toutes leur temps de travail avec d'autres responsabilités relatives à la Petite Enfance. Dans une bonne partie des relais, les animatrices sont soutenues par quelques heures de secrétariat, de comptabilité ou de ménage (par les services municipaux ou par ceux des centres sociaux dont elles dépendent).

Du point de vue des locaux, la grande majorité des animatrices disposent de leur bureau attitré avec un ordinateur connecté sur Internet, parfois en commun avec une autre personne travaillant sur la Petite Enfance. Une partie des RAM disposent d'une salle d'activités propre, beaucoup utilisent des salles mises à disposition par les communes ou les centres sociaux, sans en avoir l'exclusivité (notamment quand les animations sont itinérantes). Une majorité de RAM possède son propre matériel pédagogique, mais peu ont à disposition une bibliothèque ou une ludothèque. Enfin, quatre animatrices ont un véhicule à disposition, en partage avec les autres salariés de la petite enfance.

Remarque : un relais parmi les 10 est remarquablement pourvu en ressources : deux animatrices, deux bureaux, deux salles d'activités dédiées au RAM, une cuisine, des sanitaires, un dortoir, une bibliothèque, un véhicule et même une machine à laver.

e. Les partenaires

En dehors des structures gestionnaires (communes, associations...), les RAM sont entourées de nombreux partenaires. Parmi eux, on peut distinguer :

- Deux institutions incontournables : les CAF et les Conseils Généraux ;
- Les partenaires de la vie sociale locale : antennes PMI, crèches, haltes garderie, écoles, centres de loisir, bibliothèques, ludothèques, équipements municipaux sportifs et de loisirs, etc.

Remarque : pour les interventions de la CAF en termes de gestion des RAM, voir plus haut.

CAF et Conseil Généraux : trois types de relations partenariales autour des RAM

Pour commencer, il faut préciser que l'ensemble des CAF et Conseils Généraux interrogés ont une bonne connaissance du dispositif RAM : tous nos interlocuteurs étaient en mesure de dresser un panorama global des relais sur leur territoire et d'en citer les principales missions. En outre, il est difficile de distinguer les points de vue quant aux missions prioritaires des RAM : les institutions mettent généralement sur un même plan les missions d'information, de mise en relation offre / demande, de médiation, d'animation et de professionnalisation. Enfin, ils insistent tous sur la nécessité de positionner les relais en complémentarité des missions de la PMI et évoquent la nécessaire neutralité des RAM (notamment dans le choix des AM par les parents). Cependant, au-delà de ces prises de position théoriques et consensuelles, on peut distinguer trois grandes familles de relations partenariales autour des RAM :

1/ Les RAM isolés

Il s'agit de relais qui accumulent les facteurs d'isolement :

- Investissement politique très limité du Conseil Général dans le domaine de la petite enfance ;
- Hostilité persistante des équipes de terrain de la PMI, qui estiment que les RAM leur prennent « la meilleure partie de leur travail »... ou qui ne s'entendent pas avec les élus locaux ;
- Distance de la CAF, qui se contente de surveiller de loin les activités du relais ;
- Réseaux de RAM montés et animés en dehors de toute implication CAF ou Conseil Général ;
- Absence de CDAJE, ou création récente débouchant sur une coquille vide ;
- Très peu de documents produits en commun CAF / Conseil Général.

Sur ces RAM, les animatrices expriment naturellement un fort sentiment d'isolement. Elles souhaiteraient que la CAF les soutiennent pour construire une relation consistante avec les équipes de PMI de secteur.

2/ Les partenariats limités au terrain local

Il s'agit de relais qui parviennent à construire des partenariats locaux, malgré un contexte politique indifférent :

- Investissement politique limité du Conseil Général dans le domaine de la petite enfance ;
- Mais dialogue constructif avec les équipes de terrain de la PMI, débouchant sur des échanges de public et parfois des recadrages quant aux positionnements du relais (ex : le principe de neutralité) ;
- Plus grande disponibilité de la CAF, dont les interlocuteurs semblent s'informer régulièrement de la vie du relais ;
- Animation d'un réseau départemental par la CAF (cf. ci-dessous) ;
- Présence d'une CDAJE mais relativement transparente (ex : qui envisage la production d'une charte sur les RAM)
- Production de quelques documents CAF / Conseil Général (cf. ci-dessous).

3/ Les démarches concertées

Il s'agit de territoires sur lesquels la CAF et le Conseil Général travaillent réellement de concert sur la problématique Petite Enfance, et notamment sur les RAM :

- Implication politique forte du Conseil Général dans le champ de la Petite Enfance ;
- Dialogue constructif sur le terrain (échanges de publics et recadrages) ;
- Bonne disponibilité de la CAF ;
- Co-animation d'un réseau départemental par la CAF et le Conseil Général (cf. ci-dessous) ;
- Présence d'une CDAJE active : réflexion sur la Petite Enfance, groupe de travail sur les RAM
- Production de nombreux documents CAF / Conseil Général (cf. ci-dessous).

Les 10 relais étudiés se répartissent à peu près équitablement dans ces trois catégories. Plusieurs remarques transverses peuvent être faites à leur sujet :

- La présence ou non d'un financement du Conseil Général ne semble pas corrélée à l'implication politique de ce dernier (ce financement est présent dans une majorité des RAM étudiés) ;
- Le degré de collaboration entre la CAF et le Conseil Général autour des RAM est fortement lié au contexte général des relations entre les deux institutions. Les RAM classés dans la 3^{ème} catégorie s'inscrivent sur des territoires où la CAF et le Conseil Général sont traditionnellement très proches et collaborent facilement (avec parfois la participation de la MSA) ;
- Le niveau de coopération locale dépend lui fortement de la personnalité des personnes en place, que ce soit à la CAF ou au sein des PMI. Ainsi, plusieurs animatrices soulignent à quel point le départ d'une personnalité de confiance a pu entraîner un affaiblissement de la concertation ;
- Enfin et surtout, il semble que ce soit à la CAF que revient l'essentiel de la responsabilité du niveau de collaboration CAF / Conseil Général autour d'un RAM. Ainsi, sur un territoire de type 1, les animatrices attendent de la CAF qu'elle les aide à monter a minima des partenariats locaux avec la PMI. Quant aux territoires de type 2, il revient à la CAF de prendre l'initiative de généraliser et « politiser » la collaboration avec le Conseil Général (si tant est que ce soit possible et souhaitable, cf. les préconisations).

Remarque : sur les territoires étudiés, la mise en œuvre éventuelle d'expérimentations sur la Petite Enfance sont encore trop récentes pour influencer sur le positionnement des acteurs vis-à-vis des RAM.

Les partenariats avec les acteurs locaux

La grande majorité des RAM étudiés n'éprouve aucune difficulté à nouer des partenariats avec les autres acteurs de la vie sociale locale. Dans les grandes lignes, ces partenariats prennent trois formes concrètes :

- Mise à disposition de locaux et de matériel pour les ateliers d'éveil. Ce point est particulièrement important dans les grandes communautés de communes, où les animatrices tentent de venir à la rencontre des AM isolées, en changeant régulièrement de localisation pour les animations. Les partenaires concernés : équipements municipaux, bibliothèques, ludothèques, écoles, accueils collectifs ;
- Mise en œuvre d'animations régulières ou ponctuelles en commun. Partenaires concernés : accueils collectifs, centres de loisirs, maisons de retraite ;
- Echanges et réorientations de publics. Partenaires concernés (en plus des antennes PMI) : assistantes sociales, MSA, autres services CAF, FEPEM.

La teneur des partenariats en œuvre sur un territoire tient beaucoup à l'appui des élus, mais aussi et surtout à la personnalité de l'animatrice, qui doit parvenir à fédérer autour d'elle les bonnes volontés (en dépassant des réticences régulières au moment du démarrage du RAM, qui peut être perçu comme une structure concurrente). Comme dit plus haut, cet aspect de son travail est rendu plus facile si elle est intégrée au sein d'une équipe pluridisciplinaire (service Petite Enfance de la mairie, centre social polyvalent), et plus encore si elle partage son temps entre l'animation du RAM et une responsabilité transverse sur la Petite Enfance.

Les documents produits par la CAF et le Conseil Général

Enfin, rappelons ici que les deux grands partenaires des RAM produisent régulièrement des documents relatifs au fonctionnement des RAM (en plus de ceux produits par les gestionnaires et ceux produits par le RAM lui-même) :

- Guides et dossiers type pour la création d'un RAM, à destination des gestionnaires ;
- Contrats Enfance & Contrats Enfance Jeunesse intégrant les RAM ;
- Contrats CAF / gestionnaire pour la mise en place des RAM ;
- Conventions multipartites pour le financement des RAM ;
- Chartes partenariale autour du RAM entre la CAF et le Conseil Général ;
- Protocoles de partenariat RAM / PMI ;
- Règlements et rapports de la CDAJE ;
- Fiches de poste pour les animatrices ;
- Modèles de rapports d'activité ;
- Bilans des réseaux quand ils sont animés ou co-animés par la CAF et le Conseil Général.

f. Les réseaux

Dernier aspect de l'univers des relais : les réseaux de RAM. Il est important de remarquer qu'il en existe sur l'ensemble des 10 RAM étudiés ici. Néanmoins, leur forme peut être extrêmement variable, en fonction surtout de deux paramètres :

- L'animation : celle-ci peut en effet être assurée soit par les animatrices elles-mêmes, de façon informelle ; soit par la CAF ; soit conjointement par la CAF et le Conseil Général ;
- L'envergure géographique : les réseaux peuvent être régionaux, départementaux ou locaux.

Les réseaux les plus efficaces sont ceux qui réunissent deux caractéristiques : une animation institutionnelle et un fonctionnement à deux vitesses. Quand ils réunissent ces deux paramètres, ils proposent, d'une part, des réunions plénières à l'échelle départementale, avec une animation CAF ou CAF / Conseil Général, et, d'autre part, des réunions plus fréquentes de sous-groupes locaux, sans forcément de présence formelle des institutions.

Concernant les apports concrets des réseaux, on constate que les premières réunions (plénières et institutionnalisées) sont bien adaptées pour :

- L'élaboration d'outils et de documents communs cautionnés par les institutions : brochures sur le fonctionnement et l'histoire des RAM ; brochures sur le fonctionnement et l'histoire du réseau ; brochures sur le métier d'AM ; modèles de contrat de travail ; brochures d'information sur les textes législatifs, les salaires, les congés payés, les horaires... ; annuaires des RAM et de leurs partenaires.
- La mise en œuvre de formations collectives pour les animatrices (cf. plus haut, le paragraphe sur la formation des animatrices) ;
- Des retours d'expérience formalisés.

Quant aux secondes réunions (locales et informelles), elles sont bien adaptées pour :

- Des travaux sur des points réglementaires précis, à soumettre ensuite à l'ensemble du réseau ;
- La mise en œuvre d'événements festifs en commun ;
- Des échanges sur les pratiques au quotidien, éventuellement en présence d'un psychologue.

Globalement, la présence systématique des réseaux de RAM témoigne de leur importance comme support du dispositif, importance confirmée par les apports listés ci-dessus. Cet aspect central des réseaux est cohérent avec le besoin d'accompagnement réclamé par les animatrices, pendant de leur sentiment d'isolement.

2 - LES ACTIVITES DES RAM

Avant d'entrer dans le détail des activités des RAM, un constat général s'impose : comme on l'a vu plus haut, l'ensemble des acteurs et partenaires des RAM semblent avoir bien intégré le référentiel CNAF et maîtriser « en théorie » les missions et le champ d'action d'un relais. Pourtant, tous s'accordent à estimer que ce référentiel a besoin d'être repris, ajusté et précisé, de façon à s'adapter aux évolutions du contexte, à commencer par la réforme de la formation des AM par les PMI. Les éléments présentés ci-dessous vont nous permettre de fonder des préconisations quant à cette évolution du référentiel (dont nous reprenons ici la trame).

a. Les publics des RAM

La représentativité des AM

Les taux de fréquentation des AM sont globalement bons sur les différents territoires (voire Partie B pour des données chiffrées), pour ce qui concerne la mission d'information / médiation. Cependant, les animatrices sont nombreuses à signaler quatre biais dans la représentativité des AM qui fréquentent les RAM pour les animations :

- Un biais géographique : en zone rurale, et notamment dans les communautés de commune les plus vastes, les AM les plus éloignées des lieux d'activité sont fortement pénalisées ;
- Un biais lié au positionnement professionnel des AM : plusieurs animatrices constatent que ce sont surtout les plus « professionnelles » qui fréquentent le RAM, au détriment des nounous « traditionnelles » ;
- Un biais lié aux enfants gardés : plusieurs animatrices constatent que les AM ayant à charge des nourrissons sont moins présentes aux animations (activités peu adaptées, contraintes pratiques plus fortes) ;

- Un biais lié l'« effet groupe » : il n'est pas rare que des petits groupes d'AM qui se connaissent bien accaparent les activités d'éveil et les animations festives, rejetant ou simplement effrayant les autres.

Remarque : sur l'un des territoires, la concurrence d'une association d'AM se fait rudement sentir quant à la fréquentation des activités d'éveil.

A noter : la plupart des AM rencontrées sur les différents territoires reconnaissent aux RAM un rôle important de vecteur de socialisation pour elles-mêmes.

La représentativité des parents

Comme on l'a vu plus haut, les parents sont surtout ciblés par les animatrices pour la mission d'information / médiation, peu pour les animations (voir également ci-dessous). En termes de représentativité, en dehors des quelques données sur la fréquentation présentées dans la Partie B, il est pratiquement impossible d'obtenir des éléments consistants sur les éventuels biais de fréquentation chez les parents. A noter cependant : sur certains territoires, les animatrices mentionnent qu'il leur arrive d'accueillir des parents ne résidant pas sur le territoire de la commune ou de la communauté de commune dont dépend le RAM, mais qui habitent à proximité du relais. Plus largement, on retrouve ici la notion de biais géographique évoqué pour les AM : en dehors des renseignements pris par téléphone, il semble que la plupart des parents qui fréquentent les RAM peuvent s'y rendre en quelques minutes.

La question des gardes à domicile

Un seul des 10 relais étudiés s'est officiellement vu confier la mission de recevoir et accompagner les gardes à domicile sur son territoire : celui de Saint Maurice (94). Ce constat n'est pas surprenant, dans la mesure où le recours aux gardes à domicile est un phénomène fortement concentré sur la région parisienne. Dans les autres RAM, les animatrices considèrent qu'elles n'ont pas à intégrer les gardes à domicile dans leurs activités, et ni les gestionnaires, ni les partenaires ne les poussent en ce sens.

Pourtant, l'ouverture des RAM aux gardes à domicile paraît tout à fait pertinente. Elle permettrait en effet de transférer vers les gardes à domicile la dynamique dont bénéficie les AM depuis quelques années (et dont les premières sont presque totalement exclues) : lutte contre le travail au noir, professionnalisation et reconnaissance de la « professionnalité » du métier de garde d'enfants, rééquilibrage des rapports de force avec les parents, socialisation des AM et des enfants, etc.

Ceci posé, la prise en charge des gardes à domicile paraît délicate dans le cadre des RAM tels qu'ils fonctionnent aujourd'hui :

- Les animatrices travaillent beaucoup à partir des listes des AM de leur territoire, fournies par les PMI : la plupart les mettent elles-mêmes à jour, les complètent et les utilisent pour informer ou encore convier les AM aux animations. Or, elles ne disposent d'aucune information sur les gardes à domicile travaillant à proximité du RAM (d'autant qu'elles n'habitent pas forcément sur le territoire).
- Le recours au relais dépend aujourd'hui essentiellement de l'initiative propre des AM, qui, accueillant les enfants chez elles, ont une relative marge de manœuvre quant à leur emploi du temps. A l'inverse, une bonne partie des gardes à domicile sont fortement dépendantes des injonctions et des contraintes « logistiques » des parents (voire de plusieurs couples dans le cas des gardes partagés). Nous verrons dans les préconisations comment un travail spécifique de sensibilisation des familles concernées apparaît comme un préalable nécessaire à l'intégration des gardes à domicile dans les RAM.
- Dernier détail : une mobilisation consistante des RAM en direction des gardes à domicile impliquerait une révision de la dénomination RAM. Là encore, voir les préconisations.

b. Mission n°1 du référentiel CNAF : l'animation

Le maillage des territoires & le décroisement des acteurs

Du côté du maillage territorial relatif aux usagers des RAM (AM et familles), on a vu plus haut que le biais géographique était relativement important dans la fréquentation des relais. Les élus et les animatrices semblent avoir pris la mesure du problème, puisque, sur la plupart des vastes communautés de communes, les RAM développent des activités itinérantes (ateliers d'éveil, voire permanences d'information). En milieu rural, il s'agit certainement d'une piste à développer, le RAM étant par essence un dispositif de proximité.

Du côté du décloisonnement des acteurs, il semble que les RAM jouent correctement leur rôle (cf. plus haut, les partenariats). Plus exactement, au fur et à mesure de leur implantation sur les territoires, les relais sont progressivement perçus par leurs partenaires comme des « plaques tournantes » dans le domaine de la Petite Enfance : points d'entrée pour les parents et les AM, plates-formes d'échanges de publics, centres de ressource pour les questions techniques sur la relation employeur / employé, etc. De fait, à de rares exceptions près, les RAM n'ont aucun mal à collaborer avec les acteurs locaux : structures municipales, antennes PMI, accueils collectifs, écoles, centres de loisirs, etc. En revanche, à l'échelle locale, les relais ne peuvent rien sur l'implication politique des Conseils Généraux, extrêmement variable.

Les temps collectifs

En dehors des activités d'éveil régulières (cf. ci-dessous), toutes les animatrices rencontrées organisent des temps collectifs ponctuels. Ceux-ci sont de trois types :

- Des animations exceptionnelles en dehors des murs du RAM : jardin public, piscine, ludothèque, parcs d'attraction, spectacle, etc.
- Des événements festifs : repas collectif, carnaval, festival, fêtes de fin d'année, anniversaire du RAM, etc.
- Des réunions d'information sur le cadre légal de l'emploi d'une AM, en soirée ou le samedi, avec parfois des interventions de partenaires : PMI, CAF, URSSAF... A noter : certaines de ces réunions ont tendance à dériver vers de la formation continue pour les AM, comme nous le verrons plus loin (cf. la mission de professionnalisation).

Trois remarques peuvent être faites au sujet de ces temps collectifs ponctuels :

- Leur fréquence moyenne est faible : autour d'un événement par trimestre ;
- Les animatrices en réservent un certain nombre aux AM, ouvrant les autres aux parents ;
- Leur fréquentation est décevante, aux dires même des animatrices.

Remarque : sur l'un des RAM, les AM sont conviées à des comités de rédaction du journal du relais, tous les deux mois.

Les activités d'éveil

Sur ce point, les 10 relais étudiés sont particulièrement proches : toutes les animatrices organisent entre deux et trois activités d'éveil par semaine, bien distinctes des permanences d'information, et qui durent toutes une demi-journée. Une seule exception : un RAM qui refuse de distinguer les temps d'animation des temps d'information et propose donc un accueil mixte tout au long de la semaine.

A noter : sur les grandes communautés de communes, ces ateliers sont généralement itinérants.

Du point de vue de leur déroulement, ces activités d'éveil suivent généralement le même modèle : un temps d'accueil, suivi d'une animation spécifique, suivie d'un temps de jeux libres. Quant aux animations spécifiques, on retrouve partout les mêmes thématiques : lecture de contes, travaux manuels, expression artistique, motricité. Sur la plupart des RAM, les AM peuvent consulter le programme à l'avance.

Les ateliers d'éveil sont généralement très bien fréquentés par les AM avec les enfants, au point que plusieurs animatrices imposent des inscriptions préalables. En revanche, les parents sont beaucoup moins présents... sauf quand on les invite expressément (on y reviendra dans les préconisations). A noter : les animatrices n'hésitent pas à supprimer des ateliers « décentralisés » dans des communes éloignées du RAM si la fréquentation ne suit pas.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les ateliers d'éveil sont progressivement devenus une priorité pour la plupart des animatrices, qui y investissent beaucoup de temps et d'énergie. Elles y voient trois grands intérêts :

- La socialisation des AM ;
- La socialisation des enfants ;
- La professionnalisation des AM au quotidien (cf. plus loin).

c. Mission n°2 du référentiel CNAF : l'information et l'orientation

L'information du public

Sur ce point également, les 10 RAM sont très proches : toutes les animatrices consacrent le plus clair de leur temps « hors ateliers » à la mission d'information des AM et des parents. Elles proposent toutes des plages de permanence sur rendez-vous et d'autres sans rendez-vous, et toutes renseignent énormément par téléphone (voire les chiffres Partie B). A noter : les quelques réunions d'information collectives mentionnées plus haut peuvent également être considérées comme partie prenante de la mission d'information.

En termes de contenus des informations diffusées, on constate que les thèmes sont toujours les mêmes : le cadre légal de la relation parent employeur / AM employée (contrat, rémunération, horaires, congés, fins de contrat, droits et obligations des deux parties...) et l'agenda du relais.

Du point de vue de la fréquentation des relais en lien avec cette mission d'information, on relève partout un boom généralisé en 2005, au moment de la mise en place de la Convention Collective des AM, l'ensemble des partenaires de la Petite Enfance ayant eu tendance à orienter parents et AM vers les RAM. Depuis, les choses se sont stabilisées.

Concernant le cadre légal, on constate que tous les RAM s'efforcent de produire des documentations complètes et à jour sur des aspects parfois très techniques : modèles de contrats de travail et de contrats d'accueil, guides pour les parents employeurs, fiches thématiques, etc. La grande question : **les informations que l'on trouve dans ces documents sont-elles fiables ?** Cette interrogation est d'autant plus épineuse que, si l'on ajoute les éléments produits par les gestionnaires et les partenaires des AM (cf. plus haut), on se retrouve souvent face à des masses de documents, plus ou moins à jour et parfois contradictoires. Nous verrons dans les préconisations que la meilleure façon de s'assurer de leur validité est de s'appuyer sur des productions communes au sein de réseaux de RAM « institutionnalisés ».

Concernant les agendas des relais, on trouve généralement les informations au RAM lui-même (plaquettes, affiches, brochures), ou parfois sur le site Internet de la commune (ou du centre social).

Enfin, sur certains RAM, les journaux produits par le relais (tous les deux ou trois mois) permettent de diffuser à la fois des informations sur le cadre légal et sur le programme des activités à venir. Certaines animatrices en profitent même pour diffuser des listes d'AM à jour.

La mise en relation offre / demande

Ici, une ligne de démarcation peut être tracée entre les RAM, autour du principe de neutralité. En effet, si toutes les animatrices diffusent les listes fournies par la PMI (qu'elles mettent à jour elles-mêmes), certaines transmettent les listes complètes aux parents, tandis que d'autres opèrent une sélection. Cette transmission sélective est mentionnée par une minorité d'animatrices, qui établissent en quelques sortes des « short lists » en fonction des besoins exprimés par les parents. Les autres estiment qu'il serait très dangereux de rompre avec le principe de neutralité, car elles risqueraient d'y perdre la confiance des AM.

L'accompagnement de la fonction employeur / salarié

Tous les RAM accueillent volontiers parents et AM, *séparément*, pour des conseils au quotidien sur leurs relations avec leur employées ou leurs employeurs (droits et devoirs, recadrages des activités, débats sur les rémunérations...). Là où les animatrices se distinguent, c'est autour de la question des rendez-vous « tripartites ». Comme ci-dessus, la plupart des animatrices tiennent à rester neutres, en ne recevant jamais les parents en même temps que les AM et surtout en réorientant les uns et les autres en cas de conflit ouvert (notamment vers la PMI, ou encore la FEPEM). D'autres, en revanche, n'hésitent pas à faire venir parents et AM pour signer les contrats au RAM, ou encore pour jouer les médiatrices en cas de différend ou de rupture de contrat. Dans ce cas, les réorientations interviennent beaucoup plus tard dans le conflit. Comme pour la mise en relation offre / demande, le risque est de connoter durablement l'image du relais, dans un sens ou dans un autre : image « syndicat d'AM » ou image « voix des employeurs ».

d. Mission n°3 du référentiel CNAF : la professionnalisation

Le partage théorique des rôles avec la PMI

En théorie, sur la question de la professionnalisation des AM, les RAM « ont vocation à intervenir en complémentarité avec les missions des services de PMI et, en aucun cas, en substitution ». Ce qui signifie que les relais doivent « accompagner » la professionnalisation des AM, sans verser dans la formation à proprement parler.

Les prérogatives légitimes des RAM

Sur le terrain, l'ensemble des acteurs locaux s'accorde sur ce principe et, en règle générale, les relais s'en tiennent à leurs prérogatives légitimes en termes de professionnalisation. Celles-ci prennent les formes concrètes suivantes :

- La transmission d'informations sur le cadre légal de la relation employeur / employé, au travers des permanences d'accueil individuel et des réunions d'information (cf. plus haut) ;
- Les conseils personnalisés au travers de ces mêmes permanences d'accueil individuel (voire les médiations tripartites quand elles existent) ;
- L'accompagnement au quotidien de la pratique professionnelle, au travers des ateliers d'éveil et des animations ponctuelles. Toutes les animatrices et les AM rencontrées sur ce point sont formelles : les animations apportent énormément de savoir-faire aux AM, de par l'échange de bonnes pratiques et la prise de recul que permet le travail en équipe. On retrouve ici l'importance de la formation d'EJE qu'ont la plupart des animatrices et qui leur apporte la légitimité nécessaire pour conseiller, voire recadrer les AM pendant les ateliers ;
- Enfin une intervention ponctuelle des animatrices aux formations PMI organisées localement, pour présenter les missions du RAM.

Les dérives observées

Néanmoins, plusieurs relais sortent de ce cadre et proposent des activités qui ressemblent fort à de la formation continue, voire organisent des sessions tout à fait officiellement. En voici quelques exemples, par ordre croissant d'empiètement sur le domaine de la PMI :

- Organisation de conférences dites de « formation continue » sur la parentalité ;
- Organisation de modules de préparation au CAP Petite Enfance ;
- Organisation de formations aux Premiers Secours (généralement en cofinancement RAM / AM) ;
- Organisation d'une journée de formation entière dans le cadre des 120 heures « PMI » (journée imposée par le Conseil Général).

Nous verrons dans les préconisations comment le référentiel RAM pourrait préciser les prérogatives des relais en matière de professionnalisation des AM, en intégrant certaines attentes réelles de ces dernières, sans substitution à la PMI.

e. Mission n°4 du référentiel CNAF : l'observation des conditions locales d'accueil du jeune enfant

Du côté de l'offre d'accueil disponible sur leur territoire, les animatrices sont généralement très bien informées. Elles connaissent parfaitement le fonctionnement des structures collectives et ont une idée claire des places libres chez les AM. Une nuance cependant : elles maîtrisent mal la question de la garde à domicile et très mal celle du travail au noir.

Du côté de la demande, en revanche, la mission d'observation est clairement le « parent pauvre » des missions des RAM. Les principales raisons invoquées par les acteurs pour expliquer ce déficit d'information sont les suivantes :

- Les RAM sont avant tout des dispositifs qui accueillent, et non des dispositifs qui vont à la rencontre des publics. En conséquence, les relais connaissent bien leurs usagers, parents et AM, mais mal le reste de la population. Ce constat est d'autant plus fort que certains RAM ne constituent pas à proprement parler des interlocuteurs universels sur la question de la Petite Enfance. Sur plusieurs territoires étudiés, les parents en recherche d'un accueil collectif ne passent pas par les RAM, mais par d'autres services ou personnes ressource.

- Les animatrices ne sont pas formées à l'observation des conditions d'accueil du jeune enfant : elles ne savent pas forcément comment s'y prendre pour recueillir les informations nécessaires et les traiter. Ex : plusieurs animatrices ont diffusé des questionnaires auprès des parents, sans jamais exploiter les résultats.
- Les RAM ne disposent pas d'outils pour les aider dans cette mission d'observation. Une nuance : trois RAM disposent de logiciels permettant d'automatiser la saisie des informations sur les usagers et d'en tirer des statistiques claires. Nous reviendrons sur ce point dans les préconisations.

Les lacunes en termes d'observation sont telles qu'au-delà des éléments de préconisations proposés plus loin (formation des animatrices, généralisation du logiciel GRAM), on est en droit de se demander si la mission générale d'observation ne devrait pas être transférée aux CDAJE, en ne laissant aux RAM que le soin de connaître ses propres publics.

En outre, les différents éléments mentionnés ci-dessus ont un impact très net sur le contenu des rapports d'activité produits par les RAM, comme nous le verrons dans l'analyse ci-dessous.

3 - LES RAPPORTS D'ACTIVITES DES RAM

Les rapports d'activité ont d'abord pour finalité l'exposition du fonctionnement des RAM, la mesure de la réalisation des missions qui leur sont assignées et la formulation de possibles évolutions. Tableaux de bord, comptes-rendus qualitatifs, outils de communication, ils matérialisent et valorisent la vie des structures auprès de leurs gestionnaires et partenaires. En ce sens, l'analyse des rapports d'activité des 10 relais étudiés a constitué un élément essentiel du travail monographique présenté ici.

Normalement, les rapports d'activité devraient également matérialiser la mission d'observation des conditions d'accueil du jeune enfant que la CNAF a confiée aux RAM. Néanmoins, comme nous l'avons vu plus haut, la plupart des relais n'ont pas les moyens de s'en acquitter convenablement. Au mieux, ils savent dresser le portrait de leurs usagers.

Globalement, l'analyse des documents remis par les dix RAM révèle de fortes disparités dans la façon de concevoir et de réaliser un rapport d'activités, sachant qu'ils sont tous rédigés par les animatrices elles-mêmes. Nous en avons distingué quatre types, selon trois critères : les données quantitatives existantes, les grandes thématiques qualitatives et les principales lacunes.

a. Les rapports « exhaustifs » (*Départements 28, 44*)

Ces documents présentent une forme particulièrement aboutie de restitution de données quantitatives et qualitatives. Les indicateurs quantitatifs sont complets et relativement sophistiqués. L'approche qualitative fait preuve d'une réflexion construite sur les missions de la structure, les effets de sens de l'activité et ses répercussions sur les usagers. Placée dans une partie distincte, l'analyse se focalise sur la satisfaction des missions, leur pertinence et les modalités de mise en œuvre.

Données quantitatives

Le versant quantitatif propose une batterie d'indicateurs stabilisés et suivis dans le temps. Les données sont claires et maîtrisées et rendent compte finement de l'activité du RAM. Les indicateurs se répartissent en grands chapitres, reflets des compartiments d'activité du RAM : contexte local, actions individuelles, actions collectives, tâches administratives, formation des animatrices, répartition de la charge de travail.

Contexte local :

- Le nombre d'assistantes maternelles sur le territoire du RAM ;
- Leur statut : en activité selon le type d'agrément (journée, périscolaire), nouvellement agréées, en demande d'agrément, en cessation temporaire d'activité ;
- La répartition géographique des AM ;
- Le nombre et l'âge des enfants accueillis ;
- Le nombre de places disponibles.

Actions individuelles :

- Nombre de contacts et pourcentage de fréquentation : téléphone, accueil avec et sans rendez-vous (ventilation AM, parents et enfants). Les données sont assorties de commentaires sur les facteurs d'explication de l'évolution de la fréquentation. Données mensuelles & annuelles ;
- Motifs des contacts ;
- Répartition des contacts par commune de résidence des AM.

Actions collectives :

- Participation globale des AM, des parents, des enfants ;
- Taux de participation sur chaque activité, quotidienne et ponctuelle ;
- Ventilation par lieu pour les RAM décentralisés ou itinérants ;
- Estimation de la fréquentation : irrégulière, régulière, assidue (selon la commune d'origine ou de résidence des AM, des parents) ;
- Synthèse en nombre d'heures des activités déployées, intégrant les temps de préparation et de restitution.

Décomposition des tâches administratives nécessaires au fonctionnement du RAM :

- Elaboration et mise à jour du fichier d'AM ;
- Saisie des demandes des parents ;
- Elaboration d'outils de travail : questionnaire satisfaction / attentes des AM...

Temps de formation des animatrices :

- Nombre et type de contacts avec les partenaires : CAF, PMI, Inspection du travail, URSSAF... ;
- Rencontre avec collègues de relais voisins ;
- Temps de participation au réseau.

Répartition de la charge de travail de l'animatrice :

- Permanences ;
- Entretiens individuels ;
- Animations collectives ;
- Communication avec les partenaires ;
- Fonctions administratives et financières ;
- Formation.

Données qualitatives

La partie qualitative de ces rapports se distingue par son autonomie et sa consistance. Elle présente une plus value pour l'analyse du fonctionnement du RAM par la qualité des données dispensées et l'approche critique développée. Il s'agit dans cette partie du rapport de réaffirmer la philosophie de la structure et de la soumettre à une lecture critique. Loin de se limiter à un commentaire de données quantitatives, le qualitatif interroge le RAM sur son fonctionnement et son avenir. Les rapports d'activité de cette catégorie ont pour point commun un rappel commenté des principales missions du RAM. Fait distinctif, chaque mission est mise en perspective par l'évocation de principes ou de concepts afférents : séparation mère enfant, autonomie, bien-être de l'enfant, parentalité, accompagnement... Dans ce registre, le rôle central de l'animatrice est également rappelé.

« L'accueil et l'écoute sont les deux notions les plus importantes. Que l'animatrice du RAM soit en permanence ou en animation, elle accueille et écoute, les parents, les enfants et les AM. [...] La responsable du RAM accompagne, elle rencontre les parents lorsqu'ils sont au stade de futurs parents, puis de jeunes parents et enfin de particuliers employeurs, elle les voit à différents moments de leur parentalité. » *Eure-et-Loir*

A la suite de ce rappel des missions et objectifs du RAM, les rapports « exhaustifs » proposent une analyse des actions mises en œuvre. Les conditions de réalisation et les effets ressentis ou observés sont décrits pour chaque action. L'action est resituée dans la mission et le principe qu'elle doit valoriser. Un bilan est finalement proposé quant la pertinence de l'action.

« Les animatrices ont observé un changement dans les besoins exprimés par les AM et les enfants et ont mis en place des animations plus « dirigées » sous forme d'ateliers afin de mieux canaliser ces temps collectifs. Cette nouvelle dynamique implique l'attention et l'observation des AM, tout en valorisant leurs compétences et celles des enfants. Il y a une prise de conscience plus importante des attitudes et faits des AM en direction des enfants qu'elles accueillent mais aussi des enfants accueillis par les autres AM. Les animatrices observent une interaction entre les adultes plus marquée qu'auparavant, ainsi qu'une dynamique impulsée par les enfants qui sollicitent les adultes pour qu'ils fassent avec eux. L'objectif visé de la garantie d'une dimension professionnelle à ces temps d'animations pour éviter, et pour le moins atténuer, la dérive des discussions personnelles, semble bien se mettre en place. » *Loire-Atlantique*

Enfin, les parties qualitatives les plus consistantes concluent sur des éléments relatifs aux « effets observés » des activités et avancent des éléments de prospective (satisfaction quant aux missions du RAM et moyens disponibles pour améliorer la qualité du service rendu).

b. Les rapports synthétiques (Départements 34, 43, 58, 71 et 72)

Ces documents sont bâtis sur les mêmes principes que les précédents, avec une vraie double approche quantitative / qualitative. Les investigations et les réflexions sont toutefois plus succinctes, moins élaborées.

Données quantitatives

Ainsi, les indicateurs quantitatifs sont de plus simple facture :

- Nombre et statut des AM du territoire ;
- Type d'accueil proposé ;
- Nombre d'enfants accueillis ;
- Décompte du nombre de contacts ventilés par AM & parents ;
- Motifs des contacts ;
- Décompte global de la fréquentation de l'accueil ;
- Description sommaire des animations.

Données qualitatives

Le volet qualitatif, quoique présent, est moins réflexif. Il s'attache peu à la manière de faire et aux effets des activités du relais. Il présente une tonalité plus factuelle, ancrée dans le quotidien.

« C'est un temps de rencontre important qui permet d'établir un dialogue autour de l'évolution de l'enfant et qui se poursuit sur des questions sur l'éducation, la santé, la parentalité. Il contribue à la dynamique du relais et à la professionnalisation et la reconnaissance des assistantes maternelles ».
Aube

« Objectifs et mise en place des actions : les objectifs demandés au vu des missions du Relais Assistantes maternelles ont été atteints (information, orientation, aide technique en direction des parents employeurs). Le travail de partenariat avec la PMI a privilégié le contact téléphonique. Celui avec les collègues de la CAF a progressé aussi cette année : contact téléphonique ou par Internet, la communication apparaît plus rapide. La mise en place de permanences téléphoniques, d'accueils physiques et d'animations proposées aux assistantes maternelles et aux enfants qu'elles accueillent a permis de consacrer davantage de temps à ces missions. Néanmoins, la qualité du travail a été limitée par l'aspect quantitatif des missions du RAM : permanences téléphoniques tenues en même temps que les accueils physiques, manque de temps pour faire face à l'ensemble des missions... Les animations permettent l'écoute et l'évolution dans les échanges entre tous. » *Hérault*

A noter : ces rapports d'activités accordent une grande importance à la forme, intégrant davantage que les premiers couleurs, graphismes et photos.

c. Les bilans minimalistes (Département 62)

Ces bilans présentent un socle minimal d'indicateurs quantitatifs, assortis de très brefs commentaires.

Données quantitatives

- Estimation de la participation régulière / ponctuelle aux animations ;
- Nombre de contacts téléphoniques, de rencontres accueil / rendez-vous ;
- Nombre de sorties
- Estimation de la répartition de la charge de travail de l'animateur.

Données qualitatives

L'approche qualitative est quasi inexistante ou très peu considérée (pas de développement distinct).

« Types d'animation : après un temps d'accueil et de découverte des jeux mises à disposition, une activité est organisée : activité manuelle (peinture, collage sur différents supports, découpage, assemblage, gommettes...) ; activité corporelle (parcours motricité, expression corporelle, danse, repère dans l'espace) ; activité musicale (chants, comptines, écoute musicale, découverte des instruments de musique) ; activité lecture (découverte des livres et matières, histoires racontées, mime, lecture active.) » *Pas-de-Calais*

d. Les bilans en manque de méthode (Départements 10 et 94)

Ces bilans se caractérisent par un rendu maladroit, mêlant données quantitatives non maîtrisées et considérations qualitatives non mises en perspective. La compréhension du fonctionnement de la structure en est rendue difficile. Les données quantitatives ne font pas l'objet d'un traitement rigoureux. Elles sont le plus souvent éparpillées et non stabilisées (données hétérogènes, non suivies dans le temps). L'approche qualitative, en contrepoint, est particulièrement valorisée, donnant lieu à de longs développements descriptifs du quotidien. L'analyse des pratiques et le prospectif sont très peu présents.

« Les différentes activités menées auprès des assistantes maternelles et gardes d'enfants se sont multipliées (mise en place de réunions régulières, d'atelier le samedi matin, augmentation du nombre de goûters organisés...) et la fréquentation de celles-ci devient plus importante. Mon objectif principal pour 2007 est de poursuivre ce travail avec la même qualité d'accueil que celle offerte jusqu'à présent ce qui demande beaucoup de temps et de disponibilité. [...] Difficultés rencontrées : température dans les locaux, stores extérieurs, porte d'accès au RAM, photocopieuse. » *Val de Marne*

Nous verrons plus loin (cf. les préconisations) comment la CNAF pourrait travailler dans le sens d'une harmonisation des rapports.

4 - SYNTHÈSE DES CONSTATS TRANSVERSES

Univers

- Sur la majorité des territoires étudiés, la naissance d'un RAM vient d'une volonté des élus locaux, qui sollicitent alors le soutien de la CAF. On constate en outre que les RAM peuvent s'implanter sur des territoires très divers, que ce soit du point de vue de la place des AM ou de l'accueil collectif.
- Les modes de gestion des relais peuvent être extrêmement divers, depuis une gestion directe par la CAF jusqu'à une délégation à une association indépendante. Malgré cette diversité, on relève une faible implication des porteurs de projet et des partenaires dans la gestion quotidienne des relais, conduisant à une très grande autonomie des animatrices.
- La majorité des animatrices sont des EJE, une formation qui semble bien adaptée au poste, notamment du point de vue de la légitimité vis-à-vis des usagers. Cependant, on constate un déficit de formation continue des animatrices, qui ont tendance à « bricoler » chacune à leur manière, notamment pour mettre à jour leurs connaissances réglementaires.
- Les animatrices semblent globalement satisfaites des moyens mis à disposition du relais, que ce soit en termes de ressources humaines ou de moyens matériels. A noter : ceux-ci dépendent beaucoup des partenariats mis en œuvre à l'échelle local, pour des partages de locaux notamment.

- Du point de vue de l'implication de la CAF et du Conseil Général, on a pu mettre en évidence trois types de relais : des RAM isolés (victimes d'une relative indifférence de la CAF et du CG) ; des RAM qui se contentent de partenariats à l'échelle locale ; des RAM qui bénéficient d'un contexte politique de coopération entre les institutions. Quant aux partenariats avec les acteurs locaux, ils ne posent généralement pas de difficulté.
- Présents sur tous les territoires, les réseaux sont un élément important du paysage des RAM. On constate que les plus efficaces sont ceux qui réunissent deux caractéristiques : une animation institutionnelle (CAF ou CAF/CG) et un fonctionnement à deux vitesses (réunions plénières, sous-groupes territoriaux).

Activités

- On relève plusieurs biais dans la représentativité des AM qui fréquentent les RAM : un biais géographique (éloignement), un biais lié au positionnement professionnel des AM (ce sont plutôt les « pros » qui fréquentent) et un biais lié à l'« effet groupe » (des AM qui accaparent les activités). Il s'avère très difficile d'évaluer la représentativité des parents. Quant aux gardes à domicile, leur accueil nécessiterait de faire évoluer le fonctionnement des relais.
- Sur la plupart des vastes communautés de communes, les RAM développent des activités itinérantes. Concernant le décloisonnement des acteurs, il semble que les RAM parviennent sans mal à tisser des réseaux locaux consistants.
- Du point de vue des activités d'animation proposées, elles sont globalement de deux types : des ateliers d'éveil bien fréquentés, deux ou trois demi-journées par semaine, et des animations exceptionnelles très ponctuelles et peu fréquentées (animations, fêtes, réunions d'information).
- Toutes les animatrices consacrent le plus clair de leur temps « hors ateliers » à la mission d'information des AM et des parents : accueil avec ou sans rendez-vous, permanences téléphoniques. Les informations diffusées tournent toujours autour du cadre légal de la relation parent employeur / AM employée et de l'agenda du relais. Pour assurer la fiabilité des informations produites, il semble que les réseaux de RAM soient la meilleure réponse.
- Concernant la mise en relation offre / demande, on relève une ligne de démarcation entre les animatrices qui respectent un principe de neutralité et celles qui opèrent une présélection avant de fournir la liste des AM aux parents. En outre, si toutes les animatrices accueillent parents et AM, séparément, pour des conseils au quotidien, certaines vont plus loin, en organisant au RAM rendez-vous « tripartites ». Comme pour la mise en relation offre / demande, le risque est de connoter durablement l'image du relais, dans un sens ou dans un autre : image « syndicat d'AM » ou image « voix des employeurs ».
- En règle générale, les relais s'en tiennent à leurs prérogatives légitimes en termes de professionnalisation : transmission d'informations sur le cadre légal de la relation employeur / employé ; conseils personnalisés ; accompagnement de la pratique professionnelle, au travers des ateliers d'éveil et des réunions d'information ; intervention ponctuelle des animatrices aux formations PMI organisées localement, pour présenter les missions du RAM. Néanmoins, plusieurs relais sortent de ce cadre et proposent des activités qui ressemblent fort à de la formation continue (conférences sur la parentalité, modules de préparation au CAP Petite Enfance, formations aux Premiers Secours...).
- Si les animatrices sont généralement bien informées sur l'offre d'accueil sur leur territoire, la mission d'observation de la demande est clairement le « parent pauvre » des missions des RAM. Les animatrices n'ont ni les compétences, ni les moyens pour mener à bien un travail consistant sur ce point.

Rapports d'activité

- Les rapports d'activité produits par les RAM sont très divers. On peut en distinguer quatre types : les rapports « exhaustifs » (forme aboutie, données quantitatives précises et réflexion analytique) ; les rapports « synthétiques » (même approche mais données moins précises et analyses succinctes) ; les rapports « minimalistes » (quelques indicateurs quantitatifs commentés) ; les rapports en manque de méthode (mélange quanti / quali non maîtrisé).

Globalement, le dispositif RAM nous paraît à la fois cohérent (les relais peuvent s'inscrire dans n'importe quel contexte local), efficace (tous les relais étudiés sont actifs) et pertinent (les relais répondent à la plupart des missions qui leur sont assignées). Il n'en reste pas moins que des ajustements peuvent être apportés, comme nous le préconisons ci-dessous.

Les pistes de préconisations présentées ici visent à aider la CNAF à formuler des recommandations pour un ajustement du dispositif RAM, éventuellement par l'élaboration d'un nouveau référentiel. Elles sont présentées de façon synthétique et thématique, en reprenant l'ordre des constats exposés précédemment.

L'UNIVERS DES RAM

- Préconisation n° 1 : favoriser le déploiement des RAM par le biais des CAF : suggestion aux élus sur la base d'analyses des besoins locaux, appui technique, éventuelle gestion directe (cf. préconisation 3).
- Préconisation n° 2 : accepter les dénominations divergentes (RAMPE, RPAM...), voire favoriser localement des appellations plus larges, qui intégreraient notamment les gardes à domicile.
- Préconisation n° 3 : mobiliser les CAF sur la gestion des RAM : gestions directes provisoires (avant transmission aux communes) ; évaluation régulière des missions sur le terrain ; institutionnalisation des réseaux (cf. préconisation 8).
- Préconisation n° 4 : pousser au développement des doubles compétences chez les animatrices : mission d'animation + mission transverse sur la Petite Enfance (pour favoriser les partenariats et approfondir la mission d'observation).
- Préconisation n° 5 : adapter la fiche de poste « Animatrice » existante, pour qu'elle puisse servir de référentiel au moment du recrutement et de repère aux animatrices isolées.
- Préconisation n° 6 : impliquer les CAF dans la mise en œuvre systématique de partenariats avec la PMI à l'échelle de chaque relais (réflexions sur la répartition des rôles, chartes RAM/PMI). *Si bonne entente avec le Conseil Général*, mise en œuvre de partenariats à l'échelle départementale, par le d'une commission RAM à la CDAJE.
- Préconisation n° 7 : pousser au développement de tissus locaux de partenaires diversifiés, en diffusant notamment des « bonnes pratiques » observées sur certains territoires : événements inter-RAM, animations communes avec les centres de loisir, les maisons de retraites, etc.
- Préconisation n° 8 : systématiser l'animation de réseaux départementaux de RAM par la CAF (voire par la CAF et le CG). Suggérer une animation à 2 vitesses : réunions plénières, sous-groupes locaux. Les missions des réseaux : former les animatrices, produire des documents cautionnés par les institutions compétentes (notamment sur les aspects légaux), favoriser les échanges de bonnes pratiques, et finalement rompre l'isolement des animatrices et les fidéliser à leur poste.

LES ACTIVITES DES RAM

- Préconisation n° 9 : pousser à la décentralisation des activités sur les vastes communautés de communes (ou les vastes communes), pour une meilleure représentation des AM.
- Préconisation n° 10 : développer la communication en direction des parents, notamment en ce qui concerne les ateliers d'éveil et les animations ponctuelles (là encore, pour une meilleure représentativité).
- Préconisation n° 11 : réfléchir à une démarche pertinente pour obtenir les coordonnées des gardes à domicile et les informer de l'existence des RAM. Sensibiliser également les familles concernées par ce mode de garde et faire évoluer les dénominations des relais sur les territoires les plus concernés.
- Préconisation n° 12 : rappeler l'importance du principe de neutralité dans la mise en relation offre / demande, ainsi que dans l'accompagnement de la fonction employeur / salarié. Il en va du positionnement du RAM, qui ne doit surtout pas être perçu comme un syndicat d'AM ou comme une annexe de la FEPEM.

- Préconisation n° 13 : favoriser le renvoi vers d'autres institutions pour éviter que les animatrices n'outrepassent leur rôle, en instituant dans chaque relais des « annuaires » locaux, complets et régulièrement mis à jour.
- Préconisation n° 14 : préciser les prérogatives des RAM en termes de professionnalisation des AM. Nous suggérons de limiter le champ aux éléments suivants, à surveiller de très près par les CAF :
 - Accompagnement des pratiques au quotidien (au cours de animations) ;
 - Réunions d'information limités aux aspects législatifs ou relatifs à la relation employeur / employé ;
 - Conseils individuels sur les possibilités de formation et d'évolution de carrière ;
 - Participations ponctuelles aux formations PMI pour informer sur les missions des relais ;*Concernant les formations aux Premiers Secours ou la préparation au CAP Petite Enfance, ils pourraient faire l'objets d'accords particuliers CAF / PMI, à l'échelle locale.*
- Préconisation n° 15 : la mission d'observation pourrait être limitée à l'observation des publics réels du RAM (le reste relevant des compétences des CDAJE) et fortement facilitée par la généralisation du logiciel GRAM (avec une formation mise en œuvre dans le cadre des réseaux, cf. préconisation 8).

LES RAPPORTS D'ACTIVITE DES RAM

- Préconisation n° 16 : l'élaboration d'un canevas commun pour l'ensemble des rapports d'activité des RAM. Ce canevas pourrait s'articuler en quatre parties distinctes :
 - Un bilan quantitatif de l'année écoulée : répartition des activités de l'animatrice ; timing des permanences, des actions individuelles et des actions collectives ; fréquentations des usagers ; documentation réalisée et disponible ; travail d'observation (statistiques élaborées à partir du logiciel et d'éventuelles enquêtes) ; temps de formation de l'animatrice ; mise en perspective avec les années précédentes ;
 - Une analyse qualitative de l'année écoulée : objectifs initiaux (publics visés, philosophie d'accueil...) ; analyse de la mise en œuvre des actions (représentativité des usagers, qualité des partenariats, obstacles éventuels...) ; analyse des effets observés (sur le recours aux différents modes de garde, sur les relations employeurs / employés ; sur les pratiques des AM, sur la socialisation des enfants...) ;
 - Un livret « mémoire » des activités réalisées : détails des ateliers, photos, anecdotes... ;
 - Un projet du RAM pour l'année suivante.
- Préconisation n° 17 : en marge des rapports d'activité, demander à chaque RAM de remplir chaque année un tableau de bord succinct, tel que celui proposé dans ce rapport (cf. Partie 2). Les CAF pourraient alors agréger les données à leur échelle, puis la CNAF au niveau national. Une aide technique pourrait être fournie par les CAF pour aider les RAM à remplir ce tableau de bord, là encore par le biais des réseaux.

ANNEXES - LES 10 MONOGRAPHIES SYNTHETIQUES

1. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'AUBE

1 - Cadrage sociodémographique

Le secteur d'intervention du RAM est calqué sur celui du Centre Social, qui en est le gestionnaire. Ainsi, 70 communes sont potentiellement concernées. Dans les faits, le RAM touche 32 communes, c'est-à-dire celles pour lesquelles on recense des AM agréées.

- Type : 70 communes rurales.
- Nombre d'habitants : 13 605 (INSEE 1999)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la communauté de communes : 1 855
- Population couverte par la CAF / population totale : 44,1%
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 54 % (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 23,1 % (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur la communauté de Communes

Deux associations à caractère social : « La Maison pour tous » et « la Maison de la famille ». Toutes deux disposent d'équipements petite enfance :

Le Centre Social « Maison de la Famille » :

- Structure multi-accueil « Pas à Pas » (Halte-Garderie et Crèche). Elle accueille 24 enfants âgés de 10 semaines à 6 ans, 5 jours par semaine, de 7h à 18h30.
- Club « Les Marmousets ». Il propose des activités une demi-journée par semaine aux enfants âgés de 18 mois à 3 ans, accompagnés de leur(s) parent(s), grand(s)-parent(s) et/ou assistante maternelle (club en partie animé par l'animatrice du RAM).
- Le Service Famille propose aux enfants âgés de 3 à 6 ans un club informatique (1 heure par semaine) et des activités de bricolage, pour les enfants âgés de plus de 4 ans (2 heures par mois).
- Le RAM étudié.

La « Maison pour tous » :

- Eveil corporel pour les enfants âgés de 2 à 4 ans, 2 heures par semaine.
- Eveil musical pour les enfants âgés de 3 à 6 ans, 1 heure par semaine.
- 1 CLSH accueille les enfants âgés de 4 à 12 ans tous les mercredi et pendant les vacances scolaires.
- 2 garderies périscolaires, qui accueillent les enfants des deux écoles maternelles.
- 32 écoles maternelles et primaires, réparties sur 27 communes du territoire.
- Remarque : Toutes les structures Petite Enfance du territoire (exceptées les écoles) se situent sur la commune. Les autres communes concernées par l'activité du RAM peuvent bénéficier de ces structures car elles n'en possèdent pas sur leur territoire.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : Mai 1997
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles.
- **Structure porteuse** : Centre Social « Maison de la famille »
- **Nombre de communes couvertes** : 70
- **Amplitude des horaires** : 34 heures par semaine
- **Présence d'une CDAJE** : non
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM fait partie du réseau départemental des RAM de l'Aube (qui se réunit tous les trimestres), ainsi qu'à un réseau régional. Les rencontres entre animateurs se font de manière informelle, à l'initiative de ces derniers et sans que la CAF ou le CG ne soient représentés. Elles permettent aux participants d'échanger des idées pour la mise en place de projet festifs et d'activités d'éveil.

- **Particularité** : Sur le territoire couvert par le RAM, seul le Centre Social (et donc la mairie) apporte un financement au RAM. Les autres communes concernées profitent simplement du dispositif.

b) *Déploiement sur le territoire*

Depuis septembre 2004, le RAM est implanté au sein des locaux précédemment occupés par la crèche. Ces locaux sont à usage spécifique du RAM et sont très bien adaptés à l'accueil des jeunes enfants. Les activités du RAM sont accessibles, depuis sa création, aux habitants des 70 communes couvertes par le Centre Social. Toutefois, les animations et les permanences se déroulent uniquement au sein des structures. Depuis peu, dans un souci de lutte contre l'isolement des AM, l'animatrice a souhaité mettre en place une animation décentralisée sur la commune, particulièrement isolée.

c) *Animatrice*

- Recrutement : embauchée en février 2007, après des expériences professionnelles variées.
- A noter : de nombreuses démissions ont eu lieu ces dernières années, notamment l'animatrice précédente. De plus, **l'animatrice en place nous informe qu'elle quittera son poste fin février 2008.**
- Profil de l'animatrice : **Conseillère en Economie Sociale et Familiale.**
- Formation continue : Afin de renseigner les familles et les AM, l'animatrice se forme aux aspects législatifs et juridiques de plusieurs manières :
 - Livre spécialisé : « le guide des AM »
 - Magazines spécialisés : « Assistantes Maternelles » ou « L'ass Mat' »
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en % (année 2006)

	2007	2006	2005	2004
Accueils collectifs	28%	35 %	35 %	35 %
Accueils individuels	36%	29 %	29 %	29 %
Travail sur les projets collectifs	30%	24 %	24 %	24 %
Travail administratif	6%	12 %	12 %	12 %
Total	100%	100 %	100 %	100 %

NB : ces données sont directement issues du rapport d'activité, les deux animatrices successives ayant elles-mêmes réalisé ce partage des tâches.

d) *Ressources RAM*

Moyens

	2006
ETP animatrice	96% (33h45)
Personnel autre que l'animatrice	Détachement du personnel du Centre Social sur le RAM : Secrétariat : 2h / semaine Comptabilité : 1h / semaine Ménage : 2h / semaine

Ressources

Bureaux	Bureau intégré à la salle d'activité du RAM
Salles d'activités	Une salle d'activité propre au RAM et une salle partagée avec l'ensemble des services du Centre Social. Utilisation d'une salle du centre de loisir pour les activités décentralisées.
Matériel	Poste informatique sans connexion Internet (prévue courant février 2008). Matériel pédagogique petite enfance propre au RAM.
Bibliothèque	Intervention de la bibliothécaire.
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF et PMI dans le hall d'accueil du Centre Social.
Véhicule	Non

4 - Activités du RAM

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2007	2006	2005	2004
AM agréées sur le territoire (B)	81	84	86	75
AM en activité	-	-	-	-
Places d'accueil agréées	-	231*	207*	207*
AM fréquentant le RAM (A)	63	66	50	50
Taux de fréquentation (A/B)	78%	79%	58%	67%

* En 2004 et 2005, 70% des places d'accueil agréées concernaient des temps pleins (soit 145 places sur 207). En 2006, 75% des places d'accueil agréées concernaient des temps pleins (soit 172 places sur 231).

Contacts	2007	2006	2005	2004
Appels téléphoniques / Permanences	190	152	152	159

Motifs d'intervention	2007	2006	2005	2004
Informations / Conseil	13%	30%	20%	20%
Contrat de travail	27%	20%	30%	30%
Médiation	33%	40%	40%	40%
Préparation CAP petite enfance	10%	-	-	-
Orientation vers d'autres organismes	8%	-	-	-
Prêt de matériel	6%	-	-	-
Autre	3%	10%	10%	10%
Total	100%	100%	100%	100%

b) *Accompagnement des parents*

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	510
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	470
Familles allocataires PAJE	252
Familles allocataires CMG	62
Familles fréquentant le RAM (A)	-
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts	2007	2006	2005	2004
Appels téléphoniques / Permanences	127	113	145	105

Motifs d'intervention	2007	2006	2005	2004
Informations / Conseil	13%	30%	20%	20%
Contrat de travail	27%	20%	30%	30%
Médiation	33%	40%	40%	40%
Recherche d'un autre mode de garde	3%	-	-	-
Orientation vers d'autres organismes	8%	-	-	-
Autre	16%	10%	10%	10%
Total	100%	100%	100%	100%

c) *Animations & éveil*

L'animatrice organise différents temps collectifs :

- Les animations d'éveil sont organisées trois fois par semaine : le mardi de 9h30 à 12h, le jeudi de 10h à 11h et le vendredi de 15h à 17h. Ces animations ont pour but de favoriser les échanges entre les AM, de favoriser le dialogue autour des pratiques professionnelles, de proposer des activités variées et de favoriser les rencontres entre les enfants pour les préparer à la collectivité. Le programme de ces animations est défini par l'animatrice. Ces séances sont conçues autour de thèmes fixes et de thèmes variables :

Les thèmes réguliers :

- « Bébé sportif » : un mardi par mois, l'animatrice propose un accueil motricité pour les enfants et les AM : fréquentation régulière (entre 10 et 12 AM) ;
 - « Bébé lecteur » : un mardi par mois, la bibliothèque met à disposition des enfants et de leurs AM un espace lecture au sein du RAM ;
 - « Les Marmousets » : tous les jeudi, les enfants âgés de 15 mois à 3 ans, accueillis en crèche, chez une AM ou gardés par leurs parents, peuvent participer aux activités proposés par le RAM et la crèche. Ils peuvent être accompagnés de leurs parents, de leurs grands-parents ou de leur AM. Le taux de fréquentation est jugé « mitigé » par l'animatrice.
- L'animatrice propose aux AM, aux parents et aux enfants des activités occasionnelles et des manifestations festives. Des activités créatives sont organisées de manière irrégulière : peinture, atelier culinaire, bricolage, etc. De plus, l'animatrice organise une ou plusieurs fêtes au cours de l'année. A titre indicatif, en 2007 ont eu lieu :

- Le carnaval, en association avec la structure multi-accueil ;
- Les 10 ans du RAM (faible taux de fréquentation) ;
- La fête de Noël avec un spectacle de marionnettes réalisé par 10 AM (250 personnes présentes) ;
- Un rallye poussettes, en association avec la structure multi-accueil (faible taux de fréquentation) ;
- Participation à la semaine du bien-être organisée par le Centre Social : atelier lutin et atelier massages ;
- Journée départementale des AM organisée par l'ensemble des RAM de l'Aube, intervention d'une psychomotricienne.

Des réunions d'information sont également organisées par l'animatrice, notamment sur la convention collective, la prévention des accidents domestiques, la gestion des conflits, le stress des enfants, etc.

- L'animatrice organise tous les deux mois un comité de rédaction du Journal du RAM avec les AM qui le souhaitent. Environ 10 AM y participent régulièrement. L'objectif est de développer les liens entre les AM en dehors de leur temps de travail et de les faire participer au fonctionnement du RAM. C'est aussi l'occasion de mesurer leurs besoins et leurs attentes. Dans la même logique, l'animatrice propose aux AM des « repas entre collègues » environ deux fois par an. Le dernier repas organisé a mobilisé 16 AM.

d) Professionnalisation des AM (hors information, animation et éveil)

- L'animatrice propose aux AM de les accompagner pour la validation du CAP petite enfance. Pour cela, elle anime notamment des réunions d'informations et des rencontres de préparation aux écrits et aux oraux de l'examen.
- Bien qu'elle ne l'anime pas, l'animatrice du RAM organise une formation aux premiers secours pour les AM qui le souhaitent (7 AM étaient inscrites en 2004). Le Centre Social participe financièrement à la mise en place de cette formation, mais les AM doivent assurer une partie de son coût.

2. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'EURE ET LOIR

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : Communauté des communes regroupant 3 communes périurbaines et 2 communes rurales, située à proximité de Dreux. Remarque importante : la commune est située sur le département de l'Eure, impliquant ainsi un second Conseil Général.
- Nombre d'habitants : 11 137 (données INSEE 1999)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la communauté des communes (excepté Nonancourt) : 1 131 (données CAF 2006)
- Population couverte par la CAF / population totale (excepté Nonancourt): 48,3% (données CAF 2006)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC (excepté Nonancourt): 41,4% (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance (excepté Nonancourt) : 25,9% (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur la commune

Les équipements Petite Enfance sont tous situés sur la commune

- Halte garderie (gestionnaire : association Enfance Jeunesse) : 18 places. Ouverte de 9h à 12h et de 14h à 17h les lundi, jeudi et vendredi et de 9h à 12h les mardi et mercredi.
- 1 Centre de Loisirs Maternel : ccueil périscolaire pour les enfants de 3 à 6 ans scolarisés en école maternelle et accueil des enfants le mercredi et pendant les vacances scolaires.
- 1 CLSH.
- 6 écoles.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement : Janvier 2006** (avec une interruption entre Mai et Septembre 2006 pour congé maternité de l'animatrice qui n'a pas été remplacée)
- **Dénomination** : Relais Parents Assistantes Maternelles (RPAM)
- **Structure porteuse** : Communauté de Communes du Val d'Avre
- **Nombre de communes couvertes** : 5
- **Amplitude des horaires** : ouvert au public 28 heures par semaine (accueil : 13h30 ; éveil : 3h passant à 4h30 à partir de Janvier 2008 ; permanence téléphonique : 9 heures)
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : du côté de l'Eure-et-Loir, le RAM est intégré à un réseau départemental des RAM animé par la CAF. Ce réseau permet notamment aux animatrices de se former sur les aspects législatifs. En revanche, aucun document commun n'est produit. Du côté de l'Eure, la CAF et le Conseil Général n'interviennent pas, mais l'animatrice entretient des contacts informels avec la PMI et le réseau départemental des RAM de l'Eure.

b) Déploiement sur le territoire

Dès sa création, le RAM a pris place dans les locaux de la halte garderie et du centre de loisir maternel (NB : ces deux structures ne sont pas gérées par la Communauté des communes mais par une association). Le RAM dispose d'une salle d'attente lors des permanences, d'un bureau pour l'animatrice et de deux salles d'activité. La halte garderie et le centre de loisir maternel mettent occasionnellement à disposition du RAM leur salle d'activité, leur dortoir, leur sanitaire et du matériel. Le médecin de PMI du secteur utilise un jeudi sur deux le bureau de l'animatrice du RAM.

A l'ouverture du RAM, en 2006, des permanences d'accueil avaient été mises en place une fois par semaine à la maison des services, dans un souci de proximité de l'ensemble des habitants de la Communauté des communes. Cette permanence a finalement rencontré peu de succès. Les parents et les AM préfèrent se rendre directement dans les locaux du RAM, qu'ils identifient davantage comme structure petite enfance. Cette permanence décentralisée a donc été supprimée en 2007.

c) *Animatrice*

- Recrutement : l'animatrice interrogée occupe le poste depuis novembre 2005, c'est-à-dire depuis la mise en place du projet RAM. Préalablement une autre personne avait été recrutée sur ce projet, mais celle-ci a démissionné une semaine après son arrivée.
- Profil de l'animatrice : **Educatrice de Jeunes Enfants**. L'animatrice a effectué un remplacement en tant que directrice de la Halte Garderie, avant d'être recrutée en tant qu'animatrice.
- Formation continue : L'animatrice souligne son intérêt particulier pour les aspects juridiques et administratifs de son travail, bien que cela ne fasse pas partie de sa formation initiale d'EJE. Elle est intégrée au réseau de l'Eure-et-Loir mais participe ponctuellement à celui de l'Eure. Les animatrices de l'Eure-et-Loir se rencontrent tous les trimestres dans le cadre du réseau et restent en contact régulièrement pour des échanges d'informations et des conseils (actuellement, le réseau d'Eure-et-Loir permet aux animatrices d'être aidées quant à l'interprétation des textes légaux). Toutefois, jusqu'à présent, aucun outil commun n'a été formalisé dans le cadre du réseau. L'animatrice utilise beaucoup Internet, des guides et les revues spécialisés pour s'informer sur les aspects législatifs et administratifs.
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en %

	2007	2006
INFORMATION	57%	55%
Téléphone	26%	23%
Permanences	30%	30%
Entretiens individuels	1%	2%
ANIMATION	13%	16%
Préparation des temps collectifs	5%	5%
Animations temps collectifs	8%	11%
TRAVAIL PARTENARIAL	8%	8%
GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE	12%	10%
SAISIE INFORMATIQUE	8%	7%
FORMATION	2%	2%

d) *Ressources RAM*

Moyens

	2007	2006
ETP animatrice	100%	100%
Personnel autre que l'animatrice	Non	Non

Ressources

Bureaux	Un bureau utilisé par l'animatrice du RAM et par le médecin de PMI un jeudi sur deux. Une salle d'attente.
Salles d'activités	2 salles d'activité propres au RAM, utilisation occasionnelle des salles d'activité de la halte garderie
Matériel	Un poste informatique muni d'un logiciel statistique spécialisé (GRAM) et d'une connexion Internet. Matériel pédagogique petite enfance propre au relais et utilisation du matériel éducatif du centre de loisir maternel et de la halte garderie
Bibliothèque	Non
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG à disposition du public
Véhicule	Non

A noter : la présence d'un dortoir et de cours extérieures, en commun avec la halte garderie et le centre de loisir.

4 - Activités du RAM

L'animatrice précise les modalités d'accueil des visiteurs :

- Accueil en face-à-face par l'animatrice : rendez-vous individuels dans son bureau
- Permanence téléphonique
- Rappel des personnes ayant essayé de joindre le RAM
- Diffusion du programme des animations et du journal de la petite enfance aux AM qui le transmettent aux parents

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2007	2006
AM agréées sur le territoire	72	75
AM en activité (B)	66	70
Places d'accueil disponibles*	183	178
AM inscrite au RAM (A)	64	66
Enfants accueillis au RAM	163	157
Taux de fréquentation (A/B)	97%	94%

* En 2006 parmi les 178 agréments disponibles, 21 étaient des agréments périscolaire (12%) et 157 des accueils en journée (88%). En 2007, 24 étaient des agréments périscolaires (13%) et 159 des accueils en journées (87%).

Contacts	2007*	2006*
Appels téléphoniques	164	113
Passage improvisé	49	34
RDV	29	86
Total contacts	242	233

*Les données quantitatives de la monographie relatives à l'année 2007 tiennent compte uniquement des neuf premiers mois de l'année. Les données quantitatives de la monographie relatives à 2006 tiennent compte uniquement des 9 mois d'ouverture du RAM (congé maternité de l'animatrice qui n'a pas été remplacée). Les informations sont donc comparables.

Motifs d'intervention	2007	2006
1 ^{er} contact avec le RAM	0	64
Législation (convention collective)	104	51
Disponibilités	43	13
Contrat	15	12
Médiation	4	2
Renseignements manifestations du RAM	58	81
Autres	18	10

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	672
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	509
Familles allocataires PAJE	318
Familles allocataires CMG	88
Familles fréquentant le RAM (A)	-
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts	2007	2006
Appels téléphoniques	81	35
Passage improvisé	79	28
RDV	40	20
Total contacts	200	83

Motifs d'intervention	2007	2006
Recherche d'AM	98	36
Législation (convention collective)	84	32
Contrat	9	7
Médiation	1	2
Autres	8	6

c) Animations & éveil

Les temps collectifs comprennent à la fois les activités d'éveils régulières, les activités périodiques (réunions d'informations à l'attention des assistantes maternelles et des parents) et des activités occasionnelles (animations collectives ou manifestations).

L'animatrice décrit la fréquence de participation aux temps collectifs des enfants, des parents et des assistantes maternelles selon trois catégories :

- Présence irrégulière : lorsqu'ils ont participé à moins de 10 temps collectifs pendant l'année
- Présence régulière : lorsqu'ils sont venus entre 10 et 30 fois à des temps collectifs pendant l'année.
- Présence assidue : lorsqu'ils ont participé plus de 30 fois aux temps collectifs pendant l'année.

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2006	Présence irrégulière	Présence régulière	Présence assidue
Enfants	56	22	2
Parents	20	0	0
Assistants maternelles	31	13	1
Total	107	35	3

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2007	Présence irrégulière	Présence régulière	Présence assidue
Enfants	66	20	0
Parents	1	0	0
Assistants maternelles	17	10	0
Total	84	30	0

Notons que l'absence de participation des parents en 2007 peut s'expliquer par une évolution dans les activités organisées : en 2006, les parents se sont mobiliser lors d'une réunion sur la convention collective et pour le Noël du RAM, événements non reconduits en 2007, au moment de l'enquête.

- Ateliers d'éveil réguliers : à l'attention des enfants et des AM

Les AM reçoivent par courrier le programme trimestriel des animations (cf. ci-dessous). Elles s'adressent ensuite à l'animatrice du RAM pour s'inscrire. Les AM ne peuvent assister qu'à une seule activité éveil par semaine (par manque de places).

Les activités d'éveils durent une heure et demie et se déroulent en plusieurs temps :

- D'abord une demi-heure de jeux libres pour les enfants, pendant que les AM échangent sur leur expérience autour d'un café ;
- Ensuite l'animatrice propose des chansons puis lance l'activité proprement dite. Selon la durée de l'activité, l'animation peut se terminer par un nouveau temps de jeux libres.
- A la fin de l'animation, l'animatrice remet aux AM la production de l'enfant et un support pédagogique, sous forme de fiche technique, sur laquelle figure le matériel utilisé pour l'activité, l'intérêt de l'activité pour l'enfant et son déroulement.

55 activités d'éveil ont été organisées pendant l'année 2006 et 38 en 2007 (toujours sur 9 mois).

Fréquentation des ateliers réguliers d'éveil	2007	2006
Enfants	494	533
Parents	0	0
AM	222	282

Nombre moyen de participants aux ateliers réguliers d'éveil*	2007	2006
Enfants	13	9,7
Parents	0	0
AM	5,8	5,1

* Données reconstituées à partir du bilan d'activité de l'animatrice.

Jusque là, l'animatrice préparait une activités différente pour chaque séance d'animation. Elle explique qu'elle va sûrement commencer à faire la même activité pour toutes les séances de la semaine puisque ce ne sont pas les mêmes AM qui assistent aux animations... et qu'elle « devient à court d'idée ».

Le programme du dernier trimestre 2007 :

- 02/10 : atelier « Pomme impression »
- 05/10 : atelier « Bricolage des petits sur l'automne »
- 09/10 : atelier « Manipulation de la pâte à modeler »
- 12/10 : atelier « Fabrication d'un hérisson en pâte à sel »
- 16/10 : atelier « Empreintes de feuilles d'automne »
- 19/10 : atelier « Lion en feuille d'automne »
- 23/10 : atelier « L'arbre d'automne »
- 13/11 : atelier « Libre cours à l'imagination des enfants avec les Nouilles Magiques »
- 16/11 : atelier « L'arbre d'automne »
- 20/11 : atelier « Réalisation d'une mosaïque en papier »
- 23/11 et 30/11 : ateliers « Réalisation d'une affichette de porte »
- 04/12 : atelier « Boules de Noël pour petites mains »
- 07/12 : atelier « Photophore »
- 11/12 et 14/12 : ateliers « Etoile porte bougie »
- 18/12 : atelier « Conte de Noël » avec la halte Garderie (intervention d'un conteur)
- 21/12 : Fête de Noël du RAM.

- Activités périodiques : à l'attention des parents et des AM

Il s'agit de réunions d'information organisées en soirée sur des thèmes relatifs à l'accueil des jeunes enfants. Alors qu'il était prévu d'organiser ces activités tous les trimestres, cela n'est pas toujours possible. Certaines de ces réunions sont davantage destinées aux parents (les plus difficiles à convaincre), d'autres concernent plutôt les AM. Certains professionnels interviennent parfois lors de ces réunions (CAF, PMI, URSSAF, professionnels de la petite enfance).

Exemples : une réunion sur la convention collective organisée en mars 2006 ; une réunion en novembre 2007 sur le thème de l'allaitement et du positionnement professionnel (avec l'intervention de la PMI).

L'animatrice organise également des « cafés pédagogiques » (repas commun) à destination des AM, pour qu'elles échangent davantage sur leur pratique professionnelle et les difficultés qu'elles rencontrent. Un café pédagogique a eu lieu en septembre 2007 et a rassemblé 14 assistantes maternelles.

- Activités occasionnelles : à l'attention des parents, des enfants et des AM

Il s'agit soit de participer à une manifestation collective (exemple : un festival), soit de s'associer à un projet émanant d'une autre structure Petite Enfance de la Communauté des communes, soit de former les AM en petits groupes (par exemple aux premiers secours). Sur ce dernier point, se pose la question de la légitimité du RAM pour proposer une activité relevant de la formation des AM.

d) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

Souhaitant répondre aux demandes des AM, l'animatrice organise une formation aux Premiers Secours (suite à un refus de la PMI de la mettre en place), payée par les AM elles-mêmes.

3. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE L'HERAULT

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : 1 SIVOM situé dans une zone périurbaine au nord-est du département de l'Hérault, à une vingtaine de kilomètres de Montpellier. Le SIVOM comprend 14 communes
- Nombre d'habitants : 20 451.
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur les communes du SIVOM : 10 518
- Population couverte par la CAF / population totale : 51,4 % (données CAF 2006)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 31,3 % (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 16,8% (données CAF 2006)

Remarque : il faut bien distinguer le SIVOM, dont dépend aujourd'hui le RAM, de la Communauté de Communes du même nom, dont il dépendra demain.

2 - Equipements Petite Enfance sur la communauté des communes

- Une crèche intercommunale, gérée dans le cadre du SIVOM (créée en 2004). Elle accueille 16 enfants âgés de 2 ans et demi à 4 ans..
- Une crèche intercommunale, gérée dans le cadre du SIVOM (créée en 2003). Elle accueille 30 enfants des communes.
- Une crèche communale collective (extra SIVOM). Elle accueille 60 enfants (dont 20 en crèche familiale).
- Une crèche communale collective (extra SIVOM). Elle accueille 26 enfants.
- Un multi-accueil associatif. Elle accueille 30 enfants âgés de 10 semaines à 4 ans (28 places en accueil régulier et 2 places en accueil occasionnel).
- Un multi-accueil associatif. Elle accueille 17 enfants en demi-journées des communes.
- Une crèche communale. Elle accueille 40 enfants âgés de 10 semaines à 4 ans.
- Deux lieux d'accueil parents enfants
- 4 CLSH.
- Accueils péri-scolaires.
- 14 écoles primaires et 11 écoles maternelles publiques (dont 16 sur le territoire du SIVOM).

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 1996
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles
- **Structure porteuse** : CAF de Montpellier
- **Nombre de communes couvertes** : 14
- **Amplitude des horaires** : ouvert au public 33 heures par semaine
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau départemental et à un réseau local de RAM, tous deux animés par la coordinatrice des RAM de la CAF. Les rencontres ont pour objectif d'harmoniser les pratiques des animatrices, en produisant des documents de travail communs (fiches techniques destinées aux animatrices, fiches de paie, modèle de contrat de travail, etc.).
- **Particularité** : L'animatrice travaille en même temps sur deux RAM : le RAM du SIVOM, objet de la présente monographie, et le RAM de la communauté des communes, dont nous décrivons simplement les principales caractéristiques.

b) Déploiement sur le territoire

Le siège du RAM est situé sur la commune. Le bureau de l'animatrice est installé au sein de la maison de la petite enfance, structure intercommunale qui accueille également le lieu d'accueil parents-enfants. L'animatrice effectue des animations dans les locaux du RAM et sur 5 lieux décentralisés, répartis sur 4 communes.

c) Animatrice

- Recrutement : embauchée en 1996 à mi-temps lors de la création du RAM, après plusieurs expériences en crèches parentales et en foyer de l'Aide Sociale à l'Enfance. En 1999, l'animatrice a été recrutée sur deux autres RAM, lors de leur création. Elle a alors commencé à travailler à temps plein, reparti sur les 3 RAM. Depuis 2007, le RAM des Cévennes Gangeoises s'est développé, impliquant le recrutement d'une nouvelle animatrice. Depuis, l'animatrice est toujours employée à temps plein par la CAF, mais réparti désormais son temps de travail sur 2 RAM.
- Profil de l'animatrice : Educatrice de Jeunes Enfants.
- Formation continue : Avant sa prise de poste, l'animatrice a été formée pendant deux semaines par la coordinatrice des RAM du département. Par ailleurs, elle se forme sur les aspects législatifs et administratifs dans le cadre du réseau des RAM, notamment lorsqu'il s'agit de cas particuliers. Pour les cas plus généraux, les magazines spécialisées et internet lui permettent de trouver les informations nécessaires.
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en % (année 2006)

	2007	2006
Permanences téléphoniques	50%	56 %
Accueils (avec ou sans rendez-vous)	27%	25 %
Animations collectives, sorties	12%	5 %
Préparation des réunions et des animations	3%	2 %
Fonctions administratives : fiches, bilans, statistiques	6%	7 %
Coordination technique inter-relais	1%	3 %
Autres	1%	2 %
Total	100%	100 %

Notons que les permanences constituent la part la plus importante de l'activité de l'animatrice (plus de 75% de son temps). L'animatrice privilégie de cette façon ses missions de mise en relation, d'information, de médiation au détriment de sa mission d'animation.

d) Ressources RAM

Moyens

	2007
ETP animatrice	33 h sur le RAM (+ 2 heures sur le second)
Personnel autre que l'animatrice : Secrétaire de la CC	10h

Ressources

Bureaux	Un bureau pour l'animatrice au sein de la maison de la petite enfance (locaux intercommunaux)
Salles d'activités	Salle d'activité partagée avec le lieu d'accueil parents-enfants au siège du RAM et utilisation de salles communales pour les animations décentralisées.
Matériel	Un poste informatique (intercommunal), en attente de connexion internet. + matériel d'éveil propre au RAM
Bibliothèque	Non
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, éducation, santé
Véhicule	Utilisation de son véhicule personnel pour transporter le matériel lors des animations décentralisées

4 - Activités du RAM

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2007	2006	2005
AM agréées sur le territoire	100	114	114
AM en activité* (B)	87	104	94
Places d'accueil disponibles	259	285	284
Nombre d'enfants accueillis au 31/12	238	222	195
Nombre total d'enfants accueillis pendant l'année	341	319	314
AM fréquentant le RAM (A)	87	104	94
Taux de fréquentation (A/B)	100%*	100%*	100%*

* L'animatrice précise que toutes les AM en activité ont contacté au moins une fois le RAM pendant l'année pour recueillir, à minima, une information ou informer de leur disponibilité. En revanche, en 2007, 49 AM ont fréquenté les animations du RAM, soit 56% des AM en activité.

Contacts	2007	2006	2005
Appels téléphoniques	750	601	750
RDV au RAM	52	80	70
Total contacts	802	681	820

Motifs d'intervention	2007	2006	2005
Information / Conseil / Orientation	261	120	499
Réglementation / Statuts des AM / Contrat de travail	466	502	238
Médiation / Coordination	75	59	83
Total	802	681	820

b) *Accompagnement des parents*

Cadrage	2007
Enfants de moins de 6 ans	1324
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	1029
Familles allocataires PAJE	851
Familles allocataires CMG	184
Familles fréquentant le RAM (A)	-
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts	2007	2006	2005
Appels téléphoniques	1058	1317	1180
RDV au RAM	182	150	216
Total contacts	1240	1467	1396

Motifs d'intervention	2007	2006	2005
Information / Conseil / Orientation	628	515	620
Réglementation / Statuts des AM / Contrat de travail	572	862	686
Médiation / Coordination	40	90	90
Total	1240	1467	1396

c) *Animations & éveil*

- Animations régulières

Les bilans d'activité de l'animatrice ne sont pas très précis concernant les animations mises en place. Elle précise toutefois que 56 séances ont été proposées en 2007, à raison de 3 séances en moyenne par semaine. Les animations sont organisées par secteur géographique : chaque animation est donc réservée aux AM du secteur concerné (un secteur peut rassembler plusieurs communes). Lorsque les animations concernent un secteur où les AM sont nombreuses, trois groupes d'AM ont été constitués par l'animatrice. Les AM ne peuvent accéder qu'aux animations qui concernent leur groupe (les changements de groupes en cours d'années sont néanmoins possibles).

Secteurs	Fréquence	AM concernées
Au centre de loisir et à la salle de judo	Deux mardis par mois	Toutes les AM du secteur
Au siège du RAM	Trois vendredi par mois	Les AM viennent par groupe
Au Centre socioculturel	Un mardi par mois	Toutes les AM du secteur
Au point Jeune	Un jeudi par mois	Toutes les AM du secteur
Salle sportive de football	Un jeudi par mois	Toutes les AM du secteur

En théorie, toutes les AM peuvent participer aux animations qui leur sont proposées, dans la mesure où elles reçoivent toutes le planning. Toutefois, l'animatrice précise qu'environ 50% des AM se déplacent régulièrement.

Fréquentation ateliers & animations en 2006	Nombre d'animation	Nombre d'AM ayant participé aux animations	Nombre d'enfants ayant participé aux animations
Au RAM	30	24	48
Centre de loisirs	10	6	12
Au point jeune	10	11	22
Salle sportive	3	6	15

Les séances d'animation durent en moyenne deux heures et sont destinées aux AM accompagnées des enfants âgés de plus de 3 mois. Les parents qui viennent déposer leur enfant à l'AM au RAM sont invités à participer à l'animation. Les séances sont organisées de la manière suivante :

- Jeux libres
- Atelier adapté au lieu de l'animation (peinture, motricité, musique, chant)
- Jeux libres

Les AM ne connaissent pas le contenu de l'atelier d'éveil avant les animations.

- Animations ponctuelles

L'animatrice organise de manière ponctuelle (et irrégulière selon les années) des manifestations festives et des réunions d'information en soirée. Ces dernières sont exclusivement destinées aux AM alors que les fêtes sont également accessibles aux parents. En 2007, une réunion en soirée a été organisée, ainsi qu'une fête pour Noël. Les AM sont en demande de ce type d'animations mais seule une minorité s'y implique réellement (les réunions en soirée sont peu fréquentées et les AM sont davantage consommatrices qu'actrices des manifestations festives). L'animatrice, refroidie par le manque d'enthousiasme des AM, organise peu d'animation de ce type.

d) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

RAS en dehors des activités classiques.

5 - Quelques indications sur l'autre RAM

Officiellement, l'animatrice du RAM principal consacre deux demi-journées par mois au RAM de la Communauté des communes (cf. les animations évoquées plus loin). Dans les faits, les parents et AM de cette Communauté de Communes peuvent profiter des permanences de l'animatrice d'un autre RAM.

- Cadrage sociodémographique de la Communauté des communes : il s'agit de 6 communes périurbaines situées au nord-est du département de l'Hérault. Nombre d'habitants : 2 801 (1999).
- Caractéristiques du RAM :
 - Date de lancement : 1999
 - Structure porteuse : CAF de Montpellier
 - Nombre de communes couvertes : 6
 - Amplitude des horaires : officiellement, deux demi-journées d'animations par mois.

- Activités du RAM :
 - On retrouve un taux de fréquentation de 100%, pour 20 AM agréées en 2007
 - Accompagnement des AM (pendant les permanences) :

Contacts	2007	2006	2005
Appels téléphoniques	107	71	75
RDV au RAM	13	21	15
Total contacts	120	92	90

Accompagnement des parents (pendant les permanences) :

Contacts	2007	2006	2005
Appels téléphoniques	110	93	104
RDV au RAM*	33	38	42
Total contacts	143	131	146

Animations & éveil : depuis septembre 2007, elles ont lieu le 2^{ème} et 4^{ème} lundi de chaque mois. Toutes les AM agréées de la Communauté des communes reçoivent le planning des séances pour l'année scolaire à venir. Les animations durent en moyenne deux heures et sont organisées dans une médiathèque. 6 AM sur les 14 en activité ont fréquenté régulièrement les activités d'éveil en 2007.

4. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM EN HAUTE-LOIRE

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : 3 communes d'une communauté de 7 communes semi-urbaines (communauté de communes), au Nord du département de la Haute-Loire. Le siège du RAM est situé à 33 km de Saint-Etienne et à 60 km du Puy en Velay.
- Nombre d'habitants : 9 172 habitants (estimation 2005), sur les 3 communes du RAM.
- Nombre d'allocataires CAF en 2006: 1 482
- Population couverte par la CAF / population totale : 51 %
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 39,5 % (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance 26,9 % (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur les trois communes couvertes par le RAM

- Le multi-accueil géré par une association. 25 places, taux d'occupation de 59% ;
- Le Multi Accueil géré par la communauté de communes. 15 places, taux d'occupation de 77% ;
- 3 accueils périscolaires ;
- 2 CLSH ;
- 5 écoles primaires (maternelles et élémentaires) : jusqu'à la rentrée 2007 incluse, les écoles du département accueillent les enfants dès l'âge de 2 ans. Cet accueil est remis en cause pour la rentrée 2008.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 2002
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles Parents
- **Structure porteuse** : association
- **Nombre de communes couvertes** : 3
- **Amplitude des horaires** : 7 heures par semaine sur la première commune, 4h30 sur la seconde, et 4h30 sur la troisième + 5 h communes aux 3 communes = 21h sur l'ensemble des trois communes
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau départemental des RAM, co-animé par la CAF et de CG. Le réseau permet de travailler sur des outils communs (contrat, plaquettes, pochettes administratives destinées aux AM, mise à jour des informations juridiques et administratives, etc.) et de mettre en place des formations destinées aux animatrices.
- **Particularité** : Présence d'un autre RAM sur le territoire, géré par la Communauté des communes.

b) Déploiement sur le territoire

L'animatrice partage son temps entre les trois communes couvertes. Elle dispose d'une salle d'activités et d'un bureau dans chacune des trois communes.

c) *Animatrice*

- Recrutement : embauchée dès l'ouverture du RAM, en février 2002. Elle était auparavant directrice d'un multi-accueil.
- Profil de l'animatrice : **Educatrice de Jeunes Enfants**
- Formation continue de l'animatrice : l'animatrice suit régulièrement des actions de formation continue :
 - En 2005 : une formation de 20 heures, « Analyse de la pratique professionnelle », avec l'Ecole des Parents, à Saint Etienne ;
 - En 2007 : une formation de 6 heures avec la Fédération des Œuvres Laïques du Puy en Velay, intitulée « Comment raconter » ;
 - En 2007 : « Première journée des animatrices de RAM », organisée par TPMA (les éditeurs de « Assistantes Maternelles Magazine »).

Par ailleurs, le réseau départemental des animatrices de RAM organise en 2008 une formation sur le thème de l'observation du jeune enfant au cours des animations du RAM.

- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en %

	2007
INFORMATION	20 %
Téléphone / Permanences	8 %
Entretiens individuels	10 %
Préparation brochures, réunions	3 %
ANIMATION	40 %
FONCTIONS ADMINISTRATIVES	8 %
TRAVAIL PARTENARIAL	1 %
FORMATION	1 %
AUTRES (trajets, installations, rangements...)	30 %

d) *Ressources RAM*

Moyens

	2006	2005
ETP animatrice	86%	86%
Personnel autre que l'animatrice : entretien	2h par semaine (depuis mars 2006)	-

Ressources

Bureaux	- 1 bureau dans les locaux de la crèche - 1 bureau dans les locaux de la Crèche - 1 bureau dans les locaux du CLSH Les 3 bureaux sont mis à disposition par la Communauté des communes
Salles d'activités	- 1 salle indépendante, dans les locaux de la crèche - 1 salle indépendante, dans les locaux de la crèche - 1 salle partagée avec le CLSH Les 3 salles sont mises à disposition par la Communauté des communes
Matériel	Un poste informatique muni d'une connexion Internet + matériel d'éveil
Bibliothèque	Utilisation du matériel de la bibliothèque pour les animations des trois communes
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG, éducation, santé
Véhicule	Personnel

Remarque : la taille de la salle dans une des communes ne permet pas d'accueillir plus de 6 assistantes maternelles à la fois.

4 - Activités du RAM

Les modalités d'accueil :

- Accueil sans rendez-vous : permanences de l'animatrice le lundi après-midi dans la première commune (14h-16h), les mardi après-midi dans la seconde (16h-18h) et vendredi après-midi (14h-16h). Il s'agit de permanences téléphoniques et face-à-face.
- Accueil sur rendez-vous : les matins avant et après les animations (8H15 à 9H15 et 11H30 à 12H15), le mardi et le jeudi après-midi, en soirée si pas d'autres disponibilités.

a) *Accompagnement des assistantes maternelles*

Cadrage	2007	2006	2005	2004
AM agréées sur le territoire	69	71	-	64
AM en activité* (B)	67	60	53	53
Places d'accueil disponibles	-	232	-	205
AM fréquentant le RAM (A)	31	31	-	24
Taux de fréquentation (A/B)	49%	52%	-	34%

Contacts*	2003	2002
Appels téléphoniques	76	66
RDV + permanence sans RDV	45	96
Total contacts	121	162

*Remarque : Il n'y a pas de comptabilisation des contacts depuis 2003 et aucune information chiffrée n'est disponible sur les motifs d'intervention.

b) *Accompagnement des parents*

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	577
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	539
Familles allocataires PAJE	346
Familles allocataires CMG	82
Familles fréquentant le RAM (A)	-
<i>Enfant fréquentant le RAM</i>	47
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts*	2003	2002
Appels téléphoniques	89	75
RDV + permanence sans RDV	94	56
Total contacts	183	131

*Même remarque

c) *Animations & éveil*

L'animatrice propose deux types d'animation :

- Ateliers réguliers d'éveil :

A l'attention des enfants et des AM, l'animatrice organise des ateliers dans les locaux du RAM : deux demi-journées par semaine à Aurec et une demi-journée par semaine sur les deux autres communes. Ces ateliers n'ont pas de programmation déterminée à l'avance. Les trois premiers quarts d'heure sont consacrés à l'accueil des enfants et aux jeux libres. L'animatrice mobilise ensuite les assistantes maternelles pour la mise en place d'ateliers thématiques (peintures, activités manuelles, motricité...). Ils sont décidés en accord avec les AM présentes, selon le nombre et l'âge des enfants.

Nombre moyen de participants aux ateliers réguliers d'éveil	2007	2006	2005
Enfants	8	6	6
AM	5	5	5

La participation des assistantes maternelles aux animations du matin est assez différente selon les communes. Sur une commune, un groupe d'une quinzaine d'AM participe régulièrement aux activités. Elles sont une petite dizaine sur la seconde et une demi-douzaine sur la troisième, commune où la dynamique de fréquentation se met en place plus lentement. Il semble que la distinction soit très nette entre des AM très assidues et des AM qui ne viennent pas du tout.

- Animations ponctuelles :

Des animations ponctuelles sont proposées régulièrement par l'animatrice, en fonction de ses accords avec les partenaires de la petite enfance et des opportunités du calendrier (éveil musical, spectacles, sorties...). L'appel à des intervenants extérieurs est moins fréquent qu'au démarrage du RAM (les coûts des intervenants semblent avoir beaucoup augmenté).

Le programme d'animations ponctuelles en 2007 a été le suivant :

- En partenariat avec une école : 3 spectacles, 3 demi-journées dans l'école pour les futurs scolarisés ;
- En partenariat avec une autre école: 2 spectacles, 1 séance de conte, carnaval ;
- En partenariat avec une crèche : animation musique africaine ;
- En partenariat avec une autre crèche : une animation, deux spectacles ;
- En juillet 2007 : sortie au parc d'activités de St Etienne ;
- En juin et juillet : piscine ;
- De septembre à décembre : préparation du spectacle de Noël par une douzaine d'AM encadrées par une intervenante théâtrale, puis spectacle de Noël.

Pour 2008, l'animatrice essaie de faire venir un intervenant musique, avec la crèche collective et le deuxième RAM. Elle monte également un projet autour du conte, avec une conteuse professionnelle, en commun avec les centres de loisirs et les crèches.

Par ailleurs, l'animatrice intègre dans les actions collectives :

- Des réunions destinées aux AM, à but informatif. La fréquence de ces réunions est passée de 4 à 2 par an. Certains thèmes, par exemple sur le contrat, attirent un nombre important d'AM, supérieur à celui de celles fréquentant les animations régulières. La baisse de la fréquence des réunions est compensée par des discussions informelles, lors des animations ;
- Des rassemblements exceptionnels AM / parents, à but informatif ou festif (spectacle de Noël, carnaval).

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2007	Présence ponctuelle	Présence régulière
Assistantes maternelles	9	22
Enfants	11	38

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2006	Présence ponctuelle	Présence régulière
Enfants	19	28
Assistantes maternelles	15	16
Total	34	44

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2005	Présence ponctuelle	Présence régulière
Enfants	11	23
Assistantes maternelles	9	15
Total	20	38

d) Professionnalisation des AM (hors information, animations et éveil)

En plus des activités classiques du RAM, l'animatrice propose ce qu'elle appelle des formations en soirée, avec un thème différent chaque année. En 2007, des actions de formation continue ont ainsi été mises en place sur le thème de la prévention. Ces actions peuvent être communes à l'ensemble des professionnelles de la petite enfance de la Communauté des communes ou regrouper les AM d'une partie du département.

5. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DES RAM DE LA LOIRE ATLANTIQUE

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : Commune portuaire située à l'Ouest du département de la Loire Atlantique. La commune regroupe 3 cantons.
- Nombre d'habitants : 68 200 (estimation 2007)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la communauté de communes : 14258 (donnée CAF 2007)
- Population couverte par la CAF / population totale : 50,8% (donnée CAF 2007)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 42,3% (donnée CAF 2007)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 19,4% (donnée CAF 2007)

2 - Equipements Petite Enfance sur la commune

- Une crèche collective municipale. Elle accueille jusqu'à 40 enfants âgés de 0 à 3 ans, 5 jours par semaine de 7h30 à 19h00.
- Une crèche familiale gérée par la commune. Capacité d'accueil d'environ 100 places. Accueil de 6h00 à 22h00, du lundi au samedi.
- 6 structures multi-accueil. Elles accueillent chacune 15 enfants en accueil régulier et 5 enfants en halte garderie, tous âgés de 0 à 3 ans. Accueil de 7h45 à 18h30 du lundi au vendredi (ou du mardi au samedi pour une structure).
- 1 lieu « Passerelle » : un partenariat entre les écoles maternelles et les professionnels de la petite enfance permet d'intégrer les enfants âgés de 22 à 36 mois au sein des écoles maternelles par le biais de séances d'activité à destination des parents et des enfants.
- 1 lieu d'accueil Parents-Enfants. Il accueille les parents (ou grands-parents) et leurs enfants de moins de 3 ans, les mardis après-midi de 14h30 à 17h30 et les vendredis de 9h à 11h45, excepté pendant les vacances scolaires (accès libre et gratuit).
- 1 centre de loisir maternel. Il accueille les enfants âgés de 2 ans et demi à 5 ans, en dehors des périodes scolaires (avant et après l'école, mercredi et vacances scolaires).
- 1 école municipale de danse propose un cycle d'éveil aux enfants âgés de plus de 4 ans.
- 1 médiathèque propose une animation « Heure de conte » le mercredi (excepté pendant les vacances scolaires) aux enfants âgés de plus de 5 ans et le samedi pour les enfants âgés de 2 à 4 ans.
- Des centres de loisirs de quartiers accueillent les enfants âgés de 4 à 12 ans, tous les mercredis après-midi et pendant les petites vacances scolaires.
- 1 club « Loire Océan » propose une adaptation en milieu aquatique pour les enfants âgés de 6 mois à 3 ans.
- 7 Maisons de Quartiers proposent des activités de loisir et de découverte.
- 21 groupes scolaires publics (maternelles et élémentaires) et 8 écoles primaires privées.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 1996
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles
- **Structure porteuse** : Commune
- **Nombre de communes couvertes** : 1
- **Amplitude des horaires** : 35 heures par semaine
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : les RAM sont intégrés à un réseau départemental de RAM, ainsi qu'à un réseau local, au sein desquels la CAF et le CG ne sont pas représentés. L'une des deux animatrices participe à une sous-commission du réseau départemental sur le thème de la législation. Cette sous-commission a pour objectif la rédaction et l'actualisation régulière d'un document de travail pour les animatrices du département.
- **Particularité** : En théorie, depuis 2002, il y a deux RAM sur la commune, avec chacun une animatrice et des secteurs géographiques distincts (il y a deux conventions CAF). En pratique, les animatrices travaillent au même endroit (bureaux côte à côte) et toutes les deux sur la totalité de la commune. Les animatrices se partagent les rendez-vous d'information mais les animations sont organisées de concert. En somme, il n'y a qu'un RAM, animé par deux animatrices. Du reste, elles produisent en commun leur rapport d'activité.

b) Déploiement sur le territoire

Pour effectuer les permanences et le travail administratif, les animatrices disposent chacune d'un bureau, tous les deux situés au sein du service petite enfance de la Mairie. Afin de permettre à un maximum d'AM de la commune de participer aux animations, les animatrices décentralisent l'ensemble des ateliers d'animation sur 7 structures d'accueil du service petite enfance (structures multi-accueils, lieu Passerelle, etc.), par-municipales (espace civique) ou associatives (maisons de quartiers). Aucune animation n'a lieu au siège.

c) Animatrices

A la création du RAM, en 1996, une animatrice à temps plein a été recrutée pour gérer le RAM. En 2002, une seconde animatrice à temps plein est embauchée, engendrant ainsi la création administrative d'un second RAM (secteurs, budgets et objectifs distincts). En réalité, **les deux animatrices travaillent ensemble** et sur l'ensemble du territoire (mêmes secteurs, budget en commun, objectifs identiques).

- L'animatrice la plus ancienne sur le RAM
 - Recrutement : embauchée en 1996 lors de la création du RAM, après plusieurs expériences en néonatalogie et crèche familiale.
 - Profil de l'animatrice : **Infirmière puéricultrice.**
- L'animatrice la plus récente sur le RAM
 - Recrutement : embauchée au RAM en 2002, après plusieurs expériences en milieu hospitalier, en maintien à domicile des personnes âgées, en tant que puéricultrice PMI, en crèches collectives et structures multi-accueils.
 - Profil de l'animatrice : **Infirmière puéricultrice.**
- Formation continue : afin de renseigner les familles et les AM, les animatrices du RAM se forment essentiellement par :
 - La formation des animatrices de RAM organisée par la CAF ;
 - La commission du réseau départemental des RAM sur le thème de la législation : afin de produire un document explicatif de tous les aspects juridiques, à destination des animatrices des RAM du département, les animatrices de la commission se renseignent auprès de professionnels du code du travail.
- Répartition des temps d'activité des animatrices en %

	Animatrice la plus ancienne		Animatrice la plus récente	
	2006	2005	2006	2005
Permanences (accueil, téléphone, RDV)	60%	61%	60%	63%
Animations collectives – sorties (y compris temps de préparation)	15%	17%	3%	8%
Communication avec les partenaires (y compris temps de préparation)	3%	5%	6%	6%
Fonctions administratives (recherches et réponse aux demandes, élaboration des courriers, mises à jour...)	14%	5%	14%	3%
Formation	1%	0%	1%	0%
Réunions administration municipale	7%	13%	16%	20%
Total	100%	100%	100%	100%

NB : ces données sont directement issues du rapport d'activité, les animatrices ayant d'elles-mêmes réalisé ce partage des tâches.

d) Ressources RAM

Moyens

	2007
ETP animatrice la plus ancienne	100% (36 H)
ETP animatrice la plus récente	80% (29 H)
Personnel autre que les animatrices	Secrétariat, gestion des statistiques : 11 heures par semaine

Ressources

Bureaux	Les animatrices disposent chacune d'un bureau au sein du service petite enfance de la commune.
Salles d'activités	Utilisation des salles d'activité des structures petite enfance de la ville (haltes-garderies, multi-accueils, lieu Passerelle...).
Matériel	Un poste informatique avec une connexion Internet pour chaque animatrice. Peu de matériel d'éveil propre au RAM, utilisation du matériel des structures petite enfance au sein desquelles les animatrices se déplacent.
Bibliothèque	Non
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG, éducation, santé, URSSAF
Véhicule	Utilisation du véhicule du service petite enfance.

4 - Activités du RAM

a) *Accompagnement des assistantes maternelles*

Cadrage	2006	2005	2003
AM agréées sur le territoire (source DISS*)	441	430	425
AM en activité (source DISS*) (B)	408	-	413
Places d'accueil potentielles (source DISS*)	1037	1024	946
AM fréquentant le RAM (A)	317	-	321
Taux de fréquentation (A/B)	78%	-	78%

* DISS (Direction des Interventions Sanitaires et Sociales)

Les animatrices signalent dans les rapports d'activité qu'elles rencontrent des difficultés dans la gestion des places disponibles : un nombre très important d'AM ne fait pas toujours les déclarations d'accueil obligatoires auprès de la PMI. Une fois par an, les animatrices envoient un courrier à toutes les AM agréées, pour la mise à jour des places d'accueil. En 2006, sur 404 courriers envoyés, 129 AM ont répondu.

Contacts	2006	2005	2004	2003
Appels téléphoniques	608	691	666	699
RDV + permanences sans RDV	203	232	205	152
Total contacts	811	923	871	851
Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003
Information des candidates à l'agrément	42	43	-	4
Renseignements sur le statut	611	692	-	594
Conseils	131	170	-	190
Elaboration de documents	28	37	-	14
Médiation	14	24	35	28
Total	826	966	-	830

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2007
Enfants de moins de 6 ans	4276
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	3339
Familles allocataires PAJE	2600
Familles allocataires CMG	684
Familles fréquentant le RAM (A)	-
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts	2006	2005	2004	2003
Appels téléphoniques	934	968	752	654
RDV + permanences sans RDV	1139	1057	1054	823
Total contacts	2073	2025	1806	1477

Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003
Renseignements sur le statut	1544	1503	-	1131
Conseils	131	204	-	138
Elaboration de documents	301	269	-	132
Médiation	43	49	59	60
Total	2019	2025	-	1461

Les animatrices précisent dans leurs rapports d'activité que la capacité de réponse du service au public semble adaptée à la demande, tant pour les AM que les parents, dans le domaine des renseignements législatifs ainsi que de l'aide à l'élaboration de documents (contrat de travail, bulletins de salaire, volet pajemploi, attestation ASSEDIC...). La durée moyenne des entretiens réalisés par les animatrices est d'une heure. Par ailleurs, la continuité du service rendu est possible par la disponibilité des deux animatrices auprès de l'ensemble des AM et parents de la commune.

c) Animations & éveil

Les animations collectives sont proposées à toutes les AM agréées, quel que soit le lieu de leur domicile. Les animations se déroulent dans les équipements petite enfance (structures multi-accueils, lieu passerelle, etc.) ou para-municipaux (espace civique) ou associatifs (maison de quartiers, ludothèque). La participation des enfants et de leur AM aux activités est conditionnée par une autorisation parentale.

- Les animations régulières :
 - Jeux : une animation par mois sur trois sites différents (soit 3 par mois) et une activité par mois en partenariat avec la ludothèque. 51 AM et 97 enfants différents étaient inscrits à ces animations pour l'année scolaire 2006/2007. En moyenne, 11 AM et 17 enfants ont participé à chaque animation.
 - Lecture : une animation par mois sur deux sites différents (soit 2 par mois). Deux groupes d'AM et d'enfants sont constitués lors de chaque animation. 40 AM et 67 enfants étaient inscrits à ces animations pour l'année scolaire 2006/2007. En moyenne, 13 AM et 22 enfants ont participé à chaque animation.

Remarque : depuis septembre 2007, les temps d'animation sont divisés en deux : un premier groupe d'AM et d'enfants de 9h à 10h15 ; un second groupe de 10h30 à 11h45. Cette solution a été adoptée par les animatrices pour limiter le nombre d'AM dans chaque groupe, tout en permettant à toutes celles qui le souhaitent de participer aux activités.

- Les animations festives : deux à trois activités sont organisées chaque année par les animatrices du RAM :
 - Carnaval en février : en 2006, le carnaval avait pour thème « Les indiens » (comptines, marionnettes, jeux de doigts, bal costumé, goûter). 35 AM et 56 enfants ont participé à cette fête.
 - Fête estivale en juin : en 2005, la fête estivale avait pour thème « L'année du Brésil » (rencontre sportive, danse, goûter). 39 AM, 69 enfants et 4 parents ont participé à cette fête.
 - Fête de fin d'année en décembre : en 2006, la fête de fin d'année avait pour thème « les flocons de neige » (spectacle poétique réalisé par 3 AM et une des animatrices du RAM et goûter). 48 AM et 86 enfants et 4 parents ont assisté à cette fête.

Remarque : les animatrices précisent dans leur rapport d'activité que, bien qu'ils ne soient pas invités à participer à ces moments festifs, des parents de plus en plus nombreux y assistent. Elles ajoutent qu'elles souhaiteraient les associer davantage. Cependant, cela leur semble compliqué pour des raisons logistiques.

- Les réunions d'information : elles sont organisées soit pour les parents, soit pour les AM, mais jamais en commun. En 2005, 4 réunions ont été organisées par le RAM :
 - Deux soirées d'information sur la convention collective des AM du particulier-employeur à l'attention des AM. 379 AM ont été invitées à ces réunions, 150 AM et 2 parents étaient présents à la première et 120 AM et 4 parents à la seconde.
 - Une soirée d'information sur la convention collective des AM du particulier-employeur à l'attention des parents. 300 parents et 10 AM étaient présents à cette réunion.
 - Présentation de nouveaux albums à la médiathèque. 389 AM étaient invitées et seulement 10 étaient présentes à cette réunion.

En 2006, une réunion d'information a été organisée par le RAM sur la loi du 27 Juin 2005 et les décrets d'application du statut des AM. 400 AM ont été invitées à cette réunion, 98 AM et 2 parents étaient présents.

d) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

RAS en dehors des activités classiques.

6. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA NIEVRE

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : commune périurbaine, limitrophe de la ville de Nevers, appartenance à la Communauté d'Agglomération de Nevers.
- Nombre d'habitants : 10 211, 3^{ème} commune du Département (2000)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la commune : 1 287
- Population couverte par la CAF / population totale : 32,5% (38% sur la Nièvre) données CAF 2006
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 36,1% (48,4% sur la Nièvre) données CAF 2006
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 17,9 % (19,4 % sur la Nièvre) données CAF 2006

2 - Equipements Petite Enfance sur la commune

- Halte garderie SNCF, réservée récemment au seul personnel de l'entreprise. Moins de 20 places. Fermeture prévue à court et moyen terme. Fin du conventionnement avec la commune et déconventionnement CAF attendu (pas d'adhésion PSU, difficultés de gestion).
- Multiaccueil municipal. 20 places. Ouvert au public le 4 septembre 2007. Horaires : du mardi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le mercredi est réservé à l'accueil des enfants de 18 mois à 4 ans.
- 4 écoles maternelles, 3 écoles primaires et un collège sur la commune.
- 1 CLSH.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 2002.
- **Structure porteuse** : Commune
- **Nombre de communes couvertes** : 1.
- **Amplitude des horaires** : 17 heures 30 par semaine (pas d'extension horaire envisagée).
- **Présence d'une CDAJE** : oui, mais la sous-commission AM ne sera opérationnelle qu'en 2008.
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau départemental des RAM, co-animé par la CAF et le CG. Les rencontres ont lieu toutes les six semaines. Elles sont l'occasion d'échanger avec les représentants des institutions partenaires et de travailler conjointement sur des outils communs et sur l'évolution des missions des RAM.
- **Présence d'une expérimentation Petite Enfance** : le département expérimente un schéma départemental d'accueil du jeune enfant. Selon la CAF, l'expérimentation en est à ses débuts : phase de concertation entre la CAF, le Conseil Général, les centres sociaux et la population, concernant les thématiques des micro-structures et de l'accès des enfants handicapés aux structures d'accueil collectifs. Il est prévu courant mai l'organisation d'une journée d'information et d'échange à destination des professionnels du milieu de l'accueil ordinaire et des services spécialisés du handicap. Pour le moment, l'animatrice du RAM étudié n'en a pas entendu parler.
- **Particularité** : mise à disposition de locaux et de matériel par le multi accueil.

b) Déploiement sur le territoire

Dans les premiers temps de son existence, le RAM était accueilli dans les locaux de la halte garderie SNCF. L'installation en mairie, en septembre 2004, a permis une meilleure visibilité et une meilleure accessibilité du service. Désormais :

- Accueil dans les locaux principaux de la mairie et **dans 5 lieux décentralisés** (deux matinées par semaine) : halte-garderie SNCF, Centre social, école maternelle, HLM, salle municipale dans un quartier. Les élus ont souhaité répondre à une demande de proximité et d'accessibilité des « équipements » formulée par la population.
- Ateliers et animations proposés les lundi matin (dans les locaux du multi-accueil) et les mardi matin (dans les lieux décentralisés).

c) *Animatrice*

- Recrutement : depuis 2002, trois animatrices se sont succédées, avec une vacance de poste de neuf mois de décembre 2003 à septembre 2004, date d'arrivée de l'animatrice interviewée.
- Profil de l'animatrice : **Educatrice de Jeunes Enfants.**
- Remarque importante : l'animatrice partage son temps de travail entre l'animation du RAM (à mi-temps) et la gestion du personnel des écoles maternelles et primaires. Elle a été chef de projet pour l'élaboration du multi-accueil municipal.
- Formation continue de l'animatrice : l'animatrice précise que ses sources d'information sont (elle évoque exclusivement les aspects administratifs) :
 - Revues professionnelles : « L'Ass.Mat » ; « Les métiers de la petite enfance » ; « Les professionnels de l'enfance ». Elles proposent en général des informations assez précises.
 - Sites Internet et contacts téléphoniques/mail liés à ces sites : CASAMAPE / FEPEM. Ces sources d'informations nécessitent d'être vérifiées auprès des organismes officiels (URSSAFF, etc.)
 - Institutions elles-mêmes : la plus grosse difficulté consiste à trouver l'interlocuteur qui sera informé du statut particulier de l'assistante maternelle (ex : les impôts), qui sera au courant de l'évolution du taux (ex : l'URSSAFF) ou qui saura expliquer et faire appliquer un passage de texte (ex : l'inspection du travail).
 - Le Réseau départemental des RAM, qui permet une circulation rapide des informations et des noms des contacts compétents. « L'entraide et la solidarité sont une source très précieuse d'informations ». Le réseau a d'ailleurs noué des contacts privilégiés avec quelques fonctionnaires compréhensifs et même une étroite collaboration avec une personne de l'inspection du travail, qui a validé une nouvelle proposition de Contrat de travail (identique pour tous les RAM).

d) Répartition des temps d'activité de l'animatrice en %*

	2006
INFORMATION	55%
Veille législative	5%
Production de documents	
AM	
Accompagnement administratif /contrats / réponses aux questions	25%
Recherche enfants	
Médiation	
Parents	
Accompagnement administratif /contrats / réponses aux questions	25%
Recherche modes de garde	
Médiation	
ANIMATION	45%
Régulière	30%
Ponctuelle	15%
TRAVAIL PARTENARIAL	Non comptabilisé
FORMATION	
DEPLACEMENTS	

*Ce tableau contient des données approximatives et seulement sur 2006, du fait des lacunes dans les informations disponibles. L'animatrice précise que l'accompagnement administratif et la production de documents se sont révélés particulièrement chronophages en 2005, suite aux évolutions législatives (et à sa récente prise de poste).

L'animatrice pointe le manque de ressources actualisées en « temps réel » (URSSAF, ASSEDIC) et les limites de la formation d'EJE pour le travail de veille législative. L'aide du réseau pour l'explicitation et l'application des textes, ainsi que pour la formalisation des documents produits, lui a permis de dégager plus de temps pour l'animation.

e) *Ressources RAM*

Moyens

	2006	2005
ETP animatrice	50%	50%
Personnel autre que l'animatrice	Non	Non

Ressources

Bureaux	En mairie
Salles d'activités	5 salles municipales + 1 multi accueil
Matériel	Un poste informatique (municipal) + matériel éveil*
Bibliothèque	Non
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG, CODES
Véhicule	Non

* *Nous ne sommes pas en mesure de détailler le matériel d'éveil spécifiquement à disposition du RAM*

4 - Activités du RAM

L'animatrice précise les modalités d'accueil des visiteurs :

- Accueil en face-à-face par l'animatrice : rendez-vous individuels dans son bureau à la Mairie
- Rappel des personnes ayant essayé de joindre le RAM
- Diffusion du programme des animations via le journal de la commune
- Mise en ligne d'informations complètes sur le site Internet de la commune

a) *Accompagnement des assistantes maternelles*

Cadrage	2006	2005	2004	2003	2002
AM agréées sur le territoire	80	80	-	72	70
AM en activité* (B)	75	75	-	70	
Places d'accueil disponibles	193	-	-	-	-
AM fréquentant le RAM (A)	53	53	-	54	36
Taux de fréquentation (A/B)	71%	71%	-	77%	51%

*2 sont en congé parental, 2 en activité extérieure, 1 en longue maladie

Contacts	2006	2005	2004	2003	2002
Appels téléphoniques	317	227	-	-	51
Passage improvisé	88	64	-	-	23
RDV	40	19	-	-	10
Mails / fax / courriers	24	10	-	-	-
Total contacts	469	320	-	-	-

Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003	2002
Recherche d'enfants	-	84	-	NR	15
Législation	-	178	-	-	60
Procédure d'agrément	-	13	-	-	8
Contrat	-	-	-	-	-
Médiation	-	17	-	-	10
Soutien professionnel	-	23	-	-	15
Autres	-	44	-	-	-

Le nombre de contacts AM est en progression nette entre 2005 et 2006. Les documents de bilan de la CAF parlent d'une « fidélisation » des AM, notamment grâce à la diversité des animations proposées, mais aussi de par les demandes suscitées par les évolutions législatives de 2005.

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2006	2000
Enfants de moins de 6 ans	390	450
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	326	356
Familles allocataires PAJE	183	-
Familles allocataires CMG	72	-
Familles fréquentant le RAM (A)	194	-
Indicateur fréquentation (A/B)	59%	-

Contacts	2006	2005	2004	2003	2002
Appels téléphoniques	279	285	-	-	50
Passage improvisé	107	78	-	-	26
RDV	68	65	-	-	30
Mails / fax / courriers	103	48	-	-	-
Total contacts	557	476	-	-	-

Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003	2002
Recherche d'AM	-	-	-	-	41
Autres modes d'accueil	-	-	-	-	42
Législation	-	-	-	-	50
Contrat	-	-	-	-	20
Médiation	-	-	-	-	10
Parentalité	-	-	-	-	25

c) Animations & éveil

- Ateliers d'éveil réguliers

Fréquentation ateliers réguliers	2006	2005	2004
Enfants	742	899	-
Parents	172	167	-
AM	484	470	-

Le programme du premier trimestre 2007 a été présenté par l'animatrice lors de la soirée de rentrée du RAM, tenue dans les locaux de la halte garderie à la veille de son inauguration. La réunion de rentrée avait pour objectif de faire le bilan de l'année écoulée et d'aborder la suivante. Les AM ont été sollicitées sur le programme 2008 (animations et thématiques souhaitées dans le programme d'éveil régulier ; idées d'activités plus ponctuelles).

Le programme de la fin de l'année 2007 :

- 10/09 : soirée pour présenter le projet pédagogique 2007-2008 ;
- Semaine 38 : atelier « Ça mouille ! » le multi accueil et le quartier
- Semaine 39 : atelier « Hérisson, ça pique ! » avec animation contes – le multi accueil + HLM
- Semaine 40 : atelier « Jeux de société » - le multi accueil et le quartier
- 01/10 : soirée débat au Centre Expo de Nevers, organisée par le RAM. Thème : la qualité de l'accueil de l'enfant chez une AM.
- Semaine 41 : atelier « Feuilles d'automne » - multi accueil + école du Bourg
- Semaine 42 : atelier « Un chaddoudou ça chauffe et c'est doux !!! » - le multi accueil et le quartier
- Semaine 43 : atelier « Livres » avec animation contes - multi accueil + HLM
- Semaine 44 : atelier « Toile d'araignée » - Ludothèque à Nevers
- Semaine 45 : atelier « Motricité » quartier ou sortie en forêt
- Semaine 46 : atelier « Jeux de société » - école du Bourg
- Semaine 47 : atelier « Jaune » - le multi accueil et le quartier
- Semaine 48 : atelier « Guirlandes de pommes de pin » - Multi accueil + HLM
- Semaine 49 : atelier « Décorons : en or et argent... » - le multi accueil et le quartier
- Semaine 50 : atelier « Préparatif du Père Noël » - Multi accueil + école du Bourg
- Semaine 51 : atelier « Biscuits de Noël, friandises » - le multi accueil et le quartier
- 20/12 : Spectacle de Noël au Centre Social.

- Animations ponctuelles

Il s'agit de séances contribuant à l'explicitation de la spécificité de l'accueil individuel, du métier, du rôle de chacun. Sont également prises en compte les animations festives, occasionnelles. Ces séances font souvent appel à des compétences mutualisées ou des compétences extérieures. La mutualisation peut passer par une collaboration avec les animatrices ou publics d'autres RAM, sur des thématiques précises.

Ex : un travail au long cours (une année) sur l'élaboration d'un contenu et d'un prix de repas moyen, convoquant des notions légales (appropriation de la convention collective), des notions de diététique, des notions de psychologie (apprendre à écouter les souhaits des parents, de l'enfant...), le tout mené en partenariat avec le RAM d'une commune proche. Une séance a également été organisée avec l'aide d'une psychologue sur la qualité de l'accueil chez une assistante maternelle.

Fréquentation animations ponctuelles	2006	2005	2004
Enfants	67	-	-
Parents	36	114	-
AM	158	158	-

Fréquentation visites / sorties	2006	2005	2004
Enfants	58	112	-
Parents	12	40	-
AM	39	70	-

A noter : en 2006, on compte 8 rencontres rassemblant parents, enfants et AM, ce qui représente 370 passages supplémentaires (soit une moyenne d'environ 46 personnes par réunion).

d) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

Rien à signaler en dehors des activités classiques du RAM.

7. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DU PAS DE CALAIS

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : Communauté des communes regroupant 22 communes rurales s'étendant sur une vingtaine de kilomètres, située à proximité d'Arras (10 à 20 km).
- Siège : Commune
- Nombre d'habitants : 7 508 (données INSEE 1999)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la Communauté des communes : 982 (données CAF 2006)
- Population couverte par la CAF / population totale : 46% (données CAF 2006)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 43,1% (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 31,7% (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur la commune

- Halte garderie itinérante, 10 places pour les enfants de 0 à 6 ans. Accueil des enfants 15h30 par semaine (lundi après-midi, mardi et jeudi après-midi)
- Ateliers parents-enfants itinérant pendant les vacances scolaires
- Centre de loisirs intercommunal « Mercredi et petites vacances », destiné aux enfants âgés de 3 à 12 ans, basé sur la commune.
- Centre de loisirs « Juillet-Aout » destiné aux enfants de 2 à 14 ans
- 7 écoles maternelles et 17 écoles primaires publiques

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date d'ouverture** : mai 2004
- **Structure porteuse** : Communauté de Communes (l'animatrice est placée sous l'autorité du directeur général des services)
- **Nombre de communes couvertes** : 22
- **Amplitude des horaires** : 20 heures par semaine
- **Présence d'une CDAJE** : en cours de création (première réunion en janvier 2008)
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré au réseau des RAM du Pas-de-Calais, animé par la CAF, qui se réunit quatre fois par an. Ces échanges sont l'occasion de formaliser des outils communs permettant de répondre de façon homogène à l'ensemble des AM et des parents du Pas-de-Calais. Le réseau est également l'occasion pour les animatrices de se former sur les aspects juridiques de leur profession (intervention de juristes).
- **Présence d'une expérimentation Petite Enfance** : le département expérimente un schéma départemental d'accueil du jeune enfant et un service individualisé d'information des familles. L'animatrice du RAM explique que ces expérimentations n'ont pas d'influence pour l'instant sur son activité, dans la mesure où « la CDAJE n'a pas encore été mise en place ».
- **Particularité** : RAM itinérant sur 4 communes.

b) Déploiement sur le territoire

Dès sa création, le siège administratif du RAM a pris place au sein des locaux d'une des communes de la Communauté des communes. Les animations se déroulent sur 6 lieux décentralisés (salles municipales ou bibliothèques), trois matinées par semaine, répartis sur 4 communes. Le choix des communes s'est fait selon des critères géographiques, l'objectif étant de toucher le plus d'AM possible.

c) Animatrice

- Recrutement : l'animatrice interrogée occupe le poste depuis mai 2004, en remplacement d'une première recrue (qui n'est restée que 4 mois) ; elle est titulaire du poste
- Profil de l'animatrice : **BTS de Gestionnaire des collectivités** (expérience professionnelle : responsable d'une Halte Garderie, animatrice d'un CLSH)
- Formation continue : l'animatrice explique qu'elle met à jour ses connaissances administratives en sollicitant différents partenaires, à commencer par la CAF (pour ce qui concerne les prestations des

familles), le Conseil Général, l'inspection du Travail, la DDTEFP, l'IRCEM, la FEPEM, l'ASSEDIC, les Impôts. Elle consulte également les Journaux Officiels et le site Légifrance, ou encore le guide des assistantes maternelles. Dans l'ensemble, elle évoque « un gros travail de recherche et documentation ». Par ailleurs, un groupe de travail Inter Relais existe sur ces questions, avec l'organisation de rencontres avec les partenaires. Un référentiel commun a été créé, il est utilisé par chaque Relais.

- Remarque importante : l'animatrice partage son temps de travail entre l'animation du RAM (20 heures par semaine) et le poste de coordinatrice Petite Enfance sur la Communauté des communes (15 heures par semaine)
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en % :

	2006	2005
INFORMATION	35%	45%
Téléphone / Permanences	15%	20%
Entretiens individuels	10%	10%
Préparation brochures, réunions	10%	15%
ANIMATION	25%	20%
TRAVAIL PARTENARIAL	10%	5%
FONCTIONS ADMINISTRATIVES	15%	15%
FORMATION	5%	/
AUTRES (trajets, installations, rangements...)	10%	15%

d) Ressources RAM

Moyens

	2006	2005
ETP animatrice	57%	57%
Personnel autre que l'animatrice	Non	Non

Ressources

Bureaux	1 bureau dans les locaux de la Communauté des communes, partagé avec la responsable de la Halte Garderie
Salles d'activités	4 salles mises à disposition par les communes
Matériel	Un poste informatique muni d'une connexion Internet + matériel d'éveil partagé avec la Halte-Garderie
Bibliothèque	2 bibliothèques mises à disposition par les communes
Ludothèque	Non
Documentation	Oui
Véhicule	Une camionnette partagée avec la Halte-Garderie

4 - Activités du RAM

L'animatrice précise les modalités d'accueil des visiteurs :

- Accueil en face-à-face par l'animatrice : rendez-vous individuels dans son bureau (mardi et vendredi, de 13h30 à 16h30 + autres jours sur rendez-vous).
- Permanence téléphonique

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2006	2005	2004
AM agréées sur le territoire (B)	74	72	64
AM en activité	/	/	/
Nombre d'enfants accueillis*	198	190	170
AM fréquentant le RAM (A)	37	25	24
Nombre d'enfants accueillis au RAM	75	52	32
Taux de fréquentation (A/B)	50%	35%	38%

* En 2006, 143 enfants étaient accueillis chez une AM en journée et 55 en périscolaire. En 2005, 133 enfants étaient accueillis chez une AM en journée et 57 en périscolaire. En 2004, 108 enfants étaient accueillis chez une AM en journée et 62 en périscolaire.

Contacts	2006	2005	2004
Appels téléphoniques	77	104	22
Accueils et RDV	56	47	8
Total contacts	133	151	30

Les rapports d'activités de l'animatrice notent une très bonne utilisation du RAM comme lieu d'information pour les AM. Elle justifie la baisse des contacts téléphoniques par une plus grande mobilité des AM, qui préfèrent désormais venir se renseigner sur place.

A noter : sur les 47 rencontres avec les AM en 2005, 20 se sont déroulées en présence des parents, soit deux rencontres sur cinq. En 2006, cela concernait 12 rencontres, soit une sur cinq.

Les rapports d'activité ne proposent pas d'éléments statistiques sur ce qui motive les contacts pris par les AM. Ces motifs sont simplement listés : présentation du relais, convention collective, mensualisation, congés payés, contrat de travail, fiche de salaire, rupture de contrat, calcul des heures supplémentaires, litiges, formation des AM, Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS).

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	560
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	516
Familles allocataires PAJE	269
Familles allocataires CMG	121
Familles fréquentant le RAM (A)	65
Indicateur fréquentation (A/B)	13%

Contacts	2006	2005	2004
Appels téléphoniques	52	45	30
Accueil et RDV	36	46	8
Total contacts	88	91	38

L'animatrice évoque une consultation régulière du RAM par les parents. En outre, certains viennent en rendez-vous avec l'AM qu'ils emploient (cf. ci-dessus).

Comme pour les AM, nous ne disposons que de la liste des motivations des parents : présentation du relais, liste des AM agréées, convention collective, congés payés, mensualisation, contrat de travail, fiche de salaire, PAJE, rupture de contrat, calcul des heures supplémentaires, litiges.

c) Animations & éveil

Le programme des animations est diffusé par courrier auprès des parents et des AM. Il est également disponible dans les mairies et les écoles de la Communauté des communes.

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2004	Présence ponctuelle*	Présence régulière*
Assistants maternelles	9	15

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2005	Présence ponctuelle*	Présence régulière*
Enfants	22	30
Assistants maternelles	9	16
Total	29	46

Fréquence de participation aux temps collectifs en 2006	Présence ponctuelle*	Présence régulière*
Enfants	8	29
Assistants maternelles	6	57
Total	14	86

**L'animatrice ne spécifie pas clairement ce que signifie « participation ponctuelle » et participation régulière » aux activités d'éveil.*

- Ateliers réguliers d'éveil : à l'attention des enfants et des AM

Nombre moyen de participants aux ateliers réguliers d'éveil	2006	2005	2004
Enfants	10	6	/
AM	6	4	/

Les ateliers d'éveils ont été mis en place dès l'ouverture officielle du RAM, en mai 2004. Actuellement, ils ont lieu trois matinées par semaine (mardi, jeudi, vendredi, de 9h30 à 11h30).

Les activités d'éveils durent deux heures et contiennent plusieurs phases :

- Petites histoires ou chansons
- Activité manuelle ou corporelle
- Pause café pour les AM et collation pour les enfants : échange entre AM et animatrice autour de leur expérience, des difficultés rencontrées, etc.

En 2005, 69 animations ont été organisées par l'animatrice ; 108 en 2006. Les AM reçoivent par courrier le programme trimestriel. Elles viennent ensuite librement aux ateliers de leur choix, sans inscription préalable. A noter : les programmes ne mentionnent que les dates et les lieux, aucune indication n'est donnée à l'avance sur le contenu de la séance.

- Animations ponctuelles

Il s'agit à la fois de réunions d'information organisées le samedi matin, à destination des parents et des AM, et d'animations festives occasionnelles. L'animatrice fait souvent appel à des intervenants extérieurs pour animer les réunions d'information. Notons par exemple la présence d'un professionnel de la CPAM d'Arras lors d'une réunion d'information sur les antibiotiques. Deux réunions ont également été organisées sur l'application de la convention collective, en partenariat avec un autre RAM du département. Enfin, depuis qu'elle dirige le relais, l'animatrice a organisé 3 réunions sur le fonctionnement du relais et les attentes des AM, une réunion sur la prestation d'accueil du jeune enfant et une réunion sur la mensualisation. Depuis fin 2005, 5 animations festives ont été organisées, toutes avec la halte-garderie. Voici leurs contenus et fréquentations :

	Contenu	Objectifs	Fréquentation	Organisateur(s)
Fête de Noël Décembre 2005 <i>(destinée aux AM, enfants et parents)</i>	Ateliers ludiques, exposition des activités réalisées, information, goûter	Promouvoir le RAM et la HG, pour améliorer la fréquentation	22 parents 11 AM 37 enfants 2 élus	Halte-Garderie et RAM
Carnaval Mars 2006	Défilé costumé, danse et goûter		15 parents et AM 17 enfants	Halte-Garderie et RAM
Fête du Service Jeunesse Avril 2006	Sur le thème du cirque : maquillage, coloriage, parcours psychomoteurs, confection de marionnettes		6 Parents 6 AM 17 enfants	Service Jeunesse de Croisilles
Fête du service Petite Enfance Juin 2006	Pique-nique et kermesse sur le thème « découverte de la nature »	Sensibilisation des enfants, jeux de découverte et respect de l'environnement	30 parents et AM 40 enfants	Halte-Garderie et RAM
Fête de Noël Décembre 2006	Spectacle, goûter		100 parents et AM 150 enfants	Halte-Garderie et RAM

d) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

L'animatrice a organisé, en 2006, une formation aux premiers secours pour les AM. Celle-ci s'est déroulée en 3 sessions de 4 heures chacune. Elle a été animée par des professionnels du Centre de Secours d'Arras. 44 AM de la Communauté des communes y ont participé, mais aussi 16 AM des communes limitrophes (financement 60% CAF, 40% Communauté des communes).

8. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA SAONE-ET-LOIRE

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : communauté de 21 communes située au Nord du département de la Saône-et-Loire (1 commune urbaine, 2 communes semi-urbaines et 18 communes rurales).
- Principale commune (et siège du RAM) : 16 419 habitants en 1999.
- Nombre d'habitants : 24 386 (données INSEE 1999)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la communauté de communes : 3 526
- Population couverte par la CAF / population totale : 38,9 % (données CAF 2006)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 44,7 % (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 16,9 % (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur la communauté des communes

- Deux Haltes Garderies gérées par le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) dont dépend le RAM. Elles accueillent les enfants âgés de 10 semaines à 4 ans, 5 jours par semaine, de 7h30 à 18h30 (21 heures par semaines maximum).
- Une crèche gérée par le CIAS. Elle accueille les enfants âgés de 2 mois et demi à 4 ans, 5 jours par semaine, de 6h30 à 18h30.
- Espace Famille « 1, 2, 3 SOLEIL », lieu d'accueil parents-enfants. Ouvert aux enfants de moins de 3 ans accompagnés de leur(s) parent(s) ou d'un adulte familial, deux demi-journées par semaine.
- Un CLSH accueille des enfants âgés de 3 à 12 ans les mercredis et pendant les vacances scolaires.
- La communauté de communes gère 28 écoles maternelles / primaires publiques, et soutient 2 écoles privées.

Remarque : Les structures petite enfance gérées par le CIAS sont réparties sur quatre centres sociaux.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 1991
- **Dénomination** : Relais Intercommunal d'Assistantes Maternelles (RIAM)
- **Structure porteuse** : Communauté de communes depuis 2005 (Commune uniquement à sa création), gestion déléguée au CIAS.
- **Nombre de communes couvertes** : 21
- **Amplitude des horaires** : 35 heures par semaine (dont 11 heures pour les permanences)
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau départemental des RAM, ainsi qu'à un réseau plus local, rassemblant 9 animatrices de RAM. La CAF et le CG n'interviennent pas lors de ces rencontres. Le réseau départemental se réunit deux fois par an. A cette occasion, les animatrices échangent sur leurs connaissances juridiques et administratives. C'est l'occasion de trouver des réponses communes aux questions des usagers. Aucun document n'est produit dans le cadre de ces rencontres. Les rencontres locales sont, elles, l'occasion de prendre du recul par rapport aux pratiques (intervention d'une psychologue) et de mettre en place des projets communs destinés aux AM des RAM concernés.
- **Particularité** : Le RAM est situé dans un des centres sociaux de la commune, qui abrite également une ludothèque. De nombreuses activités associatives ont lieu au sein du centre social (activités pour adultes, permanences de nombreux services sociaux) ;

b) Déploiement sur le territoire

Le RAM a pris place au sein des locaux d'une ancienne crèche parentale à Autun. Depuis la mise en place de l'intercommunalité, les animatrices se déplacent sur 9 communes pour mettre en place des animations. Elles utilisent de nombreuses structures telles que les salles municipales, la piscine, le gymnase, la maison de retraite, afin de proposer des activités variées.

c) Animatrices

A la création du RAM, en 1991, une animatrice responsable à temps plein et une animatrice adjointe à mi-temps ont été recrutées. Quelques années plus tard, les deux personnes travaillent à temps plein sur le RAM. En 2002, la Communauté des communes a souhaité restreindre le temps de travail consacré au RAM : la responsable actuelle est alors embauchée à temps partiel. Depuis le passage à l'intercommunalité en 2005, **les deux temps pleins ont été remis en place** sur le RAM.

L'animatrice responsable

- Recrutement : embauchée en 2002, d'abord à mi-temps sur le RAM et à mi-temps comme directrice adjointe de la crèche, après plusieurs expériences en crèches familiales et structures multi-accueil. Depuis 2005, elle est à temps plein sur le RAM.
- Profil de la responsable : **Educatrice de Jeunes Enfants.**

L'animatrice adjointe

- Recrutement : embauchée au RAM en 1999 après une longue expérience au sein de la commune.
- Profil de l'adjointe : Prépare actuellement le concours de moniteur dans la fonction publique (catégorie B). Elle a déjà le C.
- Formation continue des animatrices : les animatrices se forment aux aspects législatifs grâce aux réseaux départemental et local des RAM. Elles s'informent également par des revues spécialisées et par Internet.
- Répartition des temps d'activité des animatrices en %

	2007	2006	2005	2004	2003
Permanence / Accueil / Secrétariat	31%	32%	38%	35%	33 %
Réunion / Préparation / Documentation	23%	20%	18%	15%	13%
Animation / Ateliers / Regroupement	37%	34%	26%	24%	23%
Formation animatrices	1%	1%	1%	2%	8%
Concertation / Partenariat	7%	10%	9%	11%	8%
Installation / Entretien / Courses	1%	3%	8%	13%	15%
Total	100 %	100 %	100%	100%	100%

NB : ces données sont directement issues du rapport d'activité rédigé par les animatrices. Le découpage a en revanche été proposé par la CAF, par l'intermédiaire du questionnaire d'activité qu'elle adresse aux RAM tous les ans.

d) Ressources RAM

Moyens

	2006
ETP responsable	100%
ETP adjointe	100%
Personnel autre que les animatrices	Ménage, entretien : 10 heures / mois

Ressources

Bureaux	Deux bureaux : un pour la responsable et un pour l'adjointe du RAM
Salles d'activités	Deux salles d'activités propres au RAM, utilisation des salles d'autres structures intercommunales (maison de retraite, Centre de Loisir, etc.)
Cuisine	Propre au RAM (possibilité de faire manger les enfants sur place)
Sanitaires	Propres aux RAM (possibilité de changer les enfants sur place : le RAM fourni les serviettes de toilette)
Dortoir	Propre au RAM : 4 lits (les draps et couvertures sont fournis par le RAM)
Matériel	Un poste informatique dans le bureau de la responsable + matériel d'éveil disponible dans les salles d'activité + une machine à laver
Bibliothèque	Utilisation de la bibliothèque d'Autun deux fois par mois
Ludothèque	Intégrée au Centre Social dans lequel se situe le RAM
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG, éducation, santé
Véhicule	Utilisation du véhicule du CIAS pour les activités d'éveil décentralisées

4 - Activités du RAM

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2006	2005	2004	2003
AM agréées sur le territoire (B)	151	155	92	90
AM en activité	-	-	-	-
Places d'accueil disponibles	327	311	202	165
AM fréquentant le RAM (A)	-	-	-	-
Taux de fréquentation (A/B)	-	-	-	-

Contacts	2006	2005	2004	2003
Permanences téléphoniques / accueil / rendez-vous	350	352	248	270

Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003
Candidates à l'agrément	36	32	14	15
Conseils	330	320	234	255
Total	366	352	248	270

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	1163
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	876
Familles allocataires PAJE	509
Familles allocataires CMG	108
Familles fréquentant le RAM (A)	266
Indicateur fréquentation (A/B)	30%

Contacts	2006	2005	2004	2003
Permanences téléphoniques / accueil / rendez-vous	681	876	366	350

Motifs d'intervention	2006	2005	2004	2003
Recherche AM	135	210	128	130
Renseignements administratifs	579	666	238	220
Total	681	876	366	350

A noter : des permanences décentralisées pour les AM et les parents ont été organisées en 2005. Mais les usagers ayant l'habitude de se déplacer à Autun, ces permanences souffraient d'un faible taux de fréquentation. Les animatrices ont donc remplacé ces permanences par des animations (elles apportent tout de même les documents administratifs nécessaires pour répondre à d'éventuelles questions).

c) Animations & éveil

Les animatrices soulignent l'importance des animations comme outil de prévention : elles permettent de tisser des liens entre les personnes (parents, AM, professionnels) en favorisant les rencontres autour de l'enfant. Les animatrices distinguent deux types d'animations liées à l'éveil des enfants :

- Les animations régulières :

Animations régulières en 2006	Lieu	Fréquence	Fréquentation
Baby Gym	Gymnase	1h par semaine (lundi matin)	Sur 32 séances, avec les Haltes-Garderies et la crèche en alternance : 243 AM - 641 Enfants - 41 parents
Ateliers d'éveils	RAM	3 séances de 3 h par semaine (mardi matin / jeudi matin et après-midi)	531 AM 794 enfants - 46 parents
Ateliers inter-génération	Maison de retraite	2h par mois	125 personnes âgées 99 AM - 166 enfants - 19 parents
Piscine	IME	16 séances par an	49 AM 81 enfants - 11 parents
Bibliothèque	Commune	2 fois par mois	17 AM - 29 enfants
Ateliers d'éveils	alternance dans 4 communes	1 à 2 séances par semaine	26 AM 15 parents - 72 enfants

La diversité des activités proposées et l'itinérance des animations permettent aux AM de choisir le moment et le lieu où elles souhaitent ou peuvent venir. Pour lutter contre les difficultés de mobilité des AM, un ramassage en bus est organisé pour l'animation piscine ainsi que pour les rencontres inter-générationnelles.

- Les animations ponctuelles :

Les animations ponctuelles sont soit spécifiques au RAM, soit mises en place en partenariat avec les différentes structures et associations de la communauté des communes, afin de favoriser l'intégration des AM sur le territoire.

Animations ponctuelles en 2006	Partenaires	Fréquentation
Chasse à l'œuf : bricolage, chasse à l'œuf, goûter	Maison des Hauts-Quartiers	13 personnes âgées 13 AM 22 Enfants - 4 parents
Conférence de Jean Epstein : « Parents, une fonction en évolution »		19 personnes (parents, AM, professionnels)
Fête du Jeu (enfants de 6 mois à 6 ans)	Ludothèque	60 parents et AM 100 enfants
Repas entre AM et animatrice		20 AM
Fête de la musique : animations musicales	Animatrice « soutien à la parentalité »	13 AM 32 enfants - 5 parents
Sortie de fin d'année : ballade contée	Association Mémoire vive	10 AM 26 enfants - 6 parents
Sortie à la piscine municipale : baignade et pique-nique		7 AM 14 enfants
Journée nationale des AM : ballade contée au flambeaux		17 AM 11 enfants - 18 parents
Fête de Noël : spectacle		Environ 300 personnes

d) *Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)*

- Rien à signaler en dehors des activités classiques du RAM.

9. MONOGRAPHIE SYNTHETIQUE DU RAM DE LA SARTHE

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : communauté de 12 communes rurales, au Sud du département de la Sarthe (11 communes sur le Canton de Château du Loir, une sur le canton de Mayet).
- Principale commune (et siège du RAM) : 5 000 habitants.
- Nombre d'habitants : 11 828 (estimation 2006)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 sur la communauté de communes : 1 685
- Population couverte par la CAF / population totale : 40,6 % (données CAF 2006)
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC : 43,3 % (données CAF 2006)
- Part des prestations CAF liées à l'enfance : 23,3 % (données CAF 2006)

2 - Equipements Petite Enfance sur la communauté des communes

- La Halte Garderie gérée par le Centre Social dont dépend le RAM. Elle accueille 20 enfants âgés de 3 mois à 6 ans, 4 jours par semaine (pas le mercredi), de 8h30 à 17h30.
- 5 garderies périscolaires
- 11 écoles maternelles / primaires.
- 1 CLSH, au sein du Centre Social dont dépend le RAM

Remarque : au sein du Centre Social se concentrent donc, en un même lieu et gérés par la même structure, un RAM, une Halte Garderie et un CLSH.

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : 1999
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles Parents Enfants (RAMPE)
- **Structure porteuse** : Communauté de Communes, délégation au Centre Social intercommunal.
- **Nombre de communes couvertes** : 12
- **Amplitude des horaires** : 18 heures par semaine (dont 13 sur rendez-vous)
- **Présence d'une CDAJE** : oui
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau départemental des RAM, animé par la CAF. Les réunions du réseau permettent d'éclaircir des points sur les missions du RAM, les relations partenariales et les « bonnes pratiques » des animatrices. En plus des réunions, le réseau propose aussi des temps d'analyse des pratiques avec des psychologues, ainsi que des rencontres et échanges en sous-groupes locaux. Enfin, des documents communs ont été produits par le réseau, notamment une brochure de présentation des RAM.
- **Particularités** :
 - Appartenance au Centre Social Intercommunal, qui anime également une Halte Garderie et accueille une permanence de la PMI.
 - Concurrence d'une association d'AM sur la commune.

b) Déploiement sur le territoire

Il faut souligner que l'animatrice n'hésite pas à se déplacer sur les autres communes de la Communauté des communes, en utilisant un véhicule mis à disposition par le Centre Social. Ainsi :

- Elle décentralise l'ensemble des ateliers d'animation sur 5 communes (aucun n'a lieu au siège), comme on le verra plus loin ;
- Elle va à la rencontre des AM qui le demandent et qui ne peuvent pas se déplacer, en cas de grande difficulté.

c) Animatrice

- Recrutement : embauchée en 2005, après une première expérience en RAM. A noter : un fort turn-over sur la structure avant l'arrivée de l'animatrice actuelle (2 éducatrices spécialisées et une EJE avant l'animatrice), parallèlement à un fort turn-over au niveau des directeurs du Centre Social. Depuis, double stabilité très appréciée.
- Profil de l'animatrice : Educatrice de Jeunes Enfants.
- Remarque importante : l'animatrice consacre 66% de son temps au RAM et 33% à la coordination du pôle petite enfance du Centre Social
- Formation continue de l'animatrice : l'animatrice mentionne ses recherches sur Internet ou dans des revues spécialisées. Cependant, il semble que l'essentiel de sa formation passe par sa participation au réseau RAM 72, qui apporte aux animatrices des éclaircissements sur les missions du RAM, sur les relations partenariales, sur les aspects législatifs (des animatrices peuvent être missionnées pour enquêter sur certains points). En plus des réunions classiques, le réseau propose aussi des temps d'analyse des pratiques avec des psychologues.
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice en % (année 2006)

	2006
Rencontres avec les AM et les parents	24 %
Communications téléphoniques	22 %
Fonctions administratives (courrier, journal, budget, statistiques...)	17 %
Animations collectives (animations, sorties, spectacles)	15 %
Communications avec les partenaires	7 %
Coordination*	6 %
Réunions du réseau RAM 72	5 %
Formation	2 %
Réunions d'information	2 %
Total	100 %

NB : ces données sont directement issues du rapport d'activité, l'animatrice ayant d'elle-même réalisé ce partage des tâches.

**Quand sa fonction de coordinatrice Petite Enfance déborde sur le temps du RAM*

On peut souligner l'importance du temps consacré aux relations individuelles avec les AM et les parents (46 %) et, à l'inverse, la faiblesse du temps consacré à sa propre formation (2%).

d) Ressources RAM

Moyens

	2006	2005
ETP animatrice	66% (23h)	66% (23h)
Personnel autre que l'animatrice	Non	Non

Ressources

Bureaux	Un bureau pour l'animatrice au sein du Centre Social
Salles d'activités	Utilisation de la salle polyvalente du CS
Matériel	Un poste informatique (municipal) + matériel éveil disponible dans le bureau de l'animatrice
Bibliothèque	Petite bibliothèque dans le bureau de l'animatrice (prêts)
Ludothèque	Non
Documentation	Plaquettes CAF, PMI, CG, éducation, santé
Véhicule	Utilisation de l'utilitaire du CS pour les activités d'éveil décentralisées

4 - Activités du RAM

a) Accompagnement des assistantes maternelles

Cadrage	2006	2005
AM agréées sur le territoire	123	113
AM en activité* (B)	123	113
Places d'accueil disponibles	361	340
AM fréquentant le RAM (A)	77	85
Taux de fréquentation (A/B)	63 %	72 %

Contacts	2006	2005
Appels téléphoniques	261	289
RDV + permanence sans RDV	66	109
Mails / fax / courriers	8	70
Total contacts	335*	468**

*On peut ajouter à ce total 41 contacts pris par des AM hors CC

** On peut ajouter à ce total 96 contacts pris par des AM hors CC

Motifs d'intervention	2006	2005
Mise en relation offre / demande	81	76
Accompagnement administratif	171	180
Médiation	40	16
Autres modes de garde	2	8
Vie du relais	41*	188
Total	335	468

*Il s'agit d'infos demandées sur les heures d'ouverture, le journal, les ateliers, la bibliothèque... On comprend que les demandes aient été particulièrement nombreuses en 2005, quand la nouvelle animatrice a mis en place son fonctionnement.

b) *Accompagnement des parents*

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	696
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	534
Familles allocataires PAJE	322
Familles allocataires CMG	131
Familles fréquentant le RAM (A)	136
Indicateur fréquentation (A/B)	25%

Contacts	2006	2005
Appels téléphoniques	254	182
RDV + permanence sans RDV	137	136
Mails / fax / courriers	32	25
Total contacts	423*	343**

*On peut ajouter à ce total 120 contacts pris par des parents hors CC

** On peut ajouter à ce total 194 contacts pris par des AM hors CC

Motifs d'intervention	2006	2005
Mise en relation offre / demande	110	78
Accompagnement administratif	272	206
Médiation	21	18
Autres modes de garde	3	5
Vie du relais	17	36
Total	423	343

c) *Animations & éveil*

L'animatrice distingue deux types d'activités liées à l'animation et l'éveil :

- Les « Jeux et Rencontres » sont des ateliers réguliers, proposés les mardi et jeudi, entre 9h30 et midi, en période scolaire. Ils se déroulent alternativement sur plusieurs communes de la Communauté des communes. A noter : ces ateliers n'ont jamais lieu sur le site du relais, du fait de la faible fréquentation des AM (concurrence de l'association).
- Des animations ponctuelles, proposées régulièrement par l'animatrice, en fonction de ses accords avec les partenaires de la petite enfance et des opportunités du calendrier (éveil musical, spectacles, sorties...)

Fréquentation ateliers & animations ponctuelles	2006	2005
Enfants	237	169
Parents	13	9
AM	141	114

d) *Professionnalisation des AM (hors information, animations et éveil)*

- Rien à signaler en dehors des activités classiques d'un RAM.

1 - Cadrage sociodémographique

- Type : commune du Val-de-Marne, à 5 km de Paris intra muros.
- Nombre d'habitants : 12 821 (1999)
- Nombre d'allocataires CAF en 2006 : 2121
- Population couverte par la CAF par rapport à la population totale : 46,5%
- Allocataires dont le RUC est inférieur au SMIC (en %) : 30,3%
- La part des prestations CAF liées à l'enfance : 22,8%

2 - Equipements Petite Enfance sur la commune

- Trois crèches collectives municipales de 60, 55 et 20 places, ouvertes du lundi au vendredi de 7 heures à 19 heures.
- 1 crèche familiale de 18 places, ouverte du lundi au vendredi de 7 heures à 19 heures.
- 1 halte garderie
- 4 écoles maternelles (3 écoles primaires, un collège, deux lycées)
- Un « Club des 6 - 12 ans » et plusieurs centres de loisirs municipaux

3 - Caractéristiques du RAM

a) Fiche technique

- **Date de lancement** : novembre 2003
- **Dénomination** : Relais Assistantes Maternelles (RAM)
- **Structure porteuse** : Commune
- **Nombre de communes couvertes** : 1
- **Amplitude horaire** : 35 à 39 heures par semaine, selon la tenue ou non d'ateliers le samedi matin à destination des AM sans les enfants.
- **Présence d'une CDAJE** : oui, mais pas d'entrée spécifique RAM, focalisée actuellement sur les modes d'accueil collectifs.
- **Présence d'un réseau de RAM** : le RAM est intégré à un réseau « informel » de relais du département, élaboré et animé par les animatrices de RAM elles-mêmes (sans implication du Conseil Général ou de la CAF). Aucun document commun n'a été produit dans le cadre de ce réseau. Existence en parallèle d'une association regroupant certaines animatrices du réseau.
- **Présence d'une expérimentation Petite Enfance** : le département du Val-de-Marne expérimente un service individualisé d'information des familles et d'un service individualisé en direction de publics ciblés. Cependant le RAM étudié n'en a pas connaissance.
- **Particularité** : Accueil de parents et employés relevant de la garde d'enfants à domicile.

b) Déploiement sur le territoire

- Le RAM de Saint-Maurice occupe le premier étage de la Maison sociale et familiale. Ces locaux communaux semblent peu pratiques (nombreux escaliers, passage difficile pour les poussettes). Ils sont composés d'une entrée-accueil, du bureau de l'animatrice, d'une salle de jeux « permanente » et deux bureaux pour les activités avec les enfants, en partage avec des permanences d'assistantes sociales du département (avec meubles et bureaux encombrants).
- Les matinées sont dédiées à l'accueil des AM et des enfants, le plus souvent pour des activités libres ou semi-encadrées. L'accessibilité est maintenue durant les périodes scolaires.
- Décentralisation le mardi après-midi des temps d'accueil et d'animation dans les locaux d'une halte-garderie située dans les quartiers les plus excentrés de la ville.
- Les après-midi sont réservés à l'accueil individuel des AM et des parents, à des temps de « permanence ». Toutefois, les salles d'activités sont en accès libre pour les AM désirant s'y retrouver. L'animatrice est à proximité, se rendant disponible en cas de besoin.

c) Animatrice

- Recrutement : 2003, au moment de l'ouverture du RAM.
- Profil : Educatrice de Jeunes Enfants (expérience en crèche collective, notamment en secteur hospitalier, expérience d'un poste de direction, 15 à 20 ans de pratique).
- Animatrice embauchée à temps plein sur le RAM
- Répartition des temps d'activité de l'animatrice :

	2007
Animation	46 %
Information	46 %
Fonctions administratives	8 %
Total	100 %

La difficulté de l'animatrice à évaluer la ventilation de son temps de travail procède sans doute du cadrage volontairement vague des temps proposés. Ainsi, les temps collectifs dédiés en théorie à l'animation (activité des enfants avec les AM) semblent se convertir souvent en temps d'information (réponses aux questions des AM). De fait, l'animatrice ne les distingue pas nécessairement des soirées dédiées, elles officiellement, à l'information des AM. Inversement, les temps de permanence (individuels) peuvent être mis à profit pour l'organisation de temps collectifs (ex : goûters d'anniversaire). L'absence de programme d'activités établi renforce cette impression de confusion des temps. A noter : tous les deux mois (environ), l'animatrice participe à des temps d'animation du réseau, sur son temps de travail et avec l'accord du gestionnaire.

- Formation continue de l'animatrice : celle-ci explique qu'en ce qui concerne les questions administratives, elle trouve les réponses à travers les articles qui paraissent dans des revues spécialisées (« L'ass.mat », « L'arc », « Le particulier ») et auprès de ses collègues des autres RAM. Elle appelle parfois le 3939 (« Allô Service Public ») et divers services administratifs... qui donnent parfois des réponses très différentes, au point qu'elle « en perde son latin ».

d) Ressources du RAM

Moyens

	2006	2005
ETP animatrice	100%	100%
Personnel autre que l'animatrice	Non	Non

Ressources

Bureaux	Le bureau de l'animatrice
Salles d'activités	Une salle de jeux et deux bureaux
Matériel	Un poste informatique, Internet depuis 2005, pas de secrétariat, suppression de la photocopieuse. Un fax.
Bibliothèque	Prêts possibles : ouvrages sur la pédagogie de l'enfant, articles de journaux sélectionnés par l'animatrice, magazines professionnels (faible adhésion des AM).
Ludothèque	Salle de jeux permanente : livres, dinettes, chevalets pour le dessin, jeux divers, petit mobilier...
Documentation	Oui
Véhicule	Non

4 - Activités du RAM

En théorie, les temps du RAM sont scindés en deux :

- Matinées dédiées à l'accueil collectif : AM, gardes à domicile, enfants ;
- Après-midi consacrés à l'accueil individuel ou permanences à destination des AM, des gardes et des parents.

Cependant, l'animatrice ne fonctionne pas selon un programme défini d'activités. Elle considère le RAM comme un lieu ressource, ouvert, non contraint « en libre accès ». Ainsi :

- Durant les matinées, on assiste la plupart du temps à un libre échange entre AM, animatrice et enfants... et les discussions durant ces matinées peuvent se confondre avec les thèmes des séances d'information plus structurées, organisées une fois par mois en soirée (sans programme formalisé non plus)¹.
- L'animation en direction de l'enfant est également basée sur la libre activité. Rien n'est imposé à l'enfant qui choisit l'activité (peinture, jeux) à son envie.

Les bilans d'activité 2004, 2005, 2006 rendent compte de cette confusion des différents temps de vie du RAM : ces bilans qualitatifs intègrent très peu de données quantitatives. Les indicateurs sont peu construits et ne paraissent pas reposer sur des données de même nature d'un bilan à l'autre. Ainsi, les temps collectifs d'animation peuvent être également considérés comme des temps d'information. De plus, les matinées ne sont pas systématiquement distinguées des temps collectifs ponctuels (sorties, goûters, fête de Noël...).

Pour objectiver ces données de bilan (en vue d'une comparaison avec les autres RAM), nous avons tenté de restituer sous forme de tableau le peu de matériau à notre disposition.

a) Accompagnement des AM

Cadrage	2006	2005	2004
AM agréées sur le territoire	38	-	38
AM en activité* (B)	33	-	33
Places d'accueil disponibles	86 temps plein 4 temps partiel 19 horaires scolaires 1 place de dépannage	-	83 temps plein 1 temps partiel 1 horaires scolaires
AM fréquentant le RAM (A)	29	-	24
Taux de fréquentation (A/B)	88%	-	73%

Contacts	2006	2005	2004
Appels téléphoniques	461	-	168
RDV (temps individuels)	42	-	31
Total contacts	503	-	199

Motifs d'intervention	2006
Contrat	171
« Informations diverses »	303

Précisions disponibles dans les bilans :

- Bilan 2004 : évocation des « demandes des AM » : rompre l'isolement ; obtenir une information sur leurs droits et leur statut professionnel ; être informée des nouveaux taux de SMIC ; être aidée dans leurs démarches administratives ; rechercher une famille en cas de disponibilités de places ; être soutenues en cas de difficultés avec un enfant ou une famille ; être accueillie avec les enfants dans un espace adapté ;

¹ A noter : les parents ne sont pas intégrés à ces temps d'animation / information en matinée, faute de demande, de places et de moyens.

être aidée pour la rédaction de courriers ; faciliter le lien avec la PMI ; obtenir des renseignements concernant l'obtention de l'agrément.

- Bilan 2005 : celui-ci se focalise sur la mise en application de la convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur. Cet événement a demandé un travail considérable d'interprétation des textes et d'explicitation mais ce constat n'est étayé par aucune donnée chiffrée (éventuelle augmentation du nombre de contacts, de sollicitations des AM, des parents). L'animatrice signale le peu de fréquentation des AM sur les temps individuels, ce qui laisse penser que les temps collectifs d'animation font également office de temps d'information, peut-être même d'accompagnement administratif. Pour autant, l'animatrice signale que les AM appellent de plus en plus souvent « sous n'importe quel prétexte ». L'absence de donnée chiffrée nuit à l'objectivation de ce ressenti.
- Bilan 2006 : signalement d'une baisse de la fréquentation des familles et d'une augmentation de celles des AM et surtout des gardes à domicile (cette dernière aurait doublé en un an). Cependant, l'absence de chiffres en 2005 ne permet pas une vérification de ce constat.

b) Accompagnement des parents

Cadrage	2006
Enfants de moins de 6 ans	1015
Familles allocataires CAF avec au moins un enfant de moins de 6 ans (B)	757
Familles allocataires PAJE	453
Familles allocataires CMG	92
Familles fréquentant le RAM (A)	-
Indicateur fréquentation (A/B)	-

Contacts	2006	2005	2004
Appels téléphoniques	367	-	309
RDV (temps individuels)	132	-	150
Total contacts	499	-	459

Motifs d'intervention	2006	2005	2004
Recherche d'AM	35	-	97
Recherche de garde à domicile	3	-	34
Demande de listes	146	-	70
Contrat	152	-	111
Médiation	1	-	-
Recherche familles pour garde partagée	1	-	11
Autres (infos générales et prises de rendez-vous)	-	-	153

Précisions disponibles dans les bilans :

- Bilan 2004 : 6 contrats ont été signés au relais.
- Bilan 2005 : hausse d'activité due à la nouvelle convention, mais aucune données chiffrées. Est également signalée la hausse des ruptures de contrat par les familles, en raison de pratiques abusives de certaines AM, suite à l'application de la convention. Là non plus, pas de chiffres.
- Bilan 2006 : 8 contrats ont été signés au relais. Le bilan souligne la poursuite du travail d'accompagnement et de soutien auprès des familles et des AM, sans données quantitatives.

c) Accompagnement des gardes à domicile

Il s'agit là d'une activité très forte sur ce relais, mise en place suite à une sollicitation de la CAF. Voici les données objectives recueillies sur ce point :

Contacts	2006	2005	2004
Appels téléphoniques	88	-	43
RDV (temps individuels)	16	-	18
Total contacts	104	-	61

Précisions disponibles dans les bilans :

- Bilan 2004 : L'accueil des gardes d'enfants sur les temps collectifs s'est déroulé sur les temps de présence des AM. Les demandes se focalisent sur la recherche d'un employeur et l'utilisation de l'espace jeux. L'animatrice note une baisse de contacts des gardes d'enfants dans les six derniers mois de l'année, à partir du moment où elle cesse de servir d'intermédiaire pour le recrutement (la municipalité refuse d'engager sa responsabilité dans l'adresse de personnes non reconnues par un agrément à des parents susceptibles de se retourner vers la mairie en cas de conflit).
- Bilan 2005 : Le bilan signale que les gardes d'enfants à domicile demandent très peu d'information et utilisent surtout l'espace jeux. Elles sont toujours accueillies sur les temps collectifs des AM. Absence de données chiffrées.
- Bilan 2006 : Le bilan signale que les gardes d'enfants fréquentent essentiellement le RAM sur des temps d'accueil collectif, avec les enfants dont elles ont la garde. Il s'agit d'un public qui change souvent et il est difficile d'avoir une action sur du long terme avec elles (dès qu'un contrat s'interrompt avec une famille, elles ne sont plus assurées de continuer à travailler sur la commune). Aucune d'entre elles n'habite la commune.

d) Animations & éveil

Fréquentation (chiffres disponibles)	2006	2005	2004
Familles	97	-	102
AM	720	-	-
Gardes à domicile	247	-	6

Précisions disponibles dans les bilans :

- Bilan 2004 : il évoque des « jeux libres », des « activités dirigées » et des « manifestations ».
 - Les premiers permettent d'observer les enfants qui jouent sans contrainte, de façon à expliquer et mieux comprendre les comportements, et voir ensuite la réponse à apporter.
 - Les deuxièmes consistent en activités telles que peinture, pâte à sel, jeux de manipulation, papier mâché, petits travaux manuels, chansons, histoires, marionnettes, diapositives, etc.

- Les troisièmes consistent en matinées ou après-midi organisées en fonction des évènements du calendrier (galette des rois, chandeleur, pâques, anniversaires, Noël) ; en fêtes exceptionnelles (3 dans l'année) ; en sorties (5 dans l'année) ; enfin en réunions thématiques en soirée (3 dans l'année).
- Bilan 2005 : réaffirmation du principe d'accompagnement libre, ouvert, individuel du public en toutes occasions, y compris sur les temps collectifs. Constat d'une augmentation de la fréquentation par les AM et les gardes à domicile sur les temps collectifs. Pour des raisons de sécurité et de qualité d'accueil, l'animatrice précise qu'il devient difficile de « continuer à les laisser venir librement » et envisage une inscription à l'avance pour les matinées. L'animatrice envisage également l'organisation de temps de rencontre mensuels afin que les adultes puissent échanger librement sur des thèmes variés (elles pourrait alors centrer les matinées sur l'enfant) Quelques chiffres sur les activités proposées : 14 goûters, 2 pique nique au bois de Vincennes, 2 réunions, 2 sorties à la bibliothèque, 1 spectacle organisé à la Mairie, 1 animation marionnettes, 1 repas au RAM, 1 restaurant. Enfin, l'animatrice imagine la tenue de d'ateliers occasionnellement le samedi matin.
- Bilan 2006 : aucune donnée chiffrée, pas d'éléments sur le programme d'activités proposé.

Remarque : dans l'ensemble, l'animatrice semble très isolée pour gérer les activités du RAM. Elle signale tout de même des collaborations ponctuelles avec une autre crèche (cf. une animation marionnettes offerte en 2005).

e) Professionnalisation des AM (hors informations, animations et éveil)

- Au-delà des activités habituellement intégrées aux missions du RAM, l'animatrice s'est récemment vue confier par le Conseil général la prise en charge d'un journée de formation des AM, dans le cadre des 120 heures obligatoires.

Confrontation des 10 RAM au référentiel CNAF

RAM département	Maillage	Temps collectifs	Eveil	Décloisonnement	Information	Offre / demande	Fonction employeur / salarié	Profess ^o	Observation
(10)	-	+	--	+	++	--	++	--	--
(28)	-	++	++	-	++	++	++	-	--
(34)	--	-	-	-	++	-	++	+	++
(43)	-	+	++	++	+	+	++	+	-
(44)	-	--	++	+	++	+	+	+	+
(58)	++	+	++	++	+	+	++	--	-
(62)	-	-	-	++	+	++	++	-	-
(71)	++	++	++	++	++	++	++	++	--
(72)	-	-	++	++	++	++	++	+	-
(94)	++	++	-	--	+	+	-	--	--