



**L'intégration des apprenti(e)s en CAP AEPE, par
les agences de garde d'enfant à domicile, aux
métiers de la petite enfance.**

Comment, le service RH d'une agence de garde d'enfant à domicile du secteur des services à la personne, peut-elle accompagner ses jeunes apprenti(e)s en CAP AEPE à bien intégrer les métiers de « la petite enfance » ?

MAËVA RIVA

Sous la direction de Chloé DUGOURD

LICENCE PROFESSIONNELLE

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : LP06B

Remerciements

Tout d'abord, je souhaiterais remercier l'équipe pédagogique et les intervenants de l'université Paris 1 Panthéon Sorbonne pour leur accompagnement, et la promotion 2022/2023 de la licence professionnelle gestion des ressources humaines pour sa bienveillance au quotidien. Je voudrais surtout remercier Cécile De Barnardi, responsable pédagogique de la formation, et Chloé Dugourd, professeur d'actualité RH pour leur suivi et leurs conseils durant la réalisation de ce mémoire. Mais aussi, tout autres professeurs et intervenants ayant pris le temps de répondre à mes questions au cours de l'année. J'aimerais particulièrement remercier toute l'équipe de Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest et l'animateur du réseau Ile-de-France, Raphaël Quentin pour leur implication et leur dévouement concernant l'avancement de ce mémoire. Mes remerciements se portent en tout premier lieu vers Tatiana Ledran, directrice de l'agence de Paris Nord-Ouest pour son incroyable empathie et sa clairvoyance quant à la nécessité de constituer une équipe soudée. À Cécile Troncin, responsable de l'agence, pour le temps précieux qu'elle m'a accordé au sujet des réflexions liées à cette problématique. À Julien Heydecker, responsable RH, pour son accompagnement au quotidien. À Nassera Elouardighi, pour son écoute et sa curiosité sans faille. À Nolwenn Legath, pour son apport de connaissance sur la petite enfance et sa passion contagieuse. À Rebecca Petit pour son apport du point de vue RH et commerciale. À Myriam Makni, Alexandra Bideaux et Marie Oliveira. Une mention particulière à Céline Saludes, coordinatrice scolarité en centre de formation pour sa réactivité et son aide précieuse. Remerciement à Emilie Mekmene d'avoir pris le temps de répondre à mes nombreux questionnements et d'avoir partagé sa vision sincère du secteur de la petite enfance. Je remercie Sophie Bossard et Nicolas Carrara pour leur relecture. Merci à tous et toutes les intervenant(e)s du secteur du sévices à la personne pour leur dévouement au quotidien, aux acteurs et actrices de la petite enfance passionné(e)s, volontaires et dévoué(e)s.

GLOSSAIRE

ATSEM : Agent territorial spécialisé des écoles maternelles

CAP AEPE : Accompagnement éducatif petite enfance

CRA : compte rendu d'activité

EAJE : Etablissement d'accueil du jeune enfant

EJE : Educateur de jeunes enfants

ESS : Economie sociale et solidaire : ensemble d'entreprises organisées sous forme de coopératives, mutuelles, associations, ou fondations, dont le fonctionnement interne et les activités sont fondés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale.

FESP : fédération du service aux particulier crée le 20 avril 2006

FEDESAP : fédération des services à la personne et de proximité

SAAD : Services d'Aide et d'accompagnement d'Aides à Domicile

SAP : service à la personne

SESP : Syndicat des entreprises de services à la personne créé par les différents acteurs du service privé pour répondre aux questionnements des nouveaux entrants, les défendre et se positionner contre le travail non déclaré.

OPCO EP : entreprise de proximité

PMI : protection maternelle et infantile. Un centre de PMI est un service de santé publique départemental, placé sous l'autorité du président du conseil départemental. C'est l'autorité qui surveille les crèches et les assistantes maternelles.

VAD : visite à domicile

Table des matières

Remerciements	2
GLOSSAIRE.....	3
INTRODUCTION.....	6
PARTIE I : Revue de littérature	9
A. Le secteur du service à la personne et de l'aide à domicile	9
A.1) Les métiers du secteur : le rôle de l'Etat dans sa démocratisation et la lutte contre le travail non déclaré.....	9
A.1.a) Les métiers du secteur et la pluralité des modes d'interventions	9
A.1.b) Les origines du secteur.....	10
A.1.c) L'ouverture au secteur privé et le crédit d'impôt instantané	10
A.2) Les constats de la société qui influencent le secteur	13
A.2.a) La question de la confiance	13
A.2.b) La montée de l'individualisme et de la quête de sens.....	13
A.2.c) L'influence de la crise sanitaire	14
A.3) Les enjeux du secteur et son impact économique et social sur la société	15
A.3.a) Transition écologique.....	15
A.3.b) Transition démographique.....	16
A.3.c) Transition numérique	17
A.3.d) L'impact sur l'employabilité et l'attractivité du territoire : importance du rôle des intervenant(e)s et de leur recrutement.....	18
B. Le domaine de la petite enfance	19
B.1) Les métiers de la petite enfance, ses différents modes d'accueil et les formations pour exercer ses métiers	20
B.1.a) Les différents métiers de la petite enfance	20
B.1.b) Les structures d'accueil et la garde à domicile	20
B.1.c) Les formations de la petite enfance et le CAP AEPE.	21
B.2) Les difficultés de recrutement dans les métiers de la petite enfance et celles liées à la garde à domicile	22
B.2.a) La pénurie de professionnels qualifiés et ses conséquences	22
B.2.b) Le turn-over.....	24
B.2.c) Les conditions et risques liés à la garde à domicile :.....	25
B.3) Le rôle de l'Etat dans la représentation des métiers de la petite enfance	27
B.3.a) Les 1000 premiers jours	27
B.3.b) La création de comité de filière petite enfance.....	28
B.3.c) Campagne de sensibilisation « Les métiers de la petite enfance nous font grandir »	28

C. L'importance d'une intégration réussie pour bien s'insérer dans le monde professionnel de la petite enfance	29
C.1) Le concept d'intégration des nouveaux arrivants, les notions à connaître	29
C.2) L'insertion par l'apprentissage : les profils, le rôle du tuteur et des formations	32
C.3) La motivation du salarié : principal levier de sa propre intégration et de son insertion professionnelle.....	34
PARTIE II – Etudes de terrain et confrontation des hypothèses	38
A. Méthodologie de l'enquête	38
A.1) Enquête de terrain par questionnaire	38
A.1.a) Choix de l'échantillon et de l'outil	38
A.1.b) Elaboration des questions et du questionnaire.....	39
A.1.c) Les prises de contact, choix du mode de diffusion et les relances	39
A.1.d) Les difficultés rencontrées	40
A.2) Enquête de terrain par interview	40
A.2.a) Choix des cibles et de l'outil	40
A.2.b) Elaboration des questions	41
A.2.c) Les prises de contact et la conduite des entretiens.....	41
A.2.d) Les difficultés rencontrées	42
A.3) Observations quotidiennes, le cas Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest.....	42
B. Analyse des questionnaires [Annexe 18].	44
C. Analyse des entretiens [Annexe 19 & 20].....	50
D. Interprétations globales des résultats	57
PARTIE III – Les préconisations	59
A) Améliorer le processus de recrutement en détectant la motivation profonde des candidats, premier moteur de la réussite de leur intégration.	59
B) Instaurer un processus d'intégration et de suivis tout au long de l'année en entreprise afin de continuer à nourrir leur motivation, pour éviter le décrochage et favoriser l'insertion.....	61
B.1 Journée d'intégration - Partenariat avec la CRAVATE SOLIDAIRE sur l'année.	61
B.2 Réunion d'information pour former les tuteurs au suivi	64
C) Valorisation et reconnaissance : améliorer la qualité de vie au travail	65
D) Valorisation et reconnaissance du travail par des avantages financiers	65
E) Approfondir les connaissances métiers de la petite enfance et du secteur de l'aide à domicile, pour les préparer à leur insertion future.....	66
CONCLUSION	68
BIBLIOGRAPHIE	70
ANNEXE	72

INTRODUCTION

Accompagnant de la vie quotidienne dans une société du « care »¹, le secteur du service à la personne à domicile a pour mission, notamment, d'aider les plus fragiles en termes de santé, et de soutenir la scolarité et l'éducation des plus jeunes. Il change le quotidien des Français et fait évoluer les modes de vie. Il facilite la vie des particuliers et leur libère du temps en leur permettant de s'adapter à des changements de vie, à des contraintes aussi bien professionnelles que personnelles. D'après Serge Guérin², « les services à la personne ont une mission sociale, identitaire et économique importante, sur fond de transition écologique, démographique et digitale ». Avant la crise sanitaire du Covid, au 1^{er} janvier 2020, d'après Xerfi Specific 44 193 organismes de SAP étaient recensés en France dont 17 % exerçaient spécifiquement dans l'aide à domicile. Le secteur des services à la personne est composé d'environ 35 796 entreprises privées et 6 629 associations³. Entre les deux guerres, des associations se sont développées dans le but d'assurer de la solidarité auprès des familles concernant le ménage et la garde d'enfants. En premier lieu, la volonté était d'être utile au travers de services informels et non déclarés qui se sont étendus après la libération. Ce système se développait par le bouche à oreille, sans déclaration, sans assurance et sans nécessité d'avoir de diplômes. C'est un mode de fonctionnement qui est devenu un usage bien ancré et qui a un impact économique et social sur le développement du secteur. Pourtant, ces métiers deviennent de plus en plus essentiels, car les besoins individuels évoluent. La population a de moins en moins de temps pour développer certaines compétences de la vie quotidienne et cela est notamment dû à l'éloignement entre les lieux de vie et de travail, aux nouvelles technologies, et aux séparations dans les couples, qui rendent la garde des enfants plus complexe. La nécessité grandissante de ces métiers est également due à la transformation économique des SAP ces 30 dernières années, résultat des décisions politiques du gouvernement qui ont fait évoluer l'environnement du secteur. Notre recherche porte sur l'amélioration de l'intégration des apprenti(e)s en CAP petite enfance, renommé CAP AEPE depuis 2019, aux métiers du secteur de la petite enfance, par le service RH des agences de garde d'enfant à domicile, acteurs importants des services à la personne. Dans le contexte actuel et depuis quelques années, il y a de réels problèmes d'effectifs, ainsi que de personnels qualifiés et motivés dans le secteur de l'aide à domicile, de la petite enfance

¹ « Prendre soin » en anglais

² Serge Guérin : sociologue français, spécialiste des questions liées au vieillissement et à la « séniorisation » de la société, des enjeux de l'intergénération et des théories de l'éthique de la sollicitude

³ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

et de l'enseignement. C'est pourquoi, il nous semble important que les agences de garde d'enfant à domicile valorisent les profils qui suivent une formation en apportant des actions concrètes qui leur permettront de mieux comprendre les enjeux et les attentes du secteur, mais aussi de s'insérer professionnellement. L'objectif est de les intégrer efficacement à leur poste pour les fidéliser et les faire monter en compétences, tout en faisant en sorte qu'ils soient employables dans les différents métiers de la petite enfance. En effet, nous verrons que, les personnes qui effectuent leur alternance dans une agence de garde d'enfant en tant que « nounou » à domicile sont confrontées à une sorte d'isolement professionnel. Elles sont finalement peu en contact avec des professionnels et manquent de pratique en collectivité. De plus, certains professionnels du secteur évoquent des difficultés à recruter en général, mais plus particulièrement à recruter des apprenti(e)s en CAP AEPE qui soient réellement motivé(e)s et impliqué(e)s jusqu'à la fin de leur cursus. En effet, la tendance actuelle est que les talents deviennent de plus en plus exigeants. Cette réalité est due en partie à la montée de l'individualisme dans la société, à la quête de sens dans le travail et au besoin d'un rapport vie professionnelle/vie personnelle plus équilibré⁴. Un autre facteur qui crée de la démotivation et un manque d'implication c'est le manque de reconnaissance, notamment vis-à-vis de la rémunération. Cela a un réel impact sur l'attractivité du secteur et l'envie de s'y insérer. L'éloignement géographique et les nombreux trajets à faire dans la journée sont aussi un réel obstacle à l'épanouissement professionnel dans ce métier. Enfin, le décalage entre le mode de vie des intervenant(e)s et le mode de vie des clients peut parfois créer une distorsion de leur réalité et créer des effets psychologiques néfastes pour ces jeunes personnes qui sont souvent fragiles et qui ont besoin d'un accompagnement personnalisé et de soutien. Néanmoins, malgré ces difficultés, le métier d'auxiliaire parental à domicile reste très utile à la société et suscite des vocations. Le secteur facilite le travail de personnes qui, sinon, seraient obligées de rester à domicile pour garder leur enfant ou se rendre chez un parent. Ils améliorent donc l'employabilité de la société, à la fois d'un point de vue des intervenant(e)s peu qualifié(e)s et des particuliers. Ce sont des propos que l'actrice Française Eye Haidara a défendu lors de la promotion du film « Les femmes du square » sur le plateau du « Quotidien ». Dans ce film, de Julien Rambaldi, elle joue le rôle de Angèle Ndiaye, une jeune ivoirienne, nourrisse d'un petit garçon de 8 ans habitant les beaux quartiers de Paris, qui va découvrir les conditions dans lesquelles exercent la plupart des « nounous » d'origines étrangères. *Alors, comment, le service RH d'une agence d'aide à domicile, peut-elle mieux accompagner ses jeunes recrues en CAP*

⁴ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

AEPE à intégrer les différents métiers du secteur de la petite enfance ? Afin de répondre à cette problématique et d'en comprendre les enjeux, nous allons dans un premier temps nous concentrer sur les origines du secteur des services à la personne et le rôle de l'Etat dans sa démocratisation, en détaillant les constats et impacts liés à ce secteur sur la société. Dans un second temps, nous nous focaliserons sur le domaine de la petite enfance et les difficultés rencontrées depuis quelques années qui en font un secteur sous tension. Enfin, nous finirons par faire la lumière sur l'importance de bien intégrer les apprentis en CAP AEPE à leur poste pour pouvoir s'insérer efficacement dans les métiers du secteur de la petite enfance, en abordant les notions de l'intégration des nouveaux embauchés et de la motivation. Pour compléter ces recherches théoriques et littéraires, nous analyserons ensuite les résultats de notre enquête de terrain qui comprend une enquête par questionnaire auprès des apprenti(e)s en CAP AEPE faisant leur alternance en garde d'enfant à domicile, et une enquête par interview auprès de professionnels du secteur. Pour finir, et suite aux observations et constats de ces recherches que nous allons découvrir, nous détaillerons des préconisations que les agences de garde d'enfant à domicile pourraient mettre en place, au travers du cas de Kangourou Kids, dans le but d'accompagner leurs jeunes apprenti(e)s dans le début de leur parcours professionnel.

Suite à nos observations de terrain, aux résultats de l'enquête et aux informations récoltées lors de nos recherches bibliographiques, nous avons choisi, pour nos deux dernières grandes parties de rédiger ce mémoire au féminin, en effet 98 % de nos interrogé(e)s sont des femmes et les métiers de la petite enfance sont composés en très grande majorité de profils féminins. La première partie étant plus généraliste, se focalisant sur le secteur des SAP, nous avons pris le parti d'utiliser un style d'écriture non genré.

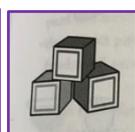
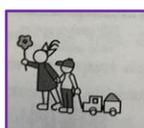
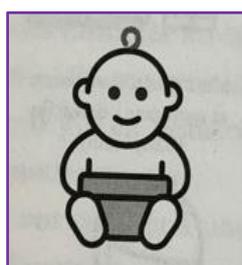
PARTIE I : Revue de littérature

A. Le secteur du service à la personne et de l'aide à domicile

A.1) Les métiers du secteur : le rôle de l'Etat dans sa démocratisation et la lutte contre le travail non déclaré.

A.1.a) Les métiers du secteur et la pluralité des modes d'interventions

Actuellement, les services à la personne se composent de vingt et un métiers différents [Annexe 1] qui sont régis par plusieurs conventions collectives selon qu'ils soient à domicile ou non. Cela dépend aussi du style d'employeur (particulier ou non), et de si le secteur est privé



(lucratif ou non) ou public. Les métiers du SAP qui vont nous intéresser pour les prochaines parties sont : la garde d'enfant à domicile, l'accompagnement des enfants de plus de trois ans, le soutien scolaire, et surtout, la garde d'enfant de moins de 3 ans.

Il existe différents modes d'interventions et les particuliers ont beaucoup de solutions pour avoir recours à des SAP à domicile. Cependant, cette pluralité des modes d'intervention peut créer des conséquences sur les conditions de travail et l'insertion aux différents métiers du secteur. Le particulier employeur : c'est le premier mode et le plus ancien. Le particulier est l'employeur direct de l'intervenant(e). Il représente aujourd'hui 48 % des heures rémunérées⁵. Ce mode d'emploi dépend de la convention collective 3239 et bien souvent, la personne aidée ne connaît pas le code du travail et les lois applicables ce qui complexifie les démarches administratives. Des abus sont fréquemment observés de par la méconnaissance du droit du travail. Notamment, en termes d'application de l'ancienneté, des règles de licenciement, et en lien avec la formation, qui sont peu connues tant par les employeurs que les salarié(e)s qui sont isolé(e)s. Néanmoins, un contrat de travail et une déclaration auprès de l'URSSAF de la part des particuliers employeurs sont nécessaires pour exercer ces activités. Les autres modes d'intervention (prestataire, mandataire et mise à disposition) proposés par les organismes, sont répertoriés dans le document d'instruction DGCIS n°1-2012 du 26 avril 2012⁶) et sont sous la gouvernance de différentes branches professionnelles.

⁵ Faiza Bolongaro dans la « Petite histoire statistique des services à la personne » publié en juin 2021 par Xerfi Spécific in « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

⁶ Legifrance

A.1.b) Les origines du secteur

Avant de rentrer dans les détails de ce que représente aujourd'hui le secteur du service à la personne à domicile, nous allons rappeler quelques faits pour en comprendre l'origine. Au début du XXe siècle, « *les personnes seules ou démunies étaient accompagnées par des bénévoles dans une optique de charité chrétienne* ». ⁷ L'aide à domicile était réservée aux familles fortunées et nobles, à la bourgeoisie, aux héritiers et aux rentiers. Faire appel à une aide à domicile et y avoir accès à cette époque était signe d'élévation sociale et de distinction. La notion de « service à la personne » a fait son apparition en sortie de seconde guerre mondiale, au moment où, dans un contexte de l'apparition du travail des femmes, les familles les plus aisées ont commencé à embaucher des jeunes femmes pour l'aide au ménage, l'accompagnement des personnes âgées et surtout pour la garde des enfants. En 1949, la publication d'un premier décret offre une reconnaissance à la profession avec la création du titre de travailleuse familiale ⁸. En 1950, ces services se sont élargis vers les classes moyennes supérieures avec l'industrialisation et les nouvelles mentalités individualistes qui se sont développées ⁹. En 1957, la première convention collective est créée. Dans les années 1960, pendant la croissance économique et la montée d'une société de consommation, les services se sont développés vers les classes moyennes. En 1987, l'influence des politiques fiscales ; levier majeur du secteur, et l'exonération des charges pour les particuliers employeurs seniors ou handicapés ont permis aux personnes modestes d'accéder aux prestations à domicile. Ensuite, Martine Aubry, lorsqu'elle était ministre du travail en 1990, a favorisé la reconnaissance du travail à domicile grâce aux incitations fiscales pour lutter contre le travail non déclaré et à officialiser l'emploi de service. Cela a permis une évolution du regard sur le développement du secteur des SAP, mais aussi de lutter contre le chômage des personnes peu qualifiées.

A.1.c) L'ouverture au secteur privé et le crédit d'impôt instantané

L'ouverture au secteur privé, rendu possible par la Loi du 29 janvier 1996, article L.129-1 du code du travail ¹⁰, a été un réel levier pour la croissance des SAP (qui sont une économie d'offre), et sa démocratisation. Elle a favorisé le développement de leur utilisation aux particuliers en ouvrant le secteur aux entreprises. Ce sont donc de nouveaux acteurs à but

⁷ Extrait de Valérie Vignes-Bouttier, « *La formation de demandeurs d'emploi au titre professionnel d'assistant-e de vie aux familles* », 2015-2016, Mémoire de master professionnel

⁸ Guide formation DETISF, Itinéraire pro, Vibert, 3eme édition (concernent aussi l'information de 1957)

⁹ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021 (concernent toutes les autres dates mentionnées sur cette page)

¹⁰ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

lucratif qui sont entrés sur le marché, en plus des employeurs indépendants et des associations déjà en place. Les entreprises ont aussi favorisé, parfois en les finançant, l'utilisation de ces services dans le but d'améliorer la vie quotidienne et de favoriser l'implication de leurs salarié(e)s. En 2000¹¹, le développement du secteur est devenu une priorité gouvernementale, car l'Etat a pris conscience de son potentiel de création d'emplois et de son utilité pour les Français. Le 26 juillet 2005, une loi relative au développement du secteur portant des mesures en faveur de la cohésion sociale a été rédigée avec la participation du SESP. Elle entend, à l'époque, supprimer le déséquilibre entre le secteur associatif et privé, avec, au 1^{er} janvier 2006, la mise en place d'une exonération des charges sociales employeur sur la partie SMIC du salarié(e) pour les entreprises. En 2005, avec le plan Borloo, le taux de croissance moyen annuel de l'activité et de l'emploi du secteur a doublé.¹² Jean Louis Borloo, ministre du travail et de la cohésion sociale, a instauré notamment, la création des chèques CESU, l'abaissement de la Tva et l'allègement des charges pour les particuliers employeurs. Selon Maxime Aiach, président et fondateur de la FESP et de Domia groupe, personnalité majeure du secteur, interviewé par Serge Guérin dans son ouvrage « Au service de la vie » et que nous citerons plusieurs fois, ces dispositifs ont contribué à changer la vie de nombreuses personnes : « *En termes de vie quotidienne [...], bien sûr, mais aussi pour permettre à des personnes ayant peu ou pas de qualification [...] de bénéficier d'une reconnaissance professionnelle et d'une protection sociale* »¹³. Cette ouverture au secteur privé et la crise du Covid ont modifié l'équilibre entre les acteurs. Une étude Xerfi réalisée à l'initiative de la FESP en 2021, démontre qu'en 2013, les heures rémunérées pour l'aide à domicile des aînés étaient réparties de la manière suivante : 69 % provenaient des associations, 11,5 % des organisations publiques et 19,5 % des entreprises. En 2019, les entreprises du secteur privé représentaient 35 % des heures rémunérées. Le constat est sensiblement le même pour les activités liées à la garde d'enfant. Dans tous les cas, les entreprises privées ont pris 15 points de pourcentage en 6 ans. En 2021, les entreprises et microentreprises représentaient 85 % des heures et les associations seulement 15 %.¹⁴ La tendance s'est donc inversée en moins de 10 ans. D'après Maxime Aiach, la coexistence entre le privé et l'associatif est une richesse car les deux répondent à différentes attentes et ont des manières différentes d'investir les territoires. En 2022, la mise en place du

¹¹ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021 (concernent toutes les dates mentionnées sur cette page)

¹² Eric Kulanthaivelu et Lydia Thiérous « *Les salariés des services à la personne* », Dares analyses, n°308, août 2018.

¹³ Maxime Aiach in « *Au service de la vie* », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

¹⁴ Faiza Bolongaro « *Photocopie des services à la personne* », Xerfi Spécificité, mai 2021 in « *Au service de la vie* », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

crédit d'impôt instantané par l'Etat, devrait permettre aux populations aux revenus modestes ne payant pas ou peu d'impôt de pouvoir bénéficier de l'accès à ses services aux particuliers. En clair, les ménages qui ne payent pas d'impôt bénéficient aussi d'un remboursement de la moitié de ce qu'il paye.

Grâce à cette démocratisation du secteur, maintenant, « *Les clients de services à domicile habitent dans les bourgs et les villages, vivent seuls, en couple ou au sein d'un ménage avec enfant* ». ¹⁵ Comme nous avons pu le constater, l'Etat joue un rôle important dans le développement des SAP. L'ouverture au secteur privé et les évolutions de la fiscalité ont fait reculer le travail dissimulé, vrai fléau dans ces professions « *assimilés à des petits boulots relevant de la sphère privée et donc dévalorisés et mal rémunérés, le plus souvent réalisés par des femmes et/ou des hommes peu qualifiés et mal formés* » ¹⁶. Longtemps donc, le travail informel a été la norme, les intervenants se trouvant dépourvus de couverture sociale. L'Etat ne peut cependant pas, à lui seul, porter une politique de solidarité et d'accompagnement sociale. « *Ce sont la société civile, les acteurs économiques de proximité ou encore les collectivités locales et territoriales qui prennent le relais pour agir avec et pour les personnes et au plus proches des gens* » ¹⁷. Pour accompagner et soutenir la valorisation du secteur, il faut donc l'adhésion d'une partie importante du corps social. Avec cette ouverture, la pluralité des prestataires a émergé. Dès grands groupes aux structures familiales, des entreprises privées lucratives aux associations et ESS, en passant par les organismes locaux, régionaux ou nationaux, les acteurs sur le marché sont nombreux. Ils proposent des offres diversifiées et interviennent dans divers domaines de la vie quotidienne (éducation, loisirs, petite enfance, grand âge, aide au ménage, ...) Les apprenti(e)s qui s'insèrent dans ce secteur se doivent donc d'être plus polyvalent et adaptable qu'avant. Le gouvernement a tout de même la responsabilité politique, de proposer une vision partagée par la société qui prenne en compte les différentes transitions sociétales que nous aborderons par la suite. C'est en ce sens que Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, a mis en place en mars 2023 une journée nationale des SAP : « *J'ai décidé, en concertation avec l'ensemble des fédérations du secteur, de créer une journée nationale des aides à domicile le 17 mars pour remercier ces professionnels de l'aide à domicile pour leur engagement et mettre en valeur la place essentielle qu'ils et elles tiennent dans notre solidarité nationale.* »

¹⁵ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

¹⁶ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

¹⁷ Serge Guérin, de l'état providence à l'état d'accompagnant, Michalon, 2010.

A.2) Les constats de la société qui influencent le secteur

« Face à une société de l'individu, la diminution de la taille des ménages, l'éloignement géographique des familles et la perte du lien, les services aux particuliers se sont développés »¹⁸

A.2.a) La question de la confiance

La société est marquée par une certaine méfiance comme le démontre le baromètre CIVEPOF chaque année [Annexe 2]. Or, la question de la confiance est un aspect crucial pour chaque métier du service à la personne, notamment à domicile. En effet, lorsque nous avons recours à ces prestations, nous laissons un inconnu entrer dans notre intimité, et souvent pour s'occuper des personnes qui nous sont chères. C'est d'autant plus primordial lorsque l'on confie une personne vulnérable tel qu'un enfant. Pour Maxime Aiach, ce sont des « Métiers de délégation de confiance ». Elle doit se retrouver à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, de la direction jusqu'à l'intervenant(e). La société a besoin de sécurité et d'assurance c'est pourquoi la qualité du service et des intervenant(e)s est indispensable. Et pour cause, depuis quelques années les polémiques envers les SAP se sont accumulées. Entre autres, nous pouvons évoquer les scandales liés aux EphaD ORPEA, à la crèche People and baby de Lyon ou encore aux « nounous » à domicile filmées pendant leur intervention. Certaines de ces polémiques ont pour point de départ « une optimisation des ressources à tout prix pour le profit »¹⁹ qui engendre des mauvaises conditions de travail mais qui surtout entraîne des cas de maltraitance. Avant, la confiance se matérialisait par des recommandations et le bouche à oreille. Maintenant ce sont les agences qui endossent cette confiance par la responsabilité du choix des intervenant(e)s. En plus de cela, l'isolement social et géographique crée un manque de lien social et alimente la méfiance envers autrui. C'est une réalité qui structure le pays. Depuis 2013 il existe un Baromètre sur les « Fractures Française » qui chaque année permet d'évaluer les représentations sociales des Français. Le pourcentage de personnes en accord avec cette affirmation « on n'est jamais assez prudent quand on a affaire aux autres » se situe depuis 10 ans entre 77% et 80%²⁰ [Annexe 3]. Cela témoigne d'un sentiment d'insécurité générale physique et sociale.

A.2.b) La montée de l'individualisme et de la quête de sens

¹⁸ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

¹⁹ Ligne rouge, « Crèches, nos enfants en danger, enquête en immersions dans des structures privées », BFM TV, 17 avril 2023

²⁰ Ipsos, « Fracture Française », 2022

Malgré cela, les services à domicile apparaissent comme une réponse aux modes de vie plus individualisés, du moins c'est un facteur qui le facilite. L'envie d'adopter un mode de vie plus sain et d'avoir plus de temps pour soi sont deux réalités partagées par une part croissante des français, quel que soit leur âge. Selon le baromètre Harris Interactive, « ces deux attentes arrivent en tête, aussi bien chez les plus de 50 ans, avec respectivement 55% et 54%, que du côté des 18-24ans, avec respectivement 42% et 33% ».²¹ La population est en demande d'approches personnalisées pour répondre à leurs attentes. « L'individualisme se traduit par un désir croissant d'être traité comme un client roi et unique. »²². Cela vaut pour les clients particuliers mais également pour les postulant(e)s à un emploi. En effet, pour recruter efficacement aujourd'hui il faut se mettre à la place du talent en réfléchissant en amont à son « parcours candidats ». Se servir des méthodes marketing qui ont fait leur preuve pour rendre agréable les processus de recrutement et d'intégration sont non négligeable. Accorder une attention particulière à comment sont traiter les candidats, les collaborateurs et les anciens est un élément clés pour attirer, former et garder les nouvelles recrues²³. La quête de sens engendre également un nouveau rapport au travail. Réussir à concilier vie personnelle et professionnelle apparaît comme une nécessité pour un grand nombre de personnes. Répondre aux attentes d'une société individualiste où chacun veut affirmer et satisfaire ses attentes s'inscrit dans le symbole d'une société du « Care », mais peut entraîner des difficultés à manager.

A.2.c) L'influence de la crise sanitaire

Tous les constats que nous venons d'évoquer liés à la question de la confiance, à l'individualisme ou encore à la quête de sens qui touche la société et le secteur des SAP ont été amplifiés par la crise du Covid. Cependant, l'impact de la crise sanitaire n'a pas seulement été négatif. Certes, elle a déséquilibré l'économie en affaiblissant certains secteurs, mais elle en a renforcé d'autres. D'après Maxime Aiach, pour certains métiers du secteur la crise sanitaire a vraiment été difficile. En effet, il y avait très peu de possibilité de maintien de l'emploi sauf dans le soutien scolaire où l'adaptation a été rapide grâce aux technologies et à l'implication des enseignants, qui ont su adapter leur pédagogie. Les confinements ont eu des effets structurants et déstructurants sur le rapport au travail. En effet, les métiers du secteur ont été largement valorisés par la société mais les intervenants ont subi l'isolement et l'inquiétude.

²¹ Le cœur des Français - France (harris-interactive.fr), septembre 2021

²² « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

²³ Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir », Vuibert, 2020

C'est la qualité du management qui a fait la différence pendant cette période et la volonté de garder le lien même virtuellement. La crise a démontré l'importance du secteur pour la société et l'Etat. Il crée de la valeur économique et de la valeur sociale. Cette crise a créé une perspective économique positive car elle a permis de comprendre le potentiel de création d'emploi et l'importance d'améliorer la qualification et la valorisation des intervenant(e)s. Elle a aussi permis de maintenir et de développer les liens sociaux de proximité en accélérant la digitalisation et à remis au cœur des réflexions l'importance des activités locales pour faire vivre et réanimer les centres villes. Depuis 2021, une reconfiguration a été opérée avec plus de centre de santé et d'analyse médicale. Les agences de services à domicile ont aussi pris plus de place dans les villes de toute taille.

A.3) Les enjeux du secteur et son impact économique et social sur la société

Nous avons vu que le service aux particuliers à domicile est une force économique. C'est un levier du « prendre soin » et de qualité de vie. Dans un avenir très proche le secteur devra répondre à 2 réalités structurantes. D'une part, la protection de l'environnement car « *Pour une grande part, l'avenir du monde des services à la personne se trouvera dans sa capacité à anticiper les attentes sociétales et à répondre aux enjeux liés au réchauffement climatique.* »²⁴ D'une part, le vieillissement de la population au niveau mondial car « bientôt les plus de 65ans seront plus nombreux que les moins de 5ans ».²⁵ L'expansion du numérique fait aussi partie des enjeux à prendre en compte.

A.3.a) Transition écologique

Le secteur est impliqué par les transitions écologiques. Dans les 25 prochaines années, les demandes comprendront des dimensions de confort et de sécurité plus importantes. L'écologie et le respect de l'environnement doivent être pris en compte pour répondre aux inquiétudes sur le réchauffement climatique. En effet selon l'enquête OP CIT « Le cœur des Français » : « Le dérèglement climatique figure en tête des inquiétudes des Français, avec 84 % d'inquiets ». La question des transports et du choix des produits utilisés sera aussi plus présente chez les clients et les employeurs. Cette dimension écologique rejoint donc ainsi la préoccupation sociale concernant l'accès et le coût des transports restant pour une grande partie des intervenant(e)s à domicile une problématique particulièrement lourde. Les réponses

²⁴ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

²⁵ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

apportées aux enjeux liés à la préservation de l'environnement seront des facteurs de différenciation et de compétitivité pour la clientèle, mais aussi des facteurs d'attractivité pour les talents.

A.3.b) Transition démographique

Le secteur fait également face à une transition démographique marquée par une accélération du vieillissement de la population et une diminution du taux de fécondité. L'espérance de vie augmente, et avec, le nombre de personnes qui ont une santé fragile. La mutation démographique est un levier majeur qui influence le devenir du secteur des SAP. En effet, selon l'Insee, d'ici à 2050, la France connaîtra 4 millions d'ainé(e)s en perte d'autonomie, contre 2,5 aujourd'hui. Il y aura donc un risque fort de dépendance de la part des séniors. Aujourd'hui, le soutien à domicile des aînés représente 52 % des heures prestées²⁶. Ce pourcentage va augmenter au vu de la séniorisation et de la volonté de « vivre et de vieillir à domicile ». La part peut tout de même diminuer car d'autre secteur, comme la garde d'enfant à domicile, autrefois tourné vers des procédures informelles, s'oriente vers des structures déclarées. L'augmentation du nombre des personnes âgées de plus de 80 ans va s'accélérer fortement à partir de 2026. Nous rencontrerons donc un « grand papy boom », ce seront les personnes nées du « baby boom » d'après guerres et cela durera 20 ans. La petite enfance aussi connaît des mutations démographiques. En effet de 1998 à 2014 il y a eu un fort dynamisme démographique, c'était le second « baby boom »²⁷. Depuis il a beaucoup diminué et la France connaît une baisse du nombre d'enfants de moins de 3 ans, par rapport à 2015. Même si l'année 2020, avec la crise sanitaire, apparaît comme non représentative, la tendance à la diminution des naissances semble se poursuivre. Ces 20 dernières années la France a connu un taux de fécondité exceptionnelle comparé aux autres pays européens. Mais aujourd'hui, le taux de fécondité est faible (1,9 enfants par femme). Malgré cela, le manque de solution d'accueil des enfants demeure dans les crèches et les collectivités car le nombre de professionnel formés est trop limité et insuffisant pour répondre aux besoins. L'augmentation des familles monoparentales et recomposées, ainsi que la diminution de la taille des ménages diversifie l'organisation des familles et complexifie l'accompagnement des jeunes enfants. Les grands parents sont moins présents physiquement pour garder les enfants dû aux éloignements géographique et aux nouvelles mentalités concernant le mode de vie des séniors. L'enjeu majeur

²⁶ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

²⁷ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

est donc de mieux structurer l'accueil de la petite enfance. Julien Damon et Christel Heydemann dans le rapport « Renforcer le modèle français de conciliation vie des enfants, vie des parents et vie des entreprises » de septembre 2021 préconise par exemple une déclinaison sur trois âges : 0-1 ; 1-2 ; 2-3 ans. Les parents sont en demande d'aide à la scolarité pour compenser les manques d'une école pas toujours adaptée à la situation et aux besoins des enfants. Le taux de préscolarisation des enfants de 2 ans est descendu à 11,5 % en 2018 , contre 35% en 2000.²⁸ C'est pour ces raisons que le secteur des services aux particuliers pour la garde à domicile, l'accompagnement scolaire et le soutien des enfants demeurent en tension. L'enjeu pour les structures sera d'être capable de répondre aux attentes complexes et diverses des familles et de former les intervenant(e)s aux enjeux du secteur.

A.3.c) Transition numérique

Le numérique peut contribuer à recréer du lien dit « faible » pour lutter contre le retrait et le manque de liens sociaux. Cependant, face à cela, les réactions des individus sont mitigées. Ils sont utiles et facilitent la vie quotidienne quand ils sont adaptés, mais peuvent représenter une source de fragilisation du lien, de déshumanisation des relations sociales et de perte de confiance en soi quand ils sont trop complexes, et donc finalement recréer une forme d'isolation et d'exclusion. Le développement du numérique est une opportunité pour la démocratisation du secteur, notamment en termes de déploiement des formations pour les intervenant(e)s. Il s'inscrit dans une économie qui doit mettre les innovations digitales et les outils numériques au service des personnes accompagnées et des professionnelles. Il faut donc s'y former, innover et être pédagogue. La machine ne remplacera pas l'humain, mais le développement des SIRH permettra de soulager l'organisation des plannings et des suivis, ainsi que la réalisation des comptes rendus des intervenant(e)s. Le secteur de l'aide à domicile et le numérique ont une complémentarité qualitative. Après le confinement, il y a eu une prise de conscience de la nécessité des plateformes pour assurer notamment le soutien scolaire, ainsi que pour suivre, rassurer et accompagner les intervenant(e)s. Cela contribue à limiter certaines inégalités territoriales. En effet, des cours particuliers pour l'aide aux devoirs à distance peuvent être mis en place pour pallier le manque de personnel dans les petites villes. Le smartphone facilite les échanges via les applications et les messages instantanés, et permet de créer un lien de proximité, renforçant ainsi la réactivité²⁹.

²⁸ Xerfi Spécific, Op cit

²⁹ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

A.3.d) L'impact sur l'employabilité et l'attractivité du territoire : importance du rôle des intervenant(e)s et de leur recrutement

La pérennité du secteur dépendra de sa capacité à anticiper les enjeux précédemment cités. C'est un objectif crucial pour la société quand on sait que le secteur améliore l'employabilité et l'attractivité des territoires. En effet, c'est un acteur important pour l'emploi, et pour l'inclusion sociale des personnes en difficultés et peu qualifiées, car il leur permet d'avoir une activité rémunérée et stable améliorant leur qualité de vie. Il fait vivre les territoires et favorise le dynamisme économique. D'après l'étude « les métiers de 2022 » de Stratégie France publiée en 2015, en levant les freins fiscaux le secteur « aurait un potentiel de 1,2 million d'embauches entre 2015 et 2022 ». Le cabinet Olivier Wyman avait, quant à lui, établi que la mise en place du crédit d'impôt instantané devrait permettre d'entraîner une hausse de 20 à 30 % d'heures prestées déclarées, ce qui représente un gain de 169 000 à 253 000 emplois. Cela montre donc, combien le secteur peut rapporter aux recettes publiques et est rentable pour les collectivités. Ceci était des prévisions avant Covid donc hors crise sanitaire, elles sont donc à prendre avec du recul mais témoignent tout de même du potentiel du secteur. D'ici à 2030, « les aides à domicile [...] seraient nettement plus créateurs d'emplois en Île-de-France qu'en France métropolitaine »³⁰. Le service à la personne est un secteur d'activité qui agit donc directement sur l'accessibilité à l'emploi des personnes peu qualifiées, éloignées du monde du travail et souvent en difficultés financières et sociales. Il joue alors un rôle d'intégration. De plus, la mise en place du crédit d'impôt instantané contribue à améliorer l'employabilité des personnes modestes qui peuvent maintenant se permettre d'avoir recours au SAP. Ces services peuvent contribuer à réduire l'absentéisme et la charge mentale des proches aidant, qui sont de plus en plus sollicités et représentent 10 millions de personnes mobilisées au quotidien, pour favoriser une meilleure productivité et implication dans leurs entreprises. « *Les aidants en activités ont des difficultés croissantes à concilier leur vie pro avec l'accompagnement d'un proche* »³¹ L'installer de nouveaux SAP par les élus locaux, contribue donc à l'attractivité de la ville, par son impact sur la vie locale. Le défi est économique et humain, le secteur a donc une obligation de responsabilité sociétale. Cependant, l'une des difficultés du secteur est d'offrir des services de proximité car tout repose sur la qualité du SAP mais surtout sur l'efficacité et l'implication des intervenant(e)s. Les agences se doivent d'être vigilantes sur leur recrutement, alors même que, l'un des constats du secteur, et la principale limite de son développement, ce sont justement les difficultés à recruter et fidéliser des professionnels impliqués. « *Les aides à domicile [...] et*

³⁰ Les métiers en 2030 : quelles perspectives de recrutement en région ?, Stratégie France

³¹ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

agents d'entretien figurent parmi les métiers pour lesquels le déficit potentiel de main-d'œuvre serait élevé dans l'ensemble des régions. Cela s'explique surtout par les nombreux départs en fin de carrière et la faible attractivité de ce métier pour les jeunes débutants ».³² Les intervenant(e)s, notamment dans la petite enfance, sont en grande majorité des femmes qui viennent de pays étrangers. Elles sont souvent non ou peu qualifiées et dans le besoin, vivent dans des conditions modestes, habitent très majoritairement dans des logements sociaux et sont soumis à de long trajets³³. Mais sans professionnels qualifiés, impliqués, motivés et bien dans leur emploi, impossible d'offrir le service attendu par les particuliers de plus en plus exigeants sur la qualité et la sécurité, notamment pour la garde d'enfants. L'enjeu est à la fois quantitatif pour pouvoir répondre à l'évolution de la demande des SAP, et qualitatif pour fidéliser et accompagner à la fois les clients et les intervenant(e)s. Ces salarié(e)s représentent directement l'image de l'entreprise et sont la ressource la plus précieuse pour les gestionnaires d'agence. Comme a pu le dire Maxime Aiach : *« Nous pouvons investir sur de la notoriété, renforcer, notre Blak office et être très pointu en suivi des clients, si nous ne sommes pas en capacité de mettre à leur disposition des intervenants en nombre et en qualité suffisante, nous disparaîtrons. »*³⁴ Le choix des nouvelles recrues et l'accent mis sur les formations et le suivi notamment des apprenti(e)s, ne sont donc pas négligeables et même à prioriser pour pouvoir offrir un service de qualité.

B. Le domaine de la petite enfance

Maintenant que nous avons tenté de comprendre les conditions d'évolution des métiers du SAP, nous allons pouvoir nous recentrer sur le sujet de la petite enfance. Dans ce domaine, les professionnels travaillent auprès des enfants de 0 à 3 ans, et jusqu'à 6 ans dans certains cas, dans des structures telles que les crèches, les garderies, les écoles maternelles ou encore à domicile³⁵. Ils et elles sont chargé(e)s d'accueillir les enfants, de veiller à leur sécurité, à leur bien-être, ainsi qu'à leur développement physique et émotionnel. Ces professionnels de la petite enfance doivent être formé(e)s pour répondre aux besoins spécifiques des enfants, notamment en matière de nutrition, de soins, d'hygiène, de sommeil, de jeux d'éveil et d'apprentissage. Leurs missions sont variées et doivent accompagner l'enfant dans son développement moteur,

³² « Les métiers en 2030 : quelles perspectives de recrutement en région ? », Stratégie France

³³ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

³⁴ Maxime Aiach in « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

³⁵ Extrait : Bonnemaison, J. (2016). Chap 1. Qu'est-ce que « la petite enfance » ? . Dans : , J. Bonnemaison, *La petite enfance dans la cour des grands: Une politique et des métiers à redécouvrir* (pp. 17-25). Paris: Dunod.

affectif et intellectuel. Les professionnels participent donc directement à la sociabilisation et à l'autonomisation de l'enfant en lui apprenant la gestion de son espace de vie. L'enfant est un être humain possédant des droits particuliers du fait de sa vulnérabilité : on considère qu'il est un adulte en devenir et qu'il ne peut se protéger et subvenir à ses besoins seuls. Juridiquement, le droit des enfants est une branche spécifique des Droits de l'Homme. Ce qui justifie l'intérêt et la protection spécifique dont il fait l'objet. « L'accueil du jeune enfant fait aujourd'hui face à plusieurs défis : 10 000 professionnels manquent à l'appel dans les crèches et le nombre de places offertes par les assistants maternels reculent en raison d'un départ massif à la retraite. Aussi, plus de 160 000 parents sont empêchés de prendre ou reprendre un emploi faute de mode d'accueil adapté à leurs besoins et à leurs moyens. »³⁶ Cette information montre bien que l'offre de service lié à la garde des enfants impacte directement l'employabilité de la population.

B.1) Les métiers de la petite enfance, ses différents modes d'accueil et les formations pour exercer ses métiers

B.1.a) Les différents métiers de la petite enfance

Les professionnels de la petite enfance peuvent exercer dans différentes structures, dans le secteur privé ou dans la fonction publique. Il existe différents métiers dans ce domaine d'activité qui sont complémentaires dans les équipes pédagogiques de la petite enfance. Tout d'abord, nous avons les ATSEM qui secondent les instituteurs et institutrices pendant les activités et accompagnent les enfants tout au long de la journée. Nous avons également les puéricultrices qui sont des infirmières spécialisées ayant un rôle de prévention, et les auxiliaires de puériculture qui ont un rôle d'accueil et de prise en charge des besoins de l'enfant. Nous avons ensuite, les éducateurs et éducatrices de jeunes enfants (EJE) qui sont responsables de l'organisation des activités ludiques et des suivis pour favoriser l'éveil de l'enfant. Nous avons également, les assistant(e)s maternelles qui accueillent les enfants à leur domicile et les assistent dans l'apprentissage de l'autonomie et de la propreté. Enfin, nous avons les auxiliaires parentales à domicile qui aident dans la prise en charge de l'enfant au domicile des familles³⁷.

B.1.b) Les structures d'accueil et la garde à domicile

³⁶ Les métiers de la petite enfance nous font grandir, Entreprise et emploi, préfet de la Moselle, 2023

³⁷ Guillaume. (2021, 5 octobre). *La petite enfance dans le Monde et ses acteurs majeurs*. Espace concours : <https://www.espace-concours.fr/actualites/monde-petite-enfance-acteurs-majeurs>

<u>Les structures d'accueil collectif régulier</u>	<u>Les structures d'accueil collectif occasionnel</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les crèches collectives 2. Les crèches parentales 3. Les micro-crèches 4. Les jardins d'enfants. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les haltes garderies 2. Les structures dites multi-accueil (Accueil occasionnel et régulier) 3. Les structures d'accueil collectif pour mineurs (ACM) que sont les centres de loisir, les centres aérés, les colonies de vacances...
<u>Les structures d'accueil individuel</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s (peuvent accueillir jusqu'à 4 enfants) 2. Les crèches familiales 3. Les MAM (maisons d'assistantes maternelles) depuis 2018 	

Espace Concours. (2020, août 18). La Petite Enfance dans le Monde et ses acteurs majeurs [Vidéo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=YKvcqTdm76s>

Nourrice, baby-sitter, auxiliaire parentale, autant de termes qui désignent ces aidants qui exercent dans la garde d'enfant à domicile. Que cette fonction soit déclarée ou non, auprès d'une agence ou d'un particulier employeur, beaucoup exercent sans diplômes et se font recruter par rapport à leurs expériences qu'elles soient familiales ou professionnelles. Néanmoins être formé est un vrai plus pour rassurer les parents, se démarquer lors du recrutement, négocier sa rémunération et se créer une carrière pour s'insérer dans le monde de la petite enfance. Plus ils seront formés, plus ils seront intégrés au secteur et donc plus les entreprises pourront améliorer leur qualité de prestation. C'est en passant par-là que le secteur sera reconnu. La garde d'enfant à domicile par les agences de services à la personne est régie par la convention collective 3127 et les missions des intervenant(e)s sont de récupérer les enfants à la sortie de l'école ou de la crèche et de les accompagner dans leur besoin du quotidien. Souvent, la garde à domicile constitue un environnement plus sécurisant qu'en crèche dans le subconscient des parents.³⁸

B.1.c) Les formations de la petite enfance et le CAP AEPE.

Le CAP AEPE peut se faire en présentiel ou à distance, en alternance ou non. C'est généralement un diplôme « passerelle » pour celles et ceux qui souhaitent se professionnaliser en obtenant un diplôme d'Etat. Cependant, il est possible de prétendre à un poste directement

³⁸ Reportage : Ligne rouge, « Crèches, nos enfants en danger, enquête en immersions dans des structures privés », BFM TV, 17 avril 2023

après l'obtention de ce CAP, notamment en école maternelle, en crèche, en centre de vacances ou de loisirs, en structures hospitalières ou sanitaires, mais aussi auprès des agences de services à la personne pour faire de la garde à domicile. Les métiers pouvant être exercés à la sortie de ce diplôme sont donc, agent d'animation, aide auxiliaire de puériculture ou auxiliaire parental. Il existe plusieurs diplômes permettant de se former aux métiers de la petite enfance [Annexe 4]. La formation d'assistante maternelle et le CAP AEPE sont étroitement liés. En effet, les titulaires du CAP AEPE sont dispensé(e)s d'une partie de la préparation, pour renouveler leur agrément, maintenant, il est obligatoire de passer les épreuves professionnelles 1 et 3 du CAP AEPE. D'après le site « Allopmi.fr », pour obtenir l'agrément auprès de la PMI, il faut au préalable retirer un dossier d'agrément Cerfa n° 6500491, et le retourner au Conseil général. Après la visite d'une puéricultrice à domicile, le service de la PMI délivre ou non l'agrément. Dans tous les cas, le CAP AEPE est le diplôme qui permet d'acquérir une première expérience dans le domaine et d'ainsi se constituer un dossier pour les concours d'entrée des écoles d'auxiliaire de puériculture et d'éducateur de jeunes enfants. Pour ce dernier, après 3 ans d'expérience, le concours est ouvert au titulaire du CAP AEPE. Par contre, pour devenir puéricultrice, il faut avoir fait une école d'infirmière ou de sage-femme. Le CAP AEPE est également nécessaire pour passer le concours d'ATSEM³⁹. Il est donc important de bien intégrer les apprenti(e)s en alternance pour le CAP AEPE car il est le premier niveau de qualification nécessaire afin exercer et se professionnaliser dans le domaine de la petite enfance.

B.2) Les difficultés de recrutement dans les métiers de la petite enfance et celles liées à la garde à domicile

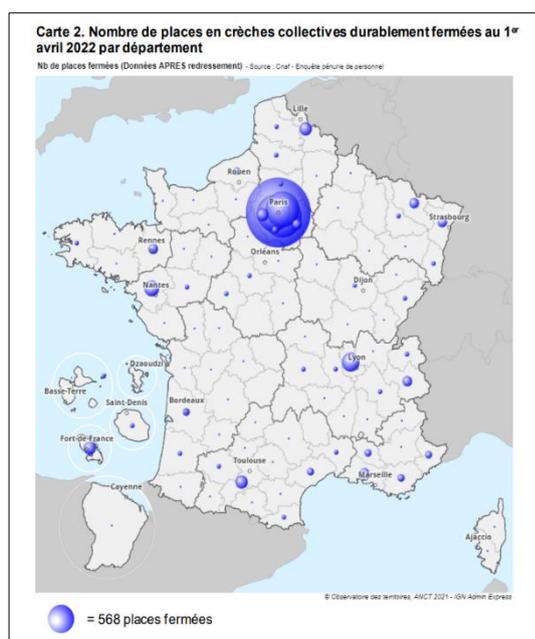
Selon Localtis, et d'après une étude réalisée par le site « Les pros de la petite enfance » en 2022, auprès de 180 gestionnaires EAJE, et de 1230 recruteurs et professionnels de l'accueil collectif de la petite enfance, 90 % des gestionnaires d'EAJE disent rencontrer des difficultés de recrutement, principalement pour les auxiliaires de puériculture et les éducateurs de jeunes enfants. Pour cause, la pénurie de diplômé(e)s et le turn-over important⁴⁰, qui découlent eux même des mauvaises conditions de travail liées au secteur.

B.2.a) La pénurie de professionnels qualifiés et ses conséquences

³⁹ *En quoi consistent les métiers de la petite enfance ? | Espace Concours.* (2023, 11 mai). Espace concours. <https://www.espace-concours.fr/petite-enfance-tout-savoir>

⁴⁰ Localtis, Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement. *Banque des Territoires.* 27 juin 2019

Ces dernières années, les professionnel(le)s de la petite enfance se détournent du secteur désabusé(e)s par les conditions dans lesquelles ils et elles exercent. Cela entraîne une démotivation générale des salarié(e)s qualifié(e)s qui manquent de reconnaissance. Pour pallier cela, et face à la création de plus de place en crèche visant à répondre à la demande, souvent, le personnel embauché est peu diplômé, qualifié et formé. Les difficultés de recrutement concernent principalement le personnel qualifié. Les structures d'accueil peinent à embaucher surtout des auxiliaires de puériculture (74 % de citations) et des éducateurs de jeunes enfants (71 %). « or, ces deux catégories font l'essentiel des 40 % de personnels diplômés prévus par le décret de 2010 et dont la présence est indispensable, par exemple, pour l'ouverture et la fermeture de l'Eaje »⁴¹. La situation semble moins alarmante pour les titulaires du CAP AEPE (36 %) et les infirmières (16 %). L'étude montre également que le recrutement est plus difficile à Paris et en région parisienne et qu'on trouve plus difficilement un emploi en zones rurales. Les départements affichant le plus de difficultés à recruter – tous postes confondus – sont ainsi les Hauts-de-Seine (12,4 %), Paris (10,7 %), le Rhône (6,2 %), les Yvelines et le Nord (5,2 % chacun) et les Bouches-du-Rhône (5,1 %). En parallèle, une autre étude a été menée en avril 2022 sur la « pénurie de professionnels en établissements d'accueil du jeune enfant ». Pour documenter cette problématique, la Cnaf a conduit une enquête auprès de l'ensemble des crèches (15 986 crèches collectives offrant 411 959 places d'accueil), à la demande du Comité de filière « Petite enfance ». L'objectif étant de mesurer l'ampleur des pénuries de personnel et



leurs conséquences sur le nombre de places fermées. Les résultats de cette enquête parue au 11 juillet 2022, ont démontré que 48,6 % des crèches collectives déclarent un manque de personnel auprès d'enfants. 8 908 postes auprès d'enfants sont déclarés durablement vacants ou non remplacés à la date du 1er avril 2022, soit entre 6,5 % et 8,6 % de l'effectif total de professionnel auprès d'enfants. La région Ile-de-France, qui compte le plus de places, concentre 41 % du total des postes, auprès d'enfants, vacants. Les territoires des départements de 1ère couronne parisienne, de Paris, du Rhône et de la

⁴¹ Localtis, Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement. *Banque des Territoires*. 27 juin 2019

Guyane apparaissent particulièrement exposés au phénomène de pénurie de personnel auprès d'enfants, dans des proportions de 30 à 60 % supérieures au reste du territoire national. Les EAJE, situés en dehors des métropoles, rencontrent 25 % de difficultés de personnel en moins. 9 512 places sont durablement fermées ou inoccupées, à cause d'une difficulté de recrutement, soit 2,3 % du total des places recensées dans le cadre de l'enquête. La part des places fermées étant significativement moins élevée que la proportion de postes vacants, un certain nombre d'EAJE fonctionnant avec des effectifs en tension. La difficulté de fonctionnement qui en découle est majorée par le nombre de postes de direction manquants : au total, 1 623 postes de direction sont déclarés découverts et plus d'1 crèche sur 10 est concernée par ce phénomène.

RÉSUMÉ D'UNE ENQUÊTE EN IMMERSIONS DANS DES CRÈCHES PRIVÉES

Lors d'un reportage en immersion dans les crèches privées, nous avons appris que les micros-crèches sont souvent des entreprises à but lucratif ouvertes par des gestionnaires qui n'ont rien à voir avec le monde de la petite enfance. Si elles refusent des places à des enfants pour manque de professionnels, elles perdent des subventions et financements publics. Ce qui pousse à recruter coûte que coûte. Selon la réglementation, les crèches ont le droit de recruter du personnel non qualifié et diplômé à condition qu'elles soient accompagnées et formées pendant 120h. Cependant, cette règle est rarement respectée. Selon la loi, il faut au moins 40 % de personnel diplômé dans une crèche. Là encore cela est peu respecté et beaucoup de crèche contourne cette loi en multipliant des contrats en CDD pour embaucher du personnel non qualifié même quand elles n'ont plus l'autorisation de le faire. En France, la réglementation concernant les quotas de présence est de 1 professionnel pour 5 enfants qui ne marche pas encore et 8 quand ils marchent, 6 pour des âges mélangés. Ces règles semblent peu tenables pour les professionnels du secteur. Ce manque d'effectif entraîne des pertes de priorités, voire des oublis en besoin primaire pour l'enfant. Tout cela, allié à la dévalorisation salariale, crée des frustrations chez les professionnels qui affirment ne pas pouvoir bien accompagner les enfants, et conduit parfois par découragement au burn-out. Au vu du manque de personnel en collectivités, les projets pédagogiques ne sont pas tenus, peu d'activités ludiques sont proposées aux enfants qui parfois sont contraints de jouer seul. La simple « surveillance » de l'enfant, sans activités d'éveil peut créer des violences chroniques, et l'isolement peut créer un état dépressif chez l'enfant. Certains professionnels déplorent un manque d'écoute et d'agissements suite aux dénonciations de maltraitements verbales et physiques, ainsi qu'un manque de contrôle des crèches en situation réelle car souvent, ils sont annoncés en avance.⁴²

B.2.b) Le turn-over

D'après Maxime Aiach, une des grandes difficultés pour les gestionnaires, c'est le turn-over important. Cela peut venir des entreprises en elle-même et de leur management, mais aussi des modes de vie des intervenant(e)s. Compte tenu de la pénurie de personnel qualifié, le marché y est défavorable puisque les offres d'emplois sont supérieures à la demande. C'est donc assez simple pour elles de retrouver un poste. Seul 20 % des professionnels disent avoir eu des difficultés à trouver un emploi dans le secteur⁴³. Cela les pousse souvent à alterner les missions, et les périodes de chômage, ou à chercher des emplois qui leur assurent plus de stabilité. Pour

⁴² Ligne rouge, « Crèches, nos enfants en danger, enquête en immersions dans des structures privés », BFM TV, 17 avril 2023

⁴³ Localtis, Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement. *Banque des Territoires*. 27 juin 2019

déterminer le choix de leur poste, les salariés mettent notamment en avant la proximité avec le domicile (60 %), le projet pédagogique (46 %) et ensuite seulement le salaire (44 %) ⁴⁴. D'après l'enquête sur le turn-over des « Pro de la petite enfance », les postes qui en sont le plus victime, ce sont les "postes de terrain les moins qualifiés ou les moins valorisés" : titulaires du CAP AEPE (62 % de citations) et auxiliaires de puériculture (55 %). Le turn-over est moins important pour les éducateurs de jeunes enfants (31 %), les infirmières puéricultrices (8 %) et les infirmières (3 %). De leur côté, les salarié(e)s interrogé(e)s, expliquent ce turn-over élevé, par les conditions de travail (23 % de citations), le salaire (20 %), le management (16 %) et l'ambiance de travail (12 %). Mais quelles que soient les raisons, la restitution de l'étude estime que ce turn-over, qui crée des tensions dans les structures, altèrent durablement la qualité d'accueil. D'après Maxime Aiach, ce taux de turn-over peut varier de moins de 20 % par an à plus de 50 % ce qui montre que la qualité du management et l'implication des salariés joue beaucoup. « Nous sommes en grande partie des managers de ressources humaines » ⁴⁵.

B.2.c) Les conditions et risques liés à la garde à domicile :

La multitude de modes d'interventions, des types d'employeurs et des règles de fonctionnement et juridique en fonction des conventions collectives, provoque une variabilité des conditions de travail pour les personnes qui exercent en garde à domicile. En effet, les aides à domicile pour de la garde d'enfants travaillent fréquemment avec plusieurs employeurs et sous plusieurs modes d'intervention. Elles sont souvent contraintes de cumuler les emplois pour des aspects financiers puisque les missions qui leur sont proposées sont en très grande majorité en temps partiel. Cela alimente leur situation précaire et augmente le degré de complexité de leurs conditions de travail. Malgré la diversification des conditions de travail, nous pouvons tout de même dresser une représentation d'un environnement type de travail commun à toute personne exerçant à domicile avec des enfants. Tout d'abord, nous pouvons dire que les horaires de travail ne sont pas simples puisqu'il y a souvent des coupures de plusieurs heures en milieu de journée pour une grande amplitude horaire, rendant difficile leur propre organisation familiale et personnelle en parallèle. La pluralité des missions, qu'elles soient avec le même employeur ou non, engendre un nombre important de trajets dans la journée. La plupart sont effectuées avec les enfants, en transport ou avec leur véhicule, pour répondre aux demandes des parents. Les déplacements font donc partie intégrante de leur journée type de travail, c'est une conséquence

⁴⁴ Localtis, Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement. *Banque des Territoires*. 27 juin 2019

⁴⁵ Maxime Aiach in « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

directe liée à leur emploi. Cependant, la prise en charge des frais kilométriques ou de transports est variable et reste une des principales préoccupations des intervenant(e)s. Par ailleurs, la garde à domicile est particulièrement exposée aux risques professionnels physiques du fait de la manipulation des enfants et des objets de puéricultures (poussette, cosy, sac de linge...), qui provoquent un port de charge répété et important dans une journée. En témoigne l'état de santé générale déclaré par les salariés du secteur, qui est plus mauvaise que pour la moyenne des Français : « 6 % se déclarent en mauvaise santé contre 3 % pour les autres salariés. »⁴⁶ De plus, ces personnes sont soumises de façon importante aux risques psychosociaux dus à la solitude et la responsabilité qu'entraîne la prise en charge d'un enfant, qui parfois fait naître des angoisses. Gérer seul au domicile une situation relationnelle avec les enfants peut induire une charge émotionnelle et psychologique importante notamment lorsque les intervenant(e)s sont assez jeunes. Mais cela peut également être dû au écart entre le mode de vie des intervenants et celui des particuliers qui peut créer des distorsions cognitives et psychologiques. La période du Covid a fragilisé davantage l'ensemble des salariés à ce niveau. En effet, le stress et les troubles psychosociaux sont devenus la première cause d'arrêt de travail devant les troubles musculo-squelettiques.⁴⁷ D'autre part, l'expansion des entreprises privées et l'ouverture à la concurrence à fait naître une sorte d'industrialisation du secteur. Les acteurs du domaine relèvent que ces conditions particulières d'emploi induisent une pénibilité ressentie plus importante pour ceux qui exercent en mode prestataire, que pour les salarié(e)s du particulier employeur. En effet, les missions et l'environnement de travail sont les mêmes, mais au travers d'une agence les interventions sont normalisées par des procédures qui peuvent provoquer de la frustration de ne pas pouvoir répondre aux besoins de l'enfant gardé. Alors qu'une personne en emploi direct peut adapter sa mission aux demandes des parents de manière instantanée. En conséquence, les réglementations du secteur, sensées l'assainir et créer des emplois, pourrait à l'inverse augmenter les risques psychosociaux et faire fuir les futurs salariés. Cependant cela permet aussi de mettre en place et de réglementer les prestations par des protocoles et des démarches qualité. Si l'utilisation de l'aide à domicile et les métiers de la petite enfance sont devenus courants leur reconnaissance au niveau de la société est bien souvent malmenée. C'est pourquoi l'Etat joue un rôle important dans la revalorisation de son image.

⁴⁶ Op.cit

⁴⁷ Ch.Nguyen et J.P Brun, santé psychologique au travail et Covid 19 De Boeck 2021. in « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

B.3) Le rôle de l'Etat dans la représentation des métiers de la petite enfance

Le service à la personne du secteur de la petite enfance n'est pas encore un service public, mais il pourrait le devenir au regard des problématiques rencontrées ces dernières années. En effet, certains pensent que le système est trop ancré dans le secteur privé et dénonce donc une délégitimation du secteur public. Toutefois, même sans être un service du secteur public, l'Etat a un rôle considérable à jouer dans son développement. Les politiques gouvernementales constituent même un enjeu majeur depuis la récente reconnaissance des métiers de la petite enfance. En effet, il y a peu les métiers de la petite enfance étaient encore considérés comme un « *service à la population qui irait de soi [...]. Les professionnels y sont encore considérés comme des « nounous » qui passent du bon temps avec les enfants ou réalisent des missions prosaïques : nourrir, changer, « faire joujou ». Non seulement ces représentations, certes relatives, mais encore très influentes, sont erronées, mais elles conduisent des responsables politiques ou administratifs à de profondes erreurs* »⁴⁸ Si certaines actions de l'Etat sont jugées prises en retard ou inefficaces par certains professionnels du secteur qui semblent désabusés, le gouvernement semble pourtant en mouvement et tente de prendre conscience des choses.

B.3.a) Les 1000 premiers jours

Lancé par le président de la République Emmanuel Macron en septembre 2019, le parcours des 1000 premiers jours fait référence aux premiers moments de vie de l'enfant, de sa conception jusqu'à ses 2 ans. Des travaux scientifiques ont relevé que c'est au cours de cette période que l'apprentissage progresse le plus vite et que l'environnement dans lequel évolue l'enfant lui permet d'intérioriser les bases cognitives qui façonnent l'adulte qu'il deviendra. C'est donc à partir de ce constat que la commission « 1000 premiers jours », dont le suivi des travaux a été confié à Adrien Taquet, secrétaire d'Etat à l'enfance et aux familles auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, a été créée. Présidée par le neuropsychiatre Boris Cyrulnik, cette commission a regroupé 18 experts de spécialités différentes : neuropsychiatres, spécialistes de l'éducation ou de l'éveil des enfants, acteurs de terrain de l'accompagnement social des parents, cliniciens spécialistes de la grossesse et du jeune enfant, sage-femme. Pour rendre compte des travaux et recherche effectués par ces experts, un rapport de 130 pages a été rédigé constituant

⁴⁸ Bonnemaison, Jérôme. « Introduction. Sortir du préjugé passivement gestionnaire », *La petite enfance dans la cour des grands. Une politique et des métiers à redécouvrir*, sous la direction de Bonnemaison Jérôme. Dunod, 2016, pp. 13-16.

les bases fondamentales du projet⁴⁹. Très complet, ce rapport, qui montre l'implication de l'Etat à soutenir le développement de la petite enfance, vise à montrer l'importance d'accompagner les enfants et les parents dans cette période et les moyens pour le faire, notamment en repensant les systèmes d'accueil.

B.3.b) La création de comité de filière petite enfance

Instauré le 30 novembre 2021, le comité de filière « petite enfance » est présidé par Elisabeth Laithier. Elle est une actrice importante du domaine de la petite enfance puisqu'elle a exercé pendant 24 ans des fonctions d'élue déléguée à la petite enfance de la ville de Nancy. Elle a également présidé pendant 12 ans le groupe de travail « Petite enfance » de l'association des maires de France, et elle est actuellement expert-référent petite enfance au sein de cette même association. C'est aussi un membre du collège « Défense et promotion des droits de l'enfant ». Cette commission a deux objectifs principaux. Mettre en place une gestion prévisionnelle territoriale et nationale, partagée des emplois et des compétences visant à faire face à court terme à la pénurie de professionnel de la petite enfance au niveau national comme local, ainsi qu'à permettre le développement futur de l'offre d'accueil. Et à répondre au sentiment de manque de reconnaissance des professionnels et aux besoins de réaffirmation du sens de leur activité en œuvrant à améliorer l'attractivité des métiers de la petite enfance sur les plans de la rémunération et du parcours carrières. Il rassemble tous les représentants syndicaux et associatifs des professionnels des modes d'accueil du jeune enfant individuel de type assistants maternels et gardes d'enfants à domicile ou collectif du secteur public comme privé marchand ou non-marchand. Mais également toutes les administrations et les acteurs publics concernés (ceux qui établissent les règles qui s'appliquent aux professionnels des modes d'accueil, ceux qui produisent les données les concernant, ceux qui pilotent les diplômes et qualifications de référence du secteur et ceux qui établissent le soutien financier public apporté par la collectivité à leurs employeurs)⁵⁰.

B.3.c) Campagne de sensibilisation « Les métiers de la petite enfance nous font grandir »

Pour améliorer l'attractivité des métiers de la petite enfance, susciter des vocations, et mobiliser de nouveaux talents, une campagne publicitaire nationale de valorisation des métiers de la petite

⁴⁹ Extrait : Rapport de la commission des 1000 premiers jours « Les 1000 premiers jours », Ministère des solidarités et de la santé, septembre 2020.

⁵⁰ Comité de filière « petite enfance » | Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.

enfance est lancée depuis le 14 avril 2023. Conscient que le secteur est fortement lié au quotidien de millions de familles et qu'ils contribuent au bon développement des futurs adultes de demain, le gouvernement a mis en place cette campagne constituée de films publicitaires de 30 secondes, d'un communiqué de presse, d'un dossier de presse [Annexe 5] et d'affiches publicitaires. Le Gouvernement a engagé un important chantier de revalorisation des métiers, d'approfondissement de la qualité de l'accueil et de développement d'offres nouvelles, en entreprenant de construire un service public de la petite enfance⁵¹. Les filières de la petite enfance sont l'une des clés de plusieurs enjeux. Notamment pour soutenir la natalité, atteindre une société du plein-emploi et une égalité entre les femmes et les hommes, mais aussi une égalité des chances dès le plus jeune âge. En effet les politiques mises en place pour le secteur peuvent constituer une lutte contre les inégalités sociales et culturelles de naissance, est cela n'est pas à négliger quand l'on sait que « Le taux de pré-scolarisation des enfants de 2 ans est descendu à 11,5 % en 2018, contre 35 % en 2000. »⁵² Le Gouvernement porte donc une attention particulière à la politique d'accueil du jeune enfant, qui souffre, on le rappelle, d'une pénurie de main d'œuvre qualifiée et d'un besoin croissant des familles.

C. L'importance d'une intégration réussie pour bien s'insérer dans le monde professionnel de la petite enfance

Toutes les actions mises en place par l'Etat pour démocratiser le secteur du service à la personne et le monde de la petite enfance ne peuvent être pleinement fructueuses si les entreprises privées n'aident pas les jeunes apprenti(e)s à s'insérer dans ce secteur sous tension, en mettant notamment, l'accent sur une intégration réussie en entreprise et un suivi constant de leur parcours. L'enjeu pour le secteur est de pallier les départs en retraite des professionnels de la petite enfance. Pour les agences de garde à domicile, l'enjeu est de fidéliser et d'attirer ses ressources humaines pour pallier le turn-over et les problèmes de recrutement. Pour l'individu, l'enjeu est d'améliorer son employabilité pour qu'il s'insère efficacement sur le marché de l'emploi dans le domaine de la petite enfance qui est en demande.

C.1) Le concept d'intégration des nouveaux arrivants, les notions à connaître⁵³

⁵¹ « Les métiers de la petite enfance nous font grandir » : Dossier de presse, 14 avril 2023.

⁵² Xerfi Spécific, Op cit

⁵³ *L'intégration professionnelle - Un vrai levier de fidélisation-talents.* (2023, 20 avril). Le blog RH de Renaud. <https://renaudpfeiffer.fr/lintegration-professionnelle/>

Nous allons maintenant aborder la question de l'intégration pour les nouveaux embauchés. C'est une démarche qui commence dès l'embauche du nouveau salarié, et même au moment de la phase de recrutement, pendant laquelle le futur embauché va commencer à formuler ses attentes. Elle conditionne la motivation et l'implication du salarié. En effet, l'arrivée du nouvel embauché est souvent le moment où il prend conscience des décalages entre ses attentes et la réalité professionnelle de l'entreprise. Il est donc primordial qu'elle soit réussie et maîtrisée par l'entreprise pour éviter toute déception au nouveau collaborateur. Si leurs attentes sont satisfaites, les individus seront plus engagés, plus performants et plus motivés. Par contre, si leurs attentes ne sont pas satisfaites, l'intégration risquerait d'être moins bien réussie et pourrait engendrer de l'absentéisme, ou à quitter l'entreprise prématurément. C'est également le moment où l'employeur doit faire en sorte que le salarié ait tout ce dont il a besoin pour une prise de poste réussie. Le concept d'intégration ou d'« onboarding » est également souvent appelé « Socialisation organisationnelle ». C'est un concept que l'on retrouve dans les travaux de 1968, d'Edgar Henry Schein, sociologue américain et professeur de psychologie organisationnelle et de gestion. Il est considéré comme l'un des cofondateurs du développement organisationnel et l'inventeur du concept de la culture d'entreprise. Il définit la socialisation organisationnelle comme étant un *"processus d'apprentissage des ficelles d'un emploi, d'endoctrinement et de formation, le processus par lequel un individu reçoit l'enseignement de ce qui est important dans une organisation"*. Il s'agit donc, en premier lieu, pour le nouvel embauché d'apprendre les normes et les valeurs de l'organisation qui l'emploie. C'est le moment où il acquiert les connaissances sociales et les compétences nécessaires pour assumer un rôle dans une organisation. « Quand l'intégration échoue, elle se traduit par un turnover élevé [...] ce qui peut engendrer un coût considérable »⁵⁴ et c'est principalement ce que l'on cherche à diminuer dans notre contexte. L'accueil, compris dans l'intégration, est une activité de la gestion des ressources humaines, qui consiste à présenter au nouvel employé, l'organisation, les tâches qui lui sont confiées et les personnes avec lesquelles il aura à travailler. Il est important de soigner cette première étape car, « à l'issue de leur première semaine dans l'entreprise, un tiers des nouveaux venus savent déjà s'ils resteront durablement »⁵⁵

⁵⁴ In Jérémy Cledat et Laetitia Vitau, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », rencontres managers/nouvelles recrues : la priorité de l'onboarding Vuibert, 2020

⁵⁵ 9 Employee Retention Statistics That Will Make You Sit Up and Pay Attention », Maren Hogan, TLNT, 30 novembre 2015. In Jérémy Cledat et Laetitia Vitau, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », rencontres managers/nouvelles recrues : la priorité de l'onboarding Vuibert, 2020

L'intégration se caractérise par quatre domaines de socialisation⁵⁶

- 1 : Apprentissage des compétences professionnelles et initiation aux tâches à réaliser.
- 2 : Compréhension du fonctionnement de l'organisation et initiation à la vie du groupe et aux relations au sein de celui-ci. Elle est soit formalisée, soit implicite.
- 3 : Développement des relations sociales et l'obtention du soutien de ses collègues pour l'aider à définir son rôle.
- 4 : Evaluation de son adaptation au poste avec son supérieur hiérarchique.

La socialisation peut être institutionnalisée ou individualisée. Il existe six dimensions de la socialisation institutionnalisée que voici⁵⁷ :

Collective	jamais intégré seul mais au sein d'un groupe
Formelle	séparé des autres membres de l'organisation afin de suivre une formation
Séquentielle	session de formation jusqu'à ce qu'il soit apte à occuper son poste seul reposant sur un planning d'intégration avec des objectifs et des étapes
Fixe	les individus entrés en même temps suivent ensemble le même parcours
En série	les nouveaux vont être guidés par la personne à qui il succède
Conformité	basée sur la reconnaissance de l'identité personnelle du nouveau recruté. En adoptant une telle attitude, l'entreprise souhaite que les valeurs et les comportements du nouveau venu soient conformes à l'organisation.

La socialisation individualisée, quant à elle, est un processus qui repose sur les caractéristiques inverses : individuelle, informelle, non séquentielle, variable et valorisant la non-conformité. C'est l'autonomie du nouveau collaborateur qui sera mise à l'épreuve car ce dernier ne bénéficie pas d'une formation reposant sur un planning formel avec des objectifs précis à suivre, ni de l'aide d'un tuteur. Son temps d'apprentissage sera peut-être beaucoup plus long. Avec ce processus le salarié n'est pas formé aux valeurs et comportements attendus par l'entreprise qui préserve donc délibérément sa personnalité qui a probablement fait la différence lors du recrutement. Le salarié doit rechercher certaines informations techniques pour réussir sa socialisation, lui permettant de réaliser ses tâches et de comprendre comment s'améliorer, de connaître les éléments relationnels sur le fonctionnement du groupe et les personnalités de chacun, ainsi que les informations normatives concernant la culture, les normes et les valeurs.

⁵⁶ *L'intégration professionnelle - Un vrai levier de fidélisation-talents.* (2023, 20 avril). Le blog RH de Renaud.

⁵⁷ *L'intégration professionnelle - Un vrai levier de fidélisation-talents.* (2023, 20 avril). Le blog RH de Renaud.

Il existe trois phases dans l'intégration. La première est la phase d'information, qui débute lors de l'entrée dans l'entreprise et correspond à la période où la nouvelle recrue va se consacrer à la prise de connaissance des dossiers de son prédécesseur et à se présenter à sa nouvelle équipe. Pendant cette première phase son rôle sera essentiellement passif et peu efficace. La seconde est la phase d'apprentissage du métier sur le terrain où le nouvel arrivant commence à effectuer la tâche pour laquelle il a été embauché. Cette phase dure jusqu'à ce qu'il est acquis une connaissance pratique de son métier et qu'il soit capable d'effectuer sa tâche seule sans faire d'erreur. La troisième est celle de l'apport personnel. Une fois que la nouvelle recrue a acquis l'expérience nécessaire à la réflexion critique de son travail et à l'initiative, elle va pouvoir constater ses premiers résultats et rectifier ses potentielles erreurs. Enfin, le suivi de l'intégration n'est pas à négliger. Ne pas être suivi peut laisser le salarié perplexe, qui n'osera pas pointer les dysfonctionnements ou les frustrations qui naissent en lui, notamment pendant la période d'essai. La période d'intégration dure plus longtemps que la simple période d'accueil. Dans les entreprises à forte rotation comme celles spécialisées dans la garde d'enfant, il a été constaté que « les départs des nouveaux embauchés avaient surtout lieu en début de contrat, soit pendant une durée de 3-4 mois. Cela montre que l'intégration doit s'étendre sur une large période avant que le nouveau n'entre dans le système d'appréciation général. Ce suivi repose généralement sur un rythme plus rapide d'entretiens individuels : un entretien après 2 mois, 4mois, 6mois ». Ils ont pour but d'apprécier l'aptitude professionnelle et notamment les résultats obtenus, la façon de travailler et le comportement du salarié. Lorsque que la période d'essai est utilisée, il est primordial qu'à son expiration, le salarié connaisse la décision prise à son égard. Le suivi est donc particulièrement important pendant la période d'essai dans la mesure où c'est au cours de cette période que tout se joue. « Selon une étude de BambooRH réalisée en 2014, un tiers des salariés interrogés (sur un échantillon de 1000 personnes) avait démissionné six mois après la prise de poste et 16 % sont partis entre la première semaine et la fin du trimestre. »⁵⁸ D'après Kelsie Davis du blog du même nom que cette étude, les enquêtes sont un bon moyen d'améliorer les processus : « Il suffit d'élaborer un questionnaire qui permette d'obtenir un retour d'expérience utile »

C.2) L'insertion par l'apprentissage : les profils, le rôle du tuteur et des formations

⁵⁸ In Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », rencontres managers/nouvelles recrues : la priorité de l'onboarding Vuibert, 2020

« Contrat de travail atypique, le contrat d'apprentissage, qu'il s'exécute dans le secteur privé comme public, fait partie de la formation initiale, et a pour but la délivrance d'un titre ou d'un diplôme inscrit au répertoire national de la certification professionnelle (RNCP) à la suite d'un parcours de formation associant des périodes de formation pratiques en entreprise et des périodes d'enseignement en centre de formation d'apprentis (CFA) ayant pour objet l'acquisition d'une qualification ». D'après le guide précis de l'apprentissage, publié en septembre 2021 par le ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, les postulants en apprentissage doivent avoir entre 15 ans et un jour s'ils « ont terminé leur cycle du collège », et 29 ans. En effet, « depuis la loi du 5 septembre 2018, et pour les contrats d'apprentissage conclus à partir du 1^{er} janvier 2019, l'âge plafond d'entrée en apprentissage est de 29 ans révolus ». Il est donc possible de conclure un tel contrat jusqu'à la veille des 30 ans du postulant, et ce même si sa date de début d'exécution intervient postérieurement, dans un délai toutefois raisonnable. » Toutefois, dans certains cas mentionnés précisément dans le guide, il est possible de conclure un contrat d'apprentissage au-delà de cet âge plafond. Dans deux cas, l'âge plafond ne s'applique pas. En effet les personnes bénéficiant d'une RQTH et les sportifs de haut niveau ne sont pas soumis à une limite d'âge. Les personnes souhaitant reprendre ou monter une entreprise non plus. Lors d'un contrat en apprentissage, le salarié étudiant est entouré par plusieurs acteurs, l'équipe pédagogique de son CFA et son tuteur en entreprise notamment. Aussi appelé maître d'apprentissage, il est souvent défini comme étant la personne chargée de suivre, d'écouter et de conseiller le nouvel arrivant durant sa période d'adaptation. Sa présence est une condition essentielle de la validité du contrat, et « il est d'usage que l'apprenti(e) soit accompagné en permanence par son maître d'apprentissage, et en particulier lorsqu'il est mineur »⁵⁹. Généralement, il l'aide à se familiariser au poste et au milieu du travail. Il peut également l'accompagner dans sa résolution de problèmes pratiques ou d'ordre psychologique. Le tuteur est censé confier progressivement des missions de plus en plus complexes afin de contribuer au développement du tuteuré. Le caractère, ainsi que la capacité du tuteur sont deux critères qui influencent une bonne ou une mauvaise collaboration. Pour certains la sévérité est nécessaire, pour d'autres il faudra favoriser l'autonomie. « Il est important donc de définir au cas par cas les modes opératoires, en laissant les acteurs définir les conditions de leurs interactions, et de découvrir au fil du temps la valeur de chaque forme de dialogue dans le milieu du travail ». ⁶⁰ Le tuteur se doit donc de posséder de réelles qualités

⁵⁹ Extrait : « Précis de l'apprentissage », septembre 2021, Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion

⁶⁰ *L'intégration professionnelle - Un vrai levier de fidélisation-talents*. (2023, 20 avril). Le blog RH de Renaud. <https://renaudpfeiffer.fr/lintegration-professionnelle/>

personnelles comme le sens du relationnel, l'envie de communiquer ses savoirs, et le sens pédagogique. D'après le guide de l'apprentissage, il est conseillé de prévoir une « équipe tutorale », c'est-à-dire deux maîtres d'apprentissage, à mentionner dans le Cerfa afin que le départ ou l'absence du tuteur n'oblige pas à conclure un avenant au contrat. Depuis avril 2023, un nouveau Cerfa est à compléter pour les contrats d'apprentissage. Ce qui change notamment concernant le maître d'apprentissage, c'est la notification obligatoire : du NIR, du courriel, du diplôme/titre le plus élevé obtenu et son niveau et de l'emploi occupé. Dans notre cas, les jeunes apprenti(e)s en CAP AEPE qui font leur alternance à domicile sont isolé(e)s car ils n'ont pas un tuteur sur place avec eux pendant les gardes, et ce, dès le premier jour de leur prise de poste. Là est l'enjeu de réussir leur intégration et de mettre en œuvre des moyens pour les accompagner, notamment à distance et en créant plus de lien avec leur tuteur. Le parcours de professionnalisation peut être une solution pour intégrer les nouveaux collaborateurs au travers de formation, afin de les faire monter en compétence. Le parcours de formation semble être un véritable processus d'intégration permettant de délivrer à tous les nouveaux embauchés des formations nécessaires à la compréhension de leur nouvel environnement et de leur prise de poste. Cependant, ce mode d'intégration implique l'engagement de nombreuses parties prenantes. Le salarié lui-même, qui doit être proactif. Les manager et tuteurs, qui doivent donner le temps nécessaire au salarié pour la participation à différents programmes. Pour sa part, le service RH se doit de monter un parcours de formation conforme aux attentes des salariés et aux exigences de chaque métier. Des logiciels de gestion peuvent assurer le suivi de la formation professionnelle en entreprise en digitalisant la fonction de création de parcours d'intégration et son suivi administratif.

C.3) La motivation du salarié : principal levier de sa propre intégration et de son insertion professionnelle.

D'après Fabien Fenouillet, le concept de motivation est un « construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et/ou externes reproduisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la pertinence du comportement ». ⁶¹ Elle est aussi plus simplement défini, dans le livre de Welcome to the jungle, *100 idées innovante pour recruter des talents et les faire grandir*, comme étant le niveau d'énergie, l'engagement et la créativité dont fait preuve le salarié dans son travail. C'est ce qui guide le salarié dans ses actions au quotidien, la genèse de

⁶¹ Extrait de Valérie Vignes-Bouttier, « La formation de demandeurs d'emploi au titre professionnel d'assistant-e de vie aux familles », 2015-2016, Mémoire de master professionnel « Sciences Humaines et Sociales »,

son implication, d'où il puise son intérêt à agir. En psychologie du travail, la motivation peut permettre d'améliorer la performance d'un salarié et d'accroître son intérêt pour son poste, son environnement de travail et son entreprise, l'employeur y retire donc un avantage à la détecter, la maintenir et la développer. La motivation trouve généralement son origine dans le fait de devoir combler un besoin (physiologique, de sécurité, d'appartenance, d'estime de soi et d'accomplissement) d'après les travaux et la pyramide de Maslow. Cette pyramide des besoins constitue le fondement de la plupart des théories liées à la motivation que nous allons citer. Cependant aujourd'hui elle est quelque peu délaissée au profit d'autres théories, à cause de la hiérarchisation de ces besoins dressé par Maslow, nécessitant que le premier niveau de besoin soit comblé pour pouvoir développer les autres niveaux⁶². Or aujourd'hui et surtout dans les contextes professionnels, cette hiérarchisation est plutôt aplanie, le besoin de sécurité au travail étant tout aussi important que de s'y épanouir et d'ainsi répondre à un besoin d'appartenance ou d'accomplissement par exemple. « L'entreprise taylorienne du siècle dernier [...] reposait d'abord sur l'obéissance aux règles, tandis que les organisations d'aujourd'hui, axées sur l'économie du savoir et sur l'innovation, ont besoin que leurs salariées fassent preuve de créativité. », ce sont des propos qui ont été tenus par Kenneth W. Thomas et Richard Waterhouse dans leur livre *Intrinsic Motivation At Work*.⁶³

Il existe des théories de la motivation liées à la responsabilisation comme celle de Mary Parker Follet, où la confiance envers le salarié est au cœur des processus. Ensuite il existe la théorie des deux facteurs ou bi-factorielle, de F.Herzberg, dans laquelle il s'agit dans un premier temps d'éviter les facteurs d'insatisfaction et ensuite de trouver des moyens de générer de la satisfaction, pour ainsi développer la motivation. Cela peut se faire en favorisant l'évolution de carrière, l'autonomie, l'encouragement, la responsabilisation, les promotions ou encore la reconnaissance. Pour Vroom, « la satisfaction au travail ne résulte pas de la satisfaction des besoins mais du rapport entre ce que peut obtenir l'individu s'il réalise correctement son travail et les chances qu'il a d'atteindre ses objectifs »⁶⁴. Dans sa théorie, la motivation est déterminée par trois facteurs que sont ; l'expectation (suis-je capable de réaliser la mission confiée), l'instrumentalisé (qu'est-ce que j'y gagne) et la valence (quelle valeur j'y accorde).

⁶² Extrait de Valérie Vignes-Bouttier, « *La formation de demandeurs d'emploi au titre professionnel d'assistant-e de vie aux familles* », 2015-2016

⁶³ In : Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », Vuibert, 2020

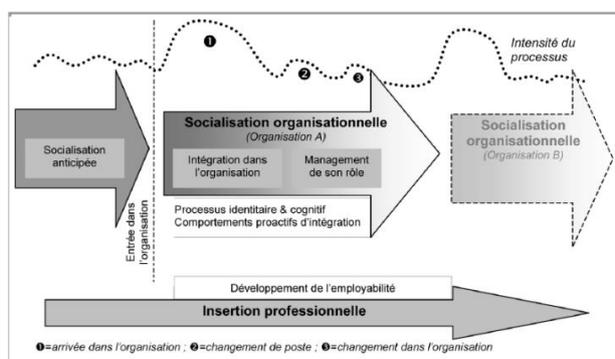
⁶⁴ Denis, P., & Denis, P. (2022). 5 théories sur la motivation en ressources humaines. *Major-Prépa*.

Nous allons maintenant nous focaliser sur la théorie de l'autodétermination [Annexe 6], basée sur les recherches liées à la motivation de Richard M. Ryan et Edward L. Deci dans leur livre de 1985 intitulé *Motivation intrinsèque et autodétermination chez l'homme*. Dans cette théorie, l'auteur distingue la motivation intrinsèque de la motivation extrinsèque. La motivation extrinsèque est fondée sur un système de récompense externe généralement financière (primes, promotions, salaires..) simple à mettre en place et qui accroît la performance à court terme, mais qui a ses limites et qui ne se suffit pas à elle-même⁶⁵. Si elle est utilisée seule, elle peut engendrer de la contre-productivité par une perte de sens dans le travail effectué. La motivation intrinsèque quant à elle, se base sur le bénéfice de la satisfaction personnelle. « Animé par la motivation intrinsèque, le collaborateur agit pour le plaisir même de la tâche à accomplir, et non pour une quelconque reconnaissance ou récompense et encore moins sous l'effet d'une contrainte externe ».⁶⁶ Elle dépend du besoin d'autonomie, de compétence et d'affiliation. D'après le chapitre 91 du livre « Welcome to the jungle », cette motivation intrinsèque est à privilégier et passe d'abord par la compréhension des raisons de la motivation de l'individu. Certes les récompenses financières sont souvent méritées mais elle ne « devrait pas être le moteur de leur action ». D'autant plus que les gratifications intrinsèques, comme le sentiment d'accomplissement, auraient un impact plus significatif sur la rétention des salariés. En effet d'après une étude de McKinsey Quarterly « lorsque des salariés sont intrinsèquement motivés, ils sont 32% plus engagés [...] dans leur travail, ils sont moins sujets au burn-out et leurs performances dépassent de 16% celles de leurs collègues »⁶⁷. Pour la développer il faut se concentrer sur des éléments de satisfaction générant un sentiment de plénitude comme : les relations épanouissantes, l'acquisition de connaissance, la responsabilité, la créativité, l'autonomie, les actions qui ont du sens, et la communauté d'objectifs. L'identification aux valeurs et objectifs de l'entreprise est également nécessaire pour nourrir ce sentiment de satisfaction et cultiver la motivation. La motivation semble donc être une dimension à développer auprès des salariés à l'initiative des employeurs, et ce dès la phase d'intégration dans laquelle la nouvelle recrue se doit d'être proactive et motivée. L'autodétermination et la motivation intrinsèque sont à privilégier pour une bonne intégration et une bonne adaptation.

⁶⁵ Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », Vuibert, 2020

⁶⁶ Riou, C., & Riou, C. (2020). Motivation extrinsèque et motivation intrinsèque ? | Christophe Riou - Coaching de Dirigeant. *Christophe Riou - Coaching de Dirigeant | Coach de Dirigeants, Business Coach, Superviseur*. <https://www.retc-coaching.fr/motivation-extrinseque-et-motivation-intrinseque/>

⁶⁷ Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », Vuibert, 2020



Mais est-ce que pour autant, une personne bien adaptée à son poste, sera forcément bien adaptée à son emploi ? Rappelons, qu'un poste est rattaché à l'entreprise et que l'emploi est adapté à l'évolution du marché et du secteur dont il dépend. Autrement dit, est-ce qu'une personne qui a bien été

intégrée dans son entreprise, nourrit par sa motivation et qui maîtrise parfaitement son poste, est forcément capable de s'insérer complètement dans son secteur d'activité ? C'est ce qui nous ramène à notre problématique de départ. En effet, il est constaté par de nombreux professionnels de la petite enfance, que les personnes qui évoluent en alternance en garde à domicile ne sont finalement pas assez formées aux attentes réelles du secteur et notamment à évoluer en collectivités par la suite à cause de leur démotivation. Or, un employeur est dans l'obligation de veiller à l'employabilité et à l'adaptabilité de ses salariés. Bien déceler la motivation profonde en amont lors de l'entretien et à l'embauche est primordiale, la développer tout au long de l'expérience l'est également. Le salarié est donc avant tout son propre moteur. La période d'intégration nécessite l'implication du salarié. C'est d'abord une démarche individuelle et un engagement personnel. Le salarié ne doit pas être passif lors de son intégration, aussi bien pour son bien-être personnel que pour celui de l'entreprise en attente d'une certaine performance. Cependant les politiques de ressources humaines et de management se doivent de satisfaire trois des conditions qui nourrissent la motivation. La première c'est « la cohérence » ; en effet, comment une personne peut s'impliquer si elle ne comprend pas ce qui lui est demandé de faire et ce que fait l'entreprise. La deuxième c'est « la réciprocité » ; comment peut-on s'impliquer dans une entreprise si on n'a pas le sentiment que l'entreprise s'implique et s'engage vis-à-vis de soi. La troisième c'est « l'appropriation » ; comment un salarié pourrait-il s'impliquer dans une entreprise qu'il ne considère pas un peu comme la sienne. L'enjeu est de réussir à développer et nourrir la motivation du salarié au fur et à mesure. L'entreprise doit faire en sorte qu'elle ne s'éteigne pas et réduire la démotivation des salariés. Les comportements proactifs en phase d'intégration sont plus que nécessaires et ne se limitent pas seulement à la recherche d'information. Ils consistent aussi à développer des relations avec les membres de l'organisation, à s'auto-manager.

PARTIE II – Etudes de terrain et confrontation des hypothèses

Notre étude de terrain a été réalisée à l'aide d'un questionnaire et de quatre entretiens auprès de diverses professionnelles du secteur de la petite enfance. Nous avons choisi d'avoir recours à ces deux méthodes de recueil d'informations pour avoir une complémentarité dans les résultats obtenus et pour permettre une confrontation des ressentis entre, le sujet, à savoir les alternantes en CAP AEPE, et les professionnelles qui les entourent, sur la question de leur intégration aux métiers de la petite enfance. Nous avons également pris le parti d'intégrer à cette enquête quelques observations quotidiennes rattachées au cas de l'entreprise Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest. Nous avons fait ce choix, car nous savons que la grande majorité des résultats obtenus au questionnaire viennent des élèves du centre de formation Kiwi Institut, partenaire des agences Kangourou Kids en Île-de-France. Il était donc important d'éclaircir le contexte dans lequel ces apprenties évoluent pour la compréhension des résultats.

A. Méthodologie de l'enquête

A.1) Enquête de terrain par questionnaire

A.1.a) Choix de l'échantillon et de l'outil

Le choix a été fait, de diffuser un questionnaire comprenant 14 questions, auprès d'intervenantes en garde d'enfant à domicile, qui font leur CAP AEPE en alternance au sein d'une agence du secteur du service à la personne. Ce questionnaire a été réalisé dans une démarche « expérience utilisateur » afin de connaître leur ressenti sur la formation et de leur permettre de s'exprimer librement sur leur expérience aussi bien en CFA qu'en entreprise. Il a pour objectif, de voir comment elles perçoivent l'apport qu'a cette formation sur leur insertion professionnelle et comment elles se sentent au quotidien dans leur poste en termes de conditions de travail et de suivi de leur parcours. Le but étant, évidemment, de déceler des points à améliorer. Pour la création du questionnaire, notre choix s'est porté sur un document de type Google forms, car c'est un outil facile à manipuler pour la rédaction des questions. En effet, plusieurs options au niveau des types de questions posées et du choix du type de réponses attendues, sont proposées. Il permet également de générer un lien simplifiant la diffusion du questionnaire. Enfin, il permet une restitution instantanée du nombre de réponses et des résultats pour suivre l'état d'avancement de l'enquête et génère automatiquement des graphiques ainsi qu'un tableau Excel pour pouvoir analyser rapidement les résultats.

A.1.b) Elaboration des questions et du questionnaire

Le premier questionnaire diffusé a permis de constater, au bout de 8 réponses, que les 16 questions proposées [Annexe 7] principalement ouvertes, n'apportaient pas le type de réponses souhaitées et qu'elles n'étaient donc pas toutes pertinentes au regard des réponses obtenues. Néanmoins, ce questionnaire exploratoire a permis d'obtenir quelques informations que nous analyserons brièvement par la suite et a permis de trouver une nouvelle direction à prendre. Il nous a également servi à l'élaboration d'une de nos préconisations que nous détaillerons plus tard. Suite à ce constat, nous avons donc élaboré un nouveau questionnaire de 14 questions, principalement fermées cette fois-ci, pour pouvoir obtenir des données chiffrées et parlantes. Des questions ouvertes ont été posées pour permettre de développer les données. Les rubriques et images présentées en introduction et en conclusion du questionnaire ont servi à créer du lien avec la cible, à les mettre en confiance, et à expliquer le contexte de la mise en place d'un tel questionnaire auprès de la cible. [Annexe 8]. Pour savoir comment les questions ont été pensées et pourquoi elles ont été posées, il faut se référer à l'annexe 9.

A.1.c) Les prises de contact, choix du mode de diffusion et les relances

La première diffusion s'est faite par mail auprès des intervenantes en CAP AEPE de l'agence Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest, qui sont au nombre d'une cinquantaine. Elles ont été relancées 3 fois. [Annexe 10]. Des posts ont été publiés dans des groupes Facebook d'entraide entre personnes passant le CAP AEPE et des professionnelles de la petite enfance [Annexe 11].

GROUPES PRIVÉS	GROUPES PUBLICS
<ul style="list-style-type: none">➤ <u>CAP AEPE 2022/2023 Entraides Et Toute La Petite Enfance</u> 9 K membres➤ <u>CAP AEPE 2023/2024 ☺</u> 14,5 K membres➤ <u>CAP AEPE (2022-2023)</u> 1,9 K membres➤ <u>CAP AEPE 2022-2023</u> 1,3 K membres	<ul style="list-style-type: none">➤ <u>Annonces emploi petite enfance</u> 40,1 K membres➤ <u>CAP AEPE</u> 1,5 K membres➤ <u>Conseil et entraide cap aepe</u> 3,9 K membres

Nous nous sommes également infiltrées dans des groupes Messenger de soutien pour les épreuves de différentes académies. Le message avait pour but de leur demander, qui faisait leur alternance en garde à domicile, pour ensuite prendre contact en privé avec elles afin d'échanger et de leur envoyer le lien du questionnaire [Annexe 12]. Un post a été publié sur LinkedIn pour faire appel au réseau de proches et de professionnels afin qu'ils partagent le lien [Annexe 13]. Suite à cela, nous avons été contacté par Family Sphère en privé à qui nous avons transmis le

lien à diffuser [Annexe 14]. Nous avons aussi sollicité par mail à deux reprises, l'aide des directeurs d'agence Kangourou Kids et de l'animateur réseau IDF, pour qu'ils diffusent le questionnaire auprès de leurs alternantes [Annexe 15]. Lors du salon de l'apprentissage à la Cité des sciences de la Villette à Paris, le 19 avril 2023, nous avons récupéré des contacts auprès d'agences concurrentes de garde d'enfant à domicile (Baby Chou et Family Sphère) et d'un centre de formation proposant le CAP AEPE (Institue de santé) qui ont accepté qu'on leur envoie le questionnaire par mail pour le diffuser auprès de leur CAP [Annexe 16]. Un appel a été passé à Kinougarde, pour leur demander s'il pouvait diffuser le questionnaire, mais nous avons appris qu'il ne prenait pas d'alternantes en CAP AEPE. Enfin, nous en avons profité d'un appel avec l'une des personnes du CFA Kiwi Institut, pour lui parler du sujet de ce mémoire et qui a accepté de diffuser le questionnaire aux classes de CAP AEPE d'île de France du centre.

A.1.d) Les difficultés rencontrées

Lors de cette enquête par questionnaire, il nous semble avoir rencontré trois difficultés majeures. La première, est le fait d'avoir envoyé le premier questionnaire exploratoire à notre base d'apprenties en CAP AEPE la plus facilement atteignable par mail. En effet, une dizaine de personnes avait répondu à ce questionnaire exploratoire et nous ne pensons pas qu'elles aient pris le temps de répondre au second. Ce qui nous a fait perdre quelques réponses pour le questionnaire définitif. La deuxième, c'est le fait d'avoir choisi une cible plutôt « niches ». Il y avait plusieurs conditions à respecter pour pouvoir répondre au questionnaire (être en CAP AEPE, le faire en alternance, faire cette alternance précisément en garde à domicile). Cela a rendu impossible et surtout impertinente sa diffusion à grande échelle. Il fallait vraiment faire des choix stratégiques pour la diffusion. Même dans les groupes de discussion spécifiquement créés pour les personnes passant leur CAP AEPE, il a été compliqué de trouver des apprenties qui font leur alternance en garde à domicile. La plupart sont en crèches et structures collectives, ou passent leur formation à distance, sans forcément le faire en alternance. Enfin, la dernière difficulté a été le manque de retour malgré les promesses et les nombreuses sollicitations auprès de connaissance, de professionnel ou de la cible en elle-même.

A.2) Enquête de terrain par interview

A.2.a) Choix des cibles et de l'outil

Nous avons choisi d'interroger 4 professionnelles occupant différents postes en lien avec notre problématique pour voir si les points de vue étaient divergents en fonction du statut de chacune.

Nous avons sélectionné les postes suivants : une professionnelle à domicile en tant qu'assistante maternelle, une professionnelle en structure collective, une EJE en agence de garde d'enfant à domicile et une coordinatrice scolarité au centre de formation [Annexe 17]. Concernant l'outil, nous avons simplement rédigé et structuré des questions dans un document Word et retranscrit les réponses dans ce même document.

A.2.b) Elaboration des questions

Les questions ont été pensées de façon à ce qu'elles soient complémentaires entre les différentes personnes interviewées en fonction de leur statut, mais également entre les interrogées et la cible du questionnaire. Le but étant de voir s'il y a un écart de perception entre, les apprenties et les professionnelles, quant à l'apport de la formation sur l'intégration aux métiers de la petite enfance. Par exemple, nous avons demandé aux alternantes si elles pensaient que leur formation les intégrait bien au secteur de la petite enfance. La même question a été posée mais du point de vue des professionnelles, à savoir si pour elles le fait de faire le CAP AEPE en alternance, en garde à domicile permettait aux apprenties de bien intégrer le secteur. Entre les différentes professionnelles interrogées, un tronc commun de questions leur a été posées, et certaines questions leur ont été posées individuellement en fonction de leur poste afin d'avoir leur avis au regard de leur fonction. Les questions sont consultables dans les retranscriptions d'entretiens (annexe que nous mentionnerons au moment de l'analyse des résultats).

A.2.c) Les prises de contact et la conduite des entretiens

L'EJE interrogée fait partie de l'agence Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest. Nous avons simplement convenu oralement d'un rendez-vous pour en discuter. Lors de ce rendez-vous, nous avons échangé en face-à-face, les questions lui ont été posées l'une après l'autre et nous avons noté ses réponses au fur et à mesure. Quelques questions complémentaires lui ont été posées en réaction à ses réponses dans le but d'en approfondir le fond. Cet entretien a duré un peu plus de trente minutes. L'assistance maternelle à domicile est une connaissance. Nous avons donc profité d'un événement familial pour lui proposer l'interview et lui poser les questions en face-à-face. Il a également duré une demi-heure, cependant elle a également continué à faire des remarques et à ajouter quelques précisions tout au long de la soirée, que nous avons intégré par la suite à la retranscription. Pour la professionnelle en collectivité et la coordinatrice scolarité du CFA Kiwi Institut nous leur avons envoyé les questions de l'entretien par mail pour qu'elles puissent le remplir de leur côté et nous le retourner, n'ayant pas de disponibilités communes pour se rencontrer. Nous avons eu le contact de la référente en micro

crèche privée par l'EJE du Kangourou Kids Paris Nord-Ouest interrogée, qui lui a transmis le questionnaire. Nous avons déjà rencontré la coordinatrice scolarité du CFA Kiwi Institut lors d'événements.

A.2.d) Les difficultés rencontrées

Les difficultés que nous avons rencontrées sont les suivantes. Nous avons eu des promesses de contacts qui nous n'ont finalement jamais été données malgré des relances ce qui a réduit le nombre d'entretien prévu initialement. Il a également été difficile de coordonner les agendas de chacun, ce qui a conduit à des réponses différées pour certaines rendant impossible l'interaction en fonction des réponses. Enfin nous pensons que les agences concurrentes ont été réfractaires à répondre au questionnaire pour les recruteurs, initialement prévu mais que nous avons occulté, à cause des tensions du secteur et des problèmes de recrutement.

A.3) Observations quotidiennes, le cas Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest

Kangourou Kids, est un réseau de franchises certifiées QualiSAP, spécialisées dans la garde d'enfant à domicile en périscolaire, pour les enfants de moins de 3 ans et de plus de 3 ans. Le réseau est composé de 131 agences en France métropolitaine et dans les DROM COM. Ce sont des entreprises du secteur du service à la personne, régies par la convention collective 3127 et dont le code NAF est le 8891A (accueil de jeune enfant).



La franchise de Paris Nord-Ouest, est présente dans le secteur géographique suivant : 1^{er}, 2^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 17^{ème}, 18^{ème} arrondissement de Paris. Sa raison d'être est d'apporter un service à domicile de qualité aux familles basée sur les compétences des intervenantes et de mettre le bien-être de l'enfant au cœur des prises de décision en instaurant un lien de confiance avec les parents. Elle

recrute soit des personnes avec de l'expérience vérifiable en CDII, soit des apprenties en alternance en CAP AEPE. Elles représentent 33% de l'effectif, et sont en majorité des jeunes femmes, pour certaines d'origines étrangères, qui vivent dans des conditions souvent précaires. Elles sont plutôt fragiles psychologiquement et nécessitent beaucoup de suivi et de soutien dans leur apprentissage. Leur rythme d'alternance est le suivant : elles sont en cours le matin et effectuent des gardes, en moyenne de 2 à 3 heures par jours l'après-midi et en soirée, au domicile des clients particuliers de l'agence. Leurs missions sont essentiellement, selon les consignes parentales, de récupérer les enfants de moins de 3 ans à la crèche et de les garder

ensuite au domicile des parents pour proposer des activités d'éveil, leur préparer les repas, leur donner le biberon, les changer, leur procurer des soins et leur faire prendre le bain, tout en veillant à leur sécurité au quotidien. Quel que soit le nombre d'heures effectuées dans le mois, grâce à leur contrat d'apprentissage, le temps de travail est mensualisé sur la base de 35 heures hebdomadaires (151 h 67 mensuelles), ce qui permet de lisser leur rémunération chaque mois. Elles ne peuvent néanmoins pas faire moins de 10 heures par semaine pour pouvoir avoir fait le nombre d'heures nécessaires à l'obtention de leur diplôme. De ce fait, puisqu'elles sont payées en 35 h, mais qu'en réalité elles ne les font pas, elles sont souvent amenées à faire des remplacements dans d'autres familles que leurs missions principales. C'est un engagement qu'elles prennent à la signature de leur contrat, et qui multiplie pour elles les déplacements à la semaine voire à la journée. Leur période d'essai est de 45 jours. Cette année, sur 50 apprenties en début d'année, 13 ont arrêté la formation en cours d'année. L'alternance en CAP AEPE dans cette agence est sous contrat d'apprentissage d'un an dans le secteur privé et est prise en charge par l'OPCO EP. L'intégration à leur poste doit être efficace et rapide, car elles interviennent seules à domicile auprès des jeunes enfants. Pour le moment, les actions liées à l'intégration et à l'employabilité de l'apprentie en collectivité sont peu développées. Cependant, dans cette agence, une EJE est présente à temps plein, ce qui n'est pas le cas de toutes les agences, et pourtant nous avons pu observer au quotidien qu'elle joue un rôle clé de soutien et de suivi auprès des familles mais surtout auprès des intervenantes. Le soutien du service des ressources humaines est primordial pour qu'elle puisse mener au mieux cet accompagnement. Enfin, suite à une réunion avec le directeur du CFA Kiwi Institut, et d'autres membres des agences du réseau Kangourou Kids nous avons pu prendre conscience des difficultés de recrutement du secteur dans le contexte actuel, et surtout à garder des profils apprenties motivées tout au long de l'année. Il a été remarqué que la plupart manquent d'implication ou se découragent en cours d'année. Lors d'une deuxième réunion, il a été évoqué l'importance d'agir pour harmoniser les pratiques entre toutes les agences et d'améliorer les liens entre employeur et établissement de formation pour plus d'efficacité et de cohérence auprès des intervenantes souvent perdu entre les différentes choses qui sont dites du côté de l'école et du côté de l'entreprise. Notamment sur la périodicité de leur stage, leur prise de congé et les démarches administratives pour leur examen.

B. Analyse des questionnaires [Annexe 18].

Dans un premier temps, grâce aux questions posées sur l'identité de l'interrogé en fin de questionnaire, nous savons que le panel est constitué majoritairement de jeunes femmes habitantes à plus de 45 minutes de leur lieu de travail. En effet sur 54 répondants :

- *98 % sont des femmes* : cela montre bien que le secteur de l'aide à domicile et surtout le domaine de la petite enfance est encore en très grande majorité constituée de femme dès l'apprentissage.
- *76 % ont entre 18 et 25 ans, le reste à entre 26 et 40 ans et 1 personne à plus de 41 ans* : ce qui semble tout à fait logique sachant que les contrats d'apprentissage en alternance sont ouverts aux personnes entre 16 et 29 ans. C'est la cible que l'on visait. La majorité est tout de même comprise entre 18 et 25 ans.
- *30% sont à plus de 1 h de leur travail, 58% sont entre 45 min et plus d'une heure et seulement 15% sont 15min* : cela renforce l'idée de la pénibilité de la question des transports et des trajets au quotidien pour les intervenantes.

Pour les questions suivantes certaines réponses ont été retranscrites tel qu'elles ont été écrites par la cible, entre guillemet, et peuvent donc contenir des fautes d'orthographe, de syntaxes et/ou de langages.

À la question, « pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ? », celles qui ont pris cette question sous l'angle de la formation en elle-même, ont évoqué le fait de faire ce CAP AEPE afin d'obtenir un diplôme et pouvoir accéder à leur futur projet professionnel qui est généralement de travailler en crèche, en école maternelle ou en tant qu'auxiliaire de puériculture. Leur but étant de pouvoir effectuer des projets éducatifs avec les enfants pour les faire évoluer à leur rythme et faire preuve de créativité. Elles ont mis en avant le fait de pouvoir apprendre de nouvelles choses et d'approfondir leur connaissance, car certaines ont déjà de l'expérience en garde à domicile, mais souhaitent obtenir une formation diplômante pour acquérir plus d'expériences. Enfin, elles ont également mis en avant le fait d'avoir choisi le domaine de la petite enfance pour les possibilités d'emploi qu'offre le secteur : « C'est un milieu en constante évolution, polyvalent, un secteur qui recrute mais surtout on a vraiment cette impression d'être utile et important dans le travail qu'on fait ». **Accompagner**, c'est la notion qui est le plus ressortie. L'important pour elles est d'être présentes pour les enfants ou les nouveaux nés dans l'apprentissage de la vie et les voir acquérir de nouvelles capacités, « leur

faire découvrir le monde » et les accompagner dans l'autonomie, assurer leur sécurité et leur besoin en termes de confort et d'hygiène. « Pouvoir accompagner les enfants dans leur développement moteur, psychologique, et intellectuelle est très gratifiant ». Beaucoup ont mis en avant le fait que le domaine de la petite enfance les font **s'épanouir** : « j'adore travailler avec les enfants, les voir grandir et évoluer » « pour apprendre la vie avec les petits enfants et grandir avec eux » « je me sens bien et heureuse » « savoir qu'on participe activement à l'éveil de l'enfant, à son apprentissage et à son développement est gratifiant » « parce que je m'épanoui quand je m'occupe des enfants » « les enfants nous apprennent tant de choses ». Que ce soit pour elles une **vocation** : « cela m'a toujours plu », « j'ai toujours aimé prendre soin d'eux, c'est une réelle vocation pour moi », « j'y suis intéressé depuis que je suis toute petite », « j'ai toujours été attiré par ce métier et le secteur de la petite enfance », « étant issue d'une famille nombreuse », « j'ai toujours voulu travailler dans le domaine de l'enfant c'est la raison pour laquelle j'ai changé d'orientation », ou une **découverte** « Grâce à un stage à l'école maternelle », « Car j'ai effectué un service civique l'an passé et cela m'a beaucoup plu », le secteur de la petite enfance est pour eux un domaine plaisant qui les **passionne** « C'est un beau monde ». Nous pouvons résumer tout cela grâce à une phrase d'une interrogée : « *Car je trouve qu'accompagner le jeune enfant dans son développement est très enrichissant que ce soit pour le jeune enfant ainsi qu'à l'adulte qui est là pour l'accompagner dans ce chemin-là, le choix de la petite enfance permet d'acquérir pleins de qualité et de technique professionnelle pour favoriser le bien-être du jeune enfant ce que j'apprécie particulièrement.* »

À la question, « pourquoi avoir choisi une entreprise de garde d'enfant à domicile pour faire votre alternance ? », celles qui ont pris la question seulement sous l'angle de l'alternance sans prendre en compte la dimension « garde à domicile » ont évoqué les raisons suivantes. Elles ont choisi l'alternance pour acquérir plus d'expérience professionnelle en entreprise et obtenir un diplôme en même temps : « afin de relier la théorie à la pratique et faire de nouvelles rencontres », tout en étant suivies et accompagnées dans leur parcours professionnel : « Car il connaît mieux le milieu pour m'orienter ». Certaines, ont aussi mentionné le fait de pouvoir travailler en « sécurité », en étant déclarées : « Pour être assuré car le travail avec les enfants est enveloppé de responsabilité civile ». Une jeune femme a quelque peu résumé ces éléments en une phrase : « *confronter connaissances théoriques aux réalités du terrain, préparer un diplôme en percevant une rémunération tous les mois, avoir l'opportunité d'être recruté plus facilement à l'issue de la formation* ». Pour celles qui ont pris la question avec la notion de « garde à domicile », elles ont choisi ce mode de garde, car elles aiment ce type

d'accueil et que le rythme de l'alternance semble être un avantage pour elles. Elles apprécient le fait de pouvoir alterner avec différentes gardes et être en autonomie avec les enfants : « c'est plus organisé », « car j'aime m'occuper seule des enfants et aussi cela permet de réviser l'après-midi », « pour mieux me faciliter d'être en cours tous les jours », « alternée les garde », « pour moi c'était une nouvelle expérience de voir comment je m'en sort seule avec des enfants », « cela me semble plus simple [...] pour rechercher des particuliers afin de garder leurs enfants ». D'autre ont fait le choix de la garde à domicile, car elles avaient déjà de l'expérience dans ce domaine : « ayant déjà eu une expérience en garde à domicile cela m'a facilité », « j'étais déjà dans le métier, c'était pour valider mes acquis », « je travaillai déjà là-bas », « parce que j'avais déjà des expériences dans la garde d'enfant à domicile donc je me sentais plus à l'aise de faire mon alternance à domicile ». Cependant, beaucoup d'entre elles ont évoqué le ressenti de ne pas vraiment avoir eu le choix, par manque d'information, par dépit, ou, car l'école le leur a imposé. Nous avons pu le voir suite aux remarques suivantes : « j'avais pas le choix je savais pas que y'avait d'autre possibilité de passé cette formation », « je ne savais pas qu'on pouvait aller en collectif », « c'est ma formation qui a choisi », « pas le choix, on nous propose que ça dès l'inscription », « on m'a proposer j'ai accepté », « parce que c'était avec l'école choisit », « la formation qu'on me proposait était associé avec une agence de garde à domicile », « seul possibilité vers chez moi », « il y avait que cette entreprise qui proposais le cap en alternance dans mon secteur », « c'était le plus simple et rapide à trouver et à faire ». D'autre ont choisi la garde à domicile parce qu'on leur a conseillé : « on m'avait décrit cela comme une expérience incroyable mais grosse erreur », « car on m'a vendu du rêve », « j'ai une copine à moi, elle faisait ça avant, elle m'a conseillé de faire à domicile en alternance j'aime bien travailler avec les enfants. »

À la question, « auriez-vous préféré faire votre alternance en crèche et structure collective ? », *72 % ont répondu oui et 30 % semblent satisfaites de leur choix* : une grande majorité ne semble donc pas convaincue par leur expérience en garde à domicile ou aurait simplement voulu le faire en structure collective.

À la question, « qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ? », *64 % aiment le fait que cela leur apprennent à travailler en autonomie et les responsabilisent, 60 % aiment le fait que cela leur permet un accompagnement individualisé de l'enfant, et seulement 20% mettent en avant le fait de pouvoir cumuler les missions* : cela montre qu'elles ont envie de prendre leurs responsabilités et qu'elles sont impliquées dans leur rôle d'accompagnant envers les enfants. Une personne à mis en avant les horaires et le rythme

d'alternance : « qui permettent contrairement au travail dans une structure d'organiser ses révisions »

À la question, « qu'est-ce qui vous plaît le moins dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ? », *35% estiment ne pas être assez en contact avec des professionnels de la petite enfance, 28% pensent que cela ne leur permet pas d'avoir assez de notions pour travailler en collectivité par la suite, 20% évoquent le temps passé dans les transports et les différents trajets à faire dans la journée et 11% pensent que leur parcours n'est pas assez suivi* : on remarque donc qu'en majorité ce qui les dérange le plus c'est le manque de lien avec des professionnels de la petite enfance et le fait qu'elles manquent donc de notion pour travailler en collectivités. Une personne à l'inverse de la question précédente mentionne une difficulté avec le rythme de l'alternance. Pour elle, l'accumulation entre le travail et les cours dans la même journée est très épuisante, mentionnant une amplitude horaire entre 6 h et 20 h tous les jours.

À la question, « comment votre structure pourrait-elle mieux vous accompagner ? », une vingtaine de personnes n'avaient pas d'idées ou trouvent que la structure les accompagne bien et apprécient les formations. Une personne a mis en avant le fait de faire en sorte que les différentes apprenties en alternance se rencontrent autour d'événements. Pour les autres se serait d'être plus en contact avec des professionnels, et plus de stages en collectivité, qu'ils soient plus longs pour avoir de l'expérience ou en proposant des journées dans des structures ne serait ce qu'un jour, car d'après elles « en faire la demande seule ça marche pas ». Elles sont aussi en demande de formation, de soutien et d'aide par rapport au cours. Plusieurs ont mentionné le fait de vouloir que l'agence leur donne plus de missions avec des jeunes enfants de moins de 3 ans ou d'âges différents et plus d'heure de garde « afin qu'on puisse bien mettre en pratique les techniques apprises au cours de la formation et ainsi favoriser l'expérience professionnelle ». Elles aimeraient également moins de temps de transport ou avoir des gardes proches de chez elles et quand ce n'est pas possible que les agences veillent à leur temps de trajet. Elles pensent que les agences accompagneraient mieux en étant plus à l'écoute, en prêtant une « oreille attentive aux demandes de manière plus régulière » et en prenant des nouvelles, en posant « des bonnes questions » pour savoir « si tout va bien avec les familles », « en échangeant régulièrement avec nous, sur nos besoins, nos missions, nos cours etc », en « étant plus présente et nous félicite sur les retour des parents », « en étant mieux guidé et encadré ». Elles ont besoin de communication et de partage d'information : « pour connaître nos droits et nos devoirs. Notamment durant les semaines de révision, des jours de congés. On est un peu laissée seule par

rapport à ça ». Enfin elles évoquent le besoin que l'on prenne en compte que ce ne sont pas « des machines autant les professionnels que les enfants il faut du temps d'adaptation ».

À la question, « est-ce que des élèves ont quitté la formation en cours d'année dans votre classe ? », la réponse a été **OUI à 93%** : cela montre que l'abandon en cours d'année est fréquent. Cependant, cela ne nous permet pas de savoir combien dans une seule et même classe, ni pourquoi.

À la question, « avez-vous pensé à arrêter votre formation à un moment donné ? et pourquoi ? », **52% a arrêter et 48% n'y ont pas pensé** : une personne sur deux a donc déjà pensé au moins une fois à arrêter leur formation durant leur année.

Les personnes qui ont répondu « Oui », ont évoqué les raisons suivantes. Dans un premier temps, le rythme des gardes et de l'école semblent parfois pesant pour elles, « ça faisait beaucoup d'un coup ça manque de temps et le programme est chargé », « car je trouve que les cours sont riches et qu'on a pas le temps de tout faire en si peu de temps (moins d'un an de formation n'est pas suffisant pour la tonne d'apprentissage qu'il y a) et l'organisation je trouve qu'il faudrait voir les formatrices au moins 2 jours par semaine, un jour par semaine je trouve que ce n'est pas suffisant vu la richesse des cours) », « les horaires : commencer tôt le matin, finir tard, année intense beaucoup de fatigue », « il y avait trop de choses à apprendre et retenir en peu de temps ». D'autres, trouvent que leur école est désorganisée « niveau administratif, ya beaucoup de choses qui nous ont été dites tard », « la démotivation et le manque d'organisation au sein du centre de formation ainsi que le suivi des élèves c'est assez médiocre », « l'organisation de mon centre de formation n'est pas top. », « formation très bancal directrice qui ne sait pas ce qu'elle dit change tout les jours de version au mois de décembre ne savait toujours pas combien de semaines de stage était nécessaire », « manque de sérieux dans la formation », « car je n'apprends rien, formatrice toujours absente et on nous oblige à venir en cours quand même, c'était flou l'équipe pédagogique est incompétente au point de jeter nos attestations de stage dans la poubelle et enfin les centres d'examen trop loin 6 heures aller-retour c'est énorme et aucun suivi pour les matières générales », « aucun encadrement, aucune écoute, pas d'aide, rien. ». Quelques personnes évoquent une mésentente avec les agences au sujet des paiements et de la prise des congés. Certaines ont voulu arrêter à cause de problèmes de santé, de problème personnel ou des conditions de travail : « parce que travailler avec des enfants en bas âge, vulnérable et fragile on attrape souvent tout ce qu'il chope. Je ne suis jamais tombé autant malade de ma vie haha. Sans congés ou vacances c'était extrêmement dur physiquement ». D'autres, ont pensé à arrêter simplement parce qu'elles se rendent compte que

la garde à domicile n'est plus trop ce qu'elles aiment ou que ce n'est pas ce à quoi elles s'attendaient. La personne de plus de 41 ans en reconversion à penser à arrêter car « ça fait trente ans que j'ai quitté l'école et je trouve quelques cours assez difficiles »

Les personnes qui ont répondu « Non », n'ont pas pensé à arrêter, car elles aiment le métier et que travailler auprès des enfants les épanouit. D'autres ont évoqué le fait de vouloir leur diplôme soit en mentionnant le fait qu'elles en ont besoin pour poursuivre leur étude et atteindre leur projet professionnel : « parce que je veux le diplôme pour effectuer une poursuite d'études », « parce que je suis motivé est que j'ai signé une promesse d'embauche », « je souhaiterais avoir mon cap pour pouvoir travailler en crèche », soit en mentionnant leur détermination à aller jusqu'au bout de ce qu'elles ont entrepris « parce que c'est mon objectif de décrocher mon diplôme cette année », « je vais continuer au bout jusqu'à obtenir mon diplôme », « je me suis engagée entièrement dans cette formation afin de poursuivre dans le domaine de la petite enfance ». Une personne a mentionné que : « la formation en alternance est très bénéfique pour pallier à la fois la théorie et la pratique sur le plan professionnel comme financier »

Aux questions, « pensez-vous que votre formation à l'école soit assez complète ? », et « pensez-vous que votre entreprise vous prépare bien à intégrer les métiers du secteur de la petite enfance ? », *66,6 % des interrogées pensent que leur formation à l'école est assez complète et 15 % pensent que « Pas du tout ».* De même, *57,4 % des interrogées pensent que leur entreprise les prépare bien à intégrer les métiers du secteur de la petite enfance et 20 % pensent que pas du tout.* : en globalité elles semblent donc penser que la formation à un apport significatif malgré les remarques qu'elles ont pu faire précédemment, que ce soit en entreprise ou en centre de formation.

Questionnaire exploratoire :

Pourquoi avoir choisi la petite enfance ? « C'est un milieu dans lequel je me voyais travailler depuis longtemps », « j'ai toujours eu un bon contact auprès des enfants. De plus je travaille depuis plusieurs années déjà dans une agence de garde d'enfants à domicile », « je me suis dirigée vers cette formation car elle me permettra d'exercer au sein d'une crèche. ». Lorsque nous leur avons demandé **comment s'était passé leur phase de recrutement et d'intégration** au sein de l'entreprise et à l'école, elles ont toutes en moyenne répondu « Très bien » sans apporter plus de précisions. En globalité, elles ont eu toutes les informations dont elles estimaient avoir besoin. Cependant **lors de leur embauche et avant de commencer leur formation**, certaines auraient aimé connaître les informations suivantes : quelles sont les formations proposées en

interne par l'entreprise, quel est le nombre d'heures à faire pour passer et valider leur épreuve du CAP, savoir qu'il y a des stages obligatoires à faire, quelles sont les dates de stage et le fait qu'il fallait passer les matières générales. Dans l'ensemble elles trouvent que **la formation répond à leurs attentes**, qu'elles apprennent beaucoup de choses d'un point de vue des connaissances. Cependant, certaines déplorent un manque de communication, « mon centre de formation n'est pas du tout organisé, un formateur dit ça l'autre dit autre chose, la directrice adjointe dit quelque chose la maison d'examen dit tout l'opposé. ». Lorsque nous leur avons demandé **ce qu'elles aimeraient que l'agence mette en place**, elles n'avaient pas vraiment de suggestions à faire mise à part peut-être une aide pour celles qui ne trouvent pas de stages, et que les agences et écoles veillent à ce qu'elles soient bien en contact avec des enfants de moins de 3 ans, pour apporter un plus tout au long de la formation. Quand nous leur avons demandé **pourquoi certaines de leurs camarades avaient quitté la formation en cours d'année**, elles nous ont répondu que c'était dû à une « mauvaise organisation du centre de formation », que la formation ne leur plaisait tout simplement plus, à cause du stress à domicile, parce qu'elles n'aiment pas le contact avec les enfants, parce qu'elles ont trouvé une formation avec plus de mise en pratique ou par un manque d'assiduité et de sérieux de leur part. Pour celles qui ont **elles-mêmes pensé à arrêter**, elles ont évoqué les raisons suivantes : épuisement mentale et physique, burn-out, relâchement, réveil difficile dû au fait qu'elles doivent partir très tôt le matin, les transports et la densité des cours : « on sort tôt et on rentre tard il faut pouvoir tenir le rythme tout en étant concentré », « il faut prendre en compte que le temps de transport n'est pas rémunéré et pourtant ça concerne une bonne partie de la journée ». Une personne a évoqué un « manque de confiance et d'assurance concernant les épreuves [à passer] à la fin de l'année j'ai eu peur ». En moyenne, leurs **plus grandes difficultés** ont été les transports et les grèves. Elles trouvent toutes que la communication avec l'entreprise est bonne, mais une personne met en avant le manque de lien avec l'école. **Elles proposent en guise d'amélioration les actions suivantes** : que les informations de l'école concernant leurs stages et les épreuves soit dites en avance, prévoir un planning à donner à chaque étudiante avec toutes les dates bétoires pour les fiches EP et les matières générales, avoir un récapitulatif de toutes les grandes étapes de la formation et des examens.

C. Analyse des entretiens [Annexe 19 & 20].

Les professionnelles interrogées n'ont pas les mêmes statuts et leurs fonctions dans la petite enfance sont différentes. Certaines sont indépendantes, d'autres dans le secteur privé. Certaines sont en collectivité et d'autres à domicile. Certaines exercent directement auprès des enfants,

d'autres représentent un lien pédagogique pour les étudiantes en CAP AEPE. Cette diversité dans le choix des sujets interviewées permet une complémentarité dans les informations données. Tout d'abord, nous avons interviewé Nolwenn Legath, coordinatrice petite enfance au sein de l'agence Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest, elle est la référente et le soutien pédagogique entre les familles et les intervenantes. Lors de l'entretien, elle a montré de l'optimisme, elle semble porteuse d'idées et a une volonté d'apporter de l'aide aux apprenties. Ensuite, nous avons interrogé une référente technique en micro crèche privée qui a souhaité rester anonyme et ne pas divulguer le nom de la structure dans laquelle elle travaille. Lors de l'entretien, elle est restée plutôt neutre et factuelle dans ses propos. Après, nous avons échangé avec Emilie Mekmene, qui est fonctionnaire auxiliaire de puériculture en détachement au département du 93. Elle exerce en tant qu'assistante maternelle. Désabusée par le secteur, elle a choisi de devenir indépendante à domicile pour ne plus subir les conditions de travail qu'elle dénonce et pour pouvoir exercer son métier correctement. Enfin, nous avons posé nos questions à Céline Saludes, coordinatrice scolarité dans le centre de formation Kiwi Institut. Elle nous a semblé attentive au suivi et à l'évolution de carrière souhaité par les élèves, ainsi qu'aux actions à mettre en place pour favoriser leur intégration. Elle a été transparente dans ses réponses. Nous constatons donc d'ores et déjà que leur état d'esprit diverge (anonymat ou transparence) et qu'elles n'ont pas forcément la même vision de l'avenir du secteur (optimiste ou pessimiste). Pourtant, nous allons voir que dans l'ensemble elles partagent des avis communs quant au fait de réaliser le CAP AEPE en alternance à domicile.

Pour commencer, nous pouvons dire que ces professionnelles de la petite enfance (hors coordinatrice scolarité), ont soit un diplôme d'EJE soit une formation en puériculture. En parallèle, elles ont des diplômes en lien avec l'animation comme le BAFA et/ou en science de l'éducation. Elles ont donc, un niveau de diplôme supérieur à celui du CAP AEPE. Elles ont plusieurs expériences dans le domaine et sont toutes passées par des postes en structure collective. Lorsque nous leur avons demandé quels diplômes avaient les professionnels qui les entourent, elles nous ont répondu qu'elles avaient soit un CAP AEPE, soit un diplôme d'auxiliaire de puériculture ou d'EJE. Emilie Mekmene, nous a précisé qu'« avant en crèche les directrices devaient forcément être des auxiliaires de puériculture, mais maintenant à cause de la pénurie même les EJE peuvent le devenir. Les directrices devaient aussi être infirmière maintenant, il y a une infirmière de secteur ». La nécessité d'avoir des diplômes bien précis, est donc revue à la baisse même pour les postes de directrice de crèche pour pallier le manque de professionnels.

Nous leur avons alors demandé ce qu'elles pensaient de la formation CAP AEPE. En résumé, l'EJE, pense que le programme, en soit, est complet, mais que « la manière de l'amener n'est pas forcément bonne. » Le rythme d'alternance ne lui semble pas forcément adapté. Elles pensent qu'une demi-journée de cours par jour n'est pas suffisante pour les apprenties, qu'elles manquent de stage en collectivité et que l'école ne les accompagne pas assez dans leurs démarches administratives. Les professionnels en contact permanent avec les enfants dans leur poste actuel, pensent que la formation n'est pas assez complète et qualifiante, qu'elle est trop facile à avoir, et que pourtant elle leur permet d'obtenir des postes auxquels elles ne devraient pas pouvoir avoir accès. Cela confirme le fait que le diplôme du CAP AEPE est censé être un diplôme passerelle, permettant surtout d'accéder à une poursuite d'étude par la suite. Lorsque nous leur avons demandé quelles étaient les compétences attendues et réelles à l'issue de cette formation, nous avons pu remarquer que ces professionnelles ont d'abord conscience que ces jeunes sont mal accompagnées, qu'elles manquent de notions et de pratique. Elles devraient être plus formées et suivies, mais « cela est difficile avec la pénurie de professionnel ». Ce qui est attendu des apprentis, c'est de savoir accompagner l'enfant dans son éveil, de savoir également accompagner à la parentalité et de travailler en équipe au sein d'une collectivité. Certaines notions comme les soins et la gestion de la journée sont acquises théoriquement, mais beaucoup de connaissances fondamentales sont inexistantes, et cela, dessert la qualité de leur travail du point de vue pédagogique et de l'accompagnement des parents. Elles acquièrent donc peu de notion de travail en collectivité et cela est difficile pour elles quand elle se retrouve face à la réalité du travail en crèche. Ce CAP ne semble donc pas forcément répondre aux attentes de la réalité du terrain, et le manque de professionnels qualifiés pour les accompagner ne permet pas d'en réduire l'écart. Nous leur avons alors demandé quels pouvaient être les avantages et les inconvénients de faire une alternance à domicile par rapport au fait de le faire en crèche. Elles sont toutes d'accord pour dire que le bien fait de cette expérience à domicile, c'est de pouvoir se concentrer sur l'individualité de l'enfant en étant moins dans la précipitation. De pouvoir se concentrer sur les besoins et la personnalité de l'enfant, sur son développement, et ainsi, de mettre en pratique les notions apprises, « probablement de manière plus précise et plus attentive qu'auprès d'un groupe d'enfants ». Cependant, elles sont également toutes d'accord pour dire que l'inconvénient principal est qu'elles n'ont aucune notion du collectif, qu'elles sont isolées au jour le jour et que leur travail et leur parcours est beaucoup moins suivi que dans une structure entourée de collègues et une direction. « Elles risquent d'arriver dans des milieux où elles n'auront jamais travaillé en équipe et c'est ce qui va leur manquer ». Elles n'apprennent pas à gérer un groupe d'enfant, ni les techniques de bio nettoyage ou de rangement du matériel

d'éveil en équipe. « Les méthodes de travail en structure ne cessent d'évoluer, les apprenants ne travaillant pas en structure ne sont donc pas au fait de ces évolutions, ils le sont en théorie grâce à leurs formateurs, mais pas en pratique ». D'après Céline Saludes, la garde à domicile constitue tout de même une expérience pertinente pour leur formation, mais souvent elles ont pour projet de travailler en structure. « L'alternance en structure collective pendant la formation serait donc, je le crois, non seulement plus adaptée, mais constituerait une expérience valorisante sur les CV des apprenants lors de leurs recherches d'emploi ». Leur employabilité en est donc impactée, car elles peuvent bien s'intégrer à leur poste à domicile, mais dans tous les cas elles ne le seront pas du tout au marché de l'emploi de leur secteur d'activité. D'après les professionnels, une jeune apprentie qui vient d'obtenir son CAP AEPE n'est pas assez bien formée pour travailler correctement par la suite dans le secteur de la petite enfance. La formation ne leur semble pas adaptée pour accompagner les enfants de moins de 3 ans et les apprenties sont mal accompagnées lors de leur formation, car elles sont souvent recrutées pour combler les effectifs manquant et non réellement pour leur apprendre le métier.

Quand nous avons demandé aux deux personnes faisant le lien pédagogique avec les élèves si elles les trouvaient impliquées dans leur formation et concernées par le secteur, elles nous ont répondues que « malheureusement un nombre important d'apprenant n'est pas suffisamment impliqué en formation ». Le manque de suivis et d'accompagnement les décourage même lorsqu'elles sont à la base passionnée par le secteur. Les jeunes recrues manquent aussi souvent d'assiduité et de professionnalisme. « Ce sont des profils jeunes qui n'ont jamais été confrontés au monde du travail. Elles prennent la formation à la légère et ne considèrent pas la garde à domicile comme un vrai travail. L'école les considère trop comme des lycéennes et cela ne les aide pas à évoluer professionnellement ». Face à cela nous pensons donc que nous devrions cultiver leur passion en les accompagnant mieux et en les traitant comme des adultes. Selon Nolwenn Legath, un profil impliqué c'est « un profil qui est assidu en cours et en famille », qui montre « le plaisir qu'elles prennent avec les enfants », qui s'implique par « leurs retours et leurs questionnements », qui « ne se laisse pas couler, et s'inquiètent pour l'enfant », et quand « elles sont volontaires pour faire des remplacements ».

Concernant la question du recrutement, le centre de formation fait des partenariats avec des organismes locaux d'insertion, des journées portes ouvertes découverte métier et présentation de la formation, des salons et des job dating. Il poste des annonces sur Indeed et le BonCoin et utilise « Hippolyte RH » pour cibler des profils sur les réseaux sociaux. Les candidats remplissent ensuite un questionnaire sur leurs expériences et leur volonté d'intégrer la

formation. En agence à domicile, après avoir posé quelques questions par téléphone, le recrutement se fait par l'EJE en présentiel impérativement, pour déceler au mieux leur réelle motivation, en les challengeant sur leur projet professionnel et sur leurs capacités à aller jusqu'au bout de la formation. L'école et le futur employeur font remplir ces questionnaires au futur apprenant, et valident ou non le candidat d'un commun accord. Dans la structure collective, les responsables des ressources humaines récoltent les CV des candidats qui ont répondu aux annonces Indeed. C'est ensuite, la référente qui positionne les rendez-vous et qui valide la candidature. Tous font un écrémage par appel puis une rencontre physique dans leurs locaux. Concernant la question de l'intégration, en agence de garde à domicile, il n'y en a pas, c'est la signature du contrat qui fait office d'intégration. D'après l'EJE en poste dans cette agence, il faudrait « leur parler, leur expliquer clairement ce qui est attendu en garde, quelles seront les difficultés, et les pousser à la réflexion ». En crèche, la nouvelle recrue est en binôme la première semaine, puis un point tous les mois est organisé. En centre de formation, une semaine de pré-rentrée est prévue avec l'intervention de l'équipe pédagogique et des employeurs. Nous constatons donc qu'elles sont peu intégrées et que leur accueil est assez simple et classique.

Les référentes pédagogiques des apprenties ont mis en place certaines actions pour tenter d'améliorer le suivi de ces élèves. Du côté de l'EJE ; suivi téléphonique tous les trimestres, temps d'échange en agence quand elles ont un souci, accompagnement pour le rendu de leur examen et entraînement pour les oraux, VAD régulière et sur demande des parents avec un suivi des actions à mener. L'idée étant de créer un lien de confiance pour qu'elles puissent se sentir libres d'appeler au besoin. Elle a également créé de nouvelles formations « apprendre par le jeu » par exemple, en plus de celle déjà mise en place « maltraitance », « geste et posture » et d'autre sont à prévoir en partenariat avec une autre EJE en interne « bientraitance », « les écrans » et « développement du cerveau ». Du côté de la coordinatrice scolarité, elle mentionne travailler avec le logiciel Ypareo, qui permet de suivre de près l'assiduité des alternantes, et offre un portail consultable aux agences et aux apprenants. Le centre de formation est en relation au quotidien avec les agences à propos des élèves, et il est prévu pour l'année prochaine, de mettre en place un poste « liaison » afin de fluidifier les relations et le suivi des élèves. Elles semblent donc investies pour améliorer le suivi des apprenties.

Nos interrogées constatent, depuis quelques années, que « le secteur de la petite enfance est nivelé par le bas ». Il y a un abaissement des quotas de personnel diplômés dans les crèches qui fait que l'on ouvre des postes à des personnes complètement non diplômées pour assurer de

plus en plus de places en crèche aux familles. Cela engendre une augmentation du ratio adulte/enfants et un taux d'accueil en surnombre, accentué par la « disparition des EJE ». Il y a donc, plus d'enfants pour moins de professionnels, moins de moyens, une non-fidélisation des salariés et une non-revalorisation des salaires pour le travail effectué. Et surtout un manque de temps pour former les nouvelles recrues. Tout cela coïncide avec les rapports d'enquête et les affirmations précédemment mentionnées dans notre première partie. Pour Mme Saludes, le public reçu en CAP AEPE en Ile de France est un public difficile, le travail social est partie prenante du quotidien en centre de formation. Il faudrait mettre en place des formations adaptées pour les salariés des centres de formations. D'après Emilie Mekmene, le secteur apporte de très mauvaises conditions de travail pour celles qui sont déjà fragiles psychologiquement.

Lorsque nous leur avons demandé quelles étaient les difficultés qu'elles ont le plus rencontrées ces dernières années, elles nous ont chacune mentionné une raison différente. Nolwenn Legath a mis en avant les mauvaises conditions de travail et les risques qui en découlent. Les conditions de 1 adulte pour 8 enfants qui marchent et 1 pour 5 qui ne marchent pas ne sont pas tenables. Les professionnelles sont confrontées au mal de dos, au mal de genoux, aux bruits, aux pleurs, au stress et aux maladies, sans qu'aucune formation ne soit dispensée pour cela. Pour la personne travaillant en micro crèche privée les plus grosses difficultés sont le recrutement et les problèmes de management, car les nouvelles recrues « ne supportent plus aucune contrainte et claquent la porte à la moindre contrariété ». Cela montre bien que la montée des exigences et les conditions sociales de certaines personnes joue sur leur comportement professionnel, qui ne semble pas toujours adapté. Céline Saludes témoigne des difficultés sociales rencontrées par les élèves qui mettent parfois en péril leur formation. Pour elle, l'aide du centre ne peut être que limitée, car le travail social est un métier et que le personnel des agences et des centres ne sont pas suffisamment formés. Elle dit parfois être confrontée à des situations à risques « la charge mentale due à ces situations peut devenir en cours d'année pesante ». Parmi les exemples de situations difficiles à gérer, elle cite les suivants : « femmes battues, automutilation, instabilité psychologique voire pathologie psychiatrique non détectée, violence verbale et ou physique. » Il s'agit vraiment pour elle de la difficulté principale. Cela montre que les soutiens pédagogiques pour ces élèves ont elles-mêmes besoin d'être épaulé pour faire face à ces situations. Pour Emilie Mekmene, les difficultés ont été le manque de qualification et de personnel qui l'ont conduit à assister à des situations intolérables. Ce qui est très grave, d'après elle, ce sont les personnes qui se résignent à ce système sans se battre et acceptent des choses qu'elles ne devraient pas. Par exemple : faire un remplacement en cuisine alors que ce n'est pas

dans leur fiche de poste, cacher, à la demande de la directrice, le fait que 5 enfants ont échappé à la vigilance des auxiliaires en effectif restreint et qu'ils sont sortis sur la route, cacher qu'une auxiliaire à garder seul plus du nombre d'enfants autorisé en étant venu travailler alcoolisée. Pour elle le secteur ment sur les chiffres au niveau des présences des professionnels en crèches. « C'est-à-dire que lorsqu'une personne n'est présente qu'en demi-journées elle est quand même comptabilisée comme faisant partie de l'effectif à la journée ». Elle dénonce le fait que les critères de sélection sont baissés partout, « même dans l'enseignement, on peut devenir instituteur en ayant son bac et trois enfants... »

Comme propositions d'amélioration concernant les difficultés rencontrées par les apprentis, certaines proposent des partenariats avec des professionnels de santé pour prévenir les risques liés aux conditions de travail ou encore des partenariats avec des crèches pour aider les apprentis à trouver leur stage. Elles mentionnent également des temps d'échange avec plusieurs intervenantes sur leur pratique professionnelle et leurs difficultés au cours de l'année, mais surtout de renforcer le lien agences/CFA par des bilans mensuels fait par les deux parties pour permettre de trouver des axes d'amélioration avec les alternantes. Plusieurs formations ont été mises en avant pour accompagner à la fois les apprenants (cours de savoir être et savoir vivre, formation au geste de premier secours), et l'équipe pédagogique (formation obligatoire pour tous aux gestes de premiers secours, formation pour accompagner les apprenants rencontrant des difficultés sociales). La plupart ont des pistes d'amélioration et une envie d'apporter de meilleures conditions à toutes les parties. D'autres sont un peu plus radicales, et pensent qu'il faudrait une revalorisation du secteur de la petite enfance avec notamment une augmentation des salaires et une refonte du CAP AEPE pour qu'il soit plus complet. L'assistante maternelle pense que c'est « irrécupérable, ils ont été trop laxistes et mettent le secteur en péril. Les enfants ne sont pas en sécurité ».

Pour les questions individuellement posées à chacune. Nous avons demandé à Mme Legath quelles remarques elle avait à faire sur son poste d'EJE au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile en tant que professionnel de la petite enfance. Elle nous a répondu que pour elle, une éducatrice pour autant d'intervenantes ce n'était pas assez et qu'il faudrait mettre en place plus de visite à domicile, mais que cela est infaisable à faire seul. Elle déplore également le manque de lien avec certaines écoles qui « ne s'inquiètent pas du suivi de leurs élèves et comment ça se passe en entreprise ». Nous avons demandé à Mme Mekmene, au vu de son statut d'indépendante à domicile, comment elle faisait pour garder du lien avec d'autre professionnelle du secteur pour ne pas se sentir isolée, elle nous a répondu que c'était un choix,

qu'elle ne voulait plus de contact avec le secteur en lui-même. Les conditions de travail en crèche l'ont désabusé, elle considérait ne pas pouvoir faire son métier correctement et s'est senti poussé à pratiquer de la « douce maltraitance ». Elle trouve qu'il y a un manque de reconnaissance et de personnel qui affaiblit le secteur. Nous avons demandé à Mme Saludes, quelles étaient les attentes du centre de formation auprès des agences de garde à domicile pour ses élèves, quel était le taux d'abandon à la formation cette année et pourquoi d'après elle, ces jeunes abandonnent la formation. Elle a mentionné le fait, que le CFA avait besoin de l'appui des agences par rapport aux soucis d'assiduité de certains apprenants pour éviter que des situations d'absentéisme s'installent et engendrent des abandons. À ce sujet, elle nous a indiqué que cette année, environ 10 à 15 % des élèves ont arrêté leurs formations avant la fin de l'année et que ce pourcentage est sensiblement constant depuis plusieurs années. Pour elle, les conditions sociales des apprenantes ont un réel impact sur leur implication à poursuivre leur année. En effet, ce sont des jeunes filles en rupture totale avec leur scolarité : « De nombreux apprenants d'une vingtaine d'année se lancent dans le CAP en ayant quitté le système scolaire dès l'âge de 16 ans. Le retour à un fonctionnement proche de celui connu auparavant à l'école est parfois violent ». Elle remarque que la majorité des cas de démissions sont précédés d'un absentéisme répété.

D. Interprétations globales des résultats

Au vu des différentes analyses que nous venons de faire par rapport aux résultats du questionnaire des apprentis en CAP AEPE, et ceux des entretiens réalisés auprès des professionnelles de la petite enfance, en confrontation avec les connaissances apportées dans notre première partie, nous pouvons en faire les constats et interprétations suivantes. Tout d'abord, nous pouvons mentionner que pour la plupart des apprenties, leur manière de rédiger leur réponse et de s'exprimer peut témoigner de certaines difficultés scolaires. Nous constatons qu'il y a un écart de perception vis-à-vis de la formation entre les élèves et les professionnels du secteur à différents niveaux. Tout d'abord, concernant la dureté de la formation. Pour la plupart des élèves interrogées, le rythme de leur alternance et la quantité de notion à connaître rend leur année éprouvante, alors que du point de vue des professionnelles interrogées ce CAP est un diplôme « trop facile » à obtenir. Ensuite, il y a également un écart de perception au niveau de l'apport de la formation. Les élèves semblent penser, malgré le manque d'accompagnement cité plusieurs fois, que leur formation est très complète et que leur entreprise les intègre bien aux métiers de la petite enfance. Du côté des professionnelles c'est totalement l'inverse, elles sont catégoriques, la formation dans sa globalité, n'apporte pas ce

dont les apprentis auraient besoin pour bien intégrer les métiers du secteur et se confronter à la réalité du terrain. Nous pouvons également supposer que les apprentis n'ont pas vraiment conscience de ce qui est réellement attendu d'eux après l'obtention de leur diplôme. Cependant, apprenties comme professionnelles sont d'accord pour dire qu'elles manquent de suivi et de pratique en collectivité. Elles ont également le même avis concernant la difficulté des conditions de travail qui impactent leur motivation. Néanmoins, contrairement à ce dont nous nous attendions, ce sont surtout les liens avec l'école et l'agence qui ont pu pousser à potentiellement arrêter la formation, plus que les conditions dans lesquelles elles exercent. Ce qui montre qu'elles aiment ce qu'elles font et qu'elles sont impliquées dans leur tâches à domicile malgré les contraintes nombreuses, mais qu'elles ont besoin de plus d'accompagnement au quotidien pour rester motivées. Ce qu'elles veulent c'est savoir accompagner en étant elle-même accompagnée. Toutefois, l'image du « petit boulot » non professionnalisant semble demeurer ancrée pour certaines qui manqueraient de professionnalisme et seraient très exigeantes, mais cela pourrait venir de leur condition sociale parfois compliquée à gérer au quotidien. D'après l'une des professionnelles, il y aurait plus de possibilité de contrat d'alternance dans les agences de garde d'enfant à domicile, alors que lors de notre enquête nous avons rencontré des difficultés à trouver des apprentis en alternance au sein des agences de garde à domicile. Dans tous les cas, ce qu'il en ressort c'est que malheureusement, pour combler le manque d'effectif qualifié dans le secteur, ces apprenties pallient le problème de recrutement, et que par manque de personnel encore une fois, elles ne peuvent pas être formées correctement.

Au vu de ces interprétations, il semble que pour bien intégrer les aides à domicile en alternance dans la garde d'enfant et les aider à réussir leur insertion professionnelle par la suite, plusieurs facteurs sont à prendre en compte pour améliorer le suivi de leur parcours de l'entrée en entreprise jusqu'à la sortie du collaborateur. C'est ce que nous allons voir dans notre prochaine partie avec la présentation de nos préconisations.

PARTIE III – Les préconisations

Nous avons pu voir, grâce à notre enquête et à nos recherches, que les jeunes intervenantes en CAP AEPE qui font leur alternance en garde à domicile, rencontrent des difficultés à s'intégrer pleinement dans leur poste. Le manque de suivi, dans leur formation, dû notamment au fait qu'elles ne soient pas accompagnées d'un tuteur quotidiennement et qu'elles soient isolées professionnellement lors de leurs gardes, ne les aide pas à rester motivées tout au long de l'année et à connaître leurs perspectives d'évolution pour la suite. Or, nous avons constaté qu'elles sont elles-mêmes en demande d'un accompagnement et d'un meilleur suivi. Pour la plupart d'entre elles, la petite enfance est une vocation ou une passion, que les agences de garde d'enfant à domicile se doivent de cultiver pour le bien du secteur, mais aussi de leur marque employeur et de leur rentabilité en limitant le taux d'abandon à l'année notamment. Les idées innovantes dans le livre « Welcome to the jungle » concernent principalement les emplois à haute qualification, cependant adapter certaines de ces idées au secteur de l'aide à domicile ne semble pas incohérent. Bien que la plupart des candidates dans ce secteur ne recherchent pas des avantages extravagants (elles sont peu qualifiées et dans le besoin donc elles recherchent des bienfaits simples et concrets et non « tendance ») la question du bien-être au travail, de la qualité de vie, de la reconnaissance et de la quête de sens commence à toucher cette profession notamment chez les plus jeunes. Innover pour mettre les intervenantes au centre des processus semble indispensable. Mettre des actions en place pour aider ces jeunes recrues à s'intégrer dans leur poste d'aide à domicile et à s'insérer sur le marché de l'emploi du secteur des services à la personne, est un investissement pour l'avenir à la fois du secteur et de celle de l'entreprise.

Dans cette partie la lecture attentive et la prise de connaissance de chaque annexe est importante pour comprendre la mise en application de certaines de celle-ci.

A) Améliorer le processus de recrutement en détectant la motivation profonde des candidats, premier moteur de la réussite de leur intégration.

Pour qu'une intégration soit réussie et qu'elle amène à vouloir s'insérer durablement dans un secteur, il est nécessaire, comme nous avons pu le voir, de détecter en amont les personnes qui ont une réelle motivation à poursuivre cette formation, même si certaines n'arrivent pas à l'exprimer clairement au premier abord. Rappelons que d'après notre enquête théorique et de terrain, le CAP AEPE attire des profils assez jeunes et en difficulté. Pour autant, elles ont la lourde responsabilité de veiller sur un public vulnérable et qui dépendent d'elles : les enfants

de moins de 3 ans. Évaluer avec soin leur motivation est primordial. L'enquête de terrain a démontré que, pour certaines, le choix de travailler en garde à domicile n'en était pas réellement un, qu'il a pu leur être imposé. Difficile alors de s'impliquer pleinement quand la décision a été prise par dépit. C'est aux recruteurs de bien valider avec elles, qu'elles ont connaissance des enjeux et des difficultés du travail à domicile pour déterminer si elles ont vraiment conscience de la responsabilité que cela implique, et qu'elles s'y sentent prêtes. Il y a un intérêt partagé à informer les candidates sur les autres modes de garde possibles pour leur CAP, tout en mettant en avant les avantages du travail à domicile. Le but étant qu'elles se dirigent vers la garde à domicile en toute connaissance de cause, qu'elles ne regrettent pas rapidement leur choix, et reste motivées tout en long de l'année, pour éviter les abandons fréquents, néfastes pour leur bien-être au quotidien, l'obtention de leur diplôme et pour la rentabilité de l'entreprise. Pour cela, nous préconisons dans un premier temps de demander à recevoir des CV et LM autobiographique afin de prendre conscience de tout élément déclencheur de leur motivation, qu'elle soit professionnelle ou personnelle. D'autant plus qu'on le rappelle, ces profils n'ont souvent pas de parcours scolaire à exposer sur leur CV. Néanmoins, creuser la naissance de la motivation avec le parcours scolaire et professionnel complet pour ceux qui en ont, reste utile et indispensable afin d'obtenir des éléments nous permettant d'évaluer le motif d'entrée en formation et ainsi de détecter une potentielle motivation durable. À la suite de la réception de ces documents, nous préconisons dans un premier temps, de vérifier par un appel téléphonique si elles ont bien conscience qu'en faisant leur alternance à domicile, elles seront seules en garde avec les enfants. Si l'on sent à cet instant que c'est un frein, on rassure la candidate en lui parlant du rôle de l'EJE, si nous ne sentons pas que cela l'a mise en confiance on l'invite à se diriger vers une structure collective. Préparer quelques questions adaptées et individualisées pour chaque candidate en dehors des potentielles trames déjà mises en place. Elles ont besoin de se sentir prises en compte et valoriser et cela se passe dès le premier échange avec l'entreprise, par une écoute active et intéressée de leur projet. Nous suggérons dans un premier temps des questions sur l'origine de leur choix pour cette formation. Mais également des questions sur leur connaissance de la formation, d'un point de vue des connaissances théoriques qu'elles vont apprendre en CFA et des futures compétences que l'alternance va leur apporter grâce à la pratique, mais aussi sur l'accompagnement qu'elles attendent de l'agence au quotidien. Nous conseillons également de déceler quelle représentation des métiers de la petite enfance elles ont, notamment en garde à domicile, par une sorte d'interrogation. Pour ce faire, nous avons pensé à des mises en situations imagées et participatives. En effet, pour faciliter et rendre plus ludiques les échanges avec ce public parfois en difficulté pour s'exprimer, nous avons pensé à

l'outil photo-langage. En effet, des photos, images ou illustrations d'aides à domicile en situation de travail avec les enfants pourraient permettre d'approfondir la prise de connaissance de la représentation du métier par les futures recrues. Il est à la fois adapté au public ciblé par la formation, mais permet également de casser les codes formels du recrutement en montrant la vision créative et innovante attendue par l'entreprise en termes d'accompagnement de l'éveil de l'enfant. Dès cet instant, nous plongeons la candidate dans la réalité des attentes du secteur et l'amenons inconsciemment à se projeter dans sa future insertion professionnelle. Nous pensons que pour mettre cela en place, il pourrait être intéressant de s'inspirer du « Guide des pro de la petite enfance » d'Eloïse Gunier. Enfin, afin de pouvoir donner les meilleurs conseils et apporter un regard attentif quant à la réelle motivation d'une candidate, nous préconisons que le recrutement de ces futures apprenties en CAP AEPE soit systématiquement réalisé par l'EJE lorsqu'elle fait partie des effectifs d'une agence de garde d'enfant à domicile, ou du moins qu'elle fasse partie du processus de validation.

B) Instauration d'un processus d'intégration et de suivi tout au long de l'année en entreprise afin de continuer à nourrir leur motivation, pour éviter le décrochage et favoriser l'insertion

B.1 Journée d'intégration - Partenariat avec la CRAVATE SOLIDAIRE sur l'année.

« La Cravate Solidaire », est un réseau d'associations, reconnu d'intérêt général, qui œuvre pour l'égalité des chances. Il a pour objectif la lutte contre les discriminations à l'embauche, notamment celles liées à l'apparence physique. Il accompagne, depuis 2012 à Paris et depuis 2015 partout en France, les personnes en (ré)insertion vers l'accomplissement de leurs projets professionnels. La mission de La Cravate Solidaire, c'est avant tout de permettre à des personnes en situation de précarité de réussir leurs entretiens dans les meilleures conditions, en apportant des conseils et en distribuant des vêtements adaptés à cet exercice (récoltés et triés par les bénévoles). Ainsi, l'association redonne confiance à ceux qui en ont besoin. Le réseau agit, aussi, concrètement pour changer le regard et les pratiques des recruteurs, et ce, au travers d'actions de sensibilisation. L'accueil et l'intégration sont des aspects à ne pas négliger comme nous avons pu le voir plus haut. Le service RH peut organiser une journée d'intégration pour les nouvelles apprenties. Cette journée peut inclure une rencontre avec les équipes mises en place et leur différent poste, ainsi que des activités pour mieux apprendre à se connaître. Ici nous préconisons de mettre en place une procédure de suivi du comportement et une journée d'intégration collective avec la participation de « La cravate solidaire » afin que les différentes

intervenantes puissent se rencontrer, et avoir un accompagnement différent sur leur insertion professionnelle dès leur embauche. En effet, au vu de leur poste de garde d'enfant à domicile, elles vont rencontrer très peu de professionnels au cours de leur alternance. Comme nous avons pu le voir, ces apprenties en CAP AEPE ont des difficultés à bien intégrer leur poste à cause de l'isolement professionnel mais aussi de leurs conditions sociales. Par exemple : lors des entretiens de présentation avec les familles : les tenues sont parfois peu appropriées et le langage est familier. Lors de cette journée, l'idée est qu'elles puissent se présenter et apprendre à se connaître à travers des jeux (par exemple : regroupement pour discuter en fonction de l'arrondissement dans lequel elles travaillent, puis en fonction du nombre d'enfant qu'elles gardent, en fonction de leur projet professionnel...), qu'elles apprennent ce qui est attendu d'elles sur l'année par l'entreprise, mais aussi ce qui est attendu par les familles, en termes de confiance, de transparence et de compétence. Le but est également de leur énoncer concrètement et clairement le déroulement de l'année avec les différents suivis et rencontres prévues. Nous préconisons de faire cette journée d'intégration le premier samedi qui suit toutes les rentrées des diverses écoles partenaires de l'agence. L'idée étant que tous les membres de l'équipe censés intervenir pendant cette journée puissent être présents sans que leur absence groupée ne pénalise la période de la rentrée qui est intense en termes de charge de travail pour les agences de garde à domicile. Ce jour travaillé sera un jour récupéré dans les 2 mois qui suivent en concertation avec l'équipe pour qu'aucun jour de récupération ne soit pris en même temps. Concernant le lieu de cette journée d'intégration et en se rapportant au cas Kangourou Kids Paris Nord-Ouest, nous conseillons de se rapprocher de Monsieur BLOCHE Patrick, adjoint à la Mairie de Paris. Il est chargé de toutes questions en relation avec l'éducation, la petite enfance et les familles, et les nouveaux apprentissages. Une demande de mise à disposition de locaux scolaires peut lui être adressée au : 9, Place de l'Hôtel de Ville, 75 196 PARIS RP. Les locaux scolaires situés à Paris peuvent être utilisés en dehors du temps scolaire par des associations (sportive, culturelle, sociale ou socioculturelle) dans le cadre d'une convention d'occupation signée après autorisation de la Ville de Paris et de l'établissement scolaire concerné. Les locaux scolaires sont gratuits. C'est également pour cela que l'association intervient. L'intervention ou la possible sollicitation des intervenantes auprès de l'association tout au long de l'année permet d'apporter un support extérieur, à l'EJE, aux équipes pédagogiques des CERFA et aux équipes des ressources humaines, vis-à-vis des soucis socio-culturels rencontrés. Nous conseillons aussi d'organiser une rencontre collective avec les apprenties et « La Cravate solidaire », en milieu d'année pour discuter de leurs progressions, de leurs difficultés et pour leur donner des conseils pour améliorer leur travail.

DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE D'INTÉGRATION DE 9H30 À 17H30 :

9h30 à 11h30 : Accueil par deux personnes du service RH avec une présentation de l'équipe des ressources humaines et le rôle de chacun + Animations avec jeux de présentation entre les intervenantes + attribution des tuteurs (sujet développé en partie B.2).

11h30 à 12h30 : Intervention approfondie de l'EJE et de son rôle d'accompagnant tout au long de l'année, et une brève présentation de la responsable communication pour leur expliquer comment se déroulent les actions de communication auxquelles elles peuvent participer tout au long de l'année. Un organigramme [[Annexe 21](#)], avec les postes et les coordonnées de toute l'équipe sera envoyé après la journée pour permettre aux intervenantes de mettre un visage sur des noms, notamment pour l'équipe commerciale qui ne sera pas présente à cette journée. Cependant concernant l'équipe commerciale seul les adresses mails seront mentionnées et pour les gérant(e)s uniquement leur nom et leur poste, pour éviter qu'elles ne contactent les mauvais interlocuteurs.

12h30 à 13h30 : Repas non compris (a précisé à tous par mail avant la journée d'intégration)

13h30 à 14h : Remise des documents en version papier (contact tuteur (Partie B.2), organigramme, retro-planning [[Annexe 22](#)], feuille d'heure vierge). Expliquer impérativement le remplissage des feuilles d'heure (CRA). Pour les autres documents, si besoin sur questions.

14h à 16h30 : Intervention de La Cravate Solidaire, épaulée par l'EJE, sur le savoir-être, afin d'accompagner à un comportement à la fois professionnel et de proximité avec les parents, notamment pour améliorer la communication. Former les apprenties aux attentes réelles des particuliers en les coachant à la politesse, au respect de l'autre, et aux tenues professionnelles. L'association devra apporter des exemples de tenues adaptées et leur expliquer le principe de l'association, en leur expliquant leur rôle de support sur l'année.

16h30 à 17h : explication des prises de congés + rappel des avantages (panier solidaire, formations rémunérées, carte avantage...)

17h à 17h30 : Expliquer qu'un lien google form leur sera envoyé afin de remplir un rapport d'étonnement [[Annexe 23](#)], en leur expliquant ce que c'est. Donner une date butoir d'un mois pour le remplir et leur dire qu'un compte rendu leur sera fait un mois après cette date butoir [[Annexe 24](#)]. Ce compte rendu a pour but de leur montrer que leurs « étonnements » ont été et pris en compte pour ceux qui peuvent l'être et leur expliquer pourquoi certains ne peuvent pas l'être. Un exemple est rédigé dans l'annexe en bleu. Mentionner qu'un groupe WhatsApp sera

créé deux mois après la journée d'intégration, le temps qu'elles s'adaptent à leur famille et aux enfants et qu'elles sollicitent dans un premier temps l'aide de l'EJE, ou de leurs tuteurs pour le démarrage de l'année. Le but est de pouvoir échanger sur leur difficulté, et sur la préparation de leurs épreuves.

B.2 Réunion d'information pour former les tuteurs au suivi

Nous l'avons vu, le tuteur joue un rôle primordial dans l'intégration et le suivi du parcours de l'apprentie. Or au vu de leur poste à domicile ces apprentis ne sont pas soutenus au quotidien. L'EJE quand il y en a une, est leur référente principale, mais le tuteur qui leur est attribué est un ou un(e) salarié(e) de l'entreprise qu'elles ne voient que très rarement du fait qu'ils et elles soient également en poste à domicile dans d'autre famille. Pour favoriser le lien entre tuteur et tuteuré et que les apprenties se sentent un peu plus accompagnées, nous avons pensé à mettre en place une réunion d'information pour former les tuteurs au suivi. Cela serait fait par un membre de l'équipe des ressources humaines en visio par groupe de 5 pour que l'échange soit fluide. Plusieurs créneaux seraient proposés aux tuteurs pour qu'ils se positionnent dessus en début d'année scolaire, avant la rentrée scolaire. L'objectif de cette réunion d'une heure est de les former au processus de suivi pour l'année à venir et de leur expliquer en quoi consiste leur mission de tuteur. A la suite de cette réunion une fiche synthèse nominative sera transmise individuellement à chaque participant avec le récapitulatif de ce qui a été mentionné, ainsi que les coordonnées et informations concernant leur tuteuré [Annexe 25]. Une fiche contact avec les réglementations liées à la sollicitation du tuteur sera également transmise au tuteuré avec les coordonnées de son tuteur [Annexe 26]. Nous préconisons de mentionner un tuteur de remplacement sur cette fiche, au cas où le tuteur salarié en CDIII arrêterait les gardes en cours d'année. Les coordonnées du tuteur de remplacement ne seront pas mentionnées pour éviter les sollicitations inappropriées, en revanche leur nom sera indiqué pour formaliser le processus de suivi auprès des apprenties. Les coordonnées seront communiquées uniquement en cas de réel changement du tuteur. Après avoir pris connaissance des documents, ils doivent nous envoyer un exemplaire signé. Le professionnel des ressources humaines chargé de ce sujet veille à la bonne réception des documents signés et des comptes rendus chaque mois avec un tableau de suivi et de relance, et fait remonter les informations importantes récoltées. Cette action permet à la fois d'apporter plus d'accompagnement aux apprentis qui en sont en demande, et de valoriser le travail des personnes en CDIII qui ont besoin de reconnaissance pour le travail effectué auprès des enfants. Par cette action nous leur confiant une tâche à responsabilité en gage de notre confiance. Nous conseillons que la réunion ne soit pas rémunérée justement pour

qu'elles le fassent dans une démarche professionnelle et uniquement dans l'optique de prendre conscience du rôle qui leur est attribué, sans y intégrer une compensation financière qui pourrait biaiser leur implication. Nous préconisons, en revanche, de les rémunérer une demi-heure de plus par mois pour le temps accordé à l'échange téléphonique obligatoire et à l'envoi du compte-rendu. Cette rémunération pourra être revalorisée à 1h en fonction des sollicitations quotidiennes du tuteur envers son tuteur.

C) Valorisation et reconnaissance : améliorer la qualité de vie au travail

Mettre en place des actions d'amélioration de la QVT généralisé semble complexe du fait de leur emploi à domicile. En effet, elles ne sont jamais dans les locaux et les conditions, ainsi que les problématiques qu'elles rencontrent au quotidien au domicile des parents variés d'une intervenante à l'autre (temps de trajet, charge à porter, nombreux escaliers à monter...). Agir directement pour limiter ces contraintes au quotidien et trouver une solution qui répondent à toutes les différentes problématiques est peu envisageable. De même pour la mise en place d'une semaine liée à la QVT par exemple, puisqu'elles n'ont jamais les mêmes disponibilités. Cependant, « pour améliorer les conditions et la qualité de vie au travail des intervenants des actions peuvent être mises en place. Certaines structures proposent [...] du soutien psychologique et de la médecine complémentaire. Le but est de réduire le taux de sinistralité des employés du secteur source de démotivation, de stress et d'absentéisme. » Suite à ce constat et pour développer d'autres solutions favorisant la qualité de vie et le bien-être nous avons pensé à proposer des cours de sophrologie, en partenariat avec un sophrologue dans le périmètre géographique où elles travaillent, pour celles qui le souhaitent et en ressentent le besoin, afin de prévenir les risques psychosociaux. Ou également avec des ostéopathes pour prévenir les risques musculo-squelettiques. Toutefois, toutes les autres préconisations proposées dans cette partie, contribuent à améliorer la qualité de vie au travail, et sont surtout en lien avec ce dont elles disent avoir besoin pour rester motivées toute l'année, à savoir être suivi et accompagné dans l'obtention de leur diplôme.

D) Valorisation et reconnaissance du travail par des avantages financiers

Du point de vue des avantages financiers, nous avons pensé à une prise en charge du Passe Navigo de 10 % supérieure à celle mise en place pour les salariés qui ne sont pas en apprentissage pour passer le CAP AEPE. En effet, comme nous l'avons mentionné plus tôt, les

nombreux trajets sont fréquents dans leur journée et contrairement aux intervenants en CDII, elles se doivent d'accepter de faire des remplacements. Nous pensons donc que faire une différenciation à ce niveau-là est justifiée afin de leur montrer de la reconnaissance et de mettre en avant la légitimité professionnelle (on valorise le fait qu'elles se forment). Cela peut également être un avantage concurrentiel permettant de se différencier des autres agences. Par exemple pour le cas Kangourou Kids, actuellement, tous les salariés ont le droit à un remboursement à hauteur de 50 %, ici il passerait donc à 60 % pour les apprenties. Pour pouvoir mettre en place cet avantage dissocié en fonction du contrat, il faudrait le mentionner dans un accord de branche. De même avec le sujet de la cooptation, si un tel dispositif est mis en place, nous pensons donner une prime plus généreuse pour les apprenties en CAP AEPE qui rapportent et cooptent des CV de profils qualifiés pour garder des enfants de moins de 3 ans.

E) Approfondir les connaissances métiers de la petite enfance et du secteur de l'aide à domicile, pour les préparer à leur insertion future.

Pour améliorer ce point, plusieurs solutions peuvent être mises en place. D'après Serge Guérin, le secteur devrait « inventer de nouvelles solutions tant en termes d'accompagnement et de pédagogie que d'organisation ou de nouvelles solutions en termes d'accompagnement d'outils numérique ». En ce sens, nous avons pensé à créer une newsletter avec une vidéo explicative 1 fois tous les 2 mois des informations importantes sur le secteur généralement reçu nous-même par mail par la FEDESAP. Cela se ferait en lien avec le service communication en binôme. Un membre de l'équipe des ressources humaines serait chargé de récolter les informations importantes à transmettre aux apprenties et un membre de l'équipe communication serait chargé de la création et du montage de la vidéo. D'après Maxime Aiach, le secteur est sensible à l'évolution des comportements et de la relation au travail, « le management doit répondre aux attentes des nouvelles générations qui sont notamment en quête de sens dans leur travail et qui ont besoin d'être valorisées. Elles veulent qu'on leur offre un sentiment d'appartenance. Le secteur est un employeur de personnes peu qualifiées et d'origines diverses. Il faut donc favoriser l'autonomisation professionnelle et accompagner les salariés qui souhaitent reprendre des franchises ou en développer une sur bassin vierge ». Dans cette logique nous avons pensé à mettre en place une sorte de cession d'« intrapreneuriat » en fin d'année, avec les apprenties intéressées et en capacités matériel de devenir assistante maternelle en sortis d'étude, pour donner à celles qui veulent se mettre à leur compte à domicile pour la suite, des pistes d'aide et les explications nécessaires pour l'obtention de l'agrément. Un dossier explicatif pourra être monté pour compléter ou suppléer cette cession, et être mis à disposition de toutes les

intéressées. D'après Serge Guérin, « il faut surtout apporter de l'aide à la transition professionnelle ». C'est en ce sens que nous pourrions également conseiller de se renseigner sur le dispositif des associations de transition professionnelle pour pouvoir mettre en place un partenariat d'insertion avec des crèches pour les stages des apprentis et pour leur futur poste. Pour les grandes entreprises ce dispositif se fait au travers d'un accord GEPP. Pour les petites entreprises il peut se faire par accord unilatéral de l'employeur au travers du CSE. Si l'entreprise n'a pas de CSE mis en place, tous les employés doivent signer un document leur permettant de prendre connaissance de la mise en place d'un tel dispositif.

CONCLUSION

Nous l'avons vu, en 25 ans, les profondes mutations et les transformations majeures du contexte économique et social de la France ont fait du secteur des services à la personne une économie de première importance. « Que ce soit des services essentiels ou de confort, les services aux particuliers sont à la fois le produit et la conséquence des évolutions de la société »⁶⁸. Il est donc nécessaire de renforcer le secteur et de se positionner comme acteur de l'insertion professionnelle, capable de former et de valoriser les salarié(e)s. Cela est d'autant plus important pour les métiers de la petite enfance, au vu des polémiques et des difficultés que rencontre ce secteur ces dernières années. Alors même que la garde d'enfant semble d'utilité publique, notamment pour l'employabilité des parents mais aussi celle des intervenants peu qualifiés, les places en crèches et chez les assistantes maternelles ne sont pas assez nombreuses. En effet d'après, le gouvernement, il manque près de 10 000 personnels, 150 000 assistants maternels partiront à la retraite dans les prochaines années et 49 % des crèches manquent de professionnels. Pour tenter de remédier à cela, l'Etat prévoit de créer 2000 places d'accueil d'ici 2030. Quel est, alors, l'intérêt pour les entreprises privées de mettre des moyens en place pour assurer l'insertion future de leurs jeunes recrues en CAP AEPE ? Comme nous avons pu le démontrer tout au long de notre réflexion, rendre le secteur de la petite enfance attractif est un enjeu pour l'aide à domicile. Il est confronté à une augmentation de la demande des familles alors que dans le même temps l'arrivée à l'âge du départ à la retraite approche pour de nombreux intervenants. En effet, 46,6 % des salariés du secteur des services à la personne ont plus de 50 ans⁶⁹. Dans ce contexte, miser sur la formation par l'apprentissage et l'insertion des plus jeunes semble indispensable. Pour le domaine de la petite enfance, le défi des agences de garde d'enfants à domicile, au vu des difficultés que nous avons évoqué précédemment, va donc être dans un premier temps de réussir la prise de poste de ces apprenti(e)s, pour que par la suite, ils s'insèrent au mieux dans les différents métiers de la petite enfance qui sont en pénurie de professionnels. Cela devrait à court terme ; satisfaire l'expérience de l'apprenti au sein de l'agence, le fidéliser et augmenter la qualité des prestations pour les particuliers. À moyen terme ; jouer sur l'attractivité des entreprises, car si l'expérience du salarié est bonne, son avis sur l'entreprise le sera aussi, donc, par le bouche à oreille, va attirer plus de monde qui auront envie de s'insérer dans le domaine de la petite enfance. À long terme, cela devrait réduire l'écart entre le nombre de départs à la retraite et le nombre de personnes s'intéressant dans le domaine de la petite enfance. Accompagner et suivre efficacement semble être l'une des clés essentielles

⁶⁸ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

⁶⁹ « Au service de la vie », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

pour intégrer les apprentis en CAP AEPE dans les différents métiers de la petite enfance. Cependant, tout comme la petite enfance a besoin du soutien de l'Etat, qui lui-même a besoin d'une adhésion du corps social; l'EJE, en agence de garde d'enfant, lorsqu'elle est présente, a besoin du soutien du service des ressources humaines pour assurer une intégration et un suivi de parcours de qualité auprès de ces professionnels de la petite enfance à en devenir. Pour conforter leur choix, et maintenir la motivation déjà présente chez les postulants, il faut **les accompagner à accompagner**. Pour cela, et en résumé des pistes d'améliorations évoquées, le service RH d'une agence de garde d'enfants à domicile pourrait accompagner ses jeunes apprentis en CAP AEPE à bien intégrer les différents métiers du secteur de la petite enfance en procédant de la manière suivante : en améliorant la qualité de vie au travail, en proposant des avantages financiers et en approfondissant leurs connaissances métiers. Mais aussi, et surtout, en proposant des formations, un système de tutorat, un suivi régulier et une journée d'intégration avec la participation d'une association qui œuvre pour l'insertion professionnelle des profils peu qualifiés ou précaires. Puisque le secteur a besoin de personnel compétent, mobilisé et bien accompagné, nous avons surtout préconisé de mettre en place une socialisation institutionnalisée, collective, fixe et de conformité. "Plus on souhaite une insertion efficace, plus on est incité à soigner l'intégration professionnelle. Les entreprises ont alors intérêt à construire un type d'insertion adapté à chacun. La qualité du suivi ayant des conséquences sur les implications et les compétences du personnel"⁷⁰.

Au vu de la population vieillissante et du récent report de l'âge légal de départ à la retraite, de plus en plus de seniors postulent aux postes de garde d'enfants à domicile. Va alors se poser la question de l'intégration de ces aînés à ce genre de poste dans lequel elles seront isolées pendant la prestation et que quasiment tous les liens avec leurs supérieurs hiérarchiques se feront à distance. Notamment, lorsque les agences sont équipées de SIRH poussés ou d'application mobile pour le suivi des prestations et le compte rendu de leur activité afin de déclarer leurs heures prestées. Il faudra alors penser à des solutions de formation pédagogique approchant celle de la conduite du changement pour leur faire adhérer aux pratiques digitales des entreprises. C'est préoccupations semble être au cœur des actions politiques de la France comme peut en témoigner l'élocution d'Emmanuel Macron du 17 avril 2023, qui à plusieurs fois a utilisé cette expression : « De la petite enfance, au grand âge »

⁷⁰ Pfeiffer, R. (s. d.). L'intégration professionnelle : un processus à forte valeur ajoutée comprenant néanmoins des limites. www.linkedin.com.

BIBLIOGRAPHIE

- Serge Guérin, « *Au service de la vie* », Fauves Editions, 2021
- Extrait de Valérie Vignes-Bouttier, « *La formation de demandeurs d'emploi au titre professionnel d'assistant-e de vie aux familles* », 2015-2016, Mémoire de master professionnel « Sciences Humaines et Sociales », mention « Sciences Humaines et Epistémologie de l'Action », spécialité « Sciences de l'Education et de la Formation », parcours « Stratégie et Ingénierie en Formation d'Adultes », Université François Rabelais tours. Consultable sur : [2016SEF_M2_Vignes_Valerie.pdf \(univ-tours.fr\)](#)
- *Guide formation DETISF*, Itinéraire pro, Vibert, 3eme édition. Consultable sur : [DETISF \(furet.com\)](#)
- Extrait de Héloïse Junier, « *Guide très pratique pour les pros de la petite enfance* », DUNOD, 2021
- Extrait : Rapport de la commission des 1000 premiers jours, « *Les 1000 premiers jours* », Ministère des solidarités et de la santé, septembre 2020. Consultable sur : [rapport-1000-premiers-jours.pdf \(sante.gouv.fr\)](#)
- « *1000 premiers jours* », Ministère sociaux. Consultable sur : [1000premiersjours-presentation-24.08.21.pdf \(sante.gouv.fr\)](#)
- Gouvernement, « *Les métiers de la petite enfance nous font grandir* » :
Dossier de presse, 14 avril 2023. Consultable sur : [Les-metiers-de-la-petite-enfance-nous-font-grandir-DP-avril-2023.pdf \(solidarites.gouv.fr\)](#)
Communiqué de presse, 14 avril 2023. Consultable sur : [CP-les-metiers-de-la-petite-enfance-nous-font-grandir-avril-2023.pdf \(solidarites.gouv.fr\)](#)
- Bonnemaïson, J. (2016). Chap 1. Qu'est-ce que « la petite enfance » ? . Dans : J. Bonnemaïson, *La petite enfance dans la cour des grands: Une politique et des métiers à redécouvrir* (pp. 17-25). Paris: Dunod.
- Bonnemaïson, Jérôme. « Introduction. Sortir du préjugé passivement gestionnaire », *La petite enfance dans la cour des grands. Une politique et des métiers à redécouvrir*, sous la direction de Bonnemaïson Jérôme. Dunod, 2016, pp. 13-16.
- Restitution des résultats de l'enquête nationale « *pénurie de professionnels en établissements d'accueil du jeune enfant* », direction des politiques familiales et sociales, juillet 2022.
- Extrait : Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, « *Précis de l'apprentissage* », septembre 2021
- Jérémy Cledat et Laetitia Vitaux, « *Welcome to the jungle : 100 idées innovantes pour recruter des talents et les faire grandir* », Vuibert, 2020
- Peretti Jean-Marie, 2002, « *Ressources humaines* », deuxième partie, 8 Recrutement et Intégration. Consultable sur : [Ressources humaines \(furet.com\)](#)
- Extrait de Aurore Locufier, « *Rôle des pratiques de recrutement et d'intégration et de la qualité de vie au travail sur la réussite de l'entrée organisationnelle du nouvel embauché : vers un modèle descriptif et explicatif multifactoriel ?* », 2015, Thèse pour obtenir le grade de Docteur de l'Université de Bordeaux, École doctorale Sociétés, Politique, Santé Publique, spécialité psychologie. Consultable sur : [LOCUFIER_AURORE_2015.pdf](#)

Sitographie

- Xerfi. (2021, 9 décembre). *Services à la personne : un marché disputé*. https://www.xerfi.com/blog/Services-a-la-personne-un-marche-dispute_1321
- *Assistantes maternelles*. (s. d.). AlloPMI.fr. <https://allopmi.fr/faq/assistantes-maternelles/#comment-obtenir-agrement-aupres-de-la-pmi>
- *lesprosdela petite enfance*. (s. d.). lesprosdela petite enfance. <https://lesprosdela petite enfance.fr>
- *Les métiers de la petite enfance nous font grandir - Entreprise et emploi - Actualités - Les services de l'État en Moselle*. (s. d.). <https://www.moselle.gouv.fr/Actualites/Entreprise-et-emploi/Les-metiers-de-la-petite-enfance-nous-font-grandir>
- *Les métiers de la petite enfance nous font grandir | Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées*. (s. d.). <https://solidarites.gouv.fr/les-metiers-de-la-petite-enfance-nous-font-grandir>
- Localtis, Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement. *Banque des Territoires*. 27 juin 2019 : Petite enfance : les difficultés de recrutement s'aggravent nettement (banquedesterritoires.fr)
- Guillaume. (2021b, octobre 5). *La petite enfance dans le Monde et ses acteurs majeurs*. Espace concours. <https://www.espace-concours.fr/actualites/monde-petite-enfance-acteurs-majeurs>
- *En quoi consistent les métiers de la petite enfance ? | Espace Concours*. (2023, 11 mai). Espace concours. <https://www.espace-concours.fr/petite-enfance-tout-savoir>
- *L'intégration professionnelle - Un vrai levier de fidélisation-talents*. (2023, 20 avril). Le blog RH de Renaud. <https://renaudpfeiffer.fr/lintegration-professionnelle/>
- Pfeiffer, R. (s. d.). L'intégration professionnelle : un processus à forte valeur ajoutée comprenant néanmoins des limites. www.linkedin.com.
- Denis, P., & Denis, P. (2022). 5 théories sur la motivation en ressources humaines. *Major-Prépa*. <https://major-prepa.com/management-gestion/5-theories-motivation-ressources-humaines/>
- Riou, C., & Riou, C. (2020). Motivation extrinsèque et motivation intrinsèque ? | Christophe Riou - Coaching de Dirigeant. *Christophe Riou - Coaching de Dirigeant | Coach de Dirigeants, Business Coach, Superviseur*. <https://www.retc-coaching.fr/motivation-extrinseque-et-motivation-intrinseque/>

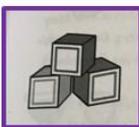
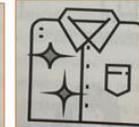
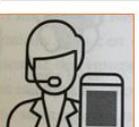
Autres sources

- Film : Les femmes du square, Julien Rambaldi, 2022
- Reportage : Ligne rouge, « Crèches, nos enfants en danger, enquête en immersions dans des structures privés », BFM TV, 17 avril 2023
- Podcast : [Les pros prennent la parole | lesprosdela petite enfance](#)
- Podcast : [Culture RH, « Le rapport d'étonnement »/« la reconnaissance »](#) spotify, 2021
- Espace Concours. (2020, août 18). *La Petite Enfance dans le Monde et ses acteurs majeurs* [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=YKvcqTdm76s>

ANNEXE :

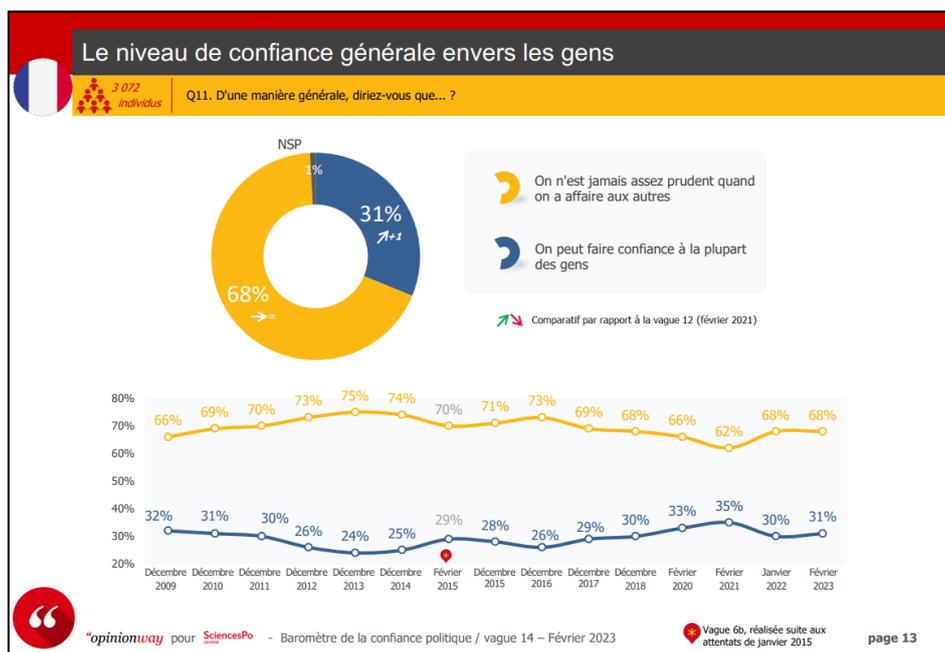
ANNEXE 1 :

Les 21 métiers du service à la personne, in *Au service de la vie* », Serge Guérin, Fauves Edition, 2021

						
Garde d'enfant A domicile	Assistance personnes âgées et handicapées	Assistance aux personnes à domicile	Soins et promenade d'animaux	Collecte et livraison de linge à domicile	Interprète (langue des signes)	Conduite du véhicule
						
Coordination et délivrance des services à la personne	Garde d'enfant de -3ans	Soins d'esthétique à domicile	Jardinage	Cours à domicile	Accompagnement des enfants de +3ans	Entretien à domicile
						
Bricolage	Assistance informatique	Télé et vidéo assistance	Soutien scolaire	Préparation de repas	Livraison de courses	Entretien de la maison

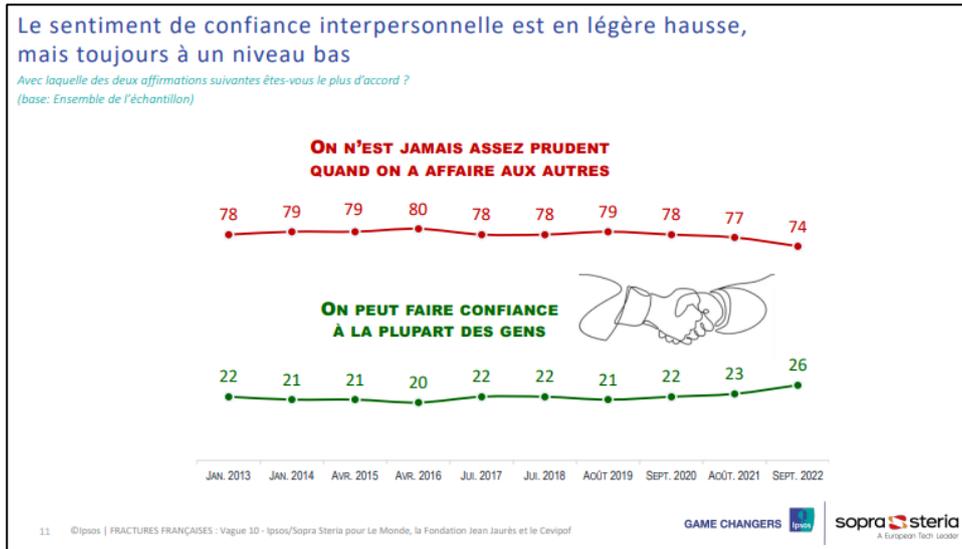
ANNEXE 2 :

Le niveau de confiance envers la population, d'après le baromètre de la confiance politique, vague 14 – Février 2023, *Derrière la crise sociale, la défiance encore et toujours*, CEVIPOF



ANNEXE 3 :

Le niveau de confiance envers la population, d'après Ipsos, « Fracture Française », 2022



ANNEXE 4 :

Les voies d'accès aux différents métiers de la petite enfance, espace concours

Le métier	le diplôme nécessaire
l'ATSEM : Agent territorial spécialisé des écoles maternelles	Le concours ATSEM
Assistant(e) maternel(le)	L'agrément
Puériculteur(trice)	Le diplôme d'État de Puériculture (DEP)
Auxiliaire de puériculture et aide auxiliaire de puériculture	Le diplôme d'État d'Auxiliaire de Puériculture (DEAP)
Éducateur de jeune enfant (EJE)	Le diplôme d'Etat d'éducateur de jeune enfant (DEEJE)

ANNEXE 5 :

« Les métiers de la petite enfance nous font grandir » : Dossier de presse, 14 avril 2023.

Campagne nationale de valorisation des métiers de la petite enfance

LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR

Dossier de presse
14 avril 2023

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE

Le secteur de la petite enfance est intimement lié au quotidien de millions de familles et contribue à l'éveil et au développement des jeunes enfants en France. Cette filière est un maillon clé au carrefour de plusieurs enjeux pour soutenir la natalité, attirer une société de plein emploi et une égalité entre les femmes et les hommes, mais aussi une égalité des chances dès le plus jeune âge. Le Gouvernement porte une attention particulière à la politique d'accueil du jeune enfant qui souffre de problèmes structurels liés à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et aux besoins croissants des familles.

Le Gouvernement a ainsi défini des priorités : assurer à chaque parent une solution d'accueil adéquate, de qualité et financièrement accessible grâce à un **salaire public de la petite enfance**. Ce projet constitue l'une des ambitions portées par le Président de la République lors de sa dernière campagne présidentielle.

Pour réussir ce projet, l'attractivité des métiers de la petite enfance est un enjeu clé. Ainsi, comme annoncé par Jean-Christophe Cornut, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées en juillet 2022 et en complément des travaux en cours dans le cadre du conseil de filière Petite enfance, le Gouvernement lance une campagne ambitieuse de promotion de l'ensemble des métiers de la petite enfance pour attirer, développer et valoriser les vocations, et mobiliser de nouveaux talents. Cette campagne vise à rendre plus attractifs les métiers de la petite enfance, à valoriser la richesse et l'importance de ces métiers qui impliquent de fortes compétences spécifiques.

Sommaire

LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	01
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	02
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	03
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	04
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	05
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	06
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	07
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	08
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	09
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	10
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	11
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	12
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	13
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	14
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	15
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	16
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	17
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	18
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	19
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	20
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	21
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	22
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	23
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	24
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	25
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	26
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	27
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	28
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	29
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	30
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	31
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	32
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	33
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	34
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	35
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	36
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	37
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	38
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	39
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	40
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	41
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	42
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	43
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	44
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	45
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	46
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	47
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	48
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	49
LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR	50

QU'EST-CE QUE LE SECTEUR DE LA PETITE ENFANCE ?

Le service public de la petite enfance

400 000 professionnels de la petite enfance

49% des métiers de la petite enfance sont féminins

150 000 enfants accueillis par les professionnels de la petite enfance

200 000 places d'accueil en 2023

Calendrier

2023 : 100 jours de la petite enfance

2024 : 100 jours de la petite enfance

2025 : 100 jours de la petite enfance

2026 : 100 jours de la petite enfance

2027 : 100 jours de la petite enfance

2028 : 100 jours de la petite enfance

2029 : 100 jours de la petite enfance

2030 : 100 jours de la petite enfance

DONNER LA MÊME CHANCE À TOUS LES ENFANTS ET PARENTS

Les plus de 400 000 professionnels de la petite enfance jouent un rôle essentiel dans la cohésion sociale et la lutte contre les inégalités de destin. Leur rôle est de réduire l'écart de destin des enfants, de leur offrir les mêmes opportunités de développement que les autres enfants, de leur offrir les mêmes chances de réussite que les autres enfants.

Favoriser une conciliation entre vie familiale et vie professionnelle

L'absence de réponse satisfaisante aux besoins de modes d'accueil des familles expose des inégalités sociales et économiques, principalement en matière d'accès au travail à temps plein des deux parents, la plus souvent la mère.

Près de 160 000 professionnels de la petite enfance nous font grandir

Offrir les meilleures chances de départ dans la vie à tous les enfants

Les professionnels de la petite enfance ont une responsabilité particulière dans la transmission de la culture à nos enfants.

Regard d'expert : 3 questions à...

Auréli Lesous, Chercheuse en Éducation artistique et culturelle, et Fondatrice de l'association Les ateliers de la culture

COMMENT ÉVEILLER LES ENFANTS DE LA NAISSANCE À TROIS ANS ?

Le rôle de la petite enfance est de favoriser l'éveil et le développement de l'enfant à travers les arts et la culture.

PROFESSEUR DES PRÉSENTES UN DU DROIT

Le rôle de la petite enfance est de favoriser l'éveil et le développement de l'enfant à travers les arts et la culture.

Coup d'œil sur...

4 MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE PARTICULIÈREMENT TOUCHÉS PAR LA PÉNURIE DE PROFESSIONNELS

Assistant maternel

Les assistants maternels sont des professionnels de la petite enfance qui accueillent les enfants chez eux.

Éducateur de jeunes enfants

Les éducateurs de jeunes enfants sont des professionnels de la petite enfance qui accompagnent les enfants dans leur développement.

Infirmier puériculteur

Les infirmiers puériculteurs sont des professionnels de la petite enfance qui assurent la santé et le bien-être des enfants.

Éducateur de Jeunes Enfants

En lien avec le projet éducatif de la crèche, les éducateurs de jeunes enfants assurent des fonctions d'accompagnement, de médiation et de soutien aux familles.

Infirmier puériculteur

Les infirmiers puériculteurs et les infirmiers puériculteurs assurent la santé et le bien-être des enfants.

Auxiliaire de puériculture

Dans les maternelles et les crèches, les auxiliaires de puériculture assurent l'accueil et le bien-être des enfants.

La campagne

LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE NOUS FONT GRANDIR

Les professionnels de la petite enfance méritent leur reconnaissance et leur reconnaissance.

Un concept qui favorise l'authenticité

C'est gratifiant de leur voir s'épanouir.

Le film de campagne

Le film de campagne, tourné dans une crèche municipale, avec le soutien de la Mairie de Paris, a été tourné en 2022.

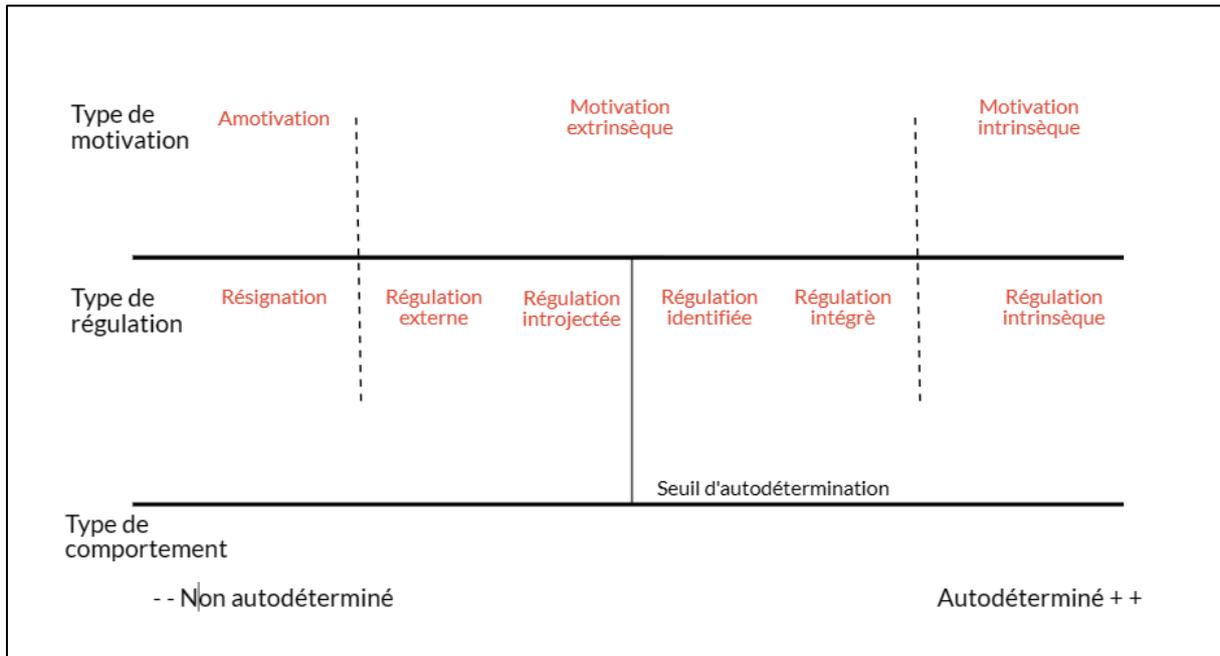
Il sera diffusé sur France 2 le 14 avril 2023.

La parole aux professionnels : ceux qui parlent le mieux de leur métier.

Nous sommes le pilier des enfants dans la section.

ANNEXE 6 :

La théorie de l'autodétermination, de Richard M. Ryan et Edward L



ANNEXE 7 :

Elaboration du questionnaire exploratoire

Premier questionnaire :

- Pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ? Qu'est-ce qui vous a amené à faire cette formation ?
- Comment avez-vous vécu votre phase de recrutement ?
- Comment c'est passé votre intégration à l'école ?
- Comment c'est passé votre intégration en entreprise ?
- Quelles informations auriez-vous aimé savoir pendant votre embauche et avant de commencer votre formation ?
- Est-ce que la formation répond à toutes vos attentes ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez que votre entreprise mette en place pour compléter votre formation ?
- Est-ce que des élèves ont quitté la formation en cours de route dans votre classe ?
-OUI
-NON
- Si oui, savez-vous pourquoi ?
- Avez-vous pensé à arrêter votre formation à un moment ?
-OUI
-NON
- Pourquoi ?
- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez le plus ?
-Relation avec les enfants
-Relation avec la famille
-Relation avec l'entreprise
-Relation avec l'école
-Les transports
-L'ambiance pendant les cours
- ...
- Est-ce que vous entretenez de bons liens avec vos interlocuteurs en entreprise et à l'école ? La communication, est-elle bonne ? Est-ce que les informations données vous semblent cohérentes ?

ANNEXE 8 :

Rubriques introduction et conclusion du questionnaire définitif

Ressenti des élèves de CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile

Dans le cadre de mon sujet de mémoire en ressource humaine je cherche à connaître votre ressenti et vous permettre de vous exprimer librement sur votre formation **mais surtout sur votre expérience au sein de l'entreprise**. Mon sujet est l'accompagnement des élèves en CAP AEPE dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.

Pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ?



Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions. Cela me sera très utile. N'hésitez pas à ajouter quelque chose juste après la photo si vous le souhaitez.

Bon courage pour votre formation !



ANNEXE 9 :
Elaboration des questions du questionnaire

Q°1 : Pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ?

- Mettre en confiance et placer leur intérêt pour leur formation dans le domaine de la petite enfance au centre de leurs réponses. Les faire parler d'elles et leur montrer que l'on porte de l'intérêt à leur projet.

Q°2 : Pourquoi avoir choisi une entreprise de garde d'enfant à domicile pour faire votre alternance ?

- Évaluer si cela a été un choix de leur part, et si oui pourquoi l'avoir fait. Les pousser à la réflexion sur leur intérêt pour la garde à domicile. Recentrer le fait que le questionnaire concerne uniquement les personnes en garde à domicile (au cas où le lien a été transféré à des personnes n'exerçant pas à domicile).

Q°3 : Auriez-vous préféré faire votre alternance en crèche et structure collective ?

- *OUI / NON*

- Évaluer le nombre de personnes qui regrettent ou ne sont pas satisfaits de leur choix. Les faire réfléchir sur les différents modes de garde possible. Le choix du mode de réponse binaire permet de se positionner.

Q°4 : Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ?

- *Cela permet un accompagnement individualisé de l'enfant.*
- *Cela vous apprend à travailler en autonomie et vous responsabilise.*
- *Cela vous permet de pouvoir travailler dans plusieurs familles et d'avoir des missions ponctuelles.*
- *Autre*

- Faire parler de ce qu'elles aiment en premier pour tirer le positif de leur formation et qu'elles se sentent plus à l'aise de donner des points négatifs par la suite. Nous avons proposé des choix multiples pour voir si elles se reconnaissent dans ces constats et donné la possibilité de répondre « autre » chose, pour que celles qui ne se retrouvent pas dedans, ne se sentent pas frustrées de donner une réponse qui ne leur convient pas réellement. La même chose a été proposée dans la question suivante avec la même intention.

Q°5 : Qu'est-ce qui vous plaît le moins dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ?

- *Vous n'avez pas beaucoup de contact avec des professionnels de la petite enfance.*
- *Cela ne vous permet pas d'avoir assez de notions pour travailler en collectivité.*
- *Votre travail et le suivi de votre parcours vous semblent moins encadré, car vous n'êtes pas entouré de collègues et d'une direction.*
- *Le temps passé dans les transports et les différents trajets à faire dans la journée*
- *Autre*

- Leur faire prendre conscience qu'elles sont isolées professionnellement et que leur formation attend d'elles qu'elles sachent travailler en collectivité par la suite. Leur faire prendre conscience de ce que la collectivité leur apporterait en plus. La question du transport a été posée pour voir si pour certaines cette contrainte passait avant l'isolement professionnel.

Q°6 : Comment votre structure pourrait-elle mieux vous accompagner ?

- Question ouverte pour recueillir leur frustration et leurs besoins profonds sans qu'ils ne soient suggérés.

Q°7 : Est-ce que des élèves ont quitté la formation en cours d'année dans votre classe ?

- *OUI / NON*

- Avoir une idée sur le taux d'abandon.

Q°8 : Avez-vous pensé à arrêter votre formation à un moment donné ? Q°9 : Pourquoi ?

- *OUI / NON*

- Savoir sur 50, combien ont pensé à arrêter.
- Leur permettre de développer et connaître les raisons de leurs doutes pour voir si on peut améliorer certains points évoqués.

Q°10 : Pensez-vous que votre formation à l'école soit assez complète ?

- *Échelle entre « pas du tout » et « c'est complet »*

Q°11 : Pensez-vous que votre entreprise vous prépare bien à intégrer les métiers du secteur de la petite enfance ?

- *Échelle entre « pas du tout » et « oui très bien »*

- Une échelle à 4 niveaux pour qu'elles se positionnent sur ce qu'elles pensent des cours qui leurs sont dispensés et sur l'apport de l'alternance à domicile dans leur future vie professionnelle.

Q°11 : Vous êtes ?

- *Une femme*
- *Un homme*

Q°12 : Quel âge avez-vous ?

- *Entre 18 et 25 ans*
- *Entre 26 et 40 ans*
- *41 ans et plus*

Q°13 : A combien de temps de votre travail habitez-vous ?

- *15min, 30min, 45min, 1h et plus*

- Connaître les caractéristiques de la population interrogée

ANNEXE 10 :

Premier contact pour la diffusion du questionnaire auprès des apprentis en CAP AEPE et relance par mail

PREMIER ENVOIE

Bonjour à tous et à toutes,

Je suis Maëva Riva, l'assistance RH de Kangourou Kids Paris Nord-Ouest chez qui vous faites votre alternance.

Nous sommes ravis de vous compter parmi nous et dans un souci d'amélioration de votre expérience au sein de notre agence, j'aimerais vous solliciter pour répondre à un questionnaire. Ce questionnaire est réalisé dans le cadre de mon mémoire pour mes études dans les ressources humaines. Mon sujet est l'accompagnement des élèves en CAP petite enfance dans l'insertion du monde professionnel.

Je cherche donc à connaître votre ressenti et à vous permettre de vous exprimer librement sur votre formation. Vous n'êtes pas obligés de mentionner votre nom, vous pouvez répondre de façon anonyme.

Je vous remercie par avance de m'accorder un peu de votre temps pour que l'on puisse ensemble repenser et proposer des solutions afin de vous intégrer au mieux dans les métiers de la petite enfance.

Voici le lien : <https://forms.gle/H91Su5Ca1LkAghKi9>

N'hésitez pas si vous avez des questions et que vous souhaitez échanger à ce sujet.

Bonne continuation à vous.

PREMIERE RELANCE

Hello,

Je me permets de revenir vers vous concernant le questionnaire dont je vous ai déjà parlé ! 😊

Merci beaucoup à ceux qui y ont répondu, cela m'aide vraiment beaucoup.

J'ai besoin de récolter encore quelques réponses alors je compte sur vous pour vous y mettre dans la semaine !! Cela prend seulement 3 minutes promis 😊

Voici le lien : <https://forms.gle/H91Su5Ca1LkAghKi9>

N'hésitez pas si vous avez des questions et que vous souhaitez échanger à ce sujet.

Bonne continuation à vous.

DEUXIEME RELANCE

Hello,

Je reviens vers vous pour vous remercier suite à mon mail de début de semaine concernant le questionnaire sur le ressenti de votre formation en CAP AEPE et votre expérience à domicile.

Vous avez **doublé le nombre de réponses** alors merci beaucoup 😊

J'ai encore besoin de récolter les dernières réponses de ceux qui n'ont pas répondu.

Je compte sur vous pour y **répondre avant lundi** ! Cela prend seulement 3 minutes, c'est promis. Ça m'aide énormément et ça vous permet de vous exprimer 😊

Voici le lien : <https://forms.gle/H91Su5Ca1LkAghKi9>

N'hésitez pas si vous avez des questions et que vous souhaitez échanger à ce sujet.

Bonne continuation à vous et bon courage pour vos épreuves.

ANNEXE 11 :

Diffusion du questionnaire dans des groupes Facebook d'entraide pour l'examen CAP AEPE



Annonces emploi petite enfance

Discussion À la une Personnes Contenu multimédia Fichiers

Maeva Riva
5 avril

Bonjour,
Si vous êtes en CAP Petite enfance et que vous faites cette formation en alternance au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile en Ile de France vous pouvez sûrement m'aider !
Je suis étudiante en Ressource Humaine en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile et j'ai choisi de faire mon mémoire sur le sujet suivant : l'accompagnement des élèves en CAP petite enfance dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.
Étant consciente des problématiques et des difficultés que vous pouvez rencontrer en tant qu'alternant en CAP AEPE en garde à domicile j'ai à cœur de connaître votre ressenti sur votre formation.
C'est pourquoi j'ai préparé un questionnaire auquel je vous invite à répondre et que voici :
<https://forms.gle/NMwKa2WMP9uQVfk8>
Je vous remercie d'avance de prendre le temps de répondre à ce questionnaire qui va vous permettre de vous exprimer librement notamment sur votre expérience en entreprise.
N'hésitez pas à me contacter par message privé si vous souhaitez que l'on discute du sujet un peu plus ensemble.

répondre et vous permettre de vous exprimer librement sur votre formation mais surtout sur votre expérience au sein de l'entreprise. Mon sujet est l'accompagnement des élèves en CAP AEPE dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.

CAP AEPE (2022-2023)

Discussion Membres Contenu multimédia Fichiers

Maeva Riva
28 mars

Bonjour à tous !
Si tu es en CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile je t'invite donc à répondre à ce questionnaire 🙏
Il prend seulement 3min et te permettra de parler de ton ressenti sur ta formation et ton expérience au sein d'une agence 🙏
Je vous souhaite à tous bon courage pour vos épreuves !!
N'hésitez pas à mettre un j'aime ou commenter quand vous avez fait pour que je puisse vous remercier personnellement 🙏
<https://forms.gle/NMwKa2WMP9uQVfk8>

répondre et vous permettre de vous exprimer librement sur votre formation mais surtout sur votre expérience au sein de l'entreprise. Mon sujet est l'accompagnement des élèves en CAP AEPE dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.

***Requies**

Pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ? *

CAP AEPE 2023/2024 🤗

Discussion À la une Membres Contenu multimédia Fichiers Questions

Maeva Riva
4 avril

Hello !
Si tu es en CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile je t'invite à répondre à ce questionnaire ce week end 🙏
Il prend seulement 3min et te permettra de parler de ton ressenti sur ta formation et ton expérience en garde à domicile 🙏
Il est réalisé dans le cadre de mon mémoire pour mes études en ressources humaine et ta participation m'aiderait beaucoup !
Je te souhaite bon courage pour tes épreuves !!
N'hésites pas à mettre un j'aime ou commenter quand tu l'as fait pour que je puisse te remercier personnellement. Ou à partager à ceux qui aimeraient donner leur point de vu 🙏

répondre et vous permettre de vous exprimer librement sur votre formation mais surtout sur votre expérience au sein de l'entreprise. Mon sujet est l'accompagnement des élèves en CAP AEPE dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.

ANNEXE 12 :

Infiltration dans des groupes Messenger de soutien pour les épreuves, de différentes académies

Facebook interface showing search results for 'CAP AEPE 2023/2024' and 'CAP AEPE académie de Bordeaux'. The main content displays a group chat interface with a header image of five children and a post from 'CAP AEPE' asking for help with a questionnaire. Two Messenger chat windows are overlaid, showing messages from 'Camille' and 'Cécile' regarding the questionnaire link.

ANNEXE 13 :

Post LinkedIn pour faire appel au réseau dans le but qu'ils partagent le lien

Maeva Riva • Vous
Assistante RH
1 mois • Modifié • 🌐

Bonjour à tous 😊 ,

Si vous êtes actuellement en CAP AEPE en alternance au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile ou si vous connaissez des personnes qui le sont vous pouvez sûrement m'aider ! 😊

Je vous invite à partager ou à répondre à ce questionnaire :
<https://lnkd.in/eY2kA8dN>

J'ai à cœur de connaître votre ressenti sur la formation et de vous permettre de vous exprimer librement sur votre expérience en entreprise ;)

Pour info : je suis étudiante en Ressource Humaine et je fais mon mémoire sur le sujet suivant : l'accompagnement des élèves en CAP AEPE dans l'insertion du monde professionnel par les agences de garde d'enfant à domicile.

Je vous remercie par avance :)

[#alternance](#) [#entreprise](#) [#capaepe](#) [#petiteenfance](#) [#questionnaire](#)

Recherche de participants (enquêtes, questionnaires, étu... • • •

Maeva Riva • Vous
1 mois • 🧑🏻

Hello !! Si vous connaissez des personnes qui sont actuellement en CAP Petite enfance en alternance au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile (ou si vous l'êtes vous même) vous pouvez sûrement m'aider ! 😊

Je vous invite à partager ou à répondre à ce questionnaire :
<https://lnkd.in/eY2kA8dN>

Je suis étudiante en Ressource Humaine en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile et j'ai choisi de faire mon mémoire sur le sujet

ANNEXE 14 :

Contact avec Family Sphere : agence de garde d'enfant à domicile

Family Sphere Paris XVI
Paris 16 - Agence de garde d'enfants à domicile

Maeva Riva • 12:55

Ce questionnaire est diffusé dans le cadre de la problématique de mon mémoire qui est la suivante : Comment une agence d'aide à domicile pour aider ces jeunes recrues en CAP AEPE a bien intégré les métiers du secteur de la petite enfance 😊

Family Sphere Paris XVI • 15:39

Envoyez le et je vous fais un retour dès que possible.

Maeva Riva • 18:39

<https://lnkd.in/eY2kA8dN> **Dernier message**

Accueil Réseau Offres d'emploi Messagerie Notific

Family Sphere Paris XVI
Paris 16 - Agence de garde d'enfants à domicile

Maeva Riva • 11:27

Bonjour,

Avez vous eu le temps de regarder le questionnaire et de prendre une décision à me communiquer ?

J'aurais également voulu vous demander s'il était possible d'interviewer une personne de votre équipe recrutement dans le cadre de mon mémoire ?

Dans l'attente de votre réponse je vous souhaite une agréable journée ☀️

Rédiger un message

ANNEXE 15 :

Mail aux directeurs d'agences et à l'animateur réseau Kangourou Kids IDF

DIRECTEURS D'AGENCE

Bonjour,

J'espère que vous allez tous bien.

Comme vous le savez peut-être, je suis Maeva Riva l'assistante RH de l'agence KGK de Paris Nord-Ouest. Je suis en alternance en licence Pro GRH et j'aimerais vous solliciter dans le cadre de mon mémoire.

En effet, mon sujet est le suivant : **comment une agence d'aide à domicile peut-elle accompagner ses jeunes recrues en CAP AEPE en alternance à bien intégrer les métiers du secteur de la petite enfance ?**

Pour cela, j'aurais besoin de l'aide du réseau Kangourou Kids et j'aimerais savoir si vous pourriez diffuser le lien de mon questionnaire à vos salariés en CAP.

Ce questionnaire a pour but de connaître le ressenti des salariés en CAP sur leur formation et leur expérience au sein de l'entreprise. Le questionnaire est anonyme et il ne leur est pas demandé de préciser leur agence ou leur école.

Je vous donne le lien pour que vous puissiez prendre connaissance des questions : <https://forms.gle/NJiXmWKsmcmNVRvb9>

S'il vous plaît, si vous êtes d'accord pour diffuser le questionnaire, pouvez-vous me faire un retour par mail. Je vous transmettrai le mail type auquel j'aurais pensé pour que vous puissiez l'envoyer.

Je vous remercie par avance pour votre aide et votre implication 😊

N'hésitez pas si vous avez des questions concernant le sujet ou besoin de plus de précisions avant de diffuser le questionnaire.

Bien à vous,

Maeva de l'agence Kangourou Kids de Paris Nord Ouest

RELANCE

Bonjour,

J'espère que vous allez tous bien.

« **Comment une agence d'aide à domicile peut-elle accompagner ses jeunes recrues en CAP AEPE en alternance à bien intégrer les métiers du secteur de la petite enfance ?** »

Dans le cadre de mon mémoire, je dois répondre à cette question c'est pourquoi j'ai besoin de l'aide du réseau Kangourou Kids.

Pour cela, pouvez-vous diffuser le lien de mon questionnaire à vos salariés en CAP. Il est anonyme et il ne leur est pas demandé de préciser leur agence ou leur école : <https://forms.gle/NJiXmWKsmcmNVRvb9>

L'objectif de cette enquête est de connaître le ressenti des salariés en CAP sur leur formation et leur expérience au sein de l'entreprise. J'ai jusqu'à la fin du mois pour collecter un maximum de réponse.

Ci-joint le mail type à leur envoyer.

Grâce à la contribution des CAP, je vais pouvoir finaliser mon mémoire et je propose de partager avec vous le résultat de cette enquête. Elle sera le reflet du ressenti de vos salariés et vous donnera de possibles perspectives d'améliorations.

Je vous remercie pour votre aide précieuse et essentielle 😊

Bien à vous,

Maeva de l'agence Kangourou Kids de Paris Nord-Ouest étudiante en Ressource Humaine.

ANIMATEUR RESEAU

Bonjour Raphael,

J'espère que tu vas bien, je viens vers toi pour solliciter ton aide.

Etant en train de faire des études dans les ressources humaines, j'ai un mémoire à rendre dans moins de 2 mois sur le sujet suivant : **Comment une agence d'aide à domicile peut-elle accompagner ses jeunes recrues en CAP AEPE en alternance à bien intégrer les métiers du secteur de la petite enfance.**

Dans ce contexte, je dois faire remplir un questionnaire google forme au CAP AEPE qui sont en alternance en garde à domicile. C'est pourquoi j'ai proposé à quelques directeurs d'agence du réseau Kangourou Kids IDF de le diffuser auprès de leur CAP avec un mail type déjà fait.

Malheureusement même après relance, je n'ai eu aucune réponse de leur part. J'ai vraiment besoin de récolter des réponses et je trouvais que faire participer le réseau pouvait être sympa, notamment si je leur fais part des résultats de l'enquête par la suite.

Pourrais-tu me donner un petit coup de pouce en leur proposant de participer avec en pièce jointe le mail type à envoyer au CAP ?

ANNEXE 16 :

Mail aux personnes rencontrées lors du salon de l'alternance



Maëva RIVA / Kangourou Kids

À :



Mer 19/04/2023 17:2

Bonjour Mr ,

C'est Maeva l'assistante RH de Kangourou Kids de Paris Nord Ouest. Nous avons échangé ce matin au salon de l'alternance concernant mon sujet de mémoire. Merci d'avoir pris le temps de m'écouter et d'avoir accepté de diffuser mon questionnaire.

Nous avons convenu que vous donniez le questionnaire imprimé à une 15zaine d'élèves. Cependant j'ai omis de préciser que c'était un google form et qu'il doit donc être rempli à travers le lien mentionné ci-après.

Je vous mets à la suite, le mail auquel j'ai pensé pour le diffuser au CAP avec le lien. Libre à vous de le retravailler si vous le souhaitez.

Je vous remercie par avance de votre aide précieuse et je suis ouverte à la discussion si vous voulez échanger autour du sujet de mon mémoire.

Très belle journée à vous,

Maeva de l'agence Kangourou Kids

ANNEXE 17 :

Liste des personnes interrogées

IDENTITE	POSTE	ENTREPRISE	DATE	INTERVIEW
Nolwenn Legathe	Coordinatrice Petite enfance	Kangourou Kids Paris Nord Ouest	29 mars 2023	Présentiel
Emilie Mekmene	Assistante maternelle	Indépendante	22 avril 2023	Présentiel
Céline Saludes	Coordinatrice scolarité	Kiwi Institut	24 mai 2023	Distanciel
Anonyme	Référente technique	Micro crèche privé	14 mars 2023	Distanciel

ANNEXE 18 :

Résultats du questionnaire

Questions Réponses **55** Paramètres

55 réponses

 [Afficher dans Sheets](#) 

Réponses acceptées

Résumé

Question

Individuel

Pourquoi avoir choisi le secteur de la petite enfance ?

54 réponses

J'ai toujours voulu travailler dans le domaine de l'enfant c'est la raison pour laquelle j'ai changé d'orientation

J'aime voir les enfants grandir

Car j'aime ce secteur

Pour être en contact avec les enfants e

C'est un beau monde

Pour apprendre la vie avec les petits enfants et grandir avec eux

J'aime bien faire découvrir le monde aux enfants

Pour accompagner les enfants dans leur développement

J'aime le contact avec les enfants. les accompagner. Les voir développer des capacités.

Pourquoi avoir choisi une entreprise de garde d'enfant à domicile pour faire votre alternance ?

54 réponses

Cela me semble plus simple au niveau des démarches (postuler ou rechercher des particuliers afin de garder leurs enfants)

Parce que c'était avec l'école choisit

Car on m'a vendu du rêve

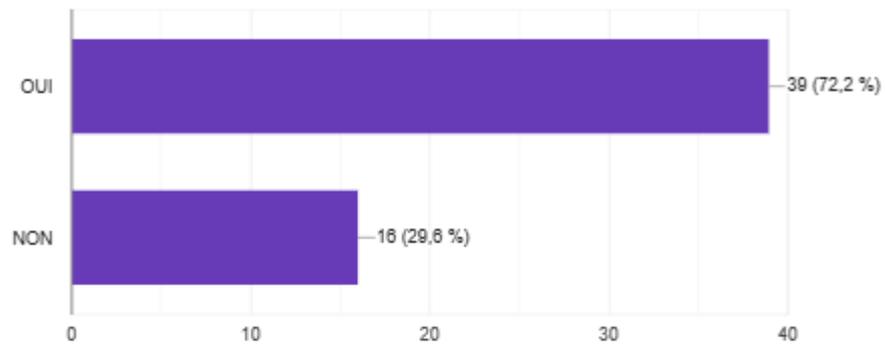
Pour plus d'autonomie

Ont me l'a proposé

Auriez vous préféré faire votre alternance en crèche et structure collective ?

[Copier](#)

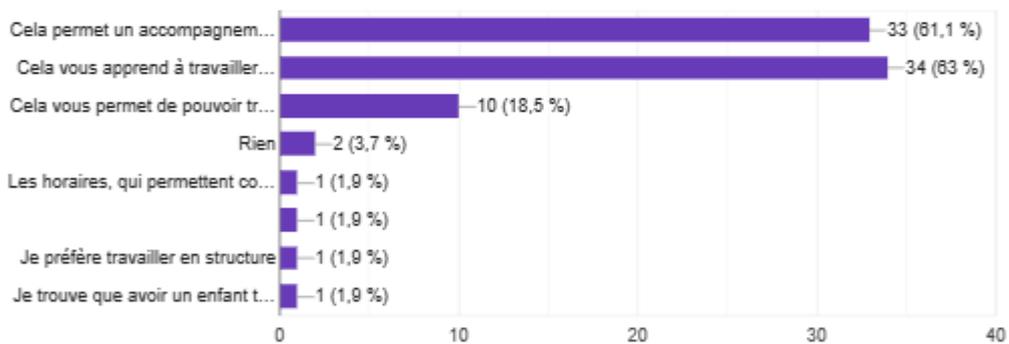
54 réponses



Qu'est ce qui vous plait le plus dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ?

[Copier](#)

54 réponses



Qu'est ce qui vous plait le moins dans le fait de faire votre alternance en garde à domicile ?

[Copier](#)

54 réponses



Comment votre structure pourrait-elle mieux vous accompagner ?

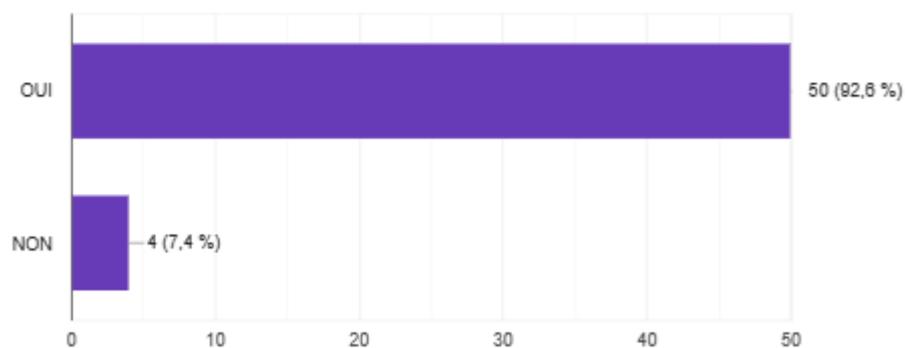
54 réponses

- Je sais pas
- Aucune idée
- Je ne sais pas
- L'amélioration au niveau des gardes avoir des gardes proches de chez nous
- Moin de temps de transport
- En pensant moins à elle
- Avoir de mes nouvelles
- Plus d'écoute, de compréhension et d'aide
- Proposer des familles qui sont bienveillantes et qui respecte la diversité ethnique et culturelle et religieuse . avec des horaires bienveillants . limiter les remplacements et donner une meilleure paie

Est-ce que des élèves ont quitté la formation en cours d'année dans votre classe ?

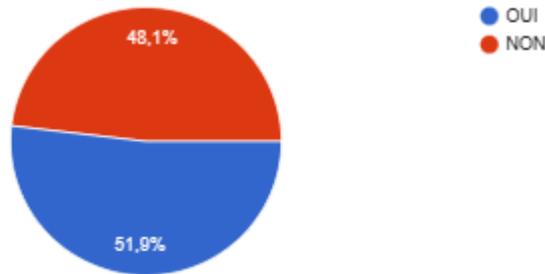
 Copier

54 réponses



Avez-vous pense à arrêter votre formation à un moment donné ?

54 réponses



Pourquoi ?

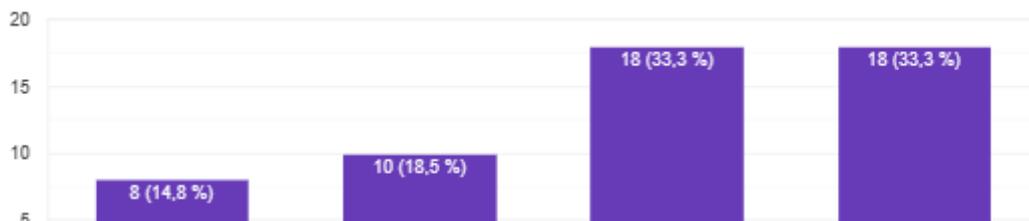
54 réponses

- Mon objectif c'est de terminer ce que j'ai commencé
- Parce que je suis motivé est que j'ai signé une promesse d'embauche
- Car j'aime pas du tout mon agence
- Aucun encadrement, aucune écoute, pas d'aide, rien.
- Car je n'apprends rien , formatrice toujours absente et on nous oblige à venir en cours quand même , c'était flou l'équipe pédagogique est incompétante au point de jeter nos attestations de stage dans la poubelle et enfin les centres d'examen trop loin 6 heures aller- retour c'est énorme et aucun suivi pour les matières générales
- Je me suis engagée entièrement dans cette formation afin de poursuivre dans le domaine de la petite enfance .
- Il me faut le diplôme
- Il v avait tron de choses à apprendre et retenir en peu de tant l'école est désorganisé au niveau

Pensez-vous que votre formation à l'école soit assez complète ?

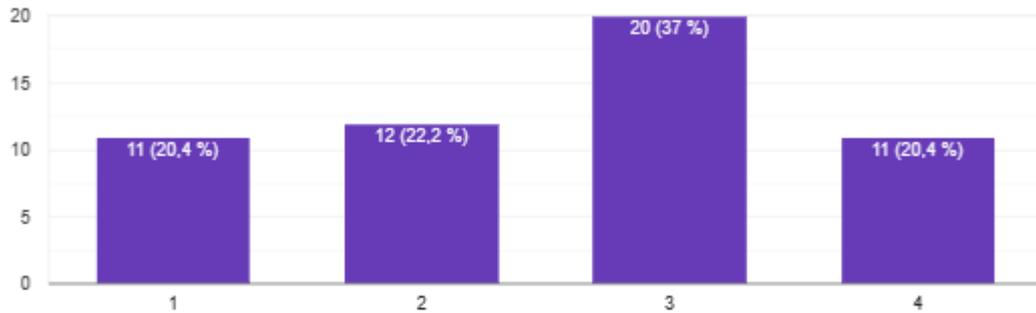
[Copier](#)

54 réponses



Pensez-vous que votre entreprise vous prépare bien à intégrer les métiers du secteur de la petite enfance ? [Copier](#)

54 réponses

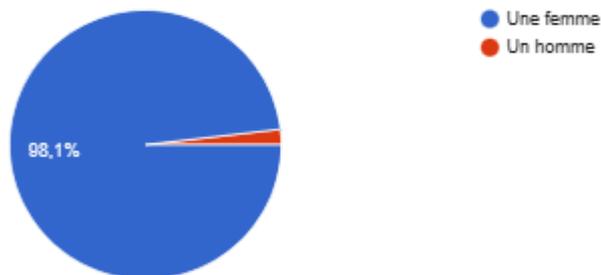


Pour mieux vous connaître

Vous êtes :

[Copier](#)

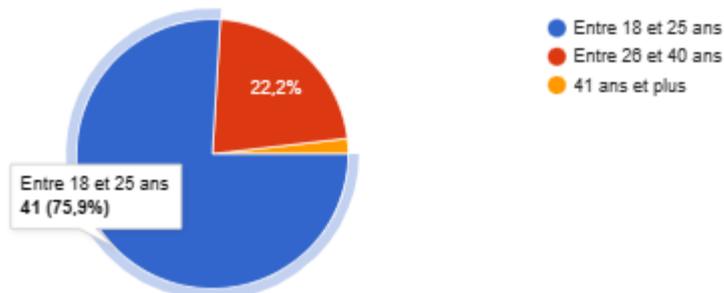
54 réponses



Quel âge avez vous ?

[Copier](#)

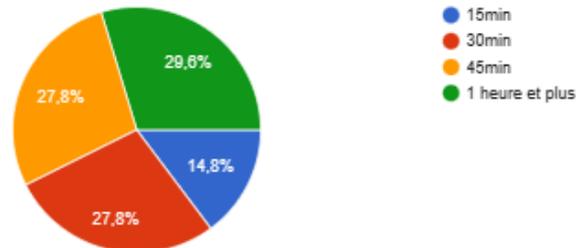
54 réponses



A combien de temps de votre travail habitez-vous ?

 Copier

54 réponses



Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à mes questions. Cela me sera très utile. N'hésitez pas à ajouter quelque chose juste après la photo si vous le souhaitez.

Bon courage pour votre formation !

12 réponses

Merci

Plus haut , j'ai dit que j'avais pensé à arrêter au cours de l'année ce qui est vrai. Mais c'est la qualité de la formation et des formatrices qui dispense les cours qui ont influencé mon choix de poursuivre et continuer. La qualité des cours rhétoriques de cette formation compense largement le peu d'apprentissage pratique que l'on peut avoir durant nos gardes d'enfants.

Merci bon courage à vous aussi

Merci

Bon courage pour le mémoire 🙌

Fatoumata Coulibaly

Je vous en prie avec plaisir, merci à vous aussi ! Bonne courage.

Très bon questionnaire de votre part, merci de nous permettre de partager notre ressenti sur tout ça. Bon

ANNEXE 19 :
Retranscription des entretiens

ENTRETIEN PROFESSIONNELLE EN STRUCTURE COLLECTIVE – 14 MARS 2023

1) Dans quelle crèche travaillez-vous ? Quel est votre poste ?

Je ne souhaite pas communiquer le nom de la crèche dans laquelle je travaille, mais je suis référente technique de micro crèche privée.

2) Quel est votre parcours scolaire et de formation ?

Je suis EJE de formation, j'ai été diplômée en 2007 et j'ai obtenu mon baccalauréat général en 2003.

3) Dans votre structure quel est votre processus de recrutement ?

Le service RH poste des annonces via Internet, sur Indeed principalement, les CV sont récoltés par le service RH qui fait un premier écrémage par téléphone ou visio pour vérification des diplômes, expériences, etc. Ensuite, le CV est transmis à la RT de la crèche pour qu'elle prenne un rendez-vous pour l'entretien d'embauche. Une fois l'entretien effectué, si c'est positif, la RH gère les démarches administratives (dossier, contrat...). Mais parfois, les professionnels apportent eux même des CV récoltés via les réseaux.

4) Dans votre structure quel est votre processus d'intégration ?

Lorsqu'une professionnelle arrive, la première semaine, elle est en binôme avec la directrice afin de voir les différents temps de la journée en étant accompagnée. En fin de semaine, un bilan est fait. Durant la période d'essai qui est de 2 mois renouvelables, des bilans sont faits tous les mois minimums.

5) Que pensez-vous des formations du personnel petite enfance ?

Je trouve que la formation certifiante CAP AEPE est très et trop basique.

6) Quelles sont les compétences attendues ? Et réelles ? Comment réduire l'écart ?

Les Compétences attendues sont : l'accompagnement du jeune enfant d'un point de vue de l'éveil et de la psychologie, les connaissances du jeune enfant, et l'accompagnement à la parentalité. En réalité, les savoir-faire peuvent être acquis au niveau des soins de l'enfant et de la gestion de la journée, mais les connaissances fondamentales sont assez inexistantes. Elles ont très peu de connaissances théoriques qui desservent la qualité du travail pédagogique et les compétences en accompagnement parental sont très limitées. Pour réduire l'écart, il faudrait plus de formations et un meilleur suivi pédagogique, ce qui devient impossible avec les absences répétées et la disparition des EJE dans les micros crèches.

7) A votre avis quels sont les avantages et inconvénients pour les profils qui font leur CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile ?

Les avantages sont qu'il y a plus de possibilités de contrat en alternance et leur l'apprentissage du travail autour de l'individualité de l'enfant est meilleur. Les inconvénients se sont qu'elles n'ont aucune notion du collectif, il y a isolement au jour le jour et beaucoup moins de suivi de leur travail et parcours que dans une structure entourée de collègues et une direction sur place.

8) Est-ce qu'une jeune recrue qui vient d'obtenir son CAP AEPE en alternance vous semble assez bien formée pour travailler en crèche ?

Une personne en CAP AEPE en alternance pourrait être mieux formée qu'une personne en voie directe. Mais, de nombreuses structures accueillantes se servent de l'apprentissage pour compléter une équipe sans prendre vraiment soin de l'apprenti et de son parcours.

9) Quel diplôme ont généralement les auxiliaires recrutés dans votre crèche ?

Elles ont soit un CAP AEPE, soit AP en référence technique.

10) Qu'avez-vous envie de mentionner sur votre secteur ? Quels constats faites-vous ?

Le constat depuis quelques années est simple : pour assurer de plus en plus de places en crèche aux familles, on nivelle le secteur de la petite enfance par le bas. Il y a une disparition des EJE, un abaissement des quotas de personnel diplômés dans les crèches qui font que l'on ouvre des postes à des personnes complètement non diplômées. Et une augmentation du ratio adulte/enfants et un taux d'accueil en surnombre.

11) Quels sont les difficultés rencontrez le plus ces dernières années ?

Les plus grosses difficultés sont le recrutement et les problèmes de management. Les personnes ne supportent plus aucune contrainte et claquent la porte à la moindre contrariété.

12) Quelles seraient vos propositions d'amélioration ?

Je pense qu'il faudrait une revalorisation du secteur de la petite enfance avec notamment une augmentation des salaires et une refonte du CAP AEPE pour qu'il soit plus complet.

ENTRETIEN EJE EN AGENCE DE GARDE D'ENFANT A DOMICILE – 29 MARS 2023

1) Quel est votre poste au sein de l'agence ?

Je suis coordinatrice petite enfance. Je suis le lien pédagogique entre les familles et les baby-sitter pour les accompagner, les former et les soutenir pendant leur garde. Je suis la référente et le soutien pédagogique pour les intervenantes, mais aussi pour les besoins des familles.

2) Quel est votre parcours scolaire et de formation ?

J'ai fait un Bac L, après je suis rentrée en école d'éducatrice directement. J'ai obtenu un DEEJE et j'ai obtenu en parallèle une licence science de l'éducation, car il fallait obligatoirement la passer.

3) Dans votre structure quel est votre processus de recrutement ?

Pour le recrutement des CAP AEPE nous faisons une rencontre physique obligatoire après avoir posé quelques questions par téléphones. Dans la mesure du possible depuis peu, c'est moi qui fais passer les entretiens pour les CAP. On essaie de comprendre leur parcours, ce qu'elles ont fait, ce qu'elles veulent devenir, leur motivation, être sûr que leur projet soit stable et qu'elle ne change pas en cours d'année.

Q° + : Comment on arrive à déterminer la motivation ?

On cherche à connaître leurs réelles motivations et on les challenge sur leur projet professionnel. Une fois validé, on les présente aux écoles et aux familles. Des fois, ça peut être l'inverse, c'est nos écoles partenaires qui nous proposent le CV de leurs élèves.

4) Dans votre structure quel est votre processus d'intégration ?

Il n'y en a pas réellement pour le moment, mais on est en train de travailler sur une journée d'intégration pour la rentrée. Pour moi une intégration, c'est différent de ce qui est fait actuellement pendant la signature du contrat. Il faut leur parler, expliquer clairement ce qui est attendu en garde, les difficultés, et les pousser à la réflexion.

5) Que pensez-vous des formations du personnel petite enfance ?

Je suis convaincue qu'il faut qu'elles fassent, tout de même, des stages en crèche en parallèle de leur alternance chez nous, et qu'elles soient mieux soutenues par les écoles pour leurs démarches et recherches de stage. Concernant les cours, je trouve que des demi-journées, c'est trop court pour elle. Il faudrait que ça soit en semaine complète. De plus, il y a un manque de remplacement quand les profs sont malades. L'école devrait mieux les accompagner. Le programme me semble complet, mais la manière de l'amener n'est pas forcément bonne.

6) Quelles sont les compétences attendues ? Et réelles ? Comment réduire l'écart ?

Ce qui est attendu d'eux à l'issue de leur formation, c'est surtout le travail en équipe et en collectivité. Réellement, elles n'en acquièrent pas. Du coup, elles se prennent une claque de réalité et du monde du travail quand elles sont en stage.

7) En tant qu'EJE, est-ce que faire son alternance au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile pour une personne en formation CAP AEPE vous semble judicieux ? Quels sont les avantages et les inconvénients ?

Le positif, c'est qu'elles sont très attachées à l'individualité de l'enfant, elles prennent le temps de connaître les besoins et la personnalité de chaque enfant. Elles sont également moins dans le rush. Mais il faut de l'expérience en collectivité. Il manque, pour certaines, l'aspect de collectivité. Elles vont arriver dans des milieux où elles n'auront jamais travaillé en équipe et c'est ce qui va leur manquer.

8) Trouvez-vous que les profils soient impliqués et bien intégrés aux métiers de la petite enfance ? + *Qu'est ce qui fait qu'un profil est plus impliqué et intégré à votre avis ?*

Je les trouve en général « désimpliquées » dans leur formation, dû à un manque de suivis et d'accompagnement. Souvent, la pression les décourage. C'est ce qui ressort quand je suis en VAD. Il y a également des problèmes d'assiduité. Ce sont des profils jeunes qui n'ont jamais été confronté au monde du travail. Elles prennent la formation à la légère et ne considèrent pas la garde à domicile comme un vrai travail. L'école les considère trop comme des lycéennes et cela ne les aide pas à évoluer professionnellement. On leur demande qu'elles agissent en adulte, mais elles ne sont pas considérées comme des adultes.

+ C'est un profil qui est assidu en cours et en famille, le plaisir qu'elles prennent avec les enfants, implications dans leurs retours et leurs questionnements, elles ne se laissent pas couler. Quand elles s'inquiètent pour l'enfant ou les valeurs pas partagées par la famille. Quand elles sont volontaires pour faire des remplacements.

9) Qu'avez-vous envie de mentionner sur votre secteur ? Quels constats faites-vous ?

Il y a plus d'enfants pour moins de professionnelles, moins de moyen, non-fidélisation des salariés, non-revalorisation des salaires pour le travail qu'elles font. Et surtout le manque de temps pour les former correctement.

10) Quelles sont les difficultés rencontrées le plus ces dernières années ?

Les conditions du secteur sont mauvaises : mal au dos, mal aux genoux, bruit, pleures, stresse, maladie... Il n'y a aucun suivi, ni de formations sur ça. Les conditions de 1 pour 8 enfants qui marchent et 1 pour 5 qui ne marchent pas ne sont pas tenables.

11) Quelles seraient vos propositions d'amélioration ?

Je pense qu'il faudrait que l'on propose des partenariats avec des osthéos et avec des crèches pour leurs stages. Proposer des temps d'échange avec plusieurs intervenantes sur leurs pratiques professionnelles et leurs difficultés.

12) Quels plans d'action avez-vous mis en place pour le suivis des intervenantes ? Quelles formations proposez-vous ?

Ma mission principale ce sont les VAD, qui sont obligatoire pour les CAP AEPE. J'ai mis en place ou continué à mettre en place plusieurs choses. Notamment :

- VAD à la demande des intervenants et des parents. (j'ai revu le tableau de suivis régulier et le classeur des VAD)
- Le suivi téléphonique tous les trimestres avec un tableau suivis
- Propose de l'aide pour le rendu de leur exam et les entrainer pour oraux
- Formation, reprise et créer. L'équipe peut accéder au contenu de mes formations
- Partenariat avec une autre EJE en interne pour développer ensemble d'autre formation (bienveillance, les écrans, développement du cerveau)
- Créer un lien de confiance avec elles, elles peuvent m'appeler en cas de besoin rapidement. Quand il y a un problème je les invite à échanger en agence.

Je propose des formations sur la maltraitance, les gestes et postures à adopter pour éviter de se blesser tout en mettant l'enfant en sécurité, et une formation sur l'apprentissage par le jeu.

13) En tant qu'EJE, quels constats ou remarques avez-vous à faire sur votre poste au sein d'une agence de garde d'enfants à domicile ? Qu'est-ce qui peut vous interpeler en tant que professionnel de la petite enfance ?

Une éducatrice pour autant d'intervenantes ce n'est pas assez. Et même si les visites à domicile sont obligatoires pour les CAP AEPE, il en faudrait plus, mais c'est infaisable de le faire seul. Ce qui est problématique, c'est le manque de lien avec certaines écoles qui ne s'inquiètent pas du suivi de leurs élèves et comment ça se passe en entreprise.

ENTRETIEN PROFESSIONNELLE A DOMICILE – 22 AVRIL 2023 Emilie

1) Quel est votre statut actuellement ?

Je suis fonctionnaire au département du 93, auxiliaire de puériculture en détachement, assistante maternelle.

2) Quel est votre parcours professionnel et de formation ?

J'ai suivi une formation sur un an d'auxiliaire de puériculture et j'ai également passé mon BAFA. Pour mon parcours professionnel, j'ai de suite commencé en crèche. Au début, je n'étais pas titulaire, c'est-à-dire fonctionnaire et j'avais le droit de cumuler plusieurs emplois. Donc je travaillais aussi à côté de temps en temps au baby club du Club Med. J'ai aussi fait du baby-sitting en agence de sortie de maternité, c'était de l'aide à domicile pour les premières nuits après l'arrivée de l'enfant. J'ai fait de la crèche pendant 18 ans et je travaille en tant qu'assistante maternelle depuis 6 ans et ce sont les parents qui sont mes employeurs. J'ai simplement eu une demande d'autorisation à faire auprès de la PMI. Je n'ai pas eu à me reformer pour ça à mon époque, mais maintenant, je crois qu'il faut passer des tests. En tous cas, il faut au minimum avoir le CAP pour devenir assistante maternelle.

3) Que pensez-vous des formations du personnel petite enfance ? du CAP AEPE

La formation n'est pas assez poussée. On peut l'avoir trop facilement. Elle peut ouvrir des portes à des postes qu'elle ne devrait pas avoir.

4) Quels diplômes ont généralement les professionnels que vous rencontrez ?

En général, j'ai été en contact surtout avec des auxiliaires de puériculture ou des éducatrices de jeune enfant. Avant, en crèche, les directrices devaient forcément être des auxiliaires de puériculture, mais maintenant à cause de la pénurie même les EJE peuvent le devenir. Les directrices devaient aussi être infirmière, maintenant, il y a une infirmière de secteur. Et dans le département du 93, les contrats sont revenus à 39h.

5) Est-ce qu'une jeune recrue qui vient d'obtenir son CAP AEPE en alternance à domicile vous semble assez bien formée pour travailler à domicile ? Et en collectivité?

Non pas du tout, pour moi, c'est un « sous diplôme » qui est plus adapté pour travailler en maternelle, mais pas pour travailler avec des enfants de moins de 3 ans.

6) Au vu de votre statut à domicile, comment faites-vous pour garder du lien et du contact avec d'autres professionnels du secteur et ne pas vous sentir isolé ?

Pour moi, c'est un choix, je ne veux plus être en contact avec le secteur en lui-même. Les conditions de travail en crèches m'ont dégoûté. On nous oblige à la douce maltraitance, on manque de reconnaissance, et il manque du personnel... Je ne pouvais pas faire mon métier correctement.

7) A votre avis quels sont les avantages et inconvénients pour les profils qui font leur CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile ? Par rapport à ce qui le font en crèche ?

Pour moi, les deux ne sont pas adaptés. En crèches, elles sont mal entourées et on s'en sert comme main d'œuvre. Les auxiliaires ne sont pas d'accord pour le faire, mais elles sont forcées par les établissements. À domicile, c'est pire, elles ne sont pas entourées du tout.

8) Qu'avez-vous envie de mentionner sur votre secteur ? Quels constats faites-vous ?

Je trouve que le secteur apporte de très mauvaises conditions de travail pour celles qui sont déjà fragiles psychologiquement.

9) Quelles sont les difficultés rencontrées le plus ces dernières années ?

C'est le manque de qualification et le manque de personnel. Ce qui est très grave, c'est les filles qui se résilient à ce système sans se battre. Elles acceptent des choses qu'elles ne devraient pas, par exemple :

- Demander d'aller faire un remplacement en cuisine alors que ce n'est pas dans la fiche de poste.
- Cacher le fait que 5 enfants ont échappé à la vigilance des auxiliaires en effectif restreints et qui se sortit sur la route, ou qu'une auxiliaire a gardé seul plus du nombre autorisé d'enfant en étant venu au travail alcoolisé.

Le secteur ment dans les chiffres au niveau des présences des professionnels en crèches. C'est-à-dire que lorsqu'une personne n'est présente qu'en demi-journée, elle est quand même comptabilisée comme faisant partie de l'effectif à la journée.

Même dans l'enseignement, on peut devenir instituteur en ayant eu son bac et trois enfants... Les critères de sélection sont baissés partout.

10) Quelles seraient vos propositions d'amélioration ?

Je pense que c'est irrécupérable. Ils ont été trop laxistes et mettent le secteur en péril. Les enfants ne sont pas en sécurité.

1) Dans votre école quel est votre processus de recrutement ?

Le centre de formation établit un partenariat avec différents organismes locaux : (missions locales, associations d'aide à l'insertion, Pôle emploi, etc.). Nous participons, sur leurs sollicitations, à des événements de recrutement tel que les salons, les forums, les job dating, etc. Nous proposons à ces organismes l'organisation de journées portes ouvertes ou journées « découvertes du métier » directement au centre de formation, la structure se charge de convier à ces événements des profils intéressés, nous présentons ainsi la formation, l'alternance et pouvons faire intervenir des apprenants et formateurs volontaires de l'année en cours. Nos offres sont également présentes sur Indeed et Le Bon coin, et nous travaillons depuis cette année avec « Hippolyte RH », solution de ciblage via les réseaux sociaux. Dans tous les cas, les candidats sont reçus par un membre de l'équipe administrative (chargé recrutement, coordinatrice, etc.) qui effectue un entretien guidé par un questionnaire type : « Pourquoi avoir choisi ce CAP ? Pourquoi avoir choisi la voie de l'alternance ? Pensez-vous rencontrer des difficultés lors de cette formation ? Avez-vous de l'expérience dans le domaine de la petite enfance ? ». Mais également par le futur employeur recevant l'apprenant en alternance, d'un commun accord nous validons ensuite le candidat.

2) Dans votre structure quel est votre processus d'intégration ?

Nous avons une semaine de pré-rentree, semaine lors de laquelle les formateurs ainsi que les équipes se présentent et présentent la formation, les employeurs sont acteurs de cette semaine afin de présenter le dérouler de l'alternance et d'en préciser la forme.

3) Quel est le pourcentage d'abandon de la formation cette année ? Pouvez-vous comparer ce constat aux années précédentes ?

Celui-ci n'est pas encore défini puisque des abandons peuvent encore survenir, en revanche, nous pouvons l'établir entre 10 et 15 % à ce jour. D'après mes collaborateurs ce constat est identique à celui des années précédentes.

4) A votre avis, pourquoi ces personnes abandonnent-elles leur formation ?

Nous accueillons un pourcentage relativement élevé de profils jeunes, en rupture total avec leur scolarité. De nombreux apprenants d'une vingtaine d'année se lancent dans le CAP en ayant quitté le système scolaire dès l'âge de 16 ans. Le retour à un fonctionnement proche de celui connu auparavant à l'école est parfois violent. Certains ne mesurent pas l'investissement demandé et/ou la notion d'assiduité. La majorité de nos cas de démissions sont précédés d'un absentéisme plus ou moins conséquent en formation.

5) Pensez-vous qu'une alternance au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile soit adaptée pour que vos élèves réussissent leur année ? Quels sont les avantages et inconvénients comparés à une alternance en structure collective de type crèche ?

Je pense que l'alternance en agence de gardes à domicile constitue une expérience pertinente dans le cadre de la formation, en revanche, la plupart de nos apprenants ont pour projet de travailler ensuite en structure. L'alternance en structure pendant la formation serait donc, je le crois, non seulement plus adapté, mais constituerait une expérience valorisante sur les CV des apprenants lors de leurs recherches d'emploi. La garde à domicile ne permet pas d'habituer les alternants à travailler auprès de groupes d'enfants nombreux, ni de participer aux tâches telles que le bio nettoyage en structure, l'organisation et le rangement du matériel d'éveil. Les méthodes de travail en structure ne cessent d'évoluer, les apprenants ne travaillant pas en structure ne sont donc pas au fait de ces évolutions, ils le sont en théorie grâce à leurs formateurs, mais pas en pratique. La garde à domicile permet en revanche aux alternants de se concentrer sur les besoins d'un enfant, sur son

développement, et ainsi de comprendre et mettre en pratique les notions apprises, probablement de manière plus précise et plus attentive qu'auprès d'un groupe d'enfants.

6) Trouvez-vous que les élèves soient impliqués et se sentent concernés par le secteur ?

Malheureusement, un nombre relativement important d'apprenant n'est pas suffisamment impliqué en formation, pour les mêmes raisons qu'évoquées lors des abandons, la plupart des apprenants sont en revanche concernés voir passionnés par le secteur.

7) Qu'avez-vous envie de mentionner sur votre secteur ? Quels constats faites – vous ?

Le public reçu en CAP AEPE en Ile de France est un public difficile, le travail social est partie prenante du quotidien en centre de formation. Il faudrait mettre en place des formations adaptées pour les salariées des centres de formations.

8) Quelles sont les difficultés rencontrées le plus ces dernières années ?

Les difficultés sociales rencontrées par les élèves mettent parfois en péril leur formation, l'aide du centre est limitée. Le travail social est un métier et les personnels des agences et des centres ne sont pas suffisamment formés. Nous sommes parfois confrontés à des situations à risques, la charge mentale due à ces situations peut devenir en cours d'année pesante. Parmi les exemples de situations difficiles à gérer, je peux citer les suivants : femmes battues, automutilation, instabilité psychologique voire pathologie psychiatrique non détectée, violence verbale et ou physique, sdf, etc. Il s'agit vraiment pour ma part de la difficulté principale.

9) Quelles sont vos attentes auprès des agences de garde d'enfant à domicile pour vos élèves ?

L'appui des agences de garde à domicile quant aux défauts d'assiduité de nos apprenants n'est parfois pas suffisant, une situation d'absentéisme peut donc s'installer malgré les mesures prises par les centres, sans succès, et induisant au fil des mois ou un absentéisme quotidien, ou un abandon de la formation.

10) Quelles seraient vos propositions d'amélioration ?

Une relation agences/centres renforcée, avec des bilans mensuels, nous permettant de recevoir conjointement nos apprenants/alternants et de mettre en place avec eux, des axes d'améliorations. Une formation afin d'accompagner au mieux nos apprenants rencontrant des difficultés sociales, ainsi qu'une formation obligatoire pour tous les effectifs du centre aux gestes de premiers secours. La formation d'un formateur premiers secours afin de pouvoir proposer cette formation directement au centre, à nos apprenants. La multiplication des stages en structure collective. La mise en place de cours, et la présence d'un formateur en savoir-être/savoir-vivre social.

11) Quels plans d'action avez-vous mis en place pour le suivi des élèves en CAP AEPE ?

Nous travaillons avec le logiciel Ypareo, qui nous permet de suivre de près l'assiduité des alternants, et offre un portail consultable aux agences et aux apprenants. Nous sommes en relation au quotidien avec les agences à propos des élèves, et nous prévoyons pour l'année prochaine, de mettre en place un poste « liaison » afin de fluidifier les relations et le suivi des élèves.

ANNEXE 20 : Grille d'évaluation des entretiens

	P1 : Nolwenn Legathe	P2 : Anonyme	P3 : Emilie Mekmene	P4 : Céline Saludes	Synthèse	Analyse
QUESTIONS COMMUNES						
Q1 : Quel est votre poste ou statut ?	Coordnatrice petite enfance chez Kangourou Kids. Référente et soutient pédagogique entre les familles et les baby-sitter intervenantes (accompagner, former, soutenir).	Référente technique de micro crèche privée.	Fonctionnaire au département du 93, auxiliaire de puériculture en détachement, assistante maternelle	Je suis coordinatrice scolarité au sein du centre de formation Kiwi Institut	Leur statuts et fonction dans la petite enfance sont différents. Certaines sont indépendantes, d'autre dans le secteur privé. Certaines sont en collectivité et d'autre à domicile. D'autre représentent un lien pédagogique pour les étudiants	Permet une complémentarité d'information
Q2 : Quel est votre parcours scolaire et de formation ?	Bac L, Ecole d'éducatrice directement. J'ai obtenu un DEEJE et j'ai en parallèle une licence science de l'éducation car il fallait obligatoirement la passer. BAFA J'ai travaillé dans plusieurs crèche avant ce poste	Baccalauréat général en 2003. Je suis EJE de formation, j'ai été diplômée en 2007	Formation sur 1 an d'auxiliaire de puériculture / BAFA. De suite commencé en crèche. (Quand pas fonctionnaire : pouvais cumuler plusieurs emplois : baby club du Club Méd, baby-sitting en agence de sortie de maternité) Crèche pendant 18 ans. Assistante maternelle depuis 6 ans, parents employeurs. Autorisation à la PMI. Pas eu à me reformer à mon époque. Maintenant, je crois qu'il faut passer des tests, CAP minimum pour devenir assistante maternelle.		Elles ont soit un diplôme d'EJE soit une formation en puériculture et des diplôme complémentaire dans l'animation ou l'éducation	Elles ont toute plus que le CAP AEPE et plusieurs expériences dans la petite enfance. Elles sont toute passées par des postes en structure collective.
Q3 : Quel est le processus de recrutement dans votre établissement ? + : Comment on arrive à déterminer motivation ?	Pour les CAP nous faisons une rencontre physique obligatoire après avoir posé quelques questions par téléphones. Dans la mesure du possible c'est moi qui fait passer les entretiens pour les CAP. On essaie de comprendre leur parcours, ce qu'elles ont fait, ce qu'elles veulent devenir, leur motivation, être sûr que leur projet soit stable et qu'elle ne change pas en cours d'année + <i>On cherche à connaître leurs réelles motivations en les challengeant sur leur projet professionnel. Une fois validé on les présente aux écoles et aux familles. Des fois ça peut être l'inverse c'est nos écoles partenaire qui nous propose le CV de leurs élèves.</i>	Le service RH poste des annonces via internet, sur Indeed principalement, les CV sont récoltés, un premier écrémage est fait par téléphone ou visio pour vérification des diplômes, expériences, etc Ensuite le CV est transmis à la RT de la crèche pour qu'elle prenne un rendez-vous pour l'entretien d'embauche. Une fois l'entretien effectué, si c'est positif, la RH gère les démarches administratives. (Dossier, contrat...) Mais parfois les professionnels apportent eux même des CV récoltés via les réseaux.		Partenariat avec organismes locaux : Missions locales, associations d'aide à l'insertion, Pôle emploi, etc. Nous leur proposons l'organisation de journées portes ouvertes et « découvertes du métier » au centre, la structure se charge de convier à ces événements des profils intéressés, nous présentons la formation, l'alternance et pouvons faire intervenir des apprenants et formateurs volontaires de l'année en cours. Evénements de recrutement tel que les salons, les forums, les job dating etc. Offre : Indeed et Le Bon coin, et nous travaillons depuis cette année avec « Hippolyte RH », solution de ciblage via les réseaux sociaux. Les candidats sont reçus par un membre de l'équipe administrative (Chargé recrutement, coordinatrice, etc) pour l'entretien guidé par un « questionnaire type » : Pourquoi avoir choisi ce CAP ? Pourquoi avoir choisi la voie de	En centre de formation, partenariats avec organismes locaux d'insertion, journée portes ouvertes découverte métier et présentation de la formation. Evènement de recrutement comme salon et job dating, des annonces sont postés sur Indeed et le Bon coins et utilisation de « Hippolyte RH » pour cibler sur les réseaux sociaux. Les candidats sont reçus en centre pour répondre à un questionnaire sur leur expérience et leur volonté d'intégrer la formation. En agence, après avoir posé quelques questions par téléphone, le recrutement se fait par l'EJE en présentiel imprévisible, pour déceler au mieux leur réelle motivation, en les challengeant sur leur projet professionnel et leur détermination à aller jusqu'au bout. Dans ce cas, l'école et le futur employeur font remplir un questionnaire au futur apprenant en alternance, et valide ou non le candidat d'un commun accord. Dans la structure collective, les RH recolent les CV des candidats qui ont	Tous font un écrémage par appel puis une rencontre physique dans les locaux.
				l'alternance ? Pensez-vous rencontrer des difficultés lors de cette formation ? Avez-vous de l'expérience dans le domaine de la petite enfance ? Mais également par le futur employeur recevant l'apprenant en alternance, d'un commun accord nous validons ensuite le candidat.	repondu au annonce Indeed. C'est la référente qui positionne les rendez-vous et valide la candidature.	
Q4 : Dans votre structure quel est votre processus d'intégration ?	Pas réellement pour le moment. Journée d'intégration pour la rentrée. Pour moi une intégration c'est différent de ce qui est fait actuellement pendant la signature du contrat. Il faut leur parler, expliquer clairement ce qui est attendu en garde, les difficultés, et les pousser à la réflexion.	La première semaine elle est en binôme avec la directrice afin de voir les différents temps de la journée en étant accompagnée. En fin de semaine, un bilan est fait. Durant la période d'essai qui est de 2 mois renouvelables, des bilans sont fait tous les mois minimums.	Nous avons une semaine de pré-entrée, semaine lors de laquelle les formateurs ainsi que les équipes se présentent et présentent la formation, les employeurs sont acteurs de cette semaine afin de présenter le dérouler de l'alternance et d'en préciser la forme.	En agence de garde à domicile, il n'y en a pas, c'est la signature du contrat qui fait office d'intégration « Il faut leur parler, expliquer clairement ce qui est attendu en garde, les difficultés, et les pousser à la réflexion ». En crèche, en binôme la première semaine, puis point tous les mois. En centre de formation, semaine de pré-entrée avec intervention de différents acteurs et des employeurs.	Assez peu intégré, accueil classique et peu poussé.	
Q5 : Que pensez-vous des formations du personnel petite enfance ? Du CAP AEPE	Je suis convaincue qu'il faut qu'elles fassent tout de même des stages en crèche en parallèle de leur alternance chez nous et soit mieux soutenu par les écoles pour leur démarche et recherche de stage. Concernant les cours je trouve que des demi-journées c'est trop court pour elle. Il faudrait que ça soit en semaine complète. Il y a un manque de remplacement quand les profs sont malades. L'école devrait mieux les accompagner. Le programme me semble complet mais la manière de l'amener n'est pas forcément bonne.	Je trouve que la formation certifiante CAP AEPE est très et trop basique.	La formation n'est pas assez poussée. On peut l'avoir trop facilement. Elle peut ouvrir des portes à des postes qu'elle ne devrait pas avoir.	Les professionnelles en contact direct avec les enfants, pensent que le CAP AEPE n'est pas assez complet et formant, qu'il est trop facile à avoir, et que pourtant il permet d'obtenir des postes auquel elles ne devraient pas pouvoir avoir accès tous de suite. L'EJE, pensent que le programme en soit est complet mais que « la manière de l'amener n'est pas forcément bonne. » Le rythme d'alternance ne lui semble pas forcément adapté. Elles pensent qu'une demis journée de cours par jours ce n'est pas suffisant pour elles, qu'elles manquent de stage en collectivité et que l'école ne les accompagnements pas assez dans leur démarche administrative.	Cela confirme le fait que le diplôme de CAP AEPE est un diplôme passerelle, permettant surtout d'accéder à une poursuite d'étude par la suite.	
Q6 : Quelles sont les compétences attendues ? Et réelles ? Comment réduire l'écart ?	Attendu d'eux à l'issue de leur formation : surtout le travail en équipe et en collectivité. Réellement, elles n'en acquièrent pas. Du coup, elles se prennent une claque de réalité et du monde du travail quand elles sont en stage.	Attendu : l'accompagnement du jeune enfant d'un point de vu de l'éveil et de la psychologie, les connaissances du jeune enfant, et l'accompagnement à la parentalité. En réalité les savoir-faire peuvent être acquis au niveau des soins de l'enfant et de la gestion de la journée mais les connaissances fondamentales sont assez inexistantes. Elles ont très peu de connaissances théoriques qui desservent la		Les professionnelles ont conscience que ces jeunes sont mal accompagnés, qu'elle manque de notions et de pratique. Elles devraient être plus former et suivi mais cela est difficile avec la pénurie de professionnel. Ce qui est attendu des apprentis c'est de savoir accompagner l'enfant dans son éveil, de savoir également accompagner à la parentalité et de travailler en équipe au sein d'une collectivité. Certaines notions comme les soins et la gestion de la journée sont acquises théoriquement mais beaucoup de connaissance fondamentales sont inexistantes et cela dessert la qualité de	Le CAP ne répond pas forcément au attentes de la réalité du terrain. Et le manque de professionnel qualifié pour les accompagner ne permet pas de réduire cet écart.	

		qualité du travail pédagogique et les compétences en accompagnement parental sont très limitées. Pour réduire l'écart il faudrait plus de formations et un meilleur suivi pédagogique, ce qui devient impossible avec les absences répétées et la disparition des EJE dans les micros crèches.			leur travail du point de vu pédagogique et de l'accompagnement des parents. Elles acquièrent donc peu de notion de travail en collectivité et cela est difficile pour elles quand elle se retrouve face à la réalité du travail en crèche.	
Q*7 : Quels sont les avantages et inconvénients du CAP AEPE en alternance dans une agence de garde d'enfant à domicile par rapport à ce qui le font en crèche ?	Le positif : très attachées à l'individualité de l'enfant, elle prenne le temps de connaître les besoins et la personnalité de chaque enfant. Elles sont également moins dans le rush. Mais il manque pour certaines l'aspect de collectivité, elles vont arriver dans des milieux où elles n'auront jamais travaillé en équipe et c'est ce qui va leur manquer.	Les avantages sont qu'il y a plus de possibilités de contrat en alternance et leur apprentissage du travail autour de l'individualité de l'enfant est meilleur. Les inconvénients se sont qu'elles n'ont aucune notion du collectif, il y a isolement au jour le jour et beaucoup moins de suivi de leur travail et parcours que dans une structure entourée de collègues et une direction sur place.	Pour moi les deux ne sont pas adaptés. En crèches elles sont mal entourées et on s'en sert comme main d'œuvre. Les auxiliaires ne sont pas d'accord pour le faire mais elles sont forcées par les établissements. A domicile c'est pire elles ne sont pas entourées du tout.	Garde à domicile : expérience pertinente pour leur formation, mais souvent ont pour projet de travailler en structure. L'alternance en structure pendant la formation serait donc, je le crois, non seulement plus adapté, mais constituerait une expérience valorisante sur les CV des apprenants lors de leurs recherches d'emploi. Inconvénient : ne permet pas d'habituer au travail auprès de groupes d'enfants nombreux, ni de participer aux tâches tels que le bio nettoyage en structure, l'organisation et le rangement du matériel d'éveil. Les méthodes de travail en structure ne cessent d'évoluer, les apprenants ne travaillant pas en structure ne sont donc pas au fait de ces évolutions, ils le sont en théorie grâce à leurs formateurs mais pas en pratique. Avantage : se concentrer sur les besoins d'un enfant, sur son développement, et ainsi de comprendre et mettre en pratique les notions apprises, probablement de manière plus précise et plus attentive qu'auprès d'un groupe d'enfants.	Avantage : Individualité de l'enfant Inconvénient : manque de pratique et de connaissance en collectivité. Travail en équipe inexistant, ne pas savoir gérer un groupe d'enfant, technique de nettoyage	Leur apporter des notions de travail en collectivité et les tenir au courant des évolutions du secteur Elles sont donc plutôt bien intégrées à leur poste mais pas du tout à leur emploi
Q*8 Est-ce qu'une jeune recrue qui vient d'obtenir son CAP AEPE en alternance à domicile vous semble assez bien formée pour travailler à domicile ? Ou en crèche ?		Les CAP AEPE en alternance pourraient être mieux formés qu'une personne en voie directe. Mais, de nombreuses structures accueillantes se servent de l'apprentissage pour compléter une équipe sans prendre vraiment soin de l'apprenti et de son parcours.	Non pour moi c'est un « sous diplôme » qui est plus adapté pour travailler en maternelle mais pas pour travailler avec des enfants de moins de 3ans. Non pas du tout		Non car le diplôme à leur yeux n'est pas adapté au moins de 3 ans ou qu'elle sont mal accompagnés lors de leur formation car souvent recrutés pour combler les effectifs que pour leur apprendre	Faire un sorte de l'entreprise leur apporter des notions que la formations seul ne leur apporte pas

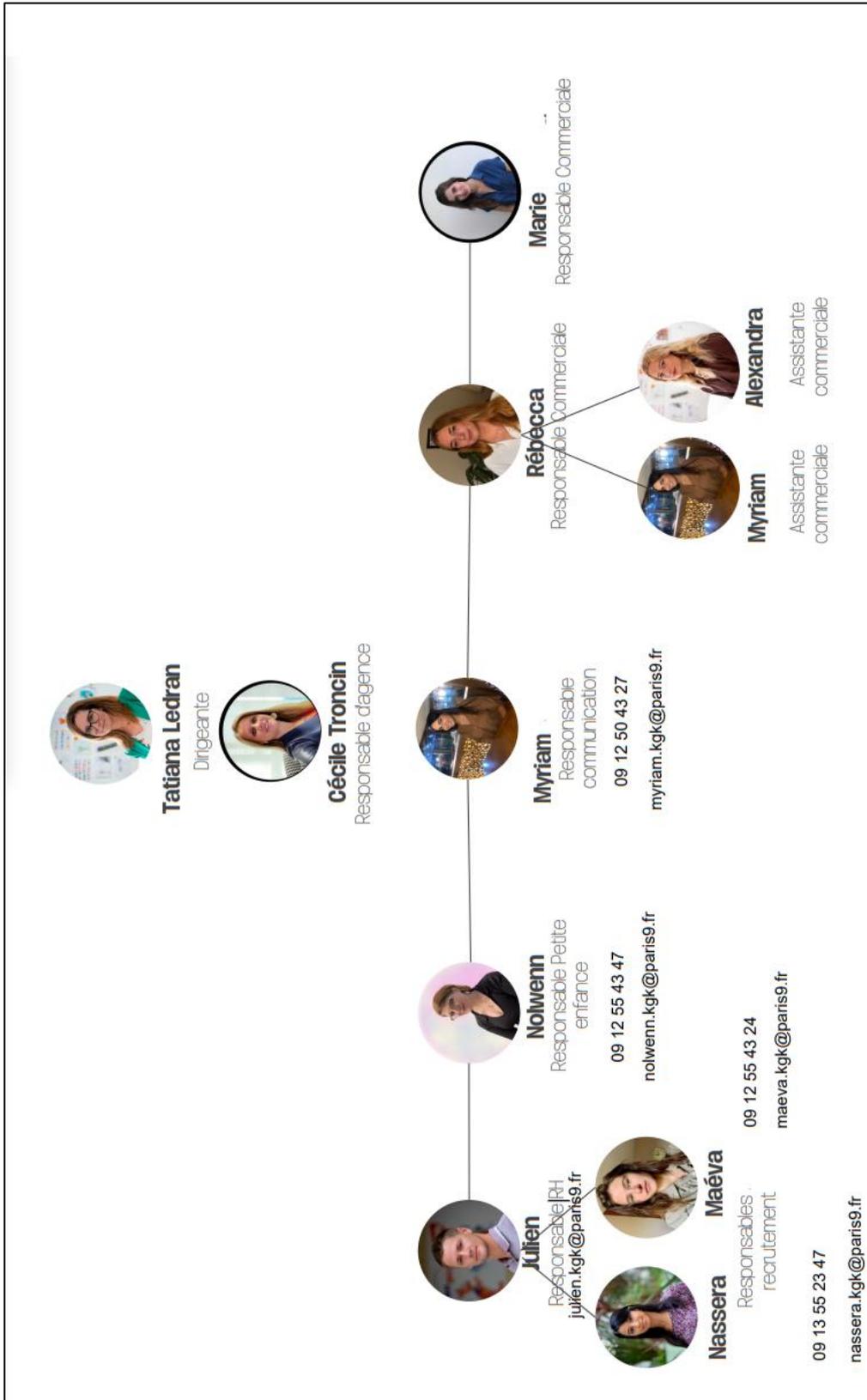
Q*9 : Trouvez-vous que les élèves soient impliqués et se sentent concernés par le secteur ? + Qu'est-ce qui fait qu'un profil est plus impliqué et intégré à votre avis ?	Désimpliqués dans leur formation, du à un manque de suivis et d'accompagnement. La pression les décourage. C'est ce qui ressort quand je suis en VAD. Il y a également des problèmes d'assiduité. Ce sont des profils jeunes qui n'ont jamais été confrontés au monde du travail. Elles prennent la formation à la légère et ne considèrent pas la garde à domicile comme un vrai travail. L'école les considère trop comme des lycéennes et cela ne les aide pas à évoluer professionnellement. On leur demande qu'elles agissent en adulte mais elles ne sont pas considérées comme des adultes. + C'est un profil qui est assidu en cours et en famille, le plaisir qu'elles prennent avec les enfants, implications dans leur retour à leur questionnement, elle ne se laisse pas couler. Quand elles s'inquiètent pour l'enfant ou les valeurs pas partager par la famille. Quand elles sont volontaires pour faire des remplacements.			Malheureusement, un nombre relativement important d'apprenant n'est pas suffisamment impliqué en formation, pour les mêmes raisons qu'évoquées lors des abandons, la plupart des apprenants sont en revanche concernés voir passionnés par le secteur.	Malheureusement, un nombre relativement important d'apprenant n'est pas suffisamment impliqué en formation, Le manque de suivis et d'accompagnement les décourage même lorsqu'elles sont à la base passionnée par le secteur. Les jeunes recrues, manquent aussi souvent d'assiduité et de professionnalisme. « Ce sont des profils jeunes qui n'ont jamais été confrontés au monde du travail. Elles prennent la formation à la légère et ne considèrent pas la garde à domicile comme un vrai travail. L'école les considère trop comme des lycéennes et cela ne les aide pas à évoluer professionnellement »	Nous devrions cultiver leur passion en les accompagnant mieux et en les traitant comme des adultes
Q*10 : Quel diplôme ont généralement les auxiliaires recrutés dans votre crèche ? ou que vous rencontrez ?		Elles ont soit un CAP AEPE, soit un diplôme d'auxiliaire de puériculture	Diplôme d'auxiliaires de puériculture ou des EJE. Avant en crèche les directrices devaient forcément être des auxiliaires de puériculture mais maintenant à cause de la pénurie même les EJE peuvent le devenir. Les directrices devaient aussi être infirmière maintenant il y a une infirmière de secteur.		Elles ont soit un CAP AEPE, soit un diplôme d'auxiliaire de puériculture des EJE. Avant en crèche les directrices devaient forcément être des auxiliaires de puériculture mais maintenant à cause de la pénurie même les EJE peuvent le devenir. Les directrices devaient aussi être infirmière maintenant il y a une infirmière de secteur.	La nécessité d'avoir des diplômés précis est revue à la baisse même pour les postes de directrice de crèche
Q*11 : Qu'avez-vous envie de mentionner sur votre secteur ? Quels constats faits vous ?	Il y a plus d'enfant pour moins de professionnelle, moins de moyen, non fidélisation des salariés, non revalorisation des salaires pour le travail qu'elle font. Et surtout le manque de temps pour les former correctement.	Le constat depuis quelques années est simple : pour assurer de plus en plus de places en crèche aux familles, on nivelle le secteur de la petite enfance par le bas. Il y a une disparition des EJE, un abaissement des quotas de personnel diplômés dans les crèches qui font que l'on ouvre des postes à des personnes complètement non diplômées. Et une	Je trouve que le secteur apporte de très mauvaises conditions de travail pour celles qui sont déjà fragile psychologiquement.	Le public reçu en CAP AEPE en Ile de France est un public difficile, le travail social est partie prenante du quotidien en centre de formation. Il faudrait mettre en place des formations adaptées pour les salariées des centres de formations.	Nos interrogés constatés depuis quelques années que « le secteur de la petite enfance est nivelé par le bas ». Il y a un abaissement des quotas de personnel diplômés dans les crèches qui font que l'on ouvre des postes à des personnes complètement non diplômées pour assurer de plus en plus de places en crèche aux familles. Cela engendre une augmentation du ratio adulte/enfants et un taux d'accueil en surnombre, accentué par la « disparition des EJE ». Il y a donc, plus d'enfant pour moins de professionnelle, moins de moyen, une non fidélisation des	Secteur sous tension qui en décourage ces acteurs

Q*12 : Quels sont les difficultés rencontrées le plus ces dernières années ?		augmentation du ratio adulte/enfants et un taux d'accueil en surnombre.			salariés et une non revalorisation des salaires pour le travail effectué. Et surtout un manque de temps pour former les nouvelles recrues. Le public reçu en CAP AEPE en Ile de France est un public difficile, le travail social est partie prenante du quotidien en centre de formation. Il faudrait mettre en place des formations adaptées pour les salariés des centres de formations. D'après Emilie Mekmene, le secteur apporte de très mauvaises conditions de travail pour celles qui sont déjà fragile psychologiquement.	Raison différente, manque de professionnalisme
	Les conditions du secteur sont mauvaises : mal au dos, mal aux genoux, bruit, pleure, stress, maladie... Il n'y a aucun suivi ni de formations sur ça. Les conditions de 1 pour 8 enfants qui marche et 1 pour 5 qui ne marche pas ne sont pas tenables.	Les plus grosses difficultés sont le recrutement et les problèmes de management. Les personnes ne supportent plus aucune contrainte et claquent la porte à la moindre contrariété.	Manque de qualification et de personnel. Ce qui est très grave c'est les filles qui se résignent à ce système sans se battre, elles acceptent des choses qu'elles ne devraient pas, par exemple : Demander d'aller faire un remplacement en cuisine alors que ce n'est pas dans la fiche de poste. Cacher le fait que 5 enfants ont échappé à la vigilance des auxiliaires en effectif restreints et qu'ils sont sorties sur la route. Cacher qu'une auxiliaire à garder seul plus du nombre autorisé d'enfant et étant venu au travail alcoolisée. Le secteur ment dans les chiffres au niveau des présences des professionnelles en crèches. C'est-à-dire que lorsqu'une personne n'est présente qu'en demi-journée elle est quand même comptabilisée comme faisant partie de l'effectif à la journée. Même dans l'enseignement on peut devenir instituteur en ayant son bac et trois enfants... Les critères de sélections sont baissés partout.	Les difficultés sociales rencontrées par les élèves mettent parfois en péril leur formation, l'aide du centre est limitée. Le travail social est un métier et les personnels des agences et des centres ne sont pas suffisamment formés. Nous sommes parfois confrontés à des situations à risques, la charge mentale due à ces situations peut devenir en cours d'année pesante. Parmi les exemples de situations difficiles à gérer, je peux citer les suivants : femmes battues, automutilation, instabilité psychologique voire pathologie psychiatrique non détectée, violence verbale et ou physique, sdf, etc. Il s'agit vraiment pour ma part de la difficulté principale	Les conditions de travail, les difficultés de recrutement, de management, de dissimulation, conditions sociales des élèves	

Q*13 : Quelles seraient vos propositions d'amélioration ?	Partenariat avec des osthéopathe Partenariat avec des crèches pour leur stage Proposer des temps d'échange avec plusieurs intervenantes sur leur pratique professionnelle et leurs difficultés	Je pense qu'il faudrait une revalorisation du secteur de la petite enfance avec notamment une augmentation des salaires et une refonte du CAP AEPE pour qu'il soit plus complet.	Je pense que c'est irrécupérable. Ils ont été trop laxistes et mette le secteur en péril. Les enfants ne sont pas en sécurité.	Une relation agences/centre renforcée (bilans mensuels permettant de trouver des axes d'améliorations avec apprenants/alternants) Formation pour accompagner les apprenants rencontrant des difficultés sociales + formation obligatoire pour tout le centre aux gestes de premiers secours. + formation d'un formateur premiers secours afin de pouvoir proposer cette formation directement au centre, à nos apprenants + la multiplication des stages en structure collective + la mise en place de cours, et la présence d'un formateur en savoir-être et savoir vivre.	Formation pour les accompagnants et formation pour les apprenants. Revalorisation avec augmentation des salaires Refonte du CAP AEPE Bilan mensuel et point d'échange Partenariat avec crèche Partenariat avec médecin	La plupart ont des pistes d'amélioration et une envie d'apporter de meilleurs conditions à toutes les parties. D'autres sont plus radicales.
Q*14 : Quels plans d'action avez-vous mis en place pour le suivi des alternants ?	Suivis téléphoniques tous les trimestres Quand pb invité à l'échange en agence Propose l'aide pour le rendu de leur exam et entraîner pour oraux VVAD fait à la demande d'intervenant et parents VAD avec suivis régulier Formation, reprise et créer (Maltraitance, Geste et posture Apprendre par le jeu) Partenariat avec une autre EJE en interne pour développer ensemble d'autre formation (bientraitance, les écrans, développement du cerveau) Créer un lien de confiance u elle peuvent n'appeler au cas de besoin rapidement. Revue le tableau des VAD Tableau suivis téléphonique Classeur visite à domicile. L'équipe peut accéder au contenu de mes formations			Nous travaillons avec le logiciel Ypareo, qui nous permet de suivre de près l'assiduité des alternants, et offre un portail consultable aux agences et aux apprenants. Nous sommes en relation au quotidien avec les agences à propos des élèves, et nous prévoyons pour l'année prochaine, de mettre en place un poste « liaison » afin de fluidifier les relations et le suivi des élèves.	suivis téléphoniques tous les trimestres, temps d'échange en agence quand elles ont un souci, accompagnement pour le rendu de leur exam et entraînement pour les oraux, VAD régulière et sur demande des parents avec un suivi des actions à mener. créer un lien de confiance pour qu'elles puissent se sentir libre d'appeler au besoin. Nouvelle formation « apprendre par le jeu », déjà mise en place « maltraitance », « geste et posture » et d'autre sont à prévoir « bientraitance » « les écrans » « développement du cerveau ». Logiciel Ypareo, qui permet de suivre de près l'assiduité des alternants, et offre un portail consultable aux agences et aux apprenants. Le centre de formation est en relation au quotidien avec les agences à propos des élèves, et il est prévu pour l'année prochaine, de mettre en place un poste « liaison » afin de fluidifier les relations et le suivi des élèves.	Plans d'action variés
QUESTIONS INDIVIDUELLES EN FONCTION DE LEUR POSTE						
Q*15 En tant qu'EJE quels constats ou remarques avez-vous à faire sur votre poste au sein d'une agence de garde d'enfant à domicile ? Qu'est ce qui peut vous interpeller en	Une éducatrice pour autant d'intervenantes ce n'est pas assez. Et même si les visites à domicile sont obligatoires pour les CAP AEPE il en faudrait plus, mais c'est infaisable de le faire seul. Ce qui est problématique c'est le manque de lien avec					

tant que professionnel de la petite enfance ?	certaine école qui ne s'inquiète pas du suivi de leurs élèves et comment ça se passe en entreprise.					
Q*16 Au vu de votre statu à domicile, comment faite vous pour garder du lien et du contact avec d'autre professionnelle du secteur et ne pas vous sentir isolé ?			Pour moi c'est un choix, je ne veux plus être en contact avec le secteur en lui-même. Les conditions de travail en crèches m'a dégoûté. Obligé à la douce maltraitance, manque de reconnaissance, manque de personnels... Peut pas faire mon métier correctement.			
Q*17 Quel est le pourcentage d'abandon de la formation cette année ? Pouvez-vous comparer ce constat aux années précédentes ?				Celui-ci n'est pas encore défini puisque des abandons peuvent encore survenir, en revanche nous pouvons l'établir entre 10 et 15% à ce jour. D'après mes collaborateurs ce constat est identique à celui des années précédentes.		
Q*18 A votre avis, pourquoi ces personnes abandonnent-elles leur formation ?				Pourcentage élevé de profils jeunes, en rupture total avec leur scolarité. De nombreux apprenants d'une vingtaine d'années se lancent dans le CAP en ayant quitté le système scolaire dès l'âge de 16 ans. Le retour à un fonctionnement proche de celui connu auparavant à l'école est parfois violent. Certains ne mesurent pas l'investissement demandé et/ou la notion d'assiduité. La majorité de nos cas de démissions sont précédés d'un absentéisme plus ou moins conséquent en formation.		Prendre en compte leur condition sociale, les familiariser avec le monde professionnel
Q*19 Quelles sont vos attentes auprès des agences de garde d'enfant à domicile pour vos élèves ?				L'appui des agences de garde à domicile quant aux défauts d'assiduité de nos apprenants n'est parfois pas suffisant, une situation d'absentéisme peut donc s'installer malgré les mesures prises par les centres, sans succès, et induisant au fil des mois ou un absentéisme quotidien, ou un abandon de la formation.		
Etat d'esprit ressentis	Optimiste, porteuse d'idée, volonté de changer les choses et d'apporter du soutien aux apprentis	Assez neutre et factuelle	Défaitiste et désabusé par le secteur, a choisi de devenir indépendant pour ne plus subir le fait de ne pas pouvoir faire son travail correctement	Attentive au suivis, à l'évolution de carrière souhaité par les élèves et aux actions à mettre en place pour favoriser l'intégration des élèves. Transparente vis-à-vis de la garde à domicile et ses conditions de travail		Etat d'esprit différents et pas la même vision de l'évolution du secteur

ANNEXE 21 :
Organigramme



Rubrique 2 sur 8

VOTRE ECOLE



Vous pouvez aussi mentionner votre NOM PRENOM si vous le **souhaitez**

Dans quelle école êtes vous ? *

Réponse courte

Après la section 2 Passer à la section suivante

Rubrique 3 sur 8

RECRUTEMENT



Décrivez ici vos observations sur la procédure de recrutement au sein de l'agence Kangourou Kids (Comment avez-vous vécu votre phase de recrutement ?)

Qu'est ce qui était conforme à vos attentes ? *

Réponse longue

Qu'est ce qui a dépassé vos attentes ? *

Réponse longue

Qu'est ce qui vous a étonné ? *

Réponse longue

Quelles sont vos idées éventuelles d'amélioration ? *

Réponse longue

Après la section 3 Passer à la section suivante

Rubrique 4 sur 8

INTEGRATION



Décrivez ici vos observations sur la procédure d'intégration au sein de l'agence Kangourou Kids (Comment s'est passée votre intégration en entreprise ?)

Qu'est ce qui était conforme à vos attentes ? *

Réponse longue

Qu'est ce qui a dépassé vos attentes ? *

Réponse longue

Qu'est ce qui vous a étonné ? *

Réponse longue

Quelles sont vos idées éventuelles d'amélioration ? *

Réponse longue

Rubrique 5 sur 8

COMMUNICATION ET RELATION AVEC VOS TUTEURS ET SUPERIEURS



Décrivez ici vos observations sur vos relations avec l'équipe de l'agence Kangourou Kids

Est-ce que vous entretenez de bonnes relations avec vos interlocuteurs ? *

Réponse courte

La communication est-elle bonne ? Est-ce que les informations données vous semblent cohérentes ? *

Réponse longue

Quelles informations auriez-vous aimez connaître avant de commencer votre formation ou pendant votre embauche ? *

Réponse longue

Rubrique 6 sur 8

VALEURS DE L'ENTREPRISE



Aviez vous retenu les valeurs de l'entreprise

Laquelle correspond le plus à votre personnalité ? *

- EMPATHIE
- RIGEUR
- REACTIVITE
- QUALITE
- INNOVATION

Rubrique 7 sur 8

La formation CAP AEPE



B *I* U

Notez vos remarques et informations complémentaires

Est ce que votre formation est conforme à vos attentes aussi bien en entreprise qu'a l'école ?

Réponse courte

Après la section 7 Passer à la section suivante

Rubrique 8 sur 8

REMERCIEMENT



Nous vous remercions chaleureusement de nous avoir aidé à être meilleurs et plus efficaces.

ANNEXE 24 :

Exemple compte rendu du rapport d'étonnement



RAPPORT D'ÉTONNEMENT

Equipe RH	Date
Julien Heydecker , Maeva Riva, Nassera Elouardighi	06/011/2023

Responsable des apprentis
Nolwenn Legath

Concernant le rapport d'étonnement

Quelques informations avant de commencer

“Chères apprenti(e)s nous sommes ravis de vous compter parmi nous et dans un souci d'amélioration de votre expérience au sein de notre agence nous souhaitons que vous répondiez à ces quelques questions. Dans le cadre de votre rentrée au sein de notre agence Kangourou Kids de Paris Nord Ouest, nous cherchons donc à connaître votre ressenti et vos propositions d'amélioration concernant, votre recrutement, votre intégration et votre prise de poste. Le but étant que l'on puisse ensemble repenser et proposer des solutions afin de vous intégrer au mieux dans les métiers de la petite enfance ☺”

Ce rapport d'étonnement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Vos informations seront traitées avec toute la confidentialité nécessaire. Le but est d'utiliser vos observations pour améliorer nos procédures, nos valeurs et notre culture.

Les conclusions et réponses mentionnées dans chacune des catégories sont une synthèse de toutes les observations que chacun d'entre vous a pu nous faire. L'équipe RH a recolté vos information pour en tirer des pistes d'amélioration. Nous souhaitons donc maintenant partager avec vous nos retours, ce qui est possible de mettre en place et ce qui malheureusement ne peut pas l'être en vous expliquant pour quoi.

Nous vous remercions chaleureusement de nous avoir aidés à être meilleurs et plus efficaces.

○ Le recrutement

Décrivez ici vos observations sur la procédure de recrutement

- Ce qui était conforme à vos attentes
- Ce qui a dépassé vos attentes
- Ce qui vous a étonné
- Vos idées éventuelles d'améliorations

○ L'intégration

Décrivez ici vos observations sur la procédure d'intégration

- **Ce qui était conforme à vos attentes**

En globalités, vos attentes ont été satisfaites, pour vous la journée d'intégration à vraiment permis de créer du lien et d'avoir une visibilité sur l'année à venir. Nous vous remercions de ce retour, car c'était important pour nous de mettre en place cette journée cette année.

- **Ce qui a dépassé vos attentes**

Vous ne pensiez pas que vous alliez découvrir et faire autant de chose en une journée et cela semble vous avoir surpris dans le bon sens. Nous en sommes vraiment ravis.

- **Ce qui vous a étonné**

En moyenne, vous n'avez pas compris pourquoi toute l'équipe de Kangourou Kids n'était pas présente à cette journée, notamment l'équipe commerciale. Nous prenons note de cette remarque, cependant cela était un choix volontaire de notre part de vous présenter seulement les personnes auxquelles vous aller devoir vous référer cette année.

- **Vos idées éventuelles d'améliorations**

Vous auriez aimé rencontrer tout le monde et dans les locaux de l'agence. C'est compréhensible malheureusement l'agence est une petite structure ne permettant pas d'accueillir autant de monde. De plus, ce n'est pas non plus votre lieu de travail au quotidien. Nous remarquons que le fait de ne pas avoir rencontré tous les membres de l'équipe vous déplaît vraiment. C'est donc un élément que nous prendrons en compte pour l'année prochaine.

○ Communication et relations

Décrivez ici vos observations sur les relations avec vos tuteurs et supérieurs

- Est-ce que vous entretenez de bonnes relations avec vos interlocuteurs ?
- La communication est-elle bonne ? Est-ce que les informations données vous semblent cohérentes ?
- Quelles informations auriez-vous aimez connaître avant de commencer votre formation ou pendant votre embauche ?
- Vos idées éventuelles d'améliorations

○ Les valeurs de l'entreprise

Laquelle correspond le plus à votre personnalité ?

○ La formation CAP AEPE

Est ce que votre formation est conforme à vos attentes aussi bien en entreprise qu'a l'école ?
Notez toutes vos remarques et informations complémentaires !



GUIDE DU TUTEUR

Nom et prénom(s)	Date de début du tutorat
Meriam ...	28/08/2023

Informations et coordonnées de l'apprenti(e)

Vous êtes le tuteur direct de : Sofia ...

Numéro de téléphone: 061224....
Email: sofia.nounou@...

Elle effectu son CAP AEPE en garde à domicile auprès de :

3 enfants : de 6 mois, 1 ans et 3 ans, dans le 18eme Arrondissement de Paris.

Objectif après son CAP :

Devenir assistante maternelle ou travailler en crèche.

Expérience :

A déjà de l'expérience Première expérience

Autres informations à savoir :

Rappel de votre mission	HEURES DE SOLLICITATION AUTORISÉES
<ul style="list-style-type: none">Etre disponible aux heures de sollicitation et prévenir votre tuteur quand ce n'est pas le cas.1 appel/mois obligatoire pour échanger avec votre tuteur (le compte rendu est à nous envoyer par mail avant le 15 de chaque moi).Accompagner dans ses doutes et ses questionnements au sujet des ses gardes. <p>VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ À RÉPONDRE AUX QUESTIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF OU LIÉ AU PASSAGE DE LEUR EXAMEN. Pour toute hésitation concernant les réponses à lui apporter contactez l'agence.</p>	<p>L'apprenti peut vous solliciter du lundi au vendredi de 12h à 18h30 par SMS ou mail uniquement.</p> <p>A vous de le rappeler par la suite en fonction de l'urgence de la situation. Si vous êtes vous-même en garde à ce moment là, bien entendu, la priorité reste les enfants que vous gardez.</p>
	SIGNATURE

ANNEXE 26 :
Contacts du tuteur



CONTACTS DE VOTRE TUTEUR

Nom et prénom(s)	Date de début d'aapprentissage
Sofia ...	28/08/2023

Coordonnées du tuteur

Votre tuteur direct est : Meriam ...

Numéro de téléphone: 061764....
Email: meriam.nounou@...

Elle effectue des gardes à domicile depuis : 2019

Autres informations à savoir :

Engagement	HEURES DE SOLLICITATION AUTORISÉES
<ul style="list-style-type: none">• Votre tuteur doit être disponible aux heures de sollicitation et vous prévenir quand ce n'est pas le cas.• 1 appel/mois obligatoire avec votre tuteur pour échanger sur votre ressenti avant le 15 de chaque mois.• Il vous accompagne dans vos doutes et vos questionnements au sujet de vos gardes. <p>VOTRE TUTEUR N'EST PAS HABILITÉ À RÉPONDRE AUX QUESTIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF OU LIÉ AU PASSAGE DE VOTRE EXAMEN. Pour toutes questions de cette ordre contactez l'agence.</p>	<p>Vous pouvez solliciter votre tuteur du lundi au vendredi de 12h à 18h30 par SMS ou mail uniquement. Il s'engage à vous rappeler au plus vite en fonction de l'urgence de la situation. Ayez en tête qu'il ou elle peut être en garde au moment de votre sollicitation, soyez patient. Si votre sollicitation est abusive un avertissement vous sera envoyé.</p>

Tuteur suppléant : Jimmy ...

