

# Peine de reconnaissance pour les assistantes maternelles

L'absence de reconnaissance du professionnalisme des assistantes maternelles est un facteur de pénibilité de leur travail.

Réalisée à la demande de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) (1), une recherche tente d'analyser et de comprendre les différences sources de pénibilité physique et psychique que peuvent rencontrer les professionnels de la petite enfance, que ce soit dans le cadre de la garde collective ou de l'accueil individuel. Cette recherche a été menée à partir d'observations en situation de travail et d'entretiens approfondis avec des professionnels et leurs encadrants, ainsi qu'avec les référents institutionnels correspondants : responsables du service petite enfance de la commune, médecins de la protection maternelle et infantile (PMI), animatrices de relais assistantes maternelles (RAM). Ainsi, le métier n'est pas considéré ici uniquement au travers de son exercice – *même si le regard porté sur l'activité est central* –, mais comme élément d'un système social et institutionnel. L'étude ne porte pas seulement sur l'activité, sur le rapport du professionnel à l'enfant ou aux parents, mais aussi sur la manière dont la structuration et le rôle des éléments de l'environnement vont impacter ce rapport (directement ou non). Présentation des principaux enseignements de cette recherche par l'un de ses auteurs.

## Des contraintes diversement lourdes

Le premier environnement des professionnels en structure d'accueil est le collectif de travail. L'assistante maternelle, quant à elle, travaille seule et ce sont les institutions, notamment le RAM et la PMI, qui constituent son environnement de travail le plus proche.

(1) G. Vallery, S. Leduc, M.-A. Bonnefoy, S. Mengin, L. Elipot, « Pénibilité réelle et perçue du travail avec les tout-petits », Université de Picardie Jules-Vernes en collaboration avec le cabinet d'études et de conseil Geste, juin 2011.

(2) Contraintes posturales, contraintes liées à l'environnement physique, contraintes organisationnelles, contraintes mentales, contraintes liées aux parents, contraintes liées aux enfants, contraintes psychosociales.



Légende

Des facteurs de pénibilité dans le travail des professionnels ont été identifiés. Il s'agit ici de citations spontanées des contraintes et sources de difficultés que les professionnels rencontrent dans leur travail quotidien. Parmi les sept grandes catégories de contraintes identifiées (2), on constate que, quel que soit l'environnement de travail, crèche collective ou garde chez l'assistante maternelle, les contraintes dites « mentales ou psychiques » sont les plus fréquemment citées. Les contraintes posturales (port des enfants, être à la hauteur des enfants...) et les contraintes liées à l'environnement physique (environnement bruyant...) viennent en deuxième. Et, finalement, les contraintes liées aux enfants, très présentes dans le discours des professionnels qui évoquent les conflits, les moments de colère, d'énerverment, les chahuts, la désobéissance, sont peu citées comme facteurs de pénibilité. Il convient alors de se demander pourquoi cette pénibilité des enfants n'apparaît pas : est-ce parce qu'elle n'existe pas (les professionnels savent gérer ces situations qui ne sont donc jamais pénibles) ou parce qu'elle n'est pas « socialement acceptée » et exprimable ?

## Peu de réassurance face à la responsabilité

Puis, nous avons cherché à approfondir ces facteurs de pénibilité psychique et à mesurer l'impact de l'environnement de travail, constitué des institutions que sont le RAM et la PMI, comme réducteur de cette pénibilité.

La première « source de stress » dans le travail quotidien est la responsabilité des assistantes maternelles vis-à-vis des enfants, « *les parents nous confient ce qu'ils ont de plus cher* ». Les assistantes maternelles rencontrées citent les risques, une chute de l'enfant ou la mort subite du nourrisson par exemple, qui sont accrus par la difficulté à sécuriser l'environnement dans lequel évolue l'enfant. Les activités extérieures engendrent du stress, car le danger y est permanent. Mais l'environnement intérieur, avant tout un domicile, n'est jamais non plus totalement sécurisé. Ainsi, si l'espace est prévu pour accueillir les enfants dans la journée, il est utilisé différemment par la famille le soir ; l'assistante maternelle doit alors veiller à le « resécuriser » chaque matin avant l'arrivée des enfants.

Les consignes données par la formation et sur lesquelles la professionnelle peut s'appuyer sont réductrices de pénibilité : consignes d'utilisation d'une table à langer ou d'une chaise haute, règles à suivre pour prévenir la mort subite du nourrisson... L'assistante maternelle peut réduire sa responsabilité en appliquant des consignes définies par une personne, une instance reconnue comme compétente. Une partie de la responsabilité est alors transférée à l'autorité qui a défini ces consignes. Mais cette réduction de la pénibilité reste limitée et la peur de l'accident est très présente dans le discours des intéressées.

De même, la délivrance de l'agrément certifie que le lieu est apte à l'accueil d'un ou de plusieurs enfants. Le logement est visité par les responsables de la PMI, les risques sont relevés et les dangers supprimés (sécurisation de fenêtres...). Mais le lieu de travail étant également le domicile, il est « mouvant » et il incombe à l'assistante maternelle de tout vérifier en permanence. La délivrance de l'agrément a une portée limitée.

## Un collectif de travail inexistant

L'assistante maternelle est seule responsable des décisions prises en cas de difficulté. Elle n'a pas de collègue ou de supérieur hiérarchique vers qui se tourner. Son isolement est une source de stress importante qu'elle cherche à rompre. Elle échange avec d'autres professionnels notamment par l'intermédiaire du RAM. L'animatrice du RAM est devenue un interlocuteur central pour les assistantes maternelles qui le fréquentent. Les échanges avec la PMI, médecin ou puéricultrice, sont plus difficiles et plus éloignés. Le médecin

de la PMI reçoit des appels d'assistantes maternelles à la suite de la chute d'un enfant, par exemple, mais certaines sont réticentes à ce contact, car la PMI est perçue comme une instance de contrôle. Elles sont finalement très désarmées au quotidien, n'ayant pas, ou très peu, de moyens d'obtenir une réponse immédiate.

## Carences d'encadrement

L'action publique a donné des directives en termes d'encadrement de l'activité par l'agrément, la rédaction d'un contrat de travail et le suivi d'une formation. Mais ces directives restent pour une large part administratives ; elles ne peuvent pallier l'absence de structure de travail et réduire ainsi la pénibilité qui en résulte.

L'encadrement institutionnel ne fournit pas ou très peu de directives : des directives sont données lors de l'attribution de l'agrément ou lors des visites de suivi, mais elles concernent essentiellement l'aménagement du logement ou restent très sanitaires. Elles n'abordent pas ou peu la psychologie de l'enfant ou l'aspect éducatif de la garde. Les professionnelles elles-mêmes ne reconnaissent pas la PMI comme une instance structurante à laquelle elles peuvent se référer en cas de difficulté et la PMI n'a pas toute la légitimité pour intervenir dans le travail des assistantes maternelles puisqu'elle n'est pas l'employeur, même si certaines la considèrent comme leur supérieur hiérarchique.

## Des parents à satisfaire

L'adaptation aux contraintes et exigences des parents est aussi une source de pénibilité. Les parents, en tant qu'employeurs, peuvent manifester des exigences que ce soit en termes administratifs (contrat de travail, horaires, dates de vacances...) ou en matière d'éducation (exigences alimentaires, apprentissages élémentaires tels que la propreté...). La formation des assistantes maternelles comprend un volet sur les aspects administratifs de la relation avec les parents et elles sont mieux informées. Lorsque des questions persistent, elles s'adressent fréquemment au RAM. La création d'une convention collective et l'obligation de travailler dans le cadre d'un contrat de travail ont atténué cette pénibilité liée aux désaccords avec les parents, car toutes les questions sont posées et doivent être résolues avant la prise en charge de l'enfant. En cas de désaccord, les deux parties peuvent se référer au contrat de travail. Néanmoins, des conflits peuvent persister. Alors, il est fait appel au médecin de la PMI qui n'agira qu'en tant que médiateur, car elle n'est pas l'employeur. C'est également vrai pour le RAM.



© Jaimies Duplessis - Fotolia.com

Légende

En ce qui concerne les principes éducatifs, la professionnelle répond en général à la demande des parents « *parce que ce sont eux nos employeurs* ». Si nécessaire, l'assistante maternelle privilégie la discussion. La PMI propose également des directives sur lesquelles l'assistante maternelle peut s'appuyer, mais « *si les parents veulent faire différemment, j'écoute les parents* ». Finalement, la résolution des désaccords avec les parents s'obtient rarement avec la PMI.

## Une compétence toujours à prouver

*In fine*, on constate qu'une part importante de la pénibilité du travail des assistantes maternelles trouve sa source dans l'absence de reconnaissance de leur professionnalisme. Et c'est sans doute la différence la plus importante avec les professionnels de l'accueil collectif, dont la compétence n'est jamais mise en doute. En effet, malgré la professionnalisation de l'activité des assistantes maternelles et une meilleure image du métier auprès des familles, selon les dires des professionnelles, la reconnaissance de leur professionnalisme n'est jamais définitive. Il apparaît que l'assistante maternelle a le souci permanent de prouver qu'elle fait bien son travail : l'une d'entre elles explique qu'elle envoie des photos, des SMS aux parents régulièrement dans la journée pour leur montrer que l'enfant va bien. Les intéressées appréhendent souvent lorsqu'il s'agit d'annoncer au parent que l'enfant s'est blessé ou qu'il y a eu un conflit avec lui dans la journée (alors que ce sont des événements qui surviennent de la même manière avec les parents). L'animatrice du RAM souligne la forte fragilité des assistantes maternelles aux réflexions formulées par les parents ; elles manquent d'assurance par rapport à leur travail et remettent elles-mêmes en cause leur profession-

nalisme en cas de difficulté avec un enfant (pleurs, refus de manger, agressivité...). Le médecin de la PMI parle de la crainte des assistantes maternelles d'être accusées par les parents de mal s'occuper de leur enfant en cas d'incident, même bénin. L'animatrice note qu'elles le sont effectivement souvent et que les parents leur font des reproches qu'ils n'adressent pas aux personnels de crèche.

La reconnaissance du professionnalisme des assistantes maternelles n'est jamais acquise, elles ont le souci permanent de prouver qu'elles sont effectivement compétentes. Le professionnalisme d'un individu est reconnu par la détention d'une qualification, d'un diplôme, d'un titre. Or, l'agrément et la formation ne remplissent pas leur rôle de certificateur du professionnalisme. La reconnaissance de la compétence se gagne par « le bouche-à-oreille », la réputation. Des parents viennent demander à l'animatrice du RAM, par exemple, ce qu'elle sait de la qualité de telle ou telle professionnelle, mais celle-ci n'a pas les éléments ni la légitimité pour leur répondre. Ils recherchent différents indicateurs comme la venue régulière de l'assistante maternelle au RAM qui les rassure.

Les assistantes maternelles renforcent leur professionnalisme par l'expérience. Le RAM joue aussi un rôle important dans cette reconnaissance alors que la PMI intervient peu.

## L'expérience personnelle comme gage de compétence

Alors qu'aujourd'hui il n'est plus attendu de justifier d'un statut de mère pour pouvoir exercer en qualité d'assistante maternelle, être forte d'une expérience personnelle auprès des enfants continue de primer, au détriment des capacités professionnelles qui, par ailleurs, ne sont pas évaluées. Quand évaluation il y a, celle-ci porte sur le comportement et l'expérience en propre de la candidate.

L'agrément et la formation qui y est associée n'apportent aucune certification d'une compétence professionnelle, mais indiquent uniquement une aptitude à l'accueil et au mieux soulignent une absence de contre-indication. Cette formation n'est sanctionnée par aucun diplôme ni qualification. Est-il donc surprenant que l'agrément ne soit pas perçu par les parents, la PMI et l'animatrice du RAM, comme une validation du professionnalisme des assistantes maternelles ? À ce jour, la promesse d'une reconnaissance n'est tenue qu'à titre individuel et non par une certification devant s'appliquer à l'ensemble de la profession. La mise en doute est constante, car les compétences professionnelles des assistantes maternelles sont en permanence interrogées, lesquelles sont vouées, chaque jour, à établir la preuve de leur réalité. ■

Sabine Mengin