

**RECOURS À LA GARDE D'ENFANTS À
DOMICILE :
PRATIQUES, BESOINS ET ATTENTES
DES PARENTS EMPLOYEURS**

Convention FEPEM / MISAP 2015

**SOPHIE BRESSÉ
– OBSERVATOIRE DES EMPLOIS DE LA FAMILLE**

DECEMBRE 2015

*Avec le soutien de la Direction générale des entreprises
(Mission des services à la personne)*



**RECOURS À LA GARDE D'ENFANTS À DOMICILE :
PRATIQUES, BESOINS ET ATTENTES DES PARENTS EMPLOYEURS**

Observatoire des emplois de la famille - décembre 2015

SOMMAIRE

I / UN CHOIX PAR DÉFAUT POUR LE PREMIER ENFANT, MAIS RÉFLÉCHI ET ASSUMÉ POUR LES SUIVANTS.....	p.4
<i>Les parents auraient généralement préféré une place en crèche.....</i>	<i>p.4</i>
<i>La garde à domicile : le mode d'accueil le plus « performant » lorsque la fratrie s'agrandit.....</i>	<i>p.5</i>
<i>L'évolution du positionnement des parents à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience.....</i>	<i>p.6</i>
<i>Dédramatiser les démarches et procédures liées à la garde d'enfants à domicile.....</i>	<i>p.6</i>
<i>Devenir un parent employeur compétent... et comblé.....</i>	<i>p.7</i>
II / UN MODE D'ACCUEIL QUI S'ADAPTE AUX ENFANTS ET AUX PARENTS.....	p.7
UN ACCUEIL DE QUALITE.....	p.8
<i>Un accueil adapté, au service du bien-être des enfants.....</i>	<i>p.8</i>
<i>Un accueil engagé.....</i>	<i>p.9</i>
<i>La continuité des valeurs et des principes éducatifs.....</i>	<i>p.9</i>
<i>Un cadre affectif stable.....</i>	<i>p.9</i>
<i>La compatibilité avec les contraintes organisationnelles des parents.....</i>	<i>p.10</i>
<i>Les horaires de travail des parents.....</i>	<i>p.10</i>
<i>Une organisation souple.....</i>	<i>p.11</i>
<i>Plus qu'un simple mode d'accueil.....</i>	<i>p.12</i>
III / UN MODE D'ACCUEIL QUI REPOSE SUR LES QUALITES DE LA SALARIEE.....	p.12
TROUVER LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	p.13
<i>La stratégie de la validation par un tiers.....</i>	<i>p.14</i>
<i>La nécessaire formulation des attentes.....</i>	<i>p.14</i>
<i>L'expérience plutôt que les qualifications.....</i>	<i>p.16</i>
<i>Des qualités plus que des compétences.....</i>	<i>p.17</i>
IV / LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS EMPLOYEURS DE GARDES D'ENFANTS A DOMICILE.....	p.18
<i>Des parents hyper connectés, autonomes sur internet pour mettre en place leur mode d'accueil.....</i>	<i>p.18</i>
<i>Une aide à la formulation des attentes.....</i>	<i>p.19</i>

Entre le début du mois d'octobre 2015 et la fin du mois de novembre 2015, l'Observatoire des emplois de la famille a mené, dans le cadre de la convention FEPEM/MISAP 2015, une étude sur les besoins et les pratiques des parents employeurs de gardes d'enfants à domicile, pour mieux comprendre dans quelle mesure ce mode d'accueil répond aux attentes des parents qui y recourent, et identifier leurs besoins d'accompagnement dans l'exercice de leur rôle d'employeur. En effet, en 2014, environ 90 000 familles en France recourent à ce mode d'accueil. Pour ce faire, dix entretiens qualitatifs avec des parents employeurs de gardes d'enfants à domicile ont été menés, enregistrés, retranscrits puis analysés.

Pour pouvoir monter en généralité, nous avons cherché à interroger un échantillon de parents relativement homogène dans sa composition pour que les différences ou les convergences de pratiques entre les individus puissent s'analyser autrement que par le prisme des différences ou des convergences entre leurs situations. Les parents interviewés ont donc tous en commun la présence au sein de leur famille d'un enfant de moins de 3 ans, et l'emploi d'une garde d'enfants à domicile pour l'accueil de ce dernier, donc sur une plage horaire plus large que celle d'un accueil périscolaire. Notre objectif était de concentrer notre étude sur les parents employant des salariés exerçant le métier de garde d'enfants à domicile, et d'exclure ceux employant des étudiants pour quelques heures de garde à la sortie de l'école. En effet, le rapport au métier et la relation d'emploi qui en découle diffèrent profondément selon que les personnes employées se vivent véritablement comme les nounous des enfants qu'elles gardent, ou sont de simples baby-sitter assurant une ou deux heures de garde en fin de journée pour se faire un peu d'argent de poche.

Dans la mesure où les deux-tiers des heures d'accueil rémunérées par des parents employeurs de gardes à domicile sont réalisées en Ile-de-France (cf livrable « Note d'analyse sur l'évolution au cours des 5 dernières années de la garde d'enfants à domicile »), nous n'avons interviewé que des parents franciliens : sept familles vivent en banlieue parisienne, la plupart dans des villes limitrophes de la capitale, et les trois autres vivent à Paris, dans les 10^{ème}, 16^{ème} et 19^{ème} arrondissements. Tous les parents employeurs rencontrés travaillent : les pères sont tous à temps plein ; pour les mères, le travail à temps partiel est plus fréquent : quatre d'entre elles sont à temps partiel (le plus souvent à 80 %) et six exercent leur activité professionnelle à temps plein.

Presque tous les parents interviewés ont une expérience de parent employeur de garde d'enfants à domicile sur plusieurs années : le matériau recueilli permet donc souvent une lecture rétrospective des événements et l'analyse de véritables trajectoires de parents employeurs de gardes d'enfants à domicile. Leur première expérience se distingue clairement des suivantes pour révéler une véritable

montée en compétences des parents interrogés dans l'exercice de leur rôle d'employeur et un changement de positionnement à l'égard de ce mode d'accueil.

Les thématiques investiguées portent sur les pratiques des parents employeurs de gardes d'enfants à domicile dans l'exercice de leur rôle d'employeur (canaux et méthodes de recrutement, gestion de la relation d'emploi, ressources mobilisées pour collecter l'information relative à l'exercice de ce rôle et la mettre en pratique...), sur leurs besoins d'accompagnement dans l'exercice de ce rôle, leurs attentes en matière de qualifications/professionnalisation des salariés qu'ils emploient, et leur degré de satisfaction concernant l'adéquation entre ce mode d'accueil et leurs besoins de garde. L'analyse des entretiens permet de mettre en exergue, au-delà de ce que les parents expriment spontanément, un certain nombre d'attentes et de réalités qui ne sont pas forcément conscientes, pensées et formalisées comme telles, et de tirer un certain nombre d'enseignements qui pourraient être utiles à l'ensemble des parents recourant à ce mode d'accueil.

L'étude réalisée pour la MISAP est venue compléter une recherche effectuée pour la FEPEM en 2011-2012 par des consultants-chercheurs, Pierre Moisset et Catherine Bouve, sur les parents employeurs de gardes d'enfants à domicile¹. La présente étude vient souvent confirmer, mais également parfois nuancer certains résultats de la précédente recherche. Lorsque cela semble pertinent, nous confrontons les différents résultats.

I / UN CHOIX PAR DÉFAUT POUR LE PREMIER ENFANT, MAIS RÉFLÉCHI ET ASSUMÉ POUR LES SUIVANTS

Au cours des entretiens réalisés, les parents que nous avons interviewés se sont tous déclarés globalement satisfaits de leur mode d'accueil. Pourtant, employer une garde d'enfants à domicile n'était pas, pour la quasi-totalité d'entre eux, un choix de départ. Au moment des entretiens, en revanche, le recours à ce mode d'accueil est véritablement choisi par presque tous. Pour quelles raisons, d'un choix par défaut pour leur premier enfant, le recours à la garde d'enfant à domicile est-il devenu le mode d'accueil choisi et plébiscité par la plupart des parents interviewés pour leurs enfants suivants ?

Les parents auraient généralement préféré une place en crèche

Parmi les huit couples de parents qui se sentent aujourd'hui parents employeurs par choix, un seul avait fait ce choix avant même la naissance de son premier enfant. Pour cette famille, la question de la crèche ne s'est jamais posée. Les deux parents, tous deux cadres et parents de trois enfants âgés de 18 mois, 4 et 6 ans, travaillent à plein temps, et ce depuis la naissance de leur premier enfant. Sidonie, la maman, très fortement engagée dans son activité professionnelle - numéro 3 d'une start

¹ A la recherche de la prestation : le rôle de parent employeur de garde d'enfants à domicile, Catherine Bouve et Pierre Moisset, rapport de recherche réalisé pour l'Observatoire des emplois de la famille, juillet 2013.

up en plein essor dans le domaine de la formation en ligne - savait dès le départ que ce mode d'accueil était celui qui lui convenait, et qu'elle souhaitait mettre en place.

Observatoire : *Donc j'en conclus que c'était un choix de départ, ce mode de garde ?*

Sidonie : *Ah oui oui !*

Observatoire : *Vous ne vouliez pas de place en crèche spécialement...?*

Sidonie : *Non. Comme tous les deux on bosse pas mal et que j'ai des horaires un peu...extensifs...voilà, c'était un confort...un vrai choix...pour les enfants et pour nous.*

Pour tous les autres, la question de la crèche s'est posée au moment de la naissance de leur premier enfant. Tous les parents interviewés appartiennent, on l'a vu, aux catégories sociales du haut de l'échelle, à fort capital économique ou à capital social élevé. Or, comme le souligne Bertrand Geay dans son article sur les relations entre parents et personnels d'accueil de jeunes enfants², la crèche constitue généralement « le mode d'accueil privilégié » pour cette catégorie de parents. C'est d'ailleurs le plus souvent parce qu'aucune place ne leur a été attribuée après la naissance de leur premier bébé qu'ils se sont résolus à employer une garde d'enfants à domicile. Pour plusieurs d'entre eux (Antoine, Constantin, Wanda), la place en crèche tant convoitée a finalement été proposée, quelques semaines ou quelques mois après, mais pour aucun d'entre eux, revenir sur l'organisation qu'ils avaient mise en place et sur un mode de garde qui, pour finir, leur convenait bien, n'a été une option. Pour Wanda, qui occupe un poste de conseillère stratégique dans une grande banque et dont le conjoint, lutier de profession, dispose d'une très grande souplesse d'organisation dans son travail et d'un atelier situé tout près de leur domicile, le confort d'organisation et la qualité d'accueil qu'offre à sa fille la garde partagée qu'elle a mise en place avec des « voisins-copains » ne saurait être remis en cause.

Wanda : *Ma fille elle devait avoir 1,5 ans, j'ai une crèche privée auprès de laquelle j'avais déposé un dossier quand j'étais enceinte, qui m'a rappelée en me disant on a une place, et j'ai refusé la place, j'ai dit non ça m'intéresse pas....non parce que en fait une fois qu'on a commencé une garde partagée, c'est tellement incroyable que surtout vous n'avez pas envie de changer quoi ! non mais voilà, après y'a des histoires horribles et tout ce qu'on veut, mais moi ça se passe tellement bien qu'il était pas question que ma fille bascule en crèche en fait, hors de question !*

Pour Constantin, co-président d'une fondation dont il est à l'origine, et dont la conjointe occupe également un poste de cadre, aujourd'hui père de trois enfants (7 et 4 ans, et 7 mois), le choix de ne pas revenir en arrière relève aussi bien d'un ajustement aux contraintes d'organisations de l'époque, alors qu'ils n'avaient qu'un seul enfant, que d'une projection dans l'avenir, avec plusieurs enfants, et un faisceau de contraintes croissant en perspective.

Constantin : *C'était un choix par défaut puisqu'on n'avait pas eu de place en crèche...à peu près 10 mois plus tard, on a reçu un courrier de la mairie nous disant qu'on avait une place, dans une crèche qui géographiquement était la plus éloignée des trois qu'on avait choisies...donc ceci plus le fait que la garde partagée se passait bien, on a choisi là du coup de rester ...et puis on savait aussi qu'on voudrait d'autres enfants et que sans doute voilà...*

² Les relations entre parents et personnels d'accueil de jeunes enfants. La transmission des normes au prisme des rapports entre classes sociales, Bertrand Geay, Politiques sociales et familiales n°118, CNAF, décembre 2014.

Deux éléments principaux permettent d'expliquer cette évolution du positionnement des parents par rapport à la garde d'enfants à domicile en tant que mode d'accueil : d'une part, la taille de la fratrie augmentant, ce mode d'accueil devient clairement pour eux le plus « performant » ; d'autre part, l'expérience qu'ils ont accumulée en tant que parents employeurs les amène généralement à « dédramatiser » le recours à ce mode d'accueil.

LA GARDE A DOMICILE : LE MODE D'ACCUEIL LE PLUS « PERFORMANT » LORSQUE LA FRATRIE S'AGRANDIT

Une très large majorité des parents interviewés considèrent aujourd'hui que c'est le mode de garde le mieux à même de répondre à leurs besoins. Des besoins qui vont bien au-delà de la simple solution de garde. La particularité de notre échantillon, fruit du hasard puisqu'il ne s'agissait pas d'un critère d'éligibilité à l'étude, est de comporter une très importante part de parents ayant plusieurs enfants et recourant à la garde d'enfants à domicile, simple ou partagée, depuis plusieurs années. Les besoins qui étaient les leurs à la naissance de leur premier enfant ont fortement évolué et se sont considérablement complexifiés : il ne s'agit plus seulement d'assurer la garde de leur jeune enfant pendant qu'ils travaillent, mais également d'en récupérer d'autres à l'école, de les faire déjeuner avant de les y ramener, de les emmener participer à leurs activités périscolaires, le tout en respectant le rythme et les besoins de sécurité affective, de sommeil ou de dépense énergétique, de jeux ou au contraire de concentration pour les devoirs de chacun, en fonction de son âge. Pour les familles ayant plusieurs enfants, ce mode d'accueil devient nettement plus « performant » que les autres, au sens où il englobe les nouveaux-arrivés, où il se prolonge pour intégrer les derniers-nés, sans changer le cadre affectif et organisationnel des aînés comme des parents.

L'évolution du positionnement des parents à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience

Dédramatiser les démarches et procédures liées à la garde d'enfants à domicile

Le fait d'expérimenter, même dans le cadre d'un non-choix au départ, le recours à la garde d'enfants à domicile contribue à la dédramatiser. Devant l'ensemble des démarches à accomplir pour mettre en place une garde à domicile - démarches administratives mais également mise en œuvre de procédures RH, recruter une garde d'enfants et parfois une famille co-employeuse, rédiger un contrat de travail, s'inscrire à Pajemploi, déclarer son salarié, mensualiser (ou pas) son salaire, négocier les congés etc. - les jeunes parents se sentent d'abord démunis. Leur première réaction est souvent une réaction spontanée de rejet et d'inquiétude. A l'inverse, une fois qu'ils s'y sont confrontés, à mesure qu'ils accumulent de l'expérience dans l'exercice de leur rôle de parents employeurs, ils ont tendance à nettement dédramatiser le recours à ce mode de garde.

Barbara est architecte de profession, tout comme son mari qui dirige une agence et a des horaires de travail très importants. Elle a poursuivi son activité à temps plein après la naissance de ses deux premiers enfants (7 et 10 ans). Pour sa troisième (16 mois), elle a pris un congé parental, puis repris

une activité à temps partiel : elle travaille tous les après-midi de 13h30 à 19h, et c'est sur cette plage horaire qu'elle emploie une garde d'enfants à domicile. L'implication professionnelle de son conjoint est telle qu'elle gère absolument seule la gestion de la relation d'emploi avec sa salariée, qu'elle a recrutée seule et avec laquelle elle est pratiquement la seule à avoir des échanges (bi-quotidiens donc). Pour son premier enfant, n'ayant pas eu de place en crèche, elle a dû mettre en place une garde partagée, ce qui lui semblait à l'époque insurmontable. Bien accompagnée par la famille avec laquelle elle avait mis en place la garde partagée, qui avait déjà trouvé une « nounou », elle a finalement eu une expérience tout à fait rassurante de garde partagée, et totalement dédramatisé la complexité des démarches administratives associées. Ainsi, elle gère seule, et en toute confiance, la garde simple dans laquelle elle est maintenant engagée.

Observatoire : *Donc pour vous ce n'est pas compliqué d'être parent employeur ?*

Barbara : *Non. Même si je m'en faisais toute une montagne avant...*

Observatoire : *Ah d'accord ...*

Barbara : *Oui, avant...je me disais que ce serait hyper compliqué...et finalement avec Juliette (sa première nounou à domicile), ça m'a rassurée sur le fait que c'était pas si compliqué, complètement...puis en fait on trouve tout en ligne, c'est hyper simple...même la déclaration tous les mois c'est super facile !*

Devenir un parent employeur compétent...et comblé

La façon dont l'accumulation des expériences, bonnes ou mauvaises, en matière d'emploi de gardes d'enfants, contribue à faire accéder les parents à un mode d'accueil qui les satisfait complètement, apparaît très clairement. Marine, mère deux enfants (5 et 2 ans) et enceinte de son troisième, travaille à plein temps en tant que responsable d'un centre d'accueil de patients atteints de cancer du sein. Aujourd'hui ravie de son mode d'accueil et de la garde d'enfants qu'elle a recrutée, elle est celle de nos interviewés qui pose le regard le plus lucide sur sa trajectoire de parent employeur et sur les tâtonnements et les échecs qui l'ont jalonnée.

Marine : *...Et ça après je l'ai acquis avec le temps, avec l'expérience, j'ai eu plusieurs familles, il y a des choses que j'ai apprises en faisant des erreurs, voilà.*

Observatoire : *Et maintenant vous avez l'impression d'avoir la bonne famille et la bonne nounou ?*

Marine : *Voilà. Et je pense que j'ai pris de la distance et de l'expérience au fil de toutes ces difficultés, pour en arriver à un système de garde bien, avec une famille bien et une nounou bien. Mais effectivement les critères ont complètement changé !*

Sur ce point, nos analyses corroborent celles de Pierre Moisset et Catherine Bouve³. Les parents qui ont accumulé une certaine expérience de parent employeur, exercent ce rôle à la fois beaucoup plus sereinement et de façon nettement plus « performante » : ils sont meilleurs pour recruter, gèrent mieux la relation avec leur salariée, ont appris à exprimer leurs attentes plutôt qu'espérer les voir respectées sans même avoir conscience qu'ils n'ont jamais pensé à les formuler...et au final sont très satisfaits de leur mode d'accueil, contrairement aux parents employeurs novices (nettement plus

³ Catherine Bouve et Pierre Moisset, *op cit*.

nombreux dans l'échantillon de l'étude précédente) qui se débattent dans des relations d'emploi immatures avec leurs salariées.

II / UN MODE D'ACCUEIL QUI S'ADAPTE AUX ENFANTS ET AUX PARENTS

En tant que mode d'accueil, le recours à la garde d'enfants à domicile est jugé sur différents plans : le bien-être, l'éveil et la sécurité (y compris affective) de l'enfant, la compatibilité avec les contraintes organisationnelles et l'épanouissement professionnel des parents, et enfin la qualité de la professionnelle et de la relation d'emploi qui s'installe entre elle et les parents. Pour analyser et comprendre les raisons pour lesquelles les parents de notre échantillon considèrent aujourd'hui la garde d'enfants à domicile comme leur mode d'accueil de prédilection, nous nous sommes attardés sur leur ressenti sur chacune de ces différentes dimensions.

Un accueil de qualité

Un accueil adapté, au service du bien-être des enfants

C'est le point de départ. Que le recours à une garde d'enfants à domicile soit un choix initial ou un choix par défaut, les parents mettent toujours en avant le fait que ce mode de garde est plus adapté pour un enfant, et plus précisément pour un bébé, dans la mesure où il permet le respect des rythmes et des spécificités de leur enfant. C'est vrai dans notre échantillon, comme c'était le cas parmi les parents interviewés par Pierre Moisset et Catherine Bouve. Là où la crèche impose un cadre auxquels les enfants doivent s'adapter, la garde d'enfants, choisie par les parents, respecte le rythme de chaque enfant, s'adapte à ses spécificités, et aux attentes de ses parents.

Marine : *Elle est là pour nos enfants quoi, elle n'est pas là pour 13 enfants, elle s'adapte à chacun, si l'un a des couches et l'autre n'en a pas, on n'est pas... parce qu'on est chez les moyens, forcément des couches ou pas de couche... Donc en fait il y a ce côté accompagnement individuel de chaque enfant qu'on peut retrouver quand même chez l'assistante maternelle, mais par rapport à la crèche...*

Amandine travaille au service juridique d'un établissement public. A la naissance de son premier et, à ce jour, unique enfant, elle a pris un congé parental à l'issue duquel elle a repris son activité professionnelle à 80%, pour pouvoir passer ses mercredis avec son fils. Ce dernier, aujourd'hui âgé de 2,5 ans et scolarisé le matin uniquement, a eu dès sa naissance une relation au sommeil compliquée, c'est pourquoi sa maman cherchait une garde d'enfants attentive à ses « difficultés » et prête à s'adapter aux rituels initiés par ses parents pour l'aider à s'endormir, ce qu'elle craignait de ne pas trouver en crèche.

Amandine : *...Elle a pris le temps, quand même, de remettre en causes ses principes, parce qu'elle en avait sur le sommeil, elle a remis en cause ses principes et elle s'est adaptée à mon enfant.*

...La personne est là, centrée sur l'enfant, même quand il y en avait trois en garde. Il y a une écoute qui est là et on a un retour très précis très détaillé de la vie de notre enfant, donc ça j'aime bien. J'aime bien parce que ça respecte beaucoup les horaires en fonction

de chacun des enfants qui sont gardés. Il peut y en avoir un qui fait 1 heure de sieste, l'autre 2, l'autre 3, manger pas manger, enfin voilà.

Par la suite, les fratries s'agrandissant, le nombre des enfants à garder augmente et avec lui, la difficulté de répondre aux besoins de chacun, en fonction de son âge. La garde d'enfants doit être capable de proposer des jeux et des activités aux moyens, d'aider les plus âgés à faire leurs devoirs, tout en prenant soin d'un bébé le cas échéant. Les attentes des parents sur ce point sont fortes. C'est d'ailleurs d'abord pour cette attention, ce soin particulier portés à chacun de leurs enfants selon son âge, que les parents se disent satisfaits de ce mode d'accueil, lorsqu'ils confient un unique et tout jeune bébé, et ensuite lorsqu'ils confient toute la fratrie, chacun de leurs enfants avec ses spécificités.

Constantin :...on est ultra chanceux et heureux de l'avoir avec nous...voilà on a aucun stress, mais aucun, jamais, sur comment ça se passe quoi ! Parce qu'entre un nourrisson de 7 mois, une fille de 4 ans et un plus grand qui est en CP, qui commence à avoir ses devoirs et tout, c'est quand même...jamais aucune inquiétude, on est sûr qu'elle s'occupe très bien des trois...

Un accueil engagé

Beaucoup des parents interrogés expriment des attentes très claires en termes d'implication de la salariée à domicile dans l'animation des journées de leurs enfants. Ils attendent d'elle, en fonction de l'âge de chaque enfant, qu'elle propose des activités, des jeux. Plusieurs soulignent cette attente d'une garde « engagée », par opposition à une garde plus « passive » où les enfants peuvent être « gardés » devant une télévision.

Amandine :...sur le plan activité, il ne fait pas forcément la sieste. Moi j'ai besoin de quelqu'un qui l'occupe et pas de quelqu'un qui le mette devant la télé.

Constantin : d'abord elle est formée de fait...donc sur ce qui est : comment fonctionne un enfant, on va dire physiologiquement...rien à dire. Et puis après quand ils grandissent, un peu sur tout ce qui est les activités...elle fait de la peinture, elle fait de la musique...c'est nous qui hallucinons le soir quand on rentre et qu'on voit les constructions, les machins, les collages...

On pourrait résumer en disant que ce qui compte à leurs yeux, ce n'est pas tant qu'on « garde » leurs enfants mais bien qu'on « s'en occupe ».

Observatoire : Et pour votre bébé, sur la façon dont vous vouliez qu'on s'occupe de votre bébé, vous aviez des idées précises ?...

Constantin : Ben juste qu'on S'OCCUPE de notre bébé en fait, en soit ça suffit...

La continuité des valeurs et des principes éducatifs

A travers cette exigence d'implication de leur garde d'enfant, on peut lire le souhait d'une continuité, d'un prolongement par la garde d'enfants de la promotion d'un ensemble de principes communs, de valeurs communes, le souhait d'une participation active et cohérente de la nounou à l'éducation des enfants. Bertrand Geay⁴ identifie lui aussi l'emploi à domicile comme une stratégie de reproduction

⁴ Bertrand Geay, *op cit.*

et le recours à une garde d'enfants à domicile comme le moyen de mettre en place « une forme de garde de l'enfant en continuité directe avec la famille ».

Constantin : ce sur quoi on était d'accord avec mon épouse c'était qu'on avait envie que nos enfants soient élevés dans des grands principes qui soient communs avec leurs parents, à l'école et avec leur nounou, je dis grands principes et je dis pas valeurs exprès parce que ...on peut être croyants ou pas par exemple, d'une religion ou d'une autre...et avoir les mêmes principes.

Sidonie : Et d'ailleurs sur l'éducation des enfants je n'ai jamais eu à lui expliquer ce qu'il fallait faire, c'est-à-dire que les valeurs sont communes...

Observatoire : Vous sentiez que ça allait marcher...

Sidonie : Oui parce que je l'ai vu après, je ne me souviens plus si je l'ai senti, mais en tout cas je trouvais qu'elle avait l'air bien dans ses baskets et droite dans ce qu'elle me disait qui était important pour elle dans l'éducation des enfants, je trouvais qu'il y avait quand même 2-3 trucs communs et depuis je n'ai jamais eu à...à lui dire « Faut que tu leur apprennes à dire Merci" ! Non mais c'est bête mais moi je sens que mes enfants ils filent droit quoi...que c'est, oui, et que c'est dans la joie, elle n'est pas trop, elle est juste bien quoi, j'ai de la chance, en tout cas on est en phase.

Un cadre affectif stable

Lorsqu'ils s'apprêtent à faire garder un tout jeune bébé, plusieurs parents expriment très simplement qu'ils étaient finalement à la recherche d'une « deuxième maman ». Ils confient un tout jeune bébé et attendent de leur garde d'enfants, non pas seulement qu'elle le nourrisse et respecte ses temps de sommeil, mais bien aussi qu'elles le câlinent, le rassurent, le maternent, lui donnent de l'affection.

Wanda : Nous...les deux familles, on avait envie de quelqu'un de très doux, très gentil...on avait envie de la deuxième maman, on cherchait pas forcément quelqu'un de professionnel...nous on voulait quelqu'un d'hyper doux, de maternant...

Amandine : Pour moi, je voulais qu'elle accorde de l'attention à son sommeil parce que c'était le point, sa faiblesse à lui, donc c'était ça mon... voilà, qu'il soit, qu'il se sente en sécurité aussi parce qu'il avait un p'tit côté, il avait du mal à se séparer...

Observatoire : En sécurité affective donc vous voulez dire... ?

Amandine : Voilà, il avait besoin de sécurité affective, quelqu'un qui lui fasse des câlins, voilà.

Enfin, ce mode d'accueil peut perdurer au fil des naissances, intégrant les derniers-nés, sans perturber le cadre affectif et organisationnel des aînés.

Observatoire : Pour le coup, elle la voit déjà (la nounou)... ? Même si vous êtes encore en congé mat...

Wanda : Bien sûr, mais même en fait elle l'a vue depuis qu'elle a 3 jours, depuis que je suis sortie de la maternité... donc en fait ma fille elle a toujours vu la nounou, depuis la naissance...donc du coup elles ont une relation incroyable !

La compatibilité avec les contraintes organisationnelles des parents

Les horaires de travail des parents

On l'a vu, tous les parents interviewés et leurs conjoints exercent une activité professionnelle associée à des horaires de travail longs mais aussi à une grande souplesse d'organisation. Dans notre échantillon, tous les parents, même s'ils expriment combien l'épanouissement professionnel des deux membres du couple est important pour eux, s'organisent pour rentrer suffisamment tôt pour pouvoir s'occuper de leurs enfants. Ainsi dans la plupart des familles, au moins un des deux parents est de retour entre 18h30 et 19h. En revanche, plusieurs parents reconnaissent retravailler le soir, lorsque leurs enfants sont couchés. Cette souplesse dans l'exercice de leur activité professionnelle est souvent le corollaire de leur organisation. Les horaires des parents ne semblent donc pas

incompatibles avec ceux des autres modes d'accueil car il est également possible, peut-être un peu moins facilement, de négocier une fin de garde à 18h30 avec une assistante maternelle ou de trouver des crèches accueillant les enfants jusqu'à cet horaire. Danielle Boyer et Muriel Nicolas⁵ concluent également à un décalage entre les représentations associées aux différents modes de garde quant à leurs horaires d'accueil et la réalité de ces horaires. Ainsi les parents prêtent à la crèche l'image d'un mode d'accueil très rigide et contraignant en termes d'horaires d'accueil, contrairement aux assistantes maternelles, qu'ils se représentent comme plus souples dans leurs horaires. Or dans les faits, la durée d'accueil hebdomadaire moyenne est plus importante en crèche (39h04) que chez les assistantes maternelles (38h20), et un quart des durées d'accueil sont supérieures à 44h55 en crèche, et à 43h30 chez les assistantes maternelles, soit des durées sans doute assez proches de celles prises en charge par les gardes d'enfants à domicile. En revanche, même si les parents interrogés ont à cœur de respecter les horaires de travail de leur salariée, ils savent qu'en cas d'imprévu, s'ils arrivent en retard, leurs enfants sont en sécurité, et cette soupape de sécurité les rassure.

Une organisation souple

Enfin, contrairement à ce qui se passe avec d'autres modes d'accueil, lorsque les parents retrouvent leurs enfants le soir, soit à leur propre domicile, soit dans celui de leur famille co-employeuse, ces derniers se trouvent tous au même endroit, ils sont sans doute lavés et en pyjama, auront parfois dîné pour les plus jeunes. Ce qui relève de la logistique familiale du soir est déjà enclenché. Le matin, lorsque la garde a lieu chez soi, en permanence ou en alternance, les enfants qui ne sont pas encore scolarisés peuvent être encore en pyjama.

Sidonie : je cherchais quelqu'un qui voulait bien faire la garde partagée QUE chez nous. Parce que pour moi c'est un luxe absolu de ne pas habiller les petits qui ne vont pas à l'école !

Et bien sûr, lorsque les parents sont en garde simple ou lorsqu'ils ont trouvé un accord sur la question avec leur co-famille, les enfants sont gardés même lorsqu'ils sont malades. De ce point de vue, en revanche, la garde à domicile peut être le seul mode d'accueil compatible avec les contraintes professionnelles des parents. C'est le cas pour Lucie, mère de deux enfants (6 et 2 ans) qui a expérimenté la crèche pour sa première fille, avec succès sur tous les plans excepté celui de l'accueil les jours de maladie, qui peuvent revenir souvent lorsque les enfants sont en collectivité. Architecte d'intérieur, salariée aux 35 heures, ne bénéficiant pas de RTT, d'une agence située en lointaine périphérie de Paris, où elle réside, mariée à un photographe souvent en déplacement, Lucie ne peut compter sur aucun soutien familial au quotidien : sa propre famille vit à Lyon et celle de son

⁵ *Temps d'accueil des jeunes enfants : une standardisation de l'offre ? Etude exploratoire*, Danielle Boyer et Muriel Nicolas, Politiques sociales et familiales n°101, CNAF, septembre 2010.

conjoint à Gênes, en Italie. C'est pour cette raison que Lucie a cherché, pour sa deuxième fille, à mettre en place une garde partagée : pour ne plus avoir à se soucier en permanence de l'organisation de la garde de son enfant lorsque celle-ci est malade, et pour pouvoir, plus largement, compter sur quelqu'un pour la seconder au quotidien.

Lucie : *On n' a pas demandé de place en crèche cette fois-ci en fait, parce qu'on était ravi de plein de points en crèche...par contre, par rapport au travail et à la possibilité de laisser ton enfant qui est malade, c'était très très bloquant. On avait beaucoup de difficultés, surtout que les enfants en contact les uns avec les autres ils avaient beaucoup de maladies, la première année donc Martha était malade tous les quinze jours hein*

Observatoire : *Et tous les quinze jours ils ne vous la prenaient pas à la crèche...*

Lucie : *Voilà ! Voilà, l'aléa d'un enfant qui est malade, moi quand Martha ça lui arrivait, ça me mettait en stress parce que pendant toute la nuit je réfléchissais à qui allait me la garder et comment j'allais faire... Et donc je me suis dit que cette inquiétude elle est primordiale, enfin elle est trop forte, c'était pas possible.*

Cette souplesse dans l'organisation qui diminue les contraintes logistiques et le stress qui y est associé est un des éléments qui contribue à asseoir la satisfaction des parents vis-à-vis de la garde à domicile.

Marine : *Elle fait 8h15-18h30 mais pas strictement les mêmes horaires pour nos deux familles c'est-à-dire que l'autre famille consomme un petit peu plus le soir et nous on consomme un petit peu moins.*

Observatoire : *Quand ils consomment un petit peu plus le soir et que ça se passe chez vous, ce n'est pas gênant ?*

Marine : *La nounou part à 17h30 de chez moi et elle va dans la maison de l'autre. C'est le top. C'est un système très souple. Quand on s'entend très bien c'est un système très souple...On peut moduler les horaires, c'est extrêmement souple. Par rapport aux autres systèmes, c'est très très souple.*

Plus qu'un simple mode d'accueil

Si la garde d'enfants à domicile devient, à mesure que les familles s'agrandissent, le mode de garde privilégié par les parents, c'est finalement parce qu'elle permet, plus facilement que la crèche, et même dans une certaine mesure plus que l'assistante maternelle, de centraliser la garde dans une unité de lieu, de concilier tous les emplois du temps, et de simplifier considérablement l'organisation de toute la famille. Au-delà de l'optimisation budgétaire évidente que permet la garde d'enfants à domicile lorsqu'il y a plusieurs enfants à garder, ce qui semble le plus précieux pour les parents interrogés est bien le fait de limiter l'espace d'accueil à leur domicile ou à celui de leur famille co-employeuse, de n'avoir qu'une seule salariée et un espace unique au sein duquel les règles et l'organisation de la garde sont fixées ensemble par les professionnelles et par eux-mêmes en fonction de leurs contraintes, et non pas une multiplicité de lieux et d'interlocuteurs dont les règles s'imposent à eux.

Marine : *Alors qu'en tant qu'employeur on a quand même cette marge de manœuvre de se dire que le cadre on le pose avec la nounou, en tout cas on peut en discuter, c'est un système ouvert...*

Observatoire : *De co-construction ?*

Marine : *Voilà, c'est exactement ça.*

Au-delà d'une personne qui garde leur(s) enfant(s), on l'a vu, ils sont en attente d'une forme de relais. Et si ce relais est d'abord présenté comme un relais éducatif, un cadre d'éducation unique et partagé avec la garde d'enfants, la participation de la salariée à l'équilibre plus général de la vie

familiale va bien au-delà, dans les attentes comme dans les faits, à tel point que celle-ci devient en quelques sortes la clé de voûte de cet équilibre.

Observatoire : *Donc en dehors du fait que ce n'était pas un choix au départ, là aujourd'hui ce mode de garde répond bien à vos contraintes ?*

Constantin : *C'est plus que ça, c'est-à-dire que aujourd'hui, avec la vie qu'on mène où on a tous les deux des boulots assez intenses, avec la vie qui est un peu réglée à la minute, je pense qu'on ne pourrait pas faire autrement...si on veut que ça marche, et pouvoir s'épanouir au boulot, et pouvoir tous les deux s'épanouir au boulot, ce qui est aussi un souhait, et en même temps avoir une relation quotidienne avec nos enfants qui soit bonne, et qui soit simple et qui soit constructive pour eux, eh bien de pouvoir avoir ce pilier central de notre vie qui est une personne en qui on a confiance qui est là auprès de nos enfants tous les jours c'est...c'est fondamental. Donc oui c'est très cher, après ...c'est tellement important, et c'est tellement bien quand ça se passe bien que...on se dit aussi voilà, c'est la vie de nos enfants, c'est la vie, c'est l'équilibre de notre famille qui est en jeu...enfin toutes nos contraintes, tout est pris en compte dans cette solution...*

III / UN MODE D'ACCUEIL QUI REPOSE SUR LES QUALITES DE LA SALARIEE

Pour que cet équilibre fonctionne, pour que la combinaison de tous ces éléments soit possible, les parents doivent d'abord recruter « la bonne personne ». La particularité de la garde d'enfants à domicile comme mode d'accueil est qu'elle repose prioritairement, aux yeux des parents rencontrés, sur la personnalité et les qualités de la salariée embauchée. De ce point de vue aussi, notre échantillon de parents s'est avéré intéressant : tous ou presque ont connu des trajectoires de parents employeurs mouvementées et n'ont pas toujours connu des relations simples avec leurs salariés ou recruté « les bonnes personnes » ; tous disent connaître ou avoir entendu parler de familles ayant eu des expériences désastreuses ou a minima décevantes ; enfin presque tous considèrent avoir maintenant trouvé « la bonne personne » et soulignent à quel point ils se savent chanceux, au regard des expériences dont ils entendent parler autour d'eux. Mais l'analyse des entretiens révèle que la chance est loin d'être seule en cause dans ces recrutements heureux et que c'est bien l'expérience et les compétences acquises (faute d'avoir initialement bénéficié des bons conseils, nous y reviendrons) qui permettent d'accéder à la bonne équation.

La bonne équation, c'est évidemment la rencontre entre une famille et une garde d'enfants, mais c'est également, chaque fois que les parents sont en garde partagée, la bonne entente à trois, entre deux familles qui se choisissent, entre chaque famille et la garde d'enfants.

Observatoire : *Est-ce que, aujourd'hui, vous diriez que ce mode de garde répond à vos attentes ?*

Marine : *Oui, je suis vraiment contente, très contente.*

Observatoire : *Alors pourquoi? C'est parce que vous avez trouvé la bonne personne ?*

Marine : *La bonne personne, la bonne famille, donc la bonne relation à trois. Qui n'est pas forcément facile à trouver mais la bonne relation à trois. Le confort d'être chez soi, alternativement.*

Ceci dit, pour peu qu'ils renoncent à la précipitation qui peut leur faire choisir trop vite la « mauvaise » famille pour assurer la mise en place rapide du mode de garde, dans un contexte

**RECOURS À LA GARDE D'ENFANTS À DOMICILE :
PRATIQUES, BESOINS ET ATTENTES DES PARENTS EMPLOYEURS**

Observatoire des emplois de la famille - décembre 2015

souvent contraint et stressant de reprise du travail de la mère, il semble plus facile pour les parents de déterminer facilement s'ils se sentent en affinité avec les familles rencontrées.

Marine : C'est clair. Du coup on cherche mieux sa famille...On se dit pas, tellement on est pressé "tant pis, on prend n'importe quelle famille" parce qu'on est sûr que ça va se finir pas bien !...Ca m'est arrivé, je ne sentais pas du tout la famille, mais je me convainquais, je me disais "mais si, si, ça va aller" et mon mari me disait "ça ne marchera pas"... ça n'a pas marché, pas du tout marché. On n'avait rien en commun, vraiment rien.

Le choix de la salariée est quant à lui plus difficile pour les parents, car il s'agit d'évaluer, au cours d'un entretien, dans quelle mesure une personne sera en capacité de répondre à leurs attentes ; il est également porteur de plus d'enjeux car il s'agit de confier son ou ses enfants, c'est-à-dire ce qu'on a « de plus précieux » pour citer Antoine, l'un des deux pères interviewés. Pour reprendre Sidonie, qui recrute beaucoup dans son métier, et qui a embauché du premier coup « la perle » (en poste chez elle depuis 6 ans) : c'est le recrutement à ne pas rater.

Sidonie : C'était LE recrutement à ne pas rater...et je ne l'ai pas raté!

Trouver la personne de confiance

Mais alors sur quels critères s'appuyer pour identifier la bonne personne ? Ce que les parents recherchent en premier lieu c'est une personne de confiance, celle à qui ils pourront, en toute sérénité, confier leurs enfants. La question de la confiance est donc centrale, mais tout le paradoxe est là : il faut trouver, au cours d'un entretien de quelques dizaines de minutes, comment repérer la personne de confiance, comment installer la confiance à travers le dialogue, alors même que la confiance est censée se construire dans le temps puisque c'est l'expérience éprouvée que la garde se passe bien aujourd'hui qui incite à penser qu'elle se passera bien demain.

La stratégie de la validation par un tiers

C'est précisément pour cette raison que l'une des stratégies auxquelles recourent le plus souvent les parents est celle de la « validation » du choix de leur salariée par un tiers, un tiers qui leur ressemble, un pair, c'est-à-dire une autre famille ayant déjà employé cette personne et éprouvé cette confiance. Les parents qui se préparent à faire une garde partagée dévoilent pour certains très clairement leur jeu et la stratégie qu'ils poursuivent, à savoir celle de rechercher une famille ayant déjà une garde d'enfants, une nounou qui sera donc déjà « testée et validée » par d'autres.

Observatoire : Alors, on revient au moment où vous cherchez à faire une garde partagée pour Amélie et que vous vous dites qu'il faut trouver une nounou, qu'est-ce que vous vous êtes dit d'abord "On cherche une nounou" ou bien "On cherche une famille" ?

Antoine : On cherche une famille qui a une nounou ...de manière à avoir le gage qu'elle était déjà bien... ou en tout cas que quelqu'un la trouvait bien (rire) parce qu'il peut y avoir des panels de nuances entre les deux...

Le recrutement sur recommandation relève du même mécanisme à ceci près que la validation/recommandation émane de personnes connues, ce qui augmente a priori sa fiabilité.

Observatoire : Et vous les avez trouvées où ?

Lucie : Alors, du bouche à oreille uniquement. Une était la cousine de la fameuse nounou qui m'avait lâchée. Et l'autre, qu'on avait vue, je crois, était la voisine de l'autre famille qui la connaissait. Et puis la troisième, celle qu'on a choisie, c'est une très bonne copine

de la nounou de la sœur de Pauline (la maman avec laquelle elle allait faire la garde partagée), qui est elle-même avec des enfants en garde partagée.

Les commentaires des anciens employeurs sont également extrêmement précieux pour les parents dans le processus de recrutement. Le coup de fil aux anciens employeurs fait d'ailleurs partie intégrante de celui-ci. Dans ce cas, le coup de fil a surtout pour finalité de conforter les parents dans leurs impressions, de confirmer un bon « feeling ». Sauf dans le cas de Sidonie qui avait appelé l'ancienne employeuse avant même de faire passer l'entretien à sa nounou. Ici, la recommandation a doublement joué : elle a incité Sidonie à rencontrer la candidate, et l'a confortée dans son choix après son entretien avec la garde d'enfants qu'elle a finalement embauchée.

Sidonie : et en fait je suis tombée donc sur l'annonce de ma nounou avec une recommandation de son ancien employeur et du coup j'ai trouvé ça assez rassurant...donc j'ai eu la nana (l'ancienne employeuse) au téléphone, je lui ai posé trois questions, elle m'a dit "non mais vraiment elle est top", elle avait quelques critères qui comptaient aussi pour moi...Et du coup j'ai appelé Edwige, je l'ai rencontrée, et à la fin de l'entretien, moi je me suis dit "C'est elle".

La nécessaire formulation des attentes

Le « feeling » est mobilisé par tous les parents dans leur processus de recrutement, comme il l'est d'ailleurs dans n'importe quel recrutement professionnel, mais les parents qui réussissent leur recrutement sont ceux qui sont bien au clair sur leurs attentes. Dans les entretiens menés, certains parents sont revenus sur la totalité de leurs trajectoires et nous ont raconté leur premier recrutement aussi bien que les suivants quand d'autres se sont finalement plutôt attardés sur leur dernier recrutement. Dans les deux cas, ce qui transparait c'est l'efficacité du dernier recrutement, plus ou moins mis en regard du premier qui, par opposition, n'a pas toujours été une réussite. Marine fait partie des parents qui portent un regard rétrospectif très lucide sur leur parcours, identifient leurs erreurs et l'évolution de leur propre compréhension de ce qu'ils attendaient et recherchaient chez une garde d'enfants.

Marine : ...Et ça après je l'ai acquis avec le temps, avec l'expérience, j'ai eu plusieurs familles, il y a des choses que j'ai apprises en faisant des erreurs, voilà...Et je pense que j'ai pris de la distance et de l'expérience au fil de toutes ces difficultés, pour en arriver à un système de garde bien, avec une famille bien et une nounou bien. Mais effectivement les critères ont complètement changé !

Ce qui est intéressant dans son parcours, c'est l'écart entre son premier recrutement, à une époque où elle débute aussi bien dans « sa carrière de maman » que dans sa carrière de parent employeur. Celui-ci a débouché sur un double mauvais recrutement : catastrophique pour la famille, très modérément satisfaisant pour la salariée. Comme elle le souligne elle-même, elle ignorait ce qu'elle attendait d'une garde d'enfants. Difficile, dans ces conditions, de savoir sur quels critères sélectionner des candidates. Or, le feeling, s'il n'est pas associé à des attendus clairement identifiés, n'est pas opérationnel, si intuitif que l'on puisse être.

Marine : Je dirais qu'au départ les critères n'étaient quand même pas très clairs entre nous. Non ce n'était pas pro.

Observatoire : Et pour vous-même ils étaient clairs ?

Marine : Non, ce n'était pas clair pour moi non plus. Non, je fonctionnais plus à l'instinct je dirais...c'était surtout ça, la confiance voilà qu'on a pour confier son enfant...

Observatoire : Donc vous ne saviez pas trop, ni vous ni l'autre famille non plus ?

Marine : Non, non plus, ils n'avaient pas de compétences particulières non plus. Voilà, donc on y est allées plus au feeling

Observatoire : Est-ce que pour vous c'était clair dans votre tête, à quoi correspondait le bon accueil pour votre enfant ? Ou bien, passé le moment de dire "Je veux qu'on s'occupe bien de mon bébé", vous n'étiez pas capable de mettre des mots...

Marine : Ce n'était pas très clair, non.

Les parents qui sont heureux de leur recrutement et très satisfaits de leur mode d'accueil aujourd'hui sont ceux qui avaient des attentes clairement exprimées, qui avaient formulé ces attentes pour eux-mêmes et qui ont pris soin d'en faire part aux candidates qu'ils rencontraient. Pour certains c'est l'expérience de parents employeurs qui leur a appris, à leurs dépens, à formuler leurs attentes, pour d'autres c'est la mobilisation d'une compétence qu'ils utilisent dans leur cadre professionnel. Enfin, certains parents se sont fait accompagner pour le recrutement de leur salariée parce qu'ils ne se sentaient pas capables de se confronter seuls à ce défi. C'est le cas de Wanda, qui a eu recours aux services d'une agence de mise en relation. Ce genre d'agence a un double rôle : celui de faire une présélection de candidats dont ils s'assurent de l'identité et du parcours, et celui de faire exprimer aux parents leurs attentes, puisque c'est bien à partir de cette base qu'ils vont sélectionner les candidats qui seront ensuite proposés aux parents.

Wanda : On ne savait absolument pas comment chercher une nounou, c'était notre premier enfant à chacun, on avait quand même entendu pleins d'histoires horribles. Moi j'avais fait un peu de recherches sur internet, et on s'est dit : ok ! nous on sait pas faire tout seul, donc on va passer par une entreprise. J'ai trouvé une boîte qui s'appelle « Les enfants de Jeanne » qui est super. Donc du coup eux, vous leur expliquez vos besoins, donc à la fois en termes d'horaires, de profils, ce que vous attendez etc... Eux ils screenent les gens qu'ils connaissent, mais eux ce qui est bien c'est que en amont de vous envoyer quelqu'un, ils ont fait passer deux entretiens, ils ont vérifié le casier judiciaire, ils ont vérifié les papiers auprès de la Préfecture, ils ont vérifié les formations et nous, dans le cas de notre nounou, et c'était... sur les 4 personnes, y'en a trois qu'ils nous ont envoyées c'était leur cas, ils les avait déjà fait travailler chez des familles, donc ils avaient le retour des familles etc... Et en plus de ça, ils ont parlé à tous les anciens employeurs, que ce soit sur 2 ans ou 10 ans peu importe, ça dépend de l'expérience de la personne...

L'expérience plutôt que les qualifications

L'analyse du parcours professionnel des candidates est également l'un des moyens mobilisés par les parents pour identifier « la professionnelle de qualité », celle à qui on peut faire confiance sur le plan des compétences. Mais si les parents s'appuient sur ce critère des qualifications, c'est avant tout faute d'en avoir beaucoup d'autres à mobiliser. Là encore, ce qui va susciter la confiance des parents dans la capacité de la candidate à s'occuper de leurs enfants, c'est bien plus souvent l'expérience que les diplômes. L'expérience des salariées rassure, elle agit selon le même mécanisme que la recommandation ou la validation par les tiers. Savoir que les candidates ont travaillé pour d'autres familles sur des durées longues, souvent en gardant les petits-frères et sœurs au fil des naissances constitue aux yeux des parents une garantie bien plus fiable de la qualité de la salariée que les diplômes et les qualifications.

Lucie : Sur des critères de diplôme on n'était pas complètement obsédé par ça...On en parlait à chaque fois...La première, qui était très intimidée, c'est celle qui avait le plus de diplômes par exemple (rires) mais vous voyez au final on n'a pas choisi ce critère-là obligatoirement.

Observatoire : *Donc du coup les compétences de cette nounou éventuelle, est-ce qu'elle a des diplômes, des qualifications, etc. ce n'était pas du tout un critère ?*

Antoine : *Non*

Observatoire : *Enfin si je vous avais posé la question à ce moment-là, vous en aviez parlé entre vous, ce n'était pas ça que vous recherchiez ?*

Antoine : *Ah pas du tout*

Observatoire : *D'accord*

Antoine : *Comme elle était recommandée, et voilà, c'était une garde de famille de 5 enfants...*

Observatoire : *Pour vous son pedigree était assuré par son expérience ?*

Antoine : *Voilà*

Observatoire : *Et est ce que pour vous c'était important qu'elle ait un diplôme ?*

Constantin : *Oh si je pense que c'est rassurant quand même ! je pense que c'est moins important que le fait d'avoir déjà exercé le métier, mais ça rajoute une couche de réassurance...*

Observatoire : *Mais est ce que ça aurait été un critère pour ne pas la prendre, malgré le bon feeling...*

Constantin : *Honnêtement avec notre nounou actuelle je pense pas parce que on a vraiment bien accroché avec elle et très vite...*

En outre, aucun des parents interrogés ne connaît les diplômes de référence en matière d'accueil de la petite enfance. Sur la formation continue, certains sont parfaitement au courant, notamment de leurs devoirs en tant qu'employeurs à ce sujet, quand d'autres en ignorent tout. Mais presque tous les parents interviewés trouvent très positif que les gardes d'enfants se forment, en premier lieu parce que c'est un moyen de valoriser leurs compétences.

Jeanne : *Faudrait que tous les employeurs puissent le savoir, au moins tous les adhérents de la FEPEM... Faudrait qu'on puisse le savoir...pour le coup je trouve ça vachement bien. Je suis pour la formation, ça contribue à valoriser l'employé, et puis tout le monde est gagnant.*

D'ailleurs, si très peu de parents sont à l'origine des départs en formation continue de leurs salariés, tous ont joué le jeu et se sont organisés autant que possible pour le permettre lorsque leur garde d'enfants les a sollicités en ce sens. La formation continue est valorisée parce qu'elle vient compléter une expérience. C'est à ce titre qu'elle est encouragée, et sans doute repérée positivement lors des entretiens d'embauche.

On l'a vu c'est l'expérience qui est mise en avant par les parents interrogés comme le meilleur gage de qualité d'une salariée : l'expérience de garde d'enfants dans d'autres familles, de préférence dans la durée, est le vrai critère. Mais pour certains, l'âge de la salariée, notamment au moment de confier un tout jeune bébé, est presque un gage d'expérience et de maturité en lui-même.

Amandine : *C'était une dame de 50 ans, un peu plus de 50 ans... C'est vrai que confier un bébé à une personne plus âgée c'est plus rassurant. Et pourtant dieu sait que ma sœur a commencé très jeune à être auxiliaire parentale, à garder des bébés, mais j'avoue que pour moi c'était plus rassurant.*

Des qualités plus que des compétences

Les parents interviewés disent rechercher plus des qualités humaines que des compétences, rarement des qualifications.

Observatoire : *Donc vous avez aussi changé d'avis sur les qualifications ?*

**RECOURS À LA GARDE D'ENFANTS À DOMICILE :
PRATIQUES, BESOINS ET ATTENTES DES PARENTS EMPLOYEURS**

Observatoire des emplois de la famille - décembre 2015

Marine : J'ai aussi changé d'avis parce que considère que d'une manière générale, mais ça se pose dans tous les domaines, c'est un petit capital qui peut être intéressant mais effectivement ça ne suffit pas.

Observatoire : Donc vous cherchez des qualités humaines ?

Marine : Avant toutes choses.

Observatoire : Avant même des compétences ?

Marine : Oui !

Et c'est plutôt le repérage de ces qualités au cours de l'entretien, dans la discussion, dans la façon dont les candidates s'adressent aux enfants, qui va susciter la confiance.

Jeanne : On a fait quand même un test de la nounou avec les enfants, on la laissait seule avec les enfants...pour voir comment est-ce que...est-ce que spontanément elle dit bonjour aux enfants...

Observatoire : Il y en a qui ne s'intéressaient pas aux enfants ?

Jeanne : Y'en a qui regardent à peine ou qui font du genre : « salut bonhomme » ou je sais pas quoi. Et puis y'en a d'autres qui vont se lever, qui vont se présenter, qui vont créer un dialogue...et puis qui vont, on sent, se mettre à la portée de l'enfant ...qui, de toutes façons on le voit, qui ont un sens vis-à-vis de l'enfant...

Pour autant, ce n'est pas parce que les parents les identifient et les nomment comme telles que ces qualités ne relèvent pas de véritables compétences professionnelles. En effet, ce qu'ils repèrent comme des qualités naturelles s'apparente souvent à une véritable posture professionnelle, bien qu'ils ne le perçoivent pas forcément comme tel. Et c'est sans doute la raison pour laquelle ils attachent si peu d'importance aux qualifications comme résultat de l'apprentissage d'un métier. Comme l'explique Anne-Lise Ulmann⁶, dans les métiers de la petite enfance, le travail psychologique à l'égard des enfants, « intégré à la tâche matérielle, fait la spécificité et la complexité du travail de care, mais se repère difficilement car il s'effectue souvent sans parole : un sourire, un regard concentré, un engagement du corps retenu mais prêt à intervenir au cas où... Cette mobilisation subjective, effectuée souvent sans motricité corporelle très manifeste, conduit à sous-estimer la charge mentale éprouvée par les professionnelles dans ce travail de care », et à rendre relativement invisibles les compétences associées à celui-ci.

IV / LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS EMPLOYEURS DE GARDES D'ENFANTS A DOMICILE

Si tous les parents rencontrés se déclarent aujourd'hui très satisfaits de leur mode d'accueil, et donc on l'a compris de leur salariée, cela ne signifie pas pour autant qu'ils n'aient pas ressenti à un moment ou à un autre de leur trajectoire des difficultés dans lesquelles ils auraient souhaité être accompagnés. Certains se sont d'ailleurs fait aider. Mais globalement les parents interviewés expriment peu de besoin d'aide, car chacun est finalement arrivé à une solution satisfaisante, et les difficultés semblent derrière eux. A la lecture de leurs expériences, certains arrivent rétrospectivement à la conclusion qu'ils auraient eu besoin d'aide, mais il est probable qu'un petit

⁶ Le travail émotionnel des professionnelles de la petite enfance, Anne-Lise Ulmann, Politiques sociales et familiales n°109, CNAF, septembre 2012.

« coup de pouce » aurait été bénéfique, y compris à des parents qui n'en ont pas vraiment conscience.

C'est l'aide au recrutement qui apparaît comme le besoin d'accompagnement le plus criant des parents employeurs. D'abord parce que le recrutement est objectivement une procédure complexe, ensuite parce qu'un bon recrutement a de fortes chances d'éviter de nombreux malentendus, voire de conflits, dans le fil de la relation.

Des parents hyper connectés, autonomes sur internet pour mettre en place leur mode d'accueil

Le terme « recruter » désigne un ensemble d'étapes qui ne relèvent pas des mêmes mécanismes et qui ne sont pas porteuses des mêmes enjeux. La première étape consiste à trouver les candidats. Aucun des parents que nous avons rencontrés ne s'est trouvé en réelle difficulté dans cette première phase de recrutement. Absolument tous ont recouru à un site de mise en relation gratuit, « le meetic de la garde partagée » pour reprendre l'expression d'Antoine, l'un des pères interrogés, même si ce n'est pas forcément par ce biais que le recrutement aura abouti. Plus anecdotiquement, certains ont mobilisé le site internet de l'école ou les réseaux de quartier. Mais c'est presque exclusivement sur la toile que les parents que nous avons interviewés initient leurs recrutements, aussi bien des gardes d'enfants que des familles.

Marine : Il y a un site internet qui m'a beaucoup beaucoup aidée c'est Bébénounou, il a fonctionné terriblement, ça je peux dire que s'il n'avait pas été là cela aurait été très compliqué mais bon... Donc c'est Bébénounou, là-dessus j'ai trouvé rapidement d'abord une famille, juste à côté de chez moi, parce que ce site permet de localiser géographiquement les familles, et puis ensuite on a recruté à deux, donc on a organisé des entretiens...

Par ailleurs, le statut de parent employeur est souvent, d'ailleurs à juste titre, considéré sous l'angle des obligations juridiques et des démarches administratives qui y sont associées, avec pour conséquence que tous les acteurs qui se positionnent sur le marché de l'accompagnement des parents employeurs déploient, sur le web, un ensemble de conseils et d'outils dont le principal objectif est la simplification et la sécurisation de la relation d'emploi (un contrat bien cadré, un simulateur pour savoir combien le mode de garde va coûter, un autre pour mensualiser le salaire, un guide pour bien expliquer les congés...). Il va de soi que tous ces outils sont en effet indispensables. Et un certain nombre des parents que nous avons interrogés expriment en effet un besoin d'accompagnement dans toutes les démarches juridico-administratives associées à l'emploi d'une garde d'enfants à domicile, puis à la gestion de la relation d'emploi, particulièrement autour de la mensualisation et des congés. Ceci dit, tous les parents savent comment et où aller collecter de l'information sur internet. Ils consultent les forums et tous les sites existants susceptibles de leur

fournir, soit de l'information, soit des modèles de documents (contrats, lettre de licenciement...). Ces éléments suffiront amplement à ceux qui ne se confrontent pas à une situation particulière. En revanche, pour ceux qui se retrouvent en situation de douter de ce qu'ils doivent faire, avec des enjeux juridiques évidents, ou qui sont simplement soucieux, y compris hors conflit, d'appliquer la loi, les forums ne suffisent pas. Les cas décrits par les autres parents n'y sont jamais exactement les mêmes que le leur, et au final ils viendront souvent chercher un conseil personnalisé, notamment à la FEPEM (qu'ils découvrent souvent à cette occasion).

Observatoire : *Mais vous, vous avez toujours cherché, quand vous aviez des questions, vous avez toujours pris conseils auprès de la Fepem, vous n'aviez pas cherché des réponses sur des forum...*

Amandine : *Si aussi, en fait je multipliais les sources mais des fois à trop multiplier on s'embrouille aussi un p'tit peu..Oui parce qu'honnêtement il y a plein de prestataires de services de garde à domicile qui mettent du coup sur leur site des petits dossiers d'aide etc. mais je ne suis pas sûre qu'ils soient mis à jour régulièrement...les informations n'étaient pas forcément justes dedans, pas toutes*

Observatoire : *Ah oui, vous avez vérifié ?*

Amandine : *Oui, et en tout cas elles étaient différentes !*

Une aide à la formulation des attentes

Enfin, la relation d'emploi est d'abord une relation, avec une dimension humaine fondamentale. Le recrutement, et la relation d'emploi qui va en découler, supposent un dialogue. Devenir parent employeur, c'est avoir des attentes et entrer ensuite dans un dialogue avec un candidat, puis avec son salarié, pour expliquer, affiner ses attentes, vérifier qu'elles sont satisfaites et les reformuler si besoin. Devenir parent employeur, c'est d'abord devenir employeur : on peut (et même on doit) oser le parallèle jusqu'au bout. Pas de recrutement sans fiche de poste, sans explicitation des attendus donc... et sans management de la relation au quotidien.

Observatoire : *Ce besoin de faire ce contrat bien détaillé quand même, c'était une habitude prise dans les contrats d'avant... parce que vous aviez eu des litiges avant...?*

Constantin : *Pas du tout, parce que ça pour le coup c'est comme dans la vie professionnelle, les gens c'est leur métier, faut quand même juste leur dire ce qu'ils doivent faire, juste leur dire : occupez-vous de mes enfants, ce serait quand même un peu léger ! Donc effectivement on décrit, et quand on est passé de garde partagée à garde simple cette année, on a donc refait un contrat, et on a redécrit ensemble tout ce qui fallait faire...et puis c'est pas juste juridique, ça permet aussi de discuter ensemble de comment on conçoit chaque tâche...*

Observatoire : *Et de vérifier que tout le monde est d'accord ?*

Constantin : *Exactement !*

Employer quelqu'un sans savoir précisément ce qu'on attend de lui, en termes de compétences comme de qualités humaines, c'est d'une part difficile, et d'autre part presque la garantie d'un échec. Se préparer à être parent employeur lorsqu'on est tout jeune parent, c'est faire l'exercice d'apprendre à être parent. C'est pour cela que recourir à la garde d'enfants à domicile pour un premier enfant, a fortiori très jeune, peut être difficile, et qu'accompagner cette catégorie de parents (accessoirement la plus difficile à repérer) dans la formulation, l'expression de leurs attentes, de leur conception du bon accueil, répond à un véritable besoin.

Observatoire : *Vous aviez besoin d'être accompagnée pour élaborer vos attentes?*

Marine : *Oui, c'est ça, cela aurait été bien. Quelles étaient mes préoccupations premières ? Sur quoi j'étais prête à faire des concessions ? C'est comme quand on achète une maison, c'est exactement ça : quels sont les points prioritaires, sur quoi je peux*

lâcher ? Sur quoi je ne peux pas lâcher ? Et ça ce n'était pas clair. Cela n'était pas clair et on a été vite en besogne pour recruter quand même. Avec le recul, comme ce n'était pas très préparé, anticipé, pas très pro non plus, du coup il y avait des flottements.

Observatoire : *D'accord. Vous m'avez dit un peu les questions que vous leur avez posées... Est-ce que pour vous c'était clair dans votre tête ?*

Marine : *Ce n'était pas très clair, non*

Observatoire : *Et ça vous auriez bien aimé qu'on vous accompagne à justement accoucher de cette attente ?*

Marine : *Oui !! Oui, c'est ça, se dire, dans les questions de fond, qu'est-ce qui est très important pour vous ? C'est d'avoir une très bonne technicienne c'est-à-dire qui donne bien un bain, bien à manger, qui surveille bien l'enfant pendant le dodo, qui tient bien la tête, qui vous met l'enfant sur le dos pour ne pas risquer... une bonne technicienne voilà. Ou bien si c'est une personne qui est très stimulante, parce qu'on peut brider un enfant sur un transat toute la journée, être une très bonne technicienne, l'enfant est en sécurité, il mange bien, il dort bien mais il est bridé sur le transat toute la journée et elle n'est pas très aimante... Voilà. Entre la bonne technicienne, la personne aimante, chaleureuse, affectueuse, la personne stimulante aussi sur le plan des apprentissages, de l'éveil, etc. En fait, c'est important de pouvoir faire le tri là-dedans je pense !*

On le voit bien, les parents de notre échantillon, même ceux qui ont connu des échecs ou des recrutements peu satisfaisants, avec des familles co-employeuses et/ou des gardes d'enfants, sont aujourd'hui plus « mâturs » : comme Marine, ils ont appris de leurs expériences, suffisamment pour trouver seuls la bonne recette et souvent recruter « la perle ». Pour autant, indiquer dès le départ les écueils à éviter et le bon mode d'emploi pour accéder directement au mode de garde gagnant et confier ses enfants en toute confiance ne serait pas inutile.