

Une offre de service pour la garde des jeunes enfants : attentes et pratiques des parents

Delphine Chauffaut

CNAF - Responsable du Département de l'animation de la recherche et du réseau des chargés d'études.

Mots clés : Modes d'accueil – Évaluation politiques publiques – Enquête familiale.

Afin d'améliorer l'adéquation entre l'offre de modes d'accueil pour les enfants âgés de moins de 3 ans et la demande des familles, 52 caisses d'Allocations familiales (CAF), soutenues par la Caisse nationale d'allocations familiales, se sont lancées, sur une partie de leur territoire, dans des expérimentations de nouveaux services aux familles, intégrés sous le vocabulaire « offre de service petite enfance » (1). Ainsi ont été développées dans ces CAF un ou plusieurs des services suivants :

- une amélioration du recensement des besoins et de l'offre dans le cadre, notamment, des schémas départementaux d'accueil de la petite enfance, documents d'orientation et de planification de la politique départementale en matière de petite enfance ;
- l'instauration d'un service individualisé d'information aux familles. Cette expérimentation repose sur l'hypothèse qu'une insuffisante information nuit aux possibilités de choix parental ; ainsi, la prédominance de la demande d'établissement collectif relèverait d'une sous-information sur les caractéristiques des différentes options. Ce service a pour objectif de fournir à chaque famille l'ensemble des informations personnalisées sur la disponibilité des différents services de garde (en temps réel), les conditions d'accueil selon les modes d'accueil, les prix de revient et les prestations ;
- la mise en place d'un numéro unique d'enregistrement des demandes formulées par les familles. Cette expérimentation repose sur l'hypothèse que la multiplicité des demandes nuit, d'une part, à l'appréhension de la demande et, d'autre part, à une attribution équitable des places. Il s'agit ainsi de recueillir sur une liste unique les demandes des familles en matière de mode d'accueil ; l'objectif

est de disposer en temps réel et sans double compte de l'état de la demande et de la traiter en fonction de l'offre disponible et de paramètres pertinents (ressources, contraintes professionnelles, etc.).

Deux expérimentations sont l'objet de cet article : le service d'information et le service d'enregistrement des demandes.

Un protocole d'évaluation (2) accompagne ces expérimentations qui sont d'une durée de trois ans. L'un de ses volets consiste à interroger, à trois reprises (chaque année en septembre), les familles sur leurs attentes, leurs utilisations des services proposés et leur satisfaction. À terme, il s'agira de repérer si, effectivement, ces services permettent de mieux faire se rencontrer l'offre d'accueil et sa demande. Cette analyse sera réalisée par la comparaison avec les données des années précédentes. La première vague d'interrogation des familles, dont le terrain a été réalisé en septembre 2008 par TMO Régions (Territoires Marchés Opinions) est présentée dans cet article. Ainsi, pour la population des territoires expérimentaux, sont soulignées les attentes et les démarches des parents : leurs attentes générales au moment de la naissance de leur enfant, puis celles qui concernent le mode d'accueil. Ces éléments permettent de mesurer l'importance pour les parents des services proposés. Les pratiques parentales en matière d'information soulignent l'ampleur des attentes sur ce volet. L'identification des interlocuteurs permet de comprendre les positionnements de chacun aux yeux du public. La description des démarches réalisées apporte de la compréhension sur les points nodaux d'intervention des pouvoirs publics. La dernière partie de l'article donne les caractéristiques des modes d'accueil utilisés par les parents. De façon transversale, sont proposés

(1) Ces expérimentations font notamment suite à un rapport du Centre d'analyse stratégique : « Rapport sur le service public de la petite enfance » du 14 février 2007 (le rapport est consultable sur www.strategie.gouv.fr).

(2) Voir la description de ce protocole d'évaluation en annexe (p. 65).

Méthodologie de l'enquête

Dix caisses d'Allocations familiales (CAF), membres du comité de pilotage national des expérimentations (1), ont participé à l'enquête menée par TMO Régions (Territoires Marchés Opinions) en septembre 2008. L'échantillon est composé de familles ayant un enfant âgé de 6 mois à un an au moment de l'interrogation sur les territoires expérimentaux (2). Un peu plus de cent familles ont été interrogées pour chaque CAF, par téléphone, en suivant des quotas de structure familiale, de ressources, de taille de fratrie.

Deux types d'analyses ont été effectuées : une analyse globale, qui permet d'approcher les attentes de l'ensemble des familles, où chaque zone est pondérée par sa taille, l'ensemble étant alors représentatif des familles des zones expérimentales, et une analyse par zone expérimentale et par caractéristiques des familles, permettant de percevoir des facteurs de discrimination des besoins.

(1) Le comité de pilotage est une instance de suivi des expérimentations ; il est conduit par la Caisse nationale des allocations familiales.

(2) Pour le détail des expérimentations et des territoires, voir en annexe p. 65.

quelques éléments de réflexion sur les différences d'utilisation des services en fonction des caractéristiques des familles. Les CAF ont en effet postulé que certains publics étaient plus demandeurs que d'autres de services, notamment les familles monoparentales, démunies, ainsi que les parents d'un premier enfant.

Les attentes au moment de la naissance : des besoins financiers, suivis de besoins de mode d'accueil

Si la principale attente des parents à l'égard des pouvoirs publics, au moment de la naissance d'un enfant, est l'aide financière (47 %), les modes d'accueil viennent en second : 23 % des parents attendent des informations sur les solutions pour garder leur enfant, 22 % un mode d'accueil et 18 % une aide dans les démarches à effectuer pour la garde de l'enfant (3). Par ailleurs, 17 % souhaitent des informations pratiques sur la vie quotidienne de l'enfant et 16 % des parents n'attendent rien en particulier. Ces attentes varient selon la configuration familiale : les parents actifs sollicitent, plus encore que l'ensemble des parents, un mode d'accueil ; les monoparents actifs sont plus souvent à la recherche d'une infor-

mation sur ce thème. Ces souhaits évoluent avec le nombre d'enfants, même si l'aide financière reste toujours au premier rang des préoccupations. Les parents d'un premier enfant sont dans la découverte : 21 % attendent des informations pratiques sur la vie quotidienne et le développement de l'enfant, 33 % sur les modes d'accueil. Au deuxième enfant, les parents demandent plus directement un mode d'accueil (27 %), alors qu'à partir du troisième, près du quart des parents n'expriment plus de demandes particulières.

Des souhaits précis en matière de garde

À la naissance de leur enfant, les trois quarts des parents (77 %) ont une préférence pour un mode d'accueil : il s'agit d'eux-mêmes ou de leur conjoint dans 44 % des cas, d'une crèche dans 32 % des cas et d'une assistante maternelle dans 21 %. Les critères mis en exergue par les parents qui préfèrent une garde extérieure relèvent de la confiance, de la relation avec la personne visée (27 %), de l'aspect pratique du mode d'accueil : horaires ou distance au domicile ou au travail (23 %), de l'éveil ou de la socialisation de l'enfant (22 %) auquel on peut ajouter le respect du rythme de l'enfant (5 %) ; le coût n'arrive qu'ensuite (9 %) et l'hygiène et la sécurité ne sont un critère de choix que pour 1 % des parents, probablement car ils n'ont pas de crainte spécifique sur ce point. En ce qui concerne le mode de garde de l'enfant, 68 % des parents connaissent déjà, à la naissance de leur enfant, la solution qu'ils utiliseront. Parmi les autres, des incertitudes sur la situation professionnelle et l'attente de réponse d'un mode d'accueil constituent les principaux facteurs d'une absence de solution. Le manque d'informations en matière de garde de l'enfant constitue également une entrave pour 18 % de l'ensemble des parents, et 22 % pour les parents d'un premier enfant. Ces derniers connaissent moins souvent la solution qu'ils adopteront : c'est le cas de 55 % d'entre eux, contre 75 % des parents d'un deuxième enfant, et 84 % des parents de trois enfants et plus. Pour ces derniers parents, une prédisposition plus grande pour une garde par un parent – ainsi peut-être que l'usage du mode d'accueil des aînés – facilite le choix. Finalement, pour l'ensemble des parents, la question du manque d'informations compte peu au moment de la naissance : seuls 3 % de l'ensemble des parents évoquent une difficulté à ce moment dans leur choix d'un mode d'accueil ; le moment important de l'information se situe donc avant la naissance.

(3) Les parents étaient invités à choisir deux aides prioritairement attendues des pouvoirs publics, parmi une liste de 5, ce qui justifie un total supérieur à 100 %.

Attentes des parents à la naissance de l'enfant

Lorsque votre enfant est né, parmi les aides suivantes, quelles sont les deux que vous attendiez prioritairement des pouvoirs publics ? (deux réponses possibles)

	Nombre d'enfants à charge			Ensemble
	1 enfant	2 enfants	3 enfants et plus	
Une aide financière	48 %	47 %	47 %	47 %
Des informations sur les solutions pour garder votre enfant et sur les modes d'accueil existant	33 %	14 %	16 %	23 %
Des informations pratiques sur la vie quotidienne et le développement de l'enfant	21 %	16 %	14 %	17 %
Une aide dans les démarches à effectuer pour la garde de votre enfant	20 %	19 %	13 %	18 %
Un mode de garde	22 %	27 %	16 %	22 %
Autre	1 %	2 %	3 %	2 %
Rien/ aucune aide en particulier	10 %	20 %	23 %	16 %
Ne sait pas	2 %	3 %	2 %	2 %
Total	156 %	147 %	133 %	148 %
N	501	363	236	1 100

Source : enquête CNAF – TMO Régions, 2008.

Base : ensemble de l'échantillon.

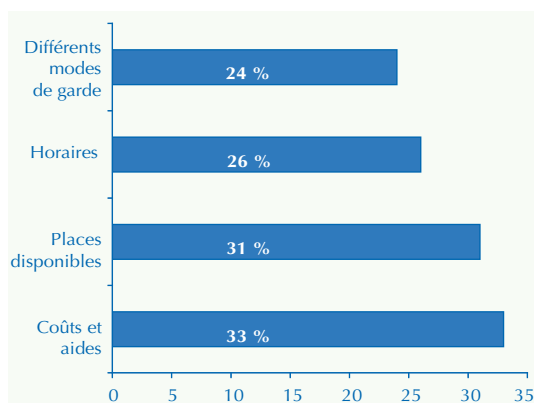
Le total est supérieur à 100 % car deux réponses étaient possibles.

Un manque d'informations pour un tiers des parents

De façon générale, un peu plus d'un quart des parents indique manquer d'informations (graphique ci-dessous). Les caractéristiques des sites expérimentaux semblent influencer sur le niveau d'informations détenues : dans les zones les plus urbaines, les parents semblent moins bien informés des modes d'accueil possibles et/ou des places disponibles en crèche ou chez les assistantes maternelles. Les parents d'un premier enfant semblent également moins bien informés ; toutefois, la désinformation n'excède jamais 41 %.

Un tiers des parents (35 %) a effectué des démarches pour trouver une solution de garde (4). Les

Proportion de parents déclarant manquer d'informations sur... (en %)



Source : enquête CNAF – TMO Régions, 2008.

parents actifs et ceux d'un premier enfant ont plus souvent fait des démarches (47 %). Les attentes de ces parents sont davantage orientées vers l'accueil extérieur. Lorsqu'ils réalisent des démarches, 37 % des parents souhaitent une réponse rapide à leur demande, 25 % un interlocuteur qui les accompagne, 23 % une information précise. Le nombre limité de démarches n'est recherché que par 11 % des parents ; la principale difficulté qu'ils ont rencontrée résidait plutôt dans le délai que la multiplicité des démarches à effectuer. Les sujets sur lesquels les parents ont alors été informés sont les démarches à suivre (62 %), les aides auxquelles ils pouvaient prétendre (57 %), le coût des modes d'accueil (54 %), les différences entre les modes d'accueil (46 %), la disponibilité dans les modes d'accueil (45 %). La hiérarchie des réponses apportées, si elle ne correspond pas tout à fait à celle des interrogations des parents, se situe dans des marges suffisamment étroites pour apporter un grand niveau de satisfaction : 81 % des parents sont satisfaits de l'information trouvée, dont 44 % totalement.

Des acteurs diversement identifiés

Sur l'ensemble de l'échantillon, près de la moitié (47 %) des parents ne connaissent pas les institutions qui participent à la garde des jeunes enfants ; il s'agit probablement, pour partie, de parents s'occupant eux-mêmes de leurs enfants. Parmi les parents qui identifient des acteurs, la mairie (28 %) et la CAF (27 %) devancent dans la visibilité

(4) La formulation « avez-vous effectué des démarches auprès d'organismes ou de structures » ne correspondant pas forcément à un contact direct avec un professionnel, il est probable que cette donnée soit minorée des démarches directes auprès des assistantes maternelles.

L'évaluation des trois dispositifs d'expérimentation d'une offre de service petite enfance

Réalisé en lien étroit avec le comité de pilotage des expérimentations, un protocole d'évaluation accompagne le dispositif expérimental durant trois ans. La première année, l'objectif consiste à observer la mise en place des expérimentations, la deuxième année leur montée en charge et, la troisième année, leurs effets. Le principe du protocole est comparatif : entre les territoires et entre les années d'expérimentation. Pour chacune des trois expérimentations, l'évaluation doit apporter des éléments de connaissance et de jugement sur les dimensions suivantes : les champs de compétence des différents acteurs et modalités de partenariat ; l'échelle de territoire et les configurations pertinentes pour la mise en œuvre ; les moyens nécessaires (techniques et humains) ; les apports des expérimentations, dont en premier lieu l'appréciation des parents.

Pour le schéma départemental de la petite enfance, en particulier, il s'agit de vérifier les effets d'un tel dispositif sur la structuration de l'offre dans sa globalité (collective et individuelle). Les investigations doivent conduire à : mesurer les freins et les leviers à la constitution du schéma départemental ; percevoir l'effet incitatif d'un tel schéma par rapport à l'organisation préalable. Les informations à recueillir sont centrées sur l'analyse du partenariat. Elles nécessitent le recueil et l'observation de données des caisses d'Allocations familiales (CAF) (montée en charge, prestations), ainsi que la description, par les différentes parties prenantes, des modalités de partenariat. Sur ce volet, l'investigation est menée par le CREDOC et analysée par le pôle Recherche et Prospective de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF).

Pour le numéro unique d'enregistrement, il s'agit de

vérifier en quoi ce numéro permet une gestion optimale des listes d'attente et un meilleur traitement de la demande (diminution des délais de réponse, meilleure adéquation offre/demande). Deux types d'informations sont recueillis :

- des informations centrées sur le descriptif de l'organisation, le processus d'accès pour les familles à un mode d'accueil, ainsi que sur les effets de la mise en place du numéro unique sur l'offre et la demande. L'investigation et l'analyse sont menées par le pôle Recherche de la CNAF, sur la base du recueil d'informations auprès des CAF ;
- des informations centrées sur la satisfaction des parents, *via* une enquête téléphonique menée par TMO Régions (Territoires Marchés Opinions).

Pour l'information en direction des familles, l'évaluation devra permettre de juger l'amélioration de la rencontre entre l'offre et la demande. Cette réflexion est conduite sur le plan quantitatif, en examinant l'optimisation des places (moins de places inoccupées et moins d'enfants sans solution), mais aussi sur le plan qualitatif, en considérant les solutions adoptées par les familles au regard de leurs souhaits.

L'évaluation s'attache donc à montrer en quoi et comment les parents sont, avec le dispositif mis en place, convenablement informés sur : les différents modes d'accueil existant et leur fonctionnement spécifique (disponibilité, situation géographique, principes pédagogiques, horaires, etc.) ; les participations financières au coût de l'accueil selon le mode d'accueil et les restes à charge pour les familles ; le processus d'accès à un mode d'accueil.

Les types d'informations recueillis et le procédé du recueil sont similaires à ceux énoncés pour le numéro unique d'enregistrement.

le conseil général et la protection maternelle infantile (PMI - 14 %). Parmi les parents ayant effectué des démarches pour trouver une solution de garde, la mairie (55 %), les modes d'accueil eux-mêmes (52 %), puis le relais assistantes maternelles (RAM - (5)) (50 %) sont les premiers interlocuteurs, devant la CAF (31 %) ou la PMI (31 %). Les points d'information « famille » – lieux d'accueil, d'information et d'orientation destinés aux familles, mais non implantés sur l'ensemble du territoire – et les entreprises – qui ne sont pas spontanément identifiées comme des intervenants dans la garde – sont contactés par moins de 10 % des parents. Dans la mesure où 65 % des parents n'effectuent pas de démarche, les interlocuteurs sont finalement contactés par moins de 20 % des parents. Sur l'ensemble des parents, 67 % ne contactent aucun interlocuteur (6), 10 % en contactent un, 10 % deux et 10 % trois et plus. Les parents actifs sont ceux qui font le plus de démarches.

En analysant les interlocuteurs identifiés par les parents et par type d'information, un triptyque se constitue. Il est composé de la mairie, de la CAF et du RAM (7). Le mode d'accueil interrogé directement est également contacté pour une demande de disponibilité. Sur chaque territoire, la hiérarchie des interlocuteurs est relativement fixe, quel que soit le sujet abordé.

Alors que les CAF qui participent aux expérimentations ont renforcé leurs dispositifs d'information en direction des familles (courrier aux futurs parents, réunions d'information, rendez-vous...), les parents ont été interrogés précisément sur ce point : 45 % affirment alors avoir reçu des informations en provenance de la CAF ; 6 % ne se souviennent plus.

Dans le premier cas, 54 % des parents déclarent avoir été contactés par la CAF, 42 % des parents

(5) Ce taux est encore accru si on se réfère aux seuls sites où est implanté un RAM.

(6) Comme on le verra plus loin, nombre d'entre eux s'occuperont eux-mêmes de leur enfant.

(7) Voir l'évaluation des relais assistantes maternelles réalisée par le CREDOC pour la CNAF (Alberola *et al.*, 2008).

Type d'information par interlocuteur

Type d'information	Interlocuteurs privilégiés (*)
Aides	Caisse d'Allocations familiales (CAF), relais assistantes maternelles (RAM), mairie
Différences entre les modes d'accueil	Mairie, CAF, RAM
Disponibilité	Mode d'accueil, mairie, RAM
Démarches	Mairie, RAM
Coût	RAM.

Source : enquête CNAF – TMO Régions, 2008.

(*) Les interlocuteurs repris ici sont cités par plus de 25 % des parents concernés.

ont effectué eux-mêmes la démarche. Selon les parents, les modes de contact utilisés par les CAF sont : le courrier (41 %), le dépliant (22 %), le rendez-vous (21 %) ; et, plus marginalement, Internet (17 %) ou le téléphone (12 %). Les parents actifs se souviennent, plus que les autres, avoir reçu une information de la CAF (presque 60 % contre 45 % en moyenne). Ce « meilleur souvenir » est également le fait de parents d'un premier enfant (54 %). On observe des disparités entre les CAF, qui reflètent à la fois des différences de pratiques (recours ou non au RAM, envoi de courrier, réception sur rendez-vous ou premier contact par téléphone...), et des préférences des usagers (8). L'information fournie par la CAF est reconnue utile par 78 % des parents, même très utile pour 43 % d'entre eux.

Des démarches limitées, mais précoces

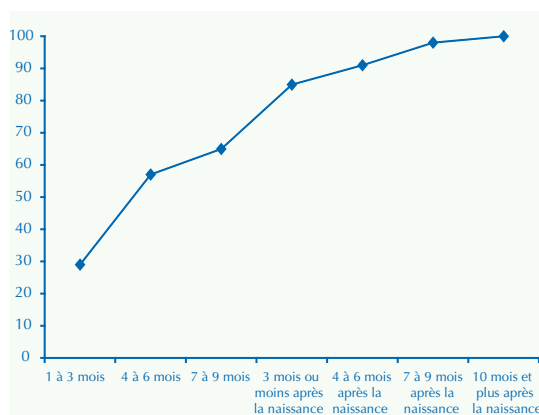
Seuls 38 % des parents ont inscrit leur enfant dans un mode d'accueil. Parmi ces parents, la recherche s'échelonne dans le temps : plus de la moitié des parents ont déjà fait une démarche à six mois de la grossesse, et 90 % six mois après la naissance. En moyenne, les parents qui inscrivent leur enfant effectuent les démarches 1,7 mois avant la naissance et réalisent deux inscriptions. Les parents actifs sont plus nombreux à inscrire leur enfant dans un mode d'accueil : c'est le cas de 54 % des familles biparentales actives et de 62 % des familles monoparentales actives. Ces catégories s'y prennent également en moyenne plus tôt et réalisent davantage de démarches sans que l'on puisse distinguer si c'est précisément ce comportement qui permet d'éviter les arrêts d'activité à la suite d'un échec dans la recherche d'un mode d'accueil. De façon congruente, les ménages plus aisés font davantage de démarches, et plus précocement. C'est également le cas des parents d'un premier enfant (49 %), lesquels s'y prennent toutefois plus tardivement que les parents d'un deuxième enfant (qui ont peut être déjà vécu une expérience malheureuse à trop

attendre), mais plus précocement que les parents de trois enfants ou plus (pour lesquels le congé maternité est plus long).

Seuls 5 % des familles ont recherché une garde à domicile, éventuellement partagée. Ce chiffre est plus élevé dans les zones urbaines de l'échantillon et, bien entendu, parmi les ménages les plus aisés (11 % parmi les ménages percevant plus de 36 000 euros annuels). Majoritairement, les inscriptions sont effectuées directement auprès du mode d'accueil (53 % auprès d'une crèche et 18 % auprès d'assistantes maternelles), ou auprès de la mairie (47 %). Les CAF et les RAM sont également destinataires de 28 % des inscriptions. La plupart des parents qui ont réalisé des démarches d'inscription ont rempli un dossier (64 %) ; 19 % n'en ont rempli aucun et 17 % plusieurs. Dans ces cas, les questions posées et les pièces demandées posent peu de problèmes (respectivement 8 % et 9 % de « mécontents », dont 3 % et 5 % de « pas du tout contents »). La pratique des listes d'inscription regroupant plusieurs modes d'accueil concerne 10 % des parents ayant effectué une démarche d'inscription. Pour le faible nombre de parents (42) qui ont fait cette démarche, cette liste leur permet à la fois de simplifier la démarche et de mieux gérer l'ensemble des demandes.

La moitié des parents qui ont réalisé une démarche d'inscription ont effectué une ou plusieurs relances auprès du mode d'accueil choisi. Les réponses, en effet, ne sont pas toujours rapides : 30 % arrivent plus de six mois après l'inscription, 21 % des parents n'ont pas obtenu de réponse au moment de l'enquête. La moitié des réponses obtenues sont positives et 45 % des parents ont vu leur demande complètement satisfaite (7 % partiellement) ; le taux de réponse varie bien sûr

Proportion de parents ayant inscrit l'enfant dans un mode d'accueil – cumul (en %)



Source : enquête CNAF – TMO Régions, 2008.

Base : parents ayant inscrit leur enfant dans un mode d'accueil.

(8) Ces différences ont été repérées dans l'enquête allocataire menée en 2007 (Le Tiec et Pélamourgues, 2008) et sont partiellement liées aux caractéristiques des allocataires.

selon la couverture en mode d'accueil du territoire considéré. Les réponses sont plus fréquemment négatives pour les demandes des parents inactifs (on ne connaît pas alors le lien causal), ainsi que pour les familles monoparentales actives, probablement en raison d'un attrait plus fort pour les structures collectives, pour lesquelles on verra plus loin que l'écart entre la demande et la satisfaction est le plus important. Lorsque la réponse ne les satisfait pas, les parents invoquent en effet très souvent des refus pour manque de places, en particulier en crèches. Les réponses peuvent être partielles : place à temps partiel ou non satisfaisante : horaires ne convenant pas (9), crèche trop éloignée. La réponse peut être insatisfaisante car trop tardive, obligeant les parents à un autre choix. Quelques rares parents évoquent la complexité des procédures ou la non-transparence des critères d'attribution. Malgré ces défauts, 65 % des parents trouvent le système d'inscription qu'ils ont utilisé pratique ; 67 % le qualifient de simple, 53 % d'efficace.

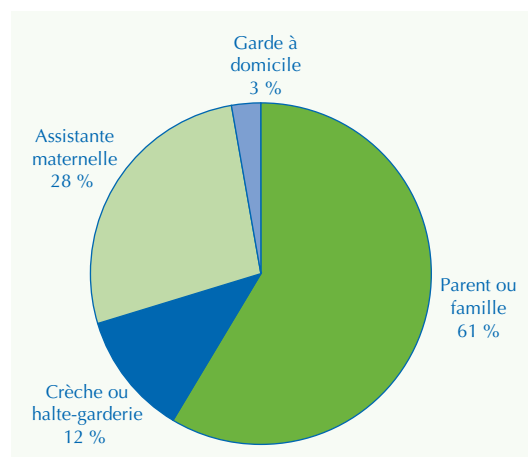
Modes d'accueil obtenus

Lors de cette première vague d'interrogation, deux éléments peuvent être observés. Premièrement, l'estimation de la distorsion de l'échantillon qui pourrait résulter du choix des territoires expérimentaux est, sur ce point, faible. En effet, la répartition des enfants en fonction du mode d'accueil principal est proche de la répartition nationale (10). Deuxièmement, l'apport des éléments sur les disparités du recours aux modes d'accueil et de la satisfaction induite permet de fournir une base de comparaison avec des données ultérieures. Ainsi, le mode d'accueil dépend de la situation d'emploi des parents (on peut également envisager que, pour partie, le lien causal est inverse) : une grande majorité des ménages où au moins un des parents est inactif gardent eux-mêmes leur(s) enfant(s), les crèches et les assistantes maternelles étant plus fréquemment utilisées dans les ménages actifs. À noter que la garde à domicile est plus souvent l'apanage des couples actifs, en raison certainement du coût.

Le mode d'accueil utilisé dépend du rang de l'enfant dans la fratrie : les premiers sont plus souvent gardés à l'extérieur et les troisièmes plus souvent gardés par un parent ; cet effet est ici amplifié par le moment du passage du questionnaire, qui peut se situer encore durant un congé maternité pour les enfants de rang élevé. Au-delà

de cet effet de temporalité, les parents ont des préférences différentes pour les aînés et les suivants : 42 % des parents d'un premier enfant interrogés avaient une préférence pour la crèche, 33 % pour la garde par un parent et 21 % pour une assistante maternelle. L'ordre de ces trois modes d'accueil est modifié dès le second enfant, puisque 43 % préfèrent les garder eux-mêmes, 29 % avoir recours à une assistante maternelle et 25 % faire appel à une crèche. Cet effet est encore amplifié à partir du troisième enfant : 56 % désirent alors garder leur enfant et 22 % le faire garder en crèche (8 % par une assistante maternelle). Le mode d'accueil dépend également du niveau de revenu du foyer : plus souvent gardés par leurs parents parmi les ménages à bas revenus, les enfants sont davantage accueillis en crèche dans les ménages aux revenus élevés et par une assistante maternelle dans les ménages aux revenus moyens et élevés. Cette disparité reflète partiellement les choix parentaux : la garde parentale a la préférence de près des deux tiers des parents avec des ressources inférieures à 24 000 euros (contre 44 % pour l'ensemble des parents), alors que la crèche est préférée par 38 % des familles aux ressources supérieures (32 % pour l'ensemble), l'assistante maternelle talonnant ce choix pour les catégories moyennes et supérieures. On observe également une grande hétérogénéité des modes d'accueil entre les différents territoires expérimentaux. Ces divergences, comme les différences notées dans les critères de choix du mode d'accueil, sont probablement liées au type de territoire expérimental choisi sur le territoire des CAF (rural, urbain, précaire ou plus aisé...) (annexe p. 65).

Mode d'accueil principal de l'enfant



Source : enquête CNAF – TMO Régions, 2008.

(9) À ce propos, on peut s'étonner que la non-congruence des horaires du mode de garde avec les horaires de travail n'apparaisse qu'au moment de la réponse à la demande ; ainsi, une personne évoque la fermeture de la crèche le samedi ; une information précoce aurait permis de réorienter la demande.

(10) Observatoire national de la petite enfance (2008).

Finalement, 83 % des parents sont tout à fait satisfaits, et 11 % plutôt satisfaits, de la manière dont est actuellement gardé leur enfant. La plupart des non-satisfaits sont des parents n'ayant pas trouvé de modes d'accueil (ou, marginalement, pas de modes accessibles financièrement), et ont donc été obligés de s'arrêter de travailler, ou ne peuvent chercher un emploi, car ils doivent s'occuper de leur enfant. D'autres auraient souhaité un autre mode d'accueil (la crèche, souvent), ou une garde ponctuelle. Quelques très rares parents évoquent la qualité de l'accueil ou encore la relation avec la personne qui accueille l'enfant (assistante maternelle). Observant l'écart entre le mode d'accueil souhaité et obtenu, on constate que la solution la plus aisée à mettre en œuvre pour les parents est la garde par l'un d'entre eux : la quasi-totalité des parents qui le souhaitaient l'ont réalisé. La garde par une assistante maternelle est aussi relativement facile à obtenir : c'est le cas de 77 % des parents qui avaient ce souhait. Le désir d'accueil dans une crèche entraîne un plus grand nombre de déceptions : seuls 34 % des parents y accèdent ; beaucoup d'entre eux doivent se rabattre sur l'assistante maternelle ou la garde par un parent. En revanche, on note un très faible nombre de parents qui ont accédé à une crèche ou halte-garderie sans l'avoir souhaité. Quant aux parents qui n'avaient pas de préférence, la moitié d'entre eux gardent leur enfant et 32 % ont recours à une assistante maternelle.

L'écart entre le mode d'accueil obtenu et le mode d'accueil qui aurait été souhaité est maximal pour les monoparents inactifs qui gardent, plus souvent qu'ils ne l'auraient souhaité, leur(s) enfant(s) eux-

mêmes (91 % contre 56 % qui le souhaitaient) et pour les monoparents actifs qui semblent obtenir moins souvent que dans leurs souhaits une place en crèche (les effectifs sont faibles sur cette catégorie : 17 parents l'auraient souhaité, 5 l'ont obtenu).

Conclusion

Cette première enquête conduite auprès des familles permet de faire le bilan des attentes et des pratiques des parents en matière de services sur les modes d'accueil, très peu de temps après le démarrage d'expérimentations réalisées par 52 CAF. L'ensemble des parents n'est pas en attente d'informations : entre un quart et un tiers ont eu un sentiment de sous-information. Par ailleurs, les parents qui ont des besoins identifient finalement quelques acteurs vers lesquels ils se tournent avec satisfaction. De l'information au mode d'accueil trouvé, en passant par les démarches d'inscription, le processus semble globalement satisfaisant pour les parents. Toutefois, certains ont des attentes plus fortes ; reprenant les critères de ciblage des populations utilisées par les CAF, quelques éléments d'appréhension de la demande se dégagent. Les parents d'un premier enfant ont effectivement une forte appétence pour les modes d'accueil extérieurs et un moins grand degré d'informations. Leurs attentes sont importantes.

Le revenu de la famille influe de façon paradoxale sur le besoin d'informations et d'accompagnement : les familles actives peu aisées ont davantage de risques d'abandonner leur travail en cas d'échec dans la recherche d'un mode d'accueil,

Mode d'accueil obtenu en fonction du mode d'accueil souhaité (en %)

Comment est aujourd'hui gardé votre enfant ? (plusieurs réponses possibles)	Quel(s) mode(s) de garde avaient votre préférence ? (Plusieurs réponses possibles)							Ensemble	
	Vous-même ou votre conjoint	Un autre membre de votre famille	Une crèche, un établissement d'accueil du jeune enfant	Une halte-garderie	Une assistante maternelle	Une garde à domicile	Déclare ne pas avoir de préférence pour un mode d'accueil		
Par vous-même ou par votre conjoint	96	37	29	81	17	30	54	55	
Par un autre membre de votre famille	1	67	5		4	16	9	6	
Dans une crèche, un établissement d'accueil du jeune enfant	2		34	19	1	3	8	11	
Dans une halte-garderie			2	19	1		1	1	
Par une assistante maternelle	3	14	32		77	9	32	28	
Par une garde à domicile		8	3		3	60	5	3	
Total	Pourcentage	102 %	126 %	107 %	119 %	103 %	117 %	108 %	105 %
	Nombre	370	36	269	4	173	21	257	1100

Source : enquête CNAF – TMO, 2008.

Base : ensemble de l'échantillon.

Total supérieur à 100 % car plusieurs réponses possibles.

Cases couleur bleue : pourcentage de parents pour lesquels la solution utilisée correspond à la préférence exprimée.

Lecture du tableau : parmi les familles qui souhaitent faire garder leur enfant en crèche, 34 % ont actuellement recours à ce mode d'accueil (tandis que 32 % ont recours à une assistante maternelle et 29 % s'occupent elles-mêmes de garder l'enfant).

mais elles sont également plus nombreuses à souhaiter, dès l'origine, un mode d'accueil par la mère. Finalement, le critère de l'activité semble plus discriminant pour prévoir les attentes que le critère du revenu. Ainsi, les familles biactives ou monoparentales actives sont les plus en attente d'un mode d'accueil extérieur et, corrélativement, de services et d'informations. Au bas de l'échelle des revenus, ces familles sont en situation de fragilité particulière sur le marché du travail en cas de non-réponse à un besoin de garde. Toutefois, allant au-delà de la demande exprimée, les ménages monoactifs et les familles monoparentales inactives sont également en situation d'avoir un besoin de mode d'accueil, dans un objectif d'insertion. La solution cherchée n'est donc pas de même nature dans ces deux cas, et l'expression du besoin diffère. Il faut noter, enfin, que les familles monoparentales disposent souvent de bas niveaux de revenu, cumulant ainsi des difficultés financières à des problématiques d'organisation.

Bibliographie

Boyer D., 2008, *Réflexions sur l'évaluation par l'institution : le cas des expérimentations d'une offre de service petite enfance*, **Informations sociales**, n° 150:98-107.

Alberola É. et al., 2008 a, « Évaluation des relais assistantes maternelles », Dossiers d'études, CNAF, n° 110.

Le Tiec M. et Pélamourgues B., 2008, « Enquête nationale de satisfaction 2007. Les usagers évaluent leur CAF », Dossiers d'études, CNAF, n° 108.

Observatoire national de la petite enfance, 2008, **L'accueil du jeune enfant en 2007 – données statistiques**, CNAF.

Paris H., *Les attentes des Français vis-à-vis des modes de garde pour les jeunes enfants*, **Recherches et Prévisions**, n° 87:83-88.

Ruault M. et Daniel A., 2003, « **Les modes d'accueil des enfants de moins de 6 ans : premiers résultats de l'enquête réalisée en 2002** », **Études et Résultats**, n° 235.

ANNEXE

Source : enquête CNAF - TMO, Régions, 2008

Les caisses d'allocations familiales (CAF) et les territoires expérimentaux

CAF	Expérimentation		Site choisi	Nombre de naissances annuelles (1)
	Information des familles	Numéro unique d'enregistrement		
Creuse	X	–	Tout le département	900
Charente-Maritime	X	–	Tout le département	5 399 (2007)
Côte-d'Or	X	–	Territoire de la Haute-Côte-d'Or	802
Lille (2)	X	–	Territoire de la CAF de Lille	8 346
Pau (3)	X	X	Communauté d'agglomération de Pau	Pau (2007) : 1 234
Somme	–	X	Ville d'Amiens et CDC du Doullennais	2 056
Gironde	X	X	Information des familles : tout le département. Numéro unique d'enregistrement : Bordeaux, CDC de Saint-Émilion, CDC du Créonnais, Andernos	Département de la Gironde : 16 539 Bordeaux : 3 053 CDC Saint-Émilion : 77 CDC Créonnais : 183 Andernos : 77
Montpellier (4)	X	–	Montpellier	7 927 pour Montpellier
Manche	X	X	Information des familles : commune de Cherbourg-Octeville et circonscription d'action sociale de Valognes. Numéro unique d'enregistrement : canton de Coutance et territoire Sud-Manche	Territoire de Cherbourg : 543 Territoire de Valognes : 443 Territoire de Coutance : 1 479
Loiret	–	X	Orléans	1 668
Val-d'Oise	X	–	Ville d'Argenteuil	2 024

CDC : communauté de communes.

(1) En 2006, sauf précision contraire.

(2) Le département du Nord est pourvu de 8 CAF ; seule la CAF de Lille est concernée par l'enquête auprès des parents.

(3) Le département des Pyrénées-Atlantiques comprend deux CAF, seule la CAF de Pau est concernée par l'enquête auprès des parents.

(4) Le département de l'Hérault comprend deux CAF, seule la CAF de Montpellier est concernée par les enquêtes auprès des parents.

Descriptif de l'échantillon d'enquête pondéré

Total		Effectif	Structure
		1 100	100 %
Territoire (CAF)	Amiens.	77	7 %
	Avranches.	37	3 %
	Bordeaux.	125	11 %
	Lille.	314	29 %
	Montpellier.	298	27 %
	Orléans.	63	6 %
	Pau.	46	4 %
	Guéret.	34	3 %
	Dijon.	30	3 %
	Cergy.	76	7 %
Type de foyer	Un seul parent travaillant.	27	2 %
	Un seul parent ne travaillant pas.	124	11 %
	Deux parents travaillant.	402	37 %
	Deux parents dont un seul travaillant.	435	40 %
	Deux parents ne travaillant pas.	111	10 %
	Un seul parent travaillant à temps plein.	17	2 %
	Un seul parent ne travaillant pas à temps plein.	130	12 %
	Deux parents travaillant à temps plein.	246	22 %
	Deux parents dont un seul travaillant à temps plein.	588	53 %
	Deux parents ne travaillant pas à temps plein.	119	11 %
Nombre d'enfant(s) au sein du foyer	1 enfant.	501	46 %
	2 enfants.	363	33 %
	3 enfants et plus.	236	21 %
Commune	De moins de 2 000 habitants.	120	11 %
	De 2 000 à moins de 10 000 habitants.	256	23 %
	De 10 000 à moins de 20 000 habitants.	69	6 %
	De 20 000 à moins de 100 000 habitants.	125	11 %
	De 100 000 habitants et plus.	529	48 %
Plutôt dans... (*)	Un quartier périphérique.	401	55 %
	Le centre-ville.	323	45 %
Sexe de la personne interrogée (*)	Homme.	239	22 %
	Femme.	861	78 %
Montant du revenu net imposable du foyer	Moins de 12 000 euros.	288	26 %
	12 000 à moins de 24 000 euros.	294	27 %
	24 000 à moins de 36 000 euros.	274	25 %
	36 000 euros et plus.	244	22 %

La pondération est établie sur chaque territoire en fonction des caractéristiques de la zone, et sur l'ensemble en fonction du poids de la zone expérimentale.

Base : ensemble de l'échantillon.

(*) Répondants habitant dans une commune de 10 000 habitants et plus.

À noter : les zones urbaines de l'échantillon sont les territoires expérimentaux des CAF d'Amiens, Bordeaux, Orléans, Pau, ainsi que Cergy (essentiel dans une ville de taille, moyenne). Les zones rurales sont les zones expérimentales des CAF d'Avranches, Guéret, Dijon. Les zones expérimentales de Lille et Montpellier sont plus mixtes (une partie de la population dans la ville centre, une partie dans une plus petite commune).