

informer



animer



accompagner



# Méthodologie

## Evaluation d'un Ram

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>4</b>
<b>1. LE RAM DANS LA POLITIQUE PETITE ENFANCE ET SON IMPLANTATION SUR LE TERRITOIRE .....</b>	<b>4</b>
1.1 L'inscription du Ram dans la politique petite enfance .....	4
1.2 Les lieux d'implantation et d'intervention du Ram .....	4
<b>2. LA MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS .....</b>	<b>5</b>
2.1 Mission 1 : les Ram ont une mission d'information tant en direction des familles que des professionnels de la petite enfance .....	5
2.2 Mission 2 : Les Ram comme cadre de rencontres et d'échange des pratiques professionnelles .....	9
<b>3. LA FREQUENTATION DU RAM .....</b>	<b>12</b>
3.1 La fréquentation des assistants maternels.....	12
3.2 La fréquentation des gardes à domicile .....	12
3.3 La fréquentation des familles .....	12
3.4 La mesure de la satisfaction des publics au regard des services rendus par le Ram .....	13
<b>4. LES ACTIONS TRANSVERSALES : LES PARTENARIATS ET LA COMMUNICATION .....</b>	<b>14</b>
4.1 Le partenariat.....	14
4.2 La communication .....	14
<b>5. LE FONCTIONNEMENT ET LES MOYENS DU RAM .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE : ARTICULATION ENTRE LE PROJET DU RAM ET L'EVALUATION ..</b>	<b>15</b>

## **PREAMBULE**

---

L'évaluation doit être réalisée :

- chaque année ;
- en fin de période avant le renouvellement du projet du Ram.

Une attention particulière sera portée à la qualité du service rendu par le Ram.

Cette qualité de service se mesure notamment par :

- les liens entretenus par le Ram avec les différents acteurs territoriaux de la Petite enfance ;
- sa connaissance de la demande et de l'offre d'accueil ;
- le niveau et la qualité de réalisation de ses missions ;
- la dynamique des partenariats mobilisés pour chaque action ;
- la pertinence du plan de communication et de son impact ;
- l'adéquation entre les moyens du Ram et le projet ;
- la satisfaction des usagers ;
- la fréquentation.

## **1. Le Ram dans la politique petite enfance et son implantation sur le territoire**

---

### **1.1 L'inscription du Ram dans la politique petite enfance**

---

Décrire (avec le coordinateur petite enfance ou l' élu petite enfance du territoire) le cadre dans lequel est positionné le Ram et sa place dans la politique petite enfance du territoire.

Préciser si le Ram est positionné comme lieu central d'information des familles.

### **1.2 Les lieux d'implantation et d'intervention du Ram**

---

Mettre en relation l'implantation des locaux avec l'implantation des publics cible et des équipements et services.

Vérifier la pertinence des lieux d'implantation. Si inadéquation, indiquez les évolutions envisagées.

## 2. La mise en œuvre des missions

---

### 2.1 Mission 1 : les Ram ont une mission d'information tant en direction des familles que des professionnels de la petite enfance

---

La mise en œuvre des missions des Ram nécessite la connaissance des données relatives à la demande des familles et à l'offre d'accueil (observation de l'offre et de la demande).

Ces données sont issues :

- des statistiques transmises par la Caf ;
- du recueil auprès des partenaires (Pmi, communes, etc.) ;
- de l'observation du Ram.

Cette observation doit être réalisée en articulation avec les instances du territoire (coordination, commission petite enfance, etc.).

L'évaluation de la mission d'information porte sur :

- les modalités d'accueil du public du Ram ;
- l'atteinte des objectifs fixés dans le projet en matière d'information sur l'ensemble des modes d'accueil, l'information relative au droit du travail, et modalités d'accès et d'exercice des métiers de l'accueil individuel.

#### Typologie des demandes d'accueil des familles

L'objectif est de connaître le nombre d'enfants ayant potentiellement besoin d'un mode d'accueil et identifier les besoins des familles.

Les données de référence seront notamment délivrées par la Caf et complétées par l'observation du Ram.

La typologie des demandes d'accueil des familles recensées par le Ram est présentée dans le tableau de bord.

**Analyse** : points forts, points faibles, changements intervenus dans l'année et par rapport à la période précédente.

#### Les données relatives à l'observation de l'offre d'accueil

L'objectif est de connaître l'ensemble des solutions d'accueil existantes sur le territoire ainsi que, le cas échéant, les places disponibles.

Les données de l'offre d'accueil du territoire sont présentées dans le tableau de bord.

**Analyse de l'offre** : voir l'évolution des créations, des suppressions de places sur le territoire et les projets de création de places, etc.

### L'offre d'accueil des assistants maternels

L'objectif est de connaître plus précisément l'offre d'accueil des assistants maternels (nombre, activité, accueil spécifique) afin, notamment, de mieux orienter les familles.

#### L'offre spécifique :

Décrire et analyser les modalités d'orientation des familles ayant des besoins d'accueil spécifiques.

### Analyse de l'adéquation entre l'offre d'accueil et la demande des familles

Précisez si le territoire d'intervention du Ram est un territoire où il existe une forte tension entre l'offre d'accueil et la demande des familles ou si les besoins des familles sont satisfaits, y compris les demandes spécifiques (accueil d'urgence, atypiques, etc.).

### Les modalités d'accueil du public et les différents motifs de contacts

Les modalités d'accueil du public peuvent être par exemple :

- proposition systématique d'un rendez-vous suite au contact téléphonique ou mail ;
- sinon, préciser le type de demande pour lequel un rendez-vous est proposé.

#### Contacts par public et par motif

Cette partie recense le nombre total de contacts (mail, téléphone, rendez vous) par public (parents et professionnels de l'accueil individuel).

S'agissant des motifs de contact, l'animateur précisera les grandes tendances observées en les classant par ordre d'importance.

Par exemple **pour les parents**, si le motif principal de contact est la recherche d'un mode d'accueil, le classement suivant sera fait :

- information liée à la recherche d'un mode d'accueil : 1
- information sur un contrat en cours : 2

Pour les **professionnels de l'accueil individuel**, si le premier motif de contact est le fonctionnement du Ram et le dernier les questions éducatives, le classement suivant sera fait comme suit :

- information relative à l'exercice du métier (agrément, droits sociaux) : 3
- information relative à leur disponibilité d'accueil : 4
- information relative au fonctionnement du RAM : 1
- information sur le statut (droit du travail, contrat, convention collective) : 2
- informations pédagogiques éducatives et soutien professionnel : 5

### **Analyse des motifs de contacts par public et évolutions envisagées**

L'analyse permet de cerner les points d'entrée du Ram et d'ajuster le niveau de l'offre de service du Ram en fonction des motifs de contacts et des différents publics.

Par exemple, en cas de sollicitation importante concernant la rédaction du contrat de travail, prévoir une réunion spécifique d'information.

### **Evolution dans la nature et le nombre des contacts (appels, mail, rendez-vous physique)**

Cette question vise à mesurer la quantité et le type de contacts (par mail, par téléphone ou en accueil physique) et les évolutions constatées d'une année sur l'autre dans le but d'évaluer les charges de travail.

## La mise en œuvre de la mission d'information

### Thème 1 L'information des familles sur les différents modes d'accueil et la mise en relation de l'offre et de la demande

### Thème 2 L'information délivrée aux parents et aux professionnels de l'accueil individuel en matière de droit du travail

### Thème 3 L'information des professionnels sur les conditions d'accès et d'exercice de ces métiers

Pour chacun des 3 thèmes de la mission 1 relative à l'information, le tableau suivant est à remplir.

<b>Objectifs</b> ( <i>issus du projet de fonctionnement</i> )	<b>Actions réalisées</b>	<b>Moyens et outils utilisés</b>	<b>Résultats et analyse</b>	<b>Perspectives</b>
Les objectifs fixent les orientations du Ram	Descriptif des actions mises en œuvre (à suivre chaque année et en fin de période)	Partenaires, outils informatifs, plan de communication, moyens financiers...	Les résultats peuvent être chiffrés et/ou qualitatifs. L'analyse permet de vérifier si l'action a permis l'atteinte de l'objectif.	Evolutions, ajustements, pour l'année suivante

**En cas d'objectifs non atteints, précisez les raisons et éventuellement la date de report.**

La non réalisation des objectifs peut avoir plusieurs causes intrinsèques au Ram (par exemple la charge de travail trop importante de l'animateur) ou extérieures au Ram (refus d'un des partenaires, évolution du diagnostic, etc.). En tout état de cause, il est important pour la Caf d'en connaître les raisons.

## **2.2 Mission 2 : Les Ram comme cadre de rencontres et d'échange des pratiques professionnelles**

### **Mission 2 Thème 1 : Le Ram contribue à la professionnalisation des assistants maternels et des gardes d'enfants à domicile**

*Ce thème 1 intègre uniquement les temps dédiés aux professionnels sans les enfants. Les temps collectifs et ateliers d'éveil ouverts aux professionnels et aux enfants sont répertoriés dans le thème 2.*

#### **Rappel des objectifs du projet de fonctionnement**

Le lien sera fait entre les actions développées par le Ram et le projet initial.

#### **Actions réalisées**

Pour renseigner la partie sur les Actions (première colonne du tableau), indiquer la nature des actions menées, par exemple :

- échanges de pratiques (groupe d'échanges, de paroles, etc.) ;
- création d'outils de liaison, rédaction de journal, charte, etc. ;
- conférences débats (indiquer le ou les thèmes abordés) ;
- accès à la formation continue (sensibilisation, mise en lien, etc.) ;
- présentation de l'activité du Ram lors de la formation obligatoire des 60 h avant l'accueil de l'enfant, etc.

#### **Résultats et analyse**

En quoi les actions menées ont contribué à la professionnalisation des assistants maternels et des gardes d'enfants à domicile ?

#### **En cas d'objectifs non atteints, précisez les motifs et éventuellement la date de report :**

Quelles sont les difficultés rencontrées ? Pourquoi ?

#### **Perspectives**

Préciser les axes d'amélioration et les ajustements pour l'année suivante.



## **Mission 2 Thème 2 : Le Ram comme lieu d'animation en direction des professionnels de l'accueil individuel (temps collectifs, ateliers d'éveil), des enfants et des parents**

### **• Temps collectifs et Ateliers d'éveil**

---

#### **Objectifs fixés dans le projet de fonctionnement**

Le lien sera fait entre les actions développées par le Ram et le projet initial.

#### **Actions réalisées**

Pour renseigner la partie sur les actions (première colonne du tableau), indiquer la nature des actions menées, par exemple :

- temps collectifs : visite d'une ferme pédagogique, accueil dans une ludothèque, bibliothèque, etc.) ateliers d'éveil...
- ateliers d'éveil (ouverts aux professionnels et aux enfants) : indiquer plus précisément le thème abordé.

#### **Résultats et analyse**

Préciser les modalités d'organisation des ateliers d'éveil : fréquence, inscription, régulation, publics de professionnels mixtes ou non, subdivision des groupes en fonction d'un grand nombre de participants, etc.

En quoi les actions menées ont-elles contribué à la professionnalisation des assistants maternels et gardes d'enfants à domicile ?

En quoi les actions menées ont-elles contribué à l'éveil et à la socialisation des enfants ?

#### **En cas d'objectifs non atteints, précisez les motifs et éventuellement la date de report**

Quelles sont les difficultés rencontrées ? Pourquoi ?

#### **Perspectives**

Préciser les axes d'amélioration et les ajustements pour l'année suivante.

- **Temps ponctuels ouverts aux parents**

---

Il s'agit des temps festifs, spectacles, semaine petite enfance, conférences...

**Objectifs fixés dans le projet de fonctionnement**

Le lien sera fait entre les actions développées par le Ram et le projet initial.

**Actions réalisées**

Renseigner le tableau.

**Résultats et analyse**

Analyser le niveau de participation des parents, l'implication des assistants maternels, les résultats sur la communication entre professionnels et parents...

**En cas d'objectifs non atteints, précisez les motifs et éventuellement la date de report**

Quelles sont les difficultés rencontrées ? Pourquoi ?

**Perspectives**

Préciser les axes d'amélioration et les ajustements pour l'année suivante.

### 3. La fréquentation du Ram

---

#### 3.1 La fréquentation des assistants maternels

---

Nombre d'assistants maternels différents ayant fréquenté le Ram (C).

Il s'agit du nombre d'assistants maternels différents ayant participé à au moins un des temps suivants :

- ateliers d'éveil ;
- temps collectifs réservés aux professionnels ;
- entretiens physiques individuels.

Attention, un assistant maternel ayant bénéficié de ces trois temps, ne sera comptabilisé qu'une fois.

#### 3.2 La fréquentation des gardes à domicile

---

Préciser le nombre et le type de participation des gardes à domicile.

#### 3.3 La fréquentation des familles

---

Nombre de familles employant une assistant maternel (source Imaje)

Nombre de familles différentes ayant bénéficié d'une information ciblée.

Il s'agit d'un temps d'échange rapide comme la remise de la liste des assistants maternels, l'orientation vers mon-enfant.fr...

Nombre de familles différentes ayant bénéficié d'une information complète.

Il s'agit d'un rendez vous physique ou téléphonique d'une durée conséquente qui permet d'aborder plusieurs thématiques.

#### **Analyse de l'évolution de la fréquentation et perspectives**

L'analyse de la fréquentation du Ram permet d'interroger, pour chaque public, son fonctionnement (horaires adaptés ou non, implantation adaptée ou non) et les actions mises en place en terme d'adéquation avec les attentes du public.

### **3.4 La mesure de la satisfaction des publics au regard des services rendus par le Ram**

Décrire les moyens d'évaluation de la satisfaction du public (enquête, réunion annuelle, autres moyens de recueil) : les principaux résultats et leur prise en compte.

Dans la mesure du possible, recueillir les attentes des publics afin d'adapter, le cas échéant les actions du Ram fixées dans le projet de fonctionnement.

Evaluer, à posteriori, la mise en relation entre la demande d'accueil des familles et l'offre d'accueil (satisfaction des familles quant à l'information délivrée, l'accompagnement, l'orientation vers tel ou tel mode d'accueil, l'obtention d'un mode d'accueil, etc.).

## 4. Les actions transversales : les partenariats et la communication

---

### 4.1 Le partenariat

---

Expliquer les évolutions intervenues et les perspectives de développement de nouveaux partenariats.

### 4.2 La communication

---

En fonction d'un objectif ciblé (par exemple, améliorer la fréquentation du Ram)

Plan de communication :

Cible	Actions réalisées	Outil/Support	Résultats
Parents, Assistants maternels, partenaires, élus, etc.	Journées portes ouvertes, etc.	Journal, site Internet de la commune, plaquettes,	quantitatifs (chiffrés) ou qualitatifs

#### **Analyse et perspectives :**

En quoi les actions de communication ont-elles contribué à améliorer la visibilité du Ram, la connaissance du Ram par les partenaires ou les publics cibles, la fréquentation du Ram, etc.

## 5. Le fonctionnement et les moyens du Ram

---

Pour les rubriques « *les ressources humaines* », « *les locaux* » et « *le matériel* », se référer à la trame d'évaluation.

### Planning hebdomadaire et temps annuel

Si des changements sont intervenus dans l'organisation hebdomadaire du Ram, indiquez le nouveau planning

En cas de Ram itinérant, de multi-stes, ou de plusieurs animateurs, il est possible de remplir plusieurs tableaux ou utiliser des codes couleurs.

### Répartition des activités par semaine

Dans un objectif de répartition des différentes tâches, préciser le temps hebdomadaire (heures et pourcentage) consacré à chaque type d'activité.



## Annexe : Articulation entre le projet du Ram et l'évaluation

L'évaluation annuelle s'intègre dans le suivi global du projet du Ram déterminé de façon pluriannuelle.  
En fin de contrat, la dernière évaluation constitue une donnée majeure du diagnostic préalable à la formalisation du nouveau projet.



Diagnostic préalable		Formalisation du projet					Evaluation du projet A partir des objectifs fixés dans le projet			
Données	Analyse et constats	Objectifs	Propositions d'actions et moyens	Résultats attendus	Echéances prévisionnelles de réalisation des actions	Indicateurs d'évaluation	Actions réalisées	Moyens et outils	Résultats	Perspectives
Perspectives de l'évaluation précédente Statistiques Recueil des attentes	Mise en perspective des données. Points forts, points à améliorer, etc.	Les objectifs fixent les orientations du Ram	Les actions déclinent les objectifs de façon opérationnelle en lien avec les moyens mobilisés	Les résultats doivent être précis et mesurables	Calendrier de réalisation à l'intérieur de la période contractuelle du Ram	Les indicateurs d'évaluation mesurent la réalisation de l'action et l'atteinte des objectifs.	Nombre d'actions différentes à suivre chaque année et en fin de période	Partenaires, outils informatifs, plan de communication, moyens financiers, etc.	Les résultats peuvent être chiffrés et/ou qualitatifs	Evolutions, ajustements pour l'année/ période suivante

