

Qualité du travail en équipe pour une meilleure qualité d'accueil de l'enfant et de ses parents

IPE Redon 18 octobre

Marie Paule Thollon Behar

Psychologue du développement – Docteur en psychologie



Introduction

- Les objectifs
 - actualiser ses connaissances sur les questions du bien-être au travail
 - comprendre l'origine des difficultés au sein des équipes
 - penser des pratiques collectives qui favorisent la qualité de vie au travail

2 parties

- Comprendre l'origine du mal être au travail
- Trouver les moyens de prévenir ou de remédier aux difficultés en repensant la collaboration au sein de l'équipe

1001 BB

Sous la direction de

Marie-Paule Thollon-Behar

La qualité du travail en équipe

*Pour une meilleure qualité d'accueil
de la petite enfance*

érès



Les facteurs de mal être au travail

Les facteurs de mal être dans le travail

- De nombreux paradoxes entre:

- l'évolution des politiques petite enfance: décret d'août 2000, PSU, taux d'occupation, introduction du concept de rentabilité

et:

- des valeurs professionnelles

- les apports des neurosciences: stress et bienveillance

=> Le risque de perdre le sens du travail, un écart entre le travail prescrit et le travail réel, source de souffrance au travail.

Les facteurs de mal être dans le travail

- Un contexte sociétal
 - l'évolution des familles: séparations, précarisation, diversité culturelle
- De nouvelles missions pour les professionnel-les:
 - Accompagnement à la parentalité
 - Co-éducation

Les facteurs de mal être dans le travail

Le travail auprès de jeunes enfants

- L'impact des émotions
 - Travailler avec des enfants qui ne parlent pas
 - Soutenir le processus d'attachement
-
- Importance des premières années dans la construction du sujet

Un manque de valorisation des professions de la petite enfance en termes d'image et de salaire

Les facteurs de mal être dans le travail

La pénibilité dans le travail auprès de jeunes enfants d'après Valléry et Leduc

34 professionnelles d'accueil collectif et 5 assistantes maternelles interrogées et observées dans leur activité.

Une différence entre ce que l'on fait et ce que l'on dit.

La pénibilité

Catégories	Facteurs de pénibilité
Contraintes posturales	<i>Être souvent debout Être souvent à la hauteur des enfants Port des enfants Faire le ménage</i>
Contraintes liées à l'environnement physique	<i>Conditions de travail souvent bruyantes Températures souvent chaudes Espace sieste mal adapté Matériel mis à disposition qui n'est pas adapté</i>
Contraintes organisationnelles	<i>Manque ou absence de professionnels Rythme de travail soutenu Transmission à l'équipe Organisation des horaires Nombre d'enfants</i>
Contraintes mentales	<i>Vigilance Responsabilité</i>
Contraintes liées aux parents	<i>Attentes et exigences des parents Enfants difficiles/fatigués...</i>
Contraintes liées aux enfants	<i>Conflits entre les enfants Difficulté avec la sieste Difficulté avec les repas Les pleurs, les frustrations Séparation avec les parents / adaptation</i>
Contraintes psycho-sociales	<i>Non reconnaissance du métier</i>

Nb moyen de citations par agent selon les sites	A 1 (80) n = 5	A 2 (80) n= 14	B (27) n=6	C (13) n=4	Ass Mat n = 5	Total n = 34
Contraintes posturales	0,40	0,38	0,54	0,63	0,30	0,43
Contraintes liées à l'environnement physique	0,36	0,33	0,47	0,20	0,48	0,36
Contraintes organisationnelles	0,48	0,26	0,17	0,20	0,28	0,27
Contraintes mentales	0,60	0,57	0,67	0,38	0,70	0,59
Contraintes liées aux parents	0,60	0,14	0,67	0,00	0,40	0,32
Contraintes liées aux enfants	0,26	0,18	0,17	0,11	0,31	0,2
Contraintes psycho-sociales	0,00	0,36	0,00	0,00	0,00	0,15

La pénibilité

Classement des contraintes, facteurs de pénibilité:

- Mentales (vigilance et responsabilité): davantage chez les assmats
- Posturales
- Liées à l'environnement physique
- Liées aux parents
- Organisationnelles
- Liées aux enfants
- Psychosociales

Le travail en équipe: atout ou frein à la qualité de vie au travail?

Un collectif de travail basé sur des règles de métier (V.Sadock)

- Une organisation qui ne se voit pas quand elle fonctionne bien. Des règles de métier connues et utilisées par chacun des membres.
- Supporter les enfants: l'enjolivement de la réalité.
- Se supporter entre adultes:
 - Travailler sous le regard de l'autre
 - Une communication informelle (ne pas parler au-dessus de la tête des enfants)
 - Une collaboration essentielle mais avec parfois des façons de faire différentes, sources de tension
 - Dépasser les épreuves de travail: le rôle de la parole

L'impact des formations initiales

- Les différences de valeurs selon les formations
- Un écart parfois important entre ce qui est enseigné et les réalités du terrain (A.L. Ullman)

L'intranquillité (Amandine Porcher)

- Un travail complexe qui s'intensifie:
 - Un travail relationnel: prendre soin de l'autre, un travail souvent invisible donc difficile à expliciter, à démontrer et à valoriser
 - Un travail source d'émotions qui « doivent » être contenues
 - De nombreux paradoxes:
 - Respect du rythme individuel dans un contexte de collectivité
 - Individualiser l'accueil en accueillant un nombre plus important d'enfants et leurs familles
 - Établir une relation affective avec l'enfant mais sans « s'attacher »,
 - Viser de plus en plus la qualité d'accueil (sans la définir...) avec de moins en moins de moyens.
 - Travailler en collaboration avec les parents qui se situent de plus en plus comme des consommateurs

L'intranquillité

- = De nombreuses zones d'incertitude dans le travail au quotidien

⇒ Situations de travail empêchées = souffrance au travail, sentiment de ne pas faire un travail de qualité selon ses propres valeurs

Ou

⇒ Accepter l'intranquillité comme faisant partie du travail: évite que les rituels deviennent routine, « *c'est intéressant, toujours se demander quel va être le challenge du jour* »

Comment faire pour que l'intranquillité soit un levier dans la qualité de vie au travail?

Les leviers pour favoriser la qualité de vie au travail

Où comment retrouver le plaisir de venir travailler le matin?

Le rôle de chacun

- Le ou la responsable de la structure
- Le service ou le gestionnaire
- La municipalité
- Le département
- L'état

=> Nécessité de rendre visibles les pratiques et lisibles les besoins

Mais aussi chacun des membres de l'équipe

Le bien être physique

- Travailler l'ergonomie
- Penser l'aménagement de l'espace également pour les adultes
- Lutter contre le bruit: isolation, observation des contextes qui diminuent le bruit (disponibilité des adultes, proposition d'Activité, etc)
- Entretenir son corps, outil de travail

Penser et évaluer la qualité d'accueil

- Retrouver le sens des pratiques en sortant des dogmes,
- Réduire l'écart entre le travail prescrit et le travail réel,
- Observer les pratiques et leur effet sur le comportement de l'enfant et des groupes d'enfants: pleurs, engagement dans le jeu, interactions entre enfants (AM Fontaine, MP Thollon Behar)

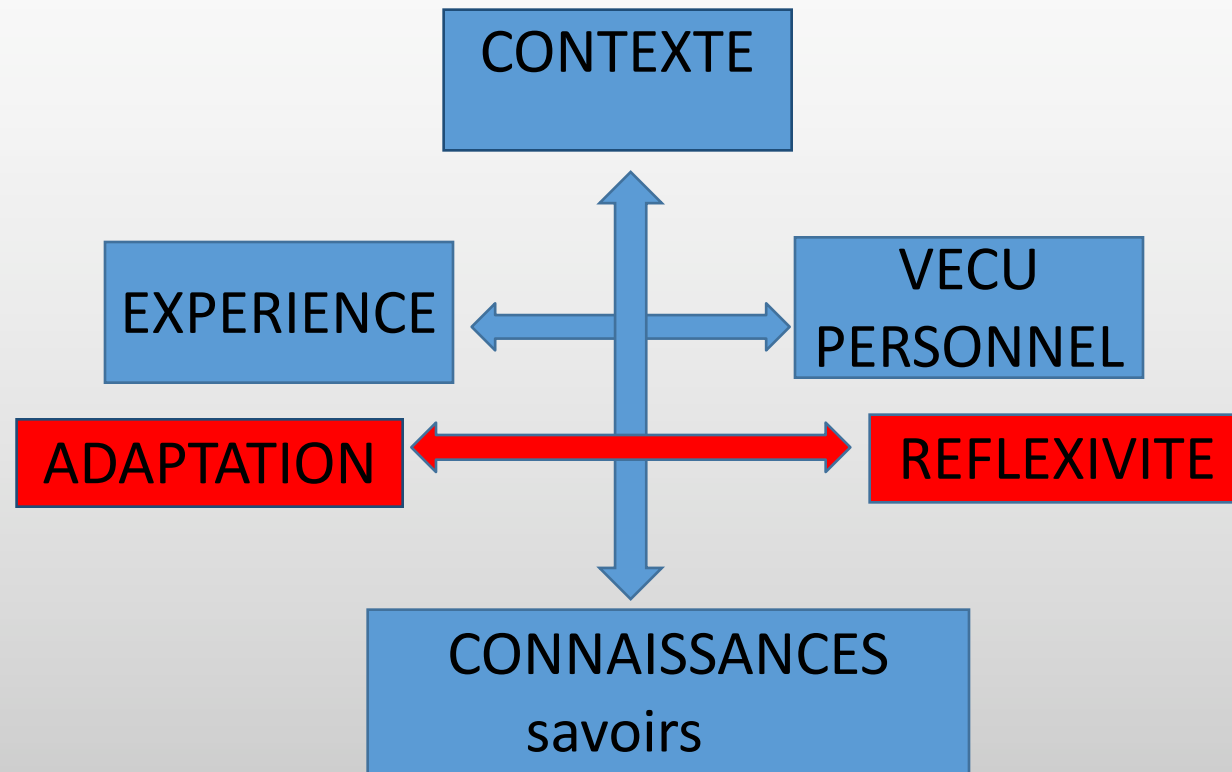
Penser et se former sur la relation parents – professionnel-les

- De nouvelles missions
- Des situations parfois complexes
- Des enjeux affectifs
- La difficulté d'éduquer aujourd'hui

⇒ Formation continue

⇒ réflexion en équipe

Se situer dans une réflexivité face aux situations problématiques du quotidien



Porter des projets

- Avoir la possibilité de se réaliser dans son travail et de développer des compétences personnelles dans un contexte d'équipe,
- Notion d'empowerment
- Des projets simples à concrétiser, faisables: médiathèque, marionnettes, jardinage, etc. en fonction des centres d'intérêt et des compétences,

Le projet d'établissement

Rendu obligatoire dans le décret d'août 2000

Fondation des pratiques éducatives et pédagogiques s'il est:

- Ecrit en impliquant toute l'équipe
- Evalué régulièrement
- Revu en lien avec l'évaluation

- Projet social
- Projet éducatif et pédagogique

Donne sens et cohérence aux pratiques du quotidien

La communication au sein de l'équipe

- Avoir du temps pour penser ensemble ses pratiques
- L'importance de la parole mais attention au mythe
- Les outils de transmission: expliciter les règles de métier
- La dimension personnelle dans les relations professionnelles

Des outils: l'analyse de la pratique, les réunions d'équipe (à certaines conditions)

En guise de conclusion



Que chacun se sente acteur de la qualité de vie au travail, individuellement et collectivement...

Une idée: au sein de chaque équipe, choisir l'un des leviers proposés et le travailler pendant l'année

Merci pour votre attention et bonne rentrée!