

environnement

Prendre en compte la qualité de vie au travail

Les enfants ont une énergie inépuisable avec laquelle les professionnels doivent composer. Les contraintes posturales sont quotidiennes : coucher et lever un tout-petit dans son lit, le changer, se baisser pour l'aider à se laver les mains, lui servir son repas, lui donner son biberon avec un matériel pas toujours adapté, etc. D'où des maux de dos récurrents au sein des équipes. Proposer un environnement de travail plus adapté à l'adulte, et ce, pour le bien-être de tous, est possible. Retour sur le travail mené avec une ergonome en microcrèche.

© 2021 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

Mots clés – aménagement de l'espace ; bien-être ; ergonomie ; posture ; qualité de vie au travail

Christel LACHE
Puéricultrice, directrice
et gestionnaire du réseau
de microcrèches
Microcosmos

Microcosmos,
17 allée du Petit-Port,
33380 Biganos, France

Nous entendons de plus en plus parler de la qualité de vie au travail (QVT) sous l'angle d'un outil managérial puissant. Le bien-être des professionnels est mis en avant comme étant l'un des critères permettant la pérennisation des personnes aux postes proposés, mais également l'assurance d'une motivation et d'un investissement plus grands au travail.

Dans le milieu de la petite enfance, certaines représentations sont encore très présentes : les professionnels sont là pour jouer et non pour travailler, ils sont forcément heureux à la crèche avec tous ces enfants, etc. Si les personnes choisissant les métiers de la petite enfance sont généralement motivées, cela ne signifie pas qu'elles ne sont confrontées à aucun obstacle. Des difficultés, il en existe, qu'elles soient émotionnelles ou physiques. Il est donc important de réfléchir au bien-être de ces professionnels. Comment le prendre en compte et agir pour le favoriser ?

Définitions

Selon le Larousse, le bien-être est « *un état agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit* » [1]. La notion de bien-être au travail fait, elle, référence à un sentiment général de satisfaction et d'épanouissement dans et par le travail. Elle ne renvoie donc pas systématiquement à la notion de santé.

♦ **Mettre en œuvre une politique de bien-être au travail peut contribuer à l'épanouissement** professionnel des salariés, tout comme à l'amélioration de l'ambiance au sein des équipes et au renforcement du climat de respect et d'écoute. Cela a pour objectif de développer, dans l'entreprise, une conception de l'efficacité et de la performance soucieuse de la santé des salariés et de favoriser leur motivation comme leur implication dans le travail.

La QVT, quant à elle, vise d'abord « *le travail, les conditions de travail et la possibilité qu'elles ouvrent ou non*

de "faire du bon travail" dans une bonne ambiance, dans le cadre de son organisation » [2]. Ainsi, la QVT désigne et regroupe les dispositions abordant les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et performance collective de l'entreprise. Il s'agit bien d'une démarche sociale concertée qui regroupe des actions et des observations, tout en prenant en compte la participation et l'expression des salariés. Le développement d'une posture d'écoute des équipes sur les facteurs organisationnels dans leur travail est, à ce titre, essentiel pour construire un plan d'action adapté.

♦ **L'importance du bien-être des professionnels est reconnue par le psychosociologue Jean Epstein**, qui a imaginé le triangle de la qualité, ou triangle "bien-être, besoins, compétences". Celui-ci permet d'évaluer l'accueil proposé : l'enfant, son parent et le professionnel occupent chacun un sommet et interagissent afin de permettre le bien-être, de répondre aux différents besoins et de reconnaître les compétences de tous [3]. Se préoccuper du bien-être de ses salariés en établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) n'est donc plus une option, il s'agit d'une nécessité pour tendre vers une réelle qualité d'accueil.

Retour d'expérience

En 2019, après avoir constaté que trois des salariées de notre réseau de microcrèches se plaignaient et souffraient du dos, nous avons sollicité la médecine du travail pour une formation sur les bons gestes et postures.

♦ **Lors du premier entretien, le médecin a proposé non pas une formation** mais un accompagnement complet, concernant notamment les troubles musculo-squelettiques (TMS). Une démarche autour de l'ergonomie au sein des microcrèches a été programmée avec une ergonome du travail afin d'objectiver les éléments

Adresse e-mail :
microcosmos33@free.fr
(C. Lache).

Note

¹ La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail propose cette subvention dans le cadre d'un plan de prévention des risques et d'une démarche de prévention en entreprise.

Références

[1] Larousse illustré 2021. Paris: Larousse; 2020.

[2] Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. Accord national interprofessionnel. Qualité de vie au travail. 19 juin 2013. www.anact.fr/accord-national-interprofessionnel-du-19-juin-2013-relatif-la-qualite-de-vie-au-travail.

[3] Epstein J. Comprendre le monde de l'enfant. 2^e ed. Malakoff: Dunod; 2016.

pouvant concourir à l'apparition de TMS et nous donner des pistes d'action destinées à réduire ces risques. Un second entretien a permis d'expliquer ce que sont les TMS : des pathologies multifactorielles dont fait partie ce que l'on appelle communément le mal de dos.

Il est important de travailler sur les différents facteurs de risque dans les situations de travail (facteurs environnementaux, organisationnels, psychosociaux, biomécaniques et individuels) pour construire le plan d'action et s'en prémunir.

◆ **L'ergonome a prévu quatre séances d'observation lors de différents temps de la journée** : l'accueil du matin, la préparation des repas, le repas et l'accompagnement à la sieste et l'entretien de la structure. Il s'agissait là d'observer la posture physique des professionnelles et non leur travail en lui-même. Il a fallu bien expliquer cela aux équipes pour qu'elles ne changent rien à leur façon de faire. La posture professionnelle

de l'ergonome a joué un rôle fondamental dans cette observation. Discrète tout en étant présente, elle a su parfaitement mettre à l'aise les professionnelles, qui lui ont accordé rapidement leur confiance.

Il est tellement naturel pour les professionnelles de la petite enfance de s'occuper avant tout du bien-être des enfants qu'elles en oublient parfois de s'occuper d'elles-mêmes. Les contraintes posturales font partie de leur quotidien : coucher et lever un tout-petit dans son lit, le changer, se baisser pour l'aider à se laver les mains, lui servir son repas, lui donner son biberon avec un matériel pas toujours adapté, etc., autant de gestes sollicitant le dos et les articulations auxquels il est essentiel de porter une attention particulière.

Les risques psychosociaux ont également été abordés avec l'équipe lors des échanges intervenus pendant les temps d'observation.

◆ **Puis, l'ergonome, accompagnée du médecin du travail, a restitué les observations** de façon bienveillante, en proposant des actions parfois simples et non coûteuses. De gros changements pouvaient être opérés au sein de nos structures, notamment l'achat de lits en hauteur pour limiter les flexions de buste et l'extension des bras. Deux axes prioritaires ont été envisagés : réduire les flexions de buste et améliorer les assises au sol.

Priorités d'action

Après avoir exposé l'ensemble des observations à l'équipe, nous avons décidé ensemble des priorités d'action.

◆ **Plusieurs changements faciles à mettre en œuvre ont été effectués** : l'achat d'un ramasse-couchettes pour limiter les flexions de buste, l'utilisation optimale et systématique du tabouret roulant déjà à disposition des équipes, une nouvelle position de la professionnelle autour de la table demi-lune pour limiter les torsions du buste et de la tête, une position plus optimale des pouelles dans le plan de change.

◆ **Les achats d'investissement ont pu être subventionnés** par la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail¹ à hauteur de 50 %. En neuf mois, les actions déterminées comme prioritaires pour améliorer les conditions de travail des salariées ont été menées à bien : achat de lits en hauteur, d'escaliers de change, de cales lombaires au sol, d'armoires froides au lieu des coffres frigorifiques, etc. Tout n'a pas pu être réalisé en raison de contraintes architecturales, notamment l'aménagement de la

Deux axes prioritaires ont été définis par l'ergonome : réduire les flexions de buste et améliorer les assises au sol des professionnelles

raison des repas (mise en hauteur du lave-vaisselle, par exemple). Mais cette sensibilisation a permis à toute l'équipe d'analyser les risques et d'y réfléchir ensemble. Les professionnelles ayant participé à l'étude ont davantage conscience de la difficulté de leur métier. Nous entendons maintenant le matin en réponse à un parent qui demande à une professionnelle si elle est prête à jouer toute la journée : "Non, ce n'est pas nous qui jouons à la crèche, c'est votre enfant !" Une prise de conscience essentielle pour promouvoir les métiers de la petite enfance. Le retour de cette démarche est positif : les professionnelles se sont senties entendues, reconnues et soutenues dans leur travail.

Conclusion

La QVT au travail est en plein développement dans les entreprises et les EAJE. Les objectifs d'amélioration du bien-être et de la performance sont rendus plus cruciaux encore du fait de la crise sanitaire. Investir dans la QVT revient à s'engager pour la reconnaissance du travail des professionnels, de leur bien-être, de leurs besoins et de leurs compétences. En d'autres termes, à miser sur la qualité de l'accueil et sur l'avenir. ▶

Déclaration de liens d'intérêts
L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.