



Faine

Développement
des compétences
individuelles
et collectives

Compte rendu du petit déjeuner du 14 février 2017
« Une question de méthode »
organisé par Faine sur le thème de :

*Le rapport entre le bien-être au travail des
professionnelles
et le bien-être des enfants accueillis*

Les petits déjeuners Une question de méthode permettent une rencontre et des échanges entre des professionnels issus de métiers différents et de structures différentes qui ont en commun l'accueil de jeunes enfants. Ce moment professionnel et convivial offre une respiration et l'échange des pratiques.

Faine s'attache à mémoriser et structurer les échanges afin que les professionnels présents ou ceux qui sont intéressés par le sujet puissent revenir sur le sujet dans sa complexité et sa profondeur.

Les échanges lors du petit déjeuner « une question de méthode » ont permis au groupe de cheminer : circonscrire le sujet, le définir puis le travailler jusqu'à produire des éléments de méthode.

Lors de l'animation du petit déjeuner, nous travaillons en « mapping », c'est-à-dire la prise de notes simultanée des échanges du groupe en un schéma heuristique vidéo projeté. Ce schéma est présenté par thématiques dans le présent compte rendu afin d'en faciliter la lecture

Animation & rédaction du compte rendu : **Natalie CONTE-MARTY**

Faine, SARL au capital de 9 000 €

13 rue Vaudétard, 92130 Issy-les-Moulineaux

Siège : 27 rue Kléber, 92130 Issy-les-Moulineaux

Tél : 01 46 38 22 62 - Mob. : 06 86 97 08 15 - Site : www.faine.fr - Email : contact@faine.fr

RCS Nanterre 482 123 411 - TVA intracommunautaire : FR 44482123411

Siret : 482123411.00019 - Code APE : 741 G





Introduction

Pour ce petit-déjeuner « une question de méthode », nous avons demandé à Lise-Hélène Cortes de chez Vivasys d'introduire la problématique posée par le sujet du « rapport entre le bien-être au travail des professionnelles et le bien-être des enfants accueillis ». Pour ce faire, elle s'est appuyée sur des études produites dans des entreprises commerciales.

De ces éléments, le groupe de professionnelles présent a mené une réflexion sur lien entre bienveillance des professionnelles et celle des tout-petits accueillis en EAJE.

Voici en quelques lignes et tableau les apports de Lise-Hélène Cortes avant de partager ce qui est ressorti de la réflexion entre les professionnelles des EAJE.

De quel rapport parle-t-on dans les métiers de services entre les professionnels et les utilisateurs/clients/usagers ?



1. D'un côté les professionnels

Le bien-être au travail est principalement l'expression par les salariés d'un **ressenti**. Ce ressenti est issu des conditions ainsi que de l'environnement de travail.

Ce **ressenti** se fonde tout autant sur la perception issue du contenu ou l'intérêt de l'activité professionnelle, que sur les conditions dans lesquelles elle s'exerce.

Ces conditions comprennent :

- l'organisation,
- la charge de travail,
- le temps de travail,
- les relations de travail,
- les dispositifs de formation ou de soutien mis en place,
- la prise en compte des risques professionnels,
- l'équilibre vie professionnelle-vie privée.

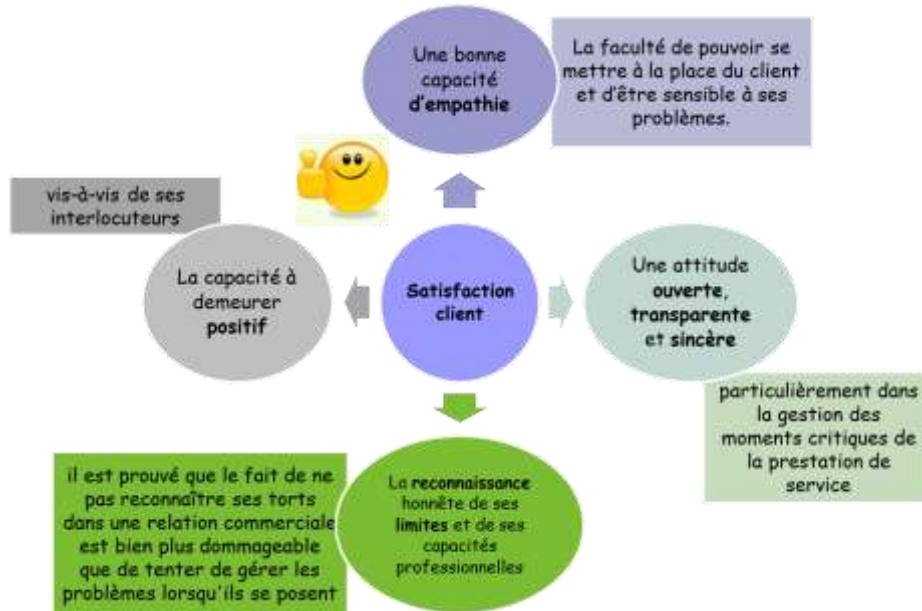


Il est possible de distinguer 5 axes de lecture ou d'intervention qui déterminent qualité de vie au travail : (schéma ci-contre)



2. Parallèlement à cela, les clients/usagers/bénéficiaires ont des attentes à des niveaux distincts

La satisfaction des clients passe par 4 axes identifiables concernant leur interlocuteur :



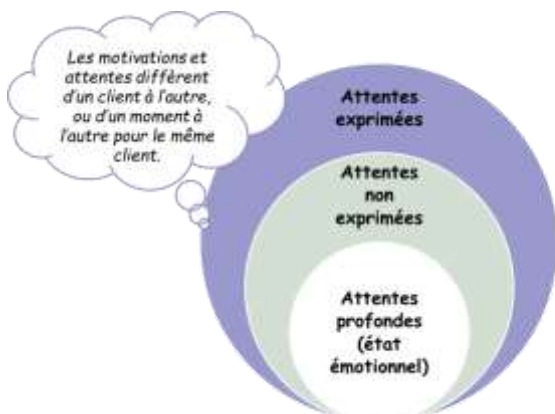
Il est important de préciser que produire une attention symétrique entre l'attention portée aux professionnels et aux clients propose une équation « gagnante » et évaluable.



Une étude (*The Public Sector Service Value Chain - Linking Employee Engagement and Customer Satisfaction* (BC Stats, 2008) montre concrètement que :

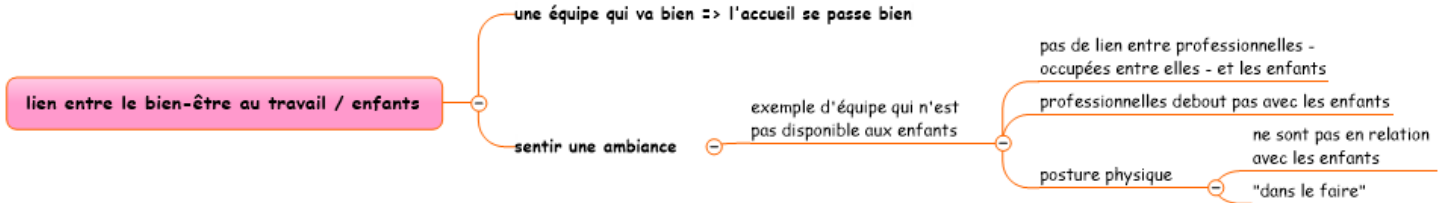
lorsque l'engagement des salariés s'accroît, alors celle des clients aussi, et vice versa.

À l'inverse, si l'un ou l'autre se détériore, l'autre aussi.



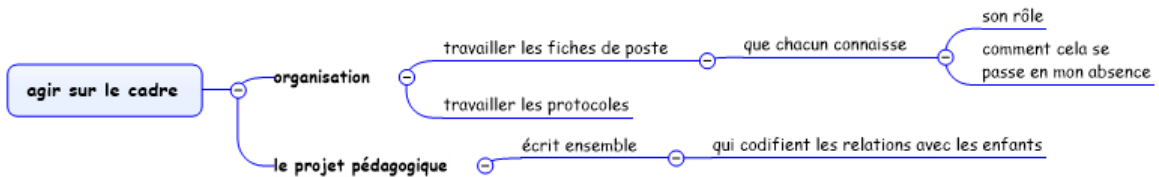


Il existe donc bel et bien un lien entre bien-être au travail et celui de enfants accueillis

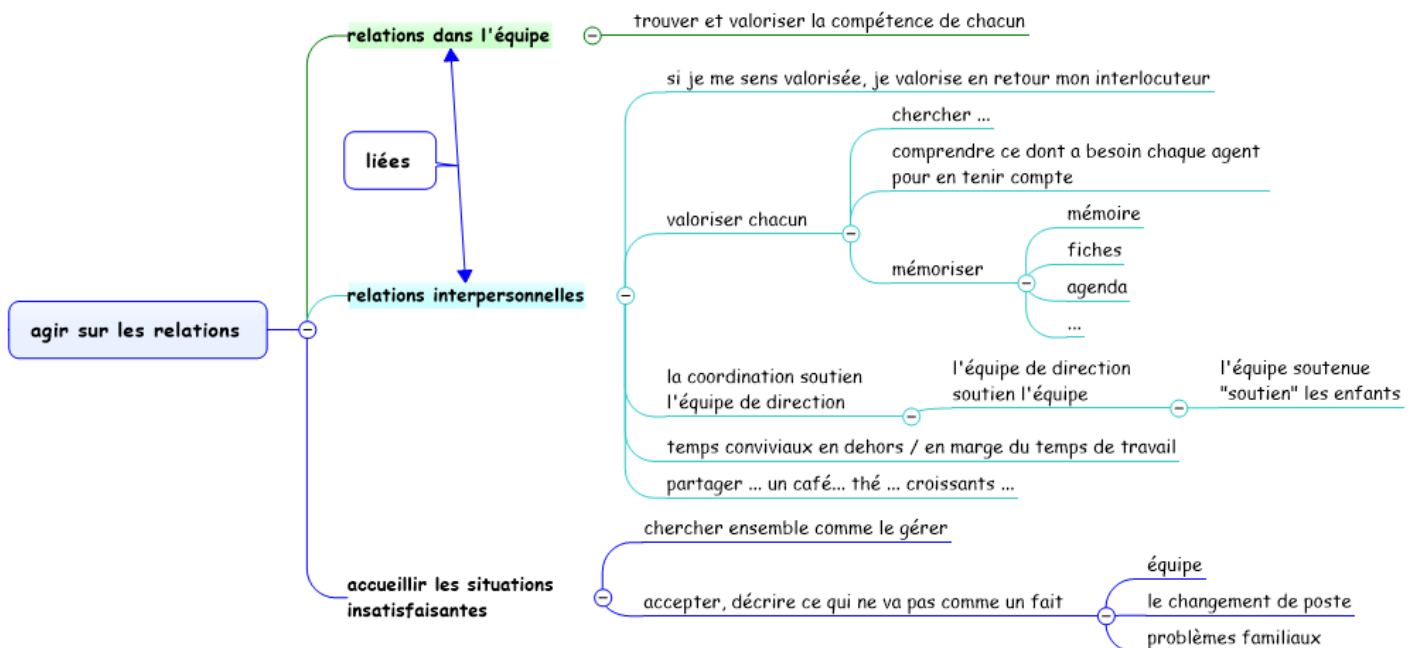


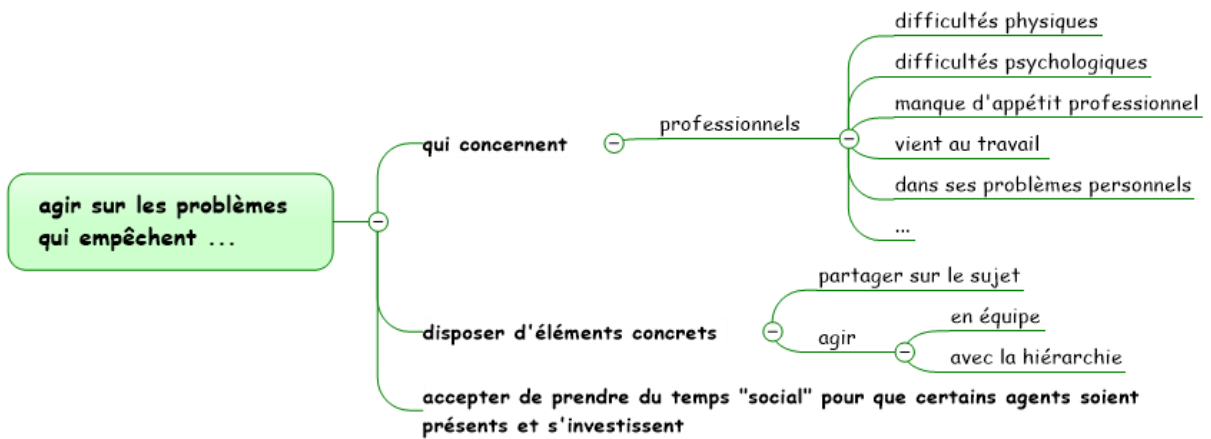
Et des actions à envisager pour favoriser le bien être des professionnelles afin que les enfants puissent redevenir le centre de leurs préoccupations bienveillantes et quotidiennes

Elles concernent tant le cadre, les relations avec l'équipe et dans l'équipe ainsi que la gestion des problèmes.



- Parce que, en tant que professionnelle, la reconnaissance de la structure me concernant me rassure et me rend disponible à mon travail.
- Une équipe qui peut s'appuyer individuellement et collectivement sur un cadre et en connaît l'équité se montre assurée et disponible (elle peut se montrer « mécontente » ou « râler » sans pour autant modifier sa posture professionnelle et investie).



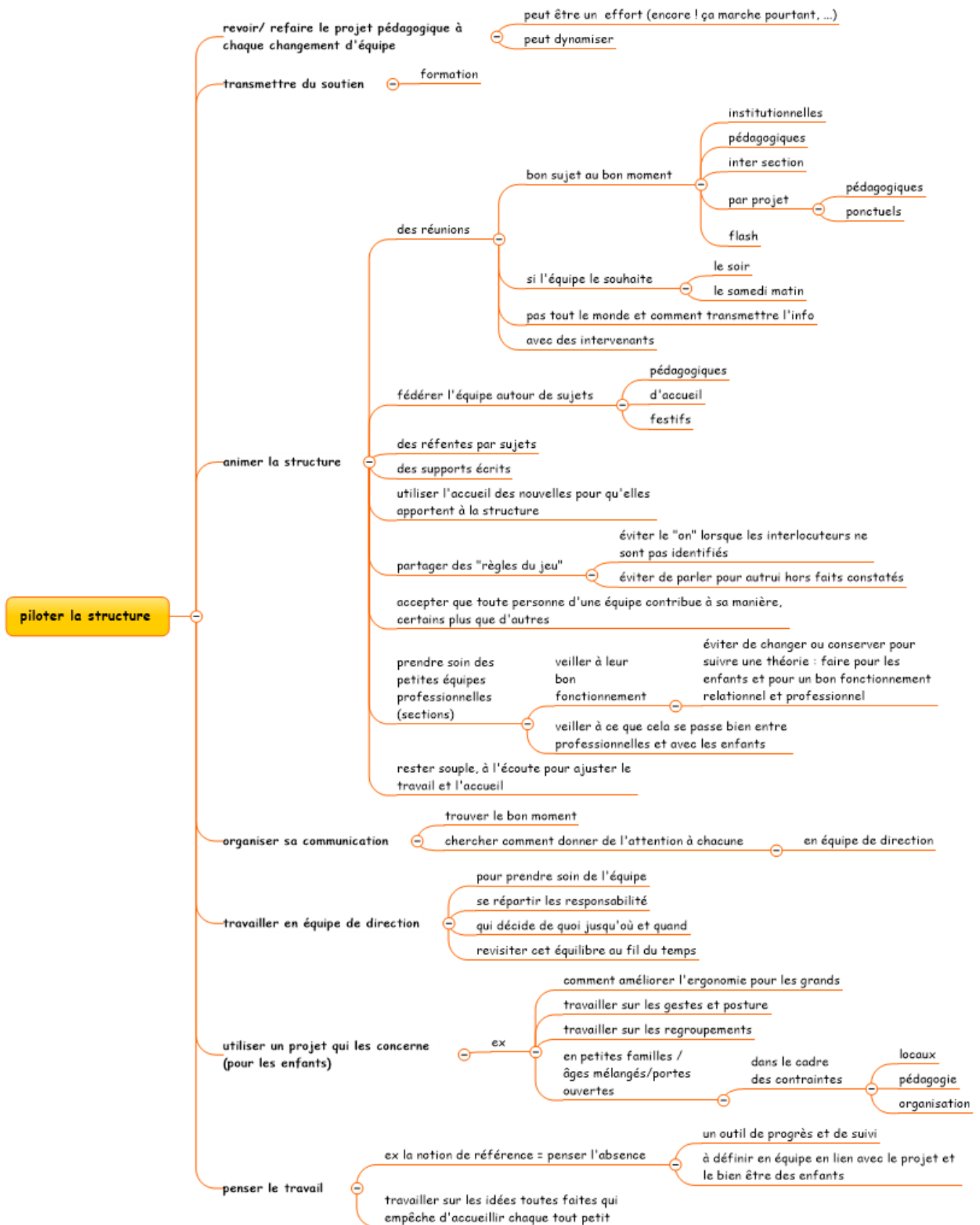


Il s'agit aussi de soutenir l'équipe comme le fait de prendre soin de l'équipe pour qu'elle soit en disposition de prendre soin des enfants.

Cela est nécessaire toute l'année et de manière plus spécifique :

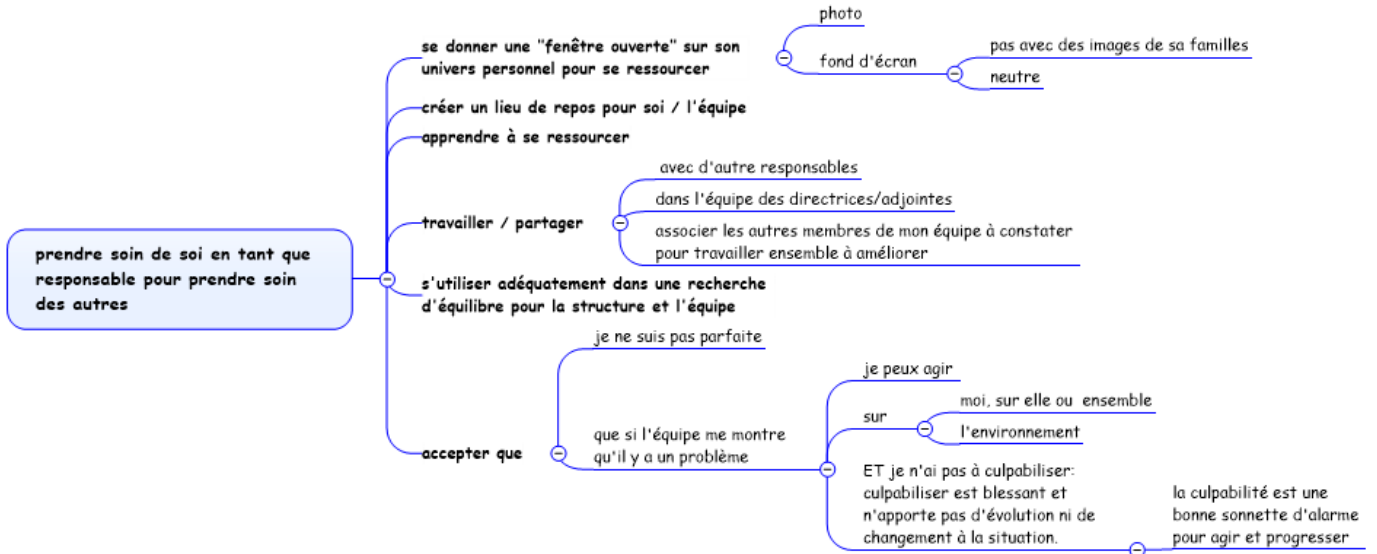


Pour les personnes présentes, en plus des actions sur le cadre, les relations et la régulation, c'est le « pilotage » de la structure qui est un vecteur essentiel de la gestion du bien-être au travail producteur du bien-être des enfants.





En conclusion



Il est aussi important de prendre soin de soi pour être en capacité de prendre soin des de l'équipe (de chacun, de chaque équipe et de la crèche) qui prendra soin des enfants et à l'écoute de leurs parents.