

# Approche ergonomique et pénibilité perçue du travail avec les tout-petits

Gérard Valléry

Université de Picardie Jules Verne, UFR de philosophie, sciences humaines et sociales – Centre de recherche en psychologie (EA 4296).

Sylvain Leduc

Aix-Marseille Université, département Hygiène Sécurité Environnement, LPS EA 849.

**Mots-clés :** Ergonomie – Métiers petite enfance – Souffrance au travail.

Ces dernières années, l'offre d'accueil individuel et collectif a évolué au regard de modifications structurelles et sociétales telles que l'allongement des horaires ou le travail en horaires décalés des parents. Des évolutions en cours impactent également le contenu des formations ainsi que les qualifications et diplômes requis pour travailler auprès des enfants. Ces changements posent de nombreuses questions sur la réalité du travail des professionnels tant sous l'angle des compétences et des relations sociales que des conditions de travail. Sur ce dernier point, et les actualités sociales et professionnelles corroborent le propos (allongement de la durée de travail, reconnaissance de nouveaux risques professionnels, modification du système des retraites...), l'étude de la « pénibilité » présente un intérêt certain à la fois pour l'éclairage conceptuel mais aussi pour sa réalité dans un secteur des services où il ne constitue pas nécessairement un élément caractéristique et visible de l'exercice du travail. Ce secteur, encore peu étudié du point de vue des activités de travail, fait essentiellement l'objet d'investigations sous l'angle de la pénibilité physique (Delgoulet *et al.*, 2011 ; Lachambre, 2006) ; peu d'études portent sur les aspects psychiques et relationnels (González et Weill-Fasina, 2004 ; Odena, 2009).

Cette recherche, conduite à la demande de la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF), s'intéresse à certains aspects de la pénibilité du travail d'agents accueillant de jeunes enfants, soit en structure d'accueil collectif, soit à leur domicile (mode individuel) (Valléry *et al.*, 2011). La problématique ne porte pas seulement sur l'activité étudiée en situation réelle de travail, sur le rapport du professionnel à l'enfant ou aux parents, par exemple, mais sur la manière dont la structuration et le rôle des éléments de l'environnement vont impacter ce rapport. Le métier n'est donc pas considéré seulement à travers son exercice mais comme l'élément d'un système social et institutionnel. Ainsi, le premier environnement des professionnels en structure d'accueil est le collectif

de travail, puis sur un autre plan, les autres intervenants extérieurs (médecin, psychologue,...) et les institutions [service petite enfance de la commune, protection maternelle et infantile (PMI)...]. L'assistante maternelle (AM), quant à elle, est directement en lien avec les institutions, notamment le RAM (relais assistantes maternelles) et la PMI. Le postulat de départ de cette recherche pose donc que l'exercice de la profession est très perméable à son environnement complexe ; ce dernier impacte la pénibilité réelle et perçue des professionnelles intervenant auprès des enfants âgés de moins de 3 ans. L'ensemble de ces facteurs est étudié à partir d'hypothèses distinctes, pour l'accueil individuel et collectif, permettant de cerner les facteurs prégnants relatifs à chaque population (ou métier). Les hypothèses structurant la recherche sont les suivantes :

- les politiques (nationales et locales) de la petite enfance influencent les pratiques professionnelles quotidiennes des AM, les modes de relation avec les enfants et les parents ;
- le RAM participe au partage de normes professionnelles entre AM qui structurent ainsi leur activité et les relations avec les parents. Ce partage contribue à la construction de leur identité professionnelle et influence la pénibilité perçue des AM ;
- l'appropriation et la mise en œuvre d'un projet éducatif partagé impacte la pénibilité réelle et perçue ;
- le partage de pratiques professionnelles du collectif structure l'activité des agents (sociales, relationnelles, affectives, techniques de soins...) et la relation aux parents. Le collectif et son fonctionnement jouent comme facteur de pénibilité (ou de non-pénibilité).

Au regard des définitions proposées, un travail peut être considéré comme pénible lorsqu'il est à l'origine d'une fatigue psychologique ou physique, même si cette notion de « fatigue » reste un phénomène complexe, polysémique et multiforme qui ne permet pas d'en faire un objet d'investigation scientifique. Généralement, la pénibilité est étudiée

à travers la charge de travail en distinguant la charge physique – liée à des contraintes physiques imposées à l'organisme dans l'exécution des tâches et leurs effets sur la personne – de la charge mentale – qui fait référence au degré de sollicitation des ressources cognitives de l'opérateur mais aussi à la façon dont elles sont mobilisées (Amalberti, 2001). Néanmoins, toutes les études sur la charge de travail précisent que ce n'est pas tant la quantité objective de travail, physique ou mentale, qu'il est nécessaire d'évaluer mais plutôt la façon dont elle est perçue par rapport aux ressources disponibles, elles-mêmes auto-estimées de la personne (Lancry, 2009). En conséquence, la complexité subjective des situations est inégale en fonction des compétences des personnes mais aussi de la représentation qu'elles ont de la situation vécue. Ainsi, à côté de la pénibilité ayant des répercussions directes sur la santé des opérateurs, il convient de s'intéresser à la composante subjective de la pénibilité au travail, appelée « *pénibilité vécue* » (Lasfargues, 2006). Cette perception de la pénibilité s'exprime à travers la charge de travail subjective qui correspond au sentiment de charge des opérateurs (Poete et Rousseau, 2003). Celle-ci dépend de plusieurs facteurs comme l'équilibre entre la contribution au travail et la rétribution obtenue en retour, la qualité des collectifs de travail ou le sens attribué au travail effectué. Dans tous les cas, il existe un lien entre « *pénibilité ressentie* » et « *charge de travail* » : la charge devient pénible lorsqu'un certain niveau ou une forme de

charge est mal tolérée, l'expression du ressenti est alors centrale. Il convient donc d'étudier une charge physique et/ou mentale de l'activité en lien avec la façon dont elle est vécue par le travailleur. Le sens donné au travail doit être pris comme un élément explicatif central de la pénibilité.

## Des facteurs de pénibilité qui relèvent de contraintes professionnelles

Les facteurs de pénibilité identifiés relèvent de sept catégories de contraintes (tableau ci-contre). La contrainte mentale est la plus exprimée, surtout chez les AM en termes de vigilance et de responsabilité à l'égard des enfants autour d'une dimension d'implication fortement liée à l'isolement, qui renforce ce sentiment de pénibilité énoncé par les professionnelles. La contrainte posturale représente également un facteur important de pénibilité, en cohérence avec les études réalisées dans ce secteur (Lachambre, 2006) ou similaire à celle d'un ATSEM (agent territorial spécialisé des écoles maternelles) où les astreintes physiques représentent d'importants symptômes de pénibilité vécue « *des postures pénibles : debout, debout penché et des ports de charges* » (Delgoulet et al., 2011). Une différence intéressante apparaît entre l'accueil collectif et individuel : si les vingt-huit agents interrogés citent « *la vigilance* » comme facteur de pénibilité, cinq d'entre eux seulement citent « *la responsabilité* », alors que toutes les AM parlent spontanément de la responsabilité des enfants comme d'une forte contrainte : « *c'est une pression de plus que l'on a, si un accident arrive...* ». Apparaît ici l'impact du collectif qui, s'il n'atténue pas forcément le sentiment de responsabilité, peut diminuer la pénibilité associée à la responsabilité. « *Dans le collectif de travail, il y a une complicité, les agents se disent soudés, s'entendent bien, et il y a une bonne répartition des tâches entre eux. Comme le dit l'un d'eux : "On n'a même pas besoin de se parler"* ». Il est possible de s'interroger sur des formes de cristallisation sur certains facteurs « *objectivables* » (charge physique) et « *verbalisables* » au détriment d'autres facteurs relevant de dimensions psychiques et psychosociales « *enfouies* » qui reposent sur des engagements subjectifs ou des formes de représentations associées au métier (Bourgeois, 2006). Ainsi, les contraintes liées à l'enfant restent mineures et ne sont jamais directement liées à ce dernier, si ce n'est à travers la relation avec les parents. Il convient alors de se demander si la pénibilité relative aux enfants n'apparaît pas parce qu'ils ne sont effectivement jamais source de pénibilité (à travers les tâches à réaliser et les relations quotidiennes) ou bien parce que cette pénibilité n'est pas « *socialement acceptée* » et exprimable. Il faut toutefois nuancer cette analyse avec les assistantes

### Définition et cadre conceptuel de la pénibilité

La pénibilité peut être définie globalement comme un « *ensemble d'effets liés aux conditions de réalisation du travail qui contribuent à altérer, de façon réversible ou non, les capacités des personnes à agir, et qui les conduisent à des situations d'adaptation professionnelle plus ou moins prononcée* » (1). Et aussi, intégrant un versant centré sur l'expérience vécue : « *La pénibilité est bien l'opérateur intermédiaire entre le travail et la santé, c'est-à-dire le processus par lequel les tâches, les conditions et les environnements de travail interagissent avec la santé dans ses multiples composantes [...] L'idée ici est qu'il n'y a pas de travail ou de tâche pénible de façon intrinsèque et dans l'absolu, mais que la pénibilité est toujours relative à l'individu qui en fait l'expérience : elle est indexée sur son état de santé, sur son histoire, ses normes et ses valeurs...* » (2).

(1) Nicot A.-M. et Roux C., 2008, *Pénibilité au travail. Une approche par les processus d'usure et les itinéraires professionnels*, Lyon, Éditions ANACT.

(2) Hélarlot V., 2005, « Santé ou travail ? Les expériences sociales de la précarisation du travail et de la santé », thèse de doctorat de sociologie sous la direction de Marcel Drulhe, CIRUS-CERS/Institut de sciences sociales Raymond Ledru, université de Toulouse II-Le Mirail.

## Facteurs de pénibilité exprimés par les professionnelles selon les contraintes

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

Source : Valléry G., Leduc S., Bonnefoy M.-A., Mengin S. et Elipot L., 2011, « Pénibilité réelle et perception du travail avec les tout-petits », rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, Centre de recherche en psychologie/université de Picardie, département Hygiène Sécurité Environnement/Aix-Marseille Université et GESTE.

maternelles qui disent plus facilement avoir des moments pénibles avec un enfant (pleurs, refus de manger, agressivité...); comme si le collectif en structure d'accueil peut jouer, d'une part, un rôle de « contrôle social » à travers des pratiques formelles ou informelles pour maintenir une certaine conformité des individus vis-à-vis de normes sociales et, d'autre part, un rôle de soutien dans la réalisation des activités quotidiennes (« le collectif comme "relais" face à une situation difficile... »). Il est possible de questionner la manière dont les professionnelles gèrent ce paradoxe apparent : quels ressorts mettent-elles en place, quels engagements dans l'action pour trouver « la bonne pratique », comme cela a été abordé dans d'autres situations de services ou de relations de soins... ? (Doniol-Shaw, 2009).

### La pénibilité comme construit social

Ainsi, même si la pénibilité est bien réelle à travers les conditions de réalisation du travail, comme les ergonomes ont pu le démontrer en particulier dans les services (Delgoulet *et al.*, 2011 ; Ribert-Van De Weerd, 2007 ; Teiger *et al.*, 2005), elle est avant tout un construit social (Loriol, 2010). Ce dernier répond à un processus

dynamique représentationnel chez les agents dont les éléments centraux [au sens de « *noyau central des représentations* » de Jean-Claude Abric (1989)] sont caractérisés par des aspects physiques du travail et, en périphérie, par des aspects liés à l'environnement social qui renforcent cette conception de la difficulté du travail. Ainsi, le fait de « s'occuper d'enfants » renvoie à une certaine pénibilité comme on peut s'y attendre et à une réalité « socialement acceptable », exprimée (reproduite) par les agents. Ces éléments confirment la dimension normative, repérée à plusieurs reprises dans les monographies qui forment cette recherche, les situations de travail et d'un point de vue organisationnel (besoins de réaffirmer des repères, de mobiliser des règles formelles d'organisation du travail...). Au final, la construction des représentations des agents

sur la pénibilité, articulant des éléments centraux et périphériques, vient soustraire la dimension psychologique ou psychique du travail au profit d'aspects physiques associés à la nature de l'activité. Cette dimension est alors minorée par les professionnels bien qu'elle puisse exister.

Du point de vue psychologique, il est possible d'expliquer l'accent mis par les agents sur la pénibilité physique par le lien qu'ils construisent entre des tâches récurrentes réalisées, d'une part, et une symptomatologie éprouvée au quotidien (en termes de douleurs, de « raideurs »), d'autre part. Or, cette liaison est possible sur le court terme (fondement et limite du fonctionnement psychologique de l'homme au travail) et rend compte du rapport « travail-santé » développé par les agents. Néanmoins, des interrogations apparaissent ici quant à une forme de « déni » de la dimension psychologique de la pénibilité, au même titre qu'il existe une négation de certains risques professionnels dans différents secteurs d'activité (par exemple, risque de chute de hauteur chez les travailleurs du bâtiment ou en milieu industriel, risque de contamination en milieu soignant – Gollac *et al.*, 2006 ; Bouffartigue *et al.*, 2010).

## Méthodologie et terrains d'étude

La démarche d'enquête de terrain est mise en œuvre sur douze sites différenciés, de taille variable (douze à soixante places) en région parisienne et province – tableau 1). Les données sont recueillies auprès de trente-quatre professionnelles de structures collectives et cinq assistantes maternelles (AM – tableau 2), grâce à des entretiens semi-directifs (définis selon une trame commune), des observations systématiques des activités *in situ* à l'aide d'une grille d'observation

en accueil collectif et un protocole d'auto-observations structuré, associant des auto-confrontations, en accueil individuel. Cette méthodologie ne vise pas la représentation statistique des professionnelles de la petite enfance mais l'appréhension d'une diversité de situations qui peuvent exister. L'objectif est d'identifier les facteurs de pénibilité du travail auprès des tout-petits et de les mettre en lien avec l'environnement de travail.

Tableau 1 – Caractéristiques des terrains étudiés

Modes de garde	Type	Nombre de sites	Mode d'accueil	Département-Lieu
Individuel	Assistante maternelle	2		94 - Banlieue urbanisée (D)
	Assistante maternelle	3		27 - Rural (B)
Collectif	Crèche communale	2	Multi-accueil et monoaccueil régulier	94 - Banlieue urbanisée (D)
	Crèche communale	2	Multi-accueil et monoaccueil régulier	80 - Grande ville région (A)
	Crèche communale	1	Multi-accueil	27 - Rural (B)
	Crèche communale	2	Multi-accueil sur deux sites	13 - Cité touristique (C)

Tableau 2 – Caractéristiques de l'échantillon

	Accueil collectif	Accueil individuel
Moyenne d'âge	34 femmes 40 ans (min. = 21 ; max. = 61)	5 femmes 45 ans (min. = 26 ; max. = 56)
Expérience moyenne	12 ans (min. = 1 ; max. = 39)	9 ans (min. = 2 ; max. = 20)

Source : Valléry G., Leduc S., Bonnefoy M.-A., Mengin S. et Elipot L., 2011, « Pénibilité réelle et perçue du travail avec les tout-petits », rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, Centre de recherche en psychologie/université de Picardie, département Hygiène Sécurité Environnement/Aix-Marseille Université et GESTE.

## Le rôle des RAM dans la reconnaissance du travail

Au-delà, il apparaît que les politiques de la petite enfance influencent les pratiques professionnelles quotidiennes des assistantes maternelles, les modes de relation avec les enfants et les parents. Cependant, cette conclusion doit être modulée par les faits issus de l'observation des pratiques exprimées au cours des situations étudiées. Si l'action publique (nationale et locale) a fait manifestement évoluer les dispositifs réglementaires par de nouveaux moyens de formation et de reconnaissance, elle propose peu de directives ou, plus largement, de prescriptions pouvant aider les professionnels dans leurs activités quotidiennes, au fil de leurs relations engagées avec les enfants et les parents, et pouvant les rassurer ou leur donner des moyens d'actions et de régulation. L'expérience ici joue un rôle essentiel dans l'élaboration des compétences et des stratégies à adopter ; d'où l'importance donnée au RAM par les AM comme points d'appui dans la reconnaissance de leur travail, sources d'échanges à travers des pratiques et, finalement, une forme de professionnalisation réelle. En revanche, la PMI est

perçue dans un rôle de contrôle (surtout par les plus expérimentées), n'ayant pas toute la légitimité pour intervenir dans le travail des AM car elle n'est pas leur employeur, même si certaines la considèrent parfois comme leur supérieur hiérarchique. Les AM sont investies d'un ensemble d'ambiguïtés entre le parent « employeur-client » et les institutions locales et nationales qui participent à la professionnalisation, à la réglementation et au suivi des activités. Seul le RAM semble être perçu à sa juste place : entre soutien et médiation, sans pouvoir d'action particulier vis-à-vis des professionnelles. Cette structure articule plusieurs fonctions, à la fois sur un plan social et professionnel, à travers, d'une part, la mise en œuvre de logiques identitaires et de reconnaissances mutuelles (partages de connaissances et de règles, pouvoir parler « de » et « sur » son travail...) et, d'autre part, l'articulation avec le travail – ou plutôt des scènes vécues du travail – (activités concrètes rapportées, évolution des représentations...) grâce à des interactions distribuées dans un espace dédié (hors du domicile) ; même si les échanges se font « à la dérochée », sous le regard des consœurs (aspects possibles d'un jugement social). Ainsi, dans les RAM, les AM ne partagent

pas réellement des pratiques mais échangent « sur » et « autour » (de) leurs pratiques, en réponse à une situation donnée, vécue ou même hypothétique (« *comment tu peux faire si tu vois ton enfant en train de taper un autre...* »). En résumé, le RAM intervient sur quatre plans : la mise en œuvre d'activités éducatives, le traitement de questions administratives avec l'animatrice, le renforcement du lien social qui rompt l'isolement de l'AM ainsi que la consolidation du lien avec les parents pour des questions diverses (administratives, communication sur l'offre et la demande...). Le RAM se révèle ainsi à la fois comme un lieu de contribution à la professionnalisation et un cadre qui permet de réduire la pénibilité associée à l'isolement.

Au sujet des formes d'appropriation et de mise en œuvre du projet éducatif au sein des structures, les analyses montrent que ce dernier est reconnu dans le discours des agents (« *le projet éducatif est le référent, c'est la base...* »), mais il devient pertinent lorsqu'il forme un véritable « outil de dialogue » pour un collectif, qu'il renforce autour de fonctions et de pratiques éducatives. Les modes de partage définis par l'organisation sont finalement essentiels à la fois dans l'élaboration du projet, l'appropriation de son contenu et les capacités des acteurs à pouvoir faire évoluer ce dernier. La dimension participative joue ici un rôle significatif dans l'implication réelle et dans l'adhésion des intervenants vis-à-vis du projet ; lequel doit finalement être à l'articulation du travail et de l'ensemble des besoins des acteurs (y compris l'enfant). Dans cette perspective, le management peut jouer un rôle important de catalyseur, donner du sens au projet en étant à l'interface des institutionnels et des professionnels de la petite enfance. Le projet éducatif est un moyen de limiter la pénibilité du travail dans la mesure où il ne représente pas une contrainte supplémentaire à gérer (tel un élément réglementaire ou de conformité à prendre en compte) ; il est un dispositif porteur de contenus coconstruits, partagés et fédérateurs. Il offre ainsi un cadre de fonctionnement (autour d'aspects distribués) et facilite les transferts de savoirs et savoir-faire, contributifs à renforcer la dimension collective du travail.

### **L'importance du collectif de travail : un cadre de fonctionnement protecteur**

Enfin, s'agissant du collectif de travail, les observations apportent quelques éléments de réponse tout en ouvrant vers d'autres interrogations sur ce thème qui nécessitent des développements plus étayés en raison des spécificités du secteur. La présence de collègues atténue le sentiment de stress associé aux prises de décision (contraire-

ment à l'AM qui prend des décisions seule). Toutefois, la seule présence d'individus ne suffit pas, encore faut-il qu'il y ait réellement partage des actes de coopération dans des processus de prise de décision ou au cours d'actions engagées vers l'enfant ou les parents. Il s'agit ici de poser la question du « travail collectif » qui dépasse le seul fait d'un « collectif de travail » qui ne peut être qu'une « collection de personnes » agissant de manière pas ou peu coordonnée et ponctuellement dans la réalisation d'une tâche (Caroly et Clot, 2004). Il semble tout de même que la nature même du travail, en responsabilité engagée auprès d'enfants, assure une mise en œuvre d'un réel travail collectif favorisant les coordinations intra- et interfonctions. C'est un point qu'il faut étudier plus précisément à partir d'un repérage précis des fonctions mobilisées en situation. De même, les tâches sont fortement structurées par le collectif autour d'un système d'horaires rigides, d'un cadre temporel construit et partagé par les agents qui façonnent la réalisation du travail ; sorte de journée type composant l'organisation du travail. Ainsi, « en moyenne » et « grande section », il existe des plages horaires fixes qui sont perçues comme une aide à la réalisation du travail, des repères stables et partagés permettant d'anticiper la répartition des tâches entre professionnelles et de répondre également au mieux aux besoins des enfants. D'une certaine façon, ces modes prescrits, cadrant au moins partiellement l'activité, servent

#### **L'exemple des agents « volants »**

La catégorie des agents « volants » rassemble tous les agents n'ayant pas un site ou une section attitrée pour exercer leur travail. Ainsi, ils viennent pallier l'absence d'un personnel. Or, chez ces agents, le stress cognitif et le stress psychologique sont repérés comme plus importants en raison, notamment, de l'organisation variable de leurs horaires de travail et d'échanges incomplets lors des transmissions. La variabilité des horaires est considérée comme « fatigante » et constitue une source de pénibilité qui rejaillit sur l'organisation de la vie personnelle. Quant aux changements fréquents de site d'exercice ou de section, ils nécessitent une recherche constante d'informations sur l'organisation mise en place et le déroulement de la journée de chaque enfant. Dans ce cadre, même si les transmissions occupent une place centrale, elles ne sont pas suffisantes et requièrent de la part de cette catégorie d'agents une investigation constante pour accroître leurs connaissances singulières et contextuelles sur le travail à faire.

(Source : Valléry G., Leduc S., Bonnefoy M.-A., Mengin S. et Elipot L., 2011, « Pénibilité réelle et perçue du travail avec les tout-petits », rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, Centre de recherche en psychologie/université de Picardie, département Hygiène Sécurité Environnement/Aix-Marseille Université et GESTE).

de moyens de protection en limitant des types de contraintes dans ces situations particulières, où peuvent apparaître des événements imprévus et non contrôlés. Le prescrit « assuré » et « renforcé » par le collectif cherche à protéger les professionnelles. Bien entendu, face à des situations fortuites, imprévisibles, l'agent doit pouvoir mettre en œuvre des conduites adaptées et être capable ainsi de « sortir » de ce cadre prescrit pour développer une activité de circonstance (faire face à une situation difficile...). Mais ce cadre prescrit semble jouer un rôle important de défense, comme moyen de résister à (ou éviter) des formes de pénibilité dues à des incertitudes trop grandes (et « ne pas être en capacité à faire face à... »). On peut penser à des formes de troubles psychiques liés à des phénomènes de stress : pour éviter d'être confronté à une situation imprévue mettant en cause un enfant et générant des difficultés émotionnelles, le collectif fixe un cadre de fonctionnement « protecteur », sorte de mécanisme de « coping » qui peut se définir comme des « stratégies collectives de défense » (Loriol, 2010) ; lesquelles peuvent justifier un certain déni du risque (Dejours, 1993). De même, il convient de s'interroger sur le fait que ce fonctionnement puisse aussi et, paradoxalement, être un frein relatif aux prises de décisions et aux initiatives locales.

## Conclusion

À travers ces résultats, il apparaît que la pénibilité est le résultat d'une multitude de facteurs qui s'actualisent plus ou moins selon les situations et les individus. Autrement dit, la pénibilité est non seulement difficile à saisir « visuellement », mais en plus, son objectivation ne semble pas avoir de sens. C'est aux yeux des individus que la pénibilité prend corps. D'où la limite forte de l'observation pour saisir « techniquement » cette réalité. Toutefois, la vision des individus sur ce qui constitue une contrainte dans le travail doit être interrogée avec prudence. En effet, même si les enfants sont évoqués sommairement comme pouvant être une source de contrainte dans le travail, les observations menées *in situ* tendent à montrer que cet aspect est largement modéré chez les professionnels. D'où l'interrogation au sujet de cette « minoration » : les enfants ne constituent-ils réellement pas une contrainte ou bien dire que les enfants sont une contrainte n'est pas « exprimable » ou « socialement acceptable » ? Si tel est le cas, alors comment dépasser ce phénomène qui vient, d'une certaine manière, biaiser l'approche de cet objet d'étude ?

Dans ce cas précis, il importe de réfléchir à la construction d'une approche intégrée de la pénibilité qui s'appuie sur le réel en lien avec le vécu

individuel. Il s'agit donc de dépasser l'observation centrée sur les conduites et les événements perceptibles pour prendre en compte les représentations individuelles avec une certaine prudence, puisqu'il faut pouvoir mettre à jour des discours singuliers pour en tirer des généralités, c'est-à-dire objectiver la subjectivité. Ici, la triangulation méthodologique, par exemple, prend tout son sens en recourant à différentes méthodes de recueil de données, dans le but d'améliorer la richesse et la finesse de l'analyse. Il ne s'agit donc plus de « recouper » ou de « vérifier » des informations pour arriver à une « version véridique », mais bien de rechercher des discours contrastés, de faire de l'hétérogénéité des propos un objet d'étude, de s'appuyer sur les variations plutôt que de vouloir les gommer ou les aplanir, en un mot bâtir une stratégie de recherche sur la quête de différences significatives. Cette triangulation articule, par exemple, des observations, des entretiens et des séances d'autoconfrontation.

En articulant les données issues de ces différentes sources, il est possible de dépasser le débat récurrent entre le « faire » et le « dire ». En effet, faire et dire constituent une unité fonctionnelle inséparable, car dire permet d'évoquer ce qui n'est pas fait et faire permet de montrer ce qui ne peut être dit. Dans le cas des professionnelles de la petite enfance, les stratégies collectives de relais et d'entraide pour s'occuper d'enfants au comportement difficile rendent compte finalement de l'adoption de conduites de travail pour se prémunir d'une contrainte pouvant être pénible même si elle n'est pas exprimée comme telle. Enfin, le croisement des méthodes contribue à l'objectivation des résultats tant d'un point de vue scientifique (transparence) que d'un point de vue écologique (significativité des données recueillies).

## Bibliographie

- Abric J.-C., 1989, *L'étude expérimentale des représentations sociales*, in **Les représentations sociales** (sous la dir. de Jodelet D.), Paris, PUF:189-203.
- Amalberti R., 2001, **La conduite de systèmes à risques**, Paris, PUF.
- Bouffartigue P, Pendariés J.-R. et Bouteiller J., 2010, *La perception des liens travail/santé : Le rôle des normes de genre et de profession*, **Revue française de sociologie**, vol. 51, n° 2:247-280.
- Bourgeois F., 2006, « Entre la pénibilité physique et l'engagement subjectif, le champ des marges de manœuvres : l'exemple du teillage du lin », Actes du 41<sup>e</sup> congrès de la SELF, Caen:201-316.
- Caroly S. et Clot Y., 2004, *Du travail collectif au collectif de travail. Des conditions de développement des stratégies d'expérience. Comparaison de deux bureaux*, **Formation et emploi**, n° 88:43-55.

- Clot Y., 2008, *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF.
- Dejours C., 1993, *Travail : usure mentale*, Paris, Bayard.
- Delgoulet C., Weill-Fassina A. et Mardon C., 2011, *Pénibilités des activités de service et santé des agents spécialisés des écoles maternelles. Des évolutions avec l'âge*, *Activités*, vol. 8, n° 1:2-25.
- Doniol-Shaw G., 2009, *L'engagement paradoxal des aides à domicile face aux situations repoussantes*, *Travailler*, vol. 22, n° 2:27-42.
- Gollac M., Castel M.-J., Jabot F. et Presseq P., 2006, *Du déni à la banalisation, note de recherche sur la souffrance au travail*, *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 163, n° 3:39-45.
- González R. et Weill-Fassina A., 2004, « Régulation des relations de service par des auxiliaires de puériculture en crèche », Actes du 41<sup>e</sup> congrès de la SELF, Caen:159-170.
- Lachambre N., 2006, « Exemple de démarche pluridisciplinaire dans un service de médecine et de santé au travail : réalisation d'un guide des "bonnes pratiques" pour les structures d'accueil collectif de la petite enfance », Actes du 41<sup>e</sup> congrès de la SELF, Caen:571-578.
- Lancry A., 2009, « Charge mentale, attention partagée, nouvelles pratiques, nouvelles contraintes professionnelles », introduction au symposium « Charge mentale, attention partagée, nouvelles pratiques, nouvelles contraintes professionnelles ». Colloque EPIQUE, Nice, 28-30 septembre.
- Lasfargues G., 2006, « Départ en retraite et "travaux pénibles". L'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé », rapport de recherche n° 19, Centre d'études de l'emploi.
- Loriol M., 2010, *La construction sociale du stress : entre objectivation, subjectivité, et régulations collectives des difficultés au travail*, *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 10, n° 2:111-124.
- Odena S., 2009, « Les professions et leur coordination dans les établissements d'accueil collectif du jeune enfant : une hétérogénéité source de tensions au sein des équipes », rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, Laboratoire d'économie et de sociologie du travail.
- Poete B. et Rousseau T., 2003, *La charge de travail. De l'évaluation à la négociation*, Lyon, Éditions ANACT.
- Ribert-Van De Weerd C., 2007, « Les stratégies de régulation de l'activité émotionnelle de conseillers clientèle ». communication présentée à la Journée scientifique « Émotions, travail et activité », atelier de la Société française de psychologie, CNAM, Paris.
- Teiger C., Cloutier E. et David H., 2005, *Les activités de soins à domicile : soigner et prendre soin*, in *Situations de service : travailler dans l'interaction* (sous la dir. de Cerf M. et Falzon P.), Paris, PUF:179-204.
- Valléry G., Leduc S., Bonnefoy M.-A., Mengin S. et Elipot L., 2011, « Pénibilité réelle et perçue du travail avec les tout-petits », rapport de recherche pour la Caisse nationale des Allocations familiales, Centre de recherche en psychologie/université de Picardie, département Hygiène Sécurité Environnement/Aix-Marseille Université et GESTE.