

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des sciences sociales

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Psychologie

Option : Psychologie Clinique

Thème

**L'épuisement professionnel chez les éducatrices de
jeunes enfants**

**Etude de Six (06) cas réalisés au niveau des deux crèches
Royaume des Bambins et jardin d'Enfants Espoir de Bejaia**

Réalisé par :

M^{elle} SAIDI Leila

M^{elle} YAHIOU Lemya

Encadré par :

M^{me} MEHENNI. Zahoua

Année Universitaire : 2014 /2015

Remerciements

Nous remercions dieu pour nous avoir donné la volonté et le courage de réaliser ce travail.

Nous tenons à remercier M^{me} Mehenni qui nous a accompagnée et guidée tout au long de ce travail. On la remercie sincèrement pour ses conseils précieux son sens critique, sa présence au moment de doute, son professionnalisme, ses instructions claires et ses encouragements.

À l'ensemble des membres de jury qui ont accepté d'examiner et d'évaluer notre travail.

À l'ensemble du personnel de deux crèche, « Royaume des Bambins » et « Jardin d'Enfants "Espoir " » de Bejaia, surtout nos cas d'études.

Finalement, nous remercions tous ceux ou celles qui ont agi dans l'ombre participé discrètement à l'accomplissement de ce travail.

DEDICACES

Je tiens à dédier ce modeste travail à :

*Mes chers parents, qui se sont sacrifiés pour moi et pour
lesquels je dois le mérite pour ce que je suis devenue*

aujourd'hui ;

Mon Cher frère, et mes sœurs ;

Mes chers oncles et mes tantes, mes cousins et cousines

et à toutes les familles YAHIOU, et LALOUE

Tous mes amis et particulièrement Leïla, sassa, samira,

Tous ceux qui m'ont aidé à la réalisation de ce travail,

A toutes les personnes qui ont contribué de près ou de

loin à l'élaboration de ce mémoire.

Lemya

DEDICACES

C'est avec une très grande émotion, que je dédie ce modeste travail

À ma petite famille

À mon père Lahcen qui ma toujours soutenue dans tous me choix

À ma mère Farida symbole de toute ma réussite

À mes chères frères Mounir, Souhil et Ibrahim

À mes chères sœur Karima et Rosa

À tout le reste de ma famille

À toutes mes amies : Fazia, Souhila, Sassa, Samira, Lamia, Nora, Amina, Rahima, Sabah, Ahlem, Lazhar

Ainsi qu'a toutes les personnes qui ont pu contribuées de prés ou de loin

À l'élaboration de ce Mémoire

Leïla

Sommaire

- Remerciement
- Dédicaces
- Liste des tableaux
- Liste des figures
- Liste des annexes

Introduction

Cadre méthodologique de la recherche

1-Problématique	4
2-Hypothèses de la recherche.....	9
3-Définition et opérationnalisation des concepts clés.....	10
4-Les raisons du choix du thème	13
5-Les objectifs de la recherche.....	13
6-L'intérêt du thème de la recherche.....	14
7-Les difficultés rencontrées	14

Partie théorique

Chapitre I: le syndrome de l'épuisement professionnel

-Préambule.....	18
1-Définition de l'épuisement professionnel.....	18
2- A perçu historique sur l'épuisement professionnel	20

3- Les concepts de l'épuisement professionnel	22
4-Les symptômes de l'épuisement professionnel	23
5-Les dimensions fondamentales de l'épuisement professionnel	26
6-Les causes de l'épuisement professionnel	28
7-Les étapes d'installation de l'épuisement professionnel	30
8-Les approches de l'épuisement professionnel	32
9-L'épuisement professionnel et les troubles psychiatriques	35
10-L'épuisement professionnel et le stress professionnel.....	38
11-L'épuisement professionnel selon les professions	40
12-Les moyens de prévention et de prise en charge de l'épuisement professionnel	43
-Synthèse.....	46

Chapitre II : La crèche et l'éducateur de jeunes enfants

-Préambule.....	48
1-La crèche	48
1-1-Définition de la crèche.....	48
1-2-Aperçu historique sur les crèches	49
1-3-Les différents acteurs dans une crèche	51
1-4-Les structures d'accueil de la petite enfant.....	55
2- L'éducateur de jeunes enfants.....	56
2-1-Définition de l'éducation	56
2-2-Définition de l'éducateur de jeunes enfants	57
2-3-Les différentes tâches de l'éducateur de jeunes enfants	58
2-4-Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants	61
2-5-Les fonctions de l'éducateur de jeunes enfants	62

2-6-Le processus professionnel de personnel éducateur.....	65
2-7-Les compétences professionnelles	68
-Synthèse.....	70

Partie pratique

Chapitre III : Méthodologie de la recherche

-Préambule.....	73
1-La pré-enquête	73
2-La méthode de recherche	74
3-Les limites de la recherche.....	75
5-La Présentation du lieu de recherche	76
4-La population d'étude et les caractéristiques du choix.....	79
6-Les outils d'investigation.....	80
-Synthèse.....	86

Chapitre IV : Présentation, analyse des résultats et discussion des hypothèses

-Préambule.....	88
1-Présentation et analyse des entretiens et les résultats de l'échelle de MBI	88
2-Discussion des hypothèses	114
-Synthèse.....	116

-Conclusion	117
--------------------------	-----

-Liste Bibliographique

-Annexe

Liste des tableaux :

Tableau	Titre	Page
Tableau n° 01	Tableau récapitulatif des caractéristiques de choix de la population d'étude	80
Tableau n° 02	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 01	91
Tableau n° 03	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 02	96
Tableau n° 04	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 03	99
Tableau n° 05	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 04	104
Tableau n° 06	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 05	108
Tableau n° 07	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 06	112

Liste des figures :

Figure	Titre	Page
Figure n°1	les dimensions de l'épuisement professionnel d'après le modèle tridimensionnel du burnout de Maslch et Jackson	28
Figure n°2	les différentes approches de psychopathologie du travail	35
Figure n°3	modèle de trouble d'épuisement professionnel	40
Figure n°4	schéma de l'organisation dynamique des processus cognitifs du rôle professionnel du personnel éducateur.	68

Liste des annexes :

Annexe	Titre
Annexe n°1	Échelle d'épuisement professionnel MBI (Maslach Burn-out Inventory)
Annexe n°2	Guide d'entretien
Annexe n°3	Tableau récapitulatif des résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI)
Annexe n°4	Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon les niveaux d'épuisement professionnel.
Annexe n°5	Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau d'épuisement émotionnel
Annexe n°6	Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau de dépersonnalisation
Annexe n°7	Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau d'accomplissement professionnel

Introduction

Si les soins, l'éducation et l'intérêt pour la petite enfance existe depuis long temps, l'éducateur (trice) de jeunes enfants demeure un élément occupant une position très particulière dans l'éventail des professions sociales.

La prise en charge des enfants par un intervenant extérieur à la famille devient une nécessité lors du travail de leurs parents. L'accueil et l'accompagnement des enfants sont des aspects primordiaux et incontournables du métier de l'éducatrice de jeunes enfants, qui exerce de nombreuses tâches psychique et intellectuelle, qui favorise l'intégration des enfants en collectivité et assurer leur santé, sécurité, éveil, épanouissement et bien être.

De plus accompagner l'enfant dans son développement moral, physique, psychique et affectif en créant autour de lui un cadre sécurisant en lui proposant des activités adaptées à ses capacités.

La profession d'éducatrice de jeunes enfants requiert de grandes capacités adaptatives. Elle doit être à l'écoute d'un grand nombre d'informations concernant les enfants, être attentive aux signaux émis par chaque enfant, les décoder, y répondre adéquatement et en faire part aux parents. Ce qui explique pourquoi il est souvent porteur de tension et de stress, on outre cette forte sollicitation mentale, émotionnelle affective, et la forte responsabilité envers les enfants, peut conduire à un état plus nuisible, celui de l'épuisement professionnel.

Ce syndrome est devenu un véritable problème de la société touchant la plupart des professionnels particulièrement les éducatrices de jeunes enfants. Du fait que la réalité du travail dans le milieu de la petite enfance peut parfois faire vivre à ses dernières une source de stress pouvant les pousser jusqu'à l'épuisement professionnel.

Il est parfois difficile pour l'éducatrice de jeunes enfants au sien de la crèche de se sentir satisfaite du travail qu'elle accomplit, elle souffre d'un sentiment d'incapacité et d'incompétente d'intervenir aux différentes difficultés qu'elle affronte quotidiennement, qui perturbe l'exercice de leur profession.

On note que plusieurs facteurs sont susceptibles d'être à l'origine du développement de l'épuisement professionnel à savoir, la surcharge du programme, la qualité de la formation reçue, sans oublier que les éducatrices de crèches sont confrontées régulièrement à des situations conflictuelle avec les parents des enfants accueillis, qui a inévitablement un impact sur leur bien être et qui peut favoriser l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel qui est considéré comme un dysfonctionnement de la relations entre la personne et son environnement du travail.

À travers ce modeste travail qui porte sur l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants des deux crèches « Royaume des Bambins » et « jardin d'Enfant "Espoir" » on a tenté de déceler la présence de ce syndrome chez-elles, de voir son degré et de vérifier les facteurs qui favorisent l'état de l'épuisement professionnel, (la diversité et la surcharge du programme ainsi que la qualité de la formation reçue). Tout en adoptant l'approche cognitivo-comportementale comme cadre de référence.

Pour atteindre les objectifs de notre recherche, nous avons réparti notre travail sous forme de deux parties, une partie théorie et une partie pratique. Chaque partie est composée de deux chapitres.

Avant de présenter les deux parties qui constituent notre recherche, il est nécessaire de commencer par la présentation du cadre méthodologique de la recherche qui comprend : l'introduction, la problématique, les hypothèses de la recherche, les définitions et opérationnalisation des concepts clés, les raisons de

choix du thème de la recherche, les objectifs de la recherche, ainsi que les difficultés rencontrées, l'intérêt du thème de la recherche.

Nous avons ensuite, aborder la partie théorique de notre recherche, qui contient deux chapitres : le premier intitulé « le syndrome de l'épuisement professionnel » qui aborde les éléments suivants : définitions de l'épuisement professionnel, aperçu historique sur le syndrome, ses concepts, ses dimensions, les causes, ses étapes d'installation, ses symptômes, ses approches, l'épuisement professionnel et les troubles psychiatriques, l'épuisement professionnel et le stress, l'épuisement professionnel selon les professions et enfin les la prévention et la prise en charge.

Le deuxième chapitre intitulé « La crèche et l'éducateur de jeunes enfants », qui contient les éléments suivants : en premier lieu, définitions de la crèche, son historique, les différents acteurs dans une crèche, les structures d'accueil, en deuxième lieu, définition de l'éducation et l'éducateur de jeunes enfants, ses différentes tâches, son rôle, ses fonctions, son processus professionnel, ainsi que ses compétences professionnelles.

La partie pratique qui est aussi constituée de deux chapitres, le premier chapitre concerne la méthodologie de la recherche regroupe les éléments suivants : la pré-enquête, la méthode de la recherche, les limites de la recherche, la population d'étude et les caractéristiques du choix, la présentation du lieu de la recherche, ainsi que les outils d'investigations. Le deuxième chapitre inclut la présentation et analyse des résultats, ainsi que la discussion des hypothèses.

Enfin nous avons achevé notre étude par une conclusion suivie d'une liste bibliographique qui contient toute la documentation utilisée dans l'élaboration de notre recherche ainsi que les annexes.

1-Problématique :

Vivre en bon santé est l'une des principales préoccupations des êtres humains. La santé est un état de bien être physique, mental et social, mais l'individu peut être confronté au cours de sa vie professionnelle à des situations difficiles qui peuvent créer un mal être.

Les nouvelles formes de mal être ont apparu et ont pris une place importante, voire préoccupante, notamment dans le secteur professionnel. La question du bien-être au travail peut être abordée selon deux perspectives différentes : la première s'intéressant aux facteurs de mal-être tandis que la seconde va davantage s'attacher aux facteurs de bonne santé au travail.

Jusqu'à présent les chercheurs se sont plutôt intéressés aux pathologies liées au travail (stress, épuisement professionnel) et ce n'est que récemment, avec le courant de la psychologie positive, que ces derniers ont commencé à porter de l'intérêt sur les conditions déterminant le bien-être au travail.

L'épuisement professionnel est l'une des pathologies professionnelles les plus préoccupantes actuellement, nommé aussi « burnout » ou syndrome d'épuisement professionnel. Il décrit une des manifestations psychologiques les plus importantes des problèmes de santé mentale liées au travail, il se réfère généralement à des symptômes d'épuisement professionnel, de dépersonnalisation et de perte d'accomplissement personnel résultant du travail. Il se caractérise par un état de fatigue (psychologique, physique et morale) contre lequel la personne met en œuvre des stratégies d'adaptation qui prennent la forme d'un désengagement par rapport à ses tâches. (Canoui.P, Mauranges. A, 2004, p.25)

Ce dernier a été l'objet d'étude de nombreuses recherches qui ont permis d'identifier que les professionnels qui travaillent dans des situations de relation

Cadre générale de la problématique

d'aide sont particulièrement exposés au syndrome de l'épuisement professionnel.

Une recherche réalisée par Ruth Wiertz en 2012 sur « psychiatres et burnout ? », est une étude de la prévalence de syndrome d'épuisement professionnel auprès des psychiatres hospitaliers du nord pas de calais, cette recherche porte sur 403 psychiatres hospitaliers.

Wiertz. R a utilisé comme outil de mesure le MBI pour objectif d'évaluer la prévalence et le degré du l'épuisement professionnel pour les trois dimensions de MBI et rechercher une corrélation entre le burnout et quelque variable associée : âge, le sexe, le lieu et le type d'exercice, le Positionnement des Psychiatres Etudiés par rapport au burn out.

Les résultats de cette recherche : Forte participation: taux de réponse 57,6%. Parmi les Psychiatres répondants, 33,5% présentent des signes d'EP (26% EP faible, 5,3% EP modéré, 2,2% EP sévère). Les taux de scores du MBI : 19,5% d'Epuisement Emotionnel (EE) élevé, 8,5% de la Dépersonnalisation (DP) élevée, 16% d'Accomplissement Personnel (AP) bas. Atteinte dominante de l'EE. 35% des Psychiatres « épuisés » affirment ne pas se sentir concerné par l'EP. Il n'y pas d'association statistiquement significative observée entre l'EP et les variables étudiées. (Wiertz Ruth, 2012, p.225)

L'étude de Rodary et coll montrent que 25% des infirmiers d'hôpitaux généraux, tous services confondus, souffrent dans leur travail et que un sur deux aurait l'envie de quitter leur poste.

Une étude effectuée au Maroc en 2000 par Agoub et coll, a mis en évidence le développement du syndrome de burn out surtout chez les individus travaillant en contact direct avec des patients en difficultés, nécessitant une assistance, un soutien et des soins. Ces auteurs soulignent que ces soignants sont

Cadre générale de la problématique

soumis à un stress permanent ce qui constitue un potentiel générateur de l'épuisement professionnel. (Benatia Y, 2008, p.96)

Selon nos lectures, le burn out est une réalité récente en Algérie et un phénomène peu traité, permet les recherches qui ont été effectuées sur ce phénomène, l'étude de Ouchen en 2005 sur les sapeurs pompiers de la wilaya de Constantine et celle de Boulkroune Nora sur le syndrome de burnout chez les enseignants du supérieur à l'université de Constantine en 2008

Une étude réalisée par Ouchbn M en (2005) sur l'épuisement professionnel chez les sapeurs pompiers de la wilaya de Constantine, Ouchbn, procéda à une enquête psychosociologie basée sur la passation de l'inventaire de Maslach (MBI), la population d'étude était constituée de 433 sur 527 sapeurs pompiers, cette recherche montre que l'épuisement émotionnel chez près de la moitié des sapeurs pompiers de Constantine soit 49,88%, de l'ensemble de la population d'enquête, c'est les résultats les plus marquant de cet étude, la deuxième position la baisse de l'accomplissement personnel chez 32,97% de la population d'enquête, ensuite la deshumanisation occupe la troisième position avec un taux inférieur aux deux précédents soit 12,48%.

(umc.edu.dzvfimagescahierlapsinum311.PDF)

Une autre étude menée par Boulkroune Nora en 2008, sur le syndrome de burout chez les enseignants du supérieur à l'université Mentouri de Constantine. Cette étude a été menée auprès de (322) enseignants de cette université. Le chercheur a utilisé deux sortes d'outils, d'une part l'inventaire conventionnelle MBI (Maslach Burnout Inventory), d'autre part elle a construit un questionnaire afin de vérifier ses hypothèses. Les résultats de cette recherche montre que 40% des enseignants enquêtés présentent un épuisement émotionnel, 18% des enseignants manifestent une deshumanisation et 47% présentent un manque

Cadre générale de la problématique

d'accomplissement. ces résultats sont obtenus à partir d'un traitement statistique des données. (Boukroune Nora, 2008, p.220)

Ce phénomène est de plus en plus fréquent dans certaines professions, tel que: les infirmières, les médecins, chez les enseignants et dans certains métiers à risque (policier, pompiers), les assistants sociales et le personnel des services sociaux. On peut dire que ce phénomène d'épuisement semble retrouver tout particulièrement dans les professions impliquant une relation d'aide comme c'est le cas en éducation.

Dans ce que nous avons évoqué antérieurement, il semble que le phénomène de l'épuisement professionnel touche principalement les professions de type « relation d'aide », ceux qui sont soumis à de fortes sollicitations mentales, émotionnelles et affectives, et qui s'investissent dans une responsabilité vis-à-vis des autres, les éducateurs et notamment les éducatrices de crèche suscitent un intérêt particulier du fait des particularités du métier qu'ils accomplissent tant au plan relationnel que professionnel.

Dans notre recherche, on va s'intéresser à l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de crèches.

Les professionnels en éducation sont des spécialistes de la question éducative, dont la nature du travail est associée à la relation d'aide. Ce facteur est reconnu comme un antécédent à l'épuisement professionnel de par la nature du travail. De fait, les professionnels en éducation sont régulièrement en contact avec les enfants. L'éducateur de jeunes enfants doit prendre un engagement personnel, assurer sa part de la responsabilité collective qui réside avant tout de socialiser l'enfant donc de stimuler son autonomie.

Cadre générale de la problématique

Être éducateur ou éducatrice de jeune enfant c'est faire face à des situations complexes dans l'exploitation de l'environnement extérieur avec son groupe d'enfant.

L'éducatrices de crèches est de plus en plus porteuses de la mission éducative, elle exerce leur métier dans trois grands champs de compétence qui sont l'éducation, la prévention, la coordination. Cette profession nécessite une bonne capacité d'ouverture d'esprit, de patience, une méthode éprouvée de gestion d'équipe, de gestion de conflits dans le groupe. Nécessite ainsi un personnel motivé pour un travail de bougé énormément, un besoin d'adaptation. Un investissement et de qualité personnel, l'éducation serait la conduite accompagnée de l'enfant pour le mener au-delà de ce qu'il est et au-delà la des modèles que pourrait lui imposer.

Il s'avère que le métier de l'éducatrice de crèche non seulement difficiles mais aussi fatigant, et souvent source de contrainte, et de stress, où le syndrome d'épuisement professionnel peut être présent.

À base de tout ce qui à été avancé précédemment, nous nous demandons :

-Est-ce que les éducatrices de jeunes enfants présentent le syndrome d'épuisement professionnel ? Si c'est oui quel est le degré de cet épuisement ?

-Dans quelles conditions les éducatrices de jeunes enfants peuvent développer le syndrome de l'épuisement professionnel ?

2- Hypothèses de la recherche

A fin de répondre aux questions ci-dessus, nous proposons les hypothèses suivantes :

-Oui les éducatrices de jeunes enfants présentent un épuisement professionnel avec des degrés divers.

-La spécificité du métier de l'éducation de crèche favorise l'apparition de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants.

-La qualité de la formation reçue est un facteur responsable de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants.

3-Définition et opérationnalisation des concepts clés

-Définition de l'épuisement professionnel :

Pines et **Maslach** définissent le burnout comme un syndrome de fatigue physique et émotionnelle qui amène chez l'individu une perception négative de soi, des attitudes négatives au travail, et une diminution importante de son implication personnelle auprès des personnes qu'il doit aider dans le cadre de son travail. (Joanne Hendrick, 1993, p.612)

freudenberger et **Richelson**, décrivent le burnout comme un état de fatigue et de frustration, de dépression provoqué par le dévouement à une cause, un mode de vie, ou une relation et qui échouer à produire les résultats espérés. (Assaad, et Akremi et all, 2006, p.315)

-Définition opérationnelle de l'épuisement professionnel :

L'épuisement professionnel est un sentiment négatif intense lié au travail, il touche surtout les travailleurs dans la relation d'aide comme les éducateurs de jeunes enfants. Il se caractérise par une fatigue prolongée (physique ou psychique), une perte d'intérêt, difficulté de concentration, diminution du sentiment de responsabilité, une réduction du temps de travail, le manque d'enthousiasme au travail, l'irritabilité, un état affectif négatif. C'est souvent le résultat d'une période d'effort excessif au travail et d'un manque de temps de récupération.

-Définition de l'éducation :

L'éducation est l'action d'éduquer, de former, d'instruire quelqu'un, action de développer méthodologiquement une faculté particulière. (Jeuge Maynard, 2013, p.380)

Cadre générale de la problématique

Deux conceptions du concept d'éducation peuvent être distinguées : une conception ancienne de l'éducation qui envisage l'éducation comme un art de conduire les enfants à l'intériorisation des normes de valeurs classe sociale dans un souci de reproduction de système socioculturel. Une conception moderne de l'éducation qui tiendrait compte des acquis de la psychologie de l'enfant et viserait l'épanouissement de toutes les qualités en germe chez les enfants. (Bloch. H, Chemama. R, et all, 1991, p.316)

Pour **Hotyat** en 1973, l'éducation dans un sens général, est un ensemble de moyens par lesquels l'enfant est aidé dans son épanouissement personnel et dans l'acquisition des capacités, des modes de comportement, des valeurs considérées comme essentielles par le milieu humain où il est appelé à vivre. Et dans un sens spécial, induction de certains traits de personnalité par l'influence durable de l'entourage humain, que ce résultat provienne des conditions normales de vie ou de l'action systématique. (Deldime. R, 1980, p.54)

-Définition opérationnelle du concept d'éducation :

L'éducation est une action qui vise à développer chez l'enfant les connaissances et les aptitudes intellectuelle, morale, physique dans le but de développer sa personnalité.

-Définition de L'éducateur (trice) de jeunes enfants :

L'éducateur (trice) est une personne qui se charge de l'éducation d'un enfant ou d'un adulte. (Jeuge Maynart, et all, 2013, p.380)

L'éducateur (trice) de jeunes enfants est un travailleur social spécialiste de la petite enfance, qui accompagne les enfants dans une démarche éducative et sociale globale, en lien avec leur famille, dans une fonction de prévention, d'animation et de médiation en vue du développer progressif de l'enfant (éveil, autonomie...etc.).(www.metiers-fonctionpubliquehospilaliere.sante.gouv.fr/pdf)

-Définition opérationnelle du concept éducateur de jeunes enfants :

L'éducateur de jeune enfants est un professionnel de la petite enfance qui au quotidien accompagne l'enfant et permet à travers les activités diverses son épanouissement et son éveil. Il a également un rôle de coordination, d'observation et de prévention (détecter des problèmes de santé ou de développement).

-Définition de la crèche :

La crèche est une institution publique ou privée, qui a pour objet de garder pendant la journée, durant le travail des parents, les enfants bien portant âgés de moins de 3 ans ils reçoivent « les soins nécessaires à leur développement physique et mentale ». (Philippe Chanpy, et al, 2002, p.236)

Ce sont des institutions pour les enfants bien portants qui pendant une grande partie de la journée, ne peuvent pas être gardés dans leurs familles, elles assurent la garde des nourrissons, d'enfants d'âge préscolaire et parfois d'enfants d'âge scolaire et fonctionnent plus de cinq heures par jours. (Davidson. F, et al, 1965, p.155)

- Définition opérationnelle de la crèche :

Est un service de garde dans la journée les enfants en bas âge (entre 3ans à 5ans) dont les parents généralement travaillent. Leur mission est de veiller à la santé, la sécurité, au bien être de l'enfant et à son développement, comme elle a pour fonction d'organiser des activités, à favoriser l'éducation et la socialisation des enfants, aider les parents dans l'éducation de leur enfants et leur permettre de concilier leur vie familiale, leur vie professionnelle et sociale.

4- Les raisons du choix du thème de recherche

Les raisons qui nous ont motivés à travailler sur ce sujet de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche sont :

D'après nos lectures, on a constaté un manque réel d'étude sur le syndrome d'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche. Sachant que cette profession représente l'une des plus stressantes et fatigantes à cause de son caractère engagé.

De plus on a remarqué dans notre société que la plupart des éducatrices de crèches sont recrutées sans formation de base éducative souffrent dans leur quotidien, elles trouvent l'exercice de leur métier difficile et ressentent un sentiment d'impuissance face aux difficultés qu'elles rencontrent.

Dans notre société les travailleurs ne sont pas conscients de ce phénomène même s'ils souffrent dans le milieu du travail, et les maladies professionnelles, psychologique qui sont à l'origine de ce syndrome.

C'est dans cet esprit que vient s'inscrire notre thématique sur l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants, en vue d'apporter de nouvelles idées et de nouvelle connaissance.

5- Les objectifs de la recherche

Notre recherche dans son ensemble vise à réaliser les objectifs suivants :

-D'abord notre principale objectif se focalise sur la vérification de la présence du syndrome d'épuisement professionnel chez les éducatrice de jeunes enfants au niveau de la crèche.

-Recueillir des informations sur l'épuisement professionnel et leur apparition chez les éducatrices de jeunes enfants de crèches.

- Evaluer et mesurer le degré de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants, et son influence sur leur état de santé.
- Essayer de décrire les conditions qui contribuent à l'apparition de l'épuisement professionnel dans notre population d'étude.
- Proposer des solutions afin de prévenir l'apparition de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèches.

6- L'intérêt du thème de recherche

Le burn out lance le débat de l'impact des nouvelles exigences de la vie, de manière générale, et le changement des valeurs liées au travail, sur le fonctionnement des individus. L'épuisement professionnel de son apparition sur le champ scientifique a fait objet d'un intérêt croissant au cours de récentes décennies, la pluparts des auteurs le considère comme un phénomène multidimensionnel qui trouve son origine dans l'interaction de plusieurs facteurs liées en partie aux conditions et l'organisation du travail et d'autre part aux facteurs intrinsèques de l'individu.

De ce fait nous avons mené une étude sur le syndrome d'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche, un problème d'actualité qui demeure un souci dans le demain de la psychologie.

7- Les difficultés rencontrées

Dans l'élaboration de notre projet de recherche sur l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants de crèche, ont a été confronté d'une part et d'autres à plusieurs difficultés.

D'abord sur le plan théorique le manque des études locales et étrangères sur les éducatrices de crèches en général et sur l'épuisement professionnel des éducatrices de jeunes enfants de crèches en particulier, et au niveau de la documentation sur l'épuisement professionnel au niveau de notre bibliothèque.

Cadre générale de la problématique

À cela s'ajoute plusieurs complications au niveau de la pratique, concernant les éducatrices qui ne s'exprime pas librement et qui, non pas étaient d'une grande coopération.

PARTIE THÉORIQUE

Chapitre I

Le syndrome de l'épuisement professionnel

Préambule

- 1- Définition de l'épuisement professionnel
- 2- A perçu historique sur l'épuisement professionnel
- 3- Les concepts de l'épuisement professionnel
- 4- Les symptômes de l'épuisement professionnel
- 5- Les dimensions fondamentales de l'épuisement professionnel
- 6- Les causes de l'épuisement professionnel
- 7- Les étapes d'installation de l'épuisement professionnel
- 8- Les approches de l'épuisement professionnel
- 9- L'épuisement professionnel et les troubles psychiatriques
- 10- L'épuisement professionnel et le stress professionnel
- 11- L'épuisement professionnel selon les professions
- 12- Les moyens de prévention et de prise en charge de l'épuisement professionnel

Synthèse

Préambule

Il nous semble important, avant d'aborder le thème de notre recherche, de poser les bases qui permettent de comprendre le syndrome d'épuisement professionnel, et son impact sur le travail quotidien, en commençant par la présentation de quelques définitions qui ont été données à ce concept, ensuite on va proposer un bref historique sur l'épuisement professionnel, ses symptômes, ses dimensions ainsi que ses facteurs et sa prévention.

1- Définition de l'épuisement professionnel :

Le concept de burn out ou de l'épuisement professionnel, a été élaboré dans les années 70 pour mieux cerner les difficultés des professionnels du champ sanitaire et social. Ce terme a donné lieu à de nombreuses définitions.

Selon le dictionnaire de la psychologie : l'épuisement professionnels et définit comme un état d'une personne de métier dont les forces physiques et le tonus nerveux se trouve réduits par suite d'une charge de travail excessive ou des conditions d'exercice éprouvantes.

Les auteurs anglo- saxons le désignent sous le nom burn out (éteint consumé) ce sentiment de découragement qui s'empare de beaucoup de travailleurs sociaux à un moment de leur carrière et dont l'expression symptomatique la plus répandue est le repli sur soi, le doute, l'absence d'engagement. (Norbert Sillamy, 2003, p.102)

D'après Herbert J. Freudenberger (1974) l'épuisement est un état causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources qui provoque un sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou encore d'être exténué.

Pour Maslach (1976) définit l'épuisement professionnel dans une relation d'aide comme une incapacité d'adaptation de l'intervenant à un niveau

de stress émotionnel continu causé par l'environnement de travail. (Wiertz Ruth, 2012, p.20)

Storlié (1979) définit l'épuisement professionnel comme une perte de motivation, un effondrement psychologique causé ou accompagné par une résignation au manque de pouvoir par la perception que, pourquoi que l'on fasse, on ne peut rien changer.

Cherniss (1980) « le burn out est un processus débutant par un niveau excessif et prolongé de stress lié au travail, lequel ne peut être soulagé par les façons ordinaire et active de résoudre les problèmes, la première étape implique un déséquilibre entre les ressources et la demande (stress) .ce stress produit une contrainte sur la personne au travail ,qui se manifeste par des sentiments de tension, d'irritabilité et de fatigue. Le travailleur gère alors son stress professionnel de façon défensive, en se détachant progressivement de ce travail et en devenant apathique, cynique ou rigide... » (Madeleine Estryn- Behar, 1997, p.27)

Freudenberger et richelson, (1980) l'épuisement professionnel est la diminution des ressources internes de l'individu et de son énergie, de sa vitalité et de sa capacité à fonctionner, qui résulte d'un effort soutenu déployé par cet individu pour atteindre un but irréalisable, et ce, en contexte de travail, plus particulièrement dans les professions d'aide. (Canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.20)

L'épuisement professionnel aussi définit comme une dépression dont les causes sont liées au travail, qu'il s'agisse des conditions de travail ou des difficultés relationnelles. Parce que les causes sont organisationnelles, cette situation doit être prise en compte dans le cadre du travail, même si elle nécessite parfois d'être étendue à une prise en charge psychothérapeutique des effets individuels (Elisabeth Grebot, 2008, p.105)

Il s'avère que les nombreuses définitions que nous avons citées s'accordent, à dire que le phénomène d'épuisement professionnel tire son origine du milieu du travail et qu'il est également toujours causé par un stress professionnel et l'aboutissement de ce stress. La cause majeure serait une dégradation de la qualité de vie au travail entraînant une sensation d'épuisement.

2- A perçu historique sur l'épuisement professionnel :

Hans Seyle dès 1936 décrivait déjà une psychopathologie associée à une situation professionnelle.

Walter Bradford Cannon 1942 définissait une psychopathologie produit dans le contexte du travail, en particulier chez les soignants « stress des infirmiers. (Michel Berclaz, 2013, p.8)

Claude Veil des 1959 décrit scientifiquement des états d'épuisement au travail dans le concours médical, sous le titre *primum non nocere* les états d'épuisement au travail, chargé d'une consultation de psychiatrie du travail le concept d'épuisement se révélait un bon outil intellectuel pour comprendre et traiter des cas déconcertants qui n'entraient pas dans la nosographie classique. Pour l'auteur : « l'état d'épuisement est le fruit de la rencontre d'un individu et d'une situation. L'un et l'autre sont complexé, et l'on doit des simplifications abusives ». (Canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.14)

Le terme d'épuisement professionnel sera utiliser pour la première fois par H.B.Bradley en 1969 dans son article « community- based treatment for Young adulte offenders » pour designer un stress particulier au travail. (Michel Berclaz, 2013, p.8)

C'est à partir des années soixante-dix que de nombreux auteurs ont commencé à publier leurs observations qui portent dans un premier temps sur la description du phénomène.

En 1974 Herbert freudenberger fut l'un des premiers à écrire un article sur le syndrome d'épuisement professionnel. Psychologue dans une free clinique accueillant des patients toxicomanes, il remarque qu'un grand nombre de soignants perdent rapidement en quelques années, leur dynamique, leur engagement et leur motivation. il suggère que les pressions et les exigences professionnel exercer sur les ressources d'un individu finissent par le conduire à un important état de frustration et fatigue. Le professionnel s'épuise alors en essayant de rendre à certaines obligations imposées, soit par son milieu de travail, soit par lui-même.

En 1976 Christina Maslach a découvert l'épuisement professionnel dans le cadre d'une recherche sur « le stress émotionnel » et les stratégies de coping développés par les empoilés de services sociaux face à leur usage. (Abdel Halim Baudonkha, 2009, p.11-12)

Christina Maslach mènera des études sur l'usure professionnelle, notamment dans les champs du médical et de la santé mentale puis chez les avocats. Qui conduiront à valider et faire reconnaître le concept d'épuisement professionnel. Contrairement à freudenberger, Maslach attribue la cause de cet épuisement en priorité à l'environnement, du travail et ses conditions. Il a travaillé sur une définition précise de l'épuisement professionnel et la construction d'une mesure standardisée scientifique validée (échelle de mesure psychométrique : le Maslach Burnout Inventory).

A partir des années 1980 un grand nombre de recherche d'article et d'ouvrage vont traiter cette problématique. il en émanera une grande quantité de définition plus ou moins différentes, la prise en considération de cause et de processus distincts. (Michel Berclaz, 2013, p.8-9)

À partir de cet aperçu historique sur le syndrome de l'épuisement professionnel on peut dire que ce dernier a pris ses racines suite à des transformations sociales.

Et à travers nos multiples lectures sur le phénomène d'épuisement professionnel on remarque qu'il est particulièrement difficile de retracer l'origine de l'épuisement professionnel à un moment précis.

3- Les concepts de l'épuisement professionnel :

Actuellement trois expressions à tonalité différentes au niveau mondial pour nommer le syndrome d'épuisement professionnel.

-Burn out syndrome :

Le verbe to burn out signifié littéralement « griller », « brûler », ou encore « s'user » « s'épuiser » en raison de demande excessives d'énergie, de force ou de ressources (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.10)

Le Burnout est un terme emprunté au vocabulaire aérospatial, il désigne le risque d'échauffement brutal. Voire de destruction d'une fusée, provoquée par l'épuisement de son carburant le terme burnout qualifié l'état d'une bougie qui, après avoir éclairé de longues heures, n'offre qu'une flamme discrète et faible. (Elisabeth Grebot, 2008, p.104)

-Le karoshi :

Le karoshi est équivalent japonais du phénomène anglo-saxon d'épuisement professionnel. Le karoshi ou « mort par la fatigue au travail » (karo=mort, shi=fatigue au travail), désigne un épuisement qui peut aboutir au suicide et à la mort. Ce syndrome dit « de mort par surmenage » est le degré absolu du burnout. (Elisabeth Grebot, 2008, p.104)

Il s'agit de vivre et mourir pour l'entreprise, tant la pression, le souci d'excellence, le profit et la rentabilité dominant. Ce terme karoshi, s'éloigne de la relation d'aide et de son usure pour davantage prendre en compte les conséquences, parfois mortelles des conditions de travail. (Wiertz Ruth, 2012, p.20)

-Syndrome d'épuisement professionnel :

C'est la traduction en France de burnout par « usure professionnel », « fatigue professionnel », « épuisement au travail » ou « syndrome d'épuisement professionnel des soignants », ne rend que pareillement. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.9)

Donc c'est le terme utilisé et qui s'imposé en langage française malgré les critiques : terme vague semblant, couvrir tous les effets du travail sur l'individu qui n'est qu'un pâle reflet du terme plus image de burnout, « usure professionnel » ou « usure au travail » sont également utilisée et mettent l'accent sur la notion d'évolutivité et de progression du phénomène. (Wiertz Ruth, 2012, p.20)

Les termes d'épuisement professionnel et burn out suggèrent et permettent de comprendre le sens du syndrome d'épuisement professionnel, un autre intérêt ainsi porte au concept que la diffusion du terme de « burnout » au niveau international, montrent à quel point il est vécu et ressenti par les professionnels.

4-Les symptômes de l'épuisement professionnel :

Les nombreuses études d'une profusion de symptômes, Cordes et Dougherty (2003), cités par Truchot (2004), énoncent une hétérogénéité de manifestations de l'épuisement professionnel qu'ils se regroupent sous cinq catégories, à savoir physique et émotionnelle, interpersonnelle et attitudinale et comportementale.

-Les manifestations physiques et émotionnelles :

Les signes sont totalement aspécifiques multiples et variés telle qu'une fatigue, une lassitude, des troubles du sommeil, des céphalées, des troubles digestifs, des infections bénignes répétées ou chroniques.

À noter que les troubles de comportement alimentaires sont fréquents et de nature diverse : une aberration dans les horaires, les rythmes, les régimes, des variations pondérales importantes, des alternances anorexie/boulimie (Wiertz Ruth, 2012, p.21)

L'épuisement professionnel provoque une fatigue chronique, des troubles somatiques, des troubles musculosquelettiques, des troubles digestifs, une élévation du rythme cardiaque, une hypercholestérolémie, un taux élevé de triglycérides, une altération des défenses immunitaires, et peut conduire au diabète gras.

Le burnout cohabiterait souvent avec des troubles dépressifs, anxieux, une consommation d'alcool excessive, des troubles musculosquelettiques et des maladies cardiovasculaires, en outre il serait prédictif de diabète et d'affections de l'appareil respiratoire. (Cyril Tarquinio et al, 2012, p. 31-32)

-Les manifestations cognitives :

On observe des plaintes relatives à un sentiment de fatigue intellectuelle .par ailleurs, le contenu des pensées est focalisé autour du sentiment d'inefficacité personnelle. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.25)

A noter aussi :

-Trouble de concentration, de mémoire.

-Inaptitude à résoudre des tâches complexes (calcul mental).

-Idées fixes et pensées unilatérales, ruminations professionnelle permanentes.

-Difficultés à prendre des décisions, doutes, pensées suicidaire signes liés à la motivation perte de capacité d'enthousiasme et d'idéal, désillusion déception résignation, ennui démoralisation. (Jean-Claude Delgènes, 2014, p.46)

-Au niveau interpersonnel :

-Perception cynique, déshumanisée d'autrui.

-Pessimisme et diminution de l'empathie, contrastante avec la forte implication initiale. (Marie Christine Soula, 1980, p.30)

-Les manifestations comportementales :

On note l'installation d'attitudes dites défensifs : une rigidité, une résistance excessive au changement, des attitudes négatives, pessimistes. On constate des pseudo-activismes : Le sujet passe encore plus de temps sur son lieu de travail alors que, sans s'en rendre compte son efficacité ne fait que décliner.

L'évolution se fait vers un état de fatigue qui chronicise et qui s'accroît avec le temps. Le sujet peut alors être amené à faire usage d'alcool ou recourir à l'automédication, de psychotropes en particulier pour « tenir le coup » le cercle devient vicieux : l'état de fatigue s'aggrave l'efficacité de la rigueur régressent. Pourtant le sujet ne cesse de multiplier ses efforts pour tenir son poste. Et parfois il ne parvient paradoxalement plus à quitter son travail, pourtant source de sa souffrance, réalisant un tableau d'acharnement au travail, ce comportement pathologique est marqué par un présentisme anormal au travail.

D'autres réactions sont possibles face à cet état d'épuisement : un désir de changement, parfois radical, voire un évitement, une fuite du travail qui devient

intolérable. On observe un absentéisme progressif, répété et aggravant. (Wiertz Ruth, 2012, p.21)

5- Les dimensions fondamentales de l'épuisement professionnel :

Les signes caractéristiques de l'épuisement professionnel ont été découverts par Christina Maslach. Selon cette dernière et Jackson (1981 -1986), l'épuisement professionnel répond à trois critères :

-L'épuisement émotionnel :

Se traduit par le fait de craquer émotionnellement, ou, Pour d'autres personnes, par une absence d'émotion parfois appelée John Wayne syndrome (Madeleine Estryn-Behar, 1997, p.27)

Cette dimension est remarquée où la personne n'a plus d'énergie, elle se sent vidée. En fait elle ressent un profond sentiment de fatigue émotionnelle et physique marquée par la hantise de devoir aller au travail, le repos n'apporte pas l'amélioration espérée, chaque nouvelle journée de travail est vécue comme un calvaire qu'il faut pourtant supporter. La personne éprouve de difficultés importantes à entrer en relation émotionnelle avec les autres, les proches, l'entourage familial ou l'environnement professionnel. ce qui frappe au premier abord, chez certains individus épuisés, c'est l'impression de froideur, d'hypercontrôle. (Elisabeth Grebot, 2008, p.108)

-La dépersonnalisation ou la déshumanisation :

Elle renvoie à des attitudes impersonnelles, négatives détachées, cyniques méprisantes envers les personnes dont à la charge ou la responsabilité de déshumanisation est diagnostiquée quand la personne devient négative envers ses collègues, ses clients ou ses patients, ils sont perçus comme des éléments qui dérangent, ennuient .

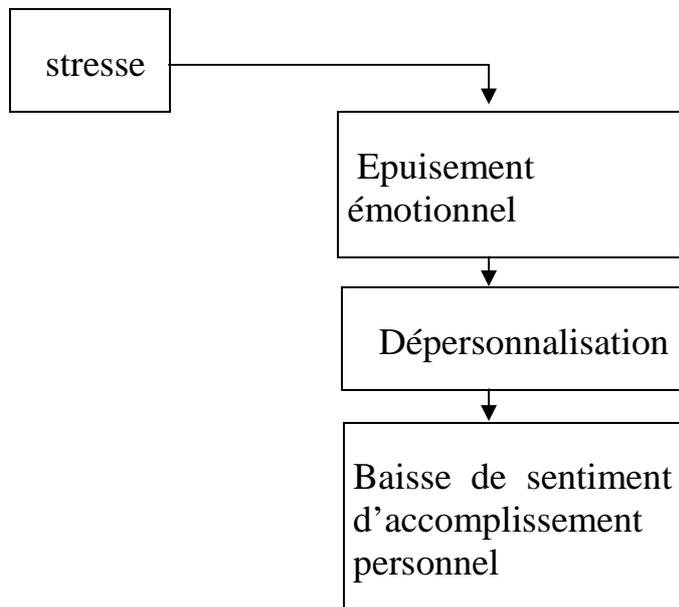
La dépersonnalisation peut prendre des formes très dures et s'exprimer à travers des actes de mal traitance de stigmatisons de rejet. À ce stade la dépersonnalisation joue un rôle positif protecteur, car elle permet à la personne de se distancier psychologiquement de ses clients ou de ses patients dans le but de se protéger des effets négatifs de l'épuisement émotionnel dont elle est victime. À l'inverse, la dépersonnalisation se réduit à l'extrême. (Elisabeth Grebot, 2008, p.108-109)

-L'échec de l'accomplissement personnel :

La troisième caractéristique de l'épuisement professionnel tient en une diminution du sens de l'accomplissement et de la réalisation de soi ou en une forme de sentiment d'inefficacité personnelle, le sujet va porter un regard particulièrement négatif et dévalorisant sur la plupart de ses accomplissements personnels et professionnels.

Cette perte de confiance en soi résultant de ce type d'attitude est associée à des états dépressifs importants et à une incapacité à faire face aux obligations professionnelles. Cette forte sensation d'être inefficace peut aboutir à long terme sur un verdict d'échec que l'individu s'impose à lui-même et dont les conséquences peuvent être particulièrement graves tant pour l'employé que pour l'organisme professionnel dans lequel il travaille. La composante de diminution du sens d'accomplissement représente la dimension d'auto-évaluation de l'épuisement professionnel. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.18)

Figure N° 01 : les dimensions de l'épuisement professionnel d'après le modèle tridimensionnel du burnout de Maslach et Jackson



Source : (Elisabeth Grebot, 2008, p.111)

6- Les causes de l'épuisement professionnel :

L'épuisement professionnel est décrit comme un état caractérisé par les dimensions d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de perte d'efficacité suite à une exposition prolongée à des stressueurs de l'environnement de travail.

Il est maintenant nécessaire d'établir quels sont ces stressueurs et de quelles façons ils agissent dans le développement de l'épuisement professionnel :

-Les facteurs organisationnels :

L'épuisement professionnel résulte de l'activité professionnelle et du contexte de travail, les antécédents organisationnels de l'épuisement comporte les caractéristiques du travail lui-même et les caractéristiques associées au rôle professionnel.

Les facteurs d'épuisement concernant le contenu de l'activité sont les horaires illimités, imprévisibles, la monotonie, la standardisation, l'automatisation...etc. Le processus majeur responsable est ici l'impossibilité pour le professionnel de contrôler son activité

Les facteurs propices à l'épuisement professionnel relevant du contexte de travail sont le rôle contradictoire ou confus, l'isolement et le manque de soutien social, le conflit entre vie professionnelle et vie familiale, la mutation technologiques, économiques et politique, le management pour le stress ou la peur. (Elisabeth Grebot, 2008, p.122-123)

-Les facteurs individuels :

Certains traits de personnalité sont plus moins propices à l'épuisement, en effet certaines personnes sont plus à risque que d'autre il en est ainsi des personnalités ayant des idéaux de performance et de réussite élevés, des individus liant l'estime de soi à leur performances professionnelles de ceux n'ont pas d'autre centre d'intérêt que leur travail et qui s'y réfugient en fuyant les autres domaines d'épanouissement.

Les caractéristiques individuelles agissent sur les capacités de faire face à des exigences professionnelles en termes de ressources que l'individu tente de mobiliser. Certains individus se sentent aptes à contrôler la situation, à chercher de l'aide auprès de collègues tandis que d'autres sont débordés, désespérés. L'épuisement professionnel tend à être plus élevé chez les femmes qui portent davantage le poids des tâches domestiques et la charge quotidienne des enfants, elles sont plus touchées par le conflit de rôle famille-travail qui est une source importante de l'épuisement professionnel.

À l'inverse chez les hommes le niveau d'épuisement professionnel augmente quand les stressseurs professionnels augment mais indépendamment du niveau des stressseurs familiaux.

-Les facteurs relationnels :

Il s'agit soit de relation difficiles ou de conflits (agressions, violence), soit au contraire d'un manque de relations : solitude, absence de solidarité, soutien social déficient. Les interactions entre clients et professionnels, directs, fréquentes, répétitives contribuent au développement de l'épuisement professionnel. (Elisabeth Grebot, 2008, p.124/126)

7- les étapes d'installation de l'épuisement professionnel :

D'après notre recherche sur l'épuisement professionnel l'apparition et le développement de syndrome d'épuisement professionnel comporte quatre phases distinctes qui s'étalent dans le temps et ont une durée variable selon les individus et les situations de travail :

-L'enthousiasme :

L'épuisement professionnel commence par un enthousiasme, cet accès d'enthousiasme conduit la personne à se dévouer corps et âme, à se rendre disponible et à développer des attentes irréalistes par rapport à son travail, elle est toujours prête à en faire plus : plus d'heures de présence, plus de charge de travail, plus d'efforts. Le but conscient ou non et de se prouver et de prouver aux autres qu'elle est bien le professionnel qu'il fallait choisir. La personne s'oublie, ignore ses besoins et le travail est investi de toutes les vertus. C'est la lune de miel. Mais cette période idéale ne dure qu'un temps, la réalité revient en face interroger l'optimisme des premiers temps. L'illusion crée la désillusion. (Elisabeth Grebot, 2008, p.119)

Cette première phase peu être intense sans pour autant impliquer que l'individu ressent moins d'enthousiasme face aux autres aspects de la vie (loisir, amis, famille). La perception de bien-être et de bonne santé est présente. (Jean-Claude Delgènes, 2014, p.32)

-La stagnation :

L'activité idéalisée perd de sa valeur et des sentiments négatifs tendent à émerger au niveau émotionnel. La personne commence à réaliser que son investissement professionnel exclusif n'est pas totalement gratifiant et elle ressent un certain mécontentement, elle découvre que le travail n'est pas tout dans la vie et se rend compte que d'autres secteurs de sa vie (sentimentale, relationnelle, loisir) sont déliassés. Un désinvestissement des valeurs de départ s'amorce, la dimension stimulante et mobilisatrice s'estompe peu à peu, ce stade est douloureux, car l'illusion du métier idéal ou salvateur s'effrite. La déception est grande, la rancœur amère, le sentiment d'injustice grandissant, l'attente déçue et le sujet est désabusé. Cette phase a un rôle très important car elle ouvre la voie à un changement possible, en interrompant l'escalade vers les autres étapes de l'épuisement professionnel. (Elisabeth Grebot, 2008, p.120)

-La frustration :

Au cours du troisième stade, un sentiment de frustration apparaît. Les difficultés professionnelles semblent se multiplier et le sujet commence à remettre en question ses compétences. Il s'ennuie, devient intolérant, moins à l'écoute des autres et tente de faire face à ces situations en les fuyant et en évitant ses collègues. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.15-16)

Le sentiment de frustration est souvent porteur des premiers troubles physiques, somatiques, émotionnels ou comportementaux. Quand le travail est source de déception et de frustration, émerge le cynisme destructeur. La

personne n'a plus envie de travailler. L'image dévalorisée d'elle-même la pousse à l'immobilité, à l'apathie.

-L'apathie :

À ce stade la personne risque de devenir dépressive, apparemment indifférente à son milieu professionnel, de se moquer de tout. Elle se trouve tellement démunie devant les innombrables frustrations quotidiennes qu'elle semble dépersonnalisée. Elle se rend au travail pour faire de la présence. (Elisabeth Grebot, 2008, p.120-121)

Ce quatrième stade représente l'essence même de phénomène de l'épuisement professionnel (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.16)

L'épuisement professionnel se produit donc insidieusement et s'installe sur des années, il est un processus de désillusion par apport au travail qui se déroule en quatre phases soit l'enthousiasme, la stagnation, la frustration et l'apathie.

8- Les approches de l'épuisement professionnel :

Il existe plusieurs approches de la psychopathologie du travail qui contribuent à l'explication des phénomènes liés à l'émergence des troubles psychiques en milieu professionnel :

-L'approche sociologique :

L'approche sociologique est essentiellement une lecture de la maladie en tant qu'expression individuelle des conflits sociaux. Elle aboutit en fait à une négation de la psychopathologie du travail.

Dans cette approche, ce sont les conflits sociaux, qui avec le cortège de la problématique de lutte des classes, des rapports de pouvoir dans l'entreprise et au sein du corps social, seraient à l'origine de la pathologie psychiatrique de la

personne. On retrouve là des fondements du courant antipsychiatrique. Les conditions de travail et son organisation sont les témoins d'une pathologie sociale.

-L'approche psychiatrique :

L'approche psychiatrique va privilégier les déterminations personnelles, biologiques et psychogénétiques des maladies mentales.

Le travail est envisagé comme un révélateur de la pathologie de la personne. Cependant, si dans cette approche, le travail peut être source de trouble d'adaptation, il peut devenir aussi un moyen thérapeutique permettant : la réinsertion sociale, la réadaptation du malade par le biais de la revalorisation narcissique et le renforcement de l'estime de soi. (Canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.18-19)

-L'approche psychanalytique :

Le travail n'est pas responsable de la souffrance psychique, mais n'est que le révélateur d'une faille sous-jacente préexistante depuis les premières années de vie.

La Psychanalyse aborde l'épuisement professionnel comme une blessure narcissique profonde. Le choix de la profession d'aide au sens large, pourrait être sous-tendu par un mécanisme de défense: l'altruisme, c'est à dire le dévouement à autrui qui permet au sujet d'échapper à un conflit. L'altruisme peut être une jouissance par procuration: le sujet aide les autres à obtenir un plaisir qu'il se refuse à lui-même, et en retire une satisfaction grâce à son identification aux personnes aidées.

Dans l'approche psychanalytique, l'idéal du sujet serait mis à mal par la réalité professionnelle, et l'épuisement professionnel serait dû à l'échec ou à la rigidifications des mécanismes de défense. (Wiertz Ruth, 2012, p.25)

-L'approche pavlovienne :

C'est l'étude des stéréotypes comportementaux de contamination de la vie personnelle par des automatismes du travail.

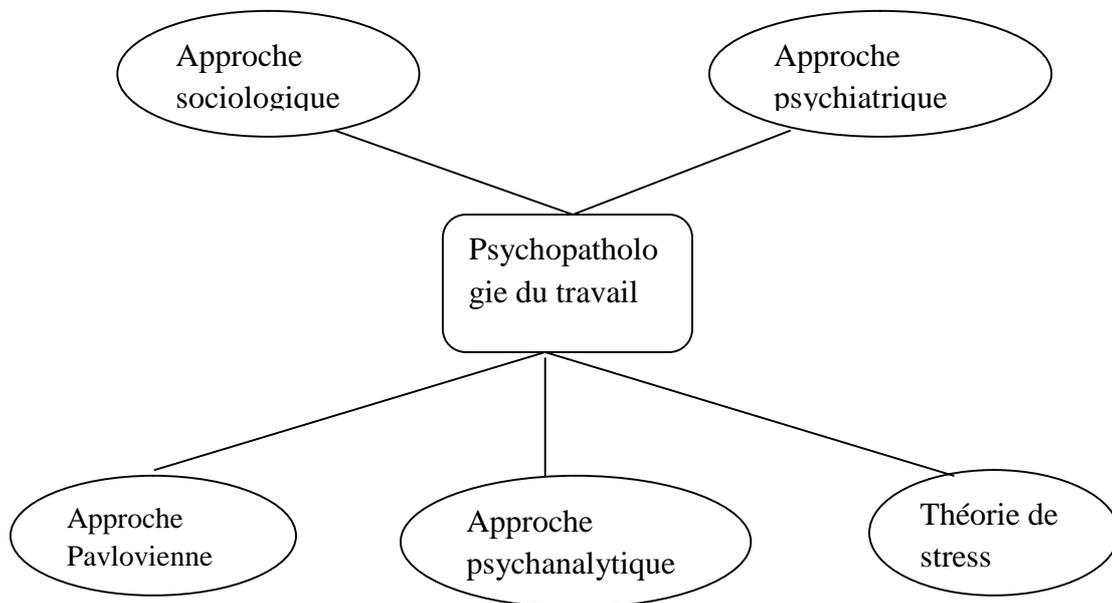
Pour illustrer cette approche, Wiertz se basé sur leur souvenir de Charlie Chaplin dans le film « Les Temps Modernes » dans lequel le célèbre acteur tente de dévisser deux énormes boutons noirs de tailleur d'une dame forte, poursuivant les gestes stéréotypés qu'il faisait sur la chaîne de montage de boulons sur laquelle il travaillait quelques minutes auparavant.

-L'approche par la théorie du stress :

Le stress occupe une place centrale en psychopathologie du travail et il est un facteur primordial dans la genèse de l'épuisement professionnel.

Selon Cooper, l'épuisement professionnel est l'aboutissement d'un stress persistant. Avant l'apparition du concept de l'épuisement professionnel, la souffrance au travail était appréhendée à travers le stress. Dans le monde professionnel, stress et l'épuisement professionnel renvoient souvent aux mêmes causes : l'écart entre les exigences d'une situation et la capacité d'y répondre, d'y faire face. (Wiertz Ruth, 2012, p.25)

L'épuisement professionnel apporte une dimension particulière à la psychopathologie au travail. Et inversement les différentes approches servent à la compréhension des facteurs qui interviennent dans l'épuisement professionnel.

Figure n° 02 : les différentes approches de psychopathologie du travail.

Source : (Canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.26)

9-L'épuisement professionnel et les troubles psychiatriques :

Les classifications psychiatriques internationales ne reconnaissent pas l'épuisement professionnel en tant qu'entité nosographique pathologique. Le Syndrome d'épuisement professionnel n'a pas été retenu par le DSM IV en tant que nouvelle catégorie diagnostique des troubles mentaux.

Les psychiatres dénoncent une symptomatologie non spécifique, pouvant recouvrir plusieurs champs diagnostiques tels que : les troubles de l'adaptation, les troubles anxieux, les troubles dépressifs, les troubles psychosomatiques.

-L'épuisement professionnel et la dépression :

Certains psychiatres ont tenté de réduire l'épuisement professionnel à une forme clinique de dépression.

Meier (1984) évoque l'existence d'un recouvrement partiel des échelles de l'épuisement professionnel et des échelles de la dépression, Il souligne que les sentiments de découragement et les ressentis négatifs ou pessimistes font partie des deux syndromes. Cependant, l'étiologie ainsi que l'évolution dans le temps sont différents. (Wiertz Ruth, 2012, p.38)

En effet, l'épuisement professionnel se distingue de la dépression par le domaine qu'il implique. Les manifestations où les symptômes de l'épuisement professionnel sont reliés spécifiquement au milieu professionnel et n'envahissent pas les autres domaines de la vie personnelle. À l'inverse, la dépression se caractérise par une généralisation des symptômes à toutes les sphères et à toutes les situations de la vie. en ce sens Maslach suggère que la dépression n'est pas reliée au contexte, alors que l'épuisement professionnel est relié au contexte de travail. (Boukroune M, 2007, p.82)

D'une autre part, l'épuisement professionnel en l'absence de traitement psychothérapeutique, évoluer vers une dépression. Cela pourrait probablement être lié à une étiologie similaire. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.26)

-L'épuisement professionnel et les troubles anxieux :

Les troubles anxieux présentent des zones de recouvrement et des similitudes avec le burnout. Mais l'épuisement professionnel n'est pas une maladie mais un processus. Il peut faire le lit d'un trouble anxieux et le stress peut générer de l'anxiété mais les mécanismes physiologiques et biochimiques sont différents. (Wiertz Ruth, 2012, p.39)

L'anxiété et l'épuisement professionnel entretiennent également des liens qui amènent des confusions diagnostiques. Les chevauchements entre l'épuisement professionnel et l'anxiété sont probablement liées au fait que les niveaux élevés d'épuisement émotionnel augmentent les niveaux d'anxiété dans

des situations stressantes et fragilisent les sujets. Ainsi, leurs capacités à gérer l'anxiété sont diminuées, augmentant l'anxiété. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.26)

-L'épuisement professionnel et la somatisation :

Les somatisations sont très fréquentes en cas d'épuisement professionnel, elles sont également très souvent rencontrées en pratique courante en psychiatrie.

La somatisation est définie comme un ensemble de troubles représentés par des symptômes physiques multiples, variés, variables dans le temps, habituellement présents depuis des années, dont le bilan organique est négatif (aucune lésion objectivable). Ils ne sont pas volontaires et les motifs en sont inconscients.

-L'épuisement professionnel et le trouble d'adaptation :

L'épuisement professionnel se rapprocherait le plus d'un trouble de l'adaptation. Selon Pierre Canoui, le syndrome de l'épuisement professionnel est une entité bien distincte des troubles psychiatriques, mais qu'il est susceptible de se compliquer à un stade avancé, d'une réelle dépression. Il semble que des recherches soient nécessaires pour définir le trouble afin de le reconnaître et d'optimiser sa prise en charge.

Considérer le burnout comme un trouble de l'adaptation est à notre sens réducteur car la « responsabilité » est renvoyée à l'individu et l'environnement professionnel est en quelque sorte « shunté ».

Les liens entre l'épuisement professionnel et troubles psychiatriques ne sont toujours pas clairement définis et les avis sont controversés en particulier avec la dépression. (Wiertz Ruth, 2012, p.40)

10- L'épuisement professionnel et le stress professionnel :

L'analyse des facteurs qui favorise l'épuisement professionnel a permis de constater que ce syndrome est principalement lié au stress chronique, il est donc primordial de définir ce terme.

Définition du stress :

Le stress apparait comme un état de décalage entre les demandes exigées par la situation nouvelle, telles que perçues par le sujet et l'idée qu'il se fait de ses possibilités de réponse. Le résultat en est le sentiment de la perte de contrôle.

Cette situation, qu'est toujours responsable d'un changement, est accompagnée de manifestations physiologiques et psychologiques qui témoignent de la rupture de l'équilibre intérieure du sujet. (Mahmoud Boudarene, 2005, p.8)

Le stress existe depuis très longtemps. En effet, c'est ce phénomène qui a permis à l'être humain de s'adapter aux différentes conditions de vie. Le stress peut être positif (annonce d'une bonne nouvelle) ou négatif (annonce d'une mauvaise nouvelle). Le fait que l'être humain puisse s'adapter aux différentes conditions de vie fait appel au syndrome général d'adaptation de Hans Selye. Ce modèle comprend les trois phases suivantes :

-La phase d'alarme : manifestation de symptômes différant d'un individu à l'autre, elle dépend de la personnalité de chacun.

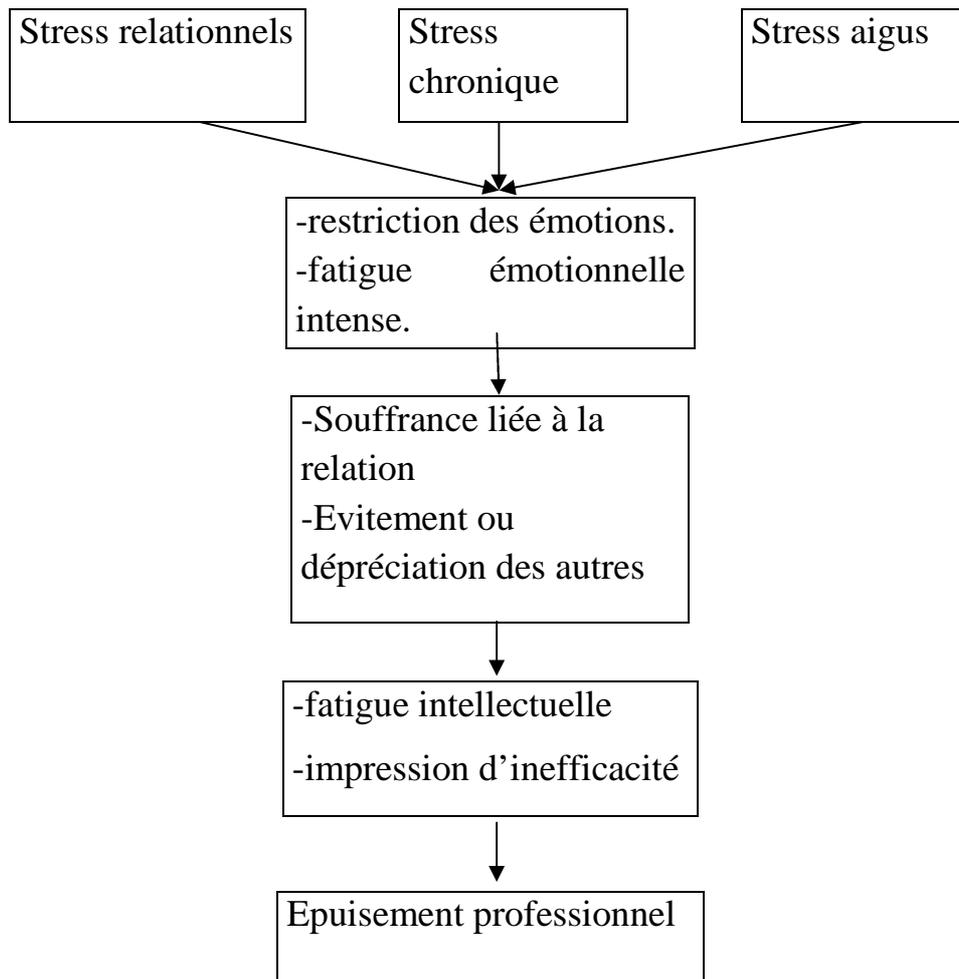
-Le stade de la résistance : Mobilisation d'énergie pour faire face à l'évènement menaçant. L'équilibre peut être maintenu grâce à la mise en route de mécanismes d'autorégulation.

-La phase d'épuisement : se produit lors d'un stress prolongé. L'individu devient fragile, développe des pathologies physiques (ulcères gastriques, tachycardie)

Suite à ces manifestations physiques peuvent suivre des complications psychologiques telles que l'épuisement émotionnel. La personne n'a plus d'énergie ni de force pour lutter contre le stimulus. (Marlisa Orquidia, P.T, 2004, p.12)

On note que le stress fait partie de l'épuisement professionnel. À travers les différents facteurs de stress, elle peut avoir des réactions émotionnelles comme par exemple, l'angoisse, la dépression ou la fatigue. Le stress peut également être créé par une interprétation erronée, émotionnelle ou cognitive des conditions de travail que le sujet juge menaçantes.

Figure n° 03 : Modèle de trouble d'épuisement professionnel :



Source : (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.25)

11- L'épuisement professionnel selon les professions :

De nombreuses recherches ont permis d'identifier que les professions basées sur les relations d'aide (médecins, enseignants, soignants,...), est particulièrement exposée au phénomène d'épuisement professionnel.

-Les soignants :

L'épuisement professionnel touche 25% des soignants, 40% du personnel service hospitalier de pédiatrie et 48% du personnel hospitalier infirmier. Le

mythe du soignant parfait, qui hante beaucoup d'entre eux, est relayé par l'institution qui demande toujours plus de dévouement et de don de soi, malgré des conditions de travail difficiles, peu à peu la personne ressent de la frustration, de la fatigue et de la dévalorisation soignants.

-Les médecins :

D'autres études montrent que la relation avec les patients et le principal facteur déclenchant de l'épuisement professionnel et ceci de façon plus importante que la surcharge de travail, le vécu du médecin stressé ou épuisé par la relation quotidienne a cela des spécificités que le praticien à un accès libre aux médicaments 25% d'entre eux déclarent consommer des psychotropes, 6% boire de manière excessive, une enquête sur le moral des médecins indique que 47% sont prêts à charger l'activité.

Selon Gleizes il est plus aisé d'incriminer, les problèmes liés à l'organisation du travail que d'évoquer des difficultés personnelles. Il remarque que le médecin porté par un fantasme d'invulnérabilité, nie sa fatigue et refuse l'idée même de maladie. (Elisabeth Grebot, 2008, p.117-118)

- Les enseignants :

L'épuisement professionnel dans la population enseignante est considéré comme la conséquence de la confrontation des idéaux professionnels avec la réalité du travail. Cette confrontation, la désillusion et le manque de reconnaissance qui en découle, exposent à un risque de souffrance : pour s'en protéger, le meilleur moyen est alors de désinvestir l'objet vers lequel était dirigé l'investissement professionnel et de restreindre ses sentiments ou ses émotions.

L'épuisement se manifeste de deux manières différentes : soit l'enseignant atteint de burnout s'installe dans une relation teintée de violence avec les élèves,

soit il laisse les choses aller de plus en plus, jusqu'au laxisme le plus complet. Dans un cas comme l'autre, la situation révèle davantage une difficulté à gérer la relation de manière satisfaisante qu'une réelle volonté de nuire ou de ne rien faire. (Elisabeth Grebot, 2008, p.117)

Friedman et Farber (1992) mentionnent que les enseignants les plus vulnérables à l'épuisement professionnel sont les personnes les plus passionnées et idéalistes à l'égard de leur profession. De plus, des stressors associés au contexte organisationnel ont été répertoriés; notamment, le manque de personnel et d'équipement, une école très bureaucratique, l'absence d'équipe de gestion et le manque de soutien social de la part de collègues et de l'administration. (Sophie Kane, 2009, p.37)

-Les éducateurs:

Il semble utile de porter attention à l'état émotionnel du professionnel et plus particulièrement, de considérer l'existence d'un état d'épuisement professionnel. Plusieurs études ont mis en lumière l'existence de risque d'épuisement (ou burnout) chez les professionnels de la petite enfance (Manlove, 1993) qui se manifeste notamment au travers d'une limitation importante des échanges interpersonnels. Dans une étude récente réalisée en France sur les causes d'arrêts de travail chez les auxiliaires de puéricultures territoriales, Errieau et Dumonteil en 2011 ont constaté que les troubles psychosociaux (burnout, violence internes et externes, souffrance professionnelle) touchent davantage les auxiliaires de puériculture que les autres agents territoriaux. Plus précisément, 30% des arrêts de travail concerneraient des troubles psychosociaux (soit 5% de plus que dans la population générale des agents territoriaux) et 42%, des troubles musculosquelettiques (TMS). L'exploration des sources de difficultés professionnelles montre que « les relations avec les familles moins partenariales », et l'idée que les parents sont de

plus en plus « suspicieux » quant à la qualité de l'accueil de leur enfant ou qu'ils ont une « attitude consumériste » participent à la souffrance au travail chez les professionnels de la petite enfance, dont les conséquences néfastes pour les enfants sont non négligeables. (Caublot. M, et all, 2024, p.128)

12-Les moyens de prévention et de prise en charge de l'épuisement professionnel :

Une fois l'épuisement reconnu comme la conséquence des différents facteurs qu'on a déjà cité, des mesures de prévention individuelle et collective, professionnel et psychologique peuvent être impulsée à ce point il existe plusieurs thérapies qui mènent au changement personnel et professionnel et de concevoir une manière d'accomplir son travail de façon satisfaisante, sans s'épuiser permet ces thérapies on trouve :

-Psychothérapie de relaxation :

La relaxation est une méthode utilisée en psychothérapie, consiste en un relâchement et une volontaire du tonus musculaire s'accompagnant d'une sensation de repos.

Les méthodes de relaxation, fondées sur un entraînement régulier, tendent à obtenir un relâchement général du corps afin de modifier, indirectement, le psychisme des sujets qui s'y soumettent. Par la détente qu'elles provoquent et ces biens faits. (Norbert Sillamy, 2003, p.226)

-La thérapie des pensées (adopter un regard nouveau sur événements de vie) :

L'objectif central de la thérapie concernera la mise en critique et l'assouplissement des pensées et des processus de pensée qui donnent lieu au développement maintien de l'épuisement professionnel pathologique à travers

l'épuisement ou la restriction de la gamme des émotions, le sentiment d'inefficacité personnelle et relationnelle ou encore le désinvestissement de la relation à l'autre.

La thérapie amènera également une discussion sur les modalités de la relation à l'autre. Cependant, le travail sur la relation à autrui sera au cœur de la thérapie d'affirmation de soi. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.89)

-La thérapie d'affirmation de soi (développer des compétences sociales pour ne plus souffrir de la relation à l'autre) :

La thérapie d'affirmation de soi se déroule le plus souvent en groupe mais peut également être proposé de manière individuelle. Prendre en charge individuellement les patients dans le cadre du volet « affirmation de soi » est avant tout lié à des critères contextuels : nos consultations en psychothérapie ne sont pas focalisées sur le trouble d'épuisement professionnel, nous recevons donc des patients présentant un large éventail de souffrances pathologique. Par ailleurs, les patients souffrant d'un épuisement professionnel ne se rendent pas aux consultations aux mêmes périodes, nous rencontrons donc une difficulté à réunir un nombre de patients suffisant pour mettre en place un groupe structuré.

Ainsi, avec chaque patient, au regard de chaque problématique, nous mettons en œuvre des jeux de rôle visant à mener une élaboration, un travail et une amélioration de leurs compétences dans les relations sociales.

Cette thérapie est l'un des travaux de Bandura sur l'apprentissage social et le sentiment d'efficacité personnelle en effet, c'est avec la compréhension des mécanismes en jeu dans l'apprentissage des situations observées (apprentissage vicariant) tel que le jeu de rôle individuel ou groupal, l'identification et le travail sur le sentiment d'auto-efficacité (l'évaluation par le sujet de ses propres aptitudes personnelles) et avec la généralisation in vivo des situations travaillées

avec le thérapeute que la thérapie d'affirmation de soi peut avoir un sens. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, p.89)

-Assistance téléphonique :

L'entretien téléphonique est fondé sur une écoute, non orientée, non interventionniste mais avec une distance suffisante et surtout une neutralité bienveillante.

Il ne s'agit pas d'une thérapie mais d'une assistance psychologique pour des cas en souffrance, afin de leur faire prendre conscience si besoin, au terme d'un entretien téléphonique, de la nécessité d'une prise en charge adaptée. (Wiertz Ruth, 2012, p.186)

La prévention de l'épuisement professionnel n'est pas seulement l'affaire des individus, mais aussi des entreprises.

La prévention organisationnelle est centrée sur le domaine spécifique à l'environnement professionnel dans lesquels l'interaction entre l'individu et le travail est disharmonieuse, ces domaines sont au nombre de neuf : la charge de travail, le contrôle, le système de récompense et de reconnaissance le support social et cohésion d'équipe, l'équité au travail et les conflits de valeur. La valeur perçus du travail la formation, les interruptions. (Elisabeth Grobot, 2008, p.126-127)

La résolution et la prévention d'épuisement professionnel passent par une mobilisation de tous les acteurs de la profession, par une réflexion traversant l'éducatrice de crèche, notre trajectoire professionnelle, notre service aux usagers et nos conditions de travail, et aussi la vie personnelle et son relation avec les autres.

Synthèse

À partir de tout ce qui précède, on peut dire que, l'épuisement professionnel survient suite à une exposition à un stress prolongé.

De plus on peut constater que l'épuisement professionnel présente chez les sujets qui sont exposé à une forte demande d'énergie excessive, que se soit psychique ou physique , et surtout chez les professions basées sur les relations d'aide, comme celle qu'on a cité déjà (médecins, enseignants, soignants et les éducateurs).

Chapitre II

La crèche et l'éducateur de jeunes enfants

Préambule

1- La crèche

2-1- Définition de la crèche

2-2 - Aperçu historique sur les crèches

2-3- Les différents acteurs dans une crèche

1-4- Les structures d'accueil de la petite enfant

2- L'éducateur de jeunes enfants

2-1- Définition de l'éducation

2-2- Définition de l'éducateur de jeunes enfants

2-3- Les différentes tâches de l'éducateur de jeunes enfants

2-4- Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants

2-5- Les fonctions de l'éducateur de jeunes enfants

2-6- Le processus professionnel de personnel éducateur

2-7- Les compétences professionnelles

Synthèse

Préambule

Dans ce chapitre nous présenterons un bref rappel historique sur les crèches et les différents acteurs qui interviennent dans cette structure et on terminera ce chapitre par le rôle de l'éducateur de jeunes enfants, ainsi que ses fonctions au sien de ces structures.

1- La crèche :**1-1- Définition de la crèche :**

Selon le grand dictionnaire de la psychologie les crèches sont des établissements d'accueil des enfants de moins de 3ans, durant la journée, qui ont pour vocation le bien-être physique de l'enfant et de son éducation. (Bloch. H, 1999, p.25)

Il s'avère que la crèche, en tant que lieu d'accueil, est une structure organisée pour accueillir des bébés et assurer aux parents un service de garde pour leurs enfants. Est un environnement qui accueille et qui prend soin de l'enfant.

La crèche est donc un espace qui va impliquer de multiples acteurs : des enfants et leurs parents, des éducatrices de jeunes enfants, des auxiliaires de puériculture, des agents techniques chargés de la propreté et de l'hygiène de la structure, un médecin-pédiatre, une psychologue, une directrice d'établissement ayant une formation de puéricultrice ou d'éducatrice de jeunes enfants. (Martin.M, 2009, p.47)

Pour paraphraser l'expression de Winnicott, la crèche -lieu de vie-se propose en principe comme un espace « suffisamment bon » pour que l'enfant puisse se développer et accéder à la vie en commune, en d'autre terme le corps de la crèche s'efforce de s'adapter aux besoins de l'enfant, tout en lui imposant les limites nécessaires à la vie en collectivité. (De Paula. M, 2001, p.18)

1-2 Aperçu historique sur les crèches :

L'histoire des modes de garde peut être mise en parallèle avec l'évolution de la famille et de la place du jeune enfant au sein de celle-ci et de la société. La crèche est née d'une nécessité le travail des femmes.

La première crèche connue en France apparaît dans les Vosges en 1770. Plus tard des crèches sont créées en Angleterre près des grands centres industriels.

En France des crèches charitables voient le jour, la première est celle de colline de Chaillot en 1844. quelque années plus tard, 14 crèches se regroupent dans la « société des crèches ».

Au début de XX siècle, les crèches se multiplient et la médecine de l'assistance publique de Paris apporte une amélioration des conditions d'hygiène, et de diététique afin de lutter contre la mortalité infantile.

La création de la première école d'auxiliaire de puériculture date de la première guerre mondiale, c'est l'école centrale de puériculture créée par Paul Strauss. (Christine. B, et all, 2009, p.3)

La profession d'infirmière puéricultrice, diplômée d'état apparaît en 1947 c'est la période de l'après guerre, où les taux de morbidité et de mortalité sont très élevés, et la puéricultrice a pour rôle d'assurer les soins curatifs. Elle représente aussi à cette époque « un modèle d'éducation et de prévention » auprès des familles.

La période de 1968 marque un changement. Les parents revendiquent leur place dans le fonctionnement des crèches et de nombreuses initiatives voient le jour. de nouvelles structures rendent la crèche plus humaine crèche parental, minicrèche.

Le diplôme d'état éducatif de jeune enfant crée en 1973. A partir des années 1970 la caisse d'allocation familiale joue un rôle de plus en plus important avec les pouvoirs publics. (Christine. B, et all, 2009, p.3)

Selon C. Rollet-Echalier (1990), les crèches sont impliquées dans un projet social et éducatif déterminé par l'idéal éducatif de la bourgeoisie catholique. Elles sont au cœur de débats sur l'hygiène, l'allaitement, la santé des enfants, questions qui interrogent les politiques sociales menées en leur faveur. (Le Capitane. B et all, 2002, p.17)

Depuis les années 2000 on assiste à une évolution et une modification des structures, on peut noter surtout la mise en place des structures multi-accueil avec la réorganisation que cela occasionne. (Christine. B, et all, 2009, p.3)

Pour le cas de l'Algérie, au cours des années soixante-dix et quatre-vingt, avec la scolarisation des deux sexes, les exigences des jeunes algériens vont émerger quant au choix du partenaire conjugal et au travail féminin à l'extérieur du foyer. une étude réalisée en 2003, montre que 10% de l'ensemble des structures existantes actuellement, ont été créés durant les années soixante-dix. (Benghabrit-Remaoun. N, 2005, p.101)

La garde de la petite enfance commence à devenir un besoins d'autant plus important, que les couples vivent de moins en moins avec la famille élargie. ce besoin était tel que des sociétés nationales ont ouvert des structures pour les enfants de leur personnel en particulier féminin

Comme la demande n'a pas cessé d'augmenter et le problème majeur des femmes travailleuse était la garde des enfants, la circulation de 1976 va officialiser l'existence des structures d'accueil de la petite enfance pour tout le secteur publique, suite à la parution du décret exécutif de 1992 du ministère de l'action sociale et du travail, que les privés ont pu ouvrir officiellement d'où

l'explosion du nombre de ce type de structures. (Benghabrit-Remaoun. N, 2005, p.102)

On peut dire que la crèche d'aujourd'hui considérer comme un milieu complémentaire de la vie familiale.

1-3 Les différents acteurs dans une crèche :

Il existe plusieurs acteurs qui fonctionnent dans la crèche et intervient pour la meilleure éducation de l'enfant parmi eux nous citons :

-La directrice :

C'est le premier responsable de la crèche et coordinateur de l'équipe, elle joue un rôle dans chacun des aspects organisationnels et administratifs, ainsi que dans la gestion des activités et de l'environnement physique et humaine du milieu de garde, sa formation, son savoir-faire et son attitude sont généralement les principaux garants d'une action persévérante en faveur de l'amélioration de la santé des enfants. La formation de la directrice est varié suivant les pays, dans la plus part d'entre eux, c'est une éducatrice préscolaire, dans d'autre c'est une infirmière qualifiée ayant reçu une formation aux soins pédiatriques.

Plus la crèche est grande, plus la directrice devra s'appuyer sur ses collaboratrices et ses consacrer à un travail de surveillance générale et de perfectionnement du personnel. (Davidson. F, et all, 1965, p.26)

-L'éducateur de jeunes enfants :

Les éducateurs occupent d'aujourd'hui une place légitime de « spécialiste de la petite enfance au coté des autres professionnel de ce secteur avec lesquels ils travaillent : puéricultrice, auxiliaires de puéricultrice, assistantes de service social.ect

La place des éducateurs de jeunes enfants est centrale parce que c'est elle qui peut le mieux référer des projets professionnels, les éducateurs de jeunes enfants sont des professionnels spécialistes de la question éducative et savent relier les différentes dimensions qui se combinent au sein des situations sociales, éducatives et professionnelles rencontrer ainsi ils apportent leurs connaissances et leur méthode éducative fondée sur l'observation du jeune enfant :

*** Dans le secteur sanitaire et social :**

L'éducateur de jeunes enfants peut contribuer de façon affirmée au mieux-être de l'enfant malade ou handicapé.

-L'hôpital : est un lieu d'accueil des personnes malades ou accidentées il comprend un service pour les jeunes enfants, les éducateurs de jeunes enfants y prennent toutes leurs places dans une fonction d'accompagnement, d'observation, d'écoute, de soutien et d'orientation.

-La maternité : est le lieu de la naissance, en dehors de son rôle médical, la fonction d'accueil et d'écoute à toute son importance, notamment auprès des membres de la famille (le père la fratrie etc.) elle peut être parfois assurée par des éducateurs de jeunes enfants.

- Le service de pédopsychiatrie : est un service de l'hôpital accueillant des enfants suivis pour troubles d'ordre pathologique, les éducatrices travaillent avec le reste de l'équipe pluridisciplinaire.

-Le centre d'action médico-social précoce (CAMP) : est un service qui accueille des enfants présentant un handicap, une déficience ou une difficulté...etc., les éducateurs de jeunes enfants participent à cette action en apportant un regard éducatif auprès du jeune enfant et de sa famille.

-L'institut de rééducation fonctionnelle : est un établissement de soins ayant pour objectif la rééducation après un accident, les jeunes enfants nécessitent la

présence d'un personnel qui les accompagnent dans leur vie quotidienne, de ce fait les éducateurs de jeunes enfants y ont leur place.

-L'institut médico-éducatif : accueille des enfants présentent un handicap ou une déficience après leur orientation en institut spécialisée au moment de leur scolarisation, les enfants y sont accueillis en petit groupe selon leur difficultés, les éducateurs de jeunes enfants y travaillent depuis longtemps, reconnus pour leur prise en charge spécifique du très jeune enfant.

* **Dans le secteur éducatif :**

Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants est de socialiser l'enfant, c'est-à-dire de stimuler son autonomie, l'éducateur explique à l'enfant certains gestes en fonction de ses capacités de compréhension et de motricité et bien sûr le surveiller, consiste ainsi à stimuler l'enfant intellectuellement, affectivement, artistiquement, à traves des activités ludique et éducatives. (Grassier. J et all, 2011, p.12-13)

* **L'éducatrice de jeunes enfants dans le milieu de la crèche :**

Les éducatrices de jeunes enfants sont capables d'apporter leurs compétences spécifiques dans de nombreuses structures d'accueil tel que la crèche qui leur demande les responsabilités suivantes :

- Accueillir les enfants et mettre en œuvre les conditions nécessaires à leur bien-être.
- Identifier les besoins physiques, moteurs et affectifs des enfants.
- Réaliser les soins courants d'hygiène des enfants et surveiller leur état général.
- Assurer une surveillance constante afin de garantir la sécurité des enfants, de prévenir les accidents et gérer les conflits.
- Aider les enfants dans l'acquisition progressive des gestes et comportements autonomes (autonomie vestimentaire, alimentaire, motrice, etc....).

- Respecter et faire respecter l'ordre de l'espace et du temps.

(www.cdg33.fr/content/download/.../FP%20Agent%20de%20crèche.pdf)

-Le Médecin :

Le médecin intervenant dans les structures de la petite enfance est un spécialiste qualifié en pédiatrie ou à défaut un médecin généraliste possédant une expérience particulière en pédiatrie. Il assure des actions d'éducation et de promotion de la santé auprès du personnel et auprès des parents, dans les établissements d'accueil collectif à gestion parentale. Il veille à l'application des mesures préventives d'hygiène générale et des dispositions à prendre en cas de maladie contagieuse, d'épidémie ou d'autres situations dangereuses pour la santé.

-Le psychologue :

Le travail des psychologues en crèche est très important, c'est lui qui a une bonne connaissance de la vie psychique, du développement et des souffrances psychiques de l'enfant. Le psychologue contribue au travail d'élaboration de l'équipe en occupant une position plus distante ou en retrait. Il peut, selon les projets institutionnels, réaliser des observations in situ, rencontrer les parents, à leur initiative ou à la demande de l'équipe, mener un travail de supervision des pratiques de l'équipe, etc. (Le Capitane. B et all, 2002, p.226 /228)

L'intervention du psychologue à la crèche doit se situer à plusieurs niveaux :

- formation et soutien aux éducateurs,
- prise en charge des enfants,
- soutien aux parents.

La prise en charge de jeune enfant est très simple et en même temps très complexes. Cette prise en charge peut ne prendre qu'une séance ou deux soit avec l'éducatrice, soit avec les parents seuls, soit avec les parents et l'enfant. (Aïcha Benamar, 2009, p.23)

1-4 - Les structures d'accueil de la petite enfant

L'éducatrice de jeunes enfants peut travailler dans différents types de services de garde, Permet ces structures d'accueil :

-Les crèches collectives :

La crèche collective est un établissement d'accueil collectif régulier, elle accueil à la journée et de façon régulière de moins de 3ans dont les parents exercent une activité professionnelle ou assimilée (formation, recherche d'emploi etc.)

-La crèche parentale :

La crèche parentale est un établissement d'accueil collectif à gestion parentale issue d'un environnement alternatif des années soixante dix elle est organisée par une association de parent participation eux même à la garde des enfants permanence à raison d'une par semaine quinzaine ou mois. (Le Capitaine. B, et all, 2002, p. 212-213)

-La halte- garderie :

Il s'agit de structures d'accueil très différentes visent en effet à libérer à temps partiel les mères de famille qui ne travaillent pas afin qu'elle puisse vaquer à des occupations pour lesquelles un jeune enfant est soit un gêne. (Daniel. V, 2003, p.181)

-La crèche familiale :

Cette formule d'accueil, née en zone urbaine à la fin des années cinquante, elles parviennent à combiner le principe d'une garde assurée par des assistantes maternelles et le suivi d'une équipe de professionnel constituée en général d'un médecin, d'une puéricultrice, d'une éducatrice de jeunes enfants et d'auxiliaires. La tarification est établie de la même manière que celle des crèches collectives, en fonction des revenus des familles. (Le Capitaine. B, et all, 2002, p.217)

Il s'avère que les structures d'accueil de la toute petite enfance constituent des environnements susceptibles d'influencer le développement des enfants.

2- L'éducateur de jeunes enfants**2-1- Définition de l'éducation :**

Selon le dictionnaire de la psychologie l'éducation est l'art de développer les qualités morales, intellectuelles, artistiques et physiques que l'enfant possède à l'état potentiel. (Norbert Sillamy, 2003, p.94)

Pour **Kant**, l'éducation doit développer dans chaque individu toute la perfection dont il est capable.

Durkheim définit l'éducation comme étant : «une action exercée par les générations adultes sur celles qui ne sont pas encore mûres pour la vie sociale. Elle a pour objet de susciter et de développer chez l'enfant un certain nombre d'états physiques, intellectuels et moraux que réclament de lui et la société politique dans son ensemble et le milieu spécial auquel il est particulièrement destiné. » (Françoise. R et all, 1997, p.116-117)

Selon **Pieron** en 1951 l'éducation est un ensemble de moyens à l'aide desquels est dirigé le développement de l'enfant.

Thines et all en 1975, définissent l'éducation comme un ensemble des actions et des processus par lesquels une société donnée, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs spécialistes, amène les jeunes à participer à la culture et aux activités du groupe et à s'intégrer dans leur milieu de vie. (Deldime. R, et Demoulin. R, 1980, p.54)

Pour l'Américain **Dewey**, le but de l'éducation a toujours été pour tous essentiellement le même-donner au jeune être ce dont il a besoin pour devenir d'une manière ordonnée et continue membre de la société. (Françoise. R et all, 1997, p.116-117)

À partir de toutes les définitions précédentes on peut comprendre que l'éducation est une action qui vise à développer les potentialités d'un individu qui sont valorisées par le groupe sociale auquel il appartient.

2-2- Définition de l'éducateur de jeunes enfants :

D'une part, l'éducateur de jeunes enfants est un travailleur social spécialiste de petite enfance, ses fonctions se situent à trois niveaux : éducation, prévention, coordination, il s'attache à favoriser le développement global et harmonieux des enfants et stimulants leur potentialités intellectuelle, affective, artistique, en créant un environnement riche et motivant, il contribue à leur éveil et à leur apprentissage à la vie sociale.

D'autre part, l'éducateur de jeunes enfants exerce une fonction d'accueil des jeunes enfants et de leur famille dans des déférents établissements et services pouvant les recevoir, les missions qui lui sont confiées sont en constance mutation, du fait des évolutions sociales mais aussi du fait des politiques notionnelle et locale qui jouent un rôle fondamental dans la mise en modes d'accueil petite enfance. (Le Capitaine. B, et all, 2002, p.253)

On note que les éducateurs de jeunes enfants sont des fonctionnaires qualifiés chargés de mener les actions qui contribuent à l'éveil et au développement global des enfants d'âge préscolaire favorise le développement et l'épanouissement des enfants âgés de 6 ans au plus qui se trouvent, pour un temps plus ou moins long, hors de leur famille ou qui sont confiés à un établissement ou à un service de protection de l'enfant. (Verba. D, 2003, p.216)

L'éducateur de jeunes enfants s'adresse à tous les enfants et leur famille dans toutes les institutions qui les accueillent et les prennent en charge hormis l'éducation nationale.

En plus c'est un métier de l'éducation qui s'exerce pour une grande part dans les secteurs sociaux. Les éducateurs de jeunes enfants sont les spécialistes de la petite enfant, il travail surtout en collaboration avec des personnels de santé de même niveau. (Auzou-Riandey. D, et all, 2012, p.9)

L'éducateur de jeunes enfants est un clinicien, autant que peut l'être un observateur attentif à la singularité de clinicien, à chaque personnalité en construction sa démarche est clinique au sens où elle procède de la compréhension qu'il peut avoir de ce qui se jour après jour.ici et maintenant pour chacun des enfants qui lui confiés.

Par ailleurs l'éducateur de jeunes enfants est un médiateur, un passeur, qui met à la disposition de l'enfant, les matériaux et les moyens de sa structuration personnelle et lui apprend comment miser sur ses propres forces pour aller de l'avant. (Le Capitaine. B, et all, 2002, p.2-3)

2-3 Les différentes taches de l'éducateur de jeunes enfants :

La capacité des services de garde d'atteindre leurs objectifs dépend en grande partie de l'origine des activités qui s'y déroulent quotidiennement, en offrant un programme d'activités qui respectent les principes de bases du

programme éducatif et qui favorise le développement des enfants dans chacune de ses dimensions.

L'activité des éducateurs en crèche est ritualisée par différents temps éducatifs: l'accueil, le repas, le sommeil et les soins. Au quotidien, ce travail consiste à construire, pour les jeunes enfants, des repères spatio-temporels stables qui les aident à se structurer psychologiquement, à construire une représentation positive d'eux-mêmes, à anticiper les événements et à intérioriser leurs propres rythmicités.

-Le temps d'accueil :

Le temps d'accueil est l'expression d'une séparation à accompagner, est le moment paradigmatique d'une crèche dans la mesure où il condense les problématiques affectives des trois principaux protagonistes (l'éducatrice, l'enfant, la mère) de l'institution. (François Ndjapou, 2015, p.33)

Cette période est aussi l'occasion pour l'enfant d'avoir des contacts privilégiés avec l'adulte qui s'occupe de lui tout en lui permettant de développer son autonomie et sa socialisation.

On note qu'un accueil chaleureux et personnalisé de la part du personnel éducateur ainsi qu'une bonne communication avec les parents facilite le processus de séparation, le bon déroulement de la transition et l'intégration harmonieuse de l'enfant aux activités de service. (Forest Véronique, 2007, p.39/45)

-Le temps du repas :

Le temps du repas est appréhendé socialement comme un moment convivial, mobilise souvent des enjeux affectifs intenses du fait de la persistance d'un lien symbolique entre la nourriture et la mère nourricière. Les spécialistes

de l'éducation de jeunes enfant sont montré des pratiques diverses d'accompagnement éducatif du repas qui s'inscrivent dans des normes culturelles et sociales spécifiques. (François Ndjapou, 2015, p.34)

On peut dire que le temps de repas est un moment particulièrement propice à l'exploration sensorielle, l'éducateur encourage les enfants à observer les formes et les couleurs des aliments à les sentir, à les toucher, à les goûter.

-Le temps du sommeil :

Le sommeil assure notamment la maturation du cerveau de l'enfant, la sieste au service de garde contribue au développement des fonctions cognitives de l'enfant, ces périodes de repos durant le jour sont également essentielles au développement de jeune enfant. (Forest Véronique, 2007, p.43)

Le sommeil et son accompagnement par l'éducateur nécessite un travail émotionnel en profondeur pour établir une sérénité intérieure propice à l'endormissement de l'enfant, dans une forme de contagion émotionnelle.

-Le temps des soins d'hygiène :

Les soins d'hygiène comprennent le lavage des mains, le brossage des dents, le mouchage, le changement de couche et l'apprentissage de la propreté. la façon de les donner joue un rôle important dans la prévention des infections en service de garde. En plus les soins d'hygiène sont des moments privilégiés d'intimité entre l'éducateur et l'enfant, particulièrement les changements pour les poupons, ils favorisent le développement de la relation d'attachement. (Forest Véronique, 2007, p.41)

Le temps de soin et de change confronte le professionnel aux activités dites taboues de l'expérience humaine (car relatives aux odeurs corporelles, aux excréments, à la nudité). (François Ndjapou, 2015, p.34)

2-4 - Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants :

Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants s'inscrit spécifiquement à favoriser le développement et l'épanouissement des enfants lorsqu'ils se trouvent hors de leur famille pour un temps plus ou moins long, ce rôle peut se définir dans quelques points suivants :

-La prise en charge du jeune enfant dans sa globalité en lien avec sa famille ; ce qui suppose une éthique, des connaissances et des techniques spécifiques, cela entraîne, en outre, un travail en équipe, l'élaboration, la mise en œuvre, l'évaluation des projets éducatifs et sociaux et la contribution au projet d'établissement et de service.

- Un positionnement particulier dans le champ du travail social : le spécialiste de la petite enfance a pour mission d'adapter ses interventions aux différentes populations. De lutter contre les risques d'exclusion, de prévenir les inadaptations social-médico-psychologique. Il crée un environnement permettant les constructions de liens sociaux et un accompagnement de la fonction parentale, pour accomplir ces missions, il est amené à développer des partenariats avec les professionnels du champ sanitaire, social et de l'éducation nationale.

- Une fonction d'expertise éducative et sociale de la petite enfance : le spécialiste de la petite enfance est un acteur des politiques sociales territoriales, il formule et recense les besoins en modes d'accueil. Développe concentration et partenariats locaux. Favorise et veille à l'adéquation entre les politiques sociales et leur mise en œuvre dans l'environnement où il évolue. (Le Capitaine. B, et all, 2002, p.253-254)

Le rôle de l'éducateur de jeunes enfants est en outre défini par un positionnement particulier dans le champ du travail social. Un éducateur de

jeunes enfants est à la fois, un pédagogue auprès des jeunes enfants et un travailleur sociale ses compétences de spécialisé de l'accompagnement éducatif entre 0 à 7 ans sont associées intrinsèquement aux compétences concernant leurs activités de veille et d'expertise dans le secteur de la petite enfance. (Auzou-Riandey. D, et all, 2012, p.54-55)

2-5-Les fonctions de l'éducateur de jeunes enfants :

L'éducateur de jeunes enfants ne se limite pas de garder des enfants pour les garder mais il a des différentes fonctions qu'il doit accomplir dans le secteur des Crèches :

-Eduquer¹ :

Accueillir et accompagner un tout-petit s'inscrit bien dans une fonction éducative, éduquer un enfant, quel que soit son âge, sera donc l'aider à sortir du stade où il est, l'aider à aller au-delà. Ce là ne sous entend pas que l'enfant se définit par négative, comme un vide à remplir mais plutôt positivement comme habité par un dynamisme intrinsèque inhérent à sa condition d'enfant possédant un potentiel de richesse, dans ce sens, on peut être éducatif même auprès d'un bébé, l'éducateur va non seulement prendre en considération les éléments de croissances de l'enfant, mais ils seront un guide pour lui. Il a pour obligation de partir de l'intérêt de l'enfant pour respecter son développement en le considérant comme une personne à part entière.il est autonome dans son jeu, dans ses apprentissages, il possède en lui durant sa croissance son propre d'épanouissement. Les éducateurs pratiquent une forme de relation d'aide à la croissance pour le conduire vers l'autonomie c'est ce qu'on appelle l'accompagnement éducatif.

¹ Eduquer vient de latin educare qui veut dire prendre soin, c'est aussi educere, conduire hors de.

L'action éducative du jeune enfant et sa famille favorise le développement global de l'enfant et vise son inscription sociale dans ses milieux de vie comme la famille, le lieu d'accueil, l'école, le foyer de l'enfance l'hôpital. (Auzou-Riandey. D, et all, 2012, p.57-58)

Pour Piaget, éduquer c'est : « adapter l'individu au milieu social adulte, c'est-à-dire transformer la construction psychobiologique de l'individu en fonction des réalités collective auxquelles la conscience comme attribue quelque valeur. Donc deux termes dans la relation que constitue l'éducation : d'une part l'individu en croissance ; de l'autre, les valeurs sociales, intellectuelles et morales auxquelles l'éducateur est chargé de l'initier ». (Françoise. R, et all, 1997, p.117)

-Prévenir :

L'éducateur de jeunes enfants a pour fonction de dépister et de prévenir toutes formes d'inadaptation physique, psychologique, sociale.

D'abord l'insertion sociale des enfants et de leur famille nécessite que l'éducateur de jeunes enfants conçoit et mettre en œuvre des actions de préventions, cette prévention primaire à laquelle il participe porte bien sûr la question d'éducation, mais aussi celle de santé et d'exclusion sociale. (Auzou-Riandey. D et all, 2012, p.57)

Accueil dès le plus jeune âge permet de déceler les prémices de certaines difficultés. la considération des bébés, des enfants et des parents pour le projet éducatif et social de l'établissement mis en place et en équipe. les éducateurs de jeunes enfants participent à la prévention primaire réalisée dans les lieux d'accueil de la petite enfance, ils font la différence entre agressivité et la violence chez tout petite enfance. Ils savent expliquer, clarifier, mettre en mots

ce qui se passe « verbaliser » pour l'enfant, ils posent les limites, rassurent, consolent, expliquent.

La position d'accueil des jeunes enfants, composée de personnel de l'aide sociale à l'enfant, ou de santé à composante éducative les équipes assurent cette véritable prévention précoce des « trouble de la conduite » ici donc, on peut dire que l'éducateur de jeunes enfants contribue à la démarche de prévention précoce autour des premiers liens d'attachement.

Ensuite, prévenir l'accident ne suffit pas toujours à éviter l'urgence, un accident grave peut être une chute sur la tête, un traumatisme crânien, de la nuque ou du dos, une hémorragie, une brûlure, une fracture ou un arrêt respiratoire tout éducatrice de jeune enfant doit être compétent pour comprendre rapidement le caractère d'urgence, sans pour autant intervenir. (Auzou-Riandey. D et all, 2012, p.71/74)

En somme tout le monde sait qu'il vaut mieux prévenir que guérir et que la meilleure des préventions des problèmes c'est encore l'éducation, donc le travail des éducatrices de jeunes enfants s'inscrit bien dans une fonction préventive.

-Coordonner :

L'éducateur travaille toujours au sein d'une équipe : puéricultrices, auxiliaires de puériculture, médecins, psychologues, Il peut d'ailleurs encadrer plusieurs auxiliaires de puériculture. Son rôle est de coordonner le travail de l'équipe, de permettre l'échange d'observations, de régler certains problèmes.

L'éducateur de jeunes enfants, est souvent à l'origine de la mise en place des ateliers, c'est lui qui impulse les projets d'animations ou de sorties. Il élabore des projets d'accueil en lien avec les familles et les autres professionnels.

Il a également un rôle de médiateur : il essaye de régler les situations conflictuelles entre les membres de l'équipe, d'être à l'écoute de chacun sans porter de jugement.

D'un point de vue pratique, il peut être amené à s'occuper également des tâches administratives: achat de jouets, rédaction de rapport, gestion de plannings. (www.miplouhans.asso.fr/.../Educateur%20de%20jeune%20enfants.pdf)

L'éducateur de jeunes enfants est un travailleur social spécialiste de la petite enfance, et de sa famille. Ses fonctions se situent à trois niveaux : éducation, prévention, coordination : Il s'attache à favoriser le développement global et harmonieux des enfants en stimulant leurs potentialités intellectuelles, affectives, artistiques. En créant un environnement riche et motivant, il contribue à leur éveil et à leur apprentissage à la vie sociale.

2-6- Le processus professionnel de personnel éducateur :

Le rôle du personnel éducateur repose sur un processus de prise de décision au sujet des enfants, de l'organisation de l'environnement et du jeu, y compris le matériel et les activités. Ce processus s'articule selon un système dynamique lui-même formé de quatre processus complémentaires :

-Le diagnostic :

Le personnel éducateur tient compte des forces et des besoins de l'enfant afin de faire vivre à ce lui-ci des expériences d'apprentissages positives et adaptées à son développement global. Le diagnostic porte plus spécifiquement sur la collecte d'information et sur les habiletés à développer chez l'enfant.

Le diagnostic comprend les actions suivantes :

1-Evaluation du programme éducatif et des ressources physiques, humaines et matérielles

2-Observation et consignation des comportements des enfants

3-Information concernant l'écologie de chacun des enfants

4-Evaluation du stade de développement global des enfants

5-Evaluation du degré d'acquisition des apprentissages antérieurs

6-Formulation d'hypothèses d'intervention en collaboration avec les partenaires

(Daniel Fines, 2002, p.29)

-La conception :

Le personnel éducateur élabore un programme basé sur les capacités de l'enfant et utilise les théories et les pratiques de l'éducation à l'enfant. Il conçoit le programme d'activités, sélectionne le matériel et l'équipement et harmonise le matériel et les méthodes destinés aux enfants.

La conception comprend les actions suivantes :

1-Intervention des ressources humaines, physiques et matérielles

2-Sélection et recommandation du matériel et de l'équipement

3-Harmonisation des objectifs visés, des stratégies et des expériences d'apprentissage

4-Conception des expériences d'apprentissage appropriées au développement global de l'enfant en tenant compte des besoins et des intérêts de celui-ci

5-Elaborer des objectifs à court, à moyen et à long terme

6-Répartition équilibrée des moments de la journée (moments calmes et moments actifs)

7-Elaboration de la démarche d'apprentissage à utiliser par l'enfant

-La Planification :

Le personnel éducateur planifie à court et à long terme dans la poursuite des buts éducatifs.il s'informe des ressources appropriées et disponibles et les utilise au mieux. Il crée un environnement et des expériences adaptés et intéressants pour l'enfant.il structure l'environnement et les activités, il fournit

les outils éducatifs, conçoit du matériel, établit les règles et les consignes de fonctionnement.

La planification porte sur les actions suivantes :

- 1-Intégration de l'information de façon significative
- 2-Aménagement de l'environnement
- 3-Collaboration avec d'autres adultes
- 4-Préparation d'expériences d'apprentissage variées
- 5-Conception du matériel éducatif
- 6-Etablissement des procédures, des règles et des consignes
- 7-Diversification du fonctionnement de l'équipement. (Daniel Fines 2002, p.30)

-L'intervention :

Au cours de cette étape, le personnel éducatif accompagne les enfants dans leurs activités et intervient au besoin pour les soutenir et les encourager. Il enrichit leurs jeux en proposant des variantes ou en y introduisant des éléments nouveaux de façon que les enfants se développent en allant de connu vers l'inconnu. (Forest Véronique, et all, 2007, p.32)

L'intervention éducatif est ce qui permet au personnel éducateur de répondre adéquatement aux besoins des enfants c'est un processus qui Comporte quatre étapes : observation, la planification et organisation, l'intervention, puis la réflexion-rétroaction.

Le personnel éducatif guide et soutient les enfants, utilise le jeu comme outil d'apprentissage et répond aux besoins individuels de chacun des enfants, l'intervention comprend les points suivants :

- 1-Action en fonction des règles de régie interne
- 2-Réponse aux besoins d'hygiène et de sécurité
- 3-Adaptation de l'environnement
- 4-Maintien de relations significatives avec chacun des enfants

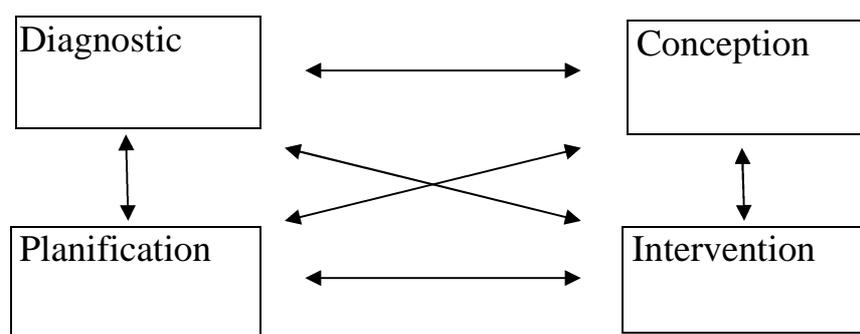
5-Utilisation des pratiques pédagogiques appropriées

6-Soutien des enfants dans leur processus de résolution de problème.

7-Valorisation des projets et des jeux des enfants.

On peut dire que la maîtrise des quatre processus du rôle professionnel du personnel éducateur soit le diagnostic, la conception, la planification et l'intervention est la pierre angulaire du développement de la pensée experte qui se caractérise principalement par l'organisation des connaissances dans le traitement de l'information. (Daniel Fines, 2002, p.29-30)

Figure n° 04 : schéma de l'organisation dynamique des processus cognitifs du rôle professionnel du personnel éducateur.



Source : (Daniel Fines, 2002, p.29)

2-7-Les compétences professionnelles :

L'illustration du rôle de l'éducateur de jeunes enfants qui suit a pour base la liste des compétences professionnelles requises pour exercer le métier. Celle-ci est présentée sous forme de référentiel en annexe I de l'arrêté du 16 novembre 2005 relatif au diplôme d'état d'éducateur de jeunes enfants. Les quatre fonctions déclinées en annexe I.2 sont les suivantes :

-Etablir une relation, élaborer et mettre en œuvre le projet éducatif en direction du jeune enfant

- Etablir une relation, élaborer et mettre en œuvre le projet éducatif en coopération avec les parents
- Concevoir et conduire l'action éducative au sein d'une équipe pluriprofessionnelle
- Elaborer l'action éducative et sociale en lien avec les cadres institutionnels, partenariaux et les politiques de la famille et de l'enfance. (Auzou-Riandey. D, et all, 2012, p.55)

Synthèse

En guise de synthèse, on peut dire que l'éducateur de jeunes enfants identifie et répond aux besoins des enfants en collaboration avec l'équipe. Il organise et anime des activités au sein de la crèche en respectant les capacités et le développement de chaque enfant. Il veille à la santé, à la sécurité, au bien être et à l'épanouissement de l'enfant. Son rôle se trouve aussi au carrefour du social et de familial, ce qui lui permet de repérer et de répondre au mieux aux demandes des enfants et des familles.

On note que le métier d'éducateur de jeunes enfants est un métier complexe et diversifié, qui nécessite beaucoup de patience et de résistance, pour réaliser le développement global des enfants.

PARTIE PRATIQUE

Chapitre III

Méthodologie de la recherche

Préambule

1-La pré-enquête

2-La méthode de recherche

3-Les limites de la recherche

4-Présentation du lieu de recherche

5-La population d'étude et les caractéristiques du choix

6-Les outils d'investigations

Synthèse

Préambule

Dans ce chapitre, on va présenter la pré-enquête, la méthodologie de la recherche suivie, ainsi que le déroulement de notre recherche sur le terrain et la présentation de la population d'étude et les outils d'investigations utilisées.

1-La pré-enquête

On note que la meilleure façon d'entamer un travail de recherche scientifique est de procéder à une pré-enquête, afin de préparer l'enquête dite. Elle se révèle très utile pour enrichir notre problématique, affirmer nos hypothèses ou infirmer, et construire notre guide d'entretien.

La pré-enquête est en effet l'une des étapes les plus importantes dans la recherche scientifique notamment dans le domaine des sciences humaine et sociales, car elle permet de recueillir des informations concernant le thème de la recherche que sur la population visée.

Selon Chauchat. H « la pré-enquête est la phase d'opérationnalisation de la recherche théorique, elle consiste à définir des liens entre, d'une part les constructions théoriques ou simplement cadre conceptuel selon le cas, et, d'autre part, les faits observables. son aboutissement est la mise en place de l'appareil d'observation. La pré-enquête est la phase préparatoire de l'enquête, c'est une étape de recherche des hypothèses possibles, mais des hypothèses véritables à travers un cadre théorique afin de déterminer nos objectifs hypothèses et nos objectif ». (Chauchat. H, 1999, p.63)

On a effectué notre pré-enquête au niveau des deux crèches situées à la ville de Bejaia l'une se trouve à "Tobel" et l'autre à "Sidi Ahmed".

Le but de cette pré-enquête est de s'assurer de la faisabilité de notre recherche, la construction des hypothèses et du guide d'entretien ainsi la possibilité d'obtenir le consentement des éducatrices de crèche pour constituer

notre populations d'étude, de plus la connaissance du terrain d'étude et la collecte des informations sur les sujets d'étude et des particularités de leurs différentes tâches et des conditions de travail au sein des crèches.

Etant donné que tout travail de recherche requière une pré-enquête, on s'y est appliqué. D'abord on a commencé notre pré-enquête par une observation de notre population d'étude, cette technique d'observation nous a permis d'avoir une idée sur le métier de l'éducation au sein de la crèche, les conditions de travail, les différentes tâches effectuées chaque jour et connaître les responsabilités et le rôle que doit jouer l'éducateur de crèche, en suite on s'est dirigé vers ces éducatrices pour les informer de nos objectifs et des techniques de recherche qui consiste à un entretien et à l'échelle de MBI, puis les éducatrices ont donné leur consentement pour la y participer, et en fin nous avons fixé un rendez-vous avec chacun des six cas sélectionnés.

Cette pré-enquête nous a permis de cerner notre population d'étude, et la réorganisation de notre guide d'entretien en vue d'atteindre nos objectifs.

2- La méthode de recherche

Toute recherche nécessite le choix de méthode et de technique pour obtenir une garantie scientifique, d'après Angers « la méthode est un ensemble d'opérations en vue d'atteindre un objectif ». (Angers.M, 1999, p.58)

La méthode désigne l'ensemble des démarches que suit l'esprit humain pour découvrir et démontrer un fait scientifique. (Marthieu Guidère, 2004, p.4)

Dans notre travail on a choisi la méthode descriptive qui consiste à définir la nature et les limites des éléments qui composent l'objet, ainsi que les relations existant entre eux.

L'étude de cas qui fait partie de ces méthodes, elle permet de souligner la perception de la réalité des personnes étudiées, celle-ci consiste en une

observation approfondie d'un individu ou d'un groupe d'individus. D'étude de cas est naturellement au cœur de la méthodologie clinique et les cliniciens y font souvent référence. (Chahraoui. K. Bénony. B, 2003, p.125-126)

L'avantage de l'étude de cas comme méthode de recherche ,est qu'elle permet de rester au plus près de la réalité clinique en restituant le contexte d'apparition de trouble et en prenant en compte différentes dimensions (histoire affective, relationnelle cognitive etc.) elle permet aussi d'élaborer des hypothèses pertinentes et majeures dans la compréhension des troubles, de décrire des phénomènes rares et d'explorer des domaines nouveaux.(Chahraoui. K. Bénony. B, 2003, p.127)

L'objectif de cette méthode dans le cadre de notre recherche sur l'épuisement professionnel chez les éducateurs de jeunes enfants au niveau de crèche, vise à décrire la situation professionnelle de celle-ci ainsi que les facteurs qui favorise l'apparition de syndrome d'épuisement professionnel lors de l'application de leurs tâches. Cette méthode nous donne, en effet, une possibilité d'observer et de contacter les éducatrices de crèche, et elle va nous permettre de tester les hypothèses émises au départ.

3-Les limites de la recherche :

Notre thème de la recherche se focalise sur l'évaluation de l'épuisement professionnel et la détermination des facteurs qui cause cet épuisement chez les éducatrices de jeunes enfants des deux crèches « Royaume des bambins » et « jardin d'Enfants 'espoir ' » de la wilaya de Bejaia. Notre étude est effectuée durant la période du 15/03/2015 au 23/05/2015. Nous avons limité notre recherche à (06) cas.

4- La présentation du lieu de la recherche :

Pour réaliser une recherche scientifique, le terrain constitue une base de données et d'informations sur le sujet étudié. Notre étude s'est déroulée au niveau de deux crèches qui se trouvent dans la wilaya de Bejaïa. « Le Royaume Des Bambins » et «Jardin d'Enfant "Espoir " ».

-La première structure : la crèche « le Royaume des Bambins »

Le Royaume Des Bambins est une crèche, qui a été créée en avril 2012, elle se situe au centre ville de Bejaia (Cité Tobal), sa surface est de 270m, qui accueille plus de 34enfants leurs âges est de 3à5ans. Elle est ouverte de dimanche à jeudi, de 7h30à17h30.

L'environnement de la structure : La crèche constitue d'un :

-Bureau d'accueil et de réception.

-Salle pédagogique, constitue de table et des chaises multiple couleur qui sont à la hauteur des enfants, et un grand armoire pour ranger les affaires.des images et des poster coller au murs pour mieux aider les enfants à apprendre facilement et aussi une fenêtre.

-Chambre des siestes un lieu où dorment les enfants qui est sombre, comporte de 20lits et 10couvertures grands plein de couleurs et de dessins spéciaux enfants, et on trouve un mur plain de dessin de poisson.

-La cuisine est très bien équipée, elle se comporte d'un frigidaire, d'un congélateur, une microonde, un four et de tous ce qu'une cuisine comporte comme affaire.

- Deux sortes de sanitaires : La première est celle spéciale pour les enfants qui est spacieuse, qui a six cuvettes pour enfants, trois pour garçon et trois pour fille

et elles sont toujours aérés. Et la deuxième est celle spéciale adulte et qui est séparé de celle des enfants.

- La salle de bain, constituée de lave main pour enfants, casiers rang-affaire et de baignoires, la salle de bain est équipée d'une pompe à eau d'un chauffe bain, des désinfectants, des savons, dentifrice, peigne, brosses à dents , serviettes et autre produits d'hygiène quotidienne individuellement utilisés.

-La cours de détente, aire de jeux pour enfant, est constituée de multiples jeux pour l'enfant l'endroit est asses grand, composé de tapis multi couleur et multiple jeux individuels, des jeux de groupe, l'aire est très éclairé par la lumière du jour.la cour donne vus sur un jardin aéré et assure une ambiance du monde extérieure.

Les personnels de la structure :

-Directeur gérant d'administration de l'établissement

-Une cuisinière qualifiée

-Une psychologue pour enfant

-Agents d'hygiène et de travaux polyvalents

-Sept éducatrices (institutrice de langue française, institutrice de langue arabe, assistante maternelle)

La crèche prend le soin d'établir des conventions avec des psychologues, des sociologues et des pédiatres, les parents des enfants ont des séances d'informations et de conseils avec les responsables de la crèche les mesures d'hygiènes et de la sécurité font l'objet d'une perpétuelle vérification et renouvellement.

-La deuxième structure : la crèche «Jardin d'Enfant "Espoir "»

Le Jardin d'Enfant "Espoir "» : est une crèche, qui a été créée en 2002, elle se situe à Sidi Ahmed de Wilaya de Bejaia, qui accueille plus de 25 enfants leurs âges est de 3à5ans. Elle est ouverte de dimanche à jeudi, de 7h30à17h00.

L'environnement de la structure : La crèche constitue d'un :

-Bureau d'accueil et de réception.

-Salle d'études espaces pédagogique,

-Deux classes : une classe pour la petite section de 3 ans, et l'autre classe pour la moyenne section de 4 et 5 ans

-Un dortoir qui est un espace indispensable car le sommeil est une activité comme les autres, elle doit bénéficier d'un encadrement comparable.

-Une grande cuisine bien équipée pour la restauration des enfants selon leurs besoins, et leurs exigences.

-Une salle à mangé

-Trois sortes de sanitaires : La première est celle spéciale pour les filles, la deuxième pour les garçons et la troisième est celle spéciale adulte et qui est séparé de celle des enfants.

-La salle de bain

-La cours aménager : les coins réservés aux jeux libres et équipement approprié aux différentes activités disciplinaire, (la course, la saut, les jeux des toboggans, des poutres, de ballon...etc.).

Les personnels de la structure :

-Deux directeurs : un orthophoniste pour la petite section 3 ans et l'autre psychologue pour la moyenne section 4 et 5 ans.

-Une cuisinière qualifiée.

-Sept éducatrices.

5-La population d'étude et les caractéristiques du choix**- Sélection de notre population d'étude**

La population d'étude est définie comme étant un ensemble d'individus qui sont la cible d'intérêt de l'étude et pour lesquels les hypothèses posées lors de la justification de l'étude applicables.

Nous avons constitué une population composée de 6 cas, (5cas sélectionnés au sein de la crèche « Royaume des bambins » et 1cas sélectionné au sein de crèche « jardin d'Enfant Espoir »), avec lesquels on a travaillé dans l'anonymat en changeant leurs prénoms et en tenant compte des critères suivants :

Les critères d'homogénéité

- Âge : tous nos cas sont des adultes dont l'âge varie entre (29 à 49).

-Le sexe : tous nos cas sont des femmes.

-Profession : se sont des femmes qui exercent le métier d'éducatrice de jeunes enfants.

-Ancienneté au travail (entre 5ans et 14ans).

Les critères d'hétérogénéité de la sélection

-Situation matrimoniale : on note que(3) sont mariées et(3) cas sont célibataires.

- Type de formation reçue : on note que certaines éducatrices sont former dans le domaine de l'éducation, et d'autre se sont former dans d'autres spécialités tel que l'enseignement, psychologie...etc.

Tableau N° 01 : Récapitulatif des caractéristiques du choix de la population d'étude

Cas	prénom	âge	Situation matrimoniale	Formation reçue
Cas 1	Saida	49	Mariée	Educatrice de crèche
Cas 2	Linda	30	célibataire	Licence en Arabe
Cas 3	Basma	29	célibataire	Licence en Psychologie clinique
Cas 4	Kahina	40	Célibataire	Enseignante en l'ange française
Cas 5	Souhila	37	Mariée	Ingénieur de biologie
Cas 6	Nabila	34	Mariée	psychologie, spécialité orientation scolaire et professionnelle

Le tableau ci-dessus est un tableau récapitulatif des cas étudiés englobant le numéris de chaque cas, l'âge, la situation familiale, formation reçue.

6-Les outils d'investigation :

Dans le cadre d'une recherche scientifique, notamment en sciences humaines et sociales, il est nécessaire d'utiliser des outils de mesure efficace qui vont nous permettre d'atteindre nos objectifs et valider notre étude.

On peut dire que les techniques de recherche sont des moyen qui permettent de recueillir le maximum des données afin de répondre aux questions, de vérifier nos hypothèses.

Sachant que notre recherche porte sur l'épuisement professionnel chez les éducatrices de crèche, les techniques mises en œuvre dans notre pratique sur le terrain sont :

- **L'entretien clinique de recherche de type semi-directif** qui déterminera les différents facteurs qui contribuent à l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au sein de la crèche, et de connaître leur état de santé face au syndrome d'épuisement professionnel.

- **L'échelle d'épuisement professionnel**, dans le but de mesurer le degré de celui-ci, et de confirmer sa présence chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau des deux crèches.

a)- L'entretien clinique :

Le deuxième outil pour le quel nous avons opté est l'entretien qui « est une forme de communication établie entre deux personnes ayant pour but de recueillir certaines informations concernant un objet précis ». (Gravitz C, 2001, p.644)

L'entretien permet au chercheur de retirer des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés.

Bénony. H, définit l'entretien de recherche comme méthode de production de données dans la recherche en psychologie clinique et aussi dans un grand nombre de disciplines dans le champ des sciences humaines et sociale, elle représente un outil indispensable et irremplaçable pour avoir accès aux informations subjectives des individus biographie, événement vécu, représentation, croyances, émotion, histoire personnelle, souvenirs, rêves, etc. (Chahraoui KH et Bénony. H, 2003, p.141)

Nous avons opté précisément dans notre recherche l'entretien semi-directif, dans ce type d'entretien, le chercheur dispose d'un guide d'entretien, il

a en tête quelques questions qui correspondent à des thèmes sur lesquels il se propose de mener son investigation. C'est une technique qui autorise une certaine liberté d'expression après avoir posé la question.

Notre choix est tombé sur ce type d'entretien car il semble adéquat pour vérifier nos hypothèses, en plus l'utilisation de cette technique va nous permettre d'avoir des informations concernant des éléments relatifs à notre recherche.

Ce qui va être réalisé avec les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche aura pour but de nous fournir des informations sur leur état de santé face au syndrome d'épuisement professionnel.

Le guide d'entretien :

Notre guide d'entretien est composé de 3 axes, chaque axe est composé de questions principales en relation directe avec notre recherche, pour recueillir le plus grand nombre d'informations possibles concernant l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants de crèche, les questions posées sont de type directif et semi-directif, elles seront posées en français et en langue kabyle pour faciliter l'entretien avec les éducatrices.

Pour élaborer notre guide d'entretien, nous nous sommes référés à la pré-enquête qu'on a effectuée au sein de deux crèches, et ce en se basant sur les entretiens semi-directif préliminaires utilisés pendant cette pré-enquête.

Axe 1 : comprend des informations personnelles de l'éducatrices de jeunes enfants au niveau crèche.

Axe 2 : information sur la spécificité de métier de l'éducation.

Axe 3 : comprend des questions sur la qualité de la formation.

b) - Description et présentation de l'échelle de (MBI)

L'inventaire MBI « Maslach burnout Inventory » est un instrument utilisé pour évaluer le syndrome d'épuisement professionnel, développé par Christina Maslach et Suzan Jackson en 1981, il s'agit d'un formulaire de 22 items regroupés sous trois sous échelle :

- 9 items pour mesurer l'épuisement émotionnel (EE).
- 5 items pour mesurer la dépersonnalisation (DP).
- 8 items pour mesurer l'accomplissement personnel (AP).

Le MBI se présente sous forme d'un tableau à deux colonnes, et d'un entête qui comprend la consigne d'utilisation et la façon de répondre :

-La colonne de gauche :

Cette colonne comprend les différents items de l'inventaire MBI qui sont au nombre de 22, leur conception se fait sur le mode de l'auto-évaluation que chacun des enquêtés apporte selon son tempérament et la situation contextuelle.

-La colonne de droite :

Cette colonne comprend des fréquences, elle contient des chiffres allant de 0 à 6 (de jamais a chaque jour) et un code numérique expliqué dans la consigne, et qui traduit une échelle de fréquences graduelles.

-Les trois volets de l'échelle :

Les 22 items de l'inventaire décrivent des états émotionnels, des impressions et des sentiments positifs et négatifs alternativement répartis sur trois volets correspondant aux trois dimensions du syndrome de l'épuisement professionnel à savoir :

Volet 1 : l'épuisement émotionnel qui est évalué à l'aide de 9 items : 1-2-3-6-8-13-14-16-20.

Volet 2 : la déshumanisation et /ou la dépersonnalisation, évalué à l'aide de 5 items : 5-10-11-15-22

Volet 3 : le manque ou la diminution de l'accomplissement personnel évaluée à l'aide de 8 items : 4-7-9-12-17-18-19-21

-La cotation :

Un protocole de cotation accompagne le MBI qui a pour principe le calcul des scores qu'on obtient par l'addition des chiffres encadrés qui représentent les réponses de l'enquête aux items composant le MBI. Cette opération aboutit à 3 scores qui traduisent trois degrés des dimensions de l'épuisement professionnel.

-L'évaluation :

L'évaluation des scores obtenus s'effectue en faisant le rapport avec les normes établies par Christina Maslach et ses collaborateurs (1981) comme suit :

-Score à l'épuisement émotionnel :

$$1+2+3+6+8+13+14+16+20= \text{score}$$

Score bas < à 17

Score modéré de 18 à 29

Score élevé à 30

-Score à la déshumanisation :

$$5+10+11+15+22= \text{score}$$

Score bas < à 5

Score modéré de 6 à 11

Score élevé > à 12

-Score au manque de l'accomplissement personnel :

$4+7+9+12+17+18+19+21 = \text{score}$

Score bas < à 33

Score modéré de 34 à 39

Score élevé > à 40

L'évaluation de la présence de syndrome de l'épuisement professionnel est révélée par le score de ces trois composantes, le burnout est classé en : élevé, modéré ou bas.

On dit que le burnout est élevé si le sujet obtient un niveau pathologique pour les trois scores à l'échelle de MBI (c'est-à-dire pour toutes les dimensions)

On dit que le burnout est modéré si le sujet obtient un niveau pathologique pour deux scores à l'échelle de MBI (c'est-à-dire pour deux dimensions)

On dit que le burnout est faible si le sujet obtient un niveau pathologique pour seulement un des trois scores à l'échelle de MBI

On dit que le burnout est nul si le sujet n'obtient aucun niveau pathologique pour trois scores à l'échelle de MBI (c'est-à-dire pour toutes les dimensions)

Synthèse

Il est important de souligner, en conclusion, qu'il n'y a pas de travail scientifique possible sans méthodologie. Avec ce chapitre méthodologique nous avons assuré une certaine organisation de notre travail de recherche, ce qui nous a permis de comprendre le déroulement de la démarche descriptive adoptée, et d'apprendre l'utilisation des techniques à suivre telle l'échelle MBI qui mesure le degré de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche, et le guide d'entretien qui nous permet la validation de nos hypothèses.

Chapitre IV

Présentation, analyse des résultats et discussion des hypothèses

Préambule

1-Présentation et analyse des entretiens et les résultats d'échelle de MBI

2-Discussion des hypothèses

Synthèse

Préambule

Après la présentation du chapitre de la méthodologie de la recherche, ce chapitre, sera consacré à la présentation de l'entretien, et analyse des résultats de l'échelle de MBI et la discussion des hypothèses dans le but de vérifier nos hypothèses émises au départ.

1-Présentation et analyse des entretiens et les résultats d'échelle de MBI

-Présentation et analyse des résultats de l'entretien

Cas N° 01 : M^{me} Saida

-Présentation du cas

Madame Saida, âgée de 49ans, est une femme mariée, maman de deux enfants, une fille et un garçon, titulaire de formation de l'éducatrice de crèche, elle a cinq an et demi dans l'exercice de ce métier, Mme Saida, travaille 5jours par semaine et 10h par jour.

Analyse de l'entretien

D'abord, on a demandé à M^{me} Saida de bien vouloir commencer à nous parler sur la spécificité du travail d'éducatrice de crèche elle répond : «ce travail consiste à éduquer les enfants, les garder et les surveiller», d'après cela on constate que ce métier veille pour le bien être de l'enfant.

Reprenons la discussion sur la qualité des tâches à effectuer chaque jour, elle nous a dit «on a plusieurs tâches à réaliser, comme faire manger les enfants, les prendre pour faire la sieste, s'occuper de leur hygiène, les accompagner et les garder à vue à tout instant...etc. », ce qui signifie que le métier de l'éducatrice de crèche est surchargé, du moment que l'éducatrice réalise un nombre énorme

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

de tâches, et qui demandent beaucoup d'efforts et de patience .elle affirme « Ces tâches me demande beaucoup d'effort et de patience ».

En suite on a demandé à M^{me} Saida de nous parler de ses responsabilités au sein de la crèche, elle nous a répondu : « mes responsabilités au sien de cette établissement m'exige d'être très vigilante, et de faire beaucoup d'attention envers l'enfant. », elle rajoute pour exprimer la lourdeur de cette responsabilité en disant : «le faite que quelqu'un vous laisse son enfant pour le garder c'est une grande responsabilité qui demande d'être présente à chaque instant avec l'enfant et jamais le lâcher»

Voyant dans ses yeux la peur et l'inquiétude, elle dit : « personnellement le faite de penser qu'un incident ou un mal quelquonque arrive à l'enfant cela m'inquiète vraiment et toujours je me pose la question que devrai je faire dans ce cas ? À vrai dire c'est énormément difficile et stressant. »Disant ça on a constaté qu'elle a une grande responsabilité envers les enfants pour les maintenir toujours en sécurité.

En passant à la discussions des difficultés confrontées au cours du travail M^{me} Saida dit « les difficultés les plus rencontrées consiste souvent aux réclamations des parents devant les incidents même minime qui arrive à leur enfants alors qu'on peut jamais les éviter malgré tout le sacrifice qu'on donne » à travers celà on a conclue que la relation des éducatrices avec les parents des enfants était conflictuelle et perturbée .

Elle ajoute que le métier de l'éducatrice est plein de responsabilité et de difficultés. En disant : « cette profession est très difficile et fatigante, on vit quotidiennement la pression et le stress, il faut avoir du courage et aimer le métier pour continuer», exprimant aussi sa fatigue elle dit: « chaque fin du jour je me sens fatigue au point d'épuisement.»

On a dirigé notre entretien en posant des questions sur son emploi du temps elle dit « je travaille 5 jours par semaine, et j'effectue 10h de tâche par jour et je suis plus au moins satisfaite de cet emploi car j'ai deux mois de vacances qui me permettent de bien récupérer et de se reposer » M^{me} Saida nous confirme que son emploi du temps est plutôt raisonnable.

Parlant du programme et les activités suivit au sein de la crèche, elle répond: « il s'agit généralement de coloriage, de peinture, de graphisme, de chant, et surtout la pâte à modeler, ...etc.) J'arrive à le terminer mais difficilement, parce que je dois répéter une activité précise plusieurs fois, afin que l'enfant puisse apprendre et retenir », d'après M^{me} Saida ces activités sont généralement difficiles et fatigantes, et elles demandent beaucoup de temps.

Par la suite, on a voulu l'interroger sur sa façon de procéder dans l'exercice de son métier, elle répond en disant « personnellement je suis gentille avec les enfants, mais si quelqu'un fait des bêtises je le puni pour ne pas répéter cette erreur.» cela indique que l'éducatrice doit être souple mais aussi autoritaire lors de son travail avec les enfants.

Axe3 informations liées à la qualité de formation:

On a demandé à M^{me} Saida de nous parler sur sa formation, elle nous a répondu «oui, j'ai fait une formation de l'éducatrice de crèche, et c'était mon choix pour deux raisons, pour le bénéfice de mes enfants et parce que le monde d'enfance a une grande valeur pour moi.» Cela signifie qu'elle choisie par amour à ce métier et aux enfants, et cela pourra assurer une certaine situation favorable et efficace dont vont profiter les enfants.

On lui demandant de nous renseigner sur son expérience professionnelle, elle exprime : « j'ai cinq ans et demi d'expérience dans ce domaine, je trouve le travail avec les enfants Assez amusant, mais fatigant et épuisant à cause des

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

difficultés que nous affronter, avec la présence de certaines enfants hyperactifs qui demandent plus d'effort».

Pour clôturer l'entretien avec M^{me} Saida nous avons posé une question sur l'avantage de formation professionnelle dans la pratique du métier c'est-à-dire la continuité de la formation professionnelle avec la pratique, elle dit « il ya une grande différence, la formation est un monde et la pratique est un autre monde tout à fait différent, et là on trouve une grande difficulté d'appliquer le contenu de formation sur le terrain.» on note que la formation professionnelle de M^{me} Saida ne convient pas à l'exercice de son métier.

-Présentation et analyse de l'échelle MBI

Tableau N° 02 : Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 1^{er} Cas.

Dimension de l'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau d'épuisement
Epuisement émotionnel	34	Élevé	28	Modéré
Dépersonnalisation	06	Modéré		
Accomplissement personnel	44	Élevé		

Le tableau présenté ci-dessus résume les résultats obtenus par M^{me} Saida à l'échelle du (MBI).il nous informe sur le niveau de l'épuisement professionnel modéré avec un score 28.

D'après les dimensions, M^{me} Saida a obtenu un niveau d'épuisement émotionnel élevé, car elle se sent toujours fatiguée à la fin de la journée, et la présence de stress, un niveau de dépersonnalisation modéré, étant donné le

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

manque d'investissement de M^{me} Saida envers les parents des enfants, un niveau d'accomplissement personnel élevé, renvoie à la diminution de l'efficacité professionnel, absences de sentiment de capacité d'appliquer le contenu de formation sur le terrain.

Synthèse sur le 1^{er} cas

Les résultats de l'entretien et de l'échelle d'MBI indique que M^{me} Saida est touché par le syndrome de l'épuisement professionnel avec un degré modéré, selon notre analyse, cet état est dû principalement à la diversité des tâches à accomplir, la relation conflictuelle avec certains parents, et la présence d'un certains nombres d'enfants hyperactifs.

Cas N° 02 : M^{elle} Linda

Présentation du cas

Mademoiselle Linda célibataire âgée de 30 ans titulaire d'une licence en langue Arabe, son expérience professionnelle se résume à 5 ans, dans le domaine de la crèche.

-Analyse de l'entretien

Notre entretien avec M^{elle} Linda s'est déroulé dans une salle d'étude, elle était ouverte d'esprit et extravertie, elle nous a parlé avec toute sincérité et sans hésitation.

Axe N°2 information sur la spécificité du métier d'éducation :

On premier lieu, nous avons abordés le sujet de la spécificité du métier de l'éducatrice de crèche, elle nous répond : «elle consiste à donner quelque cours de base, prendre soins des enfants et essentiellement leur garderie».

En parlant sur leur différentes tâches à réaliser elle nous dit « mon travail se résume à surveiller les enfants, à faire leur toilette, et faire des cours simples qui convient à leur niveau, ...etc.», Elle trouve que ces taches ne sont pas difficiles à effectuer, mais ils sont hypercharges, fatigantes et stressantes, affirmant cet avis elle a dit : «ces tâches sont fatigantes mais on doit les faire, car c'est un devoir ».

On discutant sur ses responsabilités au sein de la crèches elle dit : « ma responsabilité fini lorsque l'enfant revient chez lui sain ça et sauf», elle ajoute «est une grande responsabilité, et ce lui qui n'est pas courageux ne peut pas le pratiquer je vous donne un exemple simple durant, le jeux qui est un temps amusant pour eux on sens la joie des enfants au compte de notre souffrance d'intérieur de peur qu'un mal arrive à eux et quelle serai alors notre attitude devant les parents qui ne pardonnent pas souvent ? »,d'après les dires de M^{elle}

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

Linda nous avons constaté que ce métier est chargé de grandes responsabilités envers les enfants, et là on a dirigé notre question sur les difficultés de ce métier, elle a répondu :« ce métier est plein de difficultés, d'abord c'est un métier à risque, qui me pousse à chaque fois à le quitter» ajoutant :«je trouve des difficultés avec certains enfants (hyperactifs, ingérables, et ceux qui ont un retard mental) de leur faire apprendre la leçon surtout avec le nombre d'enfant que je n'arrive pas à contrôler toute seule» d'après cela on a remarqué la présence d'un sentiment d'incapacité par rapport au nombre d'enfants, ajoutant à ces difficultés, la pression de la part des parents en disant :«il ya certains parents qui ne sont pas compréhensifs».

Entament la question du programme à suivre avec les enfants elle trouve des difficultés à le terminer, elle nous a dit « notre programme est trop chargé et difficile, je le termine rarement car chaque enfant a sa capacité d'assimilation, et là je dois prendre en considération tous les enfants ».

Parlant de son emploi du temps elle dit : «je travaille (5) jours par semaine et j'assure 10 heures de tâches chaque jours » elle rajoute « dans mon travail je n'ai pas le temps pour moi » on peut remarquer que le volume horaire de M^{elle} Linda est vraiment chargé et elle n'est pas satisfaite, elle explique « tous les jours de mon travail je me sens dépassée par le travail ,et chaque matin je me lève fatiguée avec un sentiment que j'ai besoin de repos »M^{elle} Linda continue à exprimer sa souffrance par rapport à son emploi qui est trop chargé en disant« mon congé annuel comprend un seul mois et ça n'est pas vraiment suffisant pour se reposer ».

Après la discussion sur son emploi, on a demandé à M^{elle} Linda de nous expliquer comment elle procède dans l'exercice de son métier, elle nous dit: «je me comporte avec les enfants avec trop de gentillesse et peu de force, on joue un rôle qui dépasse le rôle des parents (mère, nourrice, et éducatrice) » .

Axe N°03 information sur la qualité de la formation :

Dans cet Axe on a discuté d'une part sa formation, le choix de cette formation et la raison pour laquelle elle choisit cette dernière, elle nous répond « j'ai une formation d'éducation et c'était mon choix parce qu'elle est très proche de ma spécialité d'enseignement ».

D'autre part on a parler de son expérience professionnelle et comment elle trouve le travail avec l'enfant elle s'exprime et dit : « j'ai cinq ans d'expérience, et depuis j'ai appris beaucoup de choses, le travail avec l'enfant est en principe bénéfique car je les considère comme des anges, et je suis très contente d'être parmi eux hormis certains difficulté et la fatigue qu'on rencontre au quotidien » selon ses dires nous avons déduit que pour elle ce métier à risque nécessite vraiment d'être prudent.

On a terminé notre entretien avec M^{elle} Linda en ce qui concerne la continuité de la formation avec la pratique, d'après elle, il est difficile de trouver cette continuité car elle le considère comme un plus, elle explique en disant : « c'est vrai la formation donne quelque idées générales sur l'enfant, mais pour les réaliser sur le terrain est une chose difficile surtout face à certains problèmes difficiles à régler à titre d'exemple les crises de pleurs et la compréhension des enfants n'ayant pas encore la faculté de parler » .

-présentation et analyse de l'échelle MBI

Tableau N°03 : Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 2^{ème} cas

Dimension d'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen d'épuisement	Niveau d'épuisement
Epuisement émotionnel	24	Modéré	23,33	Faible
Dépersonnalisation	06	Modéré		
Accomplissement personnel	40	Élevé		

Le tableau ci-dessus présente le niveau de l'épuisement professionnel chez M^{elle} Linda. On note tout d'abord que l'épuisement émotionnel chez cette personne est modéré, un niveau de dépersonnalisation modéré et un niveau élevé de l'accomplissement personnel.

L'analyse de l'échelle de l'épuisement professionnel, explique que notre cas n'a pas beaucoup d'émotion vers son travail et peu motivée pour ce dernier « je veux quitter ce métier », le niveau modéré de dépersonnalisation renvoie à la relation conflictuelle avec certains parents, et le niveau élevé d'accomplissement personnel indique le sentiment d'incapacité d'accomplir les tâches demandé toute seule, et la dévalorisation de ses capacités.

-Synthèse sur le 2^{ème} cas

En guise de synthèse, M^{elle} Linda présente un état d'épuisement professionnel faible avec un score de 23,33 selon l'analyse de l'entretien, les facteurs qui déterminent cet état sont : la surcharge des tâches, les risque du métier, le volume d'horaire, la pression de certains parents et le sentiment d'incapacité à régler certains problèmes rencontrés sur le terrain.

Cas N° 03 : M^{elle} Basma

-Présentation du cas

M^{elle} Basma âgée de 29 ans, célibataire, titulaire d'un diplôme de la psychologie clinique, son expérience professionnelle dans la crèche « Royaume des bambins » se résume à 5ans.

-Analyse de l'entretien

L'entretien s'est déroulé dans le bureau de la directrice de l'établissement, au départ elle n'était pas vraiment coopérante avec nous mais dès qu'elle a compris notre objectif de la recherche, elle a accepté de répondre à nos questions.

Axe N°02 Information sur la spécificité du métier d'éducation

D'abord on a interrogé M^{elle} Basma sur le rôle de l'éducatrice de jeunes enfants, elle dit : « aider l'enfant, le surveiller, l'éduquer, et le diriger vers le savoir », ensuite on a demandé à M^{elle} Basma de nous parler sur les tâches à effectuer et leur qualités au sein de la crèche, d'après ses dires son métier est chargé de tâches qui sont difficiles. « Beaucoup de tâches qui sont difficiles à réaliser, surveiller de tout près, aider l'enfant à manger, participer à l'endormissement, ce qui me demande beaucoup d'effort ».

Passant à la question concernant ses responsabilités au sien de son milieu du travail et la qualité de son travail en tant qu'éducatrice, elle répond « mes responsabilités consiste à garder les enfants, afin d'éviter au maximum les accidents qui peuvent leur arriver tels que les chutes, les rixes entre les enfants et leur conséquences», elle rajoute : « j'ai de lourdes responsabilités, de plus, il faut toujours de la vigilance et de la bonne observation » on peut comprendre à travers ses dires que l'éducatrice est responsable de la vie des enfants.

Parlant des difficultés qu'elle pourra trouver lors de son travail, M^{elle} Basma affirme : « le nombre élevé des enfants et le manque d'éducatrice pose une grande difficulté pour les surveiller.», Ajoutant à ces difficultés le comportement de certains parents qui ne sont pas compréhensifs, en disant « certain parents ne sont pas reconnaissant des difficultés de ce métier et ils voient leur enfants prioritaires sur les enfants des autres et nécessitent plus d'importance. »

Concernant le programme et les difficultés rencontrées afin de le terminer, elle exprime directement son insatisfaction de la surcharge du programme en disant « le programme est surchargé, je suis obligée de faire beaucoup de choses qui me dépasse : faire la toilette des enfants, courir derrière les enfants hyperactifs , les efforts faites pour s'adapter à chaque enfant en fonction de son âge ,ses capacités d'assimilation ainsi que son niveau intellectuel » d'après les dires de M^{elle} Basma on comprend qu'elle n'est pas satisfaite concernant le programme de la crèche.

Quant aux horaires de travail, elle nous indique que son emploi du temps lui convient, on voit bien ça dans sa réponse « heureusement je travail 3jours par semaine et 9heure et demi par jour » ajoutant que son congé annuel est suffisant pour se reposer, en disant« J'ai deux mois de vacances et ça me satisfait ».

Axe N°03 information sur la qualité de la formation :

En abordant cet axe, on a demandé à M^{elle} Basma de nous parler sur sa formation et si c'était son choix? Elle nous répond en disant « non je n'ai pas fait une formation de l'éducatrice, je suis psychologue clinicienne, je ne suis pas dans le domaine de l'éducation, j'exerce un métier que je ne maîtrise pas »

Parlant de son expérience professionnelle, elle nous a dit : « j'ai 5ans d'expérience dans ce métier ».

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

Abordant aussi les difficultés qu'elle avait trouvées lors de son expérience avec les enfants, on a remarqué qu'elle est vraiment fatiguée et stressée, en disant « c'est bien de travailler avec les enfants, mais ces derniers sont difficiles à contrôler et là je me sens toujours fatiguée ».

En ce qui concerne la continuité de la formation avec le terrain, elle voit qu'ils ne sont pas en continuité car la formation qu'elle avait faite (la psychologie) n'a pas apporté une aide dans son travail « mon domaine de travail et la spécialité que j'ai fait sont deux extrémités différentes et c'est seulement la nécessité qui m'impose de rester dans ce dernier ».

-Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N°04: Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 3^{ème} cas

Dimension de l'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen d'épuisement	Niveau d'épuisement
Epuisement émotionnel	41	Élevé	32,33	Élevé
Dépersonnalisation	14	Élevé		
Accomplissement personnel	42	Élevé		

Le tableau ci-dessus présente les résultats de l'échelle du (MBI) de M^{elle} Basma, d'après ces résultats on remarque qu'elle présente un niveau Élevé dans les trois dimensions de l'épuisement professionnel, cela indique qu'elle est touchée par un épuisement professionnel avec un niveau pathologique Élevé avec un score moyen de 32,33.

L'analyse des trois dimensions de ce cas explique que M^{elle} Basma, n'est pas motivée par son travail, la dimension de dépersonnalisation explique que ses relations interpersonnelles sont qualifiées de négatives envers les parents des

enfants accueillis, concernant l'accomplissement personnel qui renvoie à un sentiment d'incapacité professionnelle.

Synthèse sur le 3^{ème} cas

Selon l'analyse de l'entretien et de l'échelle du MBI Les résultats montrent que M^{elle} Basma présente un syndrome d'épuisement professionnel avec un degré Élevé, dû a la combinaison de plusieurs facteurs, la qualité de ce métier (l'insatisfaction par rapport au nombre des tâches demander, la responsabilité qui provoque toujours le stress) et le nombre d'enfants ainsi la diversité du programme appliqué.

Cas N° 04 : M^{elle} Kahina

Présentation du cas

Mademoiselle Kahina, jeune femme âgée de 40 ans, célibataire, enseignante en langue française, elle a une expérience de 14 ans en tant qu'éducatrice et maîtresse dans la crèche.

-Analyse de l'entretien

Mademoiselle Kahina paraissait fatiguée, pâle, néanmoins ça ne la pas empêché de nous accorder un moment pour cet entretien, avant de commencer elle était un peu stressée, mais après l'explication de l'objectif de cet entretien, elle a donné son accord sans hésitation. De là on a commencé notre entretien.

Axe N°2 Information sur la spécificité du métier d'éducation :

On a commencé notre discussion avec M^{elle} Kahina, sur la qualité du travail d'éducatrice de crèche elle nous a répondu en disant : « je suis éducatrice de crèche, mon travail consiste à éduquer les enfants, ce métier est une discipline tournée essentiellement vers l'apprentissage des enfants, aider l'enfant à apprendre des choses de la vie quotidienne » elle dit : «l'éducatrice doit être souple et au même temps ferme, dès fois un peu dure pour que les enfants la respecte. », cela signifie que l'éducatrice de jeune enfants doit être active et vigilante pour réaliser l'adaptation de l'enfant.

En passant à la discussion sur leurs différentes tâches à effectuer au niveau de la crèche, elle dit : « les tâches qu'on assure sont multiples (peinture, jeux éducatifs, et l'hygiène corporelle ...etc.). Elle ajoute : « ces tâches sont fatigantes et exigent des efforts considérables, il est très difficile de travailler avec les enfants, j'ai toujours des céphalées sur pression ». On constate qu'elle est chargée de pas mal de tâches, et son travail est assuré avec une certaine lourdeur qui peut engendrer facilement le stress.

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

Concernant ses responsabilités en tant qu'éducatrice de la crèche elle dit : « c'est une grande responsabilité, l'éducatrice doit être vigilante, motivée, et présente à tout moment à côté de l'enfant avec toutes les précautions qui doivent être prises avant tout geste. » nous avons remarqué que ce métier est plein de responsabilités.

Parlant des difficultés qu'elle trouve durant l'exercice de sa profession, elle dit : « l'effectif élevé des enfants qui dépasse les cinquantaines associé à la surcharge des tâches assurées par jour, on est vraiment débordé on doit travailler avec les enfants toute la journée sans qu'on puisse s'occuper d'autre chose ». Elle rajoute, pour exprimer son épuisement en disant: « je suis fatiguée physiquement et moralement, je sens mon corps coupé en morceau ». Exprimant autrement son dépassement par le temps elle dit : « ce n'est pas évident, les cris des enfants incessants d'un côté, ouvrir la porte à chaque minute, accueillir des parents d'autre côté on n'a même pas le temps pour déjeuner ».

À côté de cette souffrance soit disant physique qu'on a estimé, on a remarqué la présence d'une relation conflictuelle avec certains parents des enfants avec hésitation elle s'exprime et dit : « il ya des parents exagérant qui ne sont pas compréhensifs, d'ailleurs ils nous mettent beaucoup de pression avec leur réactions par fois agressive, c'est ce qui me fatigue plus et me stress ».

À propos de la répartition horaire et journalière de son travail, elle dit : « Je travaille cinq jour par semaine et neufs heures par jour, je n'ai pas le temps pour me reposer » à travers les dires de M^{elle} Kahina on a senti la non satisfaction de son emploi du temps qui est très chargé, ainsi le volume horaire est très débordant pour elle.

Entamant le programme et les activités au sien de la crèche elle dit : « j'ai un programme à suivre, (l'écriture, la lecture, les calculs, et les jeux éducatives,...etc.), j'arrive à le terminer, par ce que j'organise convenablement

mon temps ». En ce qui concerne la question sur la procédure dans l'exercice du travail elle nous a dit « je travail sérieusement et je fais mon possible pour que mon travail soit correct et complet. »

Passant au congé annuel, il n'est pas du tout suffisant on a constaté cela à travers ses dires : « la crèche est fatigante et stressante, ce qui fait je prends deux mois de congé (on ne bénéficie pas des vacances de quinze jour, sauf les vacances de l'été, durant ces deux mois je me repose insuffisamment ». On remarque que cette éducatrice veille tout au long de la journée à répondre aux besoins physiques, affectifs et psychiques de l'enfant (repas, jeux, sommeil...).

Axe N°03 Information sur la qualité de la formation des éducatrices :

On a clôturé l'entretien sur la qualité de la Formation professionnelle de M^{elle} Kahina dit : « ma formation vient après une grande expérience sur le terrain, j'étais déjà une nourrice et j'ai travaillé comme éducatrice de crèche avant de faire ma formation, en ce qui concerne le choix de cette formation elle n'était pas mon choix ». Elle explique : «vous savez des fois on ne choisit pas le travail, mais c'est le travail qui nous choisit ». M^{elle} Kahina elle trouve le travail avec les enfants très difficiles, elle dit : « il fallait s'occuper de tous les enfants et enfant par enfant » elle rajoute « En adaptant notre attitude en fonction du niveau de chacun, et réussir ce métier, demande trop de patience et surtout d'amour ».

Discutant la continuité de la formation professionnelle avec la pratique de son métier elle nous a répondu : « la formation n'a rien avoir avec le terrain, le terrain est autre chose, la formation ne nous fournit pas d'aide pour aborder la pratique, ainsi on se trouve devant des situations difficiles qui demandent de trouver des solutions adaptées à chaque cas et ce n'est pas à la formation de les donner. » La formation n'avait pas d'intérêt vu qu'elle n'a pas apporté un plus.

Présentation et analyse de l'échelle MBI

Tableau N°05 : Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 4^{ème} cas

Dimension de l'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau de l'épuisement
Epuisement émotionnel	27	Modéré	19.33	Modéré
Dépersonnalisation	05	Bas		
Accomplissement personnel	26	Bas		

Le tableau ci-dessus présente les résultats de l'échelle (MBI) de notre cas, ces résultats indiquent que M^{elle} Kahina, présente un épuisement professionnel Modéré avec un score moyen de 19.33, la dimension d'épuisement émotionnel est d'un niveau Modéré, la dimension de dépersonnalisation est de niveau Bas, et la dimension d'accomplissement personnel est d'un niveau Bas.

On constate, d'après les résultats de l'échelle que M^{elle} Kahina n'a pas beaucoup d'émotions envers son travail, elle est un peu motivée vers son travail, concernant leur difficulté, elle n'est pas bien avec les parents de ces enfants, et pour la dimension de l'accomplissement on remarque un sentiment d'incompétence, elle affirme : « la formation n'a rien avoir avec le terrain le terrain c'est autre chose ».

-Synthèse sur le 4^{ème} cas

L'analyse de l'entretien et les résultats de l'échelle d'MBI indiquent que notre cas présente un épuisement professionnel Modéré, cet état est engendré par certaines difficultés liées à la relation professionnelle avec les parents de ces enfants, et la qualité de son travail, ainsi la surcharge du travail, et les différentes tâches à accomplir.

Cas N° 05 : M^{me} Souhila

-Présentation du cas

M^{me} Souhila âgée de 37 ans, femme mariée, mère de deux enfants, une fille et un garçon, ingénieure de biologie, elle possède une expérience professionnelle de 10ans.

Analyse de l'entretien

L'entretien avec M^{me} Souhila nous a pris beaucoup de temps (une heure et 18 minutes), après l'explication et la discussion des objectifs de l'entretien, elle nous a donné son accord sans hésitation en disant « moi aussi j'étais étudiante comme vous et j'ai passé par la même période, je suis à votre disposition pour répondre à toutes vos questions »

Axe N°02 Information sur la spécificité du métier d'éducation :

Abordant le sujet de la spécificité et de la qualité du travail de l'éducatrice de crèche, nous avons constaté que ce métier est caractérisé par la diversité des tâches qu'il comprend et la grande responsabilité « l'éducatrice de crèche veille à donner une bonne manière d'accueillir un enfant, puis c'est l'éducation et l'apprentissage de l'enfant, mais aussi créer un environnement où l'enfant va ressentir que l'éducatrice est un membre de sa famille » concernant les tâches effectuées quotidiennement elle nous a dit « se sont des tâches de la vie quotidienne, (la sieste, le repas, les jeux, l'échanges de relations, la propriété ...), elle rajoute : « ces tâches sont très difficiles mais il faut s'adapter à l'enfant », d'après M^{me} Souhila ces tâches sont très difficiles ,mais il faut trouver un moyen pour s'adapter à chaque enfant.

Concernant le programme et les activités assurées, elle affirme : « bien sur on a un programme, qui comprend les activités manuels, les jeux créatives (peinture, chants, danse, lecture...etc., ces activités sont très difficiles, et chaque

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

activité doit être répétée plusieurs fois, et ça me demande plus d'effort, d'énergie et beaucoup de patience », d'après notre cas, le métier d'éducation est plein de responsabilité envers les enfants.

Discutant ses responsabilités, elle nous a répondu avec une certaine fierté en disant « je joue le rôle d'une maman d'une vingtaine d'enfants environ, c'est une grande responsabilité je dois aviser tout, et je dois assumer cette responsabilité. » D'après les dires de M^{me} Souhila on comprend qu'elle porte une lourde responsabilité sur ses bras « j'ai tout le temps peur de la survenue d'un accident ou d'un mal chez l'enfant. »

On a constaté à partir de notre question sur les difficultés rencontrées lors de son travail qu'elle n'a pas eu de difficultés concernant son travail en elle-même, mais les problèmes qu'elle pose c'est avec les enfants ayant fréquentés la nourrisse, et la présence d'un certain enfant hyperactif, elle explique que ces enfants s'intègrent difficilement avec le groupe, elle rajoute un autre problème qu'elle considère comme source de fatigue et de stress. « Certains parents ne sont pas au courant de la difficulté de ce métier, ils voient le travail d'une année comme celle d'une seconde » elle rajoute « ils sont insupportable ».

En parlant de son temps de travail elle dit « mon emploi du temps est trop chargé, mais je dois travailler. Je travaille à partir de 7h30 jusqu'à 18h, de tant en tant il y a certains parents qui oublient de récupérer leur enfants et qui m'obligent de les attendre parfois jusqu'à 19h30. », Elle s'explique en disant « on doit commencer avant les fonctionnaires et terminer après eux, je travaille(5) jours par semaines et durant toute l'année ». On peut dire que le volume horaire de M^{me} Souhila est vraiment chargé.

En passant au droit du congé elle nous dit « j'ai un mois de congé par an, qui n'est pas suffisant pour se reposer » M^{me} Souhila nous informe que c'est pendant ce mois de repos que les problèmes de la santé apparaissent (les maux

de tête), ainsi on note que M^{me} Souhila n'est pas satisfaite par rapport à son congé, elle rajoute : « ce métier est très fatiguant, chaque fin de la journée de travail je me sens épuisée, crevée, et je sens que toute partie de mon corps est lésée ».

On a demandé de M^{me} Souhila de nous parler de sa façon de procéder dans son travail elle dit : « l'éducatrice doit être dure dans les moments qui conviennent et souple dans la majorité de temps, l'éducatrice doit toujours donner une bonne image à l'enfant ».

Axe N°03 Infirmité sur la qualité de la formation:

D'abord on a demandé à M^{me} Souhila de bien vouloir nous parler sur sa formation elle nous répond : « l'expérience que j'ai acquit déjà c'était dans mon foyer, la première fois quand j'avais rentré à la crèche je n'étais pas responsable des enfants, mais à force que j'ai travaillé avec les éducatrices, cela ma renforcé a apprendre beaucoup de choses, ce métier était mon choix bien sur à cause de mes enfants ».

En discutant son expérience et comment elle trouve le travail avec l'enfant, elle nous a dit : « j'ai 10 ans d'expérience, et d'après cette expérience je peux dire que le travail avec l'enfant est un travail où on peut tracer toutes nos idées, car l'enfant est une feuille blanche ».

En parlant de difficultés rencontrées au cours du travail et la continuité de la formation professionnel avec la pratique, on a compris que M^{me} Souhila a un sentiment d'incompétence et elle voit son travail est difficile parce qu'elle n'est pas formée dans le domaine de l'éducation. Elle affirme : « des fois quand je suis face à certains situations d'hyperactivité, je me retrouve incapable de gérer la situation parce que je ne suis pas formée en éducation de crèche ».

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

Pour conclure l'entretien avec M^{me} Souhila nous avons posé la question sur la continuité de la formation avec la pratique elle répond « je n'ai pas fait une formation en éducation, je suis biologiste et j'ai déjà travaillé dans ce domaine, mais pour moi la formation et la pratique sont loin l'un de l'autre, la théorie est un monde et la pratique un autre monde ». On a compris d'après ses dires qu'elle n'est pas formée en éducation de crèche.

-Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N°06 : Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 5^{ème} cas

Dimension de l'épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau d'épuisement
Épuisement émotionnel	20	Modéré	20	Faible
Dépersonnalisation	0	Bas		
Accomplissement personnel	40	Élevé		

Le tableau ci-dessus affiche les résultats suivants : M^{me} Souhila présente un épuisement professionnel faible avec un score moyen de 20, d'après les trois dimensions, elle a obtenu un niveau d'épuisement émotionnel modéré, dû de manque de motivation vis-à-vis de son travail qui devenu avec le temps épuisant. Un niveau de dépersonnalisation bas elle a une attitude impersonnel détachée et négative envers quelques parents des enfants. Un niveau d'accomplissement personnel élevé, renvoi à la dévalorisation de son travail ainsi que la diminution de sentiment d'auto-efficacité.

-Synthèse sur le 5^{ème} cas

Il s'avère que notre cas présente un épuisement professionnel faible, après l'analyse de ce cas on peut dire que plusieurs facteurs engendré cet état

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

d'épuisement tel que la spécificité de métier, le facteur relationnel de ce cas avec certains parents, et la surcharge de l'emploi de travail.

Cas N° 06 : M^{me} Nabila

-Présentation du cas

Madame Nabila, femme âgée de 34 ans, mère d'un enfant, titulaire d'un diplôme en psychologie, spécialité orientation scolaire et professionnelle à l'UFC, elle a une expérience de 6 ans, son volume horaire est 10 heures par jour et 5 jours par semaine.

Analyse de l'entretien

L'entretien avec M^{me} Nabila, s'est déroulé dans le bureau de la directrice, après avoir expliqué l'objectif de notre recherche, elle a bien accepté de participer à cet entretien sans hésitation.

Axe N°02 Information sur la spécificité du métier d'éducation :

Afin de récolter des informations sur la qualité de ce métier, et les différentes tâches qu'une éducatrice de crèche doit accomplir on a interrogé notre cas sur ses tâches, elle a répondu : « mon travail consiste à accueillir les enfants, les accompagner à s'adapter dans le groupe, communiquer avec eux, créer une confiance avec l'enfant », Elle rajoute : « ces tâches sont difficiles, surtout lorsque on est dépassé par le nombre important d'enfant, je n'arriverai pas à assurer les tâches demandées, car le temps est limité ». D'après notre cas, on constate que ce métier est difficile, plein de tâches et de responsabilités envers les enfants. Elle affirme : « il faut avoir des compétences pour pouvoir travailler avec les enfants, c'est une grande responsabilité, il faut se caler sur le rythme de l'enfant et bien sûr il faut le protéger. ».

Parlant des difficultés qui pourraient éventuellement perturber M^{me} Nabila dans son travail elle dit: « je trouve des difficultés par rapport aux enfants qui ont beaucoup d'énergie, et les enfants autistes, je n'arrive pas à gérer la situation avec ces derniers ». Elle rajoute : « vu que l'enfant ne s'exprime pas bien on

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

trouve des difficultés pour le comprendre, citant à titre d'exemple des manifestations de crises, des maladies et dans pas mal d'autres situations, et là je me sens impuissante ». On observe que M^{me} Nabila a un sentiment d'incompétence vers des situations difficiles.

On a demandé à M^{me} Nabila de nous parler de son emploi du temps elle dit : « je travail 10 heures par jour, et 5 jours par semaine », on remarque que M^{me} Nabila, elle n'est pas satisfaite de son emploi de temps, car elle dit : « je ne suis pas satisfaite de cet emploi, vu que je suis mère d'un nouveau-né, ce qui fait les droits de mon enfant sont négligées. »

Posant des questions sur le programme, et les activités à transmettre aux enfants au niveau de crèche elle dit brièvement: « on a plusieurs activités à faire, dans le but de développer les aspects physiques et moraux de l'enfant, j'arrive à terminer le programme mais difficilement, le programme de crèche demande beaucoup de temps et d'effort ».

Concernant la procédure dans l'exercice du travail elle dit tout simplement : « je fais mon travail avec tendresse et patience ».

Abordant le sujet du congé, M^{me} Nabila dit : « je prends un mois, qui n'est pas suffisant, vu qu'il y a trop de mouvement dans la crèche », On note la non-satisfaction de notre cas par rapport à son congé.

Axe N°03 Information sur la qualité de la formation :

En dernier lieu on a abordé la qualité de sa formation professionnelle M^{me} Nabila a répondu : « j'ai une formation dans le domaine de l'éducation, c'était mon choix, et cela pour mieux connaître l'enfant ».

Concernant son expérience professionnelle elle dit : « j'ai travaillé comme une nourrisse dans ce domaine, et j'ai une expérience de 6 ans ». M^{me} Nabila elle trouve le travail avec l'enfant formidable, elle affirme : « l'enfant est

merveilleux et le travail avec lui m'apporte un grand bonheur, mais bien sûr avec des difficultés.». On lui demandant si elle trouve sa formation bénéfique par apport à son travail elle répond : «oui, il ya une certaine continuité entre les deux, mais ça ne veut pas dire qu'on peut trouver la solution à toute les difficultés ». M^{me} Nabila s'exprime qu'elle ne peut pas surmonter ses difficultés durant son travail à cause de la qualité de formation reçue affirmant « elle est moitié »

-Présentation et analyse de l'échelle MBI

Tableau N°07 : Résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) du 6^{eme} cas

dimension de l'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau d'épuisement
Epuisement émotionnel	22	Modéré	19.33	Modéré
Dépersonnalisation	01	Bas		
Accomplissement personnel	35	Modéré		

Les résultats de l'échelle du MBI qui sont présenté dans le tableau ci-dessus indiquent que notre cas M^{me} Nabila, manifeste un épuisement professionnel avec un niveau modéré avec un score de 19.33, selon les trois dimensions M^{me} Nabila a obtenu un niveau d'épuisement émotionnel Modéré, un niveau de dépersonnalisation Bas, et un niveau d'accomplissement personnel Modéré.

L'analyse de ces résultats explique que notre cas n'a pas beaucoup d'émotion en vers son travail, elle est peu motivée, concernant les relations avec les parents de ces enfant, elle sont qualifiées comme état normales, c'est-à-dire il ya pas des relations conflictuelles entre les deux, le niveau d'accomplissement

personnel revoit a un sentiment d'incompétence en vers des situations difficile elle affirme : « des fois je n'arrive pas à gérer la situation », et « surtout lorsque certains enfants manifestent des crises, des maladies, et je ne sais pas quoi faire avec ces enfants ». Ce la veut dire qu'elle ne trouve pas d'aide au sein de la crèche.

Synthèse sur le 6^{eme} cas

Notre cas présente un épuisement professionnel modéré, cet état est engendré par certains facteurs liés au travail, ainsi l'effectif des enfants, la diversité des tâches à accomplir au niveau de la crèche, et la surcharge du programme.

2-Discussion des hypothèses :

Après avoir présenté les (06) cas de notre étude, cette dernière partie va nous permettre de procéder à une discussion des hypothèses, celles émises au départ, sur l'éventuelle possibilité d'être confirmée ou infirmée, à travers l'analyse de l'entretien qui a été passé durant notre période de stage au niveau des deux crèches « Royaume des Bambins » et « Jardines d'Enfants 'Espoir' » de wilaya de Bejaia ainsi que les résultats obtenus lors de l'administration de l'échelle de l'épuisement professionnel MBI (Maslach Burnout Inventory)

Notre première hypothèse suppose que les éducatrices de jeunes enfants présentent un syndrome d'épuisement professionnel à des degrés divers, d'après les résultats de l'échelle MBI nous sommes dans la mesure de dire que notre population d'étude est entièrement touchée par le syndrome de l'épuisement professionnel ou le burnout avec des degrés divers d'un cas à un autre.

On a enregistré d'après les résultats de l'échelle MBI les différents niveaux de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants au niveau des deux crèches « Royaume des Bambins » et « Jardines d'Enfants Espoir » on trouve (03) cas qui manifestent un épuisement professionnel avec un degré modéré, un (01) cas manifeste un épuisement professionnel pathologique avec un degré élevé, et (02) cas qui manifestent un épuisement professionnel avec un degré bas. On remarque l'absence d'un niveau nul, cela indique effectivement que notre population d'étude présente réellement un épuisement professionnel avec des degrés divers, une chose qui ne devrait pas rester inaperçue et négligée cela explique qu'il y a vraiment un problème lié au travail.

De ce fait les résultats obtenus à l'échelle du MBI ainsi que les confidences recueillies aux prés des éducatrices de jeunes enfants au niveau des deux crèches durant nos entretiens nous permettent de **confirmer** notre première hypothèse.

Chapitre IV Analyse des résultats et discussion des hypothèses

La deuxième hypothèse suppose que la spécificité du métier de l'éducation favorise l'apparition de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants, on a remarqués que les facteurs qui contribuent à l'apparition de ce syndrome sont bien les facteurs liés au métier : la qualité du travail avec les différentes tâches à accomplir et le nombre d'heures consacré à ces derniers, ce qui rend ce métier surchargé, donc on note que la spécificité de cette profession est un facteur en relation avec l'apparition de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeune enfants au niveau des deux crèches ce qui nous permet de dire que notre deuxième hypothèse est **confirmée**.

Enfin, concernant la dernière hypothèse relative à la qualité de la formation professionnelle et à l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel, grâce aux réponses relevées des entretiens effectués avec notre population d'étude on constate que la majorité (05) cas affirme qu'il n'y a pas une relation entre la formation et le terrain, et (01) cas voit qu'il y'a des points complémentaire entre la formation et le terrain.

Donc cela nous a mené à dire que la qualité de la formation professionnelle est vraiment un facteur qui contribue à l'apparition de l'épuisement professionnel, ce qui indique que la dernière hypothèse est **confirmée**.

Pour clôture cette partie nous pouvons dire que toutes les hypothèses que nous avons supposées au début sont confirmées.

Synthèse

En somme, les résultats de notre étude ont pu mettre en évidence l'ampleur du syndrome de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants de deux crèches « Royaume des Bambins » et « le Jardin d'Enfants Espoir » et aussi décrire les facteurs qui contribuent à l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel chez notre population d'étude.

Effectivement il s'avère que les éducatrices de jeunes enfants de crèche manifestent un épuisement professionnel à des degrés divers. Et les facteurs qui sont en relation direct à l'apparition de l'épuisement professionnel sont liés au milieu du travail dont la spécificité de métier de l'éducatrice de crèche, (charge de travail, les diversités des tâches), mais aussi au facteur lié à la qualité de la formation reçue.

Conclusion

En guise de conclusion, nous affirmons que le métier de l'éducatrices de jeunes enfants au niveau de la crèche représente l'un des plus difficiles à accomplir.

Cette profession nécessite beaucoup du travail, d'énergie, et de patience. Elle a pour but de développer les facultés physique, intellectuelles, et morales de l'enfant, en abordant des contacts directs et réguliers avec lui. Mais la réalisation de ces activités peut engendrer un risque d'épuisement professionnel notamment avec les différentes responsabilités à assumer et aussi les tâches à accomplir.

Dans le cadre de notre recherche sur le syndrome de l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants des deux crèches « Royaume des bambins » et « jardin d'Enfant "Espoir" » nous avons demandé si ces éducatrices subissent un épuisement professionnel avec ces trois dimensions à savoir l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation (déshumanisation), et le manque d'accomplissement personnel. Mais aussi pour déterminer les conditions dans lesquels les éducatrices de jeunes enfants peuvent développer le syndrome de l'épuisement professionnel.

Pour pouvoir alors vérifier la présence de ce syndrome chez les éducatrices de jeunes enfants de crèches nous avons limité notre recherche à (06) cas des éducatrices, en procédant à un entretien semi directif, en combinant l'échelle de Maslache MBI qui mesure le niveau d'épuisement professionnel afin de rassembler les données nécessaires qui nous permettent de décrire les facteurs en relations avec l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel.

À partir des résultats tirés des entretiens effectués sur les éducatrices au sein de deux crèches et d'après les résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel MBI, nous avons pu confirmer et vérifier de façon très claire et précise notre hypothèse qui présuppose que les éducatrices manifestent le

syndrome d'épuisement professionnel avec des degrés divers d'un cas à l'autre durant l'enquête. Ce syndrome se présente chez les éducatrices de crèche sous différentes symptômes tels que : le stress, la pression, la fatigue, et le sentiment d'incompétence...etc.

Nous avons enregistré également à partir de notre étude que le syndrome de l'épuisement professionnel est à l'origine de plusieurs facteurs qui favorise son apparition à travers des facteurs socioprofessionnels (la surcharge de travail et les tâches à accomplir, le volume d'horaire, la charge du programme, le sentiment de la responsabilité envers l'enfant,...), des facteurs relationnels (conflit avec les parents d'enfants, et la situation comportementale de certains enfants).

Nous avons constaté aussi, en termes de cette étude réalisée sur six cas d'éducatrices que les résultats obtenus ne peuvent pas être généralisé à toutes les éducatrices c'est-à-dire la population mère car chaque cas est un cas particulier.

En fin, nous avons compris qu'il est important de souligner certaines mesures afin de faire face à cet état d'épuisement, vu que notre population n'est pas à l'abri de ce syndrome car ce dernier peut être amélioré et s'aggraver avec le temps qui sont les suivantes :

- Reconsidérer la charge et l'organisation du travail afin de répartir les tâches de façon plus équitable, assurer une formation spécifique.
- Organiser une rotation des activités, un élargissement de l'expérience par une formation adéquate.
- Améliorer la supervision en précisant les objectifs du travail, les attributions, les responsabilités et les droits de différentes catégories de professionnel.
- Augmenter la communication c'est-à-dire parlé de ce que l'on vit avec des personnes de confiance, de pouvoir exprimer ce que l'on ressent.

-Encourager les activités en dehors des heures de travail tel que les activités sportive, les activités de loisir en famille, ce qui permet l'absorption de la pression et les tensions de travail.

-Il est important de prendre soin à la santé morale des éducatrices par l'intervention d'un soutien social et psychologique afin d'aborder les difficultés professionnelle et traiter les problèmes liés au travail.

-Renforcer la participation des éducatrices aux décisions, accroître l'information lors des changements.

-Prendre soin de soi (alimentation adéquate, repos adéquat, vie satisfaisante à l'extérieur.)

-Suggérer des thérapies de relaxation, ainsi que les échanges d'idées et d'expériences vécues, pour faciliter le travail de chacun.

LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

Liste bibliographique

Les ouvrages

- 1-Abdel Halim Boudoukha, **Burn-out et traumatisme psychologique**, Dunod, paris, 2009.
- 2-Aïcha Benamar, **Le préscolaire en Algérie à l'heure de la réforme**, Oran, crasc, 2009.
- 3-Angers. M, **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, Dunod, paris, 1999.
- 4-Assaad et all, **Comportement organisationnel : Justice organisationnelle enjeux de carrière et épuisement professionnel**, 1^{er} édition, Volume 2, Lancier, 2006.
- 5-Auzou-Riandey.D et Moussy.B, **Les enjeux du métier d'éducateur de jeunes enfants : origine, évolution, actualité**, 3^{ème} édition actualisée, 2012.
- 6-Benghebrit-Remaoun.N, **Le préscolaire en Algérie, Etat des bien et des perspectives**, Oran, CRASC, 2005.
- 7-Canoui.P, Mauranges.A, **Le burn-out à hôpital. Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants**, 4^{ème} édition, Masson, Paris, 2008.
- 8-Canoui.P, Mauranges.A, **Le burnout. Le syndrome de l'épuisement professionnel des soignants**, De l'analyse aux réponses. Masson, Paris, 2004.
- 9-Chahraoui. Kh.et Bénony. B, **Méthode, évaluations et recherche en psychologie clinique**, Dunod, paris, 2003.
- 10-Chouchat. H, **L'enquête en psychosociologie**, 2^{ème} édition : PUF, Paris, 1999.

11-Christine Boussaroque, et all, L'auxiliaire de puériculture en crèche, 2^{eme} édition, Estem, Paris, 2009.

12-Cyril Tarquinio, Manuel des psychothérapies complémentaires, Dunod, 2012.

13-Daniel Verba, Le métier d'éducateur de jeunes enfants, la Découverte, paris, 2003.

14-Deldime. R, et Demoulin. R, Introduction à la psychopédagogie, 2^{eme} édition, Bruxelles, 1980.

15-Elisabeth Groot, Stress et burn-out au travail, groupe Eyrolles, Paris, 2008.

16-Gassier. J et all, Diplôme d'état d'éducateur de jeunes enfants, Elsevier Masson SAS, 2011.

17-Grawitz. M, Méthode des sciences sociales, Dalloz, Paris, 2001.

18-Guidère Mathieu, Méthodologie de la recherche : guide de jeune chercheur, Paris, 2004.

19-Le Capitaine et all, Guide de l'éducateur de jeunes enfants, 3^{eme} édition Dunod, Paris, 2002.

20-Madeleine Estryng-Behar, Stress et souffrance des soignants à l'hôpital : Reconnaissance, analyse et prévention, Estem, Paris, 2007.

21-Mahmoud Boudarene, Le stress entre bien être et souffrance. Alger, Briti, 2005.

Les dictionnaires

1- Bloch. H et all, Grande dictionnaire de la psychologie, Larousse, Pris, 2011.

2-Françoise Raynal, et all, Pédagogie : dictionnaire des concepts clés, Apprentissages, formation, psychologie cognitive, 2^{ème} édition, Paris, 1997.

3-Jeuge Maynard, et all, Le petite Larousse illustré, Larousse, Paris, 2013.

4-Norbert Sillamy, Dictionnaire de psychologie, Larousse, VUEF, 2003.

5-Philippe Chanpy, et all, Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, 2^{ème} édition, référence, 2002.

Les revus

1-Caublot Morgane et Blicharska Teresa, « Etude du lien entre le vécu des parents et des professionnelles des services d'accueil préscolaire et la qualité de leur relation mutuelle » Devenir, 2014/2 Vol. 26.

2-Davidson. F, et all, « Les soins aux enfants dans les crèches », Genève, organisation mondiale de la santé, 1965.

3-De Paula Mônica, « Le groupe de jeu en crèche » Une expérience en crèche avec des enfants « difficiles», Enfances & Psy, 2001/3 no15, p. 18-23.

4-Martin Média, « Les liens parents-enfants-professionnels en crèche collective», Le Journal des psychologues, 2009/2 - n° 265

5-Michel Berclaz, « Épuisement professionnel », m berclaz, janvier 2013/1 Vol.

6-Ndjapou Francois, « Pour parler d'égalité dans la petite enfance », Le sociographe, 2015/1 n° 49.

7-Portets Noëlle, « L'étoffe de nos corps », Le sociographe, 2015/1 n° 49, p. 21-28.

Les thèses

1-Boulkroune. N, Le syndrome de Burnout chez l'enseignant du supérieur, Université Mentouri de Constantine, 2008.

2-Kane. S, Épuisement Professionnel : Facteur facilitant Et Entravant Le Retour au travail. Université Du Québec A Montréal, 2009.

3-Marie Christine Soula, Regarde croisés sur le burnout ou le syndrome d'épuisement professionnel. Université de Paris Descartes, 2008.

4-Wiertz Ruth, PSYCHIATRES ET BURNOUT ? Étude de la prévalence du syndrome d'Épuisement Professionnel auprès des psychiatres hospitaliers du Nord pas de calais, Thèse de médecine, Lille, 2012.

Les guides

1- Forest Véronique, et all, Accueillir la petite enfance, Québec, 2007

2-Daniel Fines, Activités extérieurs dans les centres de la petite enfance et les garderies, Gouvernement du Québec, 2002

Site d'internet

1-<http://www.miplouhans.asso.fr/.../Educateur%20de%20jeune%20enfants.pdf>, 02février, à 10h30

2-<http://www.heds-fr.ch/FR/.../Bachelor%20Tavares%202009.pdf>, 2 novembre, à 8h42

3-<http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/pdf>, 04 Mai à 9h11.

4-http://www.psyrgence.ch/documents/epuisement_professionnel_2013.pdf, 23 Octobre, à 12h39

5-<http://www.technologie-fr/blog/wpcontent/Vloads/.../burnoutvesiondef.pdf>, 23 octobre, à 12h14.

6-<http://www.Une.edu.dzvfimagescahirlapsinum311.pdf>, 19 Avril, à 15h07

ANNEXES

ANNEXE : 01

Echelle de l'épuisement professionnel MBI (Maslach Burn-out Inventory) :

Dans le cadre d'une étude universitaire portant sur l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants, nous souhaitons avoir votre contribution et votre aide.

Pour nous aider à bien mener cette étude, veuillez répondre aux items ci-après et remplir la grille ci-joint.

Indiquez la fréquence à laquelle vous ressentez ce qui décrit à chaque item

0 = Jamais.

4 = Chaque semaine.

1 = Quelques fois par an.

5 = Quelques fois par semaine.

2 = Chaque mois.

6 = Chaque jour.

3 = Quelques fois par mois.

Items	Fréquences					
	1	2	3	4	5	6
1. Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail.						
2. Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail.						
3. Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail.						
4. Je peux comprendre facilement ce que ces enfants ressentent.						
5. Je sens que je m'occupe de certains enfants de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets						

6. Travailler avec des enfants tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort.						
7. Je m'occupe très efficacement des problèmes de ces enfants.						
8. Je sens que je craque à cause de mon travail.						
9. J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens.						
10. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail.						
11. je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement.						
12. je me sens plein(e) d'énergie.						
13. Je me sens frustré(e) par mon travail.						
14. Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail.						
15. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de ces enfants.						
16. Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop.						
17. J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec les enfants.						
18. Je me sens ragaillardé(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de ces enfants.						
19. J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail.						
20. Je me sens au bout du rouleau.						
21. Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement.						
22. J'ai l'impression que ces enfants me rendent responsable de certains de leurs problèmes.						

ANNEXE : 02

Guide d'entretien

Axe 1 : Information personnelles

-Prénom

-Âge

-Situation familiale

-Formation reçue

Axe 2 : Information sur la spécificité du métier d'éducation

1-En quoi consiste le travail de l'éducatrice de crèche ?

2-Quelles sont les tâches quotidiennes que vous effectuez ? Comment sont-elles ?

3-Quelles sont vos responsabilités au sien de la crèche ? Comment vous les trouvez ?

4-En quoi consiste la difficulté du métier de l'éducation au sien de la crèche ?

5-Combien d'heures travaillez-vous par jour et de jour par semaine ?

6-Est ce que vous avez un programme à suivre avec les enfants? Est ce que vous arrivez à le terminer ? Justifiez ?

7-Comment procédez-vous dans l'exercice de votre métier ?expliquez ?

8-Quelle sont les différentes activités que vous devrez transmettre aux enfants ?

9-Quel est en moyenne votre congé annuel ? À votre avis est-il suffisant ?

Axe 3 : Information liées à la qualité de la formation

1-Etiez-vous formée dans ce domaine ?

2- Est-ce que le domaine de l'éducation est celui de votre choix ?

3-Avez-vous déjà une expérience dans ce domaine ?

4-Comment trouvez-vous le travail avec les enfants?

5-Quel genre de difficultés rencontrez-vous dans l'exercice de votre métier ?

6-Voyez vous que votre formation professionnelle est en continuité avec la pratique de votre métier ?

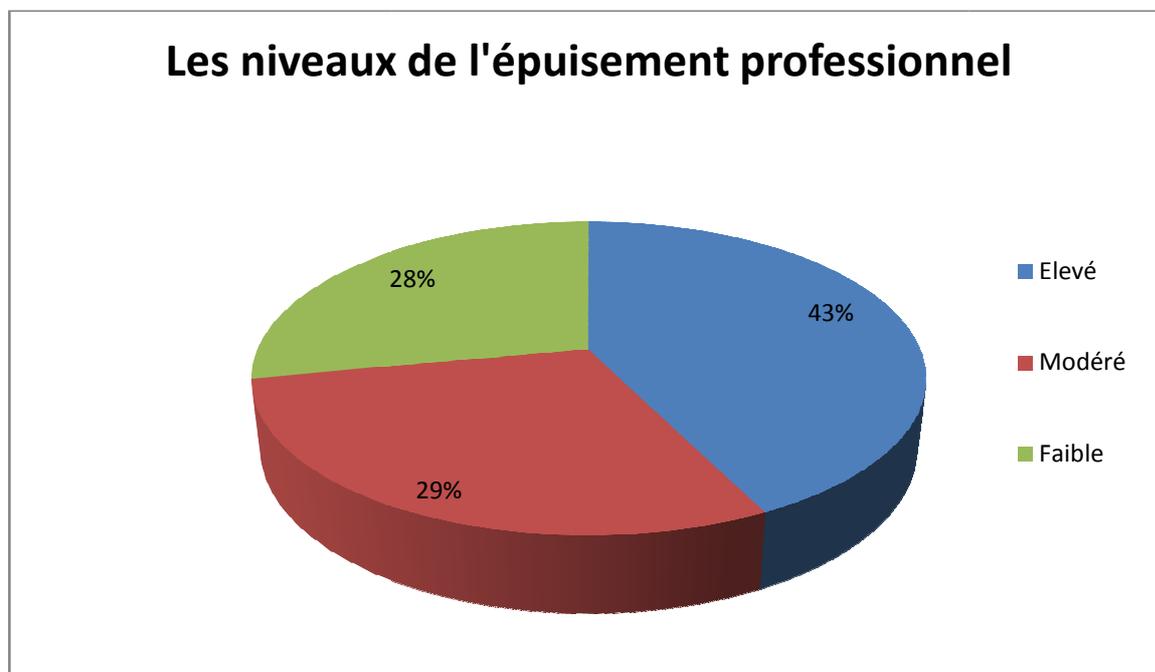
ANNEXE : 03

Tableau récapitulatif des résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI)

Les cas		Cas 01	Cas 02	Cas 03	Cas 04	Cas 05	Cas 06
Dimensions							
Dimension d'épuisement émotionnel	Score	34	24	41	27	20	22
	Niveau	Élevé	Modéré	Élevé	Modéré	Modéré	Modéré
Dimension de la Dépersonnalisation	Score	06	06	14	05	00	01
	Niveau	Modéré	Modéré	Élevé	Bas	Bas	Bas
Dimension d'accomplissement personnel	Score	44	40	42	26	40	35
	Niveau	Élevé	Élevé	Élevé	Bas	Élevé	Modéré
Niveau d'épuisement Professionnel		Modéré	Faible	Élevé	Modéré	Faible	Modéré

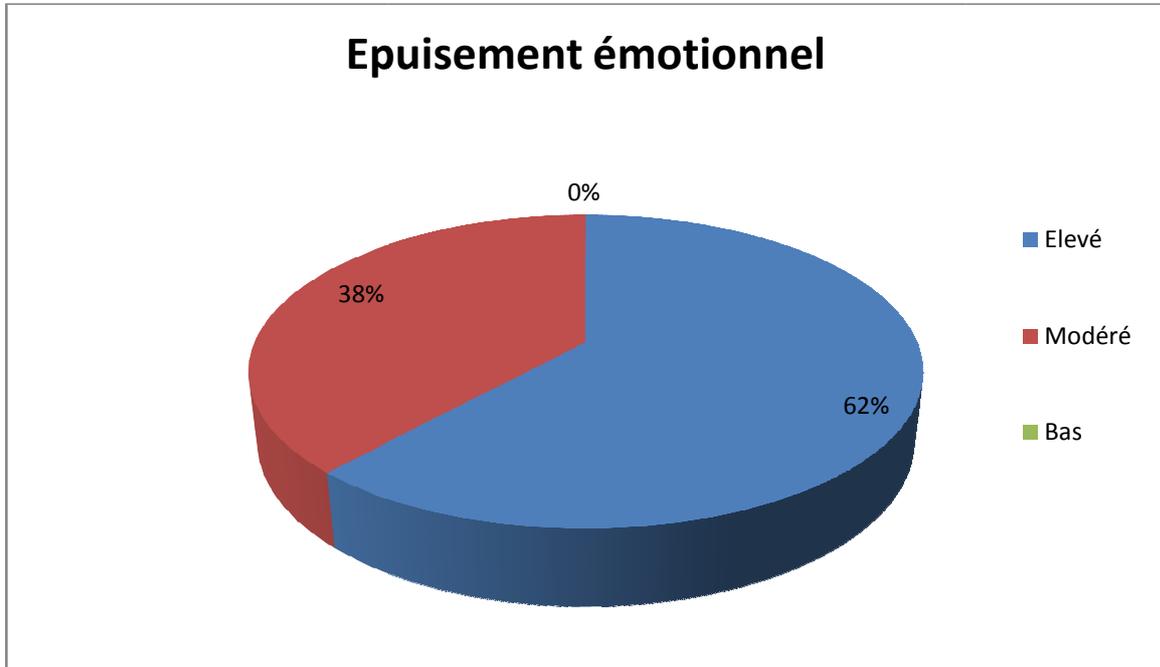
ANNEXE : 04

Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau de l'épuisement professionnel.



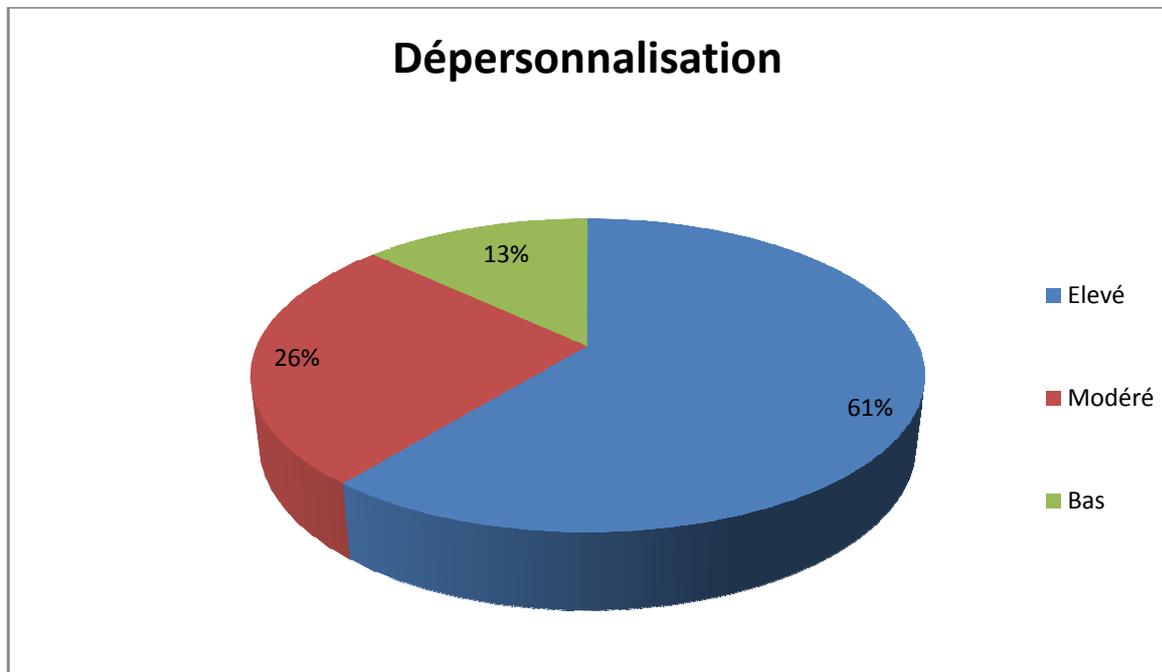
ANNEXE : 05

Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau d'épuisement émotionnel



ANNEXE : 06

Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau de dépersonnalisation



ANNEXE : 07

Graphique représentant la répartition des éducatrices de jeunes enfants selon le niveau d'accomplissement personnel

