

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES SO
en travail social
Haute École de Travail Social – HES SO//Valais - Wallis

« Le bonheur au travail pour des pratiques sensées »



Réalisé par : Pichler Steven

Promotion : Bac 16 EE

Sous la direction de : Antonin-Tattini Véronique

Sierre, le 10 août 2021

Remerciements

Je remercie l'institution d'Addiction Valais de m'avoir ouvert les portes du Foyer du Jardin des Berges et de via Gampel pour effectuer mon travail de recherche. La flexibilité et la disponibilité des éducateurs m'étaient d'une grande aide. Je les remercie pour leur franchise et confiance qui m'ont permis de réaliser mon travail de Bachelor.

Envers ma directrice de travail de Bachelor, je suis très reconnaissant, car elle a su m'aiguiller tout au long de mon travail. Cela m'a permis de rester motivé et engagé dans la rédaction.

Je remercie également les personnes volontaires qui ont lu mon travail avec un regard neuf sur le sujet et qui ont pris de leur temps libre pour me soutenir. Leurs commentaires et corrections m'ont permis d'ajuster des éléments que je ne voyais pas du même point de vue.

Pour terminer, j'aimerais remercier mon entourage qui m'a soutenu tout au long de ce processus et qui m'ont permis de me surpasser.

Mentions

Dans ce travail de recherche, le masculin fait référence à la forme féminine et masculine dans un but d'alléger la lecture.

Je garantis et certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées ci-dessous. Tous les apports empruntés à des auteurs que ce soit par citation ou, par paraphrase, sont clairement référencés.

Les opinions dans ce travail n'engagent que leur auteur.

Ce travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études.

J'assure et garantit avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le code éthique de la recherche.

J'assure également que le nombre de signes de ce document correspond aux normes en vigueur.

Steven Pichler

Résumé

Dans ce travail de recherche, la thématique du bonheur au travail est abordée sous différents angles. Cette recherche est axée plus particulièrement sur l'impact du bonheur sur la pratique des éducateurs. Ce travail a été effectué dans le domaine de l'addiction auprès de deux foyers d'Addiction Valais.

Les différents concepts théoriques sont tous liés à la thématique du bonheur au travail et cernent le sujet par une multitude d'aspects à prendre en compte pour le bonheur comme la santé des personnes.

L'enquête de terrain a permis d'interroger deux éducateurs dans chacun des foyers. L'entretien semi-directif est la méthode de recherche utilisée pour ce travail.

Les résultats de la recherche démontrent que le bonheur au travail des professionnels est nécessaire pour la construction et le développement du collaborateur tant au niveau personnel que professionnel. Chaque éducateur vit le bonheur d'une manière différente et malgré tout, ses indicateurs et facteurs d'influence sont similaires pour chacun. Il y a trois facteurs qui sont particulièrement ressortis. Pour commencer la hiérarchie était un élément que certains éducateurs questionnaient. Le rôle de la hiérarchie pour le bonheur et également ce qu'elle entreprend pour augmenter le bonheur de leurs collaborateurs était un aspect émergeant de la récolte de données. Le second facteur ressorti majoritairement est la qualité du travail effectué. Ce facteur est central dans ce travail, car l'impact du bonheur au travail influence en première ligne la qualité de la pratique du professionnel. Pour terminer, le facteur de climat de travail a pour les éducateurs interrogés une place importante dans la construction de leur bonheur.

Ce travail permettra au terrain d'enquête, mais aussi plus généralement à d'autres institutions, d'avoir des données sur le bonheur au travail des collaborateurs. Très certainement que cela leur sera utile pour favoriser le bonheur au travail de leurs employés.

Mots-clés : Bonheur au travail, pratiques professionnelles, travail social, addictions

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1 CHOIX DE LA THÉMATIQUE	4
1.1.1 MOTIVATIONS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES	5
1.1.2 LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL	6
1.2 QUESTIONS DE RECHERCHE	7
1.2.1 OBJECTIFS	7
2. CADRE THÉORIQUE	8
2.1 LE BONHEUR AU TRAVAIL	8
2.1.1 LE PIB VERSUS LE BNB	8
2.1.2 LES QUATRE PILIERS DU BNB	9
2.1.3 LES NEUF DOMAINES DE L'INDICE DU BNB	10
2.1.4 LE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE	11
2.1.5 LE BONHEUR VERSUS LE BIEN-ÊTRE	11
2.2 LA SANTÉ AU TRAVAIL	12
2.2.1 L'IMPORTANCE DU TRAVAIL	13
2.2.2 LE SENTIMENT DE BONHEUR AU TRAVAIL	14
2.3 L'OPÉRATIONNALISATION DU BONHEUR AU TRAVAIL	15
2.4 LE TRAVAIL SOCIAL SOUS TENSION	16
2.5 L'ÉDUCATEUR SOCIAL	17
2.5.1 DÉFINITION DU TRAVAIL SOCIAL ET OBJECTIFS	17
2.5.2 LE MÉTIER DE L'ÉDUCATION SOCIALE	18
2.5.3 LA FONCTION DE L'ÉDUCATEUR SOCIAL	18
2.5.4 LE TRAVAIL ÉDUCATIF DANS LE MILIEU DES ADDICTIONS	19
3. HYPOTHÈSES DE RECHERCHE	21
3.1 HYPOTHÈSE 0	21
3.2 HYPOTHÈSE 1	22
3.3 HYPOTHÈSE 2	23
3.4 HYPOTHÈSE 3	23
3.5 HYPOTHÈSE 4	23
4. MÉTHODOLOGIE	23
4.1 TERRAIN D'ENQUÊTE	24
4.2 TECHNIQUE DE RÉCOLTE DES DONNÉES	25
4.3 RISQUES DE LA RECHERCHE	26
5. ANALYSE DES RÉSULTATS	27
5.1 LA DÉFINITION DU BONHEUR AU TRAVAIL (HYPOTHÈSE 0)	27
5.1.1 LES INDICATEURS DU BONHEUR AU TRAVAIL (HYPOTHÈSE 0)	28
5.1.2 FACTEURS CONTRIBUANT AU BONHEUR AU TRAVAIL (HYPOTHÈSE 1)	31

5.1.3	FACTEURS SUPPLÉMENTAIRES	36
5.1.4	LE BONHEUR AU TRAVAIL ET L'INFLUENCE SUR LA PRATIQUE DES ÉDUCATEURS (HYPOTHÈSE 2)	38
5.1.5	LES TENSIONS PROPRES DU TRAVAIL SOCIAL (HYPOTHÈSE 3)	39
5.1.6	L'INSTITUTION ET LE BONHEUR DES COLLABORATEURS (HYPOTHÈSE 4)	41
5.2	VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES	44
5.2.1	HYPOTHÈSE 0	44
5.2.2	HYPOTHÈSE 1	44
5.2.3	HYPOTHÈSE 2	46
5.2.4	HYPOTHÈSE 3	47
5.2.5	HYPOTHÈSE 4	47
6.	CONCLUSION	48
6.1	SYNTHÈSE ET RÉPONSE À LA QUESTION DE DÉPART	48
6.2	LIMITES DE LA RECHERCHE	50
6.3	PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES	50
6.4	PISTES PROFESSIONNELLES	51
6.5	BILAN PERSONNEL	51
7.	BIBLIOGRAPHIE	53
8.	ANNEXES	56
8.1	GRILLE D'ENTRETIEN	56

1. Introduction

1.1 Choix de la thématique

Dans le travail social, le métier d'éducateur doit souvent faire face à des contextes socio-économiques et institutionnels complexes. Les problématiques sociales évoluent, l'économie est mouvante et les contextes organisationnels bougent. De nombreux facteurs amènent des conséquences directes et indirectes sur le sentiment de bonheur au travail que peuvent ressentir les professionnels concernés.

La notion de bonheur au travail est issue, du moins dans ce travail, du concept de Bonheur National Brut (BNB). Celui-ci est un indicateur pour mesurer le bonheur d'un pays en complément de la seule mesure de sa richesse économique qui ne tient en fait pas compte de la satisfaction de la population. L'Organisation Mondiale de la Santé (2015) relève que le bonheur, la santé et le bien-être sont étroitement liés. En effet, ce qui détermine le bien-être est notamment le facteur de bonne santé physique et mentale. A l'inverse, des impacts négatifs sur la santé entraînent des conséquences sur le bien-être, puis certainement sur le fruit final qui est le sentiment de bonheur.

Actuellement, l'éducateur social est amené à accompagner des personnes aux problématiques très variées et tente de faire au mieux dans des milieux parfois difficiles à divers niveaux. Le rôle de l'éducateur social évolue constamment. En même temps, plus généralement, les travailleurs sociaux sont de plus en plus sous pression pour répondre à diverses injonctions organisationnelles et institutionnelles pouvant engendrer un stress au travail, un burnout, une surcharge administrative ou encore par exemple une perte de sens de leur activité. Plusieurs auteurs ont d'ailleurs mis en avant les tensions auxquelles peuvent être confrontés les travailleurs sociaux, eux-mêmes en interaction directe avec les personnes les plus précaires et leurs besoins et les mandats qu'ils doivent exécuter. « *Tout nous invite à la performance sans limite et sans fin.* » (Jacquinet, 2004, p. 42). Ce contrôle et d'autres facteurs exercés par les institutions amènent à une fragilisation de l'identité des travailleurs sociaux et alors des tensions surviennent au niveau professionnel.

Face à ces constats, les métiers du travail social sont régulièrement considérés comme usants et de plus ils sont souvent peu reconnus notamment en raison de la relation d'aide à leur fondement difficilement mesurable pour rendre compte de leur travail. Ceci est d'autant plus vrai pour le métier de l'éducateur social où une grande partie de ses activités s'effectue par l'accompagnement dans la vie quotidienne des bénéficiaires, des activités qui sont somme toute peu dicibles, visibles et mesurables de l'extérieur. L'insuffisance de la reconnaissance du métier peut mettre l'éducateur social dans une position peu confortable, engendrant un essoufflement au travail, voire un mal-être, constamment en train de se battre pour sa légitimité.

Par suite d'un certain malaise identitaire, le travailleur social peut se poser des questions quant au sens de son travail. Par ces remises en question engendrées dans un tel environnement, le bonheur de l'éducateur dans son travail peut se trouver affecté. Pourtant, les cadres des organisations savent qu'ils ont besoin d'une main-d'œuvre en bonne santé physique et psychique influençant sans doute le bonheur au

travail pour atteindre leurs objectifs et garantir un certain niveau de productivité. (Jacquinet, 2004)

Véronique Dagenais-Desmarais et Catherine Privé (2010) relèvent par le biais d'études que les problèmes de santé psychologique des employés engendrent des coûts directs et indirects élevés pour les institutions. Face à ces situations, les organisations sont dans l'urgence d'agir. Et si l'institution dans laquelle l'éducateur travaille s'occupait alors, ou du moins davantage, de l'objectif du bonheur au travail de ses employés pour favoriser des pratiques qui ont du sens pour eux ?

Si on trouve de plus en plus d'études pour mesurer et chiffrer le coût économique et social de mauvaises conditions de travail dans divers domaines et métiers, il en existe peu sur son pendant positif, à savoir le bonheur au travail ou, du moins, le bien-être (CSRE, 2018). Ressentir une émotion positive telle que le bonheur au travail aide pourtant et certainement le professionnel à se sentir motivé et engagé dans ce qu'il fait. Les entreprises et institutions sont composées d'individus et ont assurément à y gagner d'avoir des employés heureux dans leur travail (ignilife.com, 2020). Les facteurs contextuels, mais aussi individuels qui influencent l'émotion positive qu'est le bonheur au sein d'une entreprise ou d'une institution sont certainement multiples : l'ambiance, la culture institutionnelle, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, le droit à l'erreur, la reconnaissance, la valorisation du travail effectué, sont autant de facteurs contribuant à la qualité de vie au travail et à son sens et par ce biais certainement au bonheur.

« Il n'y a pas de bien-être sans « bien-faire » : il ne sert à rien de s'occuper de la qualité de vie au travail si on ne s'intéresse pas d'abord à la qualité du travail. » (Mousli, 2016, p. 41)

De plus, le travail occupe une place essentielle dans l'existence de tout individu. Le fait de s'y sentir heureux ou malheureux provoque, peut-on le penser, des répercussions importantes sur la vie privée et la vie sociale.

1.1.1 Motivations personnelles et professionnelles

En effet, lorsqu'il a fallu choisir ma thématique de travail de Bachelor, je me suis remémoré mes expériences vécues lors de mes formations pratiques. Engagé en tant qu'éducateur social en emploi depuis mon 4ème semestre à la HES-SO Valais/Wallis, j'ai eu l'occasion de travailler pour Addiction Valais au foyer du Jardin des Berges. Cette institution, anciennement dénommée Rives du Rhône, a subi une réorganisation importante. La population accueillie sont des personnes dès 17 ans qui ont des problématiques de toxicodépendance. La prise en charge est structurée de façon modulaire pour permettre au bénéficiaire d'évoluer dans un cadre sécurisant étape par étape. Le travail pluridisciplinaire de l'équipe professionnelle est assuré par des corps spécialisés dans le domaine médico-psycho-social.

L'institution prenait un nouveau départ au moment de mon engagement et se trouvait en restructuration complète. Voici quelques points sur lesquels le changement organisationnel a opéré : le concept du foyer, le règlement, les collaborateurs, les stratégies, le planning hebdomadaire, les horaires de travail, etc... J'ai alors pu

remarquer que ces changements perpétuels ont entraîné des conséquences sur le travail des éducateurs et par là-même aussi sur leur bonheur. Certains collaborateurs ont été déstabilisés par l'impact et la manière dont les changements ont eu lieu. A force de vivre et de devoir appliquer constamment de nouvelles pratiques, l'équipe éducative s'est épuisée et se sentait mal au travail. En raison de cet épuisement, la cohésion et la dynamique d'équipe ont diminué. Personnellement, j'ai ressenti une ambiance de travail malsaine et j'ai été touché moi-même par le manque de plaisir au travail. C'est pour cette raison principale que la thématique du bonheur au travail me motive pour effectuer mon travail de Bachelor.

Ayant vécu cette expérience de formation pratique en emploi auprès de cette institution, je m'intéresse à cette thématique qui nous touche tous en tant que travailleurs sociaux. Par ce choix, on peut comprendre que le bien-être est un élément indispensable sur le lieu de travail de chacun et impacte directement le bonheur au travail. Ce thème est étroitement lié avec la thématique de la santé qui est un aspect primordial dans la vie de tout un chacun. Cela me pousse à effectuer des recherches autour de cette thématique et de pouvoir analyser ce qui favorise le bonheur au travail de l'éducateur social en institution socio-éducative et ses impacts sur la pratique professionnelle.

1.1.2 Lien avec le travail social

En travail social, nous apprenons à identifier les problématiques qui nous entourent. Le bonheur, étant certainement un élément essentiel pour pratiquer ce métier, il est toutefois peu exploré jusqu'ici dans les recherches et ne doit pas être négligé tant par les institutions que les travailleurs sociaux (TS). Comme précité, le domaine du social étant très diversifié et bougeant constamment en fonction de l'évolution des problèmes sociaux, le travailleur social doit s'adapter et réfléchir constamment à de nouvelles stratégies d'intervention tout en étant dépendant de l'organisation dans laquelle il travaille. Pourtant, malgré ces changements, la façon dont ils sont menés dans une organisation ou encore l'influence d'autres facteurs vont certainement impacter le bonheur au travail des employés et *in fine* leurs pratiques professionnelles. Il arrive parfois que le travailleur social ne soit plus en adéquation avec l'image et les valeurs institutionnelles et qu'il ne soit plus heureux dans son travail. Pourtant, le bonheur au travail est certainement nécessaire pour que tout professionnel puisse s'investir dans un travail de qualité et qui fasse sens pour lui et par ricochet sur les bénéficiaires qu'ils accompagnent quotidiennement. Face au bonheur, les institutions peuvent agir, même si cette émotion garde un aspect subjectif propre à chacun.

Ainsi, si le bonheur au travail est une notion subjective qui peut varier selon les individus et les contextes, c'est bel et bien le double regard, aussi bien subjectif qu'objectif, à la base de cette notion qui est intéressant afin de permettre une analyse en rapport avec ce qui se passe sur le terrain des éducateurs sociaux en institutions et leurs ressentis à cet égard.

1.2 Questions de recherche

Par rapport à ce qui précède, ma question de recherche principale est la suivante :

« Qu'est-ce qui favorise le bonheur au travail de l'éducateur social en institution socio-éducative et avec quels impacts sur sa pratique professionnelle ? »

Je souhaite aussi répondre à différentes sous-questions en rapport :

- ❖ Quelle est la définition et les indicateurs de bonheur au travail ?
- ❖ Qu'est-ce que c'est que le bonheur selon les personnes interrogées ?
- ❖ Sous quelles formes et dans quels domaines au travail s'expérimente le bonheur au travail ?
- ❖ Quelles sont les différences et similitudes en la matière entre les professionnels ?
- ❖ Qu'est-ce qui influence le bonheur au travail selon les éducateurs interrogés ?
- ❖ Comment est-ce que le sentiment de bonheur au travail est relié à celui de bien-être et de santé au travail ?
- ❖ Comment le bonheur au travail impacte les représentations du métier de l'éducateur social, sa pratique quotidienne et ses relations avec les usagers et les collègues de travail ?
- ❖ Comment être heureux au travail face à divers enjeux comme la pression organisationnelle et institutionnelle dans les métiers du social ?
- ❖ Que sont les stratégies des éducateurs pour maintenir le bonheur au travail ?

Pour mieux comprendre ce qui favorise le bonheur au travail, je vais décortiquer cette thématique et les facteurs qui le favorisent. A la suite de cette compréhension, je vais m'intéresser à l'impact du bonheur au travail sur la représentation et la pratique professionnelle des éducateurs sociaux.

1.2.1 Objectifs

De nombreux auteurs abordent la souffrance au travail. L'objectif principal de mon mémoire est d'aborder son pendant, à savoir le bonheur au travail, d'analyser ses caractéristiques et son impact sur la pratique professionnelle des éducateurs en institution socio-éducative.

Ma recherche sera certainement utile pour l'institution auprès de laquelle j'effectuerai ma recherche. Le fait de comprendre comment les éducateurs se représentent et vivent le bonheur dans leur institution et son impact sur leur pratique, permettra aussi de sensibiliser l'institution à ce sujet. Je démontrerai aussi ce dont les éducateurs auraient besoin pour augmenter leur bonheur au travail. Cette recherche amènera donc des pistes d'actions pour développer le bonheur au travail des éducateurs sociaux en institution et pour leur pratique professionnelle

Pour réaliser ma recherche, je serai amené à effectuer un travail tant sur le terrain qu'au niveau théorique. Pour ce faire je serai amené tout d'abord à saisir le concept de bonheur au travail issu du BNB. Pour la récolte des indicateurs du bonheur au travail, je mettrai ensuite en place une grille d'entretien afin de mener mon enquête auprès d'éducateurs de l'institution choisie, soit Addiction Valais.

2. Cadre théorique

2.1 Le Bonheur au travail

Pour engager cette partie théorique, je vais me baser sur le bonheur national brut (BNB) qui est une échelle de mesure pour le bonheur dans un pays. En comparant cette échelle avec celle du produit intérieur brut (PIB), je vais démontrer les différences principales entre elles et également pourquoi le PIB n'est aujourd'hui plus adapté.

Ensuite, j'entrerai plus précisément dans le concept du BNB pour comprendre sa définition et y détailler les quatre piliers principaux et ses neuf niveaux. Pour finaliser mon travail de recherche au niveau théorique, j'aborderai des thématiques comme la santé au travail et le bonheur versus le bien-être au travail.

2.1.1 Le PIB versus le BNB

Le concept de bonheur au travail, afin de mieux le situer, peut être mis en lien avec les réflexions concernant le Bonheur National Brut. Ce dernier est une mesure du niveau de développement d'un pays qui veut se différencier du PIB. Ainsi, pour commencer, il est important de comprendre la définition du PIB et ses aspects théoriques pour le différencier de la mesure du Bonheur National Brut. Selon l'OFS :

« Le Produit intérieur brut (PIB) est un indicateur de l'activité économique qui permet de mesurer et de comparer les degrés de développement économique des différents pays. Le PIB est calculé aux prix courants ainsi qu'aux prix de l'année précédente, ce qui permet de représenter l'évolution économique sans tenir compte de l'influence des prix. » (www.ofs.ch, 2019)

Le PIB contient trois approches différentes selon une période donnée. Il y a « l'approche par la production », qui permet de déterminer la valeur ajoutée par les acteurs économiques. « L'approche par la dépense » rend visible la valeur ajoutée qui a été créée et par la suite utilisée (consommation, investissements). La troisième approche est celle par « les revenus » qui s'intéresse à la rémunération des facteurs de production, soit la terre, le travail et le capital.

On parle aussi de PIB par habitant pour mesurer le niveau de vie d'un pays. Toutefois, le PIB n'est pourtant pas approprié pour analyser la répartition de la richesse, la qualité de vie ou le bien-être ou encore le bonheur des habitants d'un pays. « *Le PIB se focalise principalement sur les facteurs de productivité horaire du travail et l'effet de l'utilisation de la main-d'œuvre.* » (www.ofs.ch, 2019)

Ainsi, le PIB ne prend pas en compte tous les aspects de la vie. Il est essentiellement axé sur l'économie et en représente la moyenne d'un pays. Le PIB se fait vieux, le manque de prise en compte de facteurs importants a donné aujourd'hui lieu à de nouvelles échelles de mesures qui essayent d'englober les aspects principaux de la vie. C'est alors que je me suis penché sur le concept du bonheur national brut (BNB).

Florine Caron (2016), sur laquelle je me baserai en grande partie, a bien résumé la notion de bonheur national brut (BNB) dans son travail de Bachelor en travail social.

Ce concept, qui n'est pas axé principalement sur des aspects économiques, nous permet de faire le lien avec la notion de bonheur au travail peu abordée en elle-même. L'être humain ne peut survivre que grâce à un écosystème, qui aujourd'hui se trouve fragilisé par une forte inflation de l'économie. De nos jours, la préservation de l'environnement est mise au centre des préoccupations, car il y a un enjeu vital pour l'humanité. La surconsommation amenée par la surproduction des entreprises pose un problème, alors que les ressources sont limitées sur cette planète. Il faut que le modèle économique change.

Le Bhoutan, un petit pays d'environ 800'000 habitants, a mis en place une nouvelle échelle de mesure intitulée le bonheur national brut (BNB). Etant une échelle pour mesurer le bonheur d'un pays, il s'appuie sur des aspects économiques, sociaux et écologiques. Le 4^{ème} roi de ce pays, Jigme Singye Wangchuck avait la forte conviction que le PIB ne prenait absolument pas en compte le bonheur des habitants d'un pays. Le BNB est partie intégrante de la politique bhoutanaise et puise dans les racines du bouddhisme.

Pourtant, ce concept n'a pas été élaboré par des grandes organisations internationales, c'est pour cela que le BNB n'est pas autant connu que le PIB. Il est important de comprendre que dans la religion du bouddhisme, l'atteinte d'un état de bonheur constant à travers un état de paix durable constitue un principe fondamental. On peut alors comprendre que le BNB est un vrai mode de pensée. Tandis que le PIB est un instrument qui se focalise sur des aspects économiques. Dans le BNB l'humain est placé au centre, alors que le PIB reste principalement un outil de mesure.

« Depuis une trentaine d'années, le Bhoutan a mis en place un modèle de développement holistique, durable et équitable : le Bonheur National Brut (BNB) » (Bonheur National Brut, 2019). Il est constitué de 4 piliers principaux.

2.1.2 Les quatre piliers du BNB

Florine Carron (2016) aborde dans son travail les quatre piliers principaux du BNB qui sont la bonne gouvernance, le développement socio-économique durable et équitable, la préservation et la promotion de la culture, ainsi que la préservation de l'environnement. Pourquoi ces quatre piliers ? Tout simplement parce qu'ils touchent des valeurs fondamentales du bouddhisme tibétain qui sont l'équanimité, la joie, la bienveillance et la compassion.

❖ 1. La bonne gouvernance

C'est à travers une bonne gouvernance d'un pays qu'on peut déterminer les conditions dans laquelle la population se développe. La bonne gouvernance représente tout ce que le gouvernement met en place, tant au niveau politique que des services offerts pour promouvoir le BNB. Des exemples de bonne gouvernance sont la performance d'un gouvernement, les droits humains, les services, la participation politique.

Le Bhoutan a développé plusieurs outils ou programmes pour améliorer la bonne gouvernance et la politique sociale. Par exemple, un accès facilité aux soins et à l'éducation est offert par le gouvernement à la population. Ou encore la transition d'une monarchie vers un système démocratique.

❖ 2. Le développement socio-économique durable et équitable

Pour le BNB, un équilibre entre l'aspect économique et social est nécessaire pour les individus selon. Ceux-ci contribuent alors à l'équité et la durabilité du développement d'un pays.

❖ 3. La préservation et la promotion de la culture

Au Bhoutan l'accent est fortement mis sur la préservation et la promotion de la culture. Se basant sur des valeurs transmises par ses ancêtres, le Bhoutan soigne ces aspects pour développer et maintenir les pratiques, les connaissances et l'identité culturelle. Le fait de s'identifier à ses propres normes permet de combattre les normes qui proviennent de l'extérieur.

Les éléments importants pour favoriser la culture d'un pays résident dans le fait de parler les langues nationales, la participation culturelle, le développement des talents artistiques, etc. Cependant, ce pilier peut rencontrer des limites ou être prétexte à discrimination faisant fuir des sociétés multiculturelles.

❖ 4. La protection de l'environnement

Selon GNHCB (2019) le Bhoutan a pris en considération la protection de l'environnement bien avant les pays occidentaux. Cette prise en considération de ce facteur influence le bonheur. Le fait de soigner et de respecter l'environnement rapporte des aspects bénéfiques pour la population en termes de santé.

Nous nous rendons compte en décortiquant ces 4 piliers que le BNB prend en compte des aspects qui ont un lien direct avec les valeurs du peuple Bhoutanais. Ces 4 piliers qui influencent le BNB sont ensuite subdivisés en 9 niveaux : Le niveau de vie, d'éducation, de santé, de l'environnement, de la vitalité de la communauté, de l'utilisation du temps, du bien-être psychologique, de la bonne gouvernance, de la conservation et de la promotion de la culture. (Caron, 2016)

2.1.3 Les neuf domaines de l'indice du BNB

Issu de la subdivision des quatre piliers du BNB vu précédemment, ils sont utilisés comme indicateurs de mesure du bonheur. Voici les différents domaines s'ajoutant aux quatre piliers, ainsi constituant les 9 domaines de l'indice du BNB. (Caron, 2016)

- ❖ **Le niveau de vie :** Selon le dictionnaire l'internaute (2020), le niveau de vie est un *mode de vie, d'un point de vue matériel*. Comme par exemple, le logement, les atouts, les revenus des ménages par habitant.
- ❖ **L'éducation :** L'éducation est selon l'internaute (2020) autant une action qui permet de développer des facultés, des connaissances et des pratiques en usage dans une société, que le développement d'une faculté ou une aptitude particulière. Sur le site de GNHCB (2019) nous retrouvons comme exemple l'enseignement, l'alphabétisation, la connaissance, les valeurs, etc.
- ❖ **La santé :** Selon l'OMS (2020), « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » GNHCB (2016) distingue la santé physique et psychologique. Nous allons retrouver cette définition dans la partie théorique ci-dessous sur la santé et la santé au travail.

- ❖ **L'environnement** : D'après GNHCB (2019), des thématiques concernant l'environnement sont les problèmes écologiques, la responsabilité envers l'environnement, les dommages causés par la faune, les problèmes d'urbanisation.
- ❖ **La vitalité de la communauté** : Ce facteur englobe des thématiques comme les donations d'argent ou de temps, les relations communautaires, la famille, la sécurité, etc.
- ❖ **L'utilisation du temps** : Il touche des thèmes comme le temps de travail ou le sommeil. Le BNB mesure le quotidien du peuple, sa capacité à s'organiser pour effectuer toutes les tâches quotidiennes.

2.1.4 Le bien-être psychologique

Ici on retrouve des thématiques comme la satisfaction de la vie, les émotions positives et négatives, la spiritualité, etc. C'est un facteur important que le BNB prend en compte pour mesurer le bonheur du peuple. Les deux derniers niveaux, à savoir la conservation et la promotion de la culture, ainsi que la bonne gouvernance ont été décrits ci-dessus dans les 4 piliers du BNB.

On peut comparer le PIB et le BNB dans sa définition des facteurs. Le BNB est centré sur la personne comme sur ses émotions et non sur des facteurs économiques. On peut constater qu'une importance est apportée au bien-être psychologique et à la préservation et transmission de la culture. Ce sont des aspects nouveaux en termes de développement. D'après GNHCB (2019), les 9 domaines sont interreliés et prennent en compte toutes les conditions pour favoriser le bonheur, tant des facteurs matériels qu'immatériels.

Le Bhoutan est au contact de sa population pour mesurer à travers des questionnaires le BNB sur ces 9 niveaux. Il est important de comprendre que ces 9 facteurs sont divisés en 38 sous-indices, 72 indicateurs et 151 variables qui permettent de constituer les questionnaires afin d'analyser le BNB. Le but est de prendre en compte, à la suite des analyses des questionnaires, les besoins du peuple et par la suite que le gouvernement puisse s'ajuster. (GNHCB, 2019)

2.1.5 Le bonheur versus le bien-être

Dans l'introduction, nous avons vu que le bien-être influence l'émotion du bonheur. C'est alors que je m'intéresse brièvement aux différences entre ces deux notions qui sont proches et liées. La notion de bien-être est indissociable de celle de bonheur. Le bonheur est une construction influencée par divers aspects de la vie et est le fruit final d'un épanouissement dans la vie en général. Cependant, le bien-être est un état plus durable et stable, selon Jamila Abaidi (2005) qui s'appuie sur divers auteurs :

« A la différence du bien-être, le bonheur est un état transitoire qui est susceptible de changer à court terme (Bradburn, 1969). Il fait référence à la sphère des sentiments (Stones et Kozma, 1980), ce qui rend le concept très sensible aux différentes fluctuations et changements d'humeur. Il est davantage lié à la façon dont les stimuli sont vécus à un moment donné qu'à l'environnement » (Brickman, Coates et Janoff-Bulmann, 1978). » p.46

Cette citation démontre que le bonheur et le bien-être ont des différences. Le bien-être est un sentiment plus stable alors que le bonheur est transitoire.

« Il existe donc deux différences importantes entre le bien-être et le bonheur. Tout d'abord, le bonheur est transitoire, il peut changer à court terme, ce qui n'est pas le cas du bien-être qui lui est stable à court ou moyen terme (Voyer & Boyer, 2001) comme peut l'être également la qualité de vie. Le bonheur est aussi dépendant de l'humeur. Il peut donc être soumis à des variations quotidiennes sans qu'un événement particulier ait à intervenir, alors que le bien-être est un sentiment plus profond peu influencé par l'humeur. » (Creusier, 2013, p. 8)

Selon Jamila Abaidi (2015) ces deux termes sont souvent interchangeables dans la littérature. Toujours est-il que l'aspect du bien-être exerce une influence sur le bonheur et que des éléments comme la qualité de vie et la santé sont étroitement liés.

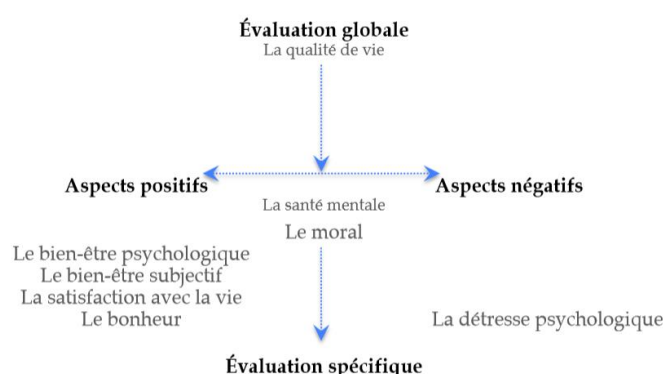


Figure 1 : Schéma sur le classement des construits sur l'état psychologique (inspiré de Voyer & Boyer, 2001)

On remarque globalement dans ce schéma que la qualité de vie et la santé mentale peuvent être évaluées aussi bien positivement que négativement. L'évaluation négative pousse vers une détresse psychologique, tandis que les aspects positifs agissent sur le bien-être psychologique, le bien-être subjectif, la satisfaction avec la vie et le bonheur. Par exemple, une expérience négative peut influencer la santé mentale, plus précisément le moral d'une personne, et diminuer alors le bonheur dans sa vie. Certes, tout le monde peut avoir des perceptions et expériences différentes de ce qu'est le bonheur et les autres notions liées et ceci même dans des situations similaires. C'est une notion qui comporte donc un aspect subjectif.

Dans mes recherches sur le terrain, je serai amené à identifier la notion de bonheur pour des éducateurs. Il sera intéressant de découvrir leurs perceptions et expériences du bonheur et de pouvoir identifier des similitudes et différences.

2.2 La santé au travail

Comme susmentionné dans la partie théorique du BNB, « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » (OMS, 2020) On y retrouve par exemple la santé physique et psychologique.

« La santé mentale est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté. » (OMS, 2020)

Pour l'OMS (2020) « *la santé mentale est le fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement d'une communauté.* » On retient de cette citation que la santé mentale joue un rôle clé pour le bonheur des individus.

En outre, l'Observatoire Suisse de la Santé (Obsan) (2020) affirme dans ses études sur la santé, que cette notion dépend de nombreux facteurs. Par exemple les facteurs environnementaux et les différents modes de vies de la population influencent la santé.

En ce qui concerne la santé au travail, l'employeur a une obligation primordiale qui est celle de la protection de la santé de ses travailleurs qu'on peut retrouver dans l'art. 6 de la loi sur le travail. Dans l'ordonnance 3 concernant la loi sur le travail, l'art. 2 nous dit :

« L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs ». (Confédération Suisse, 2021)

Ce sont des législations importantes qui sont au service tant du travailleur que de l'employeur. Ainsi, on peut penser qu'un employé qui est satisfait et qui peut exercer son métier dans de bonnes conditions de travail, a une motivation et une performance plus élevée. Le maintien de la santé, au travail comme dans la vie quotidienne, est primordial pour pouvoir s'investir durablement dans les missions qui nous sont attribuées. C'est alors qu'on comprend que la santé n'est pas seulement l'absence de maladie mais également source de motivation et de performance qui va aussi favoriser le bonheur au travail.

Du côté de l'employeur, il doit se préoccuper de nombreux facteurs pour favoriser la santé au travail : les aptitudes, la gestion du stress, la gestion des absences, la gestion de l'ergonomie sur la place de travail, etc. Pour favoriser la santé au travail, un travail main dans la main entre divers acteurs est nécessaire. Santeautravail.ch affirme qu'il s'agit des managers, des collaborateurs, des ressources humaines et des partenaires externes.

Pour l'employeur, le fait d'avoir une équipe professionnelle qui est épanouie et fonctionnelle, permet de faciliter le travail dans son ensemble. (Confédération Suisse, 2020)

Enfin, la santé au travail passe, du moins en partie, aussi par la reconnaissance au travail. Selon Brun (2010), reconnaissance au travail a une place majeure car elle est un outil permettant la mobilisation.

2.2.1 L'importance du travail

Pour faire suite à la santé au travail et développer la notion de bonheur au travail, il est important de comprendre quelle place joue le travail dans notre société.

« Le travail est notre fait social total. Il structure de part en part non seulement notre rapport au monde, mais aussi nos rapports sociaux. Il est le rapport social fondamental. » (Mousli, 2016, p. 40)

Nous pouvons déduire de cette citation, que le travail est fortement ancré en nous et il est un facteur essentiel d'intégration sociale. Nous sommes dépendants de lui, car il permet notamment de vivre financièrement, de s'épanouir et de favoriser les liens sociaux. Lorsque nous allons au travail, nous rencontrons des personnes avec qui nous tissons des relations. En revanche, lorsque nous ne sommes pas en adéquation avec notre travail, les effets négatifs se font ressentir en général tant sur notre vie privée que sociale.

Il est toutefois important à ne pas oublier l'aspect historique du travail, car selon Mousli (2016) il nous montre son évolution et sa place qui a varié selon les contextes. Par exemple, le 19^{ème} siècle a fortement marqué les esprits. Ce siècle était caractérisé par de grandes révoltes de la part des travailleurs en raison de leur mécontentement face aux conditions de travail précaires. Le travail était fatigant, les horaires excessifs, les salaires bas, la mauvaise hygiène faisant partie du lieu de travail, les relations souvent humiliantes avec les supérieurs, les machines dangereuses et bruyantes, etc.

Aujourd'hui, à la suite à de nombreuses révoltes de la part des travailleurs, des droits divers (protection de la santé, lois du travail, protection des données personnelles, etc.) ont été acquis pour les travailleurs. Actuellement nous pouvons compter sur plusieurs organismes qui défendent le droit au travail comme les syndicats. Les conditions de travail ont été améliorées, même si émerge à nouveau une certaine précarité au travail avec des conditions atypiques comme le travail sur appel ou encore l'emploi mal protégé au niveau du droit aux assurances sociales. Aujourd'hui, nous pouvons certainement dire que nous sommes mieux lotis qu'auparavant et le bonheur au travail devrait être plus élevé, du moins tant que le Covid ne perdure pas avec ses bouleversements divers. C'est alors que se pose la question, qu'est-ce que le bonheur au travail ?

2.2.2 Le sentiment de bonheur au travail

Selon Houppe (2019), nous n'avons pas tous les mêmes dispositions au bonheur. Confucius dit dans sa fameuse citation : « *Choisissez un travail que vous aimez, et vous n'aurez pas à travailler un seul jour de votre vie.* » (l'Internaute, 2020) Toutefois, nous ne sommes pas tous égaux face au choix d'un travail. Par exemple, le fait de naître dans une famille aisée permet de faciliter l'accès à des métiers que l'on désire faire et qui nous rendent potentiellement heureux. C'est dans ce sens que nous ne sommes pas tous prédisposés au bonheur au travail. Le travail n'est pas perçu comme source de plaisir pour tout le monde, mais davantage comme un outil de survie pour pouvoir combler ses besoins de base. En même temps, on trouve aussi des personnes qui sont « addictes » au travail, c'est-à-dire qui ont le besoin de travailler pour se sentir exister. Puis on trouve des personnes dont le travail les rend malades (burnout, stress, etc.). Toutefois selon Houppe (2019) une étude démontre que si l'on propose à des personnes de gagner quasiment le même salaire sans travailler, seul un individu sur quatre répond qu'il désirerait ne pas travailler. Cela nous démontre que l'humain a besoin de cette activité professionnelle pour son équilibre de vie et contribuer à la société, ce qui favorisera alors à son bonheur. Nous pouvons déduire de ce constat que le travail est mitigé, car il peut tant rendre malheureux qu'heureux.

D'après Houppe (2019), beaucoup perçoivent le bonheur au travail comme une utopie. Néanmoins pour plusieurs, le travail est source de bonheur et permet un équilibre dans la vie. A cet égard, Houppe (2019) cite des études qui démontrent qu'un employé qui n'est pas stressé et heureux au travail est 30% plus efficace que les autres. Cela dit, en général, « *Faire bien quelque chose est une source de joie* », comme l'estime Yves Clot (2015). Pour lui, il n'y a pas de bien-être sans bien-faire. Il ne sert à rien de s'occuper de la qualité de vie au travail si on ne s'intéresse pas d'abord à la qualité du travail. Pour les travailleurs, le sentiment de reconnaissance de la part de leur hiérarchie et leurs pairs est important pour juger de la qualité du travail.

Pour dévoiler tout son potentiel pour un travail de qualité, l'humain nécessite un environnement favorable notamment au sein de l'entreprise. Pour ce faire, l'entreprise doit supprimer les éléments qui freinent l'accomplissement d'un travail de qualité, comme par exemple : les procédures inutiles ou encore la hiérarchie paralysante. Plus on cherche à contrôler l'individu et plus l'on réduit sa motivation. De plus, l'essentiel du travail d'un employé est la satisfaction du client et de ce fait la confiance joue un rôle important. (Barel & Frémeaux, 2016)

2.3 L'opérationnalisation du bonheur au travail

A partir de ce constat sur l'importance du travail pour les individus, réfléchissons maintenant aux indicateurs qui peuvent composer le bonheur au travail à partir du BNB.

Le BNB est un indicateur construit pour mesurer le bonheur dans un pays. La question est alors de voir comment on peut l'utiliser pour mesurer la qualité de vie au travail. Au niveau historique, le BNB a été utilisé pour une première fois dans un seul pays qui est le Bhoutan. Ces éléments qui comprennent des aspects psychologiques et motivationnels, nous montrent que ce concept de BNB a une certaine pertinence appliquée au domaine de l'entreprise. Selon ignilife.com (2020) le concept de BNB pour le milieu de l'entreprise a pour but d'évaluer le bonheur, la satisfaction au travail et la motivation des individus y étant actifs.

Pour mesurer le BNB au travail, il est nécessaire que chaque entreprise l'opérationnalise. Selon ignilife.com (2020) les points à prendre en compte sont les suivants :

- ❖ Force économique – qualité du salaire et de la rémunération ;
- ❖ Bien-être environnemental – qualité et confort de l'environnement de travail ;
- ❖ Satisfaction au travail – niveau de bien-être et de bonheur dans les activités ;
- ❖ Santé physique – activités qui permettent le maintien de la santé et la relaxation ;
- ❖ Santé mentale – mesure du niveau de stress au sein de l'équipe ;
- ❖ Bien-être politique – confiance dans la gestion de l'entreprise et sentiment d'appartenance ;
- ❖ Bonheur social – degré de respect et d'appréciation parmi les membres de l'équipe.

Cette opérationnalisation sera certainement adaptée à mon terrain d'enquête lors de la construction de ma grille d'entretien pour interroger les éducateurs.

2.4 Le travail social sous tension

Comme susmentionné, de nombreux facteurs entraînent des conséquences directes et indirectes sur le sentiment de bonheur au travail. Certains facteurs entrent en tensions et touchent au métier du travail social. Les tensions que vivent les travailleurs sociaux sur le terrain peuvent leur demander de nombreux efforts psychologiques pour ne pas tomber dans de l'usure professionnelle. Cette usure pourrait amener les professionnels à une détérioration de leur santé et bonheur, mais aussi impacter la qualité de leur travail dont l'accompagnement des bénéficiaires.

Plusieurs auteurs abordent les diverses tensions que l'on peut trouver dans le travail social en fonction de leurs divers mandats. Par exemple, Michel Autès (2013) relève que le travail social est souvent considéré comme une dépense inutile, ce qui peut le mettre sous tension. Ses coûts sont considérés comme élevés, d'autant plus que le social évolue constamment. Pourtant, sans le soutien financier public, le travail sur le terrain devient difficile. A travers la réduction des financements octroyés au travail social, l'accompagnement des professionnels perd en qualité, comme la limitation des camps de vacances pour les bénéficiaires et de l'appel à des intervenants externes ou d'autres outils thérapeutiques et pédagogiques.

Les travailleurs sociaux sont de plus en plus amenés à adopter un point de vue économique, ce qui les restreint dans leur pratique professionnelle fondée sur le travail relationnel. Cette réalité du terrain impacte l'identité des professionnels qui est mise à mal et probablement aussi leur bonheur au travail.

Comme l'avance Vauchez (2010) :

« L'autre levier qui impose la restructuration du travail éducatif est caractérisé par la pression sur les budgets. De plus en plus, les établissements et services sont contraints d'énoncer clairement la manière dont ils procèdent sur le terrain. La partition du travail éducatif telle qu'elle a été évoquée implique une diminution des coûts dans la mesure où le salaire d'un ASE est bien inférieur à celui d'un éducateur spécialisé. Cette vision tayloriste du travail éducatif a pris une ampleur telle qu'elle s'avère maintenant incontournable et tend à se répandre dans tous les champs de l'action éducative. Cette question budgétaire devient fondamentale puisque l'on inverse peu à peu la logique de gestion des problématiques sociales. Depuis presque toujours, c'étaient les institutions sociales et médico-sociales qui déterminaient leurs besoins et les faisaient connaître aux organismes financeurs. Maintenant, ce sont les pouvoirs publics qui vont repérer ce besoin au travers de schémas départementaux et qui vont alors faire un appel d'offres auquel diverses associations pourront répondre. » p.84

Vrancken (2012), quant à lui, soulève que le travail social intervient aujourd'hui dans un contexte d'incertitude généralisée. Dans le travail social d'avant, la pratique était axée sur la réparation du problème de l'usager en lui inculquant une norme pour réparer sa situation. La pratique du travail social actuelle tend à demander aux bénéficiaires de s'équiper pour acquérir eux-mêmes les capacités nécessaires pour sortir de leurs problématiques, pourtant souvent sociétales. En outre, par son rôle d'intermédiation, le travailleur social doit négocier perpétuellement avec les bénéficiaires, les responsables, les politiques, les services sociaux, les familles, les collègues, etc. Les travailleurs sociaux se trouvent ainsi en première ligne à effectuer

des mandats souvent complexes qui nécessitent de solliciter de nombreux acteurs ayant parfois des attentes contradictoires. Ces attentes mettent le travailleur social dans une position d'incertitude qui lui demande de faire preuve d'une vigilance.

Un autre facteur qui met le travail social également sous tensions est que l'éducateur social doit se battre constamment pour se distinguer de ses collègues qui ont des tâches similaires. Une question qui a beaucoup agité les éducateurs est la suivante : « Dites-moi monsieur l'éducateur spécialisé, ce que vous faites de plus ou de mieux que votre collègue non diplômé ici présent et qui justifie que je vous paie presque le double ? » Ainsi, l'éducateur spécialisé est dans un combat pour se faire reconnaître.

En définitive, on peut déduire que le travailleur social détient beaucoup de responsabilités à porter et cela souvent seul. Ces facteurs en tension exercent probablement une influence sur leur bonheur au travail. Impactés par de multiples tensions, les travailleurs sociaux véhiculent parfois un discours de plainte. Le discours négatif des travailleurs sociaux est parfois récurrent. Il démontre une identité professionnelle des travailleurs sociaux qui peut être problématique et place les travailleurs sociaux en situation de survie.

Selon Chouinard & Couturier (2017), malgré ces éléments négatifs, le travail social permet de nombreuses débouchées et des formations de tous types. Les postes et les personnes s'engageant dans ce type de formations ont fortement augmenté ces dernières années. Mais alors pourquoi ? On peut penser que la plainte est un effet somatique de la difficulté collective des travailleurs sociaux à produire un récit positif de soi. A la source de ce discours, se trouve un problème plus fondamental. C'est la reconnaissance sociale de la pertinence même de la profession qui est lacunaire.

Pour conclure, le fait que l'environnement du terrain est instable et évolue constamment a probablement un impact sur le bonheur des travailleurs sociaux. Car la stabilité permet la sécurité et dans un milieu où tout change constamment, comment garder une stabilité du bien-être au travail et par ce biais atteindre le bonheur ?

2.5 L'éducateur social

Pour mieux comprendre le métier de l'éducateur social et son rôle, il est important de tout d'abord comprendre ce qu'est le travail social avant de s'en référer au métier d'éducateur social.

2.5.1 Définition du travail social et objectifs

Selon AvenirSocial (2010), le métier de travailleur social cherche à promouvoir la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines, le changement social et la capacité de libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être. Le travail social agit au point de rencontre entre les humains et leur environnement. Les éléments fondamentaux pour exercer ce métier sont les principes des droits humains et de la justice sociale.

L'objectif du travail social consiste en ce que les êtres humains se soutiennent mutuellement dans leur environnement social et soient intégrés. C'est une aide pour les personnes et les groupes qui, sur le court ou le long terme, connaissent des

limitations dans leur quotidien, ou qui disposent d'un accès restreint ou insuffisant aux ressources. Le travail social développe, invente et fournit des solutions aux problèmes sociaux. Il fait disparaître, empêche ou atténue la détresse des individus ou des groupes de personnes.

L'objectif du travailleur social est d'éduquer, d'accompagner ou de protéger les personnes en les garantissant, stabilisant, encourageant et en maintenant leur développement. Il favorise les changements qui ouvrent les portes à l'indépendance y compris par rapport au travail social. Il soutient et engage des interventions socio-politiques à l'aide de ses réseaux. Il intervient comme acteur social dans la résolution des problèmes structurels qui naissent de l'interaction entre les humains et les systèmes sociaux. Enfin, sa pratique est fondée sur des bases scientifiquement fondées comme ses décisions, méthodes et procédures, ses positions dans le contexte interdisciplinaire et sa fonction sociale.

Trois missions sont liées au travail social selon AvenirSocial (2010) : La première est celle qu'il reçoit de la société et des mandants qui consiste au double objectif de l'aide et du contrôle. La deuxième est sa réponse aux demandes explicites et implicites des bénéficiaires. La troisième mission amène les travailleurs sociaux à devoir gérer des conflits possibles entre la première et la deuxième mission en se basant sur les savoirs professionnels et en respectant les droits humains et la justice sociale.

2.5.2 Le métier de l'éducation sociale

La profession de l'éducateur social reste difficile à définir entre autres en raison de ses divers lieux d'intervention et contextes. Ce métier amène en général le professionnel à réduire, prévenir ou à résoudre des problèmes sociaux. Pour ce faire, le professionnel coconstruit un projet de vie avec et pour le bénéficiaire.

Cloux & al. (2001) affirment que pour assurer leur pratique, les éducateurs ont besoin de divers savoirs (académiques, expérientiels, méthodologiques, etc.) pour faire face, comprendre et agir. Cette activité demande engagement, considération, communication, responsabilité, explication, médication, collaboration, mise en mots et en actes, analyse critique des missions et confrontation.

2.5.3 La fonction de l'éducateur social

La première fonction selon Cloux & al. (2001) consiste à accueillir, analyser les besoins, évaluer une situation et définir une stratégie d'action. L'éducateur reçoit des demandes et des besoins de la part des bénéficiaires. Il doit être capable de les analyser. Afin de mener sa tâche à bien, il accueille la personne et étudie son besoin en explorant la nature de la demande en tenant compte de son contexte. L'analyse de la situation et du besoin est approfondie. L'éducateur pose une hypothèse de compréhension et d'action. Il évalue et se positionne face aux besoins du bénéficiaire. Puis il fait une conclusion de la période d'observation et sélectionne un mode d'accompagnement adapté, une stratégie d'accompagnement.

La deuxième fonction touche à l'intervention envers le bénéficiaire et son environnement. Il s'agit d'accompagner le parcours de socialisation, de recréer du lien

social, de l'identité sociale et d'éviter la désocialisation. L'éducateur analyse les facteurs de désocialisation, de perte de repères et de rupture du lien social. Il construit des bonnes conditions pour les démarches de socialisation dans le cadre de l'environnement interne et en jouant un rôle facilitateur de mise en relation avec la société. Il sera amené à assurer des médiations socialisantes entre la personne et l'environnement et devra offrir une stratégie ou faire en sorte que le bénéficiaire adopte un comportement stratégique par rapport à son environnement. Une autre tâche de l'éducateur social est de travailler en équipes pluridisciplinaires et en réseau. Cet élément est primordial pour l'accompagnement de la personne. La collaboration avec le réseau professionnel et non professionnel est un élément important du travail de l'éducateur.

Une autre fonction est la mise en œuvre d'activités quotidiennes. Il structure et accompagne la mise en place des activités de la vie quotidienne, liées à l'intégration scolaire, au travail, à l'insertion professionnelle de la personne et aussi aux activités de loisirs. L'éducateur a la mission d'animer des activités socio-éducatives visant au développement et au maintien des capacités corporelles, sensorielles et cognitives. Pour réaliser cette tâche, il fait un diagnostic du potentiel des personnes et de leur situation en fixant des objectifs d'activités personnalisées. Il soutient, appuie et facilite la réalisation des activités. Puis, il peut parfois agir dans le cadre d'une mission de travail social hors mur. Le but est alors de construire une action collective et d'animer le quartier à travers des actions d'animations.

Enfin, l'éducateur doit agir dans le respect de la déontologie et de l'éthique du métier. Il fixe des limites à son action professionnelle en se créant des garde-fous. Il respecte le secret professionnel et le secret de fonction. Il doit à cet égard garantir le respect de la vie privée, la sécurité, la liberté de conscience et d'expression des personnes, en les considérant comme citoyen à part entière avec des droits et des devoirs. L'éducateur doit aussi respecter le cadre légal, manifester des attitudes préventives et entretenir un esprit militant sur le plan professionnel.

La communication, l'animation et le travail d'équipe sont des éléments du quotidien de l'éducateur. Travaillant souvent en équipes pluridisciplinaires, la communication devient essentielle pour amener le bénéficiaire sur le bon chemin en coordonnant les diverses compétences professionnelles de chaque collaborateur. Dans le quotidien de l'éducateur l'animation est un outil souvent utilisé pour favoriser la dynamique de groupe. Il organise des séances d'équipe, des groupes de paroles et encore d'autres types de setting.

Le dernier thème est la gestion administrative. A l'aide d'outils organisationnels l'éducateur structure son quotidien de travail. Il doit garantir la gestion administrative du suivi des bénéficiaires et de ses tâches professionnelles. Il assure la gestion comptable des activités de l'équipe, de ses activités et de la logistique.

2.5.4 Le travail éducatif dans le milieu des addictions

Effectuant ma recherche de terrain auprès d'Addiction Valais, il m'était important de décrire le travail éducatif dans ce contexte institutionnel.

L'éducateur dans ce domaine est confronté à un public touché par des problèmes d'addictions multiples. On y trouve principalement l'addiction à l'alcool, à l'héroïne, au cannabis et à la cocaïne. D'autres addictions comme celle au jeu d'argent, au sexe, aux médicaments et autres sont également présentes.

Pour mieux saisir ce domaine, il est important de comprendre la définition de l'addiction elle-même. Selon le concept d'Addiction Valais (2021) :

« L'addiction est à comprendre comme un ensemble de conduites ou de pratiques entraînant une perte d'autonomie du sujet par rapport à un produit ou un comportement. Elle se caractérise par la souffrance de la personne et des changements de son rapport au monde. Les conduites addictives peuvent être considérées comme la meilleure réponse que l'individu a trouvé à un certain moment pour faire face à ses difficultés. Cependant, cette réponse a peu à peu perdu de sa fonctionnalité initiale et est devenue aujourd'hui un problème en soi. » p.1

Sur le site d'Addiction Suisse (2020), il est précisé qu'une addiction ne surgit pas du jour au lendemain. Son développement se fait sur la durée. Cela dépend de la fréquence de la consommation, de la quantité absorbée et du produit lui-même. Le passage d'une consommation de nature problématique à l'addiction reste aujourd'hui encore flou.

Il faut relever qu'une dépendance est en premier lieu un diagnostic médical. Les signes énumérés par Addiction Suisse sont une perte de maîtrise de la consommation et l'impossibilité d'y renoncer, les symptômes de manque en cas de réduction de la consommation ou de sevrage, l'augmentation de la consommation, le développement d'une tolérance, le fait de négliger les autres intérêts de la vie et la poursuite de la consommation malgré les aspects inconvenients de la consommation. Toutefois, les signes énumérés ci-dessus ne doivent pas tous être présents pour parler de dépendance.

Addiction Suisse (2020) dit que la dépendance est considérée comme une maladie qui se répercute sur plusieurs niveaux de la vie. Souvent des tensions surgissent au sein du couple ou de la famille et les difficultés se font sentir au travail. Une consommation régulière et excessive entraîne des conséquences sur le physique et le psychique d'un individu.

Nous pouvons déduire de ce constat, que le travail de l'éducateur consiste dans ce milieu à conseiller et à aider des personnes souffrantes d'addictions. Cela implique de prendre en compte l'environnement dans lequel l'individu évolue et les domaines affectés interagissant de façon causale, concomitante ou conséquent.

Pour ce faire, l'éducateur dans ce domaine, du moins à Addiction Valais, va souvent utiliser l'outil de la co-construction. C'est-à-dire la collaboration avec le bénéficiaire dans la définition des problèmes et la recherche de solutions. Celle-ci se fait aussi par le biais du réseau qui accompagne le bénéficiaire, à savoir son réseau primaire (entourage) et secondaire (professionnels). La co-construction s'appuie en principe sur le concept d'*empowerment*. Les éléments principaux de l'*empowerment* sont la participation, la compétence, l'estime de soi et la conscience critique. L'éducateur utilisant ce processus d'*empowerment* va se centrer sur les forces, les droits et les habiletés des individus et de la communauté, plutôt que sur les déficits. (Gibson, 1991,

Anderson, 1996). A cet égard, le rôle de l'éducateur est (entre autres) d'analyser les ressources du bénéficiaire. Les ressources sont celles du bénéficiaire et de son environnement, comme par exemple son savoir-faire, ses connaissances, ses croyances, ses motivations, etc. De même, les expériences antérieures et le potentiel à développer sont aussi utilisés comme ressource pour faire face à la situation. Dans ce cadre de référence, le rôle de l'éducateur est avant tout de faire émerger les compétences du client permettant un processus de changement.

Parmi ces ressources, notons que la motivation de la personne n'est pas un élément stable, elle évolue au fur et à mesure et est un facteur clé pour la prise en charge. L'éducateur peut se référer au modèle transthéorique des changements de comportements de Prochaska & Di Clemente (2014). Ce modèle met en avant 6 étapes de changement dans les comportements addictifs. Et il s'appuie également sur le concept de l'approche motivationnelle. Cette dernière se centre sur les stratégies visant à préparer le client à modifier ses comportements face à la consommation notamment. Ses caractéristiques sont l'attitude thérapeutique non confrontante prônant l'information objective, l'empathie, l'encouragement, l'adaptation au rythme du client dans son processus de changement.

En même temps, dans sa pratique, l'éducateur est amené à analyser la demande, les attentes et les crises possibles des bénéficiaires. La demande peut être explicite ou implicite, comme, par exemple reconstruire le cheminement du bénéficiaire. L'analyse des attentes concerne les résultats attendus par le bénéficiaire, de la part de qui ou encore le réalisme des attentes. Et pour terminer l'analyse des crises consiste à questionner les déclencheurs, les enjeux, la souffrance, l'urgence et encore d'autres facteurs.

De plus, l'éducateur dans le milieu des addictions est souvent amené à évaluer la gravité de la situation du bénéficiaire. Addiction Valais utilise pour ce faire l'outil d'indice de gravité d'une toxicomanie (IGT). C'est un outil sous forme de questionnaire qui permet à l'éducateur de récolter des informations au sujet du bénéficiaire et de pouvoir évaluer sa situation.

3. Hypothèses de recherche

À la suite de ce cadre théorique et mes questionnements, les hypothèses suivantes sont formulées pour guider mes entretiens et mon analyse.

3.1 Hypothèse O

Chaque éducateur a ses propres indicateurs de ce qu'est le bonheur au travail.

Dans le chapitre « le bonheur versus le bien-être » développé plus haut, nous avons vu que le bonheur est une construction, qui est influencée par divers aspects de la vie. On peut ainsi en déduire que chaque personne a sa propre perception de ce qu'est le bonheur et de ce fait exprime ses propres indicateurs pour définir le bonheur au travail.

3.2 Hypothèse 1

Le bonheur au travail des éducateurs dépend de plusieurs facteurs liés à l'organisation du travail (gestion, conditions de travail, reconnaissance du travail, culture institutionnelle, etc.) et personnels (santé, perception de ses compétences, reconnaissance, etc.).

Sous-hypothèse : Parmi ces facteurs, le sentiment d'avoir les compétences requises pour effectuer son travail et leur reconnaissance par l'organisation (direction, collègues) favorisent particulièrement le bonheur au travail.

Chaque employé détient sa propre perception de son niveau de compétences à effectuer des tâches qui sont exigées dans son cahier des charges. C'est un facteur subjectif qui varie d'un employé à l'autre. Avoir une bonne perception de ses propres compétences augmente la confiance en soi et l'efficacité dans son travail. En outre, on prend en compte le sentiment de reconnaissance des compétences du travailleur. Cette reconnaissance n'est pas uniquement matérielle, mais aussi sociale :

« La reconnaissance au travail ne concerne pas que le salaire ou le statut. Elle prend aussi une forme plus diffuse portant sur la personne elle-même. Elle est un besoin fondamental pour le développement de l'estime de soi. C'est cette dernière qui nourrit la motivation. Et les signes de valorisation donnés par l'entreprise ne porteront leurs fruits que s'ils contribuent à la renforcer. Pour cela, il faut qu'ils soient correctement décodés par le salarié et dispensés avec authenticité par le manager. » (Diez & Carton, 2013, p. 104)

Sous-hypothèse : Parmi ces facteurs, l'autonomie dans le travail d'éducateur est un facteur favorisant particulièrement le bonheur au travail.

« L'autonomie au travail signifie avoir la possibilité de prendre certaines décisions par soi-même dans le travail qui nous est confié. Il existe différents degrés d'autonomie : avoir la possibilité d'émettre des idées et que ces dernières soient écoutées puis mises en œuvre, prendre des initiatives limitées sans demander l'aval de sa hiérarchie, décider quelles sont les étapes prioritaires d'un chantier en cours, etc. Pour la plupart des travailleurs, il est surtout important de "percevoir qu'ils ont le choix, que ce qu'ils font est de leur propre volonté et qu'ils sont la source de leurs propres actions ». (Arce, 2017)

On peut comprendre à travers cette citation qu'il est important de pouvoir exercer son travail de la façon la plus autonome possible afin de laisser une marge d'action pour respecter les valeurs du travail social tout en cadrant avec celles de l'organisation.

Sous-hypothèse : Parmi ces facteurs, un climat de travail jugé comme agréable avec la hiérarchie et les collègues de travail est un facteur favorisant particulièrement le bonheur au travail.

Selon Dagenais-Desmarais & Privé (2010) le bonheur au travail est basé de façon importante sur les relations sociales qu'on entretient et qu'on crée avec nos collègues, nos supérieurs, nos clients, etc. Pour favoriser le bonheur au travail de manière positive et constructive, il est important de pouvoir percevoir son évolution personnelle dans un milieu de travail où les relations sont interpersonnelles. La perception est un facteur propre à chacun. Le nombre de relations qu'on entretient n'a pas tant d'importance, ce qui compte est la qualité de la relation.

3.3 Hypothèse 2

En retour, le bonheur au travail influence les pratiques de l'éducateur dont notamment les relations avec les usagers et les collègues.

Pour expliciter cette hypothèse, je vais prendre l'exemple de l'épuisement professionnel qui détient un impact négatif face au bonheur au travail. Un éducateur qui est épuisé se sentira exténué, vide et aura de la peine à récupérer. Il lui manquera certainement l'énergie nécessaire pour faire face aux tensions du travail qu'il pourra rencontrer. Cela aura alors un impact sur la qualité de son travail et sur ses relations avec les collègues et les bénéficiaires.

D'après Maslach & Leiter (2011) il peut arriver que l'éducateur adopte un comportement minimaliste face à son travail et des attitudes froides face aux autres collaborateurs. Selon Gaberan (2003) ce sont des comportements qui peuvent impacter grandement le bien-être du travailleur et la qualité de son travail. Le lien d'attachement avec le bénéficiaire, qui est fondamental dans le métier d'éducateur social, peut aussi se détériorer.

3.4 Hypothèse 3

Les tensions propres du travail social influencent le bonheur au travail de l'éducateur et impactent sa pratique.

Le travail social est soumis à des tensions possibles à travers divers facteurs à la base de ses mandats. On y trouve certes le client, puis autour de lui les interfaces politiques, sociales, familiales, culturelles et individuelles. L'éducateur accueille le bénéficiaire, analyse sa situation et puis intervient avec l'influence des différentes interfaces citées plus haut, ce qui impacte sa pratique sur le terrain. (Bourque, Grenier, & Rullac, 2019)

3.5 Hypothèse 4

L'institution ne se préoccupe que peu du bonheur au travail de ses collaborateurs.

Dans certaines institutions, le bonheur au travail des collaborateurs n'est pas suffisamment pris en compte et peut impacter leur pratique sur le terrain. Dagenais-Desmarais & Privé (2010) affirment que le bonheur au travail a un impact sur la rotation du personnel, la loyauté, la satisfaction, le sentiment de sécurité au travail, la productivité et encore pleins d'autres éléments. Dans ce but les institutions ont tout à gagner en favorisant le bien-être psychologique des collaborateurs et par ce biais leur bonheur. La santé des collaborateurs est un élément essentiel pour favoriser leur bonheur au travail et améliorer la pratique des collaborateurs sur le terrain.

4. Méthodologie

Dans mon travail, la partie empirique a pour but de confronter mes hypothèses de départ à la perception et à la pratique des professionnels sur le terrain. Mon but est de trouver des réponses à mes questions de recherche, de prendre en compte les besoins

des éducateurs en institutions socio-éducatives et de rendre compte du bonheur au travail sur la pratique professionnelle des éducateurs.

Pour le recueil de données, je questionnerai, comme susmentionné, la définition du bonheur par les éducateurs, les éléments l'influençant et ses effets sur la pratique professionnelle. J'aborderai aussi le lien entre le bonheur, le bien-être et la santé sur leur lieu de travail.

Pour ce faire, j'ai saisi l'opportunité de questionner deux éducateurs socio-éducatifs dans deux foyers de la même institution, à savoir Addiction Valais, que je détaillerai ci-après. Il s'agit donc de comparer deux foyers différents et par ce biais des façons potentiellement différentes de favoriser le bonheur au travail.

4.1 Terrain d'enquête

Mon terrain d'enquête se situe dans deux foyers institutionnels d'Addiction Valais. Le Foyer de via Gampel et le Foyer du Jardin des Berges. La problématique traitée dans ces deux foyers est la même, la problématique d'addictions. Toutefois, on y trouve des différences au niveau du concept thérapeutique.

Le centre de traitement résidentiel de via Gampel est situé à Gampel dans le Haut-Valais et propose 12 places d'hébergement. Le modèle thérapeutique permet de faire un lien avec l'environnement social et il axe son intervention sur la réinsertion socioprofessionnelle. Il prend en charge des clients qui sont plus avancés dans leur dépendance et qui ont cumulés dans leur vie de nombreuses rechutes. La majorité des clients sont plus âgés, la moyenne se situe entre 35 et 65 ans. Ce lieu hypo-stimulant leur permet de se stabiliser et de soigner leur comportement addictif. Le Foyer de via Gampel propose également un accompagnement de jour pour les clients qui souhaitent prendre part aux activités durant la journée. Dans le planning hebdomadaire, on retrouve l'atelier cuisine, l'atelier extérieur, l'atelier bricolage, le groupe thérapeutique et l'activité physique. Les clients ont tous une chambre individuelle qui leur permet de se concentrer pleinement sur leur processus thérapeutique. L'accompagnement des bénéficiaires se fait de manière individualisée. Ce foyer prend en charge également des clients francophones. L'équipe socio-éducative se compose de 3 éducateurs.

L'unité résidentielle du Foyer du Jardin des Berges situé à Sion, a ouvert ses portes le 1er novembre 2018 dans un bâtiment rénové. Le modèle de prise en charge est modulaire, adapté à chaque individu dès 17 ans et vise l'abstinence. L'encadrement pluridisciplinaire est assuré par des équipes spécialisées dans les domaines médico-psycho-sociaux. Le Foyer du Jardin des Berges offre 15 places d'hébergement. Dans ce foyer d'Addiction Valais les clients sont des personnes qui ne sont pas autant avancées dans leur problématique qu'au foyer de via Gampel. La prise en charge est plus dynamique et les problématiques sont différentes. On y retrouve par exemple davantage de placements pénaux. Cela demande plus de contrôle de la part de l'équipe. Pour comparaison avec le Foyer de via Gampel, les clients sont en chambres doubles. Concernant le planning hebdomadaire, on y retrouve l'atelier extérieur, l'atelier cuisine, l'atelier intendance, les groupes thérapeutiques, les activités, l'équithérapie et la musicothérapie. L'équipe est composée de 6 éducateurs.

Les différences entre les deux foyers se situent dans la prise en charge de la problématique. Le Foyer du Jardin des Berges est plus dynamique et le foyer de via Gampel caractérisé comme hypo-stimulant. Leur but commun est de traiter la problématique de l'addiction. Dans chacun de ces foyers, je vais interroger 2 éducateurs.

Pour faciliter la lecture, je vais regrouper les éducateurs d'un même foyer sous la même lettre alphabétique, par exemple l'éducateur A1. Cela me permet de différencier un éducateur de l'autre et également l'institution. Pour ce faire dans le **Foyer X** il y aura l'éducateur A1 et A2 et dans le **Foyer Y** les éducateurs B1 et B2.

Pour l'analyse des données, je ne tiens pas compte du genre des personnes interrogées et de leur expérience. Le but est de ne pas faire de stigmatisations ou de nuancer des propos selon le sexe et l'expérience. Dans mon introduction il n'est nullement explicité que ces aspects influencent le bonheur au travail et par ce biais la pratique professionnelle.

4.2 Technique de récolte des données

Pour mon travail de recherche, je me baserai sur la technique de récolte des données que sont les entretiens semi-directifs. C'est une des méthodes les plus pratiquées dans le champ de la recherche sociale. C'est un entretien qui n'est ni trop ouvert, ni trop fermé. Un fil rouge, soit un guide d'entretien, le canalise dans un but précis. Le bonheur au travail étant une thématique large et floue, il sera important de me préparer avec des questions plus précises pour pouvoir récolter des réponses sans dévier sur des sujets qui ne font pas sens pour ma récolte de données. Pour ce faire, je vais devoir élaborer des questions-guides, relativement ouvertes, auxquelles il sera important que je reçoive des informations de la part de la personne interviewée. L'ordre des questions dans l'entretien semi-directif ne joue pas de rôle. Il est important que la personne interviewée puisse répondre aux questions selon ses propres formulations et dans l'ordre qui lui convient. Je serai amené à recentrer la personne lorsqu'elle s'écartera de la question de base. En outre, si la réponse que je cherche ne ressort pas, je serai amené à reformuler la question de manière appropriée et la plus « naturelle » possible. Cet outil me permettra de garder le cap sur mes objectifs de recherche et une analyse de qualité lors du recueil des données. (Van Campenhoudt, Marquet, & Quivy, 2017)

L'entretien semi-directif permet d'amener les participants à s'exprimer assez librement sur des questions définies au préalable. Lors de l'entretien, l'enquêteur peut les compléter avec de nouvelles questions visant à préciser les réponses de la personne interviewée ou à explorer de nouvelles pistes. L'entretien semi-directif est utilisé en général lorsque l'enquêteur dispose au préalable d'informations suffisantes sur les points essentiels qu'il désire couvrir lors de l'enquête.

Selon Unil.ch (2011) les avantages de l'entretien individuel sont les suivants :

- ❖ La possibilité de solliciter la réaction des enquêtés
- ❖ L'obtention de réponses développées, inattendues et spontanées
- ❖ La possibilité d'évaluer quelle est la compréhension réelle des questions posées et comment elles sont interprétées

- ❖ La possibilité de comprendre en détail pourquoi une réponse est formulée
- ❖ Le fait de pouvoir réorienter les questions au fur et à mesure d'un entretien pour explorer des thèmes inattendus
- ❖ La personne interviewée n'est pas entravée, comme cela peut l'être dans les entretiens de groupe, dans ses réponses par des individus s'exprimant plus facilement et défendant un avis contraire
- ❖ La simplicité et la rapidité de mise en œuvre de l'outil
- ❖ La relation face à face permet de poser des questions relativement délicates, impossibles à aborder en groupe ou dans un questionnaire
- ❖ Les personnes interrogées peuvent être impliquées dans le processus et participer ensuite à la mise en place de changements

Les entretiens individuels rencontrent également des désavantages :

- ❖ La non-représentativité des participants par rapport à la population visée
- ❖ Le fait que l'enquêteur puisse volontairement ou involontairement influencer les résultats
- ❖ Le risque qu'une action soit entreprise par suite de résultats non quantifiés et par conséquent non représentatifs
- ❖ Le nombre relativement restreint des individus pouvant être interrogés

4.3 Risques de la recherche

Il est nécessaire de prendre en compte les risques qui peuvent survenir lors des entretiens sur le terrain d'enquête.

Le premier risque est l'accord concernant le terrain. À la suite de mon activité de plusieurs années auprès d'Addiction Valais, j'ai eu des doutes sur l'accord de cette institution pour pouvoir effectuer mon travail de recherche en leur sein. Puis après la réponse positive de la part des RH, je me suis tourné vers les deux foyers qui m'ont ouvert leur porte.

Addiction Valais étant pris par le temps, il était important que j'organise à l'avance les dates et les horaires de rendez-vous avec les personnes à interroger pour ne pas rencontrer des imprévus à ce niveau. En sachant qu'en fin d'année les institutions sont davantage chargées notamment en raison des bilans d'activité à effectuer.

Lorsque j'ai demandé les noms des éducateurs que je pouvais interroger, j'ai aperçu un autre risque qui est celui de l'âge et de l'expérience des personnes choisies. Au Foyer du Jardin des Berges, les deux éducateurs étaient plus jeunes et avaient moins d'expérience de terrain. Tandis qu'à via Gampel, l'éducateur à interroger était cadre d'unité du secteur ambulatoire de Viège pendant plus de 15 ans et un autre éducateur avait plus de 5 ans d'expérience.

Il sera important dans mon analyse de données des entretiens semi-directifs, que je prenne en compte de tels éléments comme l'expérience professionnelle, la posture professionnelle, etc. pour éviter de trop vite généraliser mes propos.

5. Analyse des résultats

Les entretiens effectués étaient très riches. Il y a de nombreux éléments qui sont ressortis et que j'aimerais partager dans cette partie. Dans mon analyse, j'ai procédé de façon à rendre compte de ce qui me semblait le plus pertinent et en lien avec la thématique du bonheur au travail. J'ai procédé de façon à structurer les chapitres en fonction des hypothèses de recherche.

5.1 La définition du bonheur au travail (Hypothèse 0)

Lors des entretiens, les éducateurs ont été amenés à définir le bonheur au travail. Je constate que pour les professionnels il n'était pas facile de donner une définition à ce sujet. Cela est probablement dû au fait que cette thématique peut être perçue de manière large et par chaque personne d'une manière différente. Malgré les réponses différenciées, je constate des similitudes parmi les quatre personnes interrogées. J'ai pu tout d'abord remarquer que le bonheur au travail est une thématique importante pour tous les éducateurs. Sans celle-ci il n'aurait pas la motivation nécessaire pour aller travailler. Deux éducateurs affirment que sans bonheur au travail, ils prendraient la décision de changer de métier ou de lieu.

« Je dirai que pour moi le bonheur au travail a une grande place. Sinon je ne travaillerais pas. » (Educ B1)

« C'est le plus important. C'est 100 %. Je ne dois plus travailler, j'ai l'âge de prendre ma retraite. La famille m'a demandé si je voulais vraiment continuer. Ce que je veux dire par là, c'est que si ce que je fais ne me donnait pas satisfaction, je prendrais la décision d'arrêter, parce que sans bonheur, sans ce sentiment le matin, ouh... » (Educ B2)

Dans la pyramide de Maslow ci-dessous, on peut comprendre en quoi le travail satisfait les besoins de l'humain.

La pyramide de Maslow...

...selon l'idéologie du travail



(La pyramide de Maslow selon l'idéologie du travail)

Je me rends compte que le bonheur au travail est indispensable pour la mission de l'éducateur et pour son développement. A cet égard, la pyramide de Maslow, que l'éducateur aborde en général pendant sa formation, démontre les besoins de l'humain. Le travail est une sphère permettant au professionnel de satisfaire ses divers besoins notamment ceux de la sécurité, d'appartenance et d'amour, d'estime de soi et d'accomplissement de soi.

Ensuite, même si les éducateurs n'ont pas eu de définition précise du bonheur au travail, il en ressort tout de même quelques éléments d'importance pour eux.

Selon un éducateur, le bonheur au travail dépend de plusieurs critères. Il cite l'importance d'être heureux soi-même dans la vie de tous les jours. Il relève que sans cet état premier, il est difficile pour lui d'être heureux au travail. Le second critère est le fait d'aimer le métier et les tâches qui vont avec. Avec la satisfaction de ces deux critères, le bonheur au travail est possible selon lui. De même, il fait un lien intéressant entre le travail et la vie privée. Selon lui, il est essentiel de concilier la vie privée et le travail. L'équilibre dans ces deux domaines permettrait la construction du bonheur au travail.

Les trois autres éducateurs ont défini le bonheur au travail par un indicateur primordial que je vais analyser de façon plus approfondie dans le chapitre suivant. On verra que le fait de se lever le matin et d'être heureux d'aller travailler, c'est ce qui définit pour eux le bonheur au travail.

5.1.1 Les indicateurs du bonheur au travail (Hypothèse 0)

A ce sujet, je constate que les éducateurs ont une manière similaire de se rendre compte des indicateurs qui définissent le bonheur au travail pour eux. Le **rapport avec les bénéficiaires** est une thématique qui est ressortie pour les quatre éducateurs interrogés. Pour eux, le client est au centre de leur travail éducatif et s'impose comme un facteur primordial influençant leur bonheur au travail.

« Quand un client s'est donné tellement de peine et qu'il a rempli ses objectifs avec fierté, je vois le fruit de mon travail. Il y a sûrement des moments compliqués, mais ceux-ci sont petits comparé aux moments où le client a accompli quelque chose. » (Educ B1)

Le bénéficiaire permet à l'éducateur de recevoir un feedback concernant sa pratique professionnelle, afin de pouvoir évaluer la qualité de son travail et effectuer des ajustements. Cela lui donne la possibilité de développer d'autres pistes d'action et de réorienter le client selon son projet de vie et ses objectifs. L'importance de ce facteur devient alors centrale pour la construction du bonheur au travail des professionnels.

Un autre facteur, en lien avec le précédent, qui est ressorti comme important est le **ressenti des bénéficiaires**. Trois éducateurs ont cité cet élément comme contribuant à leur bonheur au travail. Ils affirment que les bénéficiaires ont la capacité de ressentir l'état intérieur de l'éducateur, dont sa motivation à travailler. Les toxicodépendants étant des personnes très sensibles, ils perçoivent bien l'état intérieur des humains. Les éducateurs ne peuvent ainsi pas cacher leur mal-être.

Un éducateur affirme qu'il est alors important et de sa responsabilité de communiquer sur son état actuel, afin d'éviter que le client se préoccupe de la situation du professionnel.

« L'être humain remarque très rapidement si on est content d'être avec eux parce qu'on ne peut pas non plus toujours faire semblant. Dans ce métier, les clients s'apercevraient très rapidement de notre ressenti. Ils remarquent très vite si on n'est pas heureux. » (Educ A1)

« [...] très souvent, les personnes toxicodépendantes sont aussi extrêmement sensibles à leur environnement et perçoivent assez bien les choses. Ces personnes sentent quand les choses ne vont pas, que la personne est plus fatiguée, est plus à cran. Il y a aussi une certaine humilité à avoir, on reste des humains même si on a un rôle de référent, d'éducateur, quel mot on veut mettre derrière. » (Educ A2)

Nous pouvons alors comprendre que le ressenti du bénéficiaire peut-être un indicateur du bonheur au travail des éducateurs. Il donne inconsciemment du feedback au professionnel par le biais de la communication verbale et non-verbale. L'éducateur prend conscience du retour du client, évalue sa pratique actuelle et l'ajuste en cas de besoins. Il peut également recevoir des retours sur son état intérieur comme sur ses émotions qui sont en lien avec son bonheur au travail.

En lien avec les deux facteurs ci-dessus, la **qualité du travail** des professionnels est un indicateur relevé par deux éducateurs. L'investissement et la qualité effectuée dans l'accomplissement des tâches de chaque référent sont primordiaux.

« [...] je dirais qu'il y a parfois vraiment des moments, des moments clés où l'on se dit : et bien tiens, ça a valu la peine de s'être investi, d'avoir accompagné cette personne dans le cadre de sa thérapie. [...] En tout cas la qualité du travail fait le bonheur au travail. » (Educ A2)

J'en déduis que la pratique même de l'éducateur, l'attention qu'il met tous les jours et l'énergie qu'il apporte au bénéficiaire pour son projet de vie sont essentiels pour la construction de son bonheur au travail. Un autre éducateur affirme qu'il se perçoit comme un outil dont le bénéficiaire doit pouvoir profiter. Ce n'est pas le but qui compte, mais le chemin parcouru. C'est alors que chaque objectif accompli, chaque amélioration et développement devient un indicateur qui favorise le bonheur au travail de l'éducateur. Pour le professionnel cela démontre la qualité de son travail éducatif. Le **sentiment** d'utilité émerge de la pratique de l'éducateur et constitue un élément primordial pour deux éducateurs.

« Et quand je rentre du travail, je peux me dire que c'était une journée qui m'a paru utile, que ce que j'ai fait était utile et que la manière de le faire n'était pas vraiment à côté de la plaque. » (Educ B2)

« [...] que je vais pouvoir être utile à des gens, à des collègues, à la société, etc. Pour moi c'est vraiment ça la base du bonheur au travail. (Educ A2)

Cette thématique est un besoin fondamental que l'on retrouve dans la pyramide de Maslow (2016). Je déduis que le fait de mettre à disposition ses propres compétences personnelles pour en faire profiter d'autres personnes, donne un sentiment d'utilité au professionnel. S'est valorisant pour le professionnel et lui permet d'en retirer des émotions positives.

Un autre facteur mentionné comme indicateur du bonheur a trait à la temporalité. Un professionnel qui est content d'être au travail ne voit pas **le temps** passer. Cela constitue le prochain indicateur cité par un éducateur.

« Je ne dirais pas au point de vue du temps, je dirais plus que certaines personnes qui sont au travail sont toujours en train de regarder leur montre comme s'ils contrôlent s'ils ont bientôt fini, etc. Je pense qu'en se rendant au travail, si on se dit qu'on ne se rend pas au travail, mais qu'on va passer une journée qu'on aime, on voit plus ceci comme une passion. » (Educ A1)

En ce sens, le temps horloge, étant important pour structurer la journée du professionnel, ne doit pas être une obsession quand il s'agit de fournir un travail de qualité. Lorsque de la valeur est donnée au temps et qu'il est utilisé de manière adaptée à chaque situation, cela augmenterait le bonheur au travail. Il est important d'utiliser l'heure à des fins pratiques, permettant de donner de la qualité au travail effectué. Un exemple serait de prendre son temps pour gérer une situation de crise et non de la reporter au lendemain. La notion du temps devient alors un indicateur du bonheur au travail. Certes, seul un éducateur a thématiqué ce point, mais les autres ont également abordé ce sujet indirectement dans d'autres thématiques comme l'autonomie au travail que je vais aborder sous l'hypothèse 1.

Le dernier indicateur qui est ressorti est le **ressenti du matin**, qui est un indicateur primordial pour trois éducateurs. Nous avons vu ci-dessus, dans la partie sur la définition du bonheur au travail, que le ressenti du matin a été utilisé comme définition de leur bonheur au travail. Pour les professionnels concernés, le ressenti du bonheur au travail commence déjà le matin au réveil. Un éducateur relève que c'est un luxe de pouvoir se lever le matin avec la motivation de se rendre au travail.

« Je pense que le meilleur signe est si je me réjouis d'aller travailler le matin. » (Educ B2)

« L'indicateur principal pour savoir si je suis heureux ou pas, le fait que quand je dois aller travailler, je me lève et je ressens tout de suite si je suis content d'y aller ou pas, c'est un indicateur important. C'est comme quand on est petit et qu'on a un examen où on n'a pas bien révisé. Le matin on va se lever et la première chose qu'on va penser, c'est « Ah zut, je dois aller faire cet examen aujourd'hui. » » (Educ A1)

Je retiens cet élément comme indicateur le plus important pour les éducateurs. Lors des entretiens, trois professionnels ont directement abordé cet élément en définissant le bonheur au travail. Pour eux, c'est déjà en début de journée que l'on peut se rendre compte de son état de bonheur en général.

Les indicateurs du bonheur au travail sont tant des éléments externes à l'éducateur que son ressenti intérieur. Son environnement lui donne un retour sur la manière dont il travaille et intérieurement son sentiment personnel face à sa pratique permet l'épanouissement au travail et alors le bonheur. Nous passons la plupart de notre temps au travail. Y être heureux favoriserait le degré de bonheur au travail. La pratique également y serait impactée par un manque de motivation et de sens. Ceci pourrait amener à un épuisement et aurait un impact sur la santé du collaborateur.

Tous les quatre éducateurs font un lien entre le bonheur au travail et la santé psychique et physique. Il a été relevé par l'éducateur A1 qu'il faut d'abord être au clair avec sa situation personnelle afin de pouvoir s'épanouir au travail. Pour la majorité des professionnels il faut un équilibre dans la vie privée et professionnelle pour prendre soin de la santé en général, permettant d'atteindre un certain niveau de bonheur au travail. Pour les quatre professionnels le bonheur est un ensemble d'éléments comme la santé ou le bien-être. L'éducateur A2 était perturbé par le terme bonheur parce que pour lui, cette thématique est trop vaste et il aurait plutôt utilisé le mot bien-être au travail.

En définitive, le bonheur au travail revêt une importance majeure dans la vie des éducateurs interrogés. Nous avons vu dans la partie théorique que le travail est un fait social total. Il structure notre rapport au monde et aussi nos rapports sociaux. Il est fondamental pour la vie de tout un chacun. Les réponses données au sujet de l'importance du bonheur au travail ne m'étonnent pas. Dans le monde d'aujourd'hui, nous passons une majeure partie de notre temps au travail et il est important de le faire avec plaisir. L'humain recherche le bonheur et le travail est une sphère qui lui permet de l'atteindre. Le système veut que nous allions travailler et il est primordial de satisfaire cette sphère qui a un impact sur le bonheur.

5.1.2 Facteurs contribuant au bonheur au travail (hypothèse 1)

Pour répondre à l'hypothèse 1, je vais analyser dans un premier temps les réponses données par les interlocuteurs aux trois sous-hypothèses. Ensuite, je vais rajouter de nouveaux facteurs d'influence du bonheur qui sont ressortis dans un chapitre supplémentaire.

❖ Le sentiment d'avoir les compétences requises pour effectuer son travail en éducation et leur reconnaissance par l'organisation

Les quatre éducateurs affirment qu'il est important d'avoir les **compétences requises** pour effectuer leur travail. Un professionnel fait le lien entre compétences acquises et expériences. Pour lui l'éducateur a besoin d'une base de compétences afin de pouvoir récolter des expériences professionnelles. Pour plusieurs éducateurs, une base de compétences est nécessaire pour augmenter la confiance en soi qui est essentielle pour mener les tâches éducatives à bien. L'éducateur se développe constamment parce qu'aucune situation des bénéficiaires n'est similaire, comme nous l'avons vu dans la partie théorique sur leur rôle. Les éducateurs mesurent leur bonheur au fait de pouvoir gérer les situations différentes de leur quotidien pour mener leur mission à bien, ceci sans douter de leur potentiel en tant que professionnels dans le milieu de l'addiction.

Pour les quatre éducateurs le fait d'avoir les compétences requises pour effectuer leur travail est un facteur qui influence donc leur bonheur au travail.

« Personnellement je suis convaincu à 100 % que si je sentais que j'étais débordé ou dépassé, ce serait pour moi impossible de rentrer le soir avec du bonheur ou de revenir le matin si je me demandais de nouveau ce qui m'y attend. » (Educ B2)

A l'inverse, l'éducateur n'ayant pas les compétences appropriées pour effectuer ses tâches, rencontrera des difficultés sur son lieu de travail. Celles-ci peuvent alors entraver à la construction du bonheur au travail.

Il est également question de la **reconnaissance des compétences** de l'éducateur par l'institution. Cela tant par les collaborateurs et la direction, que par les bénéficiaires. Pour les quatre éducateurs, ce facteur est primordial pour la construction du bonheur au travail. Dans la partie théorique, Diez et Carton (2013) nous affirment que la reconnaissance au travail n'est pas uniquement liée au niveau matériel comme le salaire ou le statut. Elle se manifeste en nous, dans notre être le plus profond, par le fait de se sentir reconnu. Elle est source de développement de l'estime de soi et contribue grandement à la motivation. Toutefois, je peux constater que la reconnaissance n'est pas vécue par chaque éducateur de la même manière. Pour un éducateur, la reconnaissance est plus importante lorsqu'elle provient de l'équipe de travail. Tandis que les autres éducateurs mettent le client en avant tout en prenant en compte également la reconnaissance de leur équipe.

[...] je pense que la reconnaissance également dans le milieu professionnel, c'est une base qui est d'une importance quand même pour moi qui est capitale. D'être reconnu et valorisé dans ses compétences [...] et d'entendre, ce qui est assez rare, il faut avouer, de la reconnaissance, parfois par petites doses de tout ce qui a été fait en un mois. » (Educ A2)

Je me suis rapidement rendu compte, lors des différents entretiens, que les éducateurs mettaient peu d'importance à la reconnaissance de leurs compétences par la direction. Celle-ci importe peu à leur bonheur au travail, car les membres de la hiérarchie ne sont que peu souvent présents sur le terrain.

« Je ne peux pas dire que le jugement, l'opinion des responsables ne comptent pas, mais je me demande sur quels critères il est basé. » (Educ B2)

En conclusion, même si la reconnaissance des compétences ne provient pas de la hiérarchie, elle peut se réaliser sur le lieu de travail par le biais des collègues et des clients que les éducateurs accompagnent. Pour les quatre éducateurs, l'importance de la reconnaissance des compétences est importante et peut être satisfaite sur leur lieu de travail.

❖ L'autonomie dans le travail de l'éducateur

Pour les quatre éducateurs l'autonomie laissée dans le travail est un signe de confiance par l'institution. Pour eux, sans celle-ci il n'y peut y avoir de bonheur au travail. Sur le terrain tous les éducateurs interrogés affirment avoir un certain degré d'autonomie dans leur pratique. Un éducateur avance qu'il y a toutefois des procédures à suivre et que l'autonomie ne signifie pas « faire ce que je veux ». Pour lui, un fil rouge est nécessaire pour déterminer les marges de manœuvre de l'autonomie.

« Le fil rouge signifie : je sais que lorsque je bouge dans ce carré-là, je suis dans le cadre. Parfois ça peut être comme ça, comme ça ou comme ça. Et j'ai aussi cette attente des responsables qu'ils aient aussi un fil rouge, qu'ils voient dans quelle direction ils vont, qu'ils aient une attitude vis-à-vis des personnes, des clients et des collaborateurs. » (Educ B2)

Je comprends ainsi que l'autonomie a besoin d'un cadre pour protéger le collaborateur des conséquences d'une autonomie trop large. L'éducateur est avisé à respecter notamment les différentes procédures institutionnelles, son cahier des charges, les mesures de sécurité et le règlement de l'institution.

Un éducateur relève toutefois que l'autonomie est limitée par la partie bureaucratique du travail. Chaque action effectuée nécessite une documentation dans le système informatique. Selon lui, dans le travail social il est important de justifier le travail effectué comme l'avance AvenirSocial (2010). Car il travaille avec des partenaires comme l'état, des services placeurs, des investisseurs et encore d'autres instances. En cas de contrôle il est essentiel de pouvoir prouver le travail effectué.

Pour tous les éducateurs interrogés, l'autonomie dans leur travail est vécue dans la structuration de leur semaine et la façon de **mener leurs entretiens**. Cela dans le sens de pouvoir utiliser ses compétences et ressources de la manière dont il pense être la plus adaptée pour le bénéficiaire. Chaque situation est différente et nécessite entre autres une part de feeling et de sensibilité de la part de l'éducateur. Le mélange des choix que l'on fait et la possibilité d'essayer de nouvelles pistes d'action rendent l'autonomie au travail intéressante et importante pour le bonheur de l'éducateur au travail. Pour deux éducateurs, **les entretiens** sont en lien avec leur autonomie et constituent un facteur influençant leur bonheur au travail. C'est leur outil de travail le plus utilisé et déterminant pour l'évolution du bénéficiaire. Le référent doit utiliser des techniques d'entretien, doit rebondir sur des thématiques actuelles, doit donner des pistes d'actions et à la mission de guider le bénéficiaire dans ses objectifs de traitement.

« [...] c'est de pouvoir être un révélateur des compétences et des qualités des clients... d'orienter vers des solutions, d'ouvrir le champ des possibilités. Ça c'est ce qui me rend heureux, c'est passionnant d'abord d'aller creuser là-dedans. Alors pour moi c'est un bonheur. » (Educ A2)

Lors des entretiens les éducateurs peuvent juger si leur pratique est adaptée au client actuel et peuvent l'ajuster en conséquence.

« Cependant, pour moi un des meilleurs indicateurs, c'est quant à la fin d'un entretien, ceci est rare mais ça arrive, qu'un client me dise : ah, mais aujourd'hui vous m'avez posé des questions difficiles. » (Educ B2)

Les entretiens permettent aux éducateurs d'être créatifs et d'essayer pour chaque bénéficiaire d'autres méthodes adaptées à leur situation. Cela permet d'enrichir le travail de l'éducateur et de se développer chaque jour sur son lieu de travail.

Un éducateur affirme que l'autonomie a une forte influence pour la construction du bonheur au travail. Dans le sens qu'un professionnel qui est constamment surveillé par ses supérieurs ou collègues de travail aura de la peine à être satisfait au niveau de son besoin d'autonomie.

« C'est vrai que le fait d'être très autonome au travail est très important pour le bonheur. Je pense que personne au travail peut être heureux s'il y a toujours un collègue ou un chef qui est sans cesse à contrôler ce qu'il fait, comment il fait, qu'il fasse toujours des remarques. Je pense que ça va un moment au début de la formation, mais je ne pourrais pas travailler en étant constamment surveillé. » (Educ A1)

En somme, l'autonomie est un indicateur à forte influence pour le bonheur des éducateurs. Sans celle-ci, le rapport de confiance entre les collaborateurs et la hiérarchie serait lésée. Chaque professionnel peut mettre en œuvre et valoriser ses compétences et ressources selon le degré d'autonomie qui est donné par l'institution. Je remarque ici le lien entre la sous-hypothèse précédente entre les compétences, leur reconnaissance et l'autonomie laissée au travail.

L'autonomie est en lien avec **la variété du travail** qui constitue un facteur influençant le bonheur au travail. Elle est vécue par les éducateurs dans le travail administratif, dans le sport, dans les groupes de paroles, dans les colloques, dans les soirées et encore dans d'autres moments du quotidien.

« La variété du travail pour moi contribue aussi à mon bonheur, en tout cas ce que je considère comme bonheur au travail. » (Educ A2)

Barel & Frémeaux (2016) affirment dans la partie théorique que l'être humain nécessite un environnement favorable au sein de l'institution pour dévoiler tout son potentiel et de pouvoir rendre un travail de qualité. La suppression de procédures inutiles et d'une hiérarchie paralysante serait bénéfique pour favoriser l'autonomie au travail. En ce sens, il est intéressant de comprendre que plus l'on cherche à contrôler le collaborateur, plus sa motivation diminuera. La confiance de la part de la hiérarchie envers ses employés favoriserait leur degré d'autonomie et permettrait la satisfaction du professionnel.

❖ Climat de travail jugé agréable avec la hiérarchie et les collègues de travail

L'équipe de travail et le climat de travail sont deux thématiques qui ont été relevées par tous les éducateurs comme facteur primordial pour la construction du bonheur au travail. La satisfaction de ces deux éléments permet de remplir leur cahier des charges dans les meilleures conditions possibles.

Un éducateur compare l'équipe de travail à une équipe de sport. Elle doit se serrer les coudes, communiquer, réfléchir à des stratégies, se donner un feedback, s'entraider et d'autres aspects encore essentiels pour créer la force collective et un climat de travail sain. L'humain est un être social qui a besoin de l'autre pour vivre. Je comprends alors ces deux thématiques comme essentielles pour la construction du bonheur au travail des éducateurs.

« Mais avoir des collègues, une équipe soudée qui s'entend bien, qui sont là pour s'entraider, je pense que ça contribue beaucoup au bonheur [...] Si on peut bien s'entendre dans une équipe, avec ses collègues, son chef, ça élimine des problèmes et ça contribue grandement au bonheur au travail. » (Educ A1)

« [...] je suis conscient que pour qu'une maison comme celle-ci fonctionne, il faut une bonne collaboration. » (Educ B2)

Un éducateur affirme qu'une fois arrivé sur son lieu de travail il ressent la bonne ambiance et cela le motive pour commencer sa journée sur de bonnes bases. Le travail avec son équipe étant agréable, lui permet de se reposer sur ses collègues en cas de besoins pour favoriser l'interdisciplinarité. C'est une thématique que je vais aborder ci-dessous.

Je constate en analysant les entretiens que la hiérarchie n'est que peu citée dans les discours des éducateurs comme favorisant le climat de travail. Plus haut dans la reconnaissance des compétences, nous avons vu que la hiérarchie est peu présente sur le terrain. Les éducateurs sont rarement en collaboration avec leur hiérarchie. C'est certainement pour cela que les éducateurs répondent à cette question en se référant à leur lieu au quotidien et aux professionnels et bénéficiaires qui y participent. Un seul éducateur aborde la hiérarchie dans le sens qu'il est important d'avoir un bon climat de travail au sein de toute l'institution d'Addiction Valais.

Cloux et al. (2001) mentionnent le travail en équipe et l'interdisciplinarité comme une fonction de l'éducateur social. Je peux alors affirmer que l'équipe et le climat de travail sont des facteurs importants pour la construction du bonheur au travail. Sans communication et collaboration, le travail des éducateurs perd en qualité. Il ne faut pas oublier que la collaboration avec le réseau professionnel et non professionnel sont des éléments essentiels pour l'accompagnement des bénéficiaires. Pour effectuer son travail, l'éducateur a besoin d'œuvrer dans de bonnes conditions.

C'est alors que **la communication** est un facteur essentiel pour la construction du bonheur au travail. Elle est la base de tout un travail. Plusieurs éducateurs lient la communication à d'autres facteurs comme la collaboration, le climat de travail et encore d'autres thématiques.

« Mais sans la communication, le bonheur et la relation ce n'est pas possible. » (Educ A2)

« Je pense que les moments où je vis le bonheur au travail est majoritairement dans la communication avec l'équipe. Si elle est bonne, dans le sens que nous nous comprenons tous bien et que le travail fait sens, c'est alors que je vis le bonheur. » (Educ B1)

Nous avons vu dans les finalités de l'éducation que ce métier demande communication, engagement, considération, responsabilité, explication, médiation, collaboration, mise en mots et en actes, analyse critique des missions et confrontation. La communication semble indispensable pour la construction du bonheur au travail. Selon les propos de Watzlawick (1967) cité par Baggio (2011) : *« On ne peut pas ne pas communiquer »*. C'est alors que nous pouvons comprendre l'ampleur de la communication qui est un élément important pour soigner les rapports qu'on entretient avec les autres, afin de permettre de bonnes conditions pour favoriser le bonheur au travail.

L'interdisciplinarité est le prochain facteur cité par deux éducateurs, qui est en lien avec la communication et la collaboration. Elle est essentielle pour la mission de l'éducateur qui est d'accompagner le bénéficiaire dans son processus thérapeutique. Le fait de pouvoir échanger avec des personnes de différents corps de métiers autour d'une situation d'un client, apporte une grande richesse professionnelle. L'interdisciplinarité définit également le sens du travail social. Travailler avec une équipe et des acteurs provenant de diverses disciplines, contribue au bonheur des éducateurs.

« [...] de faire naître justement par un travail d'équipe, un travail pluridisciplinaire, ça pour moi c'est une chose qui peut, on va dire agréablement ma journée [...] » (Educ A2)

« [...] on travaille vraiment avec des moments d'échange riches et très variés parce que chacun vient d'un domaine un peu différent, d'âges différents, d'expériences de vie différentes, même si à un certain point tout le monde se rejoint. Et voilà c'est vraiment un moment d'échanges, toujours très intéressant. Pour moi ça m'apporte du bonheur, justement le fait d'échanger avec ces personnes-là. » (Educ A1)

J'en déduis que l'interdisciplinarité est un facteur essentiel qui agit sur le bonheur des éducateurs. Cette thématique est influencée par d'autres facteurs comme la communication par exemple. Sans une communication adaptée dans une équipe de travail, l'interdisciplinarité rencontrera des tensions. Plus bas dans le chapitre sur les tensions du travail social, je vais illustrer cela à travers des exemples ressortis des différents entretiens.

5.1.3 Facteurs supplémentaires

❖ La satisfaction au travail

La satisfaction au travail est un facteur ressorti parmi trois éducateurs. Dans la théorie, ignilife.com (2020) nous a montré les points à prendre en compte, afin de mesurer le bonheur au travail et la satisfaction est un élément y figurant. Elle impacte le niveau du bien-être et du bonheur dans les activités effectuées. Deux éducateurs affirment que sans satisfaction, il ne serait pas possible pour eux de travailler.

« [...] si ce que je fais ne me donne pas satisfaction, je prendrais la décision d'arrêter, parce que sans bonheur, sans ce sentiment le matin, ouh [...] » (Educ B2)

Le second éducateur fait référence au temps passé au travail, en faisant un lien entre temporalité et satisfaction.

« Un travail qui me donne satisfaction ne me donne pas l'impression d'être au travail. » (Educ A1)

Cela démontre que la satisfaction est un élément moteur de la motivation. Un collaborateur qui est satisfait par son travail est d'avantage motivé à remplir sa mission et plus heureux certainement. Un des éducateurs fait référence à la passion qu'il a pour son travail et que cela lui permet d'atteindre un bon niveau de satisfaction.

Barel et Frémeux (2016) nous disent que le plus important dans le travail d'un collaborateur est la satisfaction du client. Il n'est pas étonnant que la reconnaissance des clients soit ressortie aussi souvent dans les entretiens. Car un client satisfait est en général reconnaissant envers les personnes qui l'accompagne.

❖ Le choix de la population

Deux éducateurs ont cité le **choix de la population** comme facteur influençant leur bonheur au travail. Le fait de réaliser leur mission, qui est d'accompagner des personnes en situation de dépendance, est un facteur contribuant à leur bonheur. Ils ont choisi cette population car pour eux la problématique de l'addiction est une thématique qui les intéresse et les motive particulièrement. Je déduis que le choix de la population permet de donner sens au travail des éducateurs. Cela permet d'entretenir la motivation et augmente le bonheur au travail.

Le fait d'avoir choisi la population appropriée, permettrait de se sentir à l'aise sur le terrain et de pouvoir effectuer son travail avec passion. A l'inverse, je suppose qu'un éducateur qui n'aime pas le genre de population avec laquelle il travaille ne peut pas mobiliser toutes ses compétences et ressources afin de mener sa mission à bien.

« En plus j'aime passer du temps avec cette population, soit des personnes qui ont des addictions. [...] Je pense que pour moi le bonheur vient de la population avec laquelle je travaille. » (Educ A1)

« Même si le contexte de travail est difficile, même si la population qui m'intéresse, les toxicodépendants, voilà, ce n'est pas toujours un cadeau. Ce sont des gens qui ne sont pas bien sinon ils ne seraient pas là. » (Educ A2)

❖ Le parcours des bénéficiaires

Le choix de la population est fortement en lien avec un autre facteur cité par trois éducateurs qui est **le parcours des bénéficiaires**. Le fruit du travail des éducateurs est l'évolution de leurs clients dans leur traitement. Lorsqu'un client atteint des objectifs ou que son parcours dans l'institution aboutit à une sortie favorable avec un projet de vie coconstruit, cela favorise le bonheur des éducateurs. Deux éducateurs affirment être conscients que le risque de rechute est grand une fois à l'extérieur. Malgré cela, ils sont fiers du parcours du client et également du travail qu'ils ont fourni pour l'accompagner.

« Les moments où les clients ont atteint des choses qui les rendent fiers, ces moments me rendent heureux. » (Educ B1)

« [...] au moment où une personne quitte le centre de traitement, qu'elle arrive au bout de ce qu'elle a pu mettre en place, que les objectifs sont atteints ou partiellement atteints [...] » (Educ A2)

« Après je pense aussi que ce qui contribue au bonheur c'est de voir l'évolution des personnes dans l'institution. » (Educ A1)

Houpe (2019) avance qu'il est essentiel de trouver un travail qu'on aime faire afin de s'épanouir et de ne plus avoir à travailler un seul jour de sa vie. Cela va de pair avec le choix de la population et la mission que le professionnel vise à accomplir auprès de ces personnes. La mission de l'éducateur est d'accompagner les bénéficiaires. Leur parcours est déterminant pour le travail du professionnel. Il prend en compte le vécu du client et coconstruit avec lui un projet de vie réalisable et adapté. Une fois celui-ci atteint, la satisfaction du travail effectué influence le bonheur au travail de l'éducateur.

Je conclus ce chapitre sur les facteurs influençant le bonheur au travail des éducateurs en constatant la richesse des éléments amenés par les professionnels. Je déduis que la thématique du bonheur, étant certes très vaste, est perçue de manière similaire par les éducateurs interrogés. Même si la manière de vivre le bonheur est propre à chacun, les facteurs d'influence du bonheur au travail sont souvent les mêmes pour tout individu. J'ai pu remarquer que les facteurs influençant le bonheur au travail se retrouvent également dans la thématique de la santé psychique que j'ai développée dans la partie théorique.

Le bien-être, l'optimisme, la satisfaction, l'équilibre, la capacité à tisser des relations, à donner un sens à sa vie, ainsi que la capacité à gérer le quotidien et le travail seraient alors également des facteurs à prendre en compte pour la construction du bonheur au travail.

5.1.4 Le bonheur au travail et l'influence sur la pratique des éducateurs (hypothèse 2)

A travers les différents entretiens effectués, j'ai pu constater que tous les éducateurs font un lien entre le bonheur au travail et l'impact qu'il a sur leurs pratiques professionnelles. Toutes les personnes interrogées ont mentionné que les répercussions se font voir sur la qualité de la prise en charge des bénéficiaires.

« Les études ont démontré que cela serait un échec pour le client. Tout ça pour dire, si je n'étais pas bien, c'est logique, on a déjà parlé de la sensibilité du vis-à-vis, que ça ne pourrait pas amener la personne à faire des progrès si l'éducateur était négatif et pas en bonne forme. » (Educ B2)

« Ça peut malheureusement péjorer la qualité de la prise en charge. » (Educ A2)

Tous les éducateurs ont à l'inverse, fait le lien entre mal-être et impact sur la pratique professionnelle. Nous avons vu dans la partie théorique concernant la définition du travail social que l'éducateur a comme mission d'améliorer le bien-être du bénéficiaire. C'est alors que la mission d'un éducateur se trouvant dans un état de mal-être, pourrait être péjorée par rapport au bénéficiaire. Pour tous les professionnels interrogés, cet état négatif ne permet pas à l'éducateur de mobiliser l'attention et l'écoute nécessaire pour la prise en charge du bénéficiaire. La cause se trouve dans l'attention du professionnel qui est alors focalisée sur ses propres problèmes et non sur les besoins du client.

Un éducateur a affirmé qu'en cas de mal-être, il ne pourrait pas effectuer son travail sans en avoir informé son supérieur et également les clients lors des entretiens. Pour lui il est essentiel de communiquer sur un éventuel mal-être pour ne pas mettre à mal sa posture professionnelle. Deux éducateurs considèrent l'état de mal-être comme nocif pour l'accompagnement du bénéficiaire.

« Le mal-être d'une personne ne va pas amener le client dans la bonne direction. Le client va le ressentir. » (Educ B2)

Même si le bonheur a un impact sur la pratique professionnelle, il ne faut pas négliger les autres éléments qui influencent le travail des éducateurs, comme le mentionne un professionnel.

« [...] qu'il faut que tout le reste fonctionne aussi parce que si les relations avec les collègues ne vont pas, s'il y a énormément de stress dans les mises en route, la manière de fonctionner, de communiquer entre la hiérarchie, les collaborateurs, que personne ne sait quelle direction prendre, de toute manière ça va impacter la qualité de la prise en charge qu'on peut proposer au client. » (Educ A2)

Par cette citation et en analysant les entretiens, je constate que le bonheur au travail a une influence sur les relations au travail des éducateurs, cela tant au niveau des collègues que les bénéficiaires. Le rôle du professionnel est de collaborer en interdisciplinarité et également de favoriser le lien relationnel avec le client.

« Après je pense que tout le reste de notre vie, si on n'est pas heureux au travail, qu'on rentre le soir, avec nos enfants, notre femme ou avec nos amis, etc., on va être désagréable. On va souvent avoir tendance à se plaindre de notre travail, de son chef, de ses collègues, que ça ne va pas, etc. Je pense que c'est bien quelque chose de récurrent. (Educ A1)

« J'imagine que chacun en fonction de son rôle, de sa fonction doit gérer ses pressions, doit gérer ses interrogations, ses contraintes, parce qu'elles sont là. Mais il est clair qu'il y a un impact dans les relations avec les autres, les clients, les collaborateurs et même la hiérarchie. » (Educ A2)

En général les éducateurs interrogés font ressortir qu'un manque de bonheur au travail entraînerait des répercussions sur leur mission éducative. Des erreurs surviendraient dans leur pratique et les clients le ressentiraient.

5.1.5 Les tensions propres du travail social (hypothèse 3)

Les tensions du travail social sont une thématique répandue dans ce milieu. Nous avons vu dans la partie théorique que le travail social détient un rôle d'intermédiation entre divers mandats, que ce soit l'institution, le client et son réseau. Les éducateurs interrogés ont démontré la complexité de leur travail et la diversité des tâches que ce métier comporte. Le professionnel doit collaborer avec de nombreux acteurs du système du bénéficiaire comme les familles, services sociaux, juges, psychiatres et il y en a encore davantage.

Dans les entretiens, les éducateurs ont tous abordé des tensions dans leur travail qui sont surtout de nature conflictuelle et en lien avec leur mission institutionnelle. De plus, ils ont mentionné des tensions différentes selon les foyers d'Addiction Valais, que ce soit le Jardin des Berges ou via Gampel.

Je constate que les deux éducateurs travaillant au Foyer du Jardin des Berges subissent davantage de conflits au sein de leur unité. Un éducateur donne deux causes aux conflits :

« Il y a surtout deux qui mettent en péril notre travail. La première, nous sommes une institution où les projets sont vraiment individualisés pour chaque résident et actuellement on prend de plus en plus de cas pénaux. On n'est pas vraiment une structure, je dirai des plus adaptées pour les cas pénaux. Surtout du moment où on commence à avoir 4-5 personnes qui sont souvent des garçons qui ont grandi dans des quartiers, qui ont fait des délits, etc., et si vous mettez avec eux des personnes qui ont 35-40 ans, qui sont maman ou papa, la cohabitation dans un foyer est très difficile. » (Educ A1)

Je retiens que la population représente un facteur qui peut mettre en danger le bonheur de l'éducateur. Dans l'analyse des indicateurs du bonheur au travail ce facteur est ressorti plusieurs fois parmi les professionnels. Je constate que la population du Jardin des Berges est aussi plus jeune et dynamique. Cela entraîne certainement une répercussion sur le bonheur au travail du fait qu'elle demande beaucoup d'énergie aux éducateurs. J'ai pu comprendre que les clients du foyer de Sion nécessitent plus la demande et le besoin d'attention que les clients de Gampel.

La deuxième tension est liée à une période compliquée que le Foyer du Jardin des Berges a traversé.

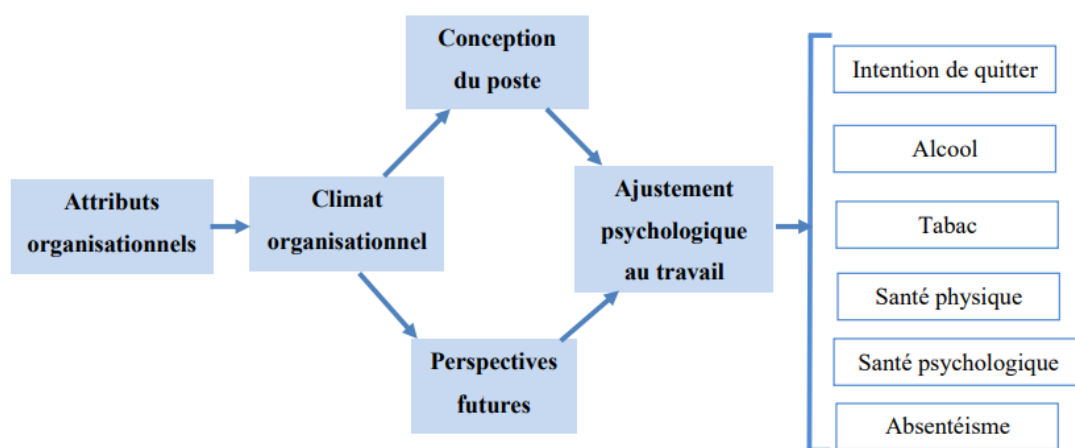
« Et parmi mes collègues il y a beaucoup d'absences et de fatigue dans l'équipe. Comme la direction n'est pas sur le terrain, je pense qu'ils ne voient pas tout ce qui s'y passe. Mais voilà, on voit une équipe fatiguée, on voit que ça touche les résidents, le cadre, le suivi, etc. Donc, je pense que ces deux éléments pourraient faire beaucoup de mal à l'institution, mes conditions de travail baissent, on n'a pas la même motivation, le bonheur baisse également. » (Educ A1)

Son collègue reconnaît également que les tensions actuelles au sein du foyer ont touché l'équipe en place.

« Ces derniers temps, on a eu beaucoup de tensions au sein de la structure. Pour beaucoup de mes collègues aussi, ça n'a pas été simple. » (Educ A2)

A via Gampel les tensions et conflits sont moins présents. Un éducateur affirme qu'il ne vit pas de tensions. Cela est probablement dû à son arrivée récente dans l'institution. Le second éducateur qui cumule une vingtaine d'années d'expérience dans la même institution relève des tensions qui ont été auparavant présentes, mais plus aujourd'hui. Celles-ci étaient par exemple le manque de réactivité de la hiérarchie, le manque de transparence, l'incompréhension dans la mission des professionnels du terrain et d'autres encore.

Pour la majorité des éducateurs interrogés, l'élément majeur créant des tensions au sein de l'institution sont les problèmes organisationnels. La structure de via Gampel fonctionnant déjà depuis des dizaines d'années est probablement moins touchée par des tensions que le foyer du Jardin des Berges, car l'organisation de cette première y est bien ancrée. Un bon fonctionnement au niveau organisationnel sur le lieu de travail favoriserait-il alors le bonheur au travail ?



(Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson, & Mcgrath, 2004)

Ce tableau nous fait comprendre le lien entre les conséquences possibles de l'organisation du travail sur les conditions de vie d'un collaborateur. Le manque d'organisation entraînerait des répercussions sur le climat de travail, la conception du poste et les perspectives pour le collaborateur.

A la suite des tensions organisationnelles au travail, l'éducateur pourra tenter de s'ajuster psychologiquement pour en retirer le côté positif de son travail. Toutefois, avec le temps les conditions de travail baissent et le professionnel est affaibli psychiquement. L'humain est en quête de sensations positives et lorsqu'il n'y a plus d'éléments contribuant à sa mission, il peut prendre la décision de changer d'environnement.

Malgré les tensions que vivent les éducateurs du Jardin des Berges, ils ont affirmé qu'ils se sentaient heureux actuellement au travail. Comme nous avons vu plus haut, il y a de nombreux facteurs qui peuvent influencer le bonheur au travail. Par exemple, un éducateur a relevé l'importance de garder un bon équilibre dans sa vie.

En conclusion, j'ai pu constater que les éducateurs travaillant au foyer du Jardin des Berges étaient plus exposés à des tensions propres au travail social. L'institution ayant ouvert il y a bientôt trois ans a connu de nombreux changements, tant au niveau de l'organisation que du personnel. La prise en charge individualisée de personnes placées pénalement et en même temps de bénéficiaires volontaires demande beaucoup d'énergie à l'équipe éducative.

Au sein de la dynamique de groupe des bénéficiaires, les conflits dû à des inégalités sont fortement présents et engendrés par les restrictions imposées par la justice comme les temps de sorties lors des weekends. Par le manque de collaborateurs actuels, à la suite notamment d'arrêts maladies, la cadence de travail a augmenté. Cet environnement, à la fois intéressant mais exigeant demande au professionnel beaucoup de recul et de capacité d'adaptation pour que leur bonheur ne soit pas impacté, ainsi qu'en retour leur pratique professionnelle.

Tous les éducateurs interrogés évoquent qu'un mal-être au travail aurait comme conséquence une perte dans la qualité du travail accompli. C'est alors que la mission éducative est péjorée, que des erreurs surviennent, que le client ressent le mal-être de l'éducateur et dans certains cas que celui-ci craque. Lorsque le professionnel craque, cela peut amener à un burnout par exemple qui entraînera des conséquences négatives sur les expériences professionnelles à venir. Un éducateur a répondu que le mal-être peut être engendré par tous les facteurs du système dans lequel on travaille ; tant de la politique, de la hiérarchie et des collaborateurs.

Dans ce chapitre il était plutôt questions de conflits organisationnels. Ceux-ci sont une réalité et peuvent survenir dans d'autres types d'institutions. Je relève que l'expérience de l'institution joue un rôle dans l'émergence de tensions et de conflits. Une institution, plus récente, rencontrera probablement davantage de tensions qu'une structure qui a fait ses preuves durant de nombreuses années.

5.1.6 L'institution et le bonheur des collaborateurs (hypothèse 4)

Pour l'analyse de cette hypothèse, je vais relater dans un premier temps les actions de la hiérarchie mises en place pour favoriser le bonheur au travail de leurs employés. La hiérarchie joue, outre la personne concernée elle-même, un rôle dans la construction du bonheur au travail, soit par sa gestion à travers la mise en place de facteurs pouvant améliorer le bien-être des collaborateurs.

A cet égard, je relève que les éducateurs du Foyer du Jardin des Berges rencontrent de la difficulté à percevoir ce que la hiérarchie met en place pour augmenter leur bonheur au travail. Actuellement, vivant une phase compliquée, il est difficile pour eux de répondre à cette question. Tout de même un éducateur affirme, qu'en comparaison avec avant, on trouve des changements positifs. Notamment la mise en place d'un nouveau concept thérapeutique, la proposition de formations à l'interne, la mise en place d'une collaboration avec divers secteurs comme l'hôpital du Valais et les services placeurs, une définition plus claire des rôles au sein de l'institution et encore d'autres éléments. Des changements se mettent concrètement en place et le personnel se sent plus écouté. Sont aussi rajoutés les bienfaits de la flexibilité des RH, des avances de salaire pour les cadeaux de Noël et une à deux supervisions par année. Je déduis que dans des périodes compliquées, les éducateurs ont besoin de percevoir une évolution de la situation institutionnelle. Je relève également le sentiment d'écoute de la part des supérieurs comme besoin des éducateurs.

A via Gampel, un éducateur ne souhaitait pas répondre à cette question pour des raisons personnelles. Le second professionnel relève que l'institution met en place des éléments favorisant son bonheur, notamment la flexibilité du cadre d'unité sur des aspects organisationnels comme la prise de vacances. Pour cet éducateur le fait de pouvoir arranger l'infrastructure de son bureau comme la décoration et l'emplacement des meubles, est également un élément que la hiérarchie met en place pour son bonheur. Je constate que pour lui les aspects plus pratiques sont des éléments que la hiérarchie met en place pour favoriser son bonheur au travail.

En définitive, je constate qu'il était difficile pour tous les éducateurs de répondre à cette question. Avec du recul, je pense qu'il est en général compliqué de se positionner face à ce qui nous rend vraiment heureux au travail. Cela demande de la réflexion et peut-être qu'émerge une certaine peur de partager les soucis avec un interlocuteur extérieur comme ici dans mon rôle de chercheur. Malgré la complexité de la question les éducateurs ont su mettre le point sur les éléments que la hiérarchie met en place pour favoriser leur bonheur au travail. Dans les réponses, je constate que pour les éducateurs les éléments mis en place sont faibles. Un éducateur a relevé qu'il comprenait que la situation de pandémie mettait la hiérarchie dans une position compliquée face à ce qu'elle peut proposer pour favoriser le bonheur de ses collaborateurs. Un éducateur explique que des projets, il y en a eu et malheureusement ils n'ont pas pu être réalisés à la suite des restrictions sanitaires. Les éducateurs restent tout de même optimistes pour leur futur à Addiction Valais.

Dans la première partie de mon travail de Bachelor, santeautravail.ch nous montre que pour l'employeur il n'est pas si simple de favoriser le bonheur au travail en sachant qu'il y a beaucoup de facteurs à prendre en compte, comme la gestion du stress, la gestion de l'ergonomie, la gestion du personnel et d'autres facteurs encore. J'en déduis que malgré les implications d'une institution à favoriser le bonheur au travail de ses collaborateurs, des éléments seront toujours à améliorer.

En restant sur la thématique de la hiérarchie, il était intéressant de questionner les éducateurs par rapport à leurs attentes vis-à-vis de leur hiérarchie. Pour un éducateur, il serait important qu'Addiction Valais mette en place un poste de remplaçant, afin de pouvoir relayer les personnes absentes, dans le but de réduire la charge de travail des

collaborateurs et d'augmenter la qualité du travail. Ce projet existerait déjà depuis des années et aujourd'hui il est attendu par ce collaborateur et probablement par d'autres professionnels. Pour tous les éducateurs, leur attente principale serait que la hiérarchie favorise davantage une bonne organisation. Sans celle-ci il y aura selon les éducateurs toujours des tensions et conflits au sein de l'institution et une répercussion sur la qualité du travail. Une autre attente serait que la hiérarchie ait une meilleure gestion de leurs employés en cas de maladie. Celle-ci est liée à l'attente d'une personne remplaçante comme précité.

Je viens d'aborder ce que la hiérarchie met en place pour le bonheur au travail de ses collaborateurs. Nous avons vu dans la partie théorique que le bonheur peut être perçu de manière personnelle. C'est alors que je me suis intéressé à ce que les éducateurs mettent en place eux-mêmes pour favoriser leur propre bonheur au travail.

Les éducateurs ont tous amenés des réponses en lien avec leur développement personnel. Pour eux, il est important d'aller de l'avant en essayant de nouvelles choses, de nouvelles formations, d'utiliser de nouvelles idées et d'être créatif. Pour un éducateur la méditation lui permet de favoriser son équilibre de vie. Il cite l'importance de pouvoir faire le vide en rentrant chez lui.

« De la méditation. Il se trouve que j'ai essayé ça dernièrement. J'essaie simplement aussi comme je disais avant de communiquer, d'essayer de dire quand les choses ne vont pas, mais aussi quand elles vont [...] en essayant aussi de rester orienté sur des solutions, [...] des formations qui vous apportent des connaissances pour enrichir les débats, enrichir notre pratique. Pour ma part, je fais une formation maintenant. J'essaie de mettre à profit cette formation, ces temps-là, ces expériences-là. (Educ A2) »

Un autre collaborateur affirme toujours regarder les côtés positifs de son travail afin de rester motivé. L'équilibre dans la vie est un terme abordé plus haut. Tous les éducateurs affirment que sans cet équilibre, la santé y serait impactée et finalement leur bonheur.

« Je ne dis pas qu'on ne peut pas être heureux si on est malade, par exemple. Mais je pense qu'il y a une grande influence entre l'un et l'autre état, surtout dans ces métiers du social et en lien avec cette population. » (Educ A2) »

« Je pense que si l'on ne se sent pas bien au travail on peut devenir malade tant physiquement que psychologiquement. » (Educ B1) »

Ainsi, je retiens que l'équilibre de vie est important pour tous les éducateurs. Chaque personne a sa manière de favoriser cet équilibre. Son but est de maintenir un bon état psychique et physique, qui sont essentiels pour le quotidien et la construction du bonheur au travail.

En se référant à la partie théorique, nous avons vu qu'il est bénéfique pour la hiérarchie d'avoir une équipe professionnelle qui est épanouie et fonctionnelle. A travers les entretiens effectués auprès des éducateurs, j'ai pu me rendre compte qu'ils se sentaient tous à leur place au sein de l'institution et heureux de pouvoir y travailler. Malgré la situation compliquée au sein du foyer de Sion, les éducateurs sont en harmonie avec leur métier. La bonne communication de la part de la hiérarchie permettrait une meilleure compréhension du collaborateur et ainsi le rassurer pour qu'il reste motivé dans sa mission éducative.

5.2 Vérification des hypothèses

5.2.1 Hypothèse 0

Chaque éducateur a ses propres indicateurs de ce qu'est le bonheur au travail

A travers l'analyse de cette hypothèse, j'ai pris conscience de la difficulté des éducateurs à poser une définition précise de ce qu'est pour eux le bonheur au travail. Selon Houppe (2019), nous n'avons pas tous les mêmes perceptions et dispositions au bonheur. Et pourtant les indicateurs cités par les éducateurs pour identifier le bonheur se rejoignent majoritairement. Notamment le ressenti du matin a été cité par trois éducateurs et constitue un indicateur important pour le bonheur. La qualité du travail est le second indicateur primant dans cette recherche. On peut retenir que pour les professionnels la qualité de leur pratique est un élément essentiel pour la construction de leur bonheur au travail et constitue un indicateur primordial.

En somme je constate que les professionnels ont des indicateurs communs du bonheur au travail. Certes la majorité des indicateurs se rejoignent dans les différents entretiens, tout de même chaque éducateur interrogé a abordé ses propres indicateurs. Je peux alors valider l'hypothèse 0.

5.2.2 Hypothèse 1

Le bonheur au travail des éducateurs dépend de plusieurs facteurs liés à l'organisation du travail (gestion, conditions de travail, reconnaissance du travail, culture institutionnelle, etc.) et personnels (santé, perception de ses compétences, reconnaissance, etc.)

Pour vérifier cette hypothèse je vais répondre dans un premier temps à l'hypothèse en général, en abordant les facteurs divers liés au bonheur au travail. Puis je répondrai aux trois sous-hypothèses relatives.

A la suite de l'analyse, je peux affirmer que les facteurs influençant le bonheur au travail sont variés et sont soit de nature personnelle, soit liés à l'organisation. Les éducateurs se rejoignent majoritairement dans leurs réponses. Les facteurs liés à l'organisation sont les suivants : l'interdisciplinarité, la communication, la variété du travail, l'autonomie, le climat de travail, la reconnaissance des compétences par l'organisation.

Les facteurs personnels du bonheur au travail cités par les éducateurs sont les suivants : la satisfaction, le sentiment d'utilité, le choix de la population, le parcours des bénéficiaires et les compétences requises.

Je peux répondre à cette hypothèse en affirmant que le bonheur au travail dépend tant de facteurs liés à l'organisation que personnels. Elle est donc vérifiée.

a) Parmi ces facteurs, le sentiment d'avoir les compétences requises pour faire son travail et leur reconnaissance par l'organisation (direction, collègues) favorisent particulièrement le bonheur au travail

Pour justifier cette hypothèse, je dois répondre à deux aspects : c'est-à-dire le sentiment d'avoir les compétences requises et la reconnaissance des compétences par l'institution comme facteurs influençant le bonheur au travail.

Pour commencer, le fait d'avoir les compétences requises est un sujet que les quatre éducateurs reconnaissent comme primordial pour la construction de leur bonheur au travail. Je constate que l'éducateur a besoin de compétences de base pour pouvoir acquérir des expériences professionnelles. Dans le cas contraire, il y aurait un manque de confiance en soi chez le collaborateur pour mener ses tâches éducatives à bien. Et alors les difficultés surviendraient. Je retiens des réponses des éducateurs que la compétence à gérer les situations du quotidien leur permet de favoriser leur bonheur.

Pour terminer, la reconnaissance des compétences au travail par l'organisation est un facteur important favorisant leur bonheur au travail. J'ai pu me rendre compte que cette reconnaissance est utile pour les professionnels quand elle provient des personnes avec qui ils travaillent étroitement, soit les collègues de travail soit les bénéficiaires. J'ai pu constater que la reconnaissance des compétences par la direction apporte peu aux éducateurs, car elle n'est que peu présente sur le terrain.

Pour répondre à l'hypothèse, je peux affirmer que le sentiment d'avoir les compétences requises pour effectuer son travail en éducation et leur reconnaissance par l'organisation favorisent le bonheur au travail.

b) Parmi ces facteurs, l'autonomie dans le travail d'éducateur est un facteur favorisant particulièrement le bonheur au travail

Effectivement l'autonomie est un facteur important dans la construction du bonheur au travail. Les quatre éducateurs ont répondu que l'autonomie leur permet de s'épanouir dans leur travail. Cela dans le sens où ils peuvent s'organiser comme ils le souhaitent afin de mener leur mission à bien, tout en pouvant utiliser leurs compétences professionnelles.

L'autonomie rencontre toutefois des limites. Un fil rouge institutionnel est nécessaire afin de pouvoir mener la mission éducative à bien. Celui-ci doit être attribué par la hiérarchie. L'autonomie ne signifie en aucun cas de faire comme bon leur semble. Il y a souvent des protocoles à suivre et des aspects administratifs non négligeables à respecter.

Deux des éducateurs ont affirmé que sans cette autonomie-là, le travail qu'ils font ne serait pas aussi riche. Probablement ils ne pourraient pas continuer à travailler dans un endroit où ils ressentiraient un manque d'autonomie. Une faible autonomie est alors perçue comme un manque de confiance envers le collaborateur, comme le fait de se faire contrôler tout le temps par la hiérarchie.

Le facteur d'autonomie dans le travail est alors certes un facteur favorisant le bonheur au travail et l'hypothèse est vérifiée, même si elle est à nuancer dans le sens que compte avant tout la reconnaissance par les pairs et bénéficiaires.

c) Parmi ces facteurs, un climat de travail jugé comme agréable avec la hiérarchie et les collègues de travail est un facteur favorisant particulièrement le bonheur au travail

Le climat de travail est pour tous les éducateurs nécessaire et primordial pour favoriser leur bonheur. L'intelligence collective et les échanges, que ce soit avec la hiérarchie ou les collègues de travail est importante pour la construction de leur bonheur. Cet élément est fortement en lien avec d'autres facteurs comme la communication et l'interdisciplinarité par exemple. Nous avons vu que la communication est essentielle pour la collaboration et alors les relations avec la hiérarchie et les collègues de travail sont des éléments influençant le bonheur au travail.

Selon Cotton et Hart (2003), le climat organisationnel influence les expériences de travail à la fois positives et négatives et contribue directement aux niveaux du bien-être. Selon eux, ce qui peut influencer de manière significative la performance globale d'une organisation est le fait de minimiser les comportements de retraits des collaborateurs.

C'est alors que le climat de travail est perçu comme nécessaire pour favoriser le bonheur au travail. Sans cet élément le travail des éducateurs rencontrerait des difficultés tant organisationnelles que personnelles.

5.2.3 Hypothèse 2

En retour, le bonheur au travail influence les pratiques de l'éducateur dont notamment les relations avec les usagers et les collègues

La pratique des éducateurs est fortement influencée par leur degré de bonheur au travail. Tous les collaborateurs interrogés ont affirmé que les conséquences seraient négatives sans celui-ci, tant auprès des clients que des collègues de travail. Ils avancent que si le bonheur n'était pas présent, les clients et aussi les collègues le ressentiraient. Cela entraînerait des répercussions sur la qualité du travail en général et surtout celui des clients. L'éducateur travaille pour amener le bénéficiaire sur le « bon » chemin. Lorsqu'il ne se sent pas bien lui-même, il se focalise sur ses problèmes personnels et alors il est moins concentré, attentif, investi, productif et prend les choses trop à cœur.

Je peux déduire que les éléments cités ont un impact sur la relation des usagers et aussi des collaborateurs. La confiance est un élément important au travail. Les collaborateurs doivent se serrer les coudes et le client doit ressentir que l'équipe professionnelle et le référent éducatif sont investis et compétents dans ce qu'ils font. Selon Danner, Snowden et Friesen (2001), le bonheur est lié à l'activité, il prédit les comportements sociaux comme l'aide à autrui et favorise les relations proches en plus de prolonger la vie. Je comprends qu'une personne ayant des problèmes personnels tant physiques que psychiques, sera restreinte dans sa manière de pratiquer son activité professionnelle. Cela aurait un impact sur la qualité et le maintien d'une relation saine tant avec les clients que les collaborateurs.

En tant qu'éducateur connaissant des hauts et des bas dans le quotidien de vie, il est de son devoir de communiquer lorsqu'il n'est plus à 100% sur son lieu de travail. L'éducateur B2 disait que cela relève de la responsabilité vis-à-vis de sa mission qui vise le client en premier lieu. Chaque bénéficiaire a le droit d'une personne de référence qui est impliquée personnellement et professionnellement dans son parcours.

5.2.4 Hypothèse 3

Les tensions propres du travail social influencent le bonheur au travail de l'éducateur et impactent sa pratique.

Ayant fait mes entretiens sur deux sites différents d'Addiction Valais, je constate que le Foyer de via Gampel et celui du Jardin des Berges vivent une réalité très différente. Je note que l'institution du Haut-Valais n'est pas, ou je pourrais dire n'est plus vraiment impactée par des tensions ou conflits. L'institution a connu des grands slaloms durant les années et les tensions d'autrefois ne sont plus présentes ou du moins sont prises en charge aujourd'hui par l'institution. Actuellement après plusieurs années de réorganisation constante, Addiction Valais prend une bonne direction selon les éducateurs.

Au Foyer du Jardin des Berges, qui a été ouvert en octobre 2018, la réalité y est tout autre. La problématique majeure est la population. Le contexte délicat influence grandement la dynamique de travail. La prise en charge est complexe. L'équipe est fatiguée et les collaborateurs sont souvent en arrêt maladie. Un éducateur affirme que les conditions de travail diminuent et le bonheur y est impacté. La situation est ressentie par les clients qui n'hésitent pas à l'exprimer à l'équipe. Lorsque cela arrive, l'énergie pour tenir le coup face aux diverses pressions est grande. Il faut tenir le cadre, en même temps il faut garantir le suivi et tout cela dans des conditions difficiles. Pour les éducateurs présents, leur motivation baisse et leur bonheur également. La direction, étant peu présente sur le terrain, n'intervient pas directement pour résoudre ce problème.

Par le biais de cette analyse, je peux affirmer que les tensions ou les conflits du travail social influencent le bonheur de l'éducateur et les conséquences sont à ressentir pas seulement sur leur pratique, mais également sur leur santé psychique et physique. Le manque d'énergie et de motivation exerce une grande influence sur la qualité de leur travail.

5.2.5 Hypothèse 4

L'institution ne se préoccupe que peu du bonheur au travail de ses collaborateurs

L'analyse des entretiens me permet de dire qu'Addiction Valais met en place des éléments favorisant le bonheur de ses collaborateurs. Je relève que la situation de pandémie a mis un frein aux projets de la hiérarchie pour augmenter le bonheur de ses collaborateurs au travail.

Il était intéressant de voir que ce sujet était difficile pour les éducateurs. Malgré cela, ils ont pu énumérer les éléments mis en place par l'institution pour favoriser leur bonheur. Pour eux ceux-ci sont moindres et tout de même tous les éducateurs ont de la compréhension face aux restrictions à la suite de la pandémie.

Du côté du Foyer du Jardin des Berges, le contexte difficile ne leur permet pas de percevoir clairement les éléments mis en place par la hiérarchie pour favoriser leur bonheur au travail. Un éducateur même, ne voit pas ce que l'institution fait pour augmenter son bonheur au travail.

Dans le discours des éducateurs, j'ai pu remarquer que la hiérarchie fait tout son possible pour favoriser leur bonheur. Nous avons pu le voir dans l'analyse les différentes attentes des éducateurs qui, selon moi ne peuvent pas être résolues directement. Ce sont des éléments qui demandent un certain processus qui peut prendre du temps, même des années. Comme par exemple, la mise en place d'un système de remplacement du personnel ou encore une meilleure organisation institutionnelle.

Pour deux autres éducateurs étant dans l'institution depuis un certain temps, il y a une grande amélioration au niveau de la mise en place d'éléments pour favoriser le bonheur. Auparavant cette thématique n'était pas prise en compte.

C'est alors que je peux répondre qu'Addiction Valais se préoccupe du bonheur de ses collaborateurs. Il est important de relever que certains processus de changement prennent du temps et que la satisfaction des attentes de tous les collaborateurs ne pourra pas être pris en compte.

6. Conclusion

6.1 Synthèse et réponse à la question de départ

Arrivant à la conclusion de mon travail de Bachelor, tout d'abord, mon analyse de terrain m'a permis de répondre aux différentes hypothèses et sous-hypothèses. Malgré l'étendue de la thématique du bonheur qui englobe de nombreux éléments, ce travail s'est axé plus précisément sur le domaine du travail.

La question de recherche a été la suivante :

« Qu'est-ce qui favorise le bonheur au travail de l'éducateur social en institution socio-éducative et avec quels impacts sur sa pratique professionnelle ? »

Dans un premier temps, ce travail s'est focalisé sur diverses thématiques ayant un lien direct ou indirect avec le bonheur au travail, comme la santé, le rôle et la fonction de l'éducateur social ou encore les tensions du travail social. Cette première approche a permis de saisir les divers éléments à prendre en compte en rapport avec le bonheur au travail des éducateurs sociaux en institutions socio-éducatives. Par le biais de cette recherche, j'ai aussi saisi l'importance que détient le travail pour l'évolution du bonheur de l'humain.

Ensuite, cette recherche a analysé les facteurs d'autonomie au travail, le climat de travail et la reconnaissance des compétences du professionnel par l'institution comme facteurs contribuant au bonheur. A travers l'analyse de ces éléments, je me suis rendu compte, malgré leur importance, que d'autres facteurs impactent le bonheur au travail. Les divers entretiens ont permis de récolter des nouveaux facteurs comme la réaction des bénéficiaires, le sentiment d'utilité, le choix de la population, la variété du travail, l'interdisciplinarité et la communication.

Dans un second temps, le travail s'est axé sur l'impact du bonheur au travail sur la pratique des éducateurs. Il est ressorti principalement que le degré de bonheur touche la qualité de travail. Tous les professionnels affirment, qu'il ne serait pas bénéfique tant pour le bénéficiaire que pour l'éducateur de travailler sans bonheur ou dans un état de mal-être. La responsabilité du professionnel serait de communiquer autour de son mal-être avec son supérieur et le bénéficiaire, pour garantir une transparence vis-à-vis de la mission éducative.

A travers les entretiens, j'ai pu déduire que chaque métier possède ses propres facteurs influençant le bonheur. Dans cette analyse, se basant sur un métier du domaine du social, le bénéficiaire est ressorti majoritairement comme élément le plus important du travail des éducateurs. La relation avec l'équipe professionnelle et les clients sont un élément pilier de leur travail et qui est influencé par le degré de bonheur du collaborateur. Me référant à la question de recherche, je constate que le bonheur au travail a en premier lieu une répercussion sur la qualité du travail des professionnels. Un degré de bonheur élevé au travail permettrait à l'éducateur d'accompagner les bénéficiaires de manière plus qualitative. Cela est fortement en lien avec l'attention du professionnel. Les problèmes personnels ne permettraient pas de mobiliser l'attention nécessaire pour se focaliser sur les besoins du bénéficiaire. C'est alors que le travail du professionnel perd en qualité. Le bonheur est pour tous les éducateurs un élément essentiel pour effectuer leur travail. Sans ce sentiment le matin, ils prendraient la décision de changer de métier. En deuxième lieu le bonheur au travail a un impact tant sur la santé psychique que physique. Un degré faible de bonheur au travail pourrait amener à des conséquences graves comme le burnout. Le psychique étant lié au physique pourrait entraîner des répercussions sur le corps de l'individu.

Ce travail de recherche m'a permis de réaliser l'importance que détient le bonheur au travail. Le domaine du travail social étant un milieu complexe et englobant une diversité de problématiques, c'est un métier demandant de l'énergie et une attention particulière du professionnel pour mener sa mission à bien. En reprenant le titre de cette recherche qui est « le bonheur au travail pour des pratiques sensées », ce travail permet de se rendre compte de l'importance du bonheur pour donner sens au travail du professionnel. Le sujet du bonheur est lié à de nombreuses thématiques permettant de donner du sens à la pratique professionnelle comme l'autonomie, la reconnaissance ou encore la qualité du travail.

Le bonheur joue alors un rôle crucial pour le bien-être des professionnels au travail et pour la qualité de leur pratique professionnelle. Un collaborateur ayant un niveau de bonheur élevé aura moins d'impacts négatifs sur sa pratique de travail.

6.2 Limites de la recherche

Ce travail de recherche contient des limites notamment au niveau des recherches théoriques. Il était compliqué de trouver de la littérature sur le bonheur au travail et spécifiquement dans le domaine du travail social. De ce fait, je me suis appuyé sur des apports théoriques pouvant se rapprocher de la réalité de ce domaine. J'ai tenté d'amener les éléments les plus importants et en lien avec la thématique pour m'aiguiller.

La seconde limite a été l'ampleur des données ressorties des entretiens. De nombreux éléments très intéressants à analyser ont émergés et il était au départ compliqué pour moi de faire un tri. Etant allé trop loin dans l'analyse, j'ai dû filtrer les éléments les plus importants et bénéfiques pour répondre aux différentes hypothèses et à la question de recherche principale.

En outre, le fait que la direction de mon terrain d'enquête était au courant que j'effectuais mon travail de Bachelor auprès de deux foyers d'Addiction Valais a eu probablement un impact sur les réponses données par les éducateurs. Ayant précisé que leurs noms resteraient anonymes, je pense que les réponses ont toutefois été proches de la réalité.

Le dernier point à relever est que je suis employé actuellement auprès d'Addiction Valais. Le fait de connaître l'institution a exercé probablement une influence sur les réponses des personnes interrogées, et peut-être en partie sur mes propres questionnements, même si j'ai essayé de rester le plus objectif possible.

J'ai rencontré également des limites au niveau des hypothèses qui étaient parfois difficiles à analyser. Les réponses étaient très riches et de ce fait le tri était compliqué à réaliser. Une limite est aussi l'échantillonnage qui a eu lieu dans une institution. Il aurait été intéressant de comparer deux institutions, afin d'analyser s'il y avait plus ou moins les mêmes éléments influençant le bonheur au travail dans le domaine du social.

6.3 Perspectives professionnelles

Cette recherche me permet aujourd'hui d'être sensibilisé aux conséquences d'un manque de bonheur au travail. La prise de conscience du rôle du bonheur pour la pratique professionnelle me permet aussi de connaître mes limites. Je retiens qu'il est important en tant que collaborateur de pouvoir communiquer son éventuel mal-être aux supérieurs pour la santé physique et psychique, mais également pour la qualité de prise en charge des bénéficiaires.

Ce travail permet d'évaluer les nombreux facteurs pouvant influencer le bonheur au travail des éducateurs. J'ai pu constater que ceux-ci sont souvent les mêmes pour les professionnels. Je me rends compte que la thématique du bonheur au travail est un sujet important pour l'humain. Il est source de motivation et de réalisation personnelle, permettant de donner du sens à la vie.

Ce travail de recherche permet aux lecteurs de se familiariser avec cette thématique et d'être sensibilisé aux impacts du bonheur sur la pratique professionnelle.

6.4 Pistes professionnelles

Vu que la thématique du bonheur est large, il serait intéressant pour un prochain travail de recherche d'aborder la thématique du bonheur au travail en se centrant sur un facteur d'influence comme l'interdisciplinarité au travail par exemple. Dans ce travail j'ai abordé les divers aspects qui sont en lien avec le bonheur au travail et avec quels impacts sur la pratique professionnelle, en abordant brièvement chaque sujet car il y en a beaucoup.

Je réalise que ce travail de Bachelor sera bénéfique pour Addiction Valais. Il donne des pistes sur ce qu'il y aurait peut-être à améliorer ou à développer davantage pour le bonheur au travail des employés comme la mise en place d'un système de remplacement ou encore une meilleure organisation institutionnelle. Il permet à l'institution de se rendre compte des différentes réalités vécues dans les deux différents foyers et des impacts de celles-ci sur le bonheur et la pratique des éducateurs. Cette recherche permet de se rendre compte des éléments qui permettent de favoriser le bonheur au travail comme la communication, l'interdisciplinarité, la satisfaction, l'autonomie ou encore la reconnaissance des compétences. Le fait de connaître les besoins des professionnels permet à l'institution d'être sensibilisée face à la thématique du bonheur au travail.

Il serait intéressant, pour donner suite à ce travail, de mettre en place un système qualité du bonheur au travail dans le domaine du social, afin de soutenir les institutions dans la construction du bonheur au travail pour leurs collaborateurs. C'est alors qu'il serait intéressant de rechercher les outils existants qui permettent de favoriser le bonheur au travail des professionnels, cela dans le but de pouvoir transmettre aux institutions un savoir-faire leur permettant d'avoir des collaborateurs satisfaits et rendant ainsi une pratique de qualité.

Cette recherche fournit des informations diverses ayant un lien avec la thématique du bonheur. Ces divers éléments comme la santé, le bonheur vs le bien-être ou encore les tensions du travail social, constituent tous des éléments importants à prendre en compte pour la construction du bonheur au travail.

6.5 Bilan personnel

Arrivant à la fin de la rédaction de mon travail de Bachelor, je prends conscience de tout le cheminement nécessaire pour réaliser une telle recherche. Au début du processus il m'était difficile de centrer ma recherche sur un point bien précis. Le bonheur étant une thématique très vaste, il était compliqué dans un premier temps de trouver ma question de recherche. J'ai appris tout au long du travail, de filtrer les informations nécessaires pour construire un cadre théorique et une analyse sensée. Ayant effectué cette recherche en cours d'emploi à 80%-100%, il m'était compliqué de trouver un rythme constant dans la rédaction de mon travail. J'ai appris à me structurer, afin de ne pas perdre le fil rouge lors de l'écriture.

Aujourd'hui je suis content des efforts que j'ai fournis pour effectuer cette recherche, car le chemin m'a permis d'apprendre de nombreuses choses sur le concept du bonheur et son vécu par les travailleurs sociaux. La thématique du bonheur

accompagne tout individu lors de son chemin de vie. Passant beaucoup de temps au travail, il est important de soigner son équilibre de vie en prenant conscience des apports bénéfiques du bonheur au travail. En tant que professionnel, il est primordial de garder à l'esprit qu'il est important de se soigner soi-même avant de soigner les autres.

Malgré l'étendue de la thématique, je pense avoir réussi à amener les éléments essentiels pour mieux saisir le phénomène du bonheur au travail. Par le biais des entretiens semi-directifs, j'ai réalisé que le bonheur est propre à chacun. Il y a tellement de facteurs à prendre en compte comme le contexte de vie, la culture ou encore l'état de santé. Le bonheur n'a pas de recette exacte, il est à l'individu de le rechercher par la mise en place d'éléments le favorisant et le travail est un contexte y contribuant.

En tant que professionnel la remise en question du degré de son bonheur au travail est selon moi nécessaire pour ajuster ce qui ne fonctionne pas. Pour terminer ce travail j'aimerais citer l'Educ A1 : « Un travail qui me donne satisfaction ne me donne pas l'impression d'être au travail ». Je pense que la clé du bonheur au travail réside dans cette phrase. Il est primordial en tant que professionnel d'être motivé et de trouver du sens à effectuer sa mission tant pour le bien des bénéficiaires que de l'employé lui-même.

7. Bibliographie

- Addiction Suisse. (2020). *addictionsuisse.ch*. Récupéré sur <https://www.addictionsuisse.ch/aide-et-conseil/probleme-addiction/>
- Addiction Valais. (2021). Concept d'Addiction Valais.
- Arce, C. (2017, 06 15). *TERRAFEMINA*. Récupéré sur https://www.terrafemina.com/article/au-travail-ce-n-est-pas-l-argent-qui-fait-le-bonheur-mais-l-autonomie_a331969/1
- Attia, C. (2020). *biophysique du bien-être*. Récupéré sur [www.bioenergetique.com: http://www.bioenergetique.com/definition-de-la-sante-oms/](http://www.bioenergetique.com/definition-de-la-sante-oms/)
- Autès, M. (2013). Le social entre en crise. Dans M. Autès, *Les paradoxes du travail social* (pp. p.78-96). Paris: DUNOD.
- AvenirSocial. (2010). Code de déontologie du travail social en Suisse. *AvenirSocial*. Récupéré sur https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR_Berufskodex_Fr_A5_db_221020.pdf
- Baggio, S. (2011). La communication. *Psychologie sociale: Concepts et expériences*, pp. 67-83.
- Barel, Y., & Frémeaux, S. (2016). Bonheur au travail : les trois conditions de la réussite. *Gestion*, 42(2), pp. 82-84. doi:<https://doi.org/10.3917/riges.412.0082>
- Bonheur National Brut. (2019). *Rencontres du groupe de réflexion et action sur le Bonheur National Brut de Suisse romande (BNB-CH)*. Récupéré sur <https://bonheurnationalbrut.ch/>
- Bourque, M., Grenier, J., & Rullac, S. (2019, 11 28). Travail social : des pratiques en tension? *Nouvelles pratiques sociales*, 30, pp. 19-27. doi:<https://doi.org/10.7202/1066098ar>
- Brun, J.-P. (2010). La reconnaissance. *Gestion*, 34(4), pp. 1-44. Récupéré sur <https://evalorix.com/wp-content/uploads/woocommerce/uploads/2013/12/160-Reconnaissance-REG.pdf#page=3>
- Caron, F. (2016, 1 10). Le Bonheur national brut et les indicateurs de richesses - Bien-être et animation socioculturelle . *Bachelor of Arts HES-SO in social work*. Sierre.
- Chouinard, I., & Couturier, Y. (2017, 02 09). *erudit.org*. Récupéré sur [www.erudit.org: http://id.erudit.org/iderudit/014793ar](http://id.erudit.org/iderudit/014793ar)
- Clemente, P. &. (2014, 10). *www.has-sante.fr*. Récupéré sur https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-11/outil_modele_prochaska_et_diclemente.pdf
- Clot, Y. (2015). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux* (éd. 1). La Découverte.

- Cloux, N., & al. (2001). *www.hevs.ch*. Récupéré sur <https://www.hevs.ch/media/document/0/es.pdf>
- Confédération Suisse. (2020, 5 27). *seco.admin.ch*. Récupéré sur <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitsschutz-am-arbeitsplatz.html>
- Confédération Suisse. (2021). *La plateforme de publication du droit fédéral*. Récupéré sur https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/2553_2553_2553/fr
- Cotton, P., & Hart, P. (2003). Occupational Wellbeing and Performance: A Review of Organisational Health Research. *Australian Psychologist*, pp. 118-127. doi:<https://doi.org/10.1080/00050060310001707117>
- Creusier, J. (2013). *www.agrh.fr*. Récupéré sur <https://www.agrh.fr/assets/actes/2013-creusier.pdf>
- CSRE. (2018). *www.skbf-csre.ch*. Récupéré sur https://www.skbf-csre.ch/fileadmin/files/pdf/bildungsberichte/2018/Rapport_education_suisse_2018.pdf
- Dagenais-Desmarais, V., & Privé, C. (2010). Comment améliorer le bien-être psychologique au travail? *Gestion*, vol. 35(3), pp. 69-77. doi:[doi:10.3917/riges.353.0069](https://doi.org/10.3917/riges.353.0069)
- Danner, D., Snowden, D., & Friessen, W. (2001). Positive emotions in early life and longevity; findings from the nun-study. *Journal of Personality and Social Psychology*(80), pp. 804-819.
- Diez, R., & Carton, P. (2013). De la reconnaissance à la motivation au travail. *L'Expansion Management Review*, 150(3), pp. 104-112. Récupéré sur <https://doi.org/10.3917/emr.150.0104>
- Gaberan, P. (2003). *La relation éducative*. Toulouse, France: ERES.
- GNHCB. (2019). *www.gnhcentrebhutan.org*. Récupéré sur www.gnhcentrebhutan.org
- Houppé, J.-P. (2019). *Le cœur du bonheur : j'ai décidé d'être heureux pour éviter l'infarctus !* (Dunod, Éd.) Paris.
- ignilife.com. (2020). *www.ignilife.com*. Récupéré sur <https://www.ignilife.com/fr/quest-ce-que-le-bonheur-national-brut/>
- Jacquinet, S. (2004). Souffrance sociale des usagers et malaise des travailleurs sociaux. *Pensée plurielle*(8), pp. 39-49. doi:[doi:10.3917/pp.008.0039](https://doi.org/10.3917/pp.008.0039)
- Jamila Abaidi. (2015). Le bien-être au travail: construction et validation d'une échelle de mesur. *Gestion et management*. France: Université de La Rochelle. Récupéré sur <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01661455/document>
- La pyramide de Maslow selon l'idéologie du travail. (s.d.). Récupéré sur https://www.johdi.ch/img/medias/jt_files_filename_2234_828322243.pdf
- l'Internaute. (2020). *www.linternaute.fr*. Récupéré sur <https://www.linternaute.fr/citation/3506/choisissez-un-travail-que-vous-aimez-et-vous-n-aurez-pas---confucius/>

- L'internaute. (2021). le niveau de vie. Récupéré sur <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/niveau-de-vie/>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2011). *Burn-out : Le syndrome d'épuisement*. Les Arenes Eds.
- Mousli, M. (2016, 3). Le bonheur, nouvel objectif de l'entreprise ? *L'Économie politique*(71), pp. 40-52. doi:doi:10.3917/leco.071.0040
- Obsan. (2020). *Observatoire suisse de la santé*. Récupéré sur [www.obsan.admin.ch: https://www.obsan.admin.ch/fr/themes-de-sante/facteurs-dinfluence-sur-la-sante](https://www.obsan.admin.ch/fr/themes-de-sante/facteurs-dinfluence-sur-la-sante)
- OMS. (2020). *Organisation mondiale de la Santé*. Récupéré sur [www.who.int: https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution](https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution)
- OMS. (2020). *Organisation mondiale de la Santé*. Récupéré sur [www.who.int: https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response](https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response)
- Organisation Fédérale de la Statistique. (2019). *www ofs.ch*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/economie-nationale/comptes-nationaux/produit-interieur-brut.html>
- Organisation mondiale de la Santé. (2015, 8). *who.int*. Récupéré sur <https://www.who.int/bulletin/volumes/93/8/15-160754/fr/>
- Promotion Santé Suisse. (2016). *La santé psychique au cours de la vie*. Promotion Santé Suisse. Récupéré sur https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/berichte/Rapport_006_PSCH_2016-04_-_La_sante_psychique_au_cours_de_la_vie.pdf
- santeautravail.ch. (s.d.). *santeautravail.ch*. Récupéré sur <https://santeautravail.ch/>
- Unil.ch. (2011). *unil.ch*. Récupéré sur https://www.unil.ch/cse/files/live/sites/cse/files/shared/brochures/CSE_Guide_recueil_donnees_cursus_2011.pdf
- Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales* (éd. 5). Malakoff: Dunod.
- Vauchez, J.-M. (2010). Le métier d'éducateur. *VST - Vie sociale et traitements, revue des CEMEA*, 1(105), pp. 82-86.
- Voyer, P., & Boyer, R. (2001). Le bien-être psychologique et ses concepts cousins, une analyse conceptuelle comparative. *Santé mentale au Québec*, 26(1), pp. 274-296.
- Vrancken, D. (2012). Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat. *Pensée plurielle*, 2(30-31), pp. 27-36. doi:<https://doi.org/10.3917/pp.030.0025>
- Wilson, M., Dejoy, D., Vandenberg, R., Richardson, H., & Mcgrath, A. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy

work . *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 4(77), pp. 565-588.
doi:<https://doi.org/10.1348/0963179042596522>

8. Annexes

8.1 Grille d'entretien

Question entretien	Réponse
Educateur	
Institution	
Type de population (moyenne d'âge)	
Quel est votre rôle au sein de l'institution (fonction + mission) ? Nombre de références et profils ?	
H 0 :	
Qu'est-ce qui définit le bonheur au travail selon vous ?	
A votre avis, comment le bonheur au travail est lié au bien-être et/ou à la santé au travail ?	
Comment expérimentez-vous le bonheur dans votre travail (domaines, moments, indicateurs...) ?	
Pouvez-vous me décrire une situation de travail emblématique qui vous a particulièrement procuré du bonheur ?	
Actuellement, comment qualifierez-vous votre bonheur au travail ?	
Quelle place a le bonheur au travail pour vous ?	
H1 :	
Qu'est-ce qui influence votre bonheur au travail ?	

<p>Quel est le facteur qui contribue le plus à votre bonheur au travail ? Pourquoi ? Est-ce que cela a changé au cours des années ?</p>	
<p>Que pensez-vous du sentiment d'avoir les compétences requises pour le job comme élément indispensable à votre bonheur ?</p> <p>Pouvez-vous me donner un exemple vécu ?</p>	
<p>Que pensez-vous de la reconnaissance de vos compétences par la hiérarchie et les collègues comme éléments indispensables à votre bonheur ? Pourquoi ?</p> <p>Pouvez-vous me donner un exemple vécu ?</p>	
<p>Que pensez-vous de l'autonomie que vous avez ou non dans votre travail comme élément indispensable à votre bonheur ? Pourquoi ?</p> <p>Pouvez-vous me donner un exemple vécu ?</p>	
<p>Que pensez-vous d'un climat de travail jugé agréable avec la hiérarchie et les collègues comme élément indispensable à votre bonheur ?</p> <p>Pouvez-vous me donner un exemple vécu ?</p>	
H 2 :	
<p>A votre avis, est-ce que votre pratique en tant qu'éducateur dans le milieu des addictions est impactée par votre degré de bonheur au travail ? Quel est cet impact (positif, négatif) sur votre pratique ?</p> <p>Et à l'inverse, par un mal-être possible au travail ? Comment ?</p>	

Pouvez-vous me décrire une situation de travail emblématique où votre sentiment de bonheur a fortement impacté votre travail ?	
Plus particulièrement, en quoi est-ce que le sentiment de bonheur ou non impacte les relations avec vos usagers et vos collègues dans le domaine des addictions ?	
H 3 :	
Est-ce que vous vivez des tensions à l'interne de l'organisation qui mettent en péril les missions du travail social ? Lesquelles ? A quoi sont-elles dues ? Comment est-ce que cela impacte votre bonheur au travail ?	
H 4 :	
Au niveau personnel, qu'est-ce que votre institution fait pour améliorer votre bonheur au travail ?	
Et vous-même que faites-vous pour être plus heureux au travail ? Quelles ressources utilisez-vous ?	
Et qu'attendez de plus de votre institution ?	
Est-ce que le bonheur au travail a un impact sur votre vie privée ?	