



Haute Ecole de la Province de Liège



---

*Bien-être au travail : perception des éducateurs et influence sur  
l'accompagnement des bénéficiaires*

Travail réalisé dans le cadre du cours « Pratiquer et utiliser la recherche »  
(Professeurs responsables : DISCRY Anne et RECHT José)

Année académique 2022-2023

---

DEFAYS Mimi (Salomé)

Siège social HEPL :

Quai des Carmes, 45  
4101 Jemeppe  
Belgique  
[www.hepl.be](http://www.hepl.be)

Siège social HELMo :

Mont Saint-Martin, 45  
4000 Liège  
Belgique  
[www.helmo.be](http://www.helmo.be)

## Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Approche méthodologique.....	3
3. Présentation et analyse des résultats de l'enquête quantitative.....	4
4. Conclusion.....	15
5. Références bibliographiques.....	17

## 1. Introduction

Dans le cadre de mon Master en Ingénierie et Action sociales, et plus précisément, dans le contexte du cours « Pratiquer et utiliser la recherche », je me suis exercée à la méthodologie de l'enquête quantitative. Pour ce faire, je me suis référée à l'ouvrage « Manuel de recherche en sciences sociales » écrit par Luc Van Campenhout, Jacques Marquet et Raymond Quivy ainsi qu'au livre « Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative » d'Anne Discry.

Le propos de mon enquête aborde d'une part, le bien-être au travail des éducateurs et d'autre part, l'impact de celui-ci sur l'accompagnement des bénéficiaires. Etant particulièrement sensible aux difficultés éprouvées par les professionnels du secteur du handicap, j'ai décidé de diffuser mon sondage au sein de l'ACIS « Clairval ».

## 2. Approche méthodologique

**La question de départ** qui a structuré mon travail est formulée comme suit : « *Au sein de l'ACIS « Clairval », comment les éducateurs perçoivent-ils leur bien-être au travail ? Dans quelle mesure pensent-ils que celui-ci influence l'accompagnement des bénéficiaires ?* »

En ce qui concerne **l'exploration théorique**, j'ai consulté la revue littéraire "Bien-être au travail et performance de l'organisation" rédigée par Nathalie Delobbe (professeure à l'UCL) afin d'approfondir mes connaissances sur le concept du bien-être au travail. Cette lecture m'a permis d'appréhender les diverses dimensions qui constituent cette vaste thématique.

Pour ce qui est de **l'exploration pratique**, j'ai choisi d'interviewer le concubin d'une éducatrice A1 employée à l'ACIS "Clairval" afin d'explorer la relation entre le bien-être au travail et la sphère privée. Grâce à ce témoignage, j'ai pu obtenir des informations sur les difficultés personnelles qui peuvent découler de la profession d'éducateur.

Les diverses explorations m'ont permis d'élaborer une synthèse cohérente qui expose les notions fondamentales ainsi que la manière dont celles-ci sont articulées (la problématique). En outre, j'ai mis en exergue divers concepts et dimensions qui ont servi de fondement pour réaliser la conceptualisation. Par la suite, j'ai développé deux hypothèses générales (HG) reprises ci-dessous :

HG 1 : La majorité des éducateurs perçoivent leur bien-être au travail comme insatisfaisant.

HG 2 : La plupart des éducateurs jugent que leur bien-être au travail a un impact sur l'accompagnement des bénéficiaires.

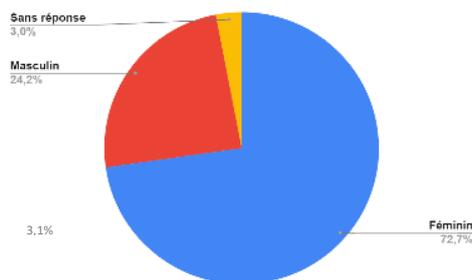
Le questionnaire comprend 30 interrogations, fermées ou semi-fermées, de différentes typologies telles que des questions de comportement, d'opinion ou encore d'identification. Dans le cadre du pré-test, la personne sondée était une psychomotricienne de formation engagée comme éducatrice A1 au sein du Département « Hébergement jeunes ». Cette travailleuse n'a pas d'enfant. Elle se situe dans la tranche d'âge 18-25 ans et a entre 0 et 3 ans d'années d'ancienneté. L'entretien s'est tenu sur son lieu de travail. Ce pré-test m'a permis de préciser certains éléments avant de diffuser le questionnaire.

Le **champ d'analyse** de cette enquête comprend l'ensemble des éducateurs travaillant, à l'heure actuelle, au sein de « Clairval ». Pour ce qui est de la **population** concernée, celle-ci correspond à l'ensemble des éducateurs présents au travail. Les personnes malades ou en congé n'étaient donc pas en capacité de participer à mon enquête. En ce qui concerne **l'échantillon**, ce dernier coïncide à la population. Les éducateurs travaillant au sein de l'ACIS « Clairval » se nombrent à 47 personnes.

Il est important de préciser que le mode de passation idéal aurait été une passation directe. Dans cette optique, j'aurais contacté les responsables de service afin de pouvoir participer à une réunion d'équipe éducative, où l'ensemble des éducateurs auraient été présents. Cependant, ayant des moyens et des ressources limités, j'ai envoyé un lien Google Forms incluant mon enquête, via les adresses mails professionnelles. Le questionnaire est resté disponible durant quinze jours. A la clôture de celui-ci, 33 personnes y avaient répondu. Il est important de souligner que malgré les défauts de cette enquête, ses résultats sont pertinents car il s'agit d'une recherche exploratoire à portée heuristique.

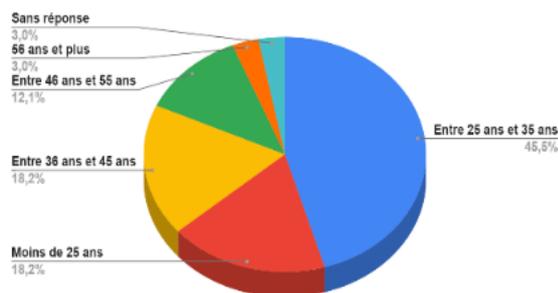
### 3. Présentation et analyse des résultats de l'enquête quantitative

#### 1. De quel sexe êtes-vous ?



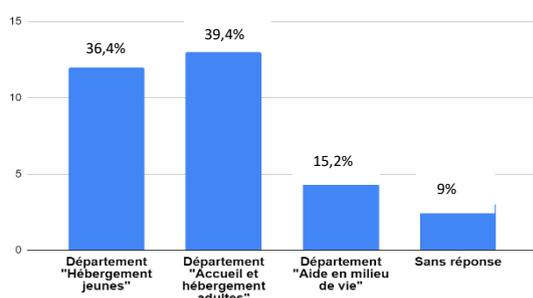
Plus de 7 sondés sur 10 sont de sexe féminin (72,7 %). Il convient de mettre en relation cette proportion avec celle des effectifs présents au sein de « Clairval ». En effet, la majorité des personnes engagées sont de sexe féminin, il est donc inévitable que cette majorité se ressente dans les résultats.

#### 2. Quel est votre âge ?



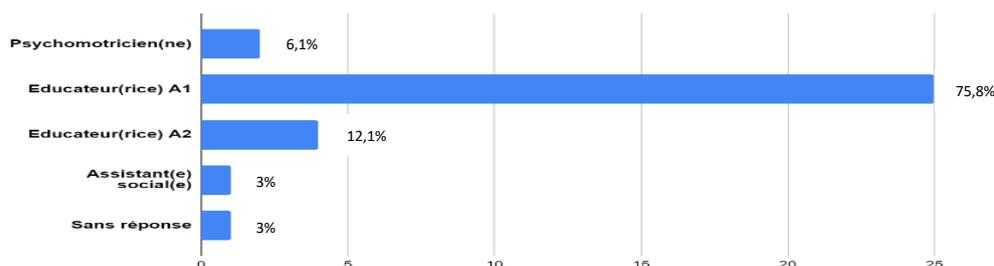
Une grande majorité des éducateurs a moins de 35 ans (63,7%) et plus précisément, la plupart des répondants a entre 25 et 35 ans (45,5 %). Une minorité est âgée de 56 ans et plus (3%). Force est de constater que le personnel est composé de jeunes travailleurs.

### 3. Au sein de l'ACIS "Clairval", dans quel(s) département(s) travaillez-vous ?



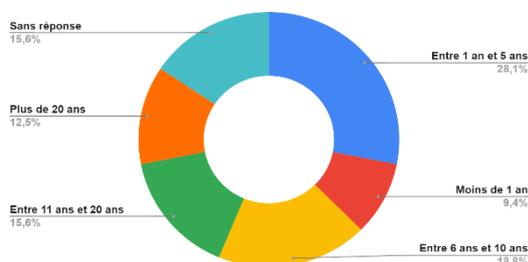
Il apparaît, à part presque égale, que les éducateurs travaillent soit au sein du Département « Hébergement jeunes » (39,4%) ou dans le Département « Accueil et hébergement adultes ». Sur base de ce constat, deux hypothèses peuvent être émises. La première est que le Département « Aide en milieu de vie » ferme durant une partie des vacances scolaires (et donc durant une partie de la période de passation), les éducateurs étaient donc majoritairement absents. Deuxièmement, au sein de ce Département, le nombre d'éducateurs engagés est moindre que dans les deux autres Départements.

### 4. Quel est votre dernier diplôme ?



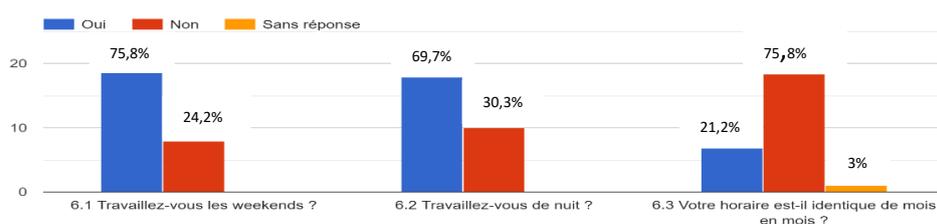
Il est évident que la plupart des éducateurs ont une formation d'éducateur A1 (75,8%). Vient ensuite le diplôme d'éducateur A2 (12,1 %), puis, de manière équivalente, celui de psychomotricien (3%) et d'assistant social (3%). Les éducateurs au sein de « Clairval » ont donc majoritairement une formation spécialisée et approfondie.

### 5. Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de l'ACIS "Clairval" ?



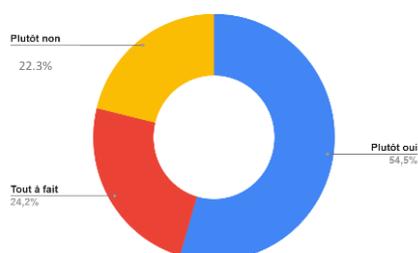
Près de 4 éducateurs sur 10 ont moins de 5 ans d'ancienneté au sein de « Clairval » (37,5%). Plus particulièrement, approximativement, un tiers des sondés a entre 1 an et 5 ans d'ancienneté (28,1%). Ces résultats sont à mettre en parallèle avec l'âge des répondants. En effet, il est évident que de jeunes travailleurs aient peu d'années d'ancienneté.

## 6. A propos de votre horaire ...



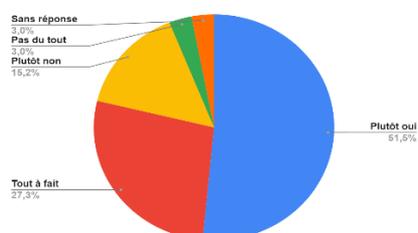
La majorité des éducateurs travaille les weekends (75,8%) et est amenée à effectuer des prestations de nuit (69,7%). De plus, leurs horaires sont généralement variables (75,8%).

## 7. Votre description de fonction correspond-elle aux tâches que vous effectuez ?



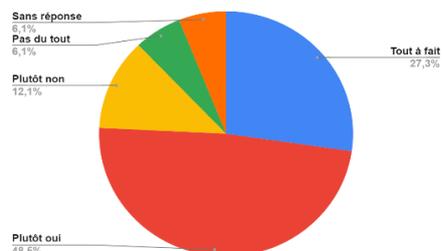
Pour plus des trois quarts des sondés, leur description de fonction correspond aux tâches réalisées (78,7%). Plus exactement, près d'un quart des répondants considère que cette description coïncide parfaitement aux tâches qu'ils effectuent (24,2%).

## 8. Avez-vous une grande autonomie dans les tâches que vous réalisez ?



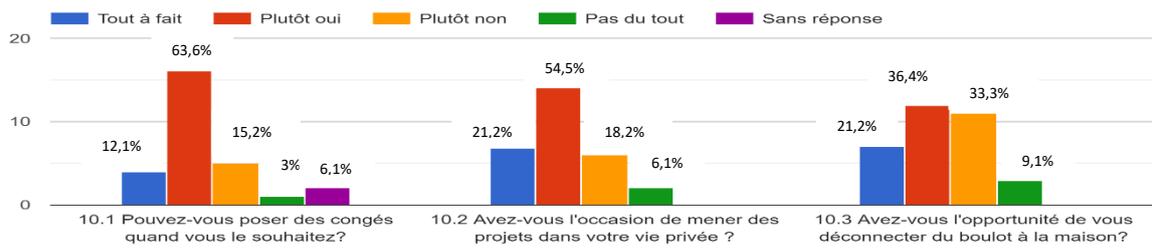
Près de 8 éducateurs sur 10 estiment avoir une grande autonomie dans les tâches réalisées (78,8%). Moins d'une personne sur dix exprime n'avoir aucune autonomie (3%).

## 9. Est-ce que vous êtes autorisé(e) à apporter des innovations dans votre travail ?



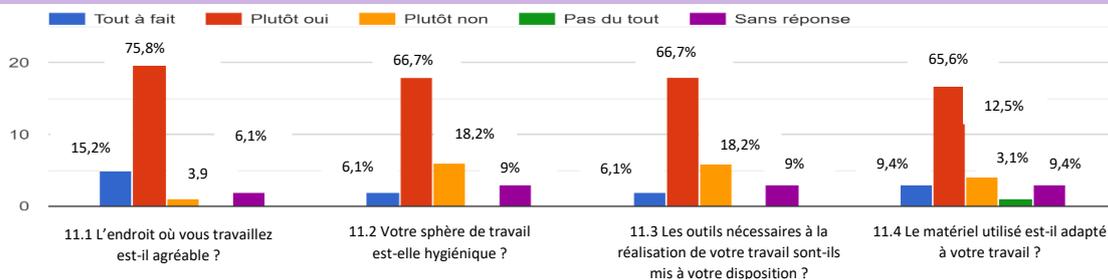
Une grande proportion des sondés est autorisée à apporter des innovations (75,8%). Les résultats à la question posée sont similaires aux données récoltées à l'interrogation précédente, portant sur l'autonomie. Cela est peu étonnant car ces deux dimensions sont intrinsèquement liées.

## 10. Au niveau de l'aménagement de votre travail...



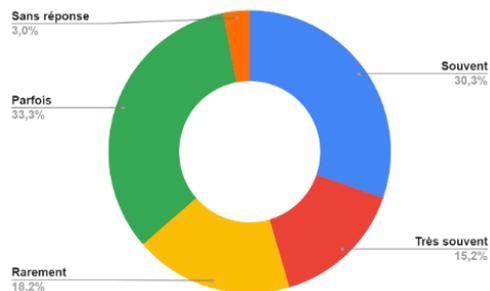
La plupart des éducateurs ont l'occasion de poser leurs congés lorsqu'ils le désirent (75,7%) et de mener des projets dans leur vie privée (75,7%). En ce qui concerne la déconnexion, un peu plus de la moitié des travailleurs estime pouvoir réaliser cette action (57,6%).

## 11. Comment qualifieriez-vous votre environnement de travail ?



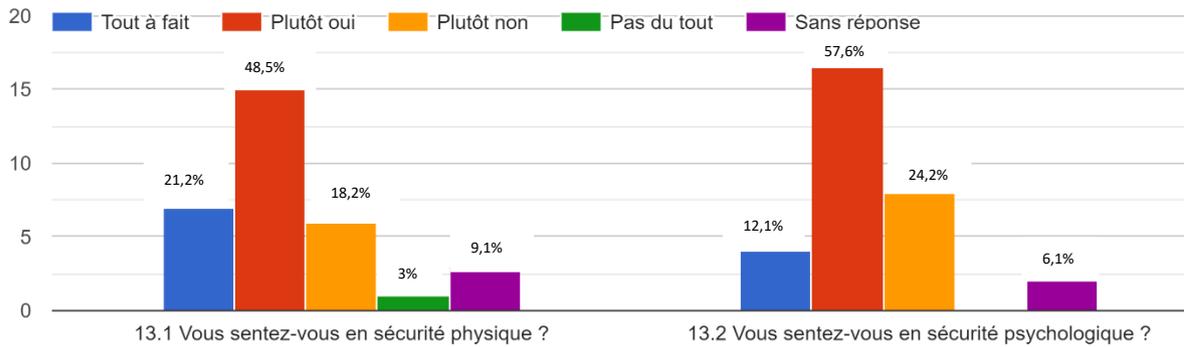
Les réponses convergent vers une satisfaction générale de l'environnement de travail que ce soit l'endroit de travail (91%), l'hygiène (72,8%), les outils à disposition (77,8%) ou encore le matériel utilisé (75%).

## 12. Au cours du mois dernier, vous êtes-vous senti(e) stressé(e) au travail ?



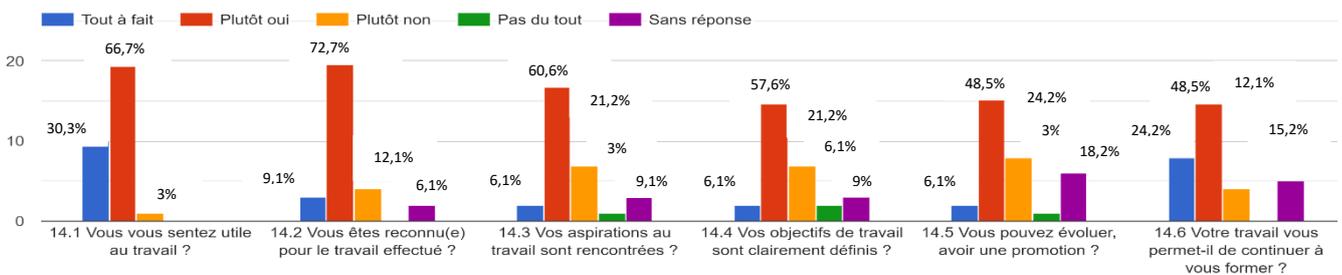
Souvent voire très souvent, près de la moitié des éducateurs se sent stressée au travail (45,5%). Un tiers se dit être parfois stressé (33,3%) tandis que près de deux personnes sur 10 ressentent rarement ce sentiment (18,2%).

### 13. Vous sentez-vous en sécurité sur votre lieu de travail ?



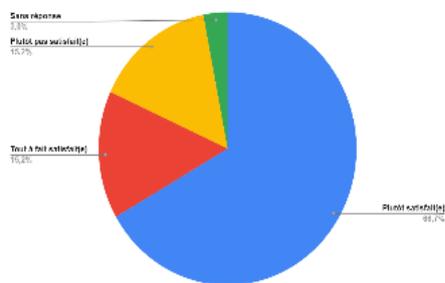
De manière équivalente, la sécurité physique (69,7%) et psychologique (69,7%) semblent être établies au sein de « Clairval ». Néanmoins, approximativement 2 personnes sur 10 semblent ressentir un sentiment d’insécurité partiel (18,2% pour la sécurité physique et 24,2% pour la sécurité psychologique).

### 14. Diriez-vous que ... ?



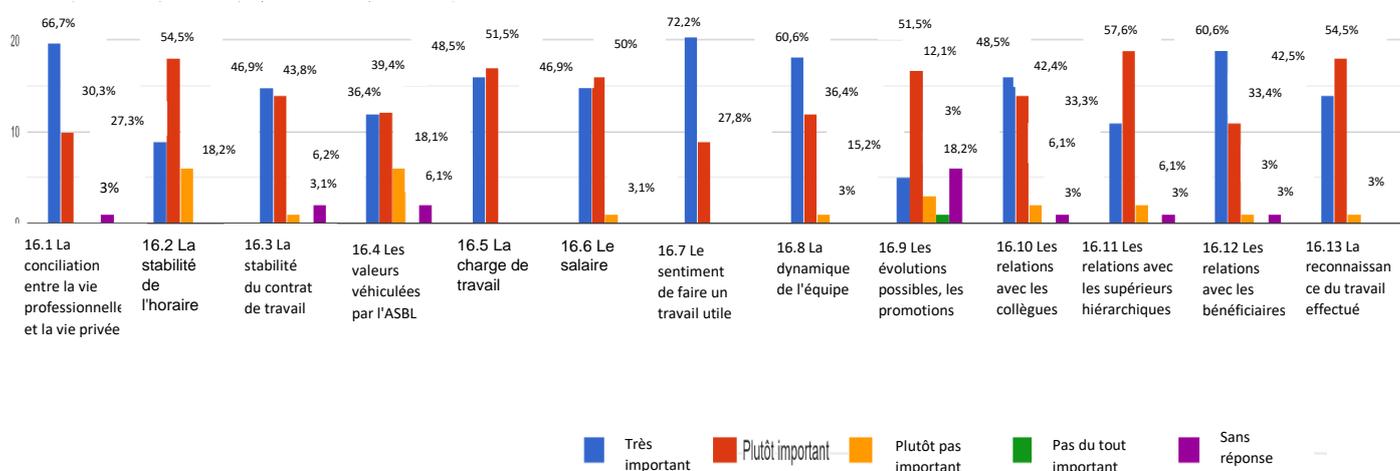
Majoritairement, il apparaît que les éducateurs s’estiment utiles (97%) et reconnus dans leur travail (81,8%). De plus, leurs aspirations (66,7%) tout comme leurs envies de formation (72,7%), d’évolution et de promotions (54,6%) sont généralement atteintes. Une tendance positive se dégage donc de ces résultats.

### 15. De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de votre travail ?



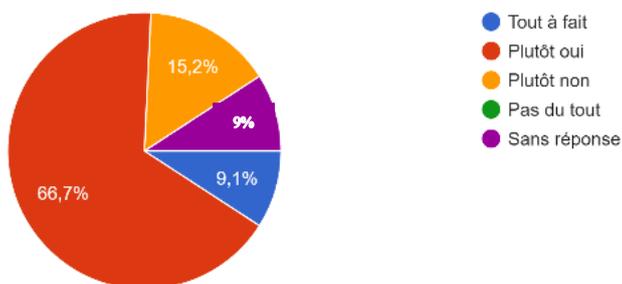
Il est indéniable que les éducateurs sont satisfaits de leur travail (81,2%). Ces données corroborent les précédentes, qui étaient généralement favorables.

## 16. Dans le cadre de votre bien-être au travail, quelle est l'importance des éléments suivants ?



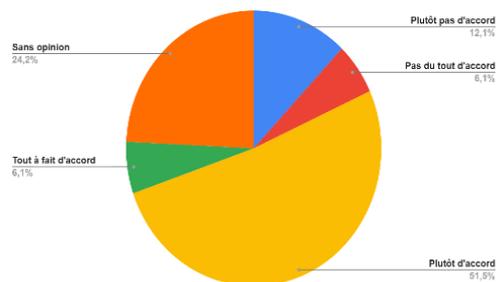
Dans l'ensemble, tous les éléments cités semblent être primordiaux afin d'acquérir un sentiment de bien-être. Toutefois, 3 éléments prédominants ont été mis en lumière : la charge de travail (48,5%), le sentiment de faire un travail utile (72,2%) et enfin, la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée (66,7%). Il est important de mettre en exergue que moins d'un éducateur sur 10 n'accorde pas d'importance aux évolutions de carrière possibles ou aux promotions (3%).

## 17. Ressentez-vous un sentiment de bien-être sur votre lieu de travail ?



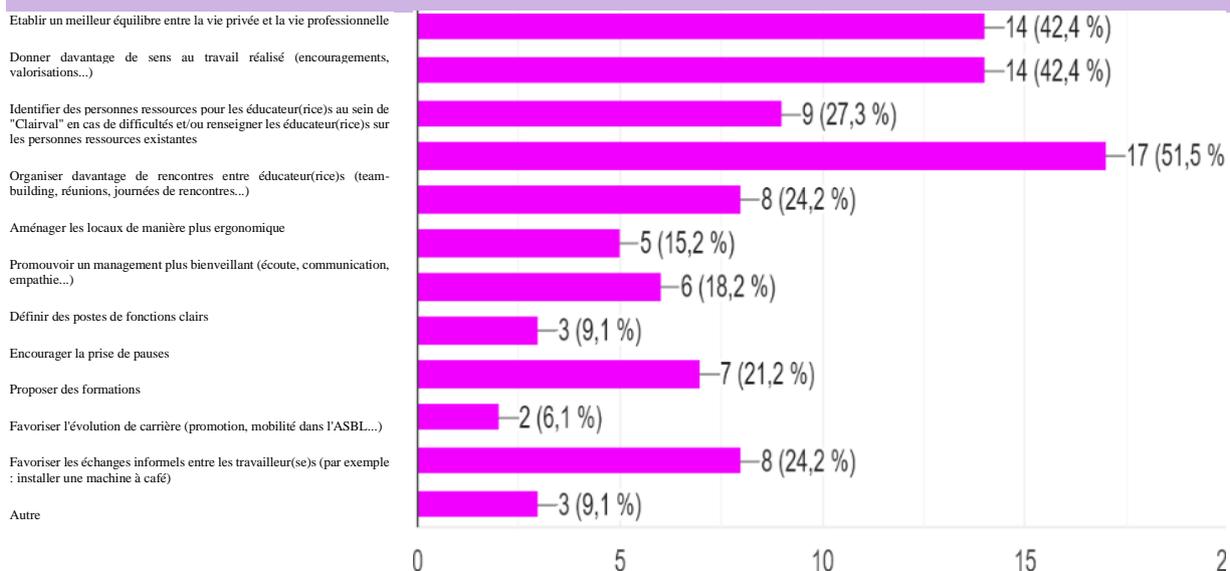
Tout comme pour les résultats liés à la satisfaction du travail, près de 8 professionnels sur 10 ressentent un sentiment de bien-être sur leur lieu de travail (75,8%). Un peu plus d'1 éducateur sur 10 est relativement insatisfait (15,2%).

## 18. Êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : "Votre bien-être au travail est une priorité pour le Directeur de « Clairval » ?



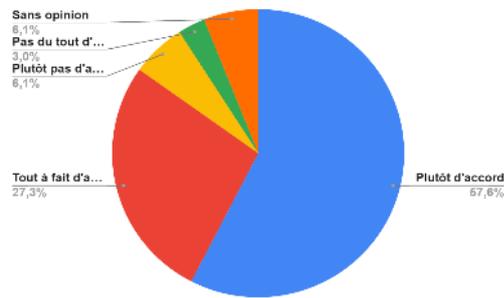
Les éducateurs s'accordent massivement sur le fait que leur bien-être au travail est une priorité pour la Direction (57,2%). Je note tout de même que presque un quart (24,2%) des sondés n'a pas souhaité s'exprimer. Cela est-il dû à une crainte concernant la garantie de l'anonymat du questionnaire ?

## 19. Pour augmenter votre bien-être au travail, quelles seraient les trois mesures les plus efficaces ? Cochez uniquement trois réponses



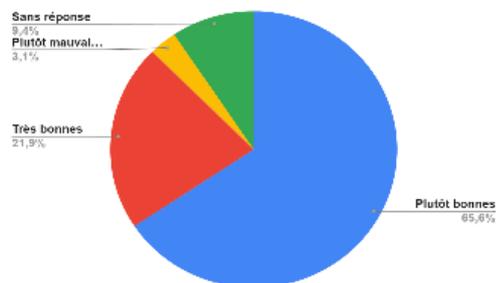
Il apparaît que les trois principaux éléments qui favoriseraient le bien-être au travail seraient d'organiser des rencontres entre éducateurs (51,5%), d'établir un meilleur équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle (42,4%) et de donner davantage de sens au travail (42,4%). A contrario, favoriser l'évolution de carrière ne semble pas être un élément efficace (6,1%). Ce résultat corrobore les réponses obtenues à la question 16.

## 20. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : "Au sein de mon équipe, l'ambiance est agréable" ?



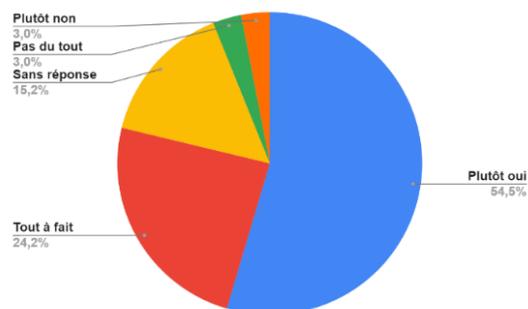
Il est mis en évidence que l'ambiance au sein des différentes équipes est généralement bonne (84,9%). Moins d'1 participant sur 10 la jugera médiocre (3%).

## 21. Comment jugez-vous vos relations avec vos collègues ?



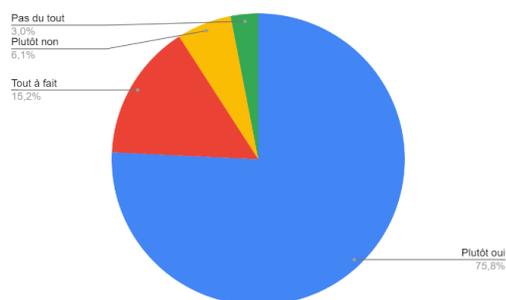
Tout comme l'ambiance au sein de l'équipe, les rapports entre les collègues sont de qualité (87,5%). Moins d'une personne sur dix, les évalue comme étant plutôt mauvais (3,1%).

## 22. Qualifieriez-vous votre hiérarchie directe comme bienveillante ?



La hiérarchie est majoritairement perçue comme bienveillante. Moins d'une personne sur 10 (3%) ne la considère pas comme telle. Je note tout de même qu'un peu plus d'une personne sur 10 n'a pas souhaité se prononcer (15,2%). Ce sujet est-il propice à une crainte concernant l'anonymat des répondants, tout comme pour la question 18 ?

### 23. Vous sentez-vous en confiance dans les contacts que vous entretenez avec les autres travailleur(se)s ?



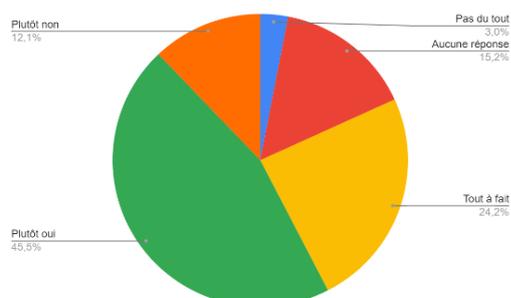
Plus de 1 répondant sur 10 confie se sentir totalement en confiance dans les relations avec les autres travailleurs (15,2%). De surcroît, près de 8 éducateurs sur 10 ont quasiment confiance dans ces mêmes rapports (75,8%).

### 24. En cas d'harcèlement sur votre lieu de travail, quelle est la personne vers qui vous auriez tendance à vous tourner ?



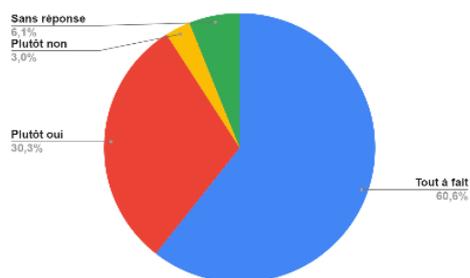
En cas d'harcèlement, il apparaît que les éducateurs ont tendance à s'orienter, en premier lieu, vers leur famille (42,4%), puis vers un collègue (30,3%) et enfin vers un supérieur hiérarchique (30,3%). Peu de sondés se dirigent vers les services prévus sur leur site de travail [service médical du travail (9,1%) et service de gestion des ressources humaines (9,1%)].

### 25. Recommanderiez-vous à un ami ou à un membre de votre famille de travailler en tant qu'éducateur(rice) au sein de l'ACIS « Clairval » ?



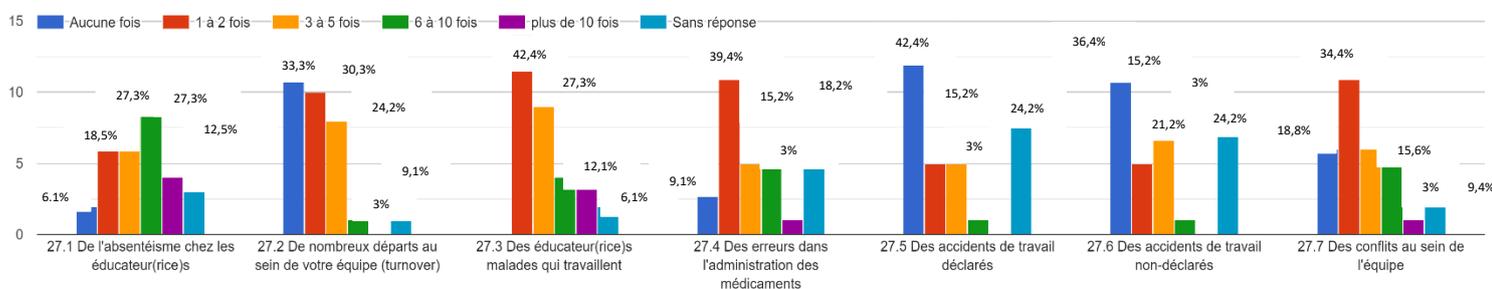
Une grande partie des éducateurs recommanderait de travailler au sein de « Clairval » (69,7%). Ce penchant est un indicateur révélateur de l'appréciation du travail.

## 26. Pensez-vous que votre bien-être au travail a un impact sur le bien-être des bénéficiaires ?



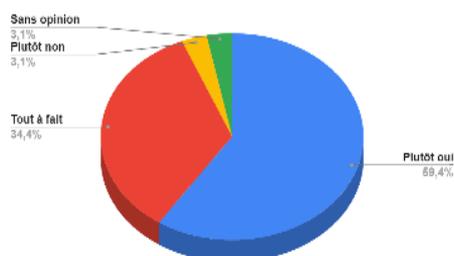
De manière presque unanime, les éducateurs perçoivent une relation entre leur bien-être et celui des bénéficiaires (90,9%). Moins d'une personne sur dix affirme le contraire (3%).

## 27. Au cours des six derniers mois, combien de fois avez-vous remarqué les comportements suivants au sein de votre équipe ?



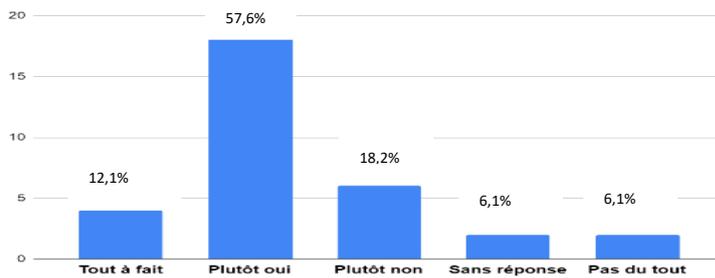
Durant les six derniers mois, plusieurs tendances comportementales se dégagent des résultats. Premièrement, les données empiriques démontrent que le nombre de départ est faible (30,3%) voire nul (33,3%). Deuxièmement, sur la période concernée, peu d'absences ont été constatées (54,6%). En outre, lorsque les travailleurs sont malades, ils se présentent rarement au travail (42,4%). Troisièmement, de manière occasionnelle, les sondés ont remarqué des erreurs dans l'admission des médicaments (39,4%). Quatrièmement, les conflits au sein de l'équipe sont peu fréquents (34,4%). Enfin, les accidents de travail qu'ils soient déclarés (42,4%) ou non (36,4%) ont faiblement été recensés.

## 28. Estimez-vous que les relations que vous entretenez avec vos collègues impactent la prise en charge des bénéficiaires ?



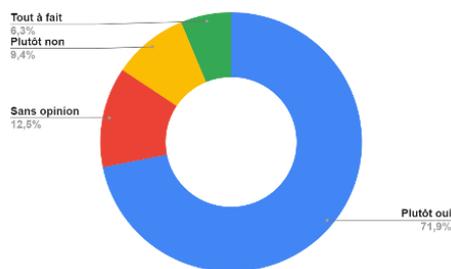
Presque l'ensemble des interrogés ont répondu de manière affirmative à la question posée (93,8%). Moins d'une personne sur 10 n'est pas en accord (3,1%) ou n'a pas répondu (3,1%).

**29. Est-ce que vous êtes autorisé(e) à apporter des modifications dans la manière dont vous accompagnez les bénéficiaires ?**



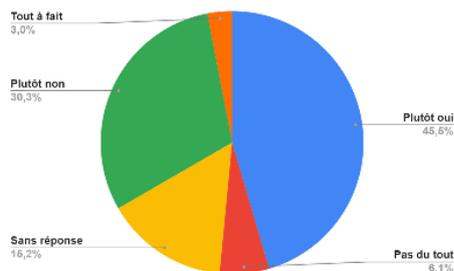
Les avis convergent vers une possibilité d'apporter des modifications dans l'accompagnement des bénéficiaires (69,7%).

**30. Diriez-vous que votre service propose un accompagnement de qualité ?**



Près de 8 personnes sur 10 déclarent que l'accompagnement proposé au sein de son service est de qualité (78,2%). Moins d'une personne sur dix affirme l'inverse (9,4%).

**31. L'organisation quotidienne du service vous permet-elle d'avoir le temps nécessaire pour accompagner les bénéficiaires en toute bienveillance ?**



Presque la moitié des sondés estiment avoir le temps d'accompagner les bénéficiaires en toute bienveillance (48,5%). Cependant, il est important de souligner que plus de 3 éducateurs sur 10 ne considèrent pas avoir assez de temps (30,3%). Ce pourcentage relativement important questionne tout de même sur la qualité de l'accompagnement offert et s'oppose partiellement aux résultats de la question précédente (30).

#### 4. Conclusion

Afin de conclure cette recherche, dans un premier temps, il me semble important d'établir le profil des personnes qui ont répondu au questionnaire. Cette description est aisément réalisable sur base des questions d'identification. La majorité des répondants sont de sexe féminin et ont moins de 35 ans. Les professionnels détiennent pour la plupart un diplôme d'éducateur A1. Pour ce qui est de leur lieu de travail, les sondés sont majoritairement employés au sein de deux Départements (« Hébergement jeunes » et « Accueil et hébergement adultes »).

Pour rappel, la question de départ qui a orienté ma recherche est la suivante : « *Au sein de l'ACIS « Clairval », comment les éducateurs perçoivent-ils leur bien-être au travail ? Dans quelle mesure pensent-ils que celui-ci influence l'accompagnement des bénéficiaires ?* »

Les données recueillies mettent en exergue que le bien-être au travail des éducateurs de l'ASBL « Clairval » est majoritairement atteint (75,8%). Ceci infirme donc la première hypothèse générale (concernant un bien-être insatisfait).

Divers éléments contribuent à l'assouvissement de ce sentiment de bien-être. Tout d'abord, d'un point de vue organisationnel, la description de fonction coïncide généralement avec les tâches effectuées. Cet élément est indispensable afin d'éviter un décalage entre ce qui est demandé (théorique) et ce qui est concrètement réalisé (pratique). Ensuite, les horaires laissent la possibilité aux travailleurs de poser, à leur convenance, des congés et de mener des projets dans leur vie privée.

Trois facteurs favorisant ce sentiment de bien-être ont été mis en lumière : la charge de travail, le sentiment d'effectuer un travail utile et enfin, la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée. La prise en compte et la bonne connaissance de ces éléments me semblent indispensables dans la gestion d'une organisation afin de garantir, et dans le cas présent, de pérenniser un sentiment agréable sur son lieu de travail.

En ce qui concerne les relations sociales, les participants entretiennent généralement de bonnes relations avec leurs collègues et ce, dans un climat agréable, propice à des rapports de confiance. Pour ce qui est de la hiérarchie, il apparaît qu'elle est perçue comme bienveillante.

Malgré des données plutôt favorables, quelques zones d'ombre subsistent. En effet, cette enquête démontre que les éducateurs sont souvent voire très souvent stressés. Grâce à mes différentes explorations, je peux affirmer qu'il est important de porter une attention particulière à cette donnée car cela peut rapidement altérer la santé mentale des travailleurs et causer de graves conséquences sur le fonctionnement de « Clairval ». En outre, ce qui m'interpelle, c'est que lorsqu'un éducateur est confronté à une situation d'harcèlement, il aura tendance à s'orienter vers des personnes qui se situent hors du cadre professionnel. Cela indique-t-il une méconnaissance des personnes ressources au sein de « Clairval » ?

Pour ce qui est de l'accompagnement des bénéficiaires, les travailleurs jugent massivement que leur bien-être au travail a un impact sur l'accompagnement des bénéficiaires. Un lien de causalité peut donc être établi. La seconde hypothèse générale est donc validée grâce à ces apports. Les accidents de travail ou encore les erreurs dans la médication donnée sont rares. De plus, les professionnels s'accordent sur la qualité proposée à leurs bénéficiaires au sein de leur service.

Le bilan de cette enquête est donc favorable et démontre, d'une part, un sentiment de bien-être généralisé chez les éducateurs et d'autre part, avec une certaine corrélation, un

accompagnement de qualité pour les bénéficiaires. Néanmoins, certains points nécessitent une certaine vigilance afin d'optimiser et de conserver ce climat bienveillant. Il serait donc nécessaire de développer une approche holistique de la gestion du bien-être au travail. Celle-ci prendrait en compte les aspects physiques, mentaux et émotionnels du bien-être, ainsi que les facteurs organisationnels et sociétaux qui influencent la qualité de vie au travail.

En mettant l'accent sur l'importance de prendre en considération ces différents aspects, la perspective avancée soulignerait l'idée que le bien-être au travail est un enjeu complexe et multidimensionnel qui nécessite des solutions globales. Par conséquent, il me paraît indispensable de mettre en place des stratégies globales de gestion du bien-être au travail, en incluant des mesures préventives pour prévenir les problèmes de santé liés au travail, ainsi que des initiatives favorisant un environnement de travail sain et épanouissant (par exemple, créer des espaces de rencontre pour les éducateurs).

## 5. Références bibliographiques

Delobbe, Nathalie. 2009. *Bien-être au travail et performance de l'organisation : Revue de la littérature et pistes de recherche*. Université de Louvain. Microsoft Word - rapport delobbe final 2009.doc (uclouvain.be)

Discry, Anne. 2020. *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative*. Édiopro.

Van Campenhoudt, Luc, Jacques Marquet, et Raymond Quivy. 2017. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod.