

NOTE DE SYNTHÈSE

DIPLOME UNIVERSITAIRE DE GARDIEN DE REFUGE DE MONTAGNE



« BIEN-ETRE ET REFUGE »

Julie REZER

Année universitaire 2016-2017

NOTE DE SYNTHÈSE

DIPLOME UNIVERSITAIRE DE GARDIEN DE REFUGE DE MONTAGNE

« BIEN-ETRE ET REFUGE »

« En quoi le bien-être du gardien de refuge et de son équipe contribue-t-il à la qualité de la profession ? »

Julie REZER

Année universitaire 2016-2017

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens à remercier les gardien(nes) que j'ai cotoyés avant le début de la formation pour leur partage de connaissances, d'expériences.

Puis ceux qui m'ont accueillie durant mes stages, tout particulièrement Alexandra Buisson et Sébastien Notter au refuge d'Avérole en Vanoise, ainsi que Guillaume Bailly au refuge de Vallonpierre dans la vallée du Valgaudemar.

Sans oublier les gardiens qui, en ayant pris le temps de répondre à mon questionnaire, me permettent de rédiger cette note.

Et enfin, l'équipe responsable et/ou pédagogique, notamment Stéphane Amiel, Pierre Torrente, Philippe Godard et les intervenants de la formation DU gardien de refuge de l'ISTHIA de Foix pour la qualité de l'ensemble des enseignements.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
1^{ERE} PARTIE : NOTIONS ET DEFINITIONS SUR LE THEME	7
2^{EME} PARTIE : RETOUR D'ENQUETE D'APRES LES HYPOTHESES	11
3^{EME} PARTIE : QU'EN EST-IL SUR LE TERRAIN	17
CONCLUSION	21
BIBLIOGRAPHIE / WEBOGRAPHIE	23
ANNEXES	24
TABLE DES MATIERES	40

INTRODUCTION

Suite à mes différentes expériences en refuge et parce qu'initialement issue du milieu de la santé, infirmière et également naturopathe, je me suis naturellement penchée sur ce thème dans le choix de ma note de synthèse.

Le métier de Gardien de refuge requiert, on le verra par la suite, d'être « multi tâches ». Le gardien et son équipe travaillent dans un lieu magique certes, mais aussi isolé, loin de toutes commodités. En refuge, le travail est souvent intense, continu. Il demande une certaine endurance, sollicite tout de même d'être en « forme », aussi bien physiquement que moralement.

Comme partout ailleurs, cette notion de « bien être » a son importance, mais je me suis demandée, si en refuge, préserver sa santé, « prendre soin de soi » avait sa place, de quelle manière et ce que cela apporte ou apporterait sur l'exercice de la fonction, le vécu de la saison et les résultats de celle-ci.

J'ai donc essayé de trouver des réponses à cela sous forme de questionnaires destinés aux gardiens et sur la base de 3 des besoins fondamentaux de l'homme : Repos/Sommeil-Alimentation-Réalisation de soi, pour m'aiguiller.

Je vais présenter ce travail en trois parties, l'une où je présente le refuge, le métier de gardien, différentes notions de santé et termes en lien avec cette étude. La suivante où je vais répondre à mes hypothèses avec les données en ma possession ainsi que faire un lien avec l'élément maître de cette note : le bien-être, pour ensuite évoquer des pistes de solutions afin de le maintenir. Et enfin, une dernière, avec un retour d'expériences des stages que j'ai effectués durant la formation.

1^{ère} PARTIE : NOTIONS ET DEFINITIONS SUR LE THEME

Afin de mieux appréhender la suite, voici quelques notions et/ou définitions concernant le refuge et le gardien ainsi que d'autres termes abordés autour de la santé, le bien-être, les besoins de l'être humain, puis certains concepts entrant dans mes hypothèses.

A/Le Refuge et le Gardien :

Refuge:

Littéralement c'est un lieu où quelqu'un qui est poursuivi ou menacé peut se mettre à l'abri (1).

Refuge de montagne :

Selon l'article L 326-1 du décret n°2007-407 du 23 mars 2007 (code civil du tourisme) (2): « un refuge est un établissement d'hébergement recevant du public gardé ou non, situé en altitude dans un site isolé. Son isolement est caractérisé par l'absence d'accès tant par voie carrossable que par remontée mécanique de type téléporté ouvertes au public et par l'inaccessibilité pendant au moins une partie de l'année aux véhicules et engins de secours...Le refuge offre un hébergement à caractère collectif à des personnes de passage...En complément des équipements nécessaires à l'hébergement, le refuge peut disposer des aménagements permettant de dispenser un service de restauration...Au titre de sa fonction d'intérêt général d'abri, le refuge dispose en permanence, à l'intérieur, d'un espace ouvert au public. Lorsque le refuge est gardé, cet espace comprend au moins une salle permettant de consommer ses propres provisions. Lorsque le refuge n'est pas gardé, cet espace offre également un hébergement sommaire. »

Historiquement, c'est un bâtiment isolé en montagne permettant aux alpinistes ou randonneurs d'avoir un abri lors de grandes courses, pour faire face aux conditions météorologiques..

Actuellement, il peut être simplement le but en soi d'une randonnée. Le refuge touche donc aujourd'hui un large panel d'utilisateurs même s'il conserve son but de premier d'abri.

Refuge de montagne gardé :

Lieu permettant d'offrir aux usagers, selon certaines périodes de l'année, un service de restauration, d'accueil, d'informations en plus de l'hébergement, un gardien(ne) étant présent 24 heures sur 24 pour gérer la structure.

Gardien de refuge :

Un gardien est avant tout un « muti-fonctions » dont le travail commence avant même l'ouverture du refuge et se termine après la fermeture de celui-ci.

C'est toute une préparation logistique en amont pour prévoir, acheter, se fournir en tout ce qui sera nécessaire « là-haut » ainsi que mettre en état les lieux avant le grand jour. Ensuite, c'est autant le rôle de cuisinier, homme de ménage, réparateur en tout genre, informateur en itinéraire, faune ou flore des alentours, animateur .. que le gardien endosse, du réveil des 1ers alpinistes au coucher des plus tardifs. Il doit également gérer les stocks et l'approvisionnement, les réservations, faire ses comptes et surtout savoir accueillir et installer les randonneurs, passer une alerte ou intervenir en 1^{er} secours : il gère et assure le bon fonctionnement du refuge.

Selon le référentiel métier (3), le gardien de refuge en montagne doit accomplir trois fonctions bien distinctes :

-Celle de gardiennage et surveillance du refuge, sous contrôle du propriétaire. Cet aspect du métier est exercé soit sous la forme de contrat de mandat, soit sous la forme de contrat d'affermage.

-Celle de prestation de service effectuée à titre de travailleur indépendant au titre et pour le compte du gardien. Les activités concernées par ce type de statut sont celles de restauration.

-Celle de délégation de service public concerne la surveillance de la zone, la collaboration avec les secours, l'information, l'accueil, le conseil aux visiteurs et la protection de l'environnement du refuge.

Le gardien de refuge est un professionnel polyvalent qui intervient dans le gardiennage, la restauration et la réalisation de missions d'intérêt général dans ou à partir du refuge de montagne.

-Il assure une mission d'hébergement en site isolé.

-Il garde et surveille le refuge tout ou partie de l'année et en assure la maintenance, (la garde, le bon fonctionnement des équipements).

-Il assure une activité de restauration, pour les clients qui le désirent, et la vente de nourriture et de boissons.

-Il informe les visiteurs, les usagers du refuge, grâce à son expérience, à sa connaissance de la zone et à la collaboration des services compétents, de la météo, de l'état, de la difficulté des itinéraires ou d'autres renseignements utiles.

-Il réalise des missions d'intérêt général telles que la surveillance de la zone proche du refuge, l'alerte des secours et les premiers secours en cas d'accident, le respect de l'environnement à proximité du refuge.

-Lorsque le refuge est situé dans un Parc National, il sert de relais d'information sur la politique du Parc.

-Il commercialise son refuge, en assure la promotion auprès des organismes locaux de tourisme et des acteurs locaux.

B/ Termes autour de la santé et « du bien-être »

Besoins :

Ensemble de tout ce qui apparaît être nécessaire à un être, que cette nécessité soit consciente ou non (4)

Exigence nécessaire à l'existence (5)

Exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique (1)

- Un besoin est une nécessité ressentie, il est d'ordre physique, social ou mental. On tend tous à satisfaire nos besoins, si ce n'est pas le cas, le manque s'exprime à travers diverses sensations ou manifestations comme la fatigue, le stress, le manque d'énergie, la perte de motivation..

Besoins fondamentaux :

Ce sont les besoins existentiels et de réflexion (5)

C'est une infirmière américaine, Virginia Henderson (1897-1996) qui est à l'origine de ce modèle et publie en 1960 une théorie relative aux besoins des individus.

Les 14 besoins fondamentaux de Virginia Henderson (6), sont une liste ordonnée de concepts qui définissent l'autonomie des individus sur les plans physiques, psychologiques et sociaux . Je n'ai retenu que trois d'entre eux pour cette note :

- *Besoin d'alimentation* (boire et manger) : nécessité pour chaque individu d'entretenir son métabolisme afin de produire de l'énergie, de construire, maintenir et réparer les tissus (absorption aliments en quantité et qualité suffisante).
- *Besoin de repos* : nécessité pour chaque individu de prévenir et réparer la fatigue, diminuer les tensions, conserver et promouvoir l'énergie.
- *Besoins se recréer* : nécessité pour chaque individu de se détendre, se divertir, promouvoir l'animation du corps et de l'esprit (occupation agréable dans le but d'obtenir une détente physique et psychologique).

(Les autres sont listés et définis en annexe.)

On trouve également la pyramide des besoins d'Abraham Maslow (1908-1970) (7), psychologue humaniste américain qui schématise une théorie élaborée à partir d'observation sur la motivation. Travail utilisé dans bien des domaines dont le management, la pédagogie.. (annexe)

- Il est important de pouvoir satisfaire ses besoins fondamentaux pour ne pas bloquer le processus de vie (besoins vitaux) ou de développement (besoins sociaux et psychiques) afin d'être en bonne santé.

Santé :

Etat de bon fonctionnement de l'organisme. (1).

Selon l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), La santé est un état de bien-être complet physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Cette définition de 1946 n'a pas été modifiée, elle implique que tous les besoins fondamentaux de la personne soient satisfaits, qu'ils soient affectifs, sanitaires, nutritionnels, sociaux ou culturels. (8)

Bien-être :

Etat agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et de l'esprit. (1)

Le bien-être est un état lié à différents facteurs considérés de façon séparée ou conjointe : la santé, la réussite sociale ou économique, au plaisir, à la réalisation de soi, à l'harmonie avec soi-même, avec les autres ...

Prendre soin :

être attentif, bien veiller à.. (5)

- Prendre soin de soi, c'est justement veiller à son bien-être, être attentif à répondre au mieux à ses besoins bio-psycho-sociaux.

Hygiène de vie :

Ensemble des principes, des pratiques individuelles ou collectives visant à la conservation de la santé, au fonctionnement normal de l'organisme. (1)

C/ Autres « concepts » du sujet**Résistance :**

Capacité de quelqu'un à résister aux épreuves physiques ou morales ; à des conditions de vie extrêmes (ex : résistance à la fatigue). (1)

Accueil :

Être présent pour recevoir quelqu'un à son arrivée. (1)

Recevoir quelqu'un, lui donner l'hospitalité pour un temps plus ou moins long. (Larousse)

Manière de recevoir quelqu'un (5)

Bon :

Qui a de la générosité, de la bienveillance (1)

Qualité :

Aspect, manière d'être de quelque chose ; Ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on attend (1)

Dimension commerciale :

Il s'agit, entre autre, d'optimiser la relation client, fidéliser ceux-ci, promouvoir l'image de l'entreprise.. Cela concerne tout ce qui est la partie commerce, ce qui participe à augmenter le résultat de l'entreprise.

Résultat :

Bénéfice ou perte d'une entreprise au cours d'un exercice (9)

Maintenant que quelques mots clés permettant de visualiser la suite ont été expliqués ou définis, je vais pouvoir, en partant de mes hypothèses, voir en quoi le bien-être du gardien et de son équipe est bénéfique ou pas nécessairement pour l'exercice de la profession..

2^{ème} PARTIE : RETOUR D'ENQUETE D'APRES LES HYPOTHESES

Pour traiter cette partie, je me suis appuyée sur les concepts précédemment évoqués et sur l'expérience de professionnels. J'ai utilisé pour cela le questionnaire comme outil d'enquête que j'ai fait parvenir, par mail, à plusieurs gardiens dont, je relate les réponses ci-dessous. Je prends également en compte ici mes expériences dans les différents refuges où j'ai eu l'opportunité de travailler, ainsi que certains retours informels faisant suite à des discussions avec des randonneurs les fréquentant.

A/ Hypothèse 1 : Le bien-être du gardien et de son équipe est bénéfique sur leur résistance physique et morale à l'exercice de leur fonctions.

D'une manière générale, il ressort clairement que le « bien-être » joue un rôle important sur la résistance autant physique que morale d'après l'ensemble des avis. Disons le, cela paraît somme toute assez évident, comme dans la vie de tous les jours, comme pour tout travail.

A la différence, c'est qu'en refuge, le lieu de travail et d'habitat sur la saison se retrouve isolé, loin de toutes commodités, en vase clos. Que ce « bien-être » qui est sensé nous procurer forme et bonne humeur est parfois mis à mal par un cadre qui peut, de temps en temps, être hostile. Des conditions de logement n'apportant pas toujours ce que l'on connaît : chambre indépendante, chauffée, isolée, avec douche, chaude de surcroit. Et une amplitude horaire de travail large avec des fonctions bien diverses qui requièrent d'être physiquement et moralement présent.

D'après les réponses reçues, le « bien-être » en refuge est important car, il est source de bonne ambiance avec les aides-gardiens, source de bonne relation avec les clients. Des retours ressort souvent la nécessité d'une bonne ambiance qui paraît être clairement associée au bien-être, de rire pour parfois justement pallier à la fatigue, au stress et qui surtout permet que chaque tâche soit vécue comme un service, dans la bonne humeur, qu'elles prennent ainsi moins la notion de « corvée ». Préserver sa forme, conserver une certaine vitalité semble important pour chacun afin d'être le plus optimal possible (efficacité, écoute, implication) au quotidien mais également pour éviter plus grave comme des douleurs physiques chroniques, tomber malade ou se blesser. Egalement pour ne pas perdre la motivation, garder du plaisir et de l'envie dans le travail, ne pas « bâcler », ce qui se ressent sur la nourriture, la propreté des lieux, l'accueil des randonneurs. Se sentir bien permet de mieux travailler, d'être plus efficace et plus à l'écoute. Le personnel s'implique davantage quand il se sent bien.

Le « bien-être » de l'équipe est décrit comme positif sur la qualité de la saison, sur l'envie de travailler. Avec la fatigue, la répétition des tâches, travailler dans la bonne humeur est joliment dit comme préférable au stress ! Une équipe qui se sent bien est présentée comme souriante et dynamique faisant que la saison passe plus rapidement car chacun est content de son travail, que si on veut que la période se passe bien, il faut que l'équipe se sente bien. Il apparaît même que pour certains, le recrutement des aides se fasse davantage sur le savoir-être que le savoir-faire qui s'apprend très vite sur les tâches demandées.

L'hypothèse de l'importance du bien-être sur la résistance physique et morale est-elle, sur le présent échantillon de partage d'expériences, bien confirmée. Je présenterais, par la suite, qu'il est cependant pas pour tous aisé de le maintenir au quotidien, sur toute la saison. Une préservation ou ne serait-ce qu'apporter un peu plus d'importance à celui-ci, serait pour une partie des gardiens interrogés, quelque chose de souhaité.

B/ Hypothèse 2 : Le bien-être du gardien et de son équipe est bénéfique sur la qualité de l'accueil.

Beaucoup se retrouve sur le fait de dire que trouver les moyens de privilégier ce bien-être est essentiel, car malgré parfois beaucoup de volonté, dans de mauvaises conditions, il est difficile de rester souriant, jovial, patient, disponible, à l'écoute. Un personnel qui se sent bien est plus à même d'être accueillant, disposé. Une joie de vivre, des sourires, des gens heureux qui travaillent, reçoivent toujours bien la clientèle. Il est moins probable de « dérapier », s'énervier que lorsque l'on est mal. Et d'après un témoignage, les clients ressentent dès l'accueil si une équipe est sous tension, et on peut cacher celle-ci un temps mais pas sur une saison. Un client bien accueilli, satisfait, revient, et souvent conseille le lieu.

Là encore, l'hypothèse se vérifie juste en tant que telle, avec, comme la première, ses limites que j'évoquerais ensuite.

C/ Hypothèse 3 : Le bien-être du gardien et de son équipe a un rôle dans la dimension commerciale du refuge.

D'après certain, bien sur, une équipe qui se sent bien va entraîner les gens à la consommation naturellement, les gens se restaurent plus quand ils sont bien accueillis et quand on passe du temps avec eux. On voit, ici encore que le bien-être de l'équipe rime avec ambiance, il est toujours plus agréable de rentrer dans un refuge où l'équipe rigole plutôt que tout le monde soit morose. Plus l'équipe est accueillante, mieux marche le commerce. Plus on semble disponible à la clientèle plus on est souriant plus les randonneurs prennent plaisir à rester en terrasse ou après le diner et donc, à consommer. Les randonneurs n'osent pas solliciter un gardien ou ses aides s'ils sont toujours en train de courir parce qu'ils sont débordés ou s'ils paraissent pas aimables. Et surtout, comme déjà précisé, un client bien accueilli revient, fait circuler une « bonne pub » du refuge et les meilleurs prescripteurs ne sont-ils pas les clients ?!

Pour le long terme, en revenant justement sur la notion d'accueil, c'est l'image du refuge que le gardien façonne, et si celui-ci est bon et que le client sent une écoute, il y aura un bon retour même si une erreur peut être comise sur le repas ou autre.

Quant aux habitués, ils reviennent pour une certaine convivialité.

Cependant, ce peut être difficile à évaluer, selon la situation du refuge. Le bon accueil se sait pour une clientèle de « vallée » avec peu d'itinérance. Mais dans le cas de GR ou de Tour, l'halte au refuge fait de toute manière partie du circuit.

L'hypothèse ne se confirme donc pas entièrement, selon le lieu du refuge et le public accueilli où fidéliser la clientèle s'avère moins important si une fréquentation itinérante est présente. La qualité de l'accueil, l'ambiance, n'en sont pas moins importantes mais les enjeux et les conséquences n'ont pas la même ampleur.

D/ « idée » et « manifestations » du bien-être

J'ai obtenu, le concernant, en plus de ce qui a déjà été cité plus haut, quelques « définitions » comme se sentir en forme, en bonne santé, s'épanouir dans sa vie, être en bonne interaction avec autrui, prendre soin de sa santé physique, sensation de se sentir bien, ne pas être oppressé, être bien dans sa peau, avoir la sensation d'être au bon endroit.

Qu'il permet une meilleure qualité du travail, un meilleur contact avec l'autre, équipe comme clients, qu'il conditionne le stress, la patience.

Dans la partie théorique, j'ai laissé une définition du Larousse que je me permets de rappeler ici : « le bien-être est l'état agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et de l'esprit ».

Il était difficile de prendre en compte tous les besoins, dits fondamentaux, vus plus haut. Je me suis donc dirigée vers seulement trois d'entre eux, qui me semblaient importants en refuge pour répondre aux nécessités du travail dans celui-ci, afin de voir s'ils étaient satisfaits ou non et ce que cela pouvait justement engendrer sur ce fameux état de bien-être et les conséquences.

Concernant l'alimentation :

Si la tendance semble aller vers une meilleure alimentation avec plus de produits frais, plus diversifiée et plus équilibrée notamment pour les refuges avec accès en 4x4 et lors des hélicoptages ou autre ravitaillement, les repas posent encore souci. Avec quand même encore ce manque de fraîcheur et une alimentation parfois répétitive mais surtout, pour beaucoup, un manque de temps pour la prise des repas à des heures inhabituelles au reste de l'année, et pour quelques uns, un grignotage intempestif.

Cela engendre, pour ceux qui subissent ces désagréments, des problèmes de digestion, de sommeil, de fatigue, de stress, de lassitude. Alors que ceux qui ont une bonne alimentation en retirent comme bénéfices une meilleure santé et une meilleure hygiène de vie, une meilleure forme physique et de la bonne humeur.

Concernant le sommeil :

Des vécus différents se présentent, certains dorment bien en qualité mais peu en temps, d'autres dorment simplement trop peu et il y'en a pour qui temps et qualité ne posent pas de problèmes particuliers. Le manque de sommeil entraîne apparemment fatigue, mauvaise humeur, alors que le bénéfice d'un sommeil réparateur apporte plus de performance et de patience.

Concernant le repos :

La majorité estime ne pas suffisamment se reposer avec enchaînement des jours de travail, peu de pauses importantes permettant de réellement couper. D'où l'installation d'une fatigue, une irritabilité, une lassitude. Quand d'autres, en prenant des pauses pour aller marcher ou faire de petites siestes en retirent un bien-être physique, essentiellement.

Concernant le fait de se ressourcer :

Certains le font, d'autres difficilement ou pas assez ou encore n'ont tout simplement pas le temps, ce qui diminue la patience et la disponibilité au quotidien, surtout en fin de saison. Pour ceux qui ont ce temps, ça se caractérise par des sorties avec leurs enfants, par de la marche, de la lecture au calme, du yoga, de la méditation, des balades environnantes, des siestes, du trail ou encore par le biais de rencontre avec des personnes de milieux et de cultures différents dont les discussions peuvent être très enrichissantes. De cela ressort un bien-être mental et physique, un ressourcement, un mieux-être, se sentir mieux, bien, reposé(e), dépaysé(e).

E/ Le bien-être se maintient-il en refuge ?:

Un bon nombre de bénéfices découle de ce bien-être sur le physique et le moral de l'équipe au complet : endurance, dynamisme, performance, patience, disponibilité, écoute etc.. d'où une meilleure ambiance et la sensation que la difficulté du travail passe mieux. Ce qui entraîne, quand c'est le cas, une meilleure saison du point de vue du vécu de celle-ci par ses auteurs mais éventuellement aussi sur la fréquentation du refuge où les clients prennent plaisir à revenir. Surtout il diminue le risque d'épuisement de fin de saison ou le relâchement du corps à la fermeture de la structure qui entraîne souvent une grosse fatigue, voire une maladie.

Alors que certains parviennent à trouver un bon équilibre tout en restant toujours attentifs pour voir les progrès envisageables, d'autres semblent avoir plus de difficultés à obtenir un état de bien-être satisfaisant tout au long de la saison. Il y en a pour qui s'en approcher, s'améliorer est une quête, une envie. Puis d'autres semblant plus résignés qui pensent ne pas forcément pouvoir mettre des choses en place. Ou encore, ceux qui sont prêts à mettre celui-ci entre parenthèse durant la saison pour s'y consacrer d'autant plus après la fermeture du refuge. Sans oublier ceux à qui cela ne parle pas.

Ce qui empêche de le maintenir de plus flagrant, est le manque de temps qui revient pour beaucoup de personnes, et pour la plupart des besoins à satisfaire.

Ce qui permet de le conserver est manifestement une bonne organisation, adaptée au refuge, au lieu, une organisation qui se réajuste en fonction des diverses évolutions, idées.

Il est également clairement évoqué que la configuration des locaux, les commodités et le matériel de travail est un facteur important. Positivement quand c'est assez adapté, négativement quand ce n'est pas le cas : source de fatigue et de stress supplémentaire.

F/ « Pistes » de solutions pour le conserver

Evoquées dans les réponses de l'enquête :

Elles répondent pour la plupart à des manques.

Générales

Avoir du bon matériel pour gagner en efficacité. Des aménagements améliorant le confort du personnel : logement décent, sanitaire privé, douche chaude, chambre individuelle (espace privé). Une bonne organisation pour éviter de ramer. Intensifier le travail sur des plages avec des tâches attribuées en faisant des roulements afin de dégager du temps pour de vraies pauses. Des congés réguliers, certains gardiens préconisent même pour qu'ils se prennent hors du refuge pour réellement « prendre l'air ; ramener du renouveau » donc sur au minimum 2 jours pleins, d'autres pour qu'ils soient plus fréquents et moins longs afin de « profiter » sur place. Une marge financière plus grande pour permettre l'embauche de plus de personnel. Des roulements d'équipe. Une bonne gestion comptable pour éviter la pression budgétaire.

C'est vraiment se dégager du temps qui ressort nettement, des pauses coupées des clients, de l'équipe..

Pour l'alimentation

Prendre plus de temps pour les repas, les prendre assis, hors service, dans un espace clos. Prendre le temps de cuisiner pour l'équipe. Faire un roulement : une équipe mange, l'autre sert. Cultiver un jardin.

Pour le sommeil

Tenter de finir plus tôt, ou là encore, un roulement, que tout le monde ne reste pas systématiquement. Pour gagner en qualité, avoir un « SAS de décompression » après le travail. Aller se coucher plus tôt dès lors que c'est calme.

Pour le repos

On revient sur s'organiser, déléguer le travail pour mettre en place des vrais temps de coupure qui permettent à chacun de l'utiliser pleinement, à la fois pour une activité et/ou une sieste pour récupérer.

Pour se ressourcer

Sans surprise, on retrouve là encore la notion de temps et d'organisation qui laisserait la possibilité de profiter de bons temps de pause pour soi : sport, balade, trail, sieste, lecture ou toutes autres activités personnelles apportant plaisir, ressourcement, permettant de se libérer l'esprit, permettant de solliciter son corps différemment. On a également ici un facteur important, pouvoir partager du temps en famille avec conjoint(e), enfants, pouvoir rester connecté avec eux dans les périodes d'éloignement. C'est un besoin à part entière.

Autres :

Sans aller très loin, il faudrait pour cela un chapitre consacré à chaque besoin et surtout des réponses individualisées. Je vous présente quelques petites idées ou « combines » pouvant juste donner l'envie d'approfondir.

Générale :

-Un rendez-vous avec un naturopathe peut toujours s'avérer judicieux. C'est un bilan complet de vitalité qui sera réalisé suivi de conseils personnalisés et adaptés à non seulement sa constitution mais au lieu et train de vie. Des idées en fonctions des goûts, envies, attraits propres à chacun, qui peuvent être précieuses pour améliorer son hygiène de vie lors de la saison, des astuces, des compléments, si nécessaire, des conseils en alimentation, qui, à eux seuls, peuvent déjà pallier à d'éventuelles carences. Comme le disait Hyppocrate « que ton aliment soit ta seule médecine ! ». (en annexe, ce qu'est la naturopathie). (10)

-Possibilité de faire une cure de magnésium marin le long de la saison pour combler stress et fatigue avec la prise de vitamine C sous forme d'acérola.

-Les huiles essentielles de ravintsara et tea tree peuvent soutenir le système immunitaire et prévenir certaines maladies (diluées dans de l'huile végétale, en massage sur le haut du dos et le thorax)

-Pensez à bien s'hydrater..

Pour l'alimentation :

De manière synthétique, on a besoin de fibres, de vitamines, de protéines pour les muscles, de lipides pour le bon fonctionnement de l'organisme et du système nerveux, de glucides pour l'énergie. Selon les refuges, il est difficile d'avoir de la viande, des légumes, des fruits.. d'où des difficultés à varier les aliments et peut être des problèmes de carences.

Pour remplacer les protéines animales, il y a possibilité d'associer céréales (riz, quinoa, boulgour..) avec une légumineuse (pois chiches, lentilles, haricots rouge). Les deux doivent être consommées ensemble pour l'apport d'acides aminés nécessaires que chacune ne contient pas seule.

Pour compenser les fruits et légumes : fruits secs, fruits oléagineux, céréales complètes, graine de courge, tournesol..

Et consommer une bonne huile d'olive et colza en association apporte un bon soutien.

La spiruline quant à elle, peut être un bon complément alimentaire selon les cas pour combler les manques de vitamines et oligoéléments.

La consultation naturo ou avec une diététicienne est intéressante pour répondre aux besoins (ou manque) réels de chacun en fonction aussi de ses possibilités.

Pour le sommeil / le repos :

Des exercices de respiration, l'utilisation d'huiles essentielles calmante comme la lavande associée à l'orange ou la mandarine (diluées dans de l'huile végétale et appliquées en massage sur le plexus solaire).

Moins manger le soir pour ne pas fatiguer l'organisme avec la digestion.

Boire des tisanes de camomille, valériane, aubépine, verveine, tilleul.. pour leur vertues apaisantes.

Pour se ressourcer :

Selon ses goûts, ses envies, ses besoins...

Mais quelques étirements le matin prennent peu de temps et leurs bénéfiques sur la structure corporelle, le mental, le souffle, le relachement sont très efficaces !

3^{ème} PARTIE : QU'EN EST-IL SUR LE TERRAIN

J'ai effectué mon stage d'été du 23 juillet au 15 août 2017 au refuge de Vallonpierre.

A/ Présentation du refuge (11)



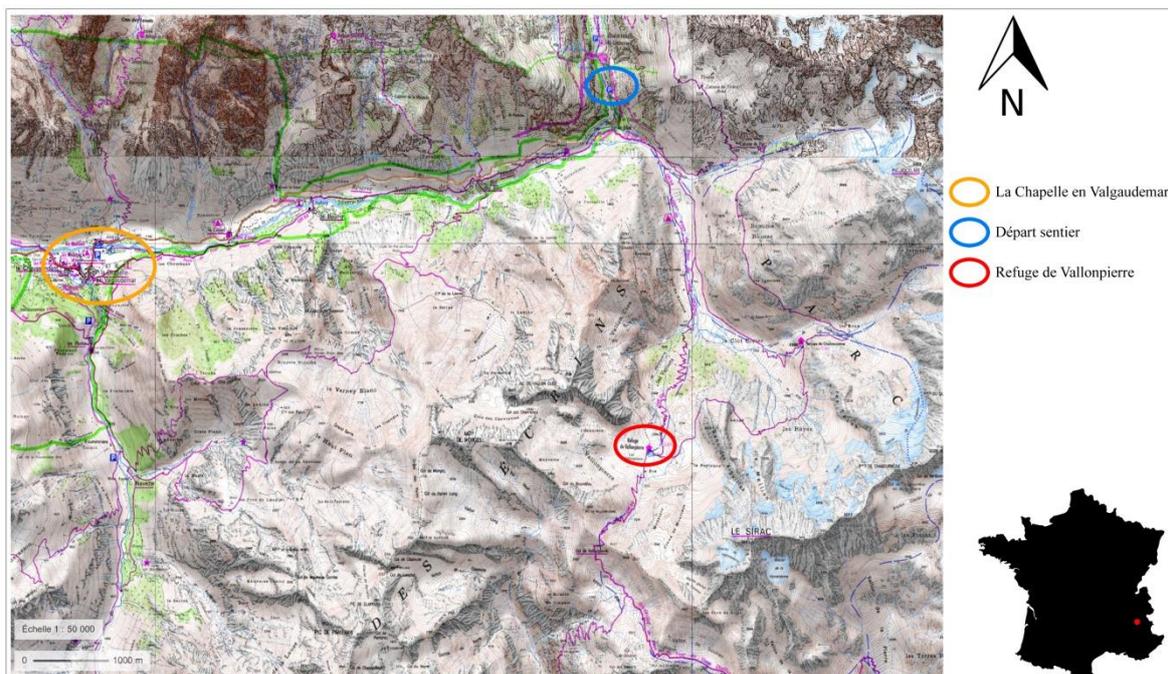
1. Refuge de Vallonpierre

Il se situe à 2262 m au pied du Sirac dans le parc national des Ecrins sur la commune de la Chapelle-en-Valgaudemar. L'accès se fait en 2h30 à pied (700m de dénivelé) au départ du parking situé 500m avant le Chalet du Gioberney par le sentier des ministres.

Il est sur le Tour de l'Oisans (GR 54), du Vieux Chaillol, du Valgaudemar. Il peut être un but de randonnée en soi ou permettre également d'aller un peu

plus loin : Pic Gazonné, Pic Vallonpierre, Col des Chevrettes, Traversée sur le refuge de Chabornéou ou celui de Pré de la Chaumette. De l'escalade se pratique sur le Banc des Aiguilles face au refuge, de l'alpinisme au Sirac. (carte IGN 3437ET ORCIERES-MERLETTE/carte IGN 3437OT CHAMPSAUR)

Situation du refuge de Vallonpierre (05800 La Chapelle en Valgaudemar)



2. Carte de situation du refuge. (Source : Géoportail)

Le refuge a été construit en 2000 près d'un petit lac, il offre un confort agréable avec ses 39 couchages répartis en 4 dortoirs de 9 à 14 places. Il y a des douches chaudes (payantes), des toilettes (dont un extérieur pour la journée, les bivouacs), lavabos, salle à manger, terrasse, jeux pour enfants..

De la terrasse, on peut observer chamois et marmottes à l'œil nu.

C'est un outil de travail intéressant avec une cuisine fonctionnelle, une grande cave, un équipement permettant un gain de temps sur certaines tâches (lave-vaisselle, pétrin, robot, congélateurs, frigos..). Une arrière-cuisine offre notamment la possibilité à l'équipe de se poser pour manger à l'écart, et le vieux refuge qui permet d'être logé avec une salle de bain.

Il est gardé par Guillaume Bailly aidé d'une équipe composée cette année de 2 aide-gardien(nes). Son fonctionnement est celui d'un refuge de moyenne montagne en règle générale avec parfois des petits déjeuners pris tôt pour l'ascension du Sirac. Pour l'organisation propre, elle est induite par le gardien. Il travaille pour ce qui est de l'alimentation avec, au vue de 2 héliportages (un en début de saison, un fin juillet), pas mal de profuits frais. La majeure partie des produits est d'origine soit locale : viande, fromage.. soit biologique pour le sec notamment. Des repas « maisons » différents sont proposés chaque soir.

B/ Mise à l'épreuve des hypothèses

Je prends en compte ici l'enquête faite auprès du gardien ainsi que ce que j'ai pu vivre et observer sur place, à savoir, que l'on a eu peu de temps pour réaliser celle-ci. Je n'ai donc pu ni proposer ni mettre en place des prémices de solutions.

Hypothèse 1 : Le bien-être du gardien et de son équipe est bénéfique sur leur résistance physique et morale pour l'exercice de leur fonctions :

Pour ma part, je reste persuadée qu'en terme d'efficacité, de motivation, de prise d'initiatives, d'envie le bien-être est essentiel. Physiquement il aide à échapper ou à retarder des douleurs (dos, genoux, nuque..), des maladies. L'ambiance générale d'un lieu de travail constitue aussi bien un moteur qu'un frein, ici, comme dans mes autres lieux de stages, j'ai pu le vérifier. Pour le gardien, une équipe sur laquelle on peut se reposer, permet d'être mieux soi et vice-versa. Une équipe qui tourne bien est décrite comme étant un bien-être pour le gardien..

L'hypothèse se vérifie presque logiquement.

Hypothèse 2 : Le bien-être du gardien et de son équipe est bénéfique sur la qualité de l'accueil

Personnellement, je suis de nouveau convaincue de cette hypothèse dans le sens ou parfois, même physiquement, lorsque l'on tente de prendre sur nous et cacher un désagrément, le corps parle, le faciès parle, les expressions parlent.. Alors bien sur, on reste des êtres humains, on ne peut toujours se montrer sous notre meilleur jour, et parfois, cela peut même s'exprimer.. Mais sur une activité commerciale, on se doit d'être accueillant, en tout cas, la plupart du temps ! Le bien-être permet que ce soit en majorité le cas. Le stress, les tensions, la lassitude ou le non-plaisir dans ce que l'on fait ne peut se cacher sur du long terme. L'importance de travailler dans de bonnes conditions pour continuer d'aimer ce que l'on fait, me paraît justement d'autant plus importante en refuge où l'on est en vase clos 24h/24 avec peu d'échappatoire. Et cette fois encore j'ai pu le constater.

D'après le gardien, c'est effectivement de manière positive qu'il répond, que cela permet de plus facilement prendre sur soi, de ne pas s'emporter. Il précise en revanche, que c'est à nous d'être bien face aux clients pour qu'ils passent un bon moment, qu'ils n'ont pas à savoir si l'équipe tourne bien ou non, qu'il faut savoir rester professionnel.

Hypothèse 3 : Le bien-être du gardien et de son équipe a un rôle dans la dimension commerciale du refuge

Je parlais dans l'idée que c'était vraiment un lien de causes à effets, que les clients, en parlant du lieu, des prestations, de leur bons ressentis, sur notamment, l'accueil, la qualité des plats proposés, la propreté des lieux..avait une importance énorme. Et que pour l'offrir, comme on l'a déjà vu, il faut conserver du plaisir, avoir envie de le faire et que cela, peut se ressentir, même sur le ménage ! Qu'il faut donc être en forme physiquement et moralement. Alors cela a du vrai, comme expliqué plus haut selon la situation du refuge, mais sur un GR bien fréquenté, son importance est limitée. Ici c'est le cas, beaucoup de monde cette année sur le GR 54.

« Idée » et « manifestations » du bien-être

L'enquête faite auprès du gardien montre pour la définition de celui-ci, une importance mise sur le logement, une chambre où se reposer avec sanitaire privé et douche chaude, des moments de pause, de détente coupés des clients, qui sont décrits comme importants pour ensuite être disponible auprès des randonneurs et l'équipe. En revanche, le bien-être en refuge ne lui parle pas beaucoup car pas le temps pour le faire, il n' a déjà pas toujours la possibilité de faire une sieste 20'. Il explique qu'ici , ils ne font rien pour cela mais que la configuration du bâtiment, du logement est déjà intéressante. Il évoque que ça engendre tout de même des torts comme moins de disponibilité en fin de saison avec l'équipe et les clients. Mettre quelque chose en place lui semble difficile avec l'activité, les clients sont là.. il pense peut être à des temps de repos plus longs mais c'est selon la fréquentation, et ce n'est pas lui qui la décide.

Concernant l'alimentation

L'alimentation est variée, surtout après l'hélicoptage avec beaucoup de produits frais. Mais le manque de temps fait qu'il est difficile de cuisiner pour soi, prendre le temps de manger, les repas sont donc décousus.

Concernant le sommeil

Bon en qualité, pas en temps. Pour y remédier, le gardien pourrait faire travailler l'équipe le matin en faisant des turns-over, ce qu'il n'envisage pour le moment pas pour le bien de son équipe, quitte à ce que lui soit moins bien.

Concernant le repos

Rien n'est ressorti dans cette rubrique.

Concernant le fait de se ressourcer

Non, manque de temps.

C/ Mon ressenti face à mes différentes expériences en refuge :

Si je me suis lancée sur ce thème, c'est que le sujet me parle et que j'estime qu'il a son importance dans le travail. Pour ma part, il est capital de conserver un certain bien être. J'ai même envie de dire maintenant, d'autant plus en refuge, avec le travail que ça représente et le fait de vivre sur le même lieu que l'on exerce durant quelques mois.

Concernant ce que j'ai pu observer lors de ce stage, ainsi que dans les autres refuges où je suis passée en formation ou pour travailler, je repars riche de belles expériences. Que ces expériences aient pour naissance un vécu personnel positif ou négatif, j'en retire plein d'enseignements. J'ai eu l'occasion d'être confrontée à des tensions continues ; des désaccords sur l'éthique de la nourriture proposée ou trouver soit un bon équilibre soit un bel engagement ; des mauvaises ambiances générales comme de très bonnes en passant par des sympathiques ; des organisations laissant à désirer, des moyennes, des bonnes et même des quasi-excellentes.

Après cela, je persiste dans mon idée, le bien-être dans son travail permet bien des dénouements, de l'ouverture, du perfectionnement. Tendre à celui-ci permet de continuer à réfléchir à comment améliorer le quotidien en terme d'aménagement, d'investissement, d'organisation, de plaisir, d'ambiance, de temps..

CONCLUSION

Le métier de gardien étant en pleine évolution tant dans l'accueil de populations différentes à celles des premiers utilisateurs qui étaient en majorité des alpinistes, que dans l'offre où ces derniers étaient heureux de trouver simplement un lieu ouvert avec éventuellement un couvert mais n'en demandait pas plus.

Aujourd'hui, comme je l'ai décrit en première partie, le gardien doit être en mesure d'assumer plusieurs fonctions et de répondre à une clientèle avec des demandes nouvelles en terme de qualité de l'accueil, des renseignements, de la structure, de la nourriture proposée. Il se doit d'être réellement présent envers ses hôtes qui demandent souvent beaucoup d'informations concernant des itinéraires, la vie au refuge, son environnement.. Il ne peut plus faire juste de la figuration, et tout cela en gérant également tout le reste, et du matin au soir, en continu, sur plusieurs mois.

Mais où trouve t-il l'énergie pour assumer tout ça ? Qu'en est-il de sa santé, son bien-être?

C'est ce que j'ai voulu découvrir ici en me demandant s'il avait une importance et en quoi il pouvait être bénéfique ou non sur la saison.

Pour ce travail, j'ai rencontré plusieurs difficultés, la première étant de clarifier vraiment ce que je voulais traiter . Et il se trouve qu'à la fin de celui-ci, je trouve encore le sujet trop vaste et trop subjectif pour y répondre de manière optimale, pour apporter de vraies solutions.

La seconde étant mon questionnaire, là, pour 2 raisons.

Une inhérente à ma volonté qui est que le moment de l'envoi n'était absolument pas propice du fait que les gardiens étaient soit en pleine préparation de la saison et que quand on sait ce que cela représente, on imagine parfaitement que répondre à un questionnaire ne fait pas partie de leurs priorités. Soit au début de celle-ci, et que là encore, ils avaient sans doute d'autres occupations.

L'autre raison, qui m'est apparue flagrante, à la relecture, après quelques semaines de recul : la longueur de mon questionnaire et son manque d'attractivité ! J'avais volontairement souhaité des questions ouvertes pour n'avoir aucunes suggestions lors de la préparation de celui-ci en Juin et, dans la foulée, ne m'étais pas aperçue qu'il n'était absolument pas engageant.

Ces deux causes réunies, entre autres, explique j'imagine le fait que je n'ai pas reçu beaucoup de réponses et que je me sois basée uniquement sur 10 enquêtes pour réaliser cette note.

Concernant le thème, je crois pouvoir affirmer que, d'une manière générale, pour la plupart des gardiens, le bien-être a son importance.

Il permet d'être plus résistant justement pour assumer de manière la plus appropriée possible tous les postes du métier dans de bonnes conditions.

Cela se ressent automatiquement sur les diverses prestations offertes et les retours sont plus positifs.

Après, je pense qu'il ne faut pas oublier que ce métier est d'abord un choix, quelque chose de voulu et que lorsque l'on aime ce que l'on fait, la motivation présente peut, à elle seule procurer une partie de ce bien-être nécessaire pour exercer correctement le métier. Le choix de ce travail, de ce lieu de travail apporte souvent déjà quelque chose en soi.

Il parait donc établi que le bien-être soit bénéfique sur plusieurs aspects mais, suite à cette « étude », il semble, que la difficulté, le problème réside plus dans la manière de le conserver.

Même si c'est quelque chose d'assez personnel en terme d'envie ou non de se consacrer à lui, de manière d'y parvenir, il réside une importance de se préserver.

Au-delà, du cas par cas, puisque tout le monde est différent dans sa manière d'être, de travailler, dans son tempérament et même selon son outil de travail, chaque refuge étant également différent en terme de lieu, de fonctionnalité, de confort, l'organisation et la gestion du temps paraissent être les deux difficultés majeures pour parvenir à prendre soin de soi.

BIBLIOGRAPHIE / WEBOGRAPHIE

Webographie :

- (1) www.larousse.fr
- (2) www.legifrance.gouv.fr
- (3) www.rncp.cncp.gouv.fr
- (4) www.dicophilo.fr
- (5) www.linternaute.fr
- (7) www.psychologiedutravail.com
- (8) www.who.int.fr
- (9) www.jobintree.fr
- (10) www.naturopathe.net
- (11) www.vallonpierre.com

Bibliographie :

- (6) : Cahier de l'infirmière ; édition Masson
- (10) : Naturopathie pratique ; Daniel kieffer ; édition Jouvence

Images sauf précisions ©Olivier Chomety

ANNEXES

Annexe 1 : Mot accompagnant questionnaire	25
Annexe 2 : Questionnaire	26
Annexe 3 : Dépouillement questionnaire	30
Annexe 4 : 14 besoins fondamentaux de Virginia Henderson	35
Annexe 5 : Pyramide de Maslow	37
Annexe 6 : La naturopathie et ses 10 techniques	38
Annexe 7 : Les 10 techniques de naturopathie	39

Mot pour gardien(nes) lors de l'envoi du questionnaire par mail :

Bonjour,

En formation pour le diplôme universitaire de gardien de refuge, je dois présenter une note de synthèse.

Infirmière et naturopathe de formation, je me suis naturellement penchée sur la notion de préservation de la santé, de « bien-être ».

Je pars dans l'idée qu'un gardien et son équipe, physiquement et moralement bien vivront mieux la saison à différents points de vue.

En montagne, site isolé, en refuge où le travail se révèle souvent intense et exigeant, l'importance de prendre « soin de soi » peut avoir toute son importance sur la qualité de l'exercice de la profession et ses résultats.

A partir de 3 des besoins fondamentaux dont l'homme a besoin pour vivre bien (Repos, Alimentation, Se recréer), je souhaite voir si le gardien de refuge répond à eux de manière optimale ou non, et selon, en quoi, et éventuellement comment !

Je vous remercie par avance pour le temps que vous aurez consacré à me répondre,

Cordialement, Julie Rezer.

Questionnaire en pièce jointe, réponses possibles directement dans le texte !

QUESTIONNAIRE POUR NOTE DE SYNTHÈSE « DU GARDIEN DE REFUGE »

Thème : En quoi le « bien-être » du gardien de refuge et de son équipe contribue-t-il à la qualité de la profession ?

Nom du refuge :

Capacité :

Nom du Gardien(nes) :

1^{ère} Partie :

Q.1 : Qu'est-ce que le « bien-être » pour vous ?

Q.2 : La notion de « bien-être » en refuge vous parle-t-elle et pourquoi ?

Q.3 : Faites-vous quelque chose pour « être bien » au refuge ?

-Non, pourquoi ?

Cela vous cause-il des torts ? Lesquels ?

Si c'est quelque chose que vous souhaiteriez, que pouvez-vous mettre en place ?

-Oui, quels bénéfices en tirez-vous ?

Comment vous y prenez-vous ?

Aimeriez-vous pouvoir faire plus ? En quoi ?

Q.4 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe lui permet d'être plus résistante pour assurer les diverses tâches que requière le métier, pourquoi ?

Q.5 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe a un rôle sur la saison ?

Q.6 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe contribue à un meilleur accueil de la clientèle ?

Q.7 : En allant plus loin, pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe joue un rôle dans l'économie (commerce) du refuge ?

Q.8 : Le « bien-être » en refuge vous paraît-il important ou non ?

2^{ème} Partie :

Q.9 : Pensez-vous avoir une bonne alimentation ?
-Non, pourquoi ?

Qu'est-ce que cela engendre ?

Que pouvez-vous faire pour y remédier ?

-Oui, en quoi ?

Quels en sont les bénéfices ?

Pensez-vous pouvoir faire encore mieux et comment ?

[Q.10](#) : Dormez-vous bien (temps, qualité)?

-Non, pourquoi ?

Qu'est-ce que cela engendre ?

Que pourriez-vous faire pour y remédier ?

-Oui, quels en sont les bénéfices ?

Comment vous y prenez-vous ?

[Q.11](#) : Estimez-vous vous reposer suffisamment ?

-Non, pourquoi ?

Qu'est-ce que cela engendre ?

Que pourriez-vous faire pour y remédier ?

-Oui, quels en sont les bénéfices ?

Comment vous y prenez-vous ?

[Q.12](#) : Vous ressourcez-vous ? (se divertir, promouvoir l'animation du corps ou de l'esprit : sport, lecture..)

-Non, pourquoi ?

Qu'est-ce que cela engendre ?

Que pourriez-vous faire pour y remédier ?

-Oui, comment ?

Quels en sont les bénéfices ?

3^{ème} partie :

[Q.13](#) : Si vous souhaitez ajouter quelque chose :

[Q.14](#) : Vous avez des « recettes de grand-mère », de « montagnards », de « vieux gardiens », des combines, des idées... que vous voulez bien partager :

Un immense merci et belle saison, Julie.

DEPOUILLEMENT QUESTIONNAIRE

Questionnaire envoyé par mail, accompagné d'un mot « d'explications », à 25 refuges.

10 réponses reçues...

S'agissant dans celui-ci de questions avec réponses par oui ou non « ouvertes » (explications du oui ou non !!), je vais retranscrire ici, question par question, ce qui ressort des réponses reçues, dont certaines se regroupent.

Q.1 : Qu'est-ce que le « bien-être » pour vous ?

« Etre bien dans sa peau, avoir la sensation d'être au bon endroit / Sensation de se sentir bien, être à l'aise, ne pas être opprimé / Se sentir en forme, en bonne santé ; s'épanouir dans sa vie ; profiter ; être en bonne interaction avec autrui / pouvoir rester connecté avec sa famille malgré job en site isolé 7 jours sur 7 / tranquillité ; calme ; solitude / Passer de bons moments avec les autres et avec soi-même / Avoir un logement décent, une chambre où se reposer, des sanitaires privés, une douche chaude / Vivre dans un environnement de pleine nature / Partager moments conviviaux avec famille, amis, nouvelles rencontres / Prendre soin de sa santé physique / Avoir des moments de pause, de détente coupés des clients (important pour être dispo avec clients et équipe) »

Q.2 : La notion de « bien-être » en refuge vous parle t-elle ?

Oui : « C'est la source de la bonne ambiance avec les aides gardiens, la source de bonnes relations avec les clients et donc d'un bon service clientèle / Si on est bien, il y'a un meilleur contact avec l'équipe et les clients / Ca permet de pouvoir mettre les gens à l'aise, ca fait partie de notre rôle de gardien de les faire sentir comme à la maison, de partager notre passion de la montagne et notre expérience, pour que les gens se sentent bien dans notre refuge / C'est une quête au même titre qu'accueillir correctement les clients et être fier de la prestation qu'on leur propose / Car tout le monde doit s'y sentir bien, autant ceux qui y travaillent que ceux qui sont accueillis. Respect du service rendu, politesse, accueil.. si l'équipe qui travaille se sent bien, le bien-être se ressentira auprès des clients : meilleure qualité / Comme dans tous boulots, intérêt a avoir un équilibre, le choix de ce travail fait que ça apporte quelque chose. »

Q.3 : Faites-vous quelque chose pour « être bien » au refuge ?

Non : « Pas le temps, si possibilité de se poser 20' pour une sieste, c'est déjà bien. Ici, on ne fait rien pour le faire mais configuration du bâtiment, logement est déjà intéressante. Les torts causés sont d'être moins disponible en fin de saison pour équipe et clients. Pour mettre en place quelque chose ici, au niveau de l'activité, cela me semble difficile, peut-être des temps de repos plus long mais c'est selon fréquentation, les clients sont là, ce n'est pas moi qui décide »

Oui, .. : « on essaie de faire des aménagements qui améliore l'efficacité au travail, le confort du personnel / de se dégager du temps libre / et la difficulté du travail passe mieux / et le bénéfice permet d'être plus à l'écoute, plus patient / en prenant des temps de pause : sieste, lecture, ballades environnantes.. important pour être plus à l'écoute, plus disposé / en profitant chaque instant du cadre, en rencontrant de nouvelles personnes/ Pour être bien, je prends le temps de discuter avec les

gens, tenir un refuge ne signifie pas juste tenir une structure (ménage, repas, service), j'ai plaisir à pouvoir renseigner, discuter, savoir d'où les gens viennent, où ils vont, quand je peux je prends également le temps avec la famille ou les amis qui viennent me visiter, ça contribue à ce que je sois bien / Oui, bonne organisation pour éviter de ramer, bon matériel pour être efficace, bon recrutement pour bonne équipe, espace calme pour nous, voir même espace privé pour chacun, bonne gestion comptable pour éviter la pression « sous » .»

Aimeriez-vous faire faire plus : « Toujours être attentif et voir les progrès envisageable / Pas nécessairement, je trouve un bon équilibre / Oui mais les contraintes du refuge comme la promiscuité, le manque d'espace, le manque de disponibilité quand il y'a du monde.. / oui, de la montagne / Me lever plus tôt pour avoir plus de temps avant de commencer (ballade ou autre) / Avoir un roulement d'équipe avec intensité de travail plus intense et moindre en volume horaire / Aménager des espaces privatifs des gardiens et aides (dépend du gardien mais aussi du propriétaire) / Avoir une marge financière permettant l'embauche de suffisamment de personnel. »

Q.4 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe lui permet d'être plus résistante pour assurer les diverses tâches que requière le métier ?

Non : « Pas si comptes « lessiver » ton équipe et ne pas la garder »

Oui: «Oui si tu veux créer une bonne ambiance et garder tes employés / Se sentir bien permet de mieux travailler, d'être plus efficace et plus à l'écoute. Le personnel s'implique davantage quand il se sent bien / plus d'efficacité, une meilleure ou au moins une bonne ambiance / Rire permet de tenir / permet une bonne entente, bonne ambiance, d'être plus proche dans le travail : plus de solidarité, d'entraide / une équipe qui est bien, c'est une équipe sur laquelle on peut se reposer et on est mieux soi et vice versa / on est souvent en autarcie dans un refuge un peu les uns sur les autres comme dans un bateau, chacun a son rôle et son importance, il est important de tirer le meilleur de chaque membre de l'équipe.. et c'est toujours plus facile quand on peut compter les uns sur les autres / Si chaque tâche est vécue comme un service ou effectuée dans la bonne humeur, elle prend moins la notion de « corvée » / c'est certain, d'où,l'importance des congés pour aides et gardiens afin de rester en forme toute la saison, garder plaisir au travail, apporter du « renouveau » au retour. »

Q.5 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe a un rôle sur la qualité de la saison ?

Oui : « Si l'équipe tourne bien, c'est un bien-être pour le gardien.. / Sur l'envie de travailler, étant loin de tout, pouvoir recréer un cercle social (attention, pas familial!) / D'ailleurs recrutements aides se fait davantage sur le savoir-être que le savoir-faire qui s'apprend très vite sur les tâches demandées / Avec la fatigue de la saison, la répétition des tâches, plus la saison avance, plus il est important de se parler afin d'atténuer les tensions et pouvoir s'organiser pour que chacun puisse prendre des pauses. Travailler dans un climat de bonne humeur est tout de même préférable au stress / Ca se ressent dans les relations avec les randonneurs, une équipe qui se sent bien sera souriante et dynamique, la saison passera rapidement car tout le monde sera content de son travail / Le bien-être se ressent auprès des randonneurs, se répercute même parfois / si on veut que la saison se passe bien, il faut que l'équipe se sente bien. »

Q.6 : Pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe contribue à un meilleur accueil de la clientèle ?

Oui : « Je ne sais pas être souriante et joviale sur le long terme si l'ambiance est mauvaise / on a moins de chance de « dérapier » que quand on est « pas frais » / je délègue d'ailleurs souvent celui-ci à l'équipe souvent plus disponible que le gardien plus préoccupé par les responsabilités de l'entreprise, des repas, des approvisionnements, des soucis techniques qu'on rencontre en refuge / Plus le personnel se sent bien, plus il est à même d'être accueillant et patient / Une joie de vivre, des sourires, des gens heureux qui travaillent accueillent toujours bien la clientèle ! / Les clients ressentent dès l'accueil si une équipe est sous tension Plus que certain, la bonne volonté de l'aide va marcher un moment dans de mauvaises conditions mais pas sur le long terme, cela va créer du turnover. »

Q.7 : En allant un peu plus loin, pensez-vous que le « bien-être » de l'équipe joue un rôle dans l'économie (commerce) du refuge ?

Oui : « Le bien-être de l'équipe rime avec ambiance, il est toujours plus agréable de rentrer dans un refuge où l'équipe rigole plutôt que tout le monde fasse la gueule, plus l'équipe est accueillante, à l'écoute, plus le commerce marche forcément mieux / Plus on semble disponible à la clientèle, plus on est souriant, plus les randonneurs prennent plaisir à rester en terrasse ou après le diner et donc à consommer.. un randonneur n'ose pas solliciter un gardien ou ses aides s'ils sont toujours en train de courir parce qu'ils sont débordés ou s'ils paraissent mal aimables / Une équipe qui se sent bien va entraîner les gens à la consommation naturellement, les gens consomment plus quand ils sont bien accueillis et quand on passe du temps avec eux / Oui, si en arrivant en terrasse on voit une équipe souriante qui rigole mais attention, qualité + cadre peut aussi suffire à une clientèle non fidélisée, les habitués, eux reviennent si c'est convivial / Des clients bien accueillis reviennent et/ou font de la bonne pub du refuge / A long terme, c'est l'image du refuge que tu façones par une bonne relation clientèle. Tu peux faire une erreur sur un séjour (repas, bruit..) mais si l'accueil est bon et que le client sent une écoute, tu auras de bons retours. »

Non : « qualité + cadre peut aussi suffire à une clientèle non fidélisée, les habitués, eux reviennent si c'est convivial / Difficile à évaluer, selon situation, le bon accueil se sait, il est intéressant si clientèle de vallée avec peu d'itinérance, moins sur un GR. »

Q.8 : Le « bien-être » en refuge vous paraît-il important ou non ?

Oui : « Il conditionne le travail, le stress, la patience, le bien-être dans la vie en général est très important / c'est essentiel car on travaille dans un milieu isolé, un peu « hostile » parfois et il faut s'y sentir bien pour pouvoir travailler / Les clients sont souvent là pour un temps de loisirs, de vacances, pour un objectif, un but qu'ils veulent atteindre. Le refuge st une étape qui peut contribuer à les encourager ou les décourager selon l'accueil / Le bien-être de l'équipe me paraît primordial, les journées sont physiques, intense, avec peu de repos, si quelqu'un ne se sent pas bien, il peut vite « jeter l'éponge », devenir désagréable envers le reste de l'équipe et auprès des clients. »

Q.9 : Pensez-vous avoir une bonne alimentation ?

Non : « Déjeuner souvent speed, coupé / Pas assez de temps pour s'installer pour manger correctement et au contact de la nourriture en permanence qui incite à grignoter. Eau non minéralisée qui entraîne sans doute des carences / En refuge, il est difficile d'avoir des produits frais tout le temps, l'alimentation est parfois répétitive / Ultra protéiné, rythmes non habituels / Décousu, manque de temps de cuisiner pour nous et de manger. »

Conséquences : « problèmes de digestion et de sommeil / on se lasse et on mange plus les plats préparés pour les clients / fatigue, stress. »

Oui : « On essaie de diversifier le midi, de faire des légumes ou de la salade plus souvent / L'accès 4x4 permet de ravitailler régulièrement en produits frais donc on a une alimentation variée / on cuisine des légumes et de bons produits / alimentation équilibrée / Après hélicoptage / Je monte de l'eau minérale, on essaie de se poser après le service du soir avec toute l'équipe pour un moment convivial et un repas réellement assis / Le dîner après le service, cachés dans la cuisine au calme. Des repas variés, sans lésiner sur la qualité des produits. »

Bénéfices : « Meilleure santé et bonne hygiène de vie / Meilleure forme physique / Je suis de bonne humeur quand je mange bien. »

Pour remédier et/ou faire mieux : « Difficile : trop de route, trop loin, trop couteux / organiser des tours de cuisine pour les gens de l'équipe, temps de repas doivent être hors service, dans un espace clos / Cuisiner pour l'équipe / Prendre le temps de manger / Diminuer grignotage / En cultivant nos produits dans notre jardin / deux équipe : une qui déjeune, l'autre qui sert. »

Q.10 : Dormez-vous bien ? (temps, qualité)

Non : « Pas suffisamment / En fonction des périodes d'affluence / pas toujours assez / En qualité oui, en temps non »

Conséquences : « fatigue sur le long terme de la saison / mauvaise humeur / stress. »

Oui : « Peu mais bien / En qualité oui, en temps non / Nickel ! en temps et qualité par la création de chambres perso isolées au mieux et l'organisation de pause dans l'AM qui permettent des siestes. »

Bénéfices : sommeil récupérateur = plus de patience, plus de performance / bonne récupération. »

Pour remédier : « sieste / Avoir après le travail un « SAS de décompression », un temps avant d'aller se coucher / insonorisation des espaces / faire travailler mon équipe le matin en faisant des tournus mais je ne l'envisage pas, notamment pour leur bien-être, quitte à être moins bien moi / En allant dormir tôt les soirs où il y'a moins de travail / En mettant des boules quies / »

Q.11 : Estimez-vous vous reposez suffisamment ? (efficacement)

Non : « On enchaîne les jours de travail sans jours de repos / Pas assez de temps sur les périodes de grosses fréquentations / Préoccupation : je pense toujours à ce que je dois faire (cuisine, papiers..) / La répétition des journées peuvent gêner le repos, il faut des coupures. »

Conséquences : « Fatigue / Irritabilité / Besoin de compensation. »

Pour remédier : « Déléguer le travail plus efficacement / Vrais temps de pause : cloisonnement, répartition du travail, attention, pas forcément en terme de congé, ce peut être parfois dur de remonter, se « remettre dans le bain » puis il faut habiter dans la vallée.. de plus longues plages horaires ou journée / Coupures. »

Q.12 : Vous ressourcez-vous (se divertir, promouvoir l'animation du corps et de l'esprit : sport, lecture...)

Non : « Pas assez / On a pas le temps / Difficilement, un peu de tricot, lecture, ballade si assez de temps. »

Conséquences : « Lassitude / stress / baisse de motivation dans le travail. »

Oui : « Marche durant les pauses / lecture / Yoga ou méditation / Sieste / Rencontre avec la clientèle qui vient de milieux différents, de cultures différentes et dont les discussions peuvent être très enrichissantes / En lisant le soir / Car bon temps de pause : un jour sieste, un jour ballade ou trail, lecture au calme.»

Bénéfices : « Bien-être physique et mental / un ressourcement, un mieux-être / se sentir mieux, bien, reposé, dépaycé. »

Pour remédier : « Meilleure organisation / Temps de pause / Faire plus de sport / Sorties avec mes enfants / Je ne pense pas pouvoir y remédier ou si, avoir une personne en + mais c'est économiquement non viable. Du coup, c'est le jeu de mettre sa vie entre parenthèse pendant 4 mois, le ressourcement pour moi se fait après la saison / Avoir des micros moments pour soi en étant ni au contact de la clientèle, de l'équipe, des enfants. »

Q.13 : Si vous souhaitez ajouter quelque chose ?

« Il est important d'aimer ce que l'on fait dans la vie. C'est là que réside le secret du bonheur. Traiter l'autre comme nous voudrions l'être. Etre empathique et sympathique. »

« Le bien-être du gardien et de son équipe donne une âme au refuge, les gens reviennent pour cela, car ils se sentent bien, ils apprécient les échanges. »

Q.14 : Vous avez des « recettes de grand-mère », de « montagnards », de « vieux gardiens », des combines, des idées.. que vous voulez bien partager :

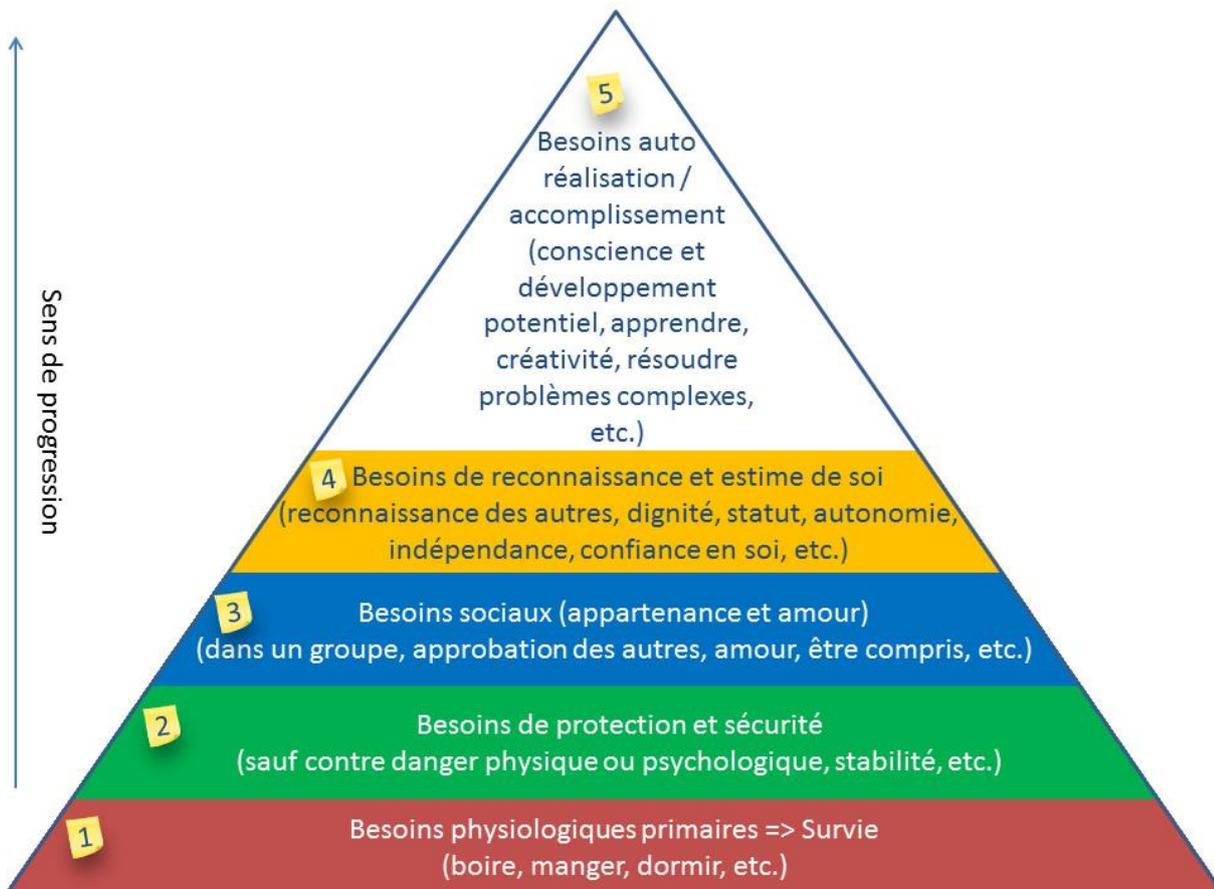
« Intensifier le travail sur des plages même si tout le monde ne fait pas tout, tâches attribuées, être sur un poste = plus d'efficacité avec roulement par exemple toutes les semaines ou 10 jours avec 4 jours de congé entre. » « Pour faire un vieux gardien, s'aménager un espace à soi, au calme. Quand tu reviens vers la clientèle, tu reprends ton rôle de gardien sereinement. »

LES 14 BESOINS FONDAMENTAUX DE VIRGINIA HENDERSON

- Le besoin de respirer : nécessité pour chaque individu, de disposer d'une oxygénation cellulaire satisfaisante.
- **Le besoin de boire et de manger** : nécessité pour chaque individu, d'entretenir son métabolisme afin de produire de l'énergie, de construire, maintenir et réparer les tissus.
- Le besoin d'éliminer : nécessité pour chaque individu, d'éliminer les déchets qui résultent du fonctionnement de l'organisme.
- Le besoin de se mouvoir et de maintenir une bonne position : nécessité pour chaque individu, d'entretenir l'intégrité et l'efficacité des systèmes biophysiques, de permettre la réalisation des activités sociales et de construire et maintenir l'équilibre mental.
- **Le besoin de dormir et de se reposer** : nécessité pour chaque individu, de prévenir et réparer la fatigue, diminuer les tensions, conserver et promouvoir l'énergie.
- Le besoin de se vêtir et de se dévêtir : nécessité pour chaque individu, de se protéger et d'exprimer son identité physique, mentale et sociale.
- Le besoin de maintenir la température du corps dans les limites de la normal : nécessité pour chaque individu, d'assurer le rendement optimal des fonctions métaboliques, de maintenir les systèmes biophysiques et de maintenir une sensation de chaleur corporelle satisfaisante.
- Le besoin d'être propre et de protéger ses téguments : nécessité pour chaque individu, de maintenir l'intégrité de la peau, des muqueuses et des phanères, d'éliminer les germes et les souillures, et d'avoir une sensation de propreté corporelle, élément de bien-être.
- Le besoin d'éviter les dangers : nécessité pour chaque individu, de se protéger contre toute agression externe, réelle ou imaginaire et de promouvoir l'intégrité physique, l'équilibre mental et l'identité sociale.
- Le besoin de communiquer : nécessité pour chaque individu, de transmettre et de percevoir des messages cognitifs ou affectifs, conscients ou inconscients et d'établir des relations avec autrui par la transmission et la perception d'attitudes, de croyances et d'intentions.
- Le besoin de pratiquer sa religion et d'agir selon ses croyances : nécessité pour chaque individu, d'être reconnu comme sujet humain, de faire des liens entre événements passés, présents, à venir et se réapproprier sa vie, de croire en la continuité de l'homme, de chercher un sens à sa vie et s'ouvrir à la transcendance.
- Le besoin de s'occuper et de se réaliser : nécessité pour chaque individu, d'exercer ses rôles, d'assumer ses responsabilités, et de s'actualiser par le développement de son potentiel.

- **Le besoin de se récréer** : nécessité pour chaque individu, de se détendre, de se divertir et de promouvoir l'animation du corps et de l'esprit.
- Le besoin d'apprendre : nécessité pour chaque individu, d'évoluer, de s'adapter, d'interagir en vue de la restauration, du maintien et de la promotion de sa santé.

PYRAMIDE DE MASLOW



NATUROPATHIE

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé :« *la Naturopathie est un ensemble de méthodes de soins visant à renforcer les défenses de l'organisme par des moyens considérés comme naturels et biologiques* ».

Selon le Larousse Médical (édition 2007) :« *la Naturopathie est un ensemble de pratiques visant à aider l'organisme à guérir de lui-même, par des moyens exclusivement naturels. Elle repose sur une théorie selon laquelle la force vitale de l'organisme permet à celui-ci de défendre et de guérir spontanément. Elle consiste donc à renforcer les réactions de défense de l'organisme par diverses mesures d'hygiène (diététique, jeûne, musculation, relaxation, massages, thermalisme, thalassothérapie, etc.) aidées par les seuls agents naturels (plantes, eaux, soleil, air pur, etc.), un traitement médical ne devant intervenir qu'en cas d'urgence.* »

L'origine du mot « naturopathie » vient de deux mots anglais "nature" et "path" qui signifient « le chemin de la Nature » ou la « voie de la Nature ». Cette appellation de « naturopathy » a été enregistrée pour la première fois aux USA en 1902.

Bien des définitions ont été données, et pour faire simple, la Naturopathie est tout bonnement l'art de rester en bonne santé, d'être à nouveau acteur et responsable de sa santé et de prendre soin de soi par des moyens naturels.

Cette médecine ancestrale de bon sens propose ainsi un ensemble de méthodes naturelles de santé pour optimiser son capital vital.

Au-delà des définitions qui caractérisent la Naturopathie, il s'agit de retenir que cette pratique est l'une des voies qui mènent à la santé et au mieux-être en complémentarité des autres.

LES 10 TECHNIQUES NATUROPATHIQUES

1. L'alimentation ou hygiène nutritionnelle (diététique, nutrition, cures saisonnières...)
2. La psychologie ou hygiène neuropsychique (relaxation, gestion du stress, hygiène relationnelle, relation d'aide, psychothérapies brèves, sophrologie ...)
3. Les exercices physiques ou hygiène musculaire et émonctorielle (sport, gymnastiques douces, yoga, stretching, danse, arts martiaux, bicyclette, natation ...)

Ces trois premières techniques, dites majeures, sont reconnues ainsi comme nécessaires et suffisante à l'entretien de la santé.

Bien souvent il est nécessaire d'ajouter aux pratiques majeures l'une ou plusieurs des 7 techniques complémentaires dites mineures, cela afin d'optimiser la prise en charge du consultant.

4. L'hydrologie (utilisation de l'eau chaude, froide, tiède, alternée, ... locale, générale, ... interne, externe, ... douches, bains, thalassothérapie et thermalisme, argile...)
5. Les techniques manuelles -autrefois appelées chiologie- (massages non médicaux de type californien, coréen, Amma, onctions aromatiques ...)
6. Les techniques réflexes ou réflexologie (appliquées au pied, à l'oreille, au nez, dos, ... ; shiatsu, méthodes de Knapp, Jarricault...)
7. Les techniques respiratoires -autrefois appelées pneumologie- (empruntées au yoga, aux arts martiaux ... ; méthodes de Plent, Bol d'air Jacquier, ionisations...)
8. Les plantes ou phytologie (revitalisantes, drainantes, adaptogènes) et les huiles essentielles ou aromatalogie
9. Les techniques énergétiques (magnétisme, recours aux aimants)
10. Les techniques vibratoires : utilisation des couleurs, des rayonnements solaires, de la musique).

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	4
SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	6
1^{ÈME} PARTIE : NOTIONS ET DEFINITIONS SUR LE THEME	7
A/LE REFUGE ET LE GARDIEN :	7
REFUGE:	7
REFUGE DE MONTAGNE :	7
REFUGE DE MONTAGNE GARDE :	7
GARDIEN DE REFUGE :	7
B/ TERMES AUTOUR DE LA SANTE ET « DU BIEN-ETRE »	9
BESOINS :	9
BESOINS FONDAMENTAUX :	9
SANTE :	9
BIEN-ETRE :	10
PRENDRE SOIN :	10
HYGIENE DE VIE :	10
C/ AUTRES « CONCEPTS » DU SUJET	10
RESISTANCE :	10
ACCEUIL :	10
BON :	10
QUALITE :	10
DIMENSION COMMERCIALE :	10
RESULTAT :	10
2^{ÈME} PARTIE : RETOUR D'ENQUETE D'APRES LES HYPOTHESES	11
A/ HYPOTHESE 1 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE EST BENEFIQUE SUR LEUR RESISTANCE PHYSIQUE ET MORALE A L'EXERCICE DE LEUR FONCTIONS.	11
B/ HYPOTHESE 2 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE EST BENEFIQUE SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL.	12
C/ HYPOTHESE 3 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE A UN ROLE DANS LA DIMENSION COMMERCIALE DU REFUGE.	12
D/ « IDEE » ET « MANIFESTATIONS » DU BIEN-ETRE	13
CONCERNANT L'ALIMENTATION :	13
CONCERNANT LE SOMMEIL :	13
CONCERNANT LE REPOS :	13
CONCERNANT LE FAIT DE SE RESSOURCER :	14
E/ LE BIEN-ETRE SE MAINTIEN-T-IL EN REFUGE ?:	14
F/ « PISTES » DE SOLUTIONS POUR LE CONSERVER	15
EVOQUEES DANS LES REPONSES DE L'ENQUETE :	15
Générales	15
Pour l'alimentation	15
Pour le sommeil	15

Pour le repos	15
Pour se ressourcer	15
AUTRES :	15
Générale :	16
Pour l'alimentation :	16
Pour le sommeil / le repos :	16
Pour se ressourcer :	16
3^{ème} PARTIE : QU'EN EST-IL SUR LE TERRAIN	17
A/ PRESENTATION DU REFUGE (11)	17
B/ MISE A L'EPREUVE DES HYPOTHESES	18
HYPOTHESE 1 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE EST BENEFIQUE SUR LEUR RESISTANCE PHYSIQUE ET MORALE POUR L'EXERCICE DE LEUR FONCTIONS :	18
HYPOTHESE 2 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE EST BENEFIQUE SUR LA QUALITE DE L'ACCEUIL	19
HYPOTHESE 3 : LE BIEN-ETRE DU GARDIEN ET DE SON EQUIPE A UN ROLE DANS LA DIMENSION COMMERCIALE DU REFUGE	19
« IDEE » ET « MANIFESTATIONS » DU BIEN-ETRE	19
Concernant l'alimentation	19
Concernant le sommeil	19
Concernant le repos	20
Concernant le fait de se ressourcer	20
C/ MON RESSENTI FACE A MES DIFFERENTES EXPERIENCES EN REFUGE :	20
CONCLUSION	21
BIBLIOGRAPHIE / WEBOGRAPHIE	23
WEBOGRAPHIE :	23
BIBLIOGRAPHIE :	23
ANNEXES	24
MOT POUR GARDIEN(NES) LORS DE L'ENVOI DU QUESTIONNAIRE PAR MAIL :	25
QUESTIONNAIRE POUR NOTE DE SYNTHESE « DU GARDIEN DE REFUGE »	26
DEPOUILLEMENT QUESTIONNAIRE	30
LES 14 BESOINS FONDAMENTAUX DE VIRGINIA HENDERSON	35
PYRAMIDE DE MASLOW	37
NATUROPATHIE	38
LES 10 TECHNIQUES NATUROPATHIQUES	39