

Déterminants de stress chez les infirmiers: Cas de l'Hôpital Général de Référence de Mbaya en RDC

[Determinants of nurses' stress: Case of the Mbaya General Reference Hospital in the Democratic Republic of the Congo]

Jean Bosco Yoatile Benago¹ and Daniel Matili Widobana²

¹Licencié en Gestion et Administration des Projet, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Gemena, RD Congo

²Licencié en Gestion des Institutions de Santé, Chef des Travaux, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Gemena, RD Congo

Copyright © 2022 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the ***Creative Commons Attribution License***, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: The purpose of this study was to study and determine the stress factors among nurses at the HGR Mbaya and the choice of this subject has the advantage of allowing the managers of this institution to manage stress well and this for the proper functioning of this public institution.

To conduct this study, we used the statistical method and the survey technique by presenting the results on tables with interpretations and discussion of the results.

In our various analyzes and interpretations of the results of this study showed that the main factors of stress among nurses as presented at the point of our discussion of the results because out of five groups of factors, four determine stress in a negative way, namely the group factors related to the task or to the context of the same work with pressures in the execution of daily tasks.

The group of factors related to the organization of work with the promotion that is slow to come, the group of factors related to the physical and technical environment not favoring a workflow and in order the group of factors related to the socio-economic with bonuses and salaries that do not allow personal and family needs to be met.

KEYWORDS: Determinants, stress, nurses, hospital, DRC.

RESUME: Cette étude avait pour but d'étudier et déterminer les facteurs de stress chez les infirmiers à l'HGR Mbaya et le choix de ce sujet a pour intérêt de permettre aux gestionnaires de cette institution à la bonne gestion des stress et cela pour le bon fonctionnement de cette institution publique.

Pour mener cette étude, nous avons recouru à la méthode statistique et à la technique d'enquête en présentant les résultats sur les tableaux avec des interprétations et la discussion des résultats. Dans nos différents analyses et interprétations des résultats de cette étude ont montré que les principaux facteurs des stress chez les infirmiers tels que présenté au point de notre discussion des résultats car sur cinq groupes de facteurs, quatre déterminent le stress de façon négative à savoir le groupe de facteurs liés à la tâche ou au contexte du même travail avec de pressions dans l'exécution de tâches journalières.

Le groupe de facteurs liés à l'organisation du travail avec la promotion qui tarde à venir, le groupe de facteurs liés à l'environnement physique et technique ne favorisant pas un déroulement du travail et afin le groupe de facteurs liés à l'environnement socio-économique avec des primes et salaires ne permettant pas de subvenir aux besoins personnels et familiaux.

MOTS-CLEFS: Déterminants, stress, infirmiers, hôpital, RDC.

1 INTRODUCTION

Le stress au travail est reconnu partout dans le monde comme un problème majeur pour la santé des travailleurs et celui de l'organisation qui les emploie (OIT 1986; 1992). Nous vivons dans un monde dynamique et éphémère. Les exigences de performance sont élevées et multiples, aussi bien de l'extérieur (les autres) que de l'intérieur (soi-même). Il ne reste souvent que peu de temps et de disponibilité d'esprit pour le bien-être corporel, psychique, spirituel et social.

Le stress au travail peut être un réel problème tant pour l'organisation ou l'hôpital que pour ses professionnels de santé. Une bonne gestion et une bonne organisation du travail sont les meilleurs moyens de prévenir le stress. Si les employés sont déjà stressés, les personnels d'encadrement doivent en être conscient et savoir quoi faire pour leur venir en aide.

Les travailleurs stressés ont davantage de risques d'être en mauvaise santé, peu motivés, moins productifs et moins respectueux des règles de sécurité au travail. Leurs employeurs ont des chances d'être moins performants face à la concurrence du marché. Le stress peut être occasionné par des pressions au travail et hors-travail. Les employeurs ne peuvent généralement pas protéger les travailleurs contre le stress extra-professionnel, mais ils peuvent les protéger contre le stress qui survient au travail.

On parle de stress du travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent.

Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation, ...). La démarche de prévention collective consiste à réduire les sources de stress dans l'entreprise en agissant directement sur l'organisation, les conditions de travail, les relations sociales.

2 APPROCHE METHODOLOGIE

2.1 LA POPULATION

La population de cette étude est constituée essentiellement des infirmiers de l'HGR de Mbaya, l'institution que nous avons choisie comme terrain d'investigation.

2.2 TYPE ET PÉRIODE D'ÉTUDE

Nous avons mené une étude descriptive, exploratoire qui couvre la période allant de janvier à juin 2021.

2.3 POPULATION CIBLE D'ÉTUDE

Cette étude ne concerne que les infirmiers œuvrant à l'Hôpital Général de Référence de Mbaya.

2.4 ECHANTILLONNAGE

2.4.1 TYPE D'ÉCHANTILLON

Pour la présente étude nous avons opté pour l'échantillon non probabiliste aléatoire.

2.4.2 TAILLE D'ÉCHANTILLON

La taille d'échantillonnage est exhaustive, variant de la population cible qui est composée de 23 Infirmiers de l'hôpital dont:

- 7 infirmiers A1 (30%),
- 11 infirmiers A2 (49%),
- 5 infirmiers A3 (22%).

2.4.3 TECHNIQUE D'ÉCHANTILLONNAGE

Pour récolter des données fiables en rapport avec l'objectif de la présente étude, nous avons administré des questionnaires.

2.4.4 CRITÈRE D'INCLUSION ET EXCLUSION

Pour participer à la présente étude, les critères de sélection devraient utiliser:

- Un personnel soignant de l'HGR
- Un Brigade d'hygiène de l'HGR
- Etre présent le jour de l'enquête
- Accepter volontiers de participer à cette étude

2.4.5 CONSIDÉRATIONS D'ORDRE ÉTHIQUE

Avant d'aborder la présente étude, nous avons:

- Reçu la lettre de recherche de l'ISTM-Gemena
- Présenter cette lettre de recherche aux autorités de l'HGR/Mbaya pour obtenir leurs autorisations,
- L'anonymat a été observé à l'endroit de tous les enquêtés;
- Afin l'anonymat est observé à l'égard des enquêtés pendant l'interview et la présentation des résultats.

2.5 MÉTHODE ET TECHNIQUES DE COLLECTE DES DONNÉES

2.5.1 MÉTHODE

Pour réaliser cette étude nous avons utilisé la méthode d'enquête.

2.5.2 TECHNIQUE DE COLLECTE DES DONNÉES

Pour récolter des données fiables en rapport avec l'objectif de la présente étude, nous avons utilisé les questionnaires structurés.

2.5.3 INSTRUMENTS DES MESURES

Pour la présente étude, nous avons utilisé la grille d'observation structurée et les questionnaires constitués de questions ouvertes.

2.6 TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES

Après la collecte des données, nous avons procédé au dépouillement manuel, les données sont saisies, traitées et analysées, afin présentées sous une forme de tableau de fréquence et de pourcentage.

Pour analyser les résultats obtenus, nous avons utilisé la technique de pourcentage et l'analyse de contenu. Pour chaque catégorie des réponses considérées, les fréquences observées correspondantes ont été transformées en fréquences relatives, donc en pourcentages dont voici la formule:

$$P = \frac{F}{N} \cdot 100$$

D'où

- P: Symbole du pourcentage;
- F: Fréquence observée de chaque réponse;
- 100: une constante et
- N: nombre total d'observation ou la taille de l'échantillon.

3 ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats de cette recherche sous forme des tableaux avec des interprétations et les discussions viendront clôturer ce chapitre.

3.1 PRESENTATIONS ET ANALYSE DES DONNEES

3.1.1 VARIABLES DEPENDANTES

Tableau 1. *La répartition des enquêtés selon la tranche d'Age*

Tranche d'âge	Fréquence	Pourcentage
20-29 ans	9	39
30-39 ans	11	48
50 ans et plus	3	13
Total	23	100

Ce tableau nous montre que sur 23 enquêtés, 11 soit 48% se trouve entre 30-39 ans, 9 soit 39% se trouve entre 20-29 ans, 3 soit 13% ont 50 ans et plus. La population de cet hôpital est jeune.

Tableau 2. *La répartition des enquêtés selon le sexe*

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	18	78
Féminin	5	13
Total	23	100

La lecture de ce tableau démontre que 18 enquêtés soit 78% sont des hommes et 5 soit 13% sont des femmes. Les hommes sont plus nombreux que les femmes.

Tableau 3. *La répartition des enquêtés selon le niveau d'études*

Niveau d'études	Fréquence	pourcentage
Secondaire (A2)	12	52
Supérieur (A1)	8	35
Brevet (A3)	3	13
Total	23	100

Quand nous observons ce tableau, 12 soit 52% des enquêtés ont un niveau A₂ contre 8 soit 35% qui ont le niveau supérieur c'est-à-dire A₁ et 3 soit 13 sont de A₃. Ce qui prouve que la majorité des professionnels de cette institution est cadre universitaire.

Tableau 4. *La répartition des enquêtés selon l'état civil*

Etat Civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	2	9
Marié	20	87
Veuf ou veuve	1	4
Total	23	100

En observant, ce tableau 20 soit 87% des sujets sont mariés, 2 soit 9% sont des célibataires et 1 soit 3% est veuf (veuve). La majorité des professionnels vivent en couple.

Tableau 5. La répartition des enquêtés selon les catégories professionnelles

Catégories professionnelles	Fréquence	Pourcentage
Secondaire (A2)	12	52
Supérieur (A1)	8	35
Brevet (A3)	3	13
Total	23	100

En regardant ce tableau, nous remarquons que 12 soit 52% sont des infirmiers A2, 8 soit 35% sont des infirmiers A1 et 3 soit 13% sont des infirmiers A3.

Tableau 6. La répartition des enquêtés selon l'ancienneté

Catégories professionnelles	Fréquence	Pourcentage
0-5 ans	7	30
6-10 ans	6	26
11-15 ans	5	22
16-20 ans	3	13
21-25 ans	2	9
Total	23	100

En observant ce tableau, nous remarquons que 7 soit 30% ont 5 ans de service, 6 soit 26% ont 6-10 ans, 5 soit 22% ont 11-15 ans de service rendus, 3 soit 13% sont entre 16-20 et 2 soit 9% ont plus de 21 ans de service rendus.

3.1.2 VARIABLES INDEPENDANTES

Tableau 7. La répartition des enquêtés sur la forte exigence quantitative

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Charge de travail	8	35
Rendement	7	30
Pression temporelle	1	4
Horaire du travail	7	30
Total	23	100

Quand nous lisons ce tableau, nous remarquons 8 soit 35% parle de charge du travail qui est plus exigée, 7 soit 30% disent que c'est le rendement ou l'horaire du travail qui a une forte exigence et 1 soit 4% parle de la pression temporelle.

Tableau 8. La répartition des enquêtés sur la forte exigence qualitative

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Qualité	10	43
Vigilance	7	30
Précision	6	27
Total	23	100

En regardant ce tableau sur 10 soit 43% ont dit que la forte exigence qualitative provient de la qualité du travail, 7 soit 30% parlent de la vigilance, 6 soit 27% parlent de la précision du travail.

Tableau 9. *La répartition des enquêtés sur la difficulté liée à la tâche*

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Monotonie/routine	5	22
Absence d'autonomie	12	52
Répétition	2	9
Fragmentation	4	17
Total	23	100

En regardant ce tableau sur 12 soit 52% ont dit que la difficulté liée à la tâche est l'absence d'autonomie, 5 soit 22% parlent de la monotonie, 4 soit 17% parlent de la fragmentation et 2 soit 9% parlent de la répétition.

Tableau 10. *La répartition des enquêtés sur les Risques inhérents à l'exécution même de la tâche*

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Erreur professionnelle	3	13
Faute professionnelle	3	13
Erreur de prescription	3	13
Erreur de traitement	14	61
Total	23	100

En observant, ce tableau, 14 soit 61% parlent d'erreur de traitement, 3 soit 13% parlent soit d'erreur professionnelle, faute professionnelle et erreur de la prescription de médicaments.

Tableau 11. *La répartition des enquêtés sur l'organisation du travail*

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Nouveaux modes d'organisation	9	39
Instabilité des contrats	4	17
Impression de mission confiée	4	17
Absence de contrôle	2	9
Contradiction	2	9
Inadaptation d'horaire du travail	2	9
Total	23	100

Quand nous lisons ce tableau, nous remarquons que 9 soit 39% parlent des nouveaux modes d'organisation, 4 soit 17% parlent d'instabilité des contrats et impression de mission confiée, 2 soit 9% parlent d'absence de contrôle, contradiction et inadaptation d'horaire du travail.

Tableau 12. *La répartition des enquêtés sur relations de travail*

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Management participative	8	35
Manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques	6	26
faible reconnaissance du travail accompli	6	26
Management autoritaires	3	13
Total	23	100

Au regard de ce tableau, 8 soit 35% parlent de management participatifs, 6 soit 26% disent que ça provient de manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques et faible reconnaissance du travail accompli et 3 soit 13% de management autoritaires.

Tableau 13. La répartition des enquêtés sur l'environnement physique et technique

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Mauvaise conception de lieu du travail	9	39
Eclairage inadapté	5	22
Mauvaise répartition des tâches	4	17
Nuisance physique au poste de travail	3	13
Manque d'espace du travail	2	9
Total	23	100

Quand nous lisons ce tableau, nous remarquons que 9 soit 39% parlent Mauvaise conception de lieu du travail, 5 soit 22% parlent d'éclairage inadapté, 4 soit 17% disent que c'est la mauvaise répartition des tâches, 3 soit 13% parle de la nuisance physique au poste du travail et 2 soit 9% ont dit que cela provient de manque d'espace du travail.

Tableau 14. La répartition des enquêtés sur l'environnement socio-économique

Opinions	Fréquence	Pourcentage
Mauvaise santé économique de l'HGR	10	43
Compétitivité sur le plan de la DPS	6	26
Surenchère de coût de soins	4	17
Incertitude de l'HGR	3	13
Total	23	100

En lisant ce tableau, 10 soit 43% disent que la mauvaise santé économique de l'HGR amène plus de stress, 6 soit 26% parlent de management participatif, 6 soit 26% disent que la compétitive au niveau de la DPS, 4 soit 17% parlent de surenchère de coût de soins et 3 soit 13% disent que c'est l'incertitude de l'HGR qui amène les stress.

4 DISCUSSION DES RESULTATS

A l'issue des enquêtes que nous avons menées, la discussion des résultats obtenus de cette étude est faite en rapport avec les déterminants de stress chez les infirmiers de l'HGR de Mbaya.

En abordant les variables dépendantes, pour la tranche d'âge la majorité des enquêtés est trop jeune dans la tranche d'âge de 40-59 ans, le sexe dominant est masculin, le niveau d'étude est secondaire dont la majorité des infirmiers sont des A2. Quant à l'ancienneté, la majorité des enquêtés ont moins de 10 ans des services rendus.

En parlant des variables indépendantes, en abordant les facteurs liés au contenu du travail, les fortes exigences quantitatives sont notamment: la charge de travail, le rendement et horaire du travail. Toutefois, la forte exigence qualitative se trouve dans la qualité du travail, la précision et la vigilance. La difficulté liée à la tâche est l'absence d'autonomie et la monotonie ou soit routine.

En abordant les risques inhérents à l'exécution des tâches, nous disons que l'erreur de traitement est plus stressant que les autres. Quant aux facteurs liés à l'organisation du travail, ce sont les nouveaux modes d'organisation et instabilité des contrats qui sont à la base des stress.

Parlant des facteurs liés aux relations du travail, c'est le management participatif et manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques. En observant les facteurs liés à l'environnement physique et technique, c'est la mauvaise conception liée au travail et la mauvaise répartition des tâches qui sont les plus déterminantes.

Quant aux facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'HGR Mbaya, la mauvaise santé économique de l'hôpital et la compétitivité au niveau de la DPS du Sud-Ubangi qui stressent plus les infirmiers. Nous voici au terme de cette étude, et

il s'avère important de donner le résumé de cette recherche. Cette étude a porté sur intitulé « les déterminants de stress chez les infirmiers ».

Dans toutes les démarches, nous sommes partis d'un constat qu'à l'HGR Mbaya, l'absentéisme, la maladie à répétition des infirmiers, le manque de motivation et de conscience professionnelle, le faible rendement, la fameuse lenteur administrative et bien d'autres constituent les soubassements de stress d'une organisation; l'énerverment des infirmiers, mauvais accueil des malades. L'intensité et temps du travail, la monotonie dans le travail, l'exigence émotionnelle, les rapports sociaux du travail dégradés, les risques professionnels, les ordres pendant le travail, non-assistance par l'employeur, la peur de perdre son travail chez les infirmiers sont les éléments autour desquels notre intérêt a été focalisé.

Partant de tout ce qui précède, nous avons posé la problématique de recherche suivante: quels sont les déterminants de stress chez les infirmiers ?

Considérant ce qui précède, le but que nous poursuivons à travers cette étude est de déterminer les principaux facteurs de stress auprès des infirmiers de l'HGR Mbaya.

En effet, cette étude avait pour but d'étudier et déterminer les facteurs de stress chez les infirmiers à l'HGR Mbaya et le choix de ce sujet a pour intérêt de permettre aux gestionnaires de cette institution à la bonne gestion des stress et cela pour le bon fonctionnement de cette institution publique.

Pour mener cette étude, nous avons recouru à la méthode statistique et à la technique d'enquête en présentant les résultats sur les tableaux avec des interprétations et la discussion des résultats.

Dans nos différentes analyses et interprétations des résultats de cette étude ont montré que les principaux facteurs des stress chez les infirmiers tels que présenté au point de notre discussion des résultats car sur cinq groupes de facteurs, quatre déterminent le stress de façon négative à savoir le groupe de facteurs liés à la tâche ou au contexte du même travail avec de pressions dans l'exécution de tâches journalières.

Le groupe de facteurs liés à l'organisation du travail avec la promotion qui tarde à venir, le groupe de facteurs liés à l'environnement physique et technique ne favorisant pas un déroulement du travail et enfin le groupe de facteurs liés à l'environnement socio-économique avec des primes et salaires ne permettant pas de subvenir aux besoins personnels et familiaux.

Loin de nous la prétention d'avoir analysé tous les aspects du sujet mais nous assumons l'entière responsabilité de toutes les erreurs et omissions contenues dans ce travail, d'autres chercheurs peuvent aborder les aspects non touchés.

5 SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS

- **Au gouvernement de la République:** qu'il prenne en charge le problème salarial des infirmiers et professionnels de santé, tout en tenant compte des réalités en vue de leur permettre de nouer les deux bouts du mois, et surtout chasser le stress, causé par le déséquilibre social et la vie professionnelle.
- **Aux autorités de l'HGR Mbaya:** que les autorités améliorent les conditions du travail des infirmiers pour mieux les aider dans l'exercice de leurs professions, tout en respectant les normes d'aération et en les équipant avec les matériels adéquats; sans oublier les bonnes conditions hygiéniques; en prévoyant un transport conséquent à leurs agents administratifs; en respectant leur congé annuel et les heures de pause.
- **Aux infirmiers de l'HGR Mbaya:** que les infirmiers stressés se confient aux médecins et psychologues pour des conseils pratiques et fassent aussi des exercices physiques pour atténuer les effets de glucocorticoïde dans le sang; qu'ils sachent aussi bien connaître leurs tâches pour bien les exécuter afin de revendiquer clairement surtout avec précision leurs droits.

REFERENCES

- [1] BRUNO COMBY, 1998 Stress-control, Guide pratique pour vous libérer du stress par les méthodes naturelles, 2e éd. Dangles, Paris.
- [2] CANOUI P., MAURANGES A., 1988 et Florentin A., Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, éd. Masson, Paris.
- [3] D.HELLRIEGEL, JW, SLOCUM et RW WOODMAN, 1997 Management des organisations, éd. De Boeck, Paris.
- [4] DELANSHEERE, G., 1976 Introduction à la recherche en éducation, 4e éd. Armand Colin, Paris, 1976.
- [5] DEMOUSQUES, M, 1998 La monnaie, éd. Economies, Paris, 1998.

- [7] GRAWITZ, M., et PITON R., 1994 Méthodes en sciences sociales, PUF, Paris, 1974.
- [8] KAPENGA KASONGO, JJ, 2010 Eléments de la psychologie, éd. CERUPN, Université Pédagogique Nationale, Kinshasa, 2010.
- [9] Dictionnaire, Petit Robert, éd. Larousse, Paris, 1998.
- [10] Larousse, Dictionnaire illustré, éd. Larousse, Paris, 1988,.
- [11] Microsoft Encarta2007, MS corporation, 2006.
- [12] CARTEN PHILIPPE, 2010 tue le stress avant qu'il vous tue, Manuel pratique de gestion du stress, CHUB-Brugman, Bruxelles.
- [13] Daniel Collect - Cassart, Les facteurs déterminants le stress au travail, in santé et sécurité professionnelle de revue de l'Institut National de Recherche et Sécurité Sociale, Paris, 2007.
- [14] Daniel Collet-Cassart, Stress encore, toujours et de plus en plus, in revue stress et maladies psychosomatique, mars 2001.
- [15] STAVROULA L., et autres, Organisation du travail et stress, Approche systématique du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et représentants syndicaux, In série protection de la santé des travailleurs, n°03, KU, 1990.
- [16] www.gererlestress.fr.
- [17] www.vaincre-le-stress.net.
- [18] www.observatoiredestress.org.
- [19] STRESS AU TRAVAIL, in www.stressanxiete.fr.
- [20] www.stressanxiete.fr/causesdetress.
- [21] CAUSES DE STRESS, in www.stressanxiete.fr.
- [22] LES SYMPTOMES ET SIGNES DU STRESS, in www.vaincre-le-stres.net.
- [23] TYPE DE STRESS, in www.stressanxiete.fr.
- [24] COMMENT EVITER LE STRESS, in www.stressanxiete.fr.