

Conditions de travail des professionnels de santé à l'Hôpital Général de Référence de Gemena de 2017-2018

[Working Conditions of Health Professionals at Gemena General Referral Hospital 2017-2018]

Daniel Matili Widobana, Jean Bosco Bosso Mozanga, Soge Sambu, and Jean-Pierre Basila Ilengi

Institut Supérieur des Techniques Médicales de Gemena, RD Congo

Copyright © 2019 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: This article presents the summary of a transverse exploratory study carried out within the framework of a study led to the General Hospital of Reference of Gemena on 70 professionals of health in this institution in the chief town of the Province of the South-Ubangi in Democratic Republic of Congo; it is a evaluative research in order to improvement of the working conditions of the professionals of health in the hospitals. Considering the impact that the working conditions produce on the employees of a medical institution, this research leaves the report of the fall of the outputs of work by tiredness, the stress, the insufficiency of adequate materials, the bad policy wage, the plethoric manpower of people receiving benefits, the insufficiency of materials of care, the precariousness of hospital hygiene and the modicity of wages and premiums for professionals of health not doctors. The results obtained reveal that the working conditions of professionals of health of the HGR Gemena are less favorable (average 52%).

What proves that the "SOCIAL" conditions of work are not taken into account; what bring the demotivation and the dissatisfaction instead of work. By comparing the various categories of the following left again professionals of health some socio-professional characteristics (training areas, sex, age and occupational categories), the study did not reveal any statistically significant difference between the categories observed and expressed at the time of this research.

KEYWORDS: working conditions, professionals of health.

RESUME: Cet article présente une étude exploratoire transversale réalisée dans le cadre d'une étude menée à l'Hôpital Général de Référence de Gemena sur 70 professionnels de santé dans cette institution dans le chef-lieu de la Province du Sud-Ubangi en République Démocratique du Congo ; c'est une recherche évaluative afin d'amélioration des conditions de travail des professionnels de santé dans les hôpitaux. Considérant l'impact que les conditions de travail produisent sur les employés d'une institution sanitaire, cette recherche part du constat de la baisse des rendements du travail par la fatigue, le stress, l'insuffisance de matériels adéquats, la mauvaise politique salariales, l'effectif pléthorique de prestataires, l'insuffisance de matériels de soins, la précarité de l'hygiène hospitalière et la modicité de salaires et primes pour des professionnels de santé non médecins. Les résultats obtenus révèlent que les conditions de travail de professionnels de santé de l'HGR Gemena sont moins favorables (moyenne 52%).

Ce qui prouve que les conditions (sociales) du travail ne sont pas prises en considération ; ce qui amènent la démotivation et l'insatisfaction au lieu du travail. En comparant les différentes catégories des professionnels de santé reparties suivants quelques caractéristiques socioprofessionnelles (domaines de formation, sexe, âge et catégories professionnelles), l'étude n'a révélé aucune différence statistiquement significative entre les catégories observées et manifestées lors de cette recherche.

MOTS-CLEFS: conditions de travail, professionnels de santé.

1 INTRODUCTION

Dans toute organisation publique ou privée, les conditions de travail demeurent des aspects importants dans la mesure où celles-ci veulent réussir dans son environnement concurrentiel. Elles désignent un ensemble de facteurs qui influencent les caractéristiques internes et externes dans lesquelles s'inscrit le travail. Elles sont, dans l'exercice d'une activité professionnelle donnée, un ensemble de paramètres qui influent sur le travail.

Les conditions de travail jouent un rôle dans le rendement et dans l'amélioration de la qualité des services rendus. La performance de l'organisation repose essentiellement sur la performance des employés. Il est possible, pour des organisations, d'avoir la même technologie et de personnes qualifiées au même titre mais lorsque leurs conditions de travail sont différentes, les résultats seront aussi différents.

Il en est de même dans les institutions de santé surtout pour des structures de soins du genre de l'Hôpital Général de Référence de Gemena pour lesquelles une attention particulière doit être accordée à ce domaine étant donné la délicatesse de leur mission.

2 MÉTHODOLOGIE

2.1 TYPE D'ÉTUDE

Cette étude est qualitative qui consiste à évaluer sur les conditions de travail de professionnels de santé, menée pendant la période allant de 2017 à 2018.

2.2 POPULATION

La population de cette étude est constituée de catégories des professionnels de santé de l'hôpital générale de référence de Gemena notamment : Médecin, AG, Infirmiers, Techniciens de laboratoire.

2.3 ECHANTILLONNAGE

La présente étude ne concerne que 70 professionnels de santé de l'Hôpital Général de Référence de Gemena. C'est un échantillon non probabiliste de convenance.

2.4 CRITÈRES D'INCLUSION

- Être professionnel de santé de l'Hôpital Général de Référence de Gemena ;
- Avoir presté pendant au moins un an;
- Être présent le jour de l'enquête ;
- Accepter volontairement de participer à l'enquête.

2.5 CRITÈRES D'EXCLUSION

Est exclu de cette étude, tout professionnel de santé qui ne remplit pas les critères d'inclusion ci-haut.

2.6 TECHNIQUES DE COLLECTE DES DONNÉES

La méthode d'enquête soutenue par les techniques de questionnaire auto-administré pour les caractéristiques socioprofessionnelles des sujets d'enquête et l'observation structurée non participante pour les comportements manifestés lors du travail nous ont permis de collecter les données.

2.7 INSTRUMENT DE COLLECTE DES DONNÉES

Origine : Pour répondre à la question de recherche de cette étude, nous nous sommes inspirés de grille d'observation des conditions de travail d'un système de Marie-France basé sur les conditions de travail¹.

¹ Marie-France : Conditions de travail [http://fr.wikipedia.org/wiki/conditions de travail](http://fr.wikipedia.org/wiki/conditions_de_travail), Consulté le 20/03/2014

2.7.1 DESCRIPTION

Notre instrument est composé de 2 sections, constituées des questions fermées dont :

- La section 1 : a porté sur les caractéristiques socioprofessionnelles des enquêtés : l'âge, le sexe, catégories de professionnels de santé des sujets de l'étude.
- La section 2 : a porté sur les variables de conditions du travail de l'étude :

Les conditions du travail, Accomplissement des tâches, Hygiène hospitalière, Horaire du travail, Primes locales, Formation professionnelle, Promotion, conditions matériels et équipements médicaux, communication en milieu du travail, Etre prêt pour quitter le travail actuel pour un autre.

2.8 VALIDITÉ ET FIABILITÉ DE L'OUTIL

2.8.1 VALIDITÉ

Nous avons utilisé la méthode de validation par consensus des experts qui consiste à soumettre la grille d'observation aux personnes ressources dans le domaine de santé afin de vérifier la pertinence de contenu en rapport avec la question de recherche et les objectifs de l'étude.

2.8.2 FIABILITÉ

Après l'avis favorable des experts, nous avons procédé au pré-test auprès de 10 professionnels de santé dans l'HGR de Bwamanda sur base des critères de sélection, ce qui a permis par consensus des personnes ressources du domaine de santé de détecter les problèmes éventuels et de supprimer d'autres ambiguïtés dans son contenu.

2.8.3 MOYENS UTILISÉS POUR CONTRÔLER LES BIAIS

Pour éviter les biais d'échantillonnage, nous n'avons retenu que les sujets qui répondaient aux critères de sélection ensuite la prudence des enquêteurs pendant l'observation pour éviter les biais dus à l'environnement.

2.8.4 ENQUÊTE PROPREMENT DITE

Les observations étaient faites dans l'HGR Gemena pendant les heures de services; avec un questionnaire auto administré à chaque professionnel de santé; l'instrument de mesure a été utilisé de la même manière d'un participant à l'autre afin de maintenir la constance durant la collecte des données.

2.9 ANALYSE DES RÉSULTATS

Les données recueillies sont saisies codifiées, nettoyées, traitées et analysées par le logiciel SPSS version 16,0. Le test de chi carré de Yates nous a servi pour vérifier la différence entre les différentes catégories des sujets d'enquête et les comportements didactiques observés lors des enseignements théoriques.

2.10 CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES DONNÉES

La vérification des fiches était faite juste après l'observation pour s'assurer du remplissage correct, de l'exhaustivité, de la cohérence et de la vraisemblance des données recueillies et ainsi pour toutes les grilles d'observation.

3 RESULTATS DE L'ETUDE

3.1 DES CARACTÉRISTIQUES SOCIOPROFESSIONNELLES DES ENQUÊTES

Tableau 1. Répartition des enquêtés selon l'âge

Age (an)	EFFECTIF	%
50 et plus	23	32
41 – 45	11	16
36 – 40	12	17
31 - 35	13	19
25 – 30	11	16
Total	70	100

Les résultats de ce tableau indiquent que 32 % des enquêtés sont âgés de 50 ans et plus ; 19% sont dans la tranche d'âge de 31-35 ans ; 17% dans la tranche d'âge de 36-40 ans et 16% dans la tranche d'âge de 41 – 45ans et 25-30. L'âge moyen vaut 33 ans.

Tableau 2. Répartition des enquêtés selon le sexe

Sexe	Effectif	%
Homme	41	59
Femme	29	41
Total	70	100

Ce tableau montre que 59 % des enquêtés sont du sexe Masculin et 41% du sexe Féminin.

Tableau 3. Répartition des enquêtés selon les catégories professionnelles

Catégories Professionnelles	Effectif	%
Médecins	14	20
Administrateur Gestionnaire	2	3
Infirmiers A1	46	66
Technicien de Labo	8	11
Total	70	100

Il ressort dans ce tableau que sur une population totale de 70 sujets, on trouve 46 infirmiers A1 soit 66%, 14 Médecins soit 20%, 08 Techniciens de Laboratoire soit 11% et 2 AG soit 3%.

Tableau 4. Répartition des enquêtés selon l'Etat Civil

Etat civil	Effectif	%
Célibataire	21	30
Marié (e)	39	56
Divorcé (e)	7	10
Veuf (ve)	3	4
Total	70	100

Au regard de ce tableau, il est à constater que sur 70 sujets, 39 soit 56% sont des mariés ; 21 soit 30% sont des célibataires, 7 soit 10% divorcés et 3 soit 4% sont veufs.

3.2 DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE L'HGR GEMENA

Tableau 5. Répartition des enquêtés selon les conditions de travail

Condition de travail	Effectif	%
Favorable	4	6
Moins favorable	22	31
Défavorable	36	51
Médiocre	8	11
Total	70	100

Au regard de ce tableau, sur 70 sujets enquêtés, 36 soit 51% ont dit que le travail est défavorable, contre 22 soit 31% ont dit que le travail est moins favorable, 8 soit 11% ont accepté que la condition de travail est médiocre, 4 soit 6% ont dit que le travail est favorable.

Tableau 6. Répartition des enquêtés selon les Horaire du travail

Horaire de travail	Effectif	%
Organisé	2	3
Perturbé	21	30
Imposé	42	60
Surchargé	5	7
Total	70	100

Il ressort de ce tableau que sur 70 enquêtés, 42 soit 60% disent que l'horaire du travail est souvent imposé, 21 soit 30% disent que le travail est souvent perturbé, 5 soit 7% disent que le travail est souvent surchargé et 2 soit 3% disent que le travail est bien organisé.

Tableau 7. Opinions des Professionnels de Santé sur les primes du travail

PRIMES	EFFECTIF	%
Suffisant	2	3
Moins suffisant	12	17
insignifiant	52	74
Médiocre	4	6
Total	70	100

Il découle de ce tableau que sur 70 répondants, 52 soit 74% disent que les primes sont insignifiantes, 12 soit 17% ont dit que les primes sont moins suffisantes, 4 soit 6% disent que les primes sont Médiocres, 2 soit 3% disent que les primes sont suffisantes.

Tableau 8. Opinions des répondants sur l'accomplissement de taches

Accomplissement de taches	Effectif	%
Bien Accomplis	22	31
Accomplis	36	51
Non Accomplis	6	9
Abstinence	6	9
Total	70	100

La lecture de ce tableau indique que sur 70 enquêtés, 36 soit 51% tous ont reconnu l'accomplissement de leurs taches, 22 soit 31% disent qu'ils accomplissent très bien leurs taches, 6 soit 9 % n'accomplissent pas bien leurs tâches, 6 soit 9% s'abstient de cette question, ils n'ont pas de réponse.

Tableau 9. Avis des Professionnels de Santé sur la formation professionnelle

Formation professionnelle	Effectif	%
OUI	19	27
NON	3	4
De temps à autre	39	56
Jamais	9	13
Total	70	100

En observant ce tableau sur que 71 professionnels de santé, 39 soit 56% disent qu'ils suivent de temps à autre la formation professionnelle, 19 soit 27% disent oui pour avoir suivi la formation professionnelle, 9 soit 13% ont pour opinion jamais de n'avoir suivi aucune formation, 3 soit 4% ont dit non de n'avoir pas suivi aucune formation.

Tableau 10. Opinions des enquêtés sur la promotion

Promotion	Effectif	%
OUI	23	33
NON	39	56
Jamais	6	9
Ne sait pas	2	3
Total	70	100

L'analyse de ce tableau montre que sur 70 enquêtés, 39 soit 56% disent qu'ils n'ont pas reçu une promotion durant leurs carrières, 23 soit 33% ont dit oui pour la promotion, 6 soit 9% disent qu'ils n'ont jamais eu une promotion dans leurs carrières, 2 soit 3% n'ont pas une réponse.

Tableau 11. Avis des répondants sur les matériels et équipements médicaux

Matériels & équipements biomédicaux	Effectif	%
Adéquat	10	14
Inadéquat	47	67
Vétuste	12	17
Inexistant	1	1
Total	70	100

Au vue de ce tableau de 70 répondants, 47 soit 67% ont dit que les matériels et équipements médicaux sont inadéquats, 12 soit 17% disent que les matériels et équipements médicaux sont en état de vétusté, 10 soit 14% disent que les matériels et équipements médicaux sont adéquats, 1 soit 1% dit que les matériels et équipements médicaux sont inexistant.

Tableau 12. Opinions des enquêtés sur l'hygiène à l'hôpital

Hygiène hospitalière	Effectif	%
Bonne	49	70
Mauvaise	7	10
Pire	6	9
Laisse à désirer	8	11
Total	70	100

Il est à remarquer dans ce tableau que sur 70 enquêtés, 49 soit 70% ont répondu qu'il y a une bonne hygiène hospitalière à l'hôpital, 8 soit 11% laissent à désirer, 7 soit 10% ont accepté que l'hygiène hospitalière est mauvaise, 6 soit 9% disent que c'est encore pire.

Tableau 13. Avis des Répondants sur la qualité de la communication

Qualité de communication	Effectif	%
Bonne Compréhension	7	10
Information retardée	45	64
Pas d'attente	11	16
Laisse à désirer	7	10
Total	70	100

Il convient de signaler que sur 70 répondants, 45 soit 64% ont dit que les informations sont toujours retardées, 11 soit 16% disent qu'il n'y a pas d'attente dans l'information, 7 soit 10% ont dit qu'ils ont une bonne compréhension de l'information, 7 soit 10% laissent à désirer.

Tableau 14. Opinion des sujets estimant de quitter le travail actuel pour un autre

Quitter son travail pour un autre	Effectif	%
OUI	49	70
NON	9	13
Reste à réfléchir	8	11
Laisse à désirer	4	6
Total	70	100

On a constaté à travers ce tableau que sur 70 sujets, 49 soit 70% ont estimé quitter le travail actuel pour un autre si l'opportunité se présente contre 9 soit 13% qui n'ont pas voulu quitter leur travail, 8 soit 11% veulent réfléchir avant de quitter et 4 soit 6% laissent à désirer.

4 DISCUSSION DES RESULTATS

Au terme de cette étude, il convient de rappeler que l'ambition était de savoir si les conditions de travail des professionnels de santé de l'Hôpital Général de Référence de Gemena sont favorables pour une activité professionnelle, ensuite voir quelles sont les raisons et les remèdes à proposer pour l'amélioration des conditions de travail dans cette institution de santé.

L'ensemble des résultats obtenus confirme notre hypothèse selon laquelle : face à toutes ces préoccupations nous avons constaté que les conditions favorables du travail ne sont pas si nombreuses. Parmi les conditions de travail de professionnels de santé d'autres sont loin d'être favorables notamment celles relatives :

- Aux primes avec 74 %
- Vouloir quitter son travail actuel pour un autre avec 70%
- Aux conditions matérielles et équipements médicaux de travail avec 67%
- A la communication en milieu du travail avec 64%
- A l'Horaire du travail avec 60%
- A la promotion avec 60%
- A la Formation professionnelle avec 56%
- Conditions du travail elles- mêmes avec 51%

Notre hypothèse stipule que suite à l'insuffisance de matériels et d'équipements médicaux, insuffisance de primes, l'absence de la formation continue, la promotion, les conditions de travail de professionnels de santé de l'Hôpital Général de Référence de Gemena ne sont pas favorables pour une activité professionnelle. Parmi toutes les conditions de travail, nous avons constaté que celles-ci sont surtout d'ordre organisationnel du travail social, économique et matériel à l'Hôpital Général de Référence de Gemena.

Ce sont les conditions d'hygiène et accomplissement de tâches qui sont très favorables pour les prestataires et qui sont à la base de la motivation et satisfaction des professionnels de santé à l'Hôpital Général de Référence de Gemena.

Les mauvaises conditions des travaux mentionnés ci-haut sont les causes de la démotivation et de l'insatisfaction des professionnels de santé. Ce qui les amène à dire qu'ils sont prêts à quitter leur travail actuel au profit d'un autre si l'opportunité se présente.

Les conditions de travail sont des aspects très importants au sein d'une institution qui veut réussir dans son environnement concurrentiel. Elles désignent un ensemble des facteurs qui influencent les caractéristiques internes et externes dans lesquels s'inscrit le travail.

Les conditions de travail englobent trois orientations à savoir l'organisation ergonomique c'est-à-dire adaptabilité au travail d'un individu, les conditions elles-mêmes, l'hygiène et la santé.

Dans l'exercice d'une activité professionnelle donnée, les conditions de travail sont un ensemble de paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée quotidiennement à cette activité comme sur les formes et degrés de fatigue et qui dans la durée induisent des conséquences qu'on peut qualifier de répercussions. Par ce, les conditions de travail sont des outils de gestion des ressources humaines d'entrer au service de stratégie de l'institution et de contribuer à l'évaluation et dans la réalisation de la mission qu'elle s'est fixée.

En somme, nous concluons que les conditions de travail des professionnels de santé sont difficiles. Plusieurs éléments que nous venons de révéler dans cette étude montrent que les conditions de travail de professionnels de santé sont moins favorables.

Ces conditions de travail peuvent avoir un impact négatif non seulement sur la vie de personnel mais aussi sur la qualité de soins. Les résultats de la présente étude ne révèlent aucune différence statistiquement significative entre les différentes répartitions selon les caractéristiques socioprofessionnelles observées et les conditions de travail manifestés par les sujets d'enquête lors des prestations.

Nous pensons que ces indicateurs serviront de base pour prendre des décisions et orienter les informations nécessaires sur les conditions de travail des professionnels de santé de l'Hôpital Général de Référence de Gemena en particulier et de la RDC en général.

5 LIMITES DE L'ÉTUDE

Cette étude est restreinte géographiquement, seulement à l'HGR.-Gemena et pendant la période (2017-2018) de notre enquête ; ensuite par son échantillon constitué uniquement de professionnels de ladite Institution. Ses résultats ne pourraient pas être extrapolés sur les autres Hôpitaux Généraux de Référence de la Province ni de la République entière.

Toutefois, ses résultats peuvent renseigner sur les conditions de travail de professionnels de santé de manière générale dans le pays.

6 SUGGESTIONS

Au regard de résultats obtenus, nous suggérons ce qui suit :

❖ Aux professionnels de santé de l'HGR- Gemena :

- Equilibrer les périodes de travail.
- Autoriser les infirmiers de service de participer à la planification des gardes de nuit.
- Insister sur la rotation du personnel sur les différentes périodes de travail (travail de nuit ainsi que du jour).
- Faire des réunions régulières sur le fonctionnement de service.
- Mettre en place un système de contrôle des gardes de nuit.
- Assurer la communication de l'information au sein du service en instaurant un système d'affichage adéquat.
- Temps de transmission entre équipes, suffisant pour écarter les incertitudes dans les tâches à assumer.
- Equiper le service en matériel nécessaire dans le but de le mettre à la disposition du personnel afin d'accomplir les soins dans les bonnes conditions.
- Établir un système ré compensateur en fonction du mérite pour encourager les infirmiers et les motiver à s'appliquer d'avantage dans leur travail.
- Planifier des activités sociales et culturelles au sein de l'hôpital pour le personnel de nuit.
- Organiser des formations pour les infirmiers travaillant dans les services des urgences permettant d'accroître leurs compétences.
- Prévoir un programme de suivi et contrôle de la santé du personnel.

❖ Aux Autorités de l'HGR Gemena :

- S'assurer que les charges de travail correspondent aux capacités et à la ressource de l'employé. Définir clairement les responsabilités

- que les dirigeants offrent à tous les professionnels de santé la possibilité de bénéficier des promotions, car certains agents gardent le même grade et d'autres sont encore sous - contrat communément appelés « Nouvelles Unités »

❖ **Aux Autorités du ministère de la santé Publique :**

- Que l'Etat puisse doter l'HGR/GNA des matériels et équipements médicaux appropriés et adaptés.
- Que l'Etat puisse régulariser la situation salariale des professionnels de santé et augmenter de salaire et primes

❖ **Aux autres chercheurs**

- De mener des recherches plus approfondies et figolées dans ce domaine afin de permettre une très bonne condition de travail de professionnel de santé

RÉFÉRENCES

- [1] Hennion-Moreau, S. (1987). *Droit du travail*, Masson, Paris
- [2] SEKIOU, et al. (2001). *Gestion des ressources humaines*, 2^e édition De Boeck Université, Montréal, Canada,
- [3] Mathey, E. et Merillou, F. (2009). *Travailler et faire travailler en équipe*, édition Eyrolles, Paris, 2009
- [4] Le Duff, R. (1999). *Encyclopédie de la gestion et du management*, édition Dalloz, Paris, 1999
- [5] Petit Larousse (2004). *Grand format*, Paris, 2004
- [6] Soge Sambu (2014). Notes de cours d'IRS, ISTM-GNA, , inédit
- [7] Mokoto Jeff (2014). Législation social, ISTM-GNA, inédit
- [8] Marie-France (2018). Conditions de travail. Consulté le 20/03/2018 de <http://fr.wikipedia.org/wiki/conditions>
- [9] Muregeza, J. (2008). *Conditions de travail du personnel médical en milieu rural*. Consulté le 13/0/2018 de <http://www.memoireonline.com/07/09/2221/Analyse-des-conditions-de-travail-du-personnel-medical-en-milieu-rural.html>
- [10] Boshab, E. (2002). *Code de travail de la RDC*. Consulté le 03/01/2018 de <http://www.grandslacs.net/doc/3500.pdf>