

Gestion de stress au travail au sein de la Division de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Professionnel (EPSP)/Walikale

CHENKONYE Nshimwa et ONGELI Bala*

Introduction

Le stress existe depuis la nuit de temps faisant ainsi partie de nos réactions aux défis et stimuli. C'est une force positive qui contribue à notre survie et qui entraîne une dynamique qui fait la différence entre le côté actif et l'aspect plus passif de notre existence. Il modèle le style de notre vie, en établit le temps et en détermine le rythme.

Le stress peut donc dégager l'impulsion nécessaire pour convertir la pensée en action, qu'il s'agisse de faire l'amour, de diriger une organisation, de participer à une course ou d'échapper à un incendie.

Actuellement, de nombreuses directions d'organisations manifestent un intérêt sans cesse croissant aux attitudes, opinions et le moral de leurs employés. Ce nouvel intérêt se traduit plus concrètement, selon J. Tiffin et M. Cormic¹, par l'apparition d'enquête d'attitudes, et d'opinion, par le lancement de multiples programmes de formation des cadres aux relations humaines, par la création des loisirs et journaux pour l'employé. Toutes ces initiatives tendent à développer chez les travailleurs des attitudes favorables envers leur travail et l'organisation qui les exploite.

D'après L. Chneiweis², nous entendons chaque jour parler de stress, que ce soit à la télévision, dans les journaux ou sur les lieux de travail. Il s'agit de frustration ou de tension émotionnelle. Dans le même ordre, l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail soutient que le stress survient lors qu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité.

Pour encourager les efforts que l'on doit déployer pour faire face au stress J. Melgosa³, soutient que le stress fait partie de notre vie de tous les jours ; bien gérer le stress nous aide à nous dépasser ; mal gérer le stress ou l'ignorer peut nuire à nos performances

* CHENKONYE Nshimwa et ONGELI Bala sont Assistants respectivement à l'Institut Supérieur de Commerce de Walikale et l'Institut Supérieur de Développement Rural de Bunia.

¹ Tiffin J. et Cormic M., *Psychologie industrielle*, Paris, PUF, 1972, p. 323.

² Chneiweis L., *Les soignants face à la psychologie des maladies*, 2^e édition, Paris, Lamane, 1990, p. 70.

³ Melgosa J., *Vivez sans stress*, Madrid, Teditorial, 2001, p. 10.

et troubler notre vie. Il enchaîne et précise que, contrôler le stress de manière productive, nous aide à le transformer en énergie positive.

Dans cette optique, M. Reuchlin⁴ soutient que pour les travailleurs la décision de quitter l'organisation a bien entendu pour fondement, l'idée qu'une autre place sera plus satisfaisante. On remarquera cependant qu'avant le moment de cette décision, le manque de satisfaction et le désir d'un meilleur emploi a innéité l'homme à une prospection des places disponibles ailleurs et qu'ensuite la décision effective a été souvent prise à la faveur d'un événement déclencheur.

Cependant, à tous les niveaux de gestion, les gens se trouvent exposé aux pressions similaires. Il est difficile de dire si l'époque actuelle voit quantitativement une véritable situation stressante. Mais si la vie elle-même est devenue un processus plus rude et moins naturel étant donné que nous vivons dans une période de changement important et de plus en plus rapide où nous sommes soumis à des pressions de plus en plus grandes, de plus en plus insistantes et inévitables pour nous adapter et lutter pour survivre.

Les études scientifiques ont mis en évidence les liens entre les situations de travail stressant et l'apparition des problèmes de santé mineurs ou des maladies sérieuses. Le stress contribue en outre à la survenue de certains accidents du travail, à l'absentéisme, à l'épuisement professionnel, ... donc à l'insatisfaction.

Les agents de la Division de l'EPSP Walikale vivent dans des situations de travail difficiles où presque les normes ne sont plus acceptables et, où la misère se lit au visage de chacun d'eux, etc.

Partant de ce qui précède, nous nous posons les questions suivantes :

- Quelles sont les sources de stress au travail chez les agents de la division de l'EPSP Walikale ?
- Quelles sont selon ces agents, les stratégies de la gestion efficace de stress au travail ?
- Quelles sont également selon eux, les conséquences d'un travail stressant sur le déroulement de la carrière ?
- Quels avantages pourraient apporter la gestion efficace sur le déroulement de la carrière selon ces agents ?

Dans le cadre de la présente étude, nous nous sommes assigné les objectifs ci-après :

- Identifier les sources de stress au travail ;
- Connaître les stratégies de la gestion efficace de stress qui entrave le Design au travail et son impact sur le déroulement de la carrière ;
- Relever les conséquences néfastes d'un travail stressant sur le déroulement de la carrière ;

⁴ Reuchlin M., *Traité de psychologie appliquée*, Paris, Dalloz, 1972, p. 236.

- Saisir les avantages de la gestion efficace de stress sur le déroulement de carrière.

Ce travail se propose comme réponses provisoires :

- Les sources de stress au travail seraient selon ces agents de la division de l'EPSP Walikale soit intrinsèque à l'emploi (la rémunération insuffisante et irrégulière, le manque de bonnes perspectives, les mauvaises relations du travail), soit extra-organisationnelles (les mauvaises conditions de vie en famille, le problème de l'âge, les conditions socioéconomiques difficiles, la charge familiale) ;
- Les stratégies de la gestion efficace de stress au travail seraient nombreuses et diversifiées. Ils s'agiraient notamment des stratégies créatives qui visent à éliminer ou à réduire le stress, les stratégies proactives pour accroître la résistance au stress et les stratégies réactives pour soigner les problèmes de santé dus au stress négatif.
- Les conséquences seraient soit des risques cardio-vasculaires, des troubles psychologiques, des troubles musculo-squelettiques, des comportements dysfonctionnels et improductifs.
- Les avantages seraient l'épanouissement de nouvelles initiatives, l'amour du travail, l'accroissement de la productivité, l'atteinte des objectifs.

Le choix et l'intérêt de la présente étude s'inscrivent dans le cadre de la psychologie du travail qui accorde plus d'importance à la gestion des ressources humaines notamment en ce qui concerne l'étude de la gestion du stress au travail lequel a un impact considérable sur la vie de l'employé et sur le déroulement même de la carrière.

Nous allons tour à tour circonscrire le cadre conceptuel de l'étude, présenter la méthodologie avant de donner les résultats de l'investigation.

1. Cadre conceptuel de l'étude

L'étude du stress est à cheval sur plusieurs disciplines : la biologie, la physiologie, la médecine, la psychiatrie, la sociologie et l'anthropologie. Aussi est-il que sa définition univoque pose problème. En fait la notion de stress organisationnel recouvre trois concepts : stresser, stress et tension.

Les stresser sont habituellement des événements objectifs qui surviennent dans l'environnement de travail. Ils peuvent revêtir plusieurs formes et inclure des événements comme le contenu du travail lui-même, la nature des rôles à exercer au travail, les relations interpersonnelles, la structure et le climat organisationnels⁶.

Le stress est, quant à lui, l'expérience subjective de l'événement ou plus précisément « [...] une relation particulière entre la personne et l'environnement, relation que la personne évalue comme excédant ses ressources et menaçant son bien-être ».

Cette définition implique trois conséquences :

⁶ Cooper C.-L., 1987.

- D'abord le stress est un phénomène universel. En effet, la majorité des gens rencontrent chaque jour, dans la vie comme au travail, des situations qui, tour à tour, génèrent du stress : se trouver dans une foule, être exposé à des variations de température, subir une désapprobation ou avoir beaucoup de choses à faire en peu de temps. Tout changement qui exige une adaptation de notre part entraîne du stress.

- Ensuite, le stress comporte aussi une dimension personnelle. En effet, compte tenu de facteurs propres à l'individu, comme sa personnalité, ses expériences et ses valeurs, celui-ci peut vivre plus ou moins de stress lors d'un événement particulier. Ainsi, un employé à qui l'on refuse une promotion peut se sentir fortement contesté par son patron. Dans ce sens, il fait l'expérience d'un stress négatif (appelé aussi « détresse »).

- Enfin, le stress peut également être positif (on l'appelle alors « eustress »). En effet, certaines situations de travail, telles une promotion ou une nouvelle affectation par exemple, peuvent devenir une source d'excitation et de défis positifs pour l'individu. Dans ce cas, le stress peut ajouter du tonus à la vie et n'est donc pas mauvais en soi.

La tension est la réaction de la personne face au stress. Face à un stress, plusieurs types de réactions peuvent surgir ; surtout quand celui-ci est excessif et ces réactions se situent à différents niveaux :

- Au niveau psychologique (anxiété, irritabilité, dépression, etc.), somatique (douleurs musculaires, problèmes de peau, problèmes cardio-vasculaires) ou comportemental (consommation de tabac, de drogues, perte de l'appétit)⁷.

- Au niveau physiologique, l'individu réagit au stress en suivant un modèle à peu près régulier décrit par Selye en 1974 sous l'appellation de « syndrome général d'adaptation » et qui comporte les phases d'alarme, de résistance et d'épuisement.

Dans la phase d'alarme, le corps se prépare à affronter le stress en sécrétant des hormones provenant des glandes endocrines, ce qui a pour effet de concentrer rapidement l'énergie dans les fonctions essentielles, de servir de tampon à la douleur, d'aiguiser l'esprit, préparant l'individu soit à combattre, soit à fuir la situation et à réduire ainsi son état de tension.

Lors de la phase de résistance, l'organisme tente de réparer le choc provoqué par le stress et de ramener le corps à son état normal. Le taux de glucose dans le sang s'abaisse et l'individu ressent alors comme un vide, de la fatigue ou de l'angoisse.

La phase d'épuisement intervient lorsque le stress est trop intense ou trop persistant. Ayant épuisé sa capacité d'adaptation, l'organisme devient plus vulnérable à des maladies majeures comme les ulcères et les crises cardiaques.

⁷ Cooper cité par Tibamwenda Basara, *Des questions approfondies de la psychologie industrielle et commerciale*, cours de première Licence en psychologie, inédit, Unikis, FPSE, 2006, p. 75.

Les recherches effectuées dans le domaine médical ont permis d'établir que l'organisme adopte invariablement cette chaîne de réactions biochimiques pour répondre aux pressions physiques ou psychologiques (ce qui a permis de les fuir).

En ces jours, les types de stressseurs rencontrés dans les organisations sont forts variés et difficiles à détecter avec précision, donc, difficiles à combattre.

Le monde du travail, avec les nombreuses exigences qu'il place sur l'individu, possède une propension à induire chez ce dernier des niveaux de stress inappropriés et à épuiser sa capacité d'adaptation face à l'environnement.

La gestion efficace du stress passe par plusieurs stratégies selon Ramon C. Gelabert (2008, pp.6-7) dont la diétothérapie, la phytothérapie, la physiothérapie, la héliothérapie, l'hydrothérapie, la psychothérapie et la médication.

2. Cadre méthodologique de l'étude

2.1. Milieu d'étude

Cette enquête, nous l'avons effectuée à la Sous-division de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Professionnel du territoire de Walikale. Ce dernier est l'un des territoires de la Province du Nord-Kivu et, ses limites sont :

- au Nord : les territoires de Lubero et Bafwasende ;
- à l'Est : les territoires de Masisi et Rutshuru ;
- au Sud : les territoires de Shabunda et Kalehe ;
- à l'Ouest : les territoires de Lubutu et Punia.

Le territoire de Walikale présente les caractéristiques suivantes : 800m d'altitude, 23.475Km² de superficie, 944.228 habitants comme population, 40 habitants /Km² comme densité, un climat équatorial avec deux saisons l'une de pluie et l'autre, sèche, une forêt équatoriale avec une faune très diversifiée, un réseau hydrographique très dense, un sol argileux avec un relief dominé par les collines, un sous-sol riche en produits miniers, quatre institutions d'enseignement supérieur publiques.

2.2. Méthodologie

L'effectif des agents de la Sous-division de l'EPSPS Walikale s'élève à 56 unités. Tous ces agents constituent notre population d'étude. De cette population, nous avons administré un questionnaire à 30 agents dont la sélection était aléatoire simple. Pour ce faire, nous avons mis dans un carton des morceaux de papiers portant chacun un numéro et nous avons procédé au tirage au sort avec remise. Ce questionnaire a été sectionné en deux parties dont la première concernait les éléments d'identification suivants le sexe, l'âge, les niveaux d'études et l'ancienneté et la seconde contenant 5 questions relatives au stress portaient principalement sur les sous-thèmes suivants :

- Sources de stress ;
- Stratégie de la gestion efficace de stress ;

- Conséquences d'un travail stressant ;
- Avantages d'une gestion efficace de stress et
- Autres renseignements.

3. Résultats

A l'issue du dépouillement des données ayant reposé essentiellement sur le décompte des fréquences qui ont abouti aux pourcentages, les résultats ci-dessous ont été obtenus.

3.1. Résultats d'identification des enquêtés

3.1.1. Sexe des enquêtés

D'après leur sexe, les enquêtés se répartissent de la manière ci-après :

Tableau 1 : Répartition des enquêtés selon leur sexe

Sexe	F	%
Masculin	22	73, 33
Féminin	8	26, 66
Total	30	100

Il se dégage de ce tableau que 22 sujets, soit 73, 33% sont du sexe masculin et 8 sujets, soit 26, 66% sont du sexe féminin.

3.1.2. Age des enquêtés

L'âge des enquêtés est décrit dans le tableau 2 ci-dessous :

Tableau 2 : Répartition des enquêtés selon leurs tranches d'âge

Tranches d'âge	F	%
Plus de 60 ans	8	26, 66
41-60 ans	13	43, 33
20-40ans	9	30
Total	30	100%

Nous constatons dans ce tableau que 13 sujets, soit 43, 33% ont un âge qui oscille entre 41 et 60 ans ; 9 sujets, soit 30% leur âge varie entre 20 et 40 ans ; ils sont adultes inférieurs et en fin, 8 sujets, soit 26, 66% appartiennent à la tranche d'âge de plus de 60 ans et ils peuvent être considérés comme adultes supérieurs.

S'agissant de leurs niveaux d'études, les enquêtés présentent le profil suivant :

Tableau 3 : Répartition des sujets selon leurs niveaux d'études

Niveau d'études	F	%
Licenciés	6	20
Gradués	9	30
Diplômés d'Etat	10	33,33
Diplômés de quatre ans	5	16,66
Total	30	100%

Il ressort de ce tableau que 10 sujets, soit 33,33% sont des diplômés d'Etat et 9 sujets, soit 30% sont des gradués. Le reste des sujets sont soit diplômés de quatre ans ou soit licenciés.

3.1.3. Ancienneté des enquêtés

A propos de leurs anciennetés notons que le tableau n°4 nous en donne la répartition.

Tableau 4 : Répartition des enquêtés selon leurs anciennetés

Ancienneté	F	%
40-42	1	3,33
37-39	1	3,33
34-36	1	3,33
31-33	3	10
28-30	2	6,66
25-27	2	6,66
22-24	2	6,66
19-21	3	10
16-18	2	6,66

13-15	3	10
10-12	4	13, 33
7-9	3	10
4-6	2	6, 66
1-3	1	3, 33
Total	30	100%

La lecture de ce tableau montre que quatorze classes d'ancienneté qui ressortent sur base de trois ans considérés comme nombre d'années de passage d'un échelon à un autre en RDC. De cet échantillon de 30 sujets interrogés, seule la classe de 10 à 12 ans regorge 4 sujets, soit 13, 33% et les cas exaequo sont remarqués dans les classes suivantes : 7 à 8, 13 à 15, 19 à 21, 31 à 33 avec chacune 3 sujet, soit 10 % ; 4 à 6, 16 à 18, 22 à 24, 25 à 27 et 28 à 30, avec chacune 2 sujets, soit 6, 66%. Les classes restantes ont chacune 1 sujet, soit 3,33%.

3.2. Résultats sur le stress

3.2.1. Sources de stress au travail

A la question de savoir quelles sont les différentes sources de stress au travail, les enquêtés ont répondu de la manière suivante.

Tableau 5 : Sources de stress au travail selon nos enquêtés

Réponses	F	%
Salaire insignifiant	10	33, 33
Conditions socio-économiques défavorables	6	20, 00
Mauvaises conditions de travail	5	16, 66
Non participation aux décisions	4	13, 33
Déconsidération au lieu de travail	3	10, 00
Surcharge du travail	2	6, 66
Total	30	100

Ce tableau montre que les enquêtés ont cité six sources de stress dans leur milieu de travail. Ces sources sont entre autres le salaire insignifiant (33,33%) ; les conditions socioéconomiques défavorables 20% ; les mauvaises conditions de travail (16,66%) et la non participation aux décisions qui les concernent (13,33%), la déconsidération au lieu du travail (10%) et la surcharge professionnelle (6, 66%).

3.2.2. *Stratégies de gestion efficace de stress au travail*

A propos de la question : quelles sont les stratégies de la gestion efficace de stress au sein de votre milieu de travail ? Les réponses sont présentées dans le tableau 6 ci-dessous.

Tableau 6 : Stratégies de gestion efficace de stress au travail d'après nos enquêtés

Stratégies de gestion de stress	F	%
Prévention des situations stressantes	12	40,00
Payement d'un salaire décent et régulier	6	20,00
Participation à la prise des décisions	5	16,66
Description des emplois	3	10,00
Réaménagement des horaires de travail	2	6,66
Pratique des activités récréatives	2	6,66
Total	30	100

Il se dégage de ce tableau que les enquêtés ont cité sept stratégies à utiliser pour gérer le stress au travail. Parmi ces stratégies nous pouvons énumérer entre autres la prévention des situations stressantes dans ce milieu 40% ; le payement d'un salaire décent 20% ; et la participation à la prise des décisions les concernant 16,66%.

3.2.3. *Conséquences d'un travail stressant*

Quant aux différentes conséquences d'un travail stressant sur la vie du travailleur et celle de l'organisation, les réponses à cette question se trouvent consignées dans les tableaux 7a et 7b.

Tableau 7a : Réponses des enquêtés sur les conséquences de stress chez les travailleurs

Conséquences	F	%
Troubles psychologiques	8	26,66
Maladies cardio-vasculaires	6	20,00
Consommation excessive d'alcool	5	16,66
Perte de confiance en soi	4	13,33
Manque d'appétit	4	13,33
Trouble de tension	3	10,00
Total	30	100

Ce tableau révèle plusieurs conséquences sur la vie du travailleur en stress en milieu de travail dont les troubles psychologiques 26,66% ; les maladies cardio-vasculaires 20% ; la consommation excessive d'alcool 16,66% ; la perte de confiance en soi et le manque d'appétit avec chacune 13,33% et la consommation excessive d'alcool 16,66%.

Tableau 7b : Réponses des enquêtés sur les conséquences de stress sur l'organisation

Conséquences	F	%
Réduction de la productivité	14	46,66
Taux élevé d'absentéisme	7	23,33
Gaspillage	6	20,00
Indiscipline	2	6,66
Augmentation des rumeurs	1	3,33
Total	30	100

Ce tableau indique que les conséquences de stress sur la vie de l'organisation sont entre autres : la réduction de la productivité 46,66% ; le taux élevé d'absentéisme 23,33% et le gaspillage des matériels de l'organisation 20% ; l'indiscipline 6,66% l'augmentation des rumeurs 3,33%.

3.2.4. Avantages de la gestion efficace de stress au travail

A la question de savoir quels sont les avantages que pourrait apporter la gestion efficace de stress sur la vie du travailleur et celle de l'organisation ? Les réponses des enquêtés sont présentées dans les tableaux 8a et 8b ci-dessous.

Tableau 8 : Avantages d'une gestion efficace de stress sur la vie du travailleur d'après nos sujets

Avantages	F	%
Amour du travail	11	36,66
Epanouissement des initiatives	9	30,00
Bonne santé mentale et physique	6	20,00
Forte confiance en soi	4	13,33
Total	30	100

La lecture de ce tableau révèle que la gestion efficace de stress présente les avantages tels que sur la vie du travailleur, l'amour du travail (36,66%) ; l'épanouissement des initiatives (30%) ; la bonne santé mentale et physique du travailleur (20%) et une forte confiance en soi (13,33%).

Tableau 9 : Avantages d'une gestion efficace de stress sur la vie de l'organisation selon nos enquêtés

Avantages	F	%
Accroissement de la productivité	9	30,00
Atteinte des objectifs	7	23,33

Réduction du taux d'absentéisme	5	16,66
Respect des normes	4	13,33
Climat serein de travail	3	10,00
Suivi et contrôle des activités	2	6,66
Total	30	100

Il se dégage de ce tableau que les avantages d'une gestion efficace de stress sur la vie de l'organisation sont entre autres : l'accroissement de la productivité (30%) ; l'atteinte des objectifs (23,33%) ; la réduction du taux d'absentéisme (16,66%) ; le respect des normes (13,33) ; le climat serein de travail (10%) et le suivi et contrôle des activités (6,66%).

3.2.5. Autres renseignements

Nous avons aussi demandé aux enquêtés de nous dire s'ils avaient autres choses à dire sur le stress dans leur milieu de travail. Leurs réponses à cette question sont consignées dans le tableau n°11 ci-après :

Tableau10 : Répartition des réponses des enquêtés

Réponses	F	%
Oui	11	36,66
Non	19	63,33
Total	30	100

Il ressort de ce tableau que 11 enquêtés sur 30, soit 36,66% ont quelque chose d'autre à dire sur le stress au travail contre 19 sujets, soit 63,33% qui n'ont rien à dire.

Les enquêtés ayant répondu par l'affirmative ont ajouté les renseignements suivants qui sont transcrits dans le tableau n°12 ci-dessous.

Tableau 11 : Ajouts de nos enquêtés

Ajouts	F	%
Le gouvernement doit prendre ses responsabilités	9	30
Le salaire doit être consistant et régulier	8	26,66

Les autorités doivent être sincères	5	16,66
Il faut l'impartialité des autorités	5	16,66
Il faut le respect mutuel	3	10
Total	30	100

Les enquêtés ont donné six renseignements à titre d'ajouts qui sont exprimés comme des vœux à l'endroit des autorités de la RDC. Ces souhaits sont : le gouvernement doit prendre ses responsabilités 30% ; le gouvernement doit payer un salaire consistant et régulier 26,66% ; les autorités doivent être sincères et impartiales 16,66% chacun et il faut le respect mutuel entre les partenaires 10%.

3.3. Interprétation des résultats

En ce qui concerne les sources de stress au sein de la Sous-division de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Professionnel de Walikale, nos enquêtés en ont cités plusieurs dont le salaire insignifiant et les mauvaises conditions de travail. Il est évident que lorsque ce qu'on investit devient plus grand que ce que l'on gagne, la porte reste très ouverte à tous les maux. Les agents de cette Sous-division étant placés dans les conditions pareilles de travail, il est que normal qu'ils vivent des stress organisationnels.

A propos des stratégies de gestion de stress dans leur milieu de travail, toutes les stratégies préconisées par ces travailleurs sont celles qui répondent le mieux à la gestion efficace des stress au travail. Elles sont citées ; car elles contribueraient à l'amélioration de la santé des travailleurs

En ce qui concerne les conséquences des stress et les avantages de leur gestion efficace, il ressort des réponses de nos enquêtés que les conséquences sont très fâcheuses et que leur gestion efficace est une arme très puissante pour permettre aux travailleurs d'être en bonne santé ; ceci pourrait être dû au fait que les travailleurs sont eux-mêmes victimes de ces genres de situations ou pratiques.

Conclusion

La problématique de cette étude qui a porté sur la gestion efficace de stress au sein de la Sous-division de l'EPSP de Walikale, a tourné autour des questions suivantes :

- Quelles sont les sources de stress au travail ?
- Quelles sont les stratégies de la gestion efficace de stress au travail ?
- Quelles sont les conséquences d'un travail stressant sur le déroulement de la carrière ?
- Quels avantages pourraient apporter la gestion efficace sur le déroulement de la carrière ?

Dans le cadre de la présente étude, nous nous sommes assigné les objectifs ci-après :

- Identifier les sources de stress au travail chez les agents de la division de l'EPSP Walikale ;
- connaître les stratégies de la gestion efficace de stress au travail et son impact sur le déroulement de leur carrière ;
- Relever les conséquences néfastes d'un travail stressant sur le déroulement de de leur carrière ;
- Saisir les avantages de la gestion efficace de stress sur le déroulement de leur carrière.

Ce travail se propose comme réponses provisoires :

- Les sources de stress au travail seraient selon ces agents de la division de l'EPSP Walikale soit intrinsèque à l'emploi (la rémunération insuffisante et irrégulière, le manque de bonnes perspectives, les mauvaises relations du travail), soit extra-organisationnels (les mauvaises conditions de vie en famille, le problème de l'âge, les conditions socioéconomiques difficiles, la charge familiale) ;
- Les stratégies de la gestion efficace de stress au travail seraient nombreuses et diversifiées. Il s'agirait notamment des stratégies créatives qui viseraient à éliminer ou à réduire le stress, les stratégies proactives pour accroître la résistance au stress et les stratégies réactives pour soigner les problèmes de santé dus au stress négatif.
- Les conséquences seraient soit des risques cardio-vasculaires, des troubles psychologiques, des troubles musculo-squelettiques, des comportements dysfonctionnels et des comportements improductifs.
- Les avantages seraient l'épanouissement des nouvelles initiatives, l'amour du travail, l'accroissement de la productivité, l'atteinte des objectifs.

Le choix et l'intérêt de la présente étude s'inscrivent dans le cadre de la psychologie du travail qui accorde plus d'importances à la gestion des ressources humaines dans n'importe quelles organisations. Nous croyons avec justesse avoir abordé un des problèmes récents : l'étude de la gestion du stress au travail lequel a un impact considérable sur la vie de l'employé et sur le déroulement même de la carrière.

Un questionnaire a été administré à 30 agents de cette sous-division à l'issue de laquelle les résultats suivants ont été enregistrés :

A propos des sources de stress, les enquêtés ont cité six sources de stress dans leur milieu de travail. Il s'agit notamment du salaire insignifiant 33,33% ; des conditions socioéconomiques défavorables 20% ; des mauvaises conditions de travail 16,66% et de la non participation aux décisions qui les concernent 13,33%.

Quant aux stratégies de gestion de stress, les enquêtés en ont cité six à utiliser pour gérer le stress au travail. Parmi ces stratégies nous pouvons énumérer la prévention des situations stressantes dans ce milieu (40%) ; le payement d'un salaire décent (20%) et la participation à la prise des décisions les concernant (16,66%).

En ce qui concerne les conséquences de stress sur la vie du travailleur en milieu de travail, les enquêtés ont retenu notamment les troubles psychologiques (26,66%) ; les maladies cardio-vasculaires (20%) et la consommation excessive d'alcool (16,66%).

S'agissant des conséquences de stress sur la vie de l'organisation, les enquêtés ont cité entre autres : la réduction de la productivité (46,66%) ; le taux élevé d'absentéisme (23,33%) et le gaspillage des matériels de l'organisation (20%).

Les enquêtés pensent que la gestion efficace de stress présente comme avantages sur la vie du travailleur, l'amour du travail (36,66%) ; l'épanouissement des initiatives (30%) ; la bonne santé mentale et physique du travailleur (20%) et une forte confiance en soi (13,33%).

En effet, les enquêtés ont retenu que les avantages d'une gestion efficace de stress sur la vie de l'organisation sont entre autres : l'accroissement de la productivité (30%) ; l'atteinte des objectifs (23,33%) et la réduction du taux d'absentéisme (16,66%).

Parmi les 30 enquêtés, 11 soit 36,66% ont eu quelque chose d'autre à dire sur le stress au travail contre 19 soit 63,33% qui n'ont eu rien à ajouter.

Les enquêtés ont donné six renseignements à titre d'ajouts qui sont exprimés comme des vœux à l'endroit des autorités de la RDC. Ces souhaits sont : le gouvernement doit prendre ses responsabilités (30%) ; le gouvernement doit payer un salaire consistant et régulier (26,66%) ; les autorités doivent être sincères et impartiales (16,66%) et il faut le respect mutuel entre les partenaires (10%).

Partant de ces résultats, nous constatons que toutes nos hypothèses ont été globalement corroborées. Sauf la première qui ne l'a été qu'en partie en rapport avec les sources internes de stress. Ainsi, à titre des suggestions, nous souhaitons que :

- l'Etat disponibilise les moyens nécessaires pour permettre à ces délégués de faire une prévention de stress au sein de ce milieu de travail. Le salaire doit être décent et régulier pour répondre aux investissements faits par ces agents ;
- les responsables de cette Sous-division veillent à ce que les tâches soient adaptées aux capacités et aux ressources des agents ;
- les chefs mettent tout en œuvre de sorte que les agents aient la possibilité de participer à la prise des décisions les concernant et aux actions de changement qui affecteraient leur travail ;
- les responsables améliorent les communications et réduisent les incertitudes en ce concerne par exemple, les plans des carrières ;
- les agents apprennent à minimiser certains problèmes de la vie au travail.

