

Epuisement Professionnel (Burnout) : Causes Et Conséquences. Cas Des Agents Administratifs De l'Université De Kananga (UNIKAN)

*[Professional Burnout: Causes And Consequences. Case Of
Administrative Staff At The University Of Kananga "UNIKAN"]*

CT. MUMBUNDA SOMBA MANYA John

Université de Kananga "UNIKAN"

Auteur Correspondant : CT. MUMBUNDA SOMBA MANYA John.



Résumé : L'épuisement professionnel, ou burnout, est un syndrome résultant d'un stress chronique lié au travail qui n'a pas été correctement géré. Cette étude examine les causes et les conséquences de ce phénomène parmi les agents administratifs de l'Université de Kananga (UNIKAN). Les facteurs de stress identifiés incluent le manque de repos, le manque de reconnaissance de mérite de l'agent, le manque de soutien organisationnel, et des pressions liées à des attentes professionnelles. Les conséquences observées englobent des problèmes de santé mentale et physique, une baisse de la productivité, et une diminution de la satisfaction au travail. Cette recherche met en lumière la nécessité d'interventions pour améliorer les conditions de travail et prévenir le burnout au sein de l'UNIKAN tant pour les hommes que les femmes, quelle que soit leur ancienneté. Cette prévention se rapporte à l'alerte faite par le Bureau International du Travail (BIT) estimant que : « le stress était devenu l'un des plus graves problèmes de santé de notre temps ». Olie et al (2016).

Abstract: Burnout is a syndrome resulting from chronic work-related stress that has not been properly managed. This study examines the causes and consequences of this phenomenon among administrative staff at the University of Kananga (UNIKAN). Identified stressors include lack of rest, lack of recognition of merit, lack of organizational support, and pressures related to professional expectations. Observed consequences include mental and physical health problems, decreased productivity, and reduced job satisfaction. This research highlights the need for interventions to improve working conditions and prevent burnout at UNIKAN for both men and women, regardless of their seniority. This prevention relates to the warning issued by the International Labour Organization (ILO), which stated that "stress has become one of the most serious health problems of our time." (Olie et al., 2016.)

Mots-clés : Epuisement professionnel, burnout, stress, contrat psychologique, travail, démotivation, agressivité, conflit.

Keywords: Professional exhaustion, burnout, stress, psychological contract, work, demotivation, aggression, conflict.

INTRODUCTION

Position du problème

Employer au mieux les êtres humains au travail, accroître le bien être, l'équilibre émotif, organiser la production pour un bon rendement, doit être une interpellation pour chaque chef d'entreprise. Car un comportement organisationnel positif favorise un

environnement de travail positif et améliore la performance du travailleur en vue de l'obtention de sa satisfaction et du rendement au travail. C'est pourquoi, Olie et al (2016), ajoute ceci : « les domaines de mise en œuvre de cette prévention sont l'organisation du travail, le management des personnes et le fonctionnement psychique des individus eux-mêmes ».

L'environnement de travail c'est-à-dire, les conditions de travail, les relations professionnelles peuvent être à l'origine soit de l'épanouissement, soit de la frustration, d'agressivité et soit encore de dépression du travailleur. En appuyant cette réflexion, Bataille-Hembert al (2023), écrit : « les participants signalent des horaires de travail soutenus, souvent supérieurs à la moyenne nationale, avec des conséquences directes sur leur état de santé ».

Aujourd'hui, la santé mentale au travail est l'un des problèmes préoccupants dans les entreprises et conduit à la non performance de l'agent. Celui-ci peut-être sur une tâche et du coup, il est soumis à une interruption de celle-ci pour une autre. Cela se dit « travail en mode d'urgence » ou encore « travail sous pression ». Ceci peut amener vraisemblablement à une tension, pression ou démotivation, Wiertz (2012), précise à propos de l'interruption des tâches que « c'est un obstacle à la gestion du temps ; la personne dérangée s'oblige et s'impose un effort supplémentaire important de concentration pour la reprise de l'acte initial. Et les risques d'erreurs dues aux interruptions sont multipliés ». L'interruption des tâches est un facteur de perturbation qui détruit l'élan que prend l'individu pour la réalisation de ses obligations règlementaires. Dans ces conditions, il perd tout enthousiasme du début.

A ceci s'ajoute l'ambiguïté des rôles dans l'organisation, lorsqu'il s'agit d'« une confusion de fonctions qui oblige une personne à assumer un rôle qui dépasse son champ de compétences dont les limites définissent sa fonction. Et de ce fait la personne doit également endosser une responsabilité qui ne lui appartient pas ». Wiertz (2012). De ce cas, l'ambiguïté des rôles, comme d'autres conditions de l'entreprise, peut conduire au conflit entre collaborateurs et au mal être de l'agent. Il s'agira de la morosité et donc de l'épuisement du travailleur.

L'intérêt accordé à ce travail s'inscrit dans le cadre de la recherche des causes et conséquences de l'épuisement en milieu de travail. Nous voudrions en fait réfléchir sur le comportement émotionnel qui perturbe le travail et provoque des tensions sous-jacentes dans l'exercice des tâches de l'agent de l'Université de Kananga. Car « les maladies psychosociales constituent un problème de santé publique majeur, et participent à l'augmentation importante des maladies de longue durée que l'on constate actuellement ». Crutzen et al (2017).

En effet, l'homme est conduit par ses états internes qui peuvent être soit de nature positive de forte ou faible dépenses d'énergie, soit d'origine négative de forte ou faible dépense en énergie. Ces états internes peuvent être à la base de l'épuisement professionnel lorsqu'ils sont liés à des éléments anxigènes en ce sens que « dans les années 1980 et surtout 1990, plusieurs grands organismes internationaux ont attiré l'attention sur le développement du phénomène de stress professionnel et ses conséquences sur la santé des travailleurs ». Olie et al (2016).

Nous nous proposons donc, dans cette étude de chercher à connaître et à comprendre l'origine de l'épuisement au travail et les effets chez les agents administratifs de l'Université de Kananga. Car selon Olie et al (2016), « les risques psychosociaux naissant à l'interface de l'individu (le psychologique) et de l'environnement de travail (le social) engagent désormais la responsabilité de l'entreprise ».

Ainsi, il nous revient de répondre tout au long de notre recherche au questionnement suivant : l'Université de Kananga est-elle perçue par les agents administratifs comme un milieu de frustration ?

De ce qui précède, notre hypothèse se résume de façon que voici : « les conditions de travail à l'UNIKAN donneraient lieu à des frustrations ». Et cette frustration frapperait les agents indistinctement de sexe quelle que soit leur ancienneté.

Outre l'introduction, la conclusion et les recommandations, notre étude s'articule sur trois points.

Le premier s'intéresse à la définition et compréhension des concepts de base : épuisement professionnel, burnout, stress, motivation-démotivation, contrat psychologique, travail, agressivité et conflit.

Le deuxième point traite de la méthodologie notamment : l'observation, la population, l'échantillon d'étude. Quant à l'instrument de récolte et d'analyse de données, nous avons utilisé respectivement le questionnaire et le test de Khi-deux.

Le troisième point concerne la présentation, l'analyse et le traitement des résultats.

I. Considérations théoriques.

Cette rubrique nous permet d'expliquer les différents concepts qui nous ont aidé à aborder cette étude.

1°. Epuisement professionnel.

Munroe & Brunette (2001) le définit comme « (...) des états de fatigue physique, émotionnelle et intellectuelle, se traduisant généralement par un affaiblissement physique, une exténuation émotionnelle, des sentiments d'impuissance et de désespoirs, ainsi que par le développement chez le sujet d'une attitude négative aussi bien vis-à-vis de lui-même que de son travail, de la vie et des gens ». Nous comprenons par cette définition que l'épuisement est une fatigabilité provenant d'une ambiance surchargée de travail qui provoque un dégoût de celui-ci. A ce point, l'individu ne veut même pas qu'on lui parle d'aller travailler. Cette réalité est exprimée dans cette réflexion : « La première composante de l'épuisement professionnel, l'épuisement émotionnel témoigne d'une fatigue ressentie à l'idée même du travail. Elle fait référence au sentiment d'être " surutilisé" émotionnellement ». Rochette (2012).

2°. Burnout.

Selon Peter et al, cités par Maroussia (2014), « Burnout signifie "se consumer". Le terme a été emprunté au monde de l'électronique et de l'industrie aérospatiale. Dans le premier cas, il signifie "surcharge de tension" ou " grillage des circuits". Dans le deuxième cas, il évoque la situation durant laquelle une fusée à court de carburant surchauffe et risque d'exploser ». Ainsi, la situation se compare à un agent qui s'use en exécutant sa tâche tout au long de la journée pour paraître en fin de celle-ci, très épuisé, mieux carbonisé. L'auteur poursuit sur la base de l'expérience des enseignants que « les instituteurs font un très grand travail d'adaptation. Seulement, ce travail peut s'avérer difficile et il peut y avoir des conséquences sur leur santé psychosociale ». Ils préparent des leçons, ils enseignent, ils suivent l'évolution de chaque élève ; un travail harassant.

3°. Stress.

Selon Chapelle et al. (2018), le stress est « une réponse à une sollicitation de l'environnement ». L'auteur met en relief la réaction de l'individu à un stimulus de violence soit-il, provenant du milieu en vue d'un équilibre de la personne.

Selon Soyer (2006), « un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception d'une personne a des contraintes que lui impose son environnement, la perception qu'elle a de ses propres ressources à y faire face ».

En analysant ces définitions, nous pouvons dire que le stress est un mécanisme permettant à l'organisme de lutter contre un stimulus menaçant en vue d'un équilibre psychique et relationnel. Cette menace crée un écart entre les ressources internes de l'individu et les demandes de l'environnement comme le stipule Beaulieu (2003), que « le stress se reflète davantage dans un écart entre les capacités d'un individu et les exigences de sa tâche, et dans un écart entre les besoins d'un individu et ceux pouvant être satisfaits par l'environnement ». C'est pourquoi l'environnement de travail peut être souvent à l'origine des tensions entre agents.

4°. Contrat psychologique.

D'après Gorin (2012), le contrat psychologique se comprend et se définit : « comme un concept permettant d'étudier un échange social, mettant en relation deux parties : l'employeur et l'employé. Le contrat psychologique vise à comprendre et à analyser la dynamique de cette relation, ainsi que la manière dont l'échange se met en place et évolue au cours du temps ».

L'auteur poursuit en citant Argyris que « le contrat psychologique est une entente tacite entre un groupe d'employés et un contremaître » Gorin, (2012). Nous disons donc avec l'auteur que l'accord implicite sur la perception d'échange entre deux parties c'est-à-dire travailleur et son chef doit amener à une satisfaction réciproque.

C'est pourquoi le contrat psychologique « fait référence à la perception qu'à un employé des obligations réciproques qui caractérisent la relation d'échanges qu'il entretient avec son organisation (Gorin, 2012).

Nous joignons ces auteurs dans leur réflexion au sujet du concept contrat psychologique dans la mesure où, ce concept met ensemble deux ententes entre d'une part l'agent et de l'autre part son employeur.

5°. Travail.

« Le travail est l'ensemble des activités par lesquelles l'homme satisfait ses besoins et transforme la réalité ». [http:// dicophilo.fr](http://dicophilo.fr). Ici, nous entendons par le travail, la matérialisation de l'énergie psychique en un comportement pour une production en vue de créer la satisfaction chez un individu. L'idée est d'adapter le travail aux aspirations et possibilités de l'homme pour des meilleurs résultats.

6°. Démotivation.

D'abord, définissons la motivation. Dans le domaine du travail, elle est généralement conçue comme « une dépense d'énergie qui doit permettre d'atteindre un but. Elle désigne à la fois la volonté de faire des efforts (versant subjectif) et les comportements qui la manifestent, comme par exemple, en négatif, le *turn-over*, l'absentéisme, le retrait (versant objectif). Il faut dire donc, la motivation a pour aboutissement la satisfaction des besoins pour lesquels l'action a été motivée. Par contre, la démotivation, en la prenant comme contrepied à la motivation, est une perte ou manque de celle-ci. Pour Pelletier et al cités par Tanya Purcell (2014), « la démotivation se caractérise par une absence de motivation. Elle se produit lorsqu'un individu ne perçoit pas de relations entre ses actions et les résultats obtenus ». C'est l'aspect négatif qui arrive à l'insatisfaction d'un acte. La démotivation qui en découle ne place pas l'individu au diapason de ses attentes et l'absentéisme ou le présentéisme peut s'en suivre. Les raisons de la démotivation peuvent être nombreuses, parfois elles touchent aux contenus du travail ou au dirigisme du chef d'entreprise.

7°. Agressivité.

L'agressivité se définit souvent comme « une confrontation qui a l'intention de blesser, de porter atteinte à une autre personne (physiquement ou moralement) ou de détruire une propriété, ou quelque chose qu'on possède. Le mot clé de cette définition est l'intention. Même l'intention (agressivité intentionnelle ou préméditée) peut servir un but plutôt que d'infliger le préjudice lui-même. Le pouvoir, le bien-être et le statut sont autant d'objectifs qui peuvent être atteints par des actes (moyens) agressifs (et qui d'ailleurs peuvent être violents) ». Hamrouni, (2015). En rappelant cet auteur, l'agression relève de la préméditation. C'est donc, un sadisme planifié et orchestré dans le but de faire du mal à un collègue de travail avec qui l'on est en dispute.

8°. Conflit.

Du latin « conflictus » qui signifie choc : C'est la lutte, le combat, la guerre, le terrorisme...ce choc inflige des pertes aux deux adversaires.

Kamissoko (2008) écrit : « le conflit est la rencontre de sentiments ou d'intérêts qui s'opposent : querelles, désaccords, lutte de pouvoir...Si cette opposition d'intérêt n'est pas traitée, elle peut entraîner un conflit ouvert ». Il s'agit ici des conflits au travail en termes de lutte des classes et des rapports de pouvoir, qui activent la violence et l'agression au travail. Et les dégâts tant sur le plan de traumatismes psychologiques que physiques sont considérables.

Cependant aucune recherche ne peut être entreprise sans faire recours à une méthodologie liée aux objectifs de l'étude concerne. Ci-dessous, il sera question d'étaler la méthodologie en rapport avec notre recherche.

II. Démarche méthodologique.

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour la méthode statistique appuyée par celle d'observation. Cette méthode statistique nous permet de collecter les données. Quant à la méthode d'observation, celle-ci nous conduit à observer par un entretien le comportement et attitude des agents en milieu de travail. Et le questionnaire nous aide à quantifier les opinions de travailleurs. Le test de Khi-deux nous permet d'analyser et de traiter les résultats.

2.1. Population et échantillon d'étude.

Notre population est constituée des agents administratifs de l'Université de Kananga dont les effectifs sont évalués à 123 agents.

De cette population, nous avons tiré au hasard par la technique d'échantillonnage occasionnel, un échantillon de 34 agents disponibles au moment de l'administration du questionnaire.

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon par service.

N°	Services	Cadres	Cadres moyens	Exécutants	Total
1	Services rectoraux.	0	1	4	5
2	Services académiques.	2	1	8	11
3	Services administratifs.	1	1	6	8
4	Services financiers et de budget.	1	1	8	10
	Total	4	4	26	34

2.2. Instrument d'enquête.

Nous avons obtenu les données sur les comportements et opinions des agents de l'Unikan, au moyen de l'enquête par questionnaire.

2.3. Elaboration et administration du questionnaire

Notre instrument de récolte comprend 14 questions, reprises en annexe de la présente recherche.

Ce questionnaire a été administré directement pour nous permettre d'atteindre nos sujets au lieu et pendant les heures de service.

Il y a lieu de noter que la garantie de l'anonymat a été accordée à tous les enquêtés en vue d'éviter l'interférence de l'équation personnelle lors de la correction et du dépouillement des protocoles.

Ainsi, il nous sera plus aisé d'interpréter les résultats sur base de traitement des données recueillies.

III. Présentation, analyse, traitement et interprétation des résultats.

3.1. Présentation, analyse et traitement des résultats.

Rappelons que 34 employés provenant de 4 groupements de services de l'Université de Kananga ont été consultés. A savoir : les services rectoraux, les services académiques, les services administratifs, les services financiers et de budget. Ces sujets ont donné des réponses à chacune des questions comprenant trois échelles : Oui, non, parfois. Ainsi, l'individu devrait choisir une des assertions en référence à ce qu'il ressent.

3.2. Technique d'analyse et de traitement.

En ce qui concerne l'instrument statistique utilisé et faisant usage du logiciel SPSS, nous avons opté pour le Khi-carré. Cette technique nous semble appropriée pour le dépouillement et le traitement de nos données, dont la formule : $\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$

Tranche d'ancienneté

Tableau croisé

Effectifs

	Votre travail, vous rend-t-il heureux?				Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	0	8	2	10	6,579a	0,36154764
	11-15 ans	1	1	0	2		

	16-20 ans	1	3	3	7		
	6-10 ans	4	7	4	15		
Total		6	19	9	34		
	Les conditions de travail, vous motivent-elles?				Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	3	4	3	10	8,195a	0,22414583
	11-15 ans	1	0	1	2		
	16-20 ans	5	0	2	7		
	6-10 ans	8	1	6	15		
Total		17	5	12	34		
	S'il arrive de vous retenir au-delà des heures de travail, cela vous donne-t-il frustration?				Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	2	5	3	10	8,823a	0,18378796
	11-15 ans	0	2	0	2		
	16-20 ans	0	6	1	7		
	6-10 ans	7	6	2	15		
Total		9	19	6	34		
	Vous arrive-t-il de manquer du repos face aux exigences professionnelles?				Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	4	3	3	10	4,228a	0,64579676
	11-15 ans	1	1	0	2		
	16-20 ans	3	2	2	7		
	6-10 ans	2	6	7	15		
Total		10	12	12	34		
	Arrive-t-il au chef de vous faire confiance?				Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	0	10	0	10	5,508a	0,4804624
	11-15 ans	0	1	1	2		
	16-20 ans	0	6	1	7		
	6-10 ans	1	11	3	15		
Total		1	28	5	34		

		Arrive-t-il de vivre de tensions avec vos collègues de service?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	6	2	2	10	5,403a	0,49329305
	11-15 ans	0	1	1	2		
	16-20 ans	1	4	2	7		
	6-10 ans	6	5	4	15		
Total		13	12	9	34		
		Arrive-t-il de vivre de tensions avec votre chef?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	7	3	0	10	8,926a	0,17776271
	11-15 ans	0	1	1	2		
	16-20 ans	5	0	2	7		
	6-10 ans	6	6	3	15		
Total		18	10	6	34		
		Reconnaissez-vous que quand le travail n'est pas bien fait, les remarques du chef sont normales?			Total	Khi carré	P-value
		Oui	Parfois				
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	9	1	10	,375a	0,945341	
	11-15 ans	2	0	2			
	16-20 ans	6	1	7			
	6-10 ans	13	2	15			
Total		30	4	34			
		Cela vous excite-t-il quand il vous est demandé d'interrompre un tâche en cours pour une autre?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	4	3	3	10	5,012a	0,54221416
	11-15 ans	1	0	1	2		
	16-20 ans	0	4	3	7		
	6-10 ans	4	5	6	15		
Total		9	12	13	34		

		Etes-vous excité par une grosse charge du travail?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	4	3	3	10	8,411a	0,20948263
	11-15 ans	1	0	1	2		
	16-20 ans	2	3	2	7		
	6-10 ans	12	1	2	15		
Total		19	7	8	34		
		Etes-vous découragé par une monotonie dans le travail?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	6	2	2	10	6,400a	0,37989525
	11-15 ans	0	2	0	2		
	16-20 ans	2	3	2	7		
	6-10 ans	5	5	5	15		
Total		13	12	9	34		
		Etes-vous démotivé quand on ne reconnait pas votre mérite?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	5	2	3	10	13,076a	0,04185024
	11-15 ans	0	2	0	2		
	16-20 ans	1	6	0	7		
	6-10 ans	2	12	1	15		
Total		8	22	4	34		
		Entretenez-vous un comportement agressif lorsque vous êtes en conflit au travail?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Pafois			
Tranche d'ancienneté (ans)	1-5 ans	10	0	0	10	7,400a	0,28547456
	11-15 ans	1	0	1	2		
	16-20 ans	5	0	2	7		
	6-10 ans	9	2	4	15		
Total		25	2	7	34		
		Arrive-t-il que votre travail vous épuise fréquemment?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Tranche	1-5 ans	2	4	4	10	3,756a	0,70963034

d'ancienneté (ans)	11-15 ans	0	2	0	2		
	16-20 ans	1	3	3	7		
	6-10 ans	3	9	3	15		
Total		6	18	10	34		

Commentaire : A la question de savoir si le travail procure bonheur, la majorité des agents, indépendamment de leurs anciennetés, témoignent que le travail donne le bien être quelle que soit sa rémunération. La p-value de 0.36 étant supérieure au seuil de 0.05, l'hypothèse nulle est acceptée et la différence d'opinion constatée est non significative du point de vue statistique.

Quant à la motivation des conditions de travail, la p-value de 0.22 comparée au seuil de 0.05, donne à accepter l'hypothèse nulle. La différence par rapport à cette question est due au hasard et ne tient pas compte de l'ancienneté. La promiscuité et la contiguïté des locaux rendent le climat de travail difficile et la santé mentale des agents peut être affectée.

Dans le cas des heures supplémentaires, les agents déclarent qu'elles épuisent et occasionnent le stress et l'agressivité. Au regard de la p-value de 0.18, élevée au seuil de 0.05, il n'existe pas de différence significative dans les réponses des travailleurs.

Le manque de repos intervient surtout pendant la période de session. 0.64 c'est la p-value supérieure à 0.05. Ainsi les opinions entre administratifs ne sont pas différentes.

Il n'y a pas de différence dans les réponses à la question de confiance du chef. Car la p-value calculée à 0.48 est grande comparativement au seuil de 0.05. La confiance du chef se mérite lorsque l'agent lui est loyal.

Les agents estiment qu'il n'existe pas de tensions majeures entre eux, pouvant paralyser le bon fonctionnement de l'institution. La p-value de 0.49 étant élevée à 0.05, il n'existe pas une différence dans la façon d'appréhender la gestion des conflits.

Les tensions avec le chef ne sont pas non plus récurrentes. Car la discipline est de rigueur et le respect envers le chef est consacré. Dans leurs opinions la différence n'est pas constatée en ce sens que la p-value de 0.17 semble grande à 0.05 de seuil.

Les remarques faites aux agents lorsque le travail n'est pas bien fait, sont jugées normales par ceux-ci. Car une remarque de la part du responsable est un moyen d'apprentissage. Ainsi la différence dans leurs attitudes en rapport avec la question est non significative. Le seuil de 0.05 étant inférieur à 0.94 de p-value.

La p-value observée à 0.54 se montre supérieure à 0.05 de comparaison. Les opinions des travailleurs à propos de l'excitation de ceux-ci à l'interruption d'une tâche pour une autre semblent dubitatives. Et donc la réponse des agents n'est pas statistiquement significative. Leur différence procède du hasard.

La majorité des agents confirme que le volume de travail ne les excite pas outre mesure. La docilité du travailleur s'explique par le fait que le contexte de chômage « endémique » pousse l'agent à travailler dur pour mériter une bonne appréciation. L'hypothèse nulle est rejetée à cause de la p-value élevée par rapport à son seuil de 0.05. Ceci implique la non signification des déclarations des agents.

Les agents ne sont pas découragés par la monotonie du travail. La p-value se rapporte à 0.37 calculée à 0.05 du seuil. C'est pourquoi la différence n'est pas notable dans les opinions. Une même tâche exécutée chaque jour procure expérience et rapidité.

Par contre nombre des agents sont attachés à la reconnaissance après un travail bien fait. C'est un grand honneur et une grande fierté qui donne estime de soi. La différence semble significative dans les réponses au regard de la distribution qui procure 0.04 de p-value au seuil de 0.05. Cette différence est due à une influence liée à l'ancienneté.

La réponse semble identique à celle en rapport avec les tensions entre collaborateurs et aussi entre agent et son chef. La p-value de 0.28 est supérieure au seuil de 0.05. Ce qui marque une différence non significative. Le lieu de travail doit être exempt de provocation pour permettre à l'agent de déployer son potentiel.

La question de l'épuisement est fondamentale chez bon nombre d'agents. Ceci s'explique par l'effet gradient face à une tâche au fil des années, qui conduit au manque de concentration de l'agent. Le score de la p-value de 0.70 est supérieure au seuil. Ce qui prouve l'absence de la signification dans la différence des opinions.

Tableau sexe

Tableau croisé

Effectif

		Votre travail, vous rend-t-il heureux?			Total	Khi carré	Plus-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	2	6	4	12	,455a	0,7965623
	H	4	13	5	22		
Total		6	19	9	34		
		Les conditions de travail, vous motivent-elles?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	8	2	2	12	2,902a	0,23433347
	H	9	3	10	22		
Total		17	5	12	34		
		S'il arrive de vous retenir au-delà des heures de travail, cela vous donne-t-il frustration?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	4	4	4	12	4,603a	0,10009729
	H	5	15	2	22		
Total		9	19	6	34		
		Vous arrive-t-il de manquer du repos face aux exigences professionnelles?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	2	5	5	12	1,451a	0,48408002
	H	8	7	7	22		
Total		10	12	12	34		
		Arrive-t-il au chef de vous faire confiance?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	1	9	2	12	2,004a	0,3672231
	H	0	19	3	22		
Total		1	28	5	34		
		Arrive-t-il de vivre de tensions avec vos collègues de service?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	7	5	0	12	7,082a	0,02898893
	H	6	7	9	22		
Total		13	12	9	34		

		Arrive-t-il de vivre de tensions avec votre chef?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	6	5	1	12	1,889a	0,38889556
	H	12	5	5	22		
Total		18	10	6	34		
		Reconnaissez-vous que quand le travail n'est pas bien fait, le remarques du chef sont normales?			Total	Khi carré	P-value
		Oui	Parfois	Total			
Sexe	F	11	1	12	,210a	0,646490448	
	H	19	3	22			
Total		30	4	34			
		Cela vous excite-t-il quand il vous est demandé d'interrompre un tâche en cours pour une autre?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	6	3	3	12	5,285a	0,07117396
	H	3	9	10	22		
Total		9	12	13	34		
		Etes-vous excité par une grosse charge du travail?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	9	1	2	12	2,937a	0,23027701
	H	10	6	6	22		
Total		19	7	8	34		
		Etes-vous découragé par une monotonie dans le travail?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	6	4	2	12	1,365a	0,50536937
	H	7	8	7	22		
Total		13	12	9	34		
		Etes-vous démotivé quand on ne reconnait pas votre mérite?			Total	Khi carré	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Sexe	F	2	9	1	12	,861a	0,65033439
	H	6	13	3	22		
Total		8	22	4	34		
		Entretenez-vous un comportement agressif lorsque vous êtes en conflit au travail?			Total	Khi deux	P-value
		Non	Oui	Pafois			
Sexe	F	9	0	3	12	1,272a	,529

	H	Arrive-t-il que votre travail vous épuise fréquemment?			Total	Khi deux	P-value
		Non	Oui	Parfois			
Total		16	2	4	22		
		25	2	7	34		
Sexe	F	3	6	3	12	.721a	.697
	H	3	12	7	22		
Total		6	18	10	34		

Commentaire :

Quel que soit le genre des administratifs, le travail est un bonheur pour tous. La p-value située à 0.79 est supérieure à 0.05. Les hommes et les femmes expliquent sans distinction d'opinion que le travail amène l'homme à l'indépendance aux solutions des problèmes. Il n'y a donc pas de différence dans les réponses provenant des femmes comme des hommes.

L'environnement de travail semble aux agents hommes comme femmes non favorables. A ce propos, Lazarus et al, cités par Haché (2013) écrit : « le stress psychologique est déterminé par la perception qu'a l'individu de sa relation personnelle avec l'environnement. Cette perception résulte des facteurs individuels et des facteurs environnementaux ». L'environnement dans lequel se trouvent les bureaux des agents laisse à désirer (bruits). Il n'existe pas de différence d'opinions. P-value 0.023 supérieure à 0.05 de seuil.

Les heures supplémentaires ne sont pas acceptées par les agents. Car celle-ci fatigue le travailleur dans les conditions pareilles et pour les hommes et pour les femmes. La comparaison entre la p-value 0.10 et le seuil de 0.05 conduit à une différence due au hasard.

Les opinions sont les mêmes entre les travailleuses et travailleurs. Cependant, ils relativisent le manque de repos selon les périodes. Ainsi le score de la p-value de 0.48 est supérieure à 0.05 ;

Les travailleurs et travailleuses sont d'accord en disant que la confiance s'exprime en terme de contrat psychologique entre les travailleurs et les employeurs se font sur base des attentes réciproques. Mullenbach-Servayre (2009) tente de trouver un équivalent en réfléchissant en ces termes : « (...) un individu perçoit, en effet, de façon tout à fait individuelle et subjective les promesses que lui sont faites par l'autre partie ». Ainsi la différence entre les réponses des agents est non significative dans la mesure où la p-value de 0.36 est grande à 0.05 de seuil.

Les agents ne trouvent pas l'existence de tensions entre collègues. Des problèmes mineurs peuvent trouver solutions entre agents. Ceci s'observe avec la valeur infinitésimale de la p-value (0.02) comparée au seuil de 0.05 qui donne une grande différence dans les opinions exprimées liées aux sexes.

La même réponse à l'instar de la précédente est exprimée par le travailleurs de tout genre confondu à, la question de tensions avec son chef. Il existe des instruments administratifs qui sanctionnent tout acte d'insubordination. La p-value ici, est nettement en hausse (0.38) par rapport au seuil de 0.05.

Lorsque les reproches sont faites dans le cadre d'un travail mal fait, les opinions des agents de deux sexes s'adaptent aux remarques du supérieur. L'hypothèse nulle étant acceptée au regard de la p-value est de 0.64 élevée par rapport à 0.05. L'influence entre les réponses n'existe pas.

La plupart de travailleurs tous sexes pris en compte, sont dubitatifs quant à la frustration lorsqu'il y a interruption d'une tâche encours. Cela dépend de tempérament et de l'endurance de chacun. Ils peuvent travailler en mode sans ou avec pression. La différence observée des opinions est sans signification.

Même si le travail est énorme, il n'existe pas de raisons d'être excité. Chacun donne le meilleur de lui-même pour être performant. La p-value est grande 0.23 comparativement à 0.05.

Un grand nombre d'agents est habitué à la routine. Ils ne s'en plaignent pas. Ainsi, ils se mettent en conditions pour que leur travail ne soit pas une monotonie. 0.50 de p-value à 00.05 donne une différence pas significative.

Les agents sont démotivés lorsqu'ils ne sont pas congratulés pour avoir fait un bon travail. 0.65 de p-value en comparaison de 0.05, la différence n'influence pas les opinions de travailleurs. On peut avoir un bon salaire, mais si l'on ne reconnaît pas son mérite, cela décourage.

La p-value est de 0.52. Ce qui prouve sa supériorité au seuil de 0.05. La différence pourrait être due au hasard. Il n'y a pas d'influence mutuelle. Donc, il n'existe pas de comportement agressif en milieu de travail parce que toute difficulté se règle par voie de dialogue.

« L'épuisement professionnel comme un état de fatigue, de frustration et de dépression provoqué par une sur-implication ou une dévotion exagérée à une cause, un mode de vie ou une relation humaine qui échouent à produire les résultats espérés et qui conduit au bout de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement au travail ». Frenderberger et al, cités par Haché (2013). En réalité, l'individu de n'importe quel genre, s'effrite ou se consume en dépensant les énergies pour produire un travail. La p-value de 0.69 est plus haut au seuil de 0.05.

Discussion.

Nous présentons nos résultats en comparaison avec ceux des autres recherches pour tenter de trouver une similitude ou une contrariété dans leurs conclusions.

De façon générale, l'âge, l'ancienneté et le sexe ne présentent pas de différence significative suite à la corrélation de Bonferroni, cité par Beaulieu (2003). Les résultats de recherche de Ramier (2018) démontrent qu'il existait une différence entre les hommes et les femmes sur la dimension de la dépersonnalisation, mais pas sur les dimensions de l'épuisement émotionnel. Cependant Deraps (2008) établit une différence entre les deux sexes selon (...), la charge de travail. Aussi, les conclusions des études de Toucheque (2010-2011), confirment que les mères sont plus anxieuses que les pères des enfants souffrant de la mucoviscidose et perçoivent davantage les situations de vie comme menaçantes. Une contradiction au niveau des résultats de recherches ci-dessus est de taille. Certains auteurs confirment qu'il existe une différence notable entre les sexes et les âges d'ancienneté dans le sentiment d'épuisement professionnel. Mais d'autres réfutent cette différence sociodémographique. En revanche, les conclusions de nos recherches sont corroborées par celles de Bonferroni et de Ramier. Car les administratifs (hommes et femmes) de l'Université de Kananga anciens comme moins anciens, subissent ou non et sans discrimination, les mêmes effets de l'épuisement professionnel, parce que travaillant dans les mêmes conditions.

Conclusion et suggestions.

En entreprenant cette étude, nous avons cherché à examiner les facteurs qui conduisent ou non à l'épuisement professionnel en prenant en compte l'ancienneté et le sexe des agents. Ces deux variables ne font pas la distinction entre les travailleurs et travailleuses quant à la manière de ressentir le burnout. A la suite de l'analyse et du traitement, les résultats ont dégagé une divergence entre les 14 variables au seuil de 0,05. De ces 14 variables cinq sont à l'origine du stress dont pourraient souffrir les administratifs de l'UNIKAN. Il s'agit de l'environnement de travail non favorable (p-value 0.23), des heures supplémentaires mal perçues (p-value 0.10), du manque de repos (p-value 0.64), du manque de reconnaissance pour le travail bien fait par un agent (p-value 0.04) et l'épuisement en terme de fatigue (p-value 0.38).

Ces agents frappés par cet épuisement, se caractérisent par de problèmes de santé mentale et physique: la santé des travailleurs affectée, le décès prématuré, la dépression comme accentuant la morbidité, la baisse de la production, l'insomnie, l'anorexie, l'hypertension artérielle et les maladies cardio-vasculaires. Ceci est mieux expliqué par Boily Le gris (2022), « pour l'individu, le burnout peut entraîner des problèmes de santé physique et psychologique ».

Toutefois, les membres du comité de gestion de l'Université de Kananga, devront comprendre, dans le système managérial ou la gestion optimale des ressources humaines, que les facteurs à l'origine de l'épuisement professionnel sont à décourager par des stratégies faisant face aux situations stressante. Dans ce contexte, les autorités de l'Université, devraient tenir compte de la

régularité et de l'amélioration des primes locales aux agents. Arguris cité par Muresanu (2014) explique : « Il a observé qu'un niveau satisfaisant des salaires et la garantie d'emploi contribuaient à l'augmentation de la production ». Et pour cela, elles devront mettre en place des mesures suivantes :

- Valoriser le travail du personnel administratif par des sanctions positives ;
- Organiser de pré-diagnostic de la situation en prévention ;
- Prendre en charge le personnel en souffrance ;
- Former le personnel-cadre à reconnaître les signes d'épuisement professionnel et de détresse manifestés par le personnel ;
- Encourager les administratifs à partager leurs problèmes psychologiques et de santé mentale avec leurs collègues.

Par cette recherche, nous nous disons loin d'être présomptueux pour prétendre vider toute la question posée. Par-delà, nous voudrions ouvrir une bêche pour que les autres recherches ultérieures appuient ou infirment nos résultats obtenus.

Il est recommandé au comité de gestion de l'UNIKAN d'adopter une attitude d'écoute active vis-à-vis des agents frustrés, le respect de leur personnalité et la reconnaissance de leur mérite, contribuent largement à leur épanouissement et donc à celui de leur alma mater.

REFERENCE

- [1]. Bataille-Hembert, A. et al., 2023. Rapport sur la santé des professionnels de santé, Ministère du travail, de la santé et des solidarités (France). 11p.
- [2]. Beaulieu, N. 2003. Lien entre le stress au travail, l'évaluation cognitive, les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel chez des adultes en milieu de travail, Mémoire de maîtrise, Québec, Université du Québec à Trois-Rivières, Psychologie. 6p, 72p.
- [3]. Boily Le gris, F. 2022. L'épuisement professionnel chez les directions d'établissements d'enseignement : Revue systématique de la littérature, Mémoire de maîtrise, Montréal, Université de de Montréal. 19p.
- [4]. Chapelle, F. et al. 2018. Aide-mémoire : Thérapies comportementales et cognitives en 37 notions, Paris, 3ème édition. Dunod. 123p.
- [5]. Crutzen, V. et al., 2017. Burnout et travail, Bruxelles, Conseil Supérieur de la Santé. 1p.
- [6]. Déraps, S. 2008. Analyse communicationnelle de l'épuisement professionnel (Burnout) chez les travailleurs et travailleuses du domaine des communication-Marketing au Québec, mémoire, Québec, Université du Québec à Montréal. 117p.
- [7]. Gorin, E. 2012. Le contrat psychologique et l'engagement affectif dans les relations d'emploi tripartites : L'effet modérateur de la motivation, Mémoire de maîtrise, Montréal, Université du Québec. 8p, 9p.
- [8]. Haché Miron, M.C. 2013. Surcharge de travail et développement de l'épuisement professionnel : Examen du rôle modérateur de l'autonomie et de la qualité de la relation avec le supérieur hiérarchique, Thèse de doctorat, Québec, Université de Sherbrooke, Psychologie. 9p, 10p.
- [9]. Hamrouni, S. 2015. Cours de psychophysiologie, Cours, Tunis, ISSEP de Tunis, 2015-2016. 26p.
- [10]. Kamissoko, S. 2008. Guide méthodologique de gestion et de prévention des conflits liés aux ressources naturelles, Bamako.
- [11]. Maroussia, M. 2014. Le burnout. Les enseignants n'y échappent pas, Mémoire de maîtrise, Porrentry, Haute Ecole pédagogique-BEJUNE. 2p, 5p.

-
- [12]. Mullenbach-Servayre, A. 2009. Le contrat psychologique : un levier du comportement au travail ?, Paris, Université de Paris II Panthéon-Assas, Editions ESKA. 3p.
- [13]. Munroe, V. & Brunette, N. 2001. L'épuisement professionnel (burn-out) : un problème réel. Reflets, 7(1), 165–191. <https://doi.org/10.7202/026343ar>
- [14]. Muresanu, D. 2014. Etude sur les perceptions du contrat psychologique dans un contexte de contrat social en changement : Le cas de l'industrie automobile en Roumanie, Thèse, Québec, Université de Québec. 17-18pp.
- [15]. Olie,JP. et al., 2016. Le burnout, Paris, Bull. Acad. Natle Méd. 351p, 360p.
- [16]. Ramier, J P. 2018. La contribution des domaines de la vie en entreprise à l'épuisement professionnel : le cas du secteur de la santé au Québec, mémoire de maîtrise, Québec, Université de Québec. 89p.
- [17]. Rochette, J. 2012. Le stress et l'épuisement chez les étudiants au doctorat en psychologie, Thèse de doctorat, Québec, Université du Québec, Psychologie. 46p.
- [18]. Soyer, S. 2006. La gestion de stress, Revue, Paris, village des collectivités territoriales. 5p.
- [19]. Tanya Purcell, St. M. 2008. Les sources de motivation et démotivation des femmes pratiquant un sport masculin, Mémoire de maîtrise, Montréal, Université de Québec à Montréal. 29p.
- [20]. Toucheque, M. 2010-2011. Etude des facteurs psychosociaux et des stratégies de coping sur l'ajustement des parents d'enfants atteints de mucoviscidose. Impact sur la qualité de vie, mémoire, Liège, Université de Liège, psychologie de la santé. 103p.
- [21]. Wiertz, R. 2012. Psychiatres et Burnout ? Etude de la prévalence du syndrome d'épuisement professionnel auprès des psychiatres hospitaliers du Nord Pas de Calais, Thèse de doctorat, Lille, Médecine. 225p.