



Le stress au travail chez les agents administratifs dans les Institutions Supérieures et Universitaires de la ville d'Uvira, République démocratique du Congo

[Stress at work among administrative agents in Higher and University Institutions of the city of Uvira, Democratic Republic of the Congo]

Bushobole Akiba Derrick^{1*}, Nakalali Ndambara Elie³, Mihuhi Rusati Nicolas¹, Saili Stay Mushobekwa³, Byakujoga Rugema Bontemps³, Antoinette Mukandja³, Aimerance Aksanti³, Mutono Matongo Jacques², Dina Katibula Esther³, Neema Dorcas la douce³

¹Section de Santé Publique, Institut Supérieur des Techniques Médicales d'Uvira, République démocratique du Congo

²Département de Santé Publique, Ecole de Santé Publique, Université de Lubumbashi, République démocratique du Congo

³Section de Sciences Infirmières, Institut Supérieur des Techniques Médicales d'Uvira, République démocratique du Congo

Résumé

L'objet de cette étude est d'analyser la prévalence, l'impact sur le rendement et les problèmes générateurs des stress chez les agents administratifs dans les institutions d'Enseignement Supérieur et Universitaire de la ville et territoire d'Uvira. Elle est une étude descriptive transversale faite chez 86 agents administratifs dans 3 institutions d'enseignement supérieur et universitaire publique d'Uvira sur le 4 que compte la ville, de Mars à novembre 2022. Après analyse, tous les enquêtés affirment être informés sur le stress, et de tous 79% prouvent leur bonne connaissance en définissant correctement le stress. La prévalence du stress chez les agents est de 96,4%. De tous, dans l'état de stress 85,4% se disent être très perturbé et ne peuvent donc pas travailler. A 89,2% la production journalière est perturbée par la survenue de stress chez l'agent et la capacité intellectuelle du stressé ne fonctionne pas normalement. Certains facteurs principaux ont été identifiés comme cause des stress chez les agents enquêtés, dont: à 54,2 % Insuffisance du salaire, les mauvaises conditions de travail vient avec 26,6%, les charges liées à la fonction 16,8% et autres. Au vu de ce qui précède, il est important que le gouvernement qui est l'employeur revoie à la hausse les salaires octroyés aux agents administratifs de l'enseignement supérieur et universitaire leur permettant ainsi à répondre aux besoins fondamentaux. Ainsi, aux Comités de Gestion de pouvoir créer un climat de travail favorable et une bonne collaboration et/ou communication entre la hiérarchie et les agents.

Mots clés : Stress, conditions de travail, enseignement supérieur et universitaire, République démocratique du Congo

Abstract

The purpose of this study is to analyze the prevalence, the impact on performance and the stress-generating problems among administrative agents in higher and university education institutions in the city and territory of Uvira. It is a cross-sectional descriptive study carried out among 86 administrative agents in 3 higher education and university institutions in Uvira out of the 4 in the city of Uvira, from March to November 2022. After analysis, all respondents claim to be informed about stress, and of all 79% prove their good knowledge by correctly defining stress. The prevalence of stress among agents is 96.4%. Of all, in the state of stress 85.4% say they are very disturbed and therefore cannot work. At 89.2% the daily production is disturbed by the occurrence of stress in the agent and the intellectual capacity of the stressed person does not function normally. Some main factors were identified as causes of stress among the officers surveyed, including: at 54.2% Insufficient salary, poor working conditions comes with 26.6%, duties related to 16.8% and others. In view of the foregoing, it is important that the government, which is the employer, revise upwards the salaries granted to administrative staff in higher and university education, thus enabling them to meet basic needs. Thus, the Management Committees to be able to create a favorable working climate and good collaboration and/or communication between the hierarchy and the agents.

Keywords: Stress, working conditions, higher and university education, Democratic Republic of the Congo

*Auteur correspondant: Bushobole Akiba Derrick, (bushobole@gmail.com). Tél. : (+243) 999 461 859

Reçu le 26/01/2023; Révisé le 23/02/2023 ; Accepté le 15/03/2023

<https://doi.org/10.59228/rcst.023.v2.i1.26>

Copyright: ©2023 Bushobole et al. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

1. Introduction

D'après le Dictionnaire de psychologie, le stress est défini comme étant un ensemble de perturbations biologiques et psychiques ou alors un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes lui imposées par son environnement et la perception qu'elle a des ressources dont elle dispose pour y faire face (Sillamy, 1991). Le modèle transactionnel du stress est l'un des modèles explicatifs les mieux connus. Par un mécanisme de double évaluation, cette perspective cognitivo-phénoménologique propose que l'état de stress émane d'une inadéquation entre les demandes contextuelles et les ressources personnelles (Harnois et al., 2021). Le stress au travail apparaît depuis une quinzaine d'années comme l'un des risques majeurs auquel les organisations et les entreprises doivent faire face (Portes, 2012).

Il a été démontré qu'un stress constant, prolongé, peut conduire au syndrome d'épuisement professionnel (Cintras & Sprimont, 2011) et qu'en milieux professionnels il est caractérisé par un affaiblissement et une usure de l'énergie « vitale » issue de la dégradation du bien-être (Frimousse et al., 2013). Plusieurs auteurs estiment que le stress permanent a des effets destructeurs et pathogènes sur les individus qui y sont soumis, mais les troubles comportementaux qui en résultent rejaillissent également sur toute la structure entrepreneuriale (chute du rendement et de la qualité pour un ouvrier, perte de clientèle pour un agent commercial, perte d'autorité pour un chef de service, perte de créativité pour un chercheur...). Malgré le niveau de son expérience au travail, certains agents cours des risques d'exposition aux stress particulier dû à leurs fonctions respectives (Davis et al., 2013; Foglia et al., 2010; Sekol & Kim, 2014).

Dans le monde d'aujourd'hui, le stress est devenu un phénomène mondial, qui se produit sous diverses formes dans chaque lieu de travail. Dans la vie professionnelle d'aujourd'hui, les employés travaillent généralement plus d'heures, car les niveaux croissants des responsabilités les obligent à se dépenser encore plus pour répondre aux attentes croissantes sur la performance au travail (Daniel, 2019).

Dans plusieurs pays du Nord, des suicides à répétition des salariés a mis en lumière des questions importantes quant aux méthodes actuelles de management. Nombreux mettent fin à leurs jours,

parfois sur les lieux mêmes de travail, et laissent un mot dans lequel ils imputent la responsabilité de leur geste aux conditions de travail imposées par leur employeur (Gintrac, 2011). Il est donc clair que le stress est à l'origine d'innombrables maladies physiques et psychologiques (Afaf & Naoul, 2021).

En Afrique, alors que la nécessité de redynamiser la ressource humaine semble être assez bien perçue par la pluralité des dirigeants, la gestion de stress, à l'inverse est restée étrangement sibylline et pratiquement exclue des nombreux défis que ces dirigeants doivent relever pour maintenir ou accroître la compétitivité de leurs entreprises dans un environnement de plus en plus turbulent. Nonobstant la présence de plusieurs pathologies liées au stress au sein de leur personnel, ces managers sont restés curieusement très silencieux sur cette question encore taboue ; par conséquent, leurs entreprises n'ont été que très rarement (ou pas du tout) le champ d'investigation des travaux portant sur le stress au travail (Tidjani & Kamdem, 2010).

Aujourd'hui le stress tue, les chiffres ne sont pas précis en la matière mais on recense entre 300 et 500 suicides par an en lien avec les conditions de travail au sein de leur entreprise, soit plus d'un mort par jour (Valentin et al., 2017). Il est important de signaler que ces genres des situations ne sont que la partie la plus visible et la plus douloureuse du mal être au travail qui est marquée par le stress (Gintrac, 2011). Pour détecter les signes des stress chez votre personnel, il est indispensable de savoir définir les avant-coureurs (Bourhis, 2009).

En République Démocratique du Congo, les agents des entreprises publiques en particulier sont butés aux multiples problèmes socioprofessionnels géniteur de stress (Kabuo, 2022). Evidemment, la vie sociale dans son ensemble est génératrice de tensions, mais dans le monde du travail il nous semble que les tensions stressants soient de plus en plus intenses et entraînent le développement permanent du stress. Ce dernier touche les salariés et ceux qui sont atteints le sont de plus en plus profondément (Gintrac, 2011). En ces jours, les problèmes liés au stress sont de plus en plus fréquents et constituent un défi de taille pour la gestion des ressources humaines dans la plupart des structures (Mushagalusa et al., 2021). La rémunération précaire, les mauvaises conditions physiques de travail, le climat social malsain, le volume élevé du travail seraient des facteurs primordiaux qui influent négativement sur le

rendement en milieux professionnels (Tshikala et al., 2016).

Localement, dans la ville et territoire d'Uvira, les données relatives à la prévalence et aux caractéristiques du Stress chez les agents administratifs dans les institutions supérieures et Universitaires restent inconnues. A notre connaissance, cette étude est la première à avoir traité sur le stress chez les agents de l'enseignement Supérieur et Universitaire à Uvira.

Au vu de ce qui précède, cette étude a été entreprise en vue de déterminer la prévalence du stress, analyser les facteurs à la base et son impact sur la productivité des agents administratifs dans les institutions d'enseignements supérieurs de la ville et territoire d'Uvira, dans la Province du Sud-Kivu, en République Démocratique du Congo.

2. Matériel et méthode

Cette étude est descriptive transversale menée auprès de 86 agents administratifs travaillant dans 3 grandes Institutions d'enseignements Supérieures publiques du territoire et de la ville d'Uvira pour l'année académique 2021-2022.

En cette période de notre étude, Uvira compte 4 institutions d'enseignement supérieur, mais les moyens financiers ne nous ont pas permis de travailler sur toutes les 4. Ainsi, avons décidé de ne travailler que sur 3. Il s'agit de l'Institut Supérieur des Techniques Médicales d'Uvira «ISTM-Uvira», Institut Supérieur de Développement Rural d'Uvira «ISDR -Uvira» et l'Institut Supérieur Pédagogique d'Uvira «ISP-Uvira ». Pour cette année Académique, toutes les trois Institutions disposent de 97 agents administratifs.

La présente étude a été menée par interview indirecte grâce à un questionnaire d'enquête auto administré aux enquêtés. Le questionnaire comportait 13 questions, dont certaines ouvertes et d'autres fermées. Pour nous rassurer que le contenu du questionnaire est bel et bien compréhensible et adapté aux agents concernés, nous avons procédé à un pré-test auprès de 10 sujets de la population cible, ce qui nous a prouvé son adaptation.

Dans le souci de vouloir collecter des informations fiables, nous nous sommes décidés d'enquêter toute la population d'étude (échantillon exhaustif); et donc tous les agents étaient la cible de notre enquête. Après distribution du questionnaire à tous les agents hormis 7 agents qui étaient en congé statutaire sur les 3 institutions, nous avons enfin

collecté 90 questionnaires dont 4 mal rempli et par conséquent déconsidérés. Précisons ici que 86 enquêtés ont donc fait objet de notre étude. Ce qui nous a fait un taux d'enquêtés de 88,6 % et de 11,4% de non-répondants pour la raison ci-haut mentionnée.

3. Résultats et discussion

Tableau 1. Informations sociodémographiques

Variabes	n=86	%
Age		
25-34	15	17,4
35-44	48	55,8
≥ 45	23	26,7
Sexe		
M	69	80,2
F	17	19,7
Etat -civil		
Célibataires	19	22
Marié	62	72
Divorce	5	6
Niveau d'études		
D4	2	2,3
D6	10	16,6
Gradué	24	28
Licencié	40	46,5
Masters	5	5,8
Docteur en Médecine	2	2,3
Docteur en thèse/Professeur	3	3,4

Il ressort du tableau 1 que la majorité de nos répondants ont l'âge variant entre 35 à ≥ 45 ans ce qui représente soit 82,5 % avec une dominance du sexe masculin à hauteur de 80, 2% et dont les marié(e)s représentent 72 %. En majorité, les agents enquêtés sont du niveau de Licence (46,5%) suivi de gradué (28%) et de D6 (16,6%).

Tableau 2. Niveau de connaissance du stress et ses caractéristiques

Variabes	n=86	%
Avoir entendu parler du stress		
Oui	86	100
Signification du stress		
Mécanisme psychologique mis en œuvre par l'organisme pour faire face à une situation particulièrement éprouvante.	52	60,4
Incompatibilité entre sa compétence et sa fonction	3	3,4
La réponse physique et émotionnelle nocive causé par un déséquilibre entre les exigences perçus des individus pour faire face à ces exigences	16	18,6
La fatigue	12	13,9
Je ne sais pas	3	3,4

Partant du tableau 2, nous observons que tous les enquêtés affirment être informés, et de tous 79 % donne une bonne définition du stress et prouve leur bonne connaissance du stress (assertion 1 et 3), par contre 13,9 % pensent que le stress est synonyme de la fatigue et 3,4 % ne savent pas ce que c'est.

Tableau 3. Prévalance du stress et son impact

Variabes	n= 86	%
Être victime du stress dans l'exercice du travail		
Oui, très souvent	41	47,6
Oui, de fois	42	48,8
Non jamais	3	3,6
Quand vous êtes stressés, travaillez-vous réellement dans tous vos états (normalement) ? n=83		
Oui, je travaille normalement	12	14,4
Non, je me sens perturbé et donc difficile de travailler normalement	55	66,2
Je ne travaille presque pas quand je suis stressé	16	19,2
La perturbation de la productivité journalière liée au stress pendant le travail, n=83		
Oui,	74	89,2
Non	9	10,8

Au regard du **tableau 3**, la prévalance du stress chez les agents dans les institutions d'enseignement supérieur est de 96,4%. Et cette situation arrive à 47,6% aux agents très fréquemment et à certaines occasions pour d'autres (48,8%). 3,6 % d'enquêtés qui ont affirmés n'avoir jamais été stressé sont tous des hommes. De tous, dans l'état de stress 85,4% se disent être très perturbé et ne peuvent donc pas travailler normalement et seulement la différence soit 14,6% des agents confirment travailler normalement même en état de stress. Les répondants affirment à 89,2% que la production journalière est perturbée par la survenue de stress chez l'agent et que la capacité intellectuelle du stressé ne fonctionne pas normalement.

Tableau 4. Fréquence d'exposition au stress, causes et attitudes

Variabes	n=29	%
Combien de fois estimez-vous qu'il vous arrive d'être stressé dans la mensualité ?		
≤ à 5 fois	63	75,9
≥ à 6 fois	13	15,6
Rarement	4	4,8
Difficile à savoir combien de fois	3	3,6
Comment vous sentez-vous quand vous êtes stressés : par ordre de fréquence		
Difficulté de se concentrer	54	65
Maux de tête	38	54,7
Désespéré	20	24
Une certaine colère non justifiée	31	37,3
Autres	2	2,4
Qu'est ce qui est à la base de votre stress –causes : Par ordre de fréquence		
Les conditions de travail	22	26,5
Les charges liées à notre fonction	14	16,8
Les tâches à faire qui dépassent ma compétence de fois	11	13,2
Insuffisance du salaire, qui conduit à la non satisfaction des besoins fondamentaux de la famille et de nous même	45	54,2
La façon dont les autorités académiques nous traitent nous stresse	11	13,2
Conflits et incompréhension entre agents	13	15,6
Des questions familiales (extérieures à l'institution)	5	6
Pauvreté	2	2,4

Il ressort du **tableau 4** qu'à 75,9% des agents à l'ISTM/UVIRA affirment être stressé de 1 à 5 fois par mois contre 15,6% à qui ça arrive au-delà de 6 fois.

Il a été épinglé quelques sentiments que peuvent ressentir ceux stressés, les principaux sont respectivement : à 65% difficulté à se concentrer, 54,7 % maux de tête, une colère non justifiée 37,3 %.

Par ordre de fréquence, certains facteurs principaux ont été identifiés comme cause des stress chez les agents enquêtés, dont : à 54,2 % Insuffisance du salaire, qui conduit au non satisfaction des besoins fondamentaux de la famille, les mauvaises conditions de travail vient avec 26,6% , les charges liées à la fonction 16,8%, les conflits et incompréhensions entre agents 15,6%, Les tâches à faire qui dépassent de fois la compétence de l'agent 13,2%, la façon dont les autorités académique traitent les agents stresse à hauteur de 13,2% et les questions ou problèmes familiaux qui n'ont rien à voir à l'Institution (6%).

Dans le cadre de cette étude, il est clair que les enquêtés sont tous majeurs et majoritairement jeunes et adultes. Ceci se justifie par le fait que la constitution de la République Démocratique du Congo nie catégoriquement l'embauchage des mineurs, seuls les majeurs ayant l'âge ≥ 18 ans peuvent être employés. Le critère du niveau d'études à certains postes de travail influent aussi sur l'âge.

La tranche d'âge 35 à ≥ 45 ans (82, 5%) a été plus représenté dans le cadre de cette étude. Ce résultat est similaire à celui de [Gintrac \(2011\)](#) et de [Soedje \(2022\)](#). Un tel résultat semble de prime à bord tout de même un peu surprenant. On pourrait penser que cette classe d'âges qui est au travail depuis de nombreuses années serait habituée et adaptée à des conditions de travail stressant. Ce résultat parait être un paradoxe. Il est donc plutôt observable que même les personnes âgées et expérimentés sont touchés par le stress au même pied d'égalité que les jeunes recrues. Après analyse des données, il ressort clairement que l'âge moyen des enquêtés est de 38 ans et l'âge médian de 40 ans avec des extrêmes de 25 et 57 ans. Une étude menée auprès des enseignants du primaire dans la ville de LOME/TOGO a trouvé presque des résultats similaires, l'âge moyen était de 43,16 ans \pm 8,28 avec des extrêmes de 25 et de 58 ans ([Soedje, 2022](#)).

Dans les institutions ciblées par notre enquête, il semble que les femmes sont très moins recrutées, une prédominance du sexe masculin est significativement observable au détriment des femmes qui ne représentent que 19,8%. Ceci est le reflet du pourcentage des femmes dans l'enseignement supérieur dans la région d'étude.

Soit un sexe ratio de 4 en faveur des hommes (4 hommes pour une femme). Notre résultat paraît très différent de celui de [Larose et al. \(2013\)](#) qui ont montré une surreprésentation des femmes chez les participants (82,4% vs 63,1%, $p > 0,01$). Mais le résultat ci-haut trouvé dans notre étude est presque similaire à celui de [Soedje \(2022\)](#), qui ont trouvé que les femmes étaient trois fois moins représentées dans le corps enseignant de l'enseignement primaire à Lomé représentant ainsi 37,8% dans la région d'étude. Les mariés hommes et femmes représentent à eux seuls dans cette étude 72 % des participants. Ceci peut sans doute influencer la fréquence du stress dû aux problèmes familiaux.

Parlant du niveau d'instruction des enquêtés, la licence est le grade majoritaire avec 46,5%. L'unique raison qui justifierait cet état de choses est le fait que seules les personnes ayant un niveau de Licence, Master et Doctorat sont admises et retenues respectivement comme Assistant et enseignant dans les Universités de la République Démocratique du Congo. Les personnes ayant un grade inférieur à une licence (BAC ou BAC+3) sont retenues simplement dans l'administration des universités ou en charge des pratiques professionnelles.

Le stress paraît être bien connu par la totalité des enquêtés. Et de tous, 79 % des questionnés connaissent la vraie signification du stress. Ce qui peut déjà signifier que ce déséquilibre est un vécu quotidien des agents dans les institutions Supérieures et Universitaires d'Uvira. Ce niveau de connaissance élevé peut aussi être justifié par le fait que le lieu d'étude de ce travail est un lieu scientifique et en plus universitaire.

Avant de parler des facteurs d'exposition aux stress, il est apparu après analyse de cette des résultats que la prévalence du stress chez les agents dans les Institutions d'Enseignement Supérieur est très élevée et très fréquente à hauteur de 96,4%. Ce résultat corrobore celui de [Kabuo \(2022\)](#) qui dans son étude menée auprès des agents de l'Office national de café (ONC) à Kinshasa, 96% des sujets ont déjà été victimes de stress dans leur milieu de travail. Ce taux paraît plus élevé à celui de [Pari \(2009\)](#), dans son étude menée au Togo chez le personnel de l'Université de Lomé, ce dernier a trouvé que le taux de stress avoisine 35%. Ce taux un peu bas du stress à l'Université de Lomé peut prouver d'une certaine manière que les conditions de travail sont acceptable

et qu'il est probable que la prise en charge des agents réponds à un certain niveau aux besoins fondamentaux des ces derniers.

Dans la présente étude, le stress arrive très fréquemment à 47,6 % aux agents et à certaines occasions pour d'autres (48,8%). Ce qui concorde approximativement à l'étude de [Kabuo \(2022\)](#) mais sous une fréquence élevée. Dans son étude sur 50 sujets (soit 100 %) qui ont reconnu avoir des moments de stress. 30 sujets soit 30% l'ont vécu très souvent et les autres rares fois ou quelques fois.

Le taux élevé des stress (96,4%) dans le cadre de notre étude n'est pas sans conséquences négatives chez les sujets concernés et par ricochet sur leur productivité. Cette étude révèle que les agents soumis au stress se sentent très perturbé et sont incapable de travailler dans tous leurs états (85,4%). Cette perturbation ne laisse pas indifférente leur productivité comme dit ci-haut. Les répondants ont affirmé que pendant leur stress, la production journalière est très perturbée (89,2%) et ceci reste justifier par le fait que la capacité intellectuelle du stressé subit une perturbation psychologique, physique et une perte de contrôle de fois inconsciemment. Cette allégation corrobore aux résultats de [Kabuo \(2022\)](#) pour qui la fréquence la plus élevée des conséquences du stress sur l'entreprise est à 78% la baisse de rendement, le travail mal fait à 74% et le traumatisme à 68%.

Il revient à dire qu'avec toutes les conséquences de stress il y a un impact considérable dans la productivité de l'Institution et un déséquilibre pour l'atteinte des objectifs. Disons autrement que plus le stress éprouvé par le personnel est élevé, plus sa productivité est faible. Par ailleurs, à plus d'une dizaine d'année, toutes les études convergent dans le même sens. Bon nombre des gens se sentent stressés au travail. L'absentéisme, la consommation de psychotropes, la dépression et l'anxiété sont retrouvés généralement chez les salariés qui se perçoivent comme stressés ([Chini, 2001](#)).

En termes de fréquence de stress mensuelle, il apparaît que 75,9 % des agents administratifs dans les Institutions d'Enseignement Supérieur de la ville et territoire d'Uvira estiment être stressé une à cinq fois par mois contre 15,6% à qui ça arrive au-delà de 6 fois. En moyenne, de manière générale d'après cette étude, le stress arrive aux agents au moins 4,2 fois la mensualité.

Certaines sensations et maux sont ressentis par les personnes stressées. Il a été épinglé entre autres la difficulté à se concentrer à 65%, à 54,7 % les maux de tête et une colère non justifiée à 37,3 %.

Parlant des facteurs principaux à la base des stress chez les agents dans les institutions d'enseignement supérieur et universitaire d'Uvira ville et territoire, l'insuffisance du salaire qui conduit au non satisfaction des besoins fondamentaux de la famille prime à hauteur de 54,2%. N'ayant pas un salaire décent conduit non seulement au non satisfaction des besoins fondamentaux mais aussi à un désintéressement au travail et une tendance à relâcher et ne pas travailler comme il se doit. Ce qui engendre au terminal un mauvais rendement. A la deuxième place vient les mauvaises conditions de travail avec 26,6%. Ceci implique le manque de certains matériels de travail, travaillé dans des endroits non adéquats et non spacieux ne permettant pas aux agents de donner le meilleur d'eux-mêmes. Par la suite, les charges liées à la fonction (16,8%). Il est vrai que de fois il arrive que l'on donne une charge à réaliser dans un bref délai alors que les conditions de travail ne facilitent pas cela. Ceci reste très stressant.

Plusieurs autres recherches démontrent une corrélation positive entre le soutien social et le bien-être psychologique et la qualité de vie (Caron et al., 2005). Un soutien permet à la personne de se croire un peu plus estimée et valorisée et sa perception est significativement reliée à des degrés moindres du stress et d'épuisement professionnel (Hamaideh, 2012; Sapp et al., 2010). Il semble en somme que le soutien social au travail est un élément efficace pour lutter contre le développement du stress, les principales sources de soutien étant les supérieurs et les collègues de travail (Larose et al., 2013).

Cette étude révèle que les conflits et incompréhensions entre agents sont aussi à la base des stress à hauteur de 15,6%. Cependant, les conflits sont tout de même inhérents à la société. Les tâches à faire qui dépassent de fois la compétence de l'agent et la façon dont les autorités académiques les traitent paraît aussi stressant (13,2%). Au dernier rang, il y a les questions ou problèmes familiaux et sociaux qui n'ont rien à voir à l'Institution où l'on travaille (6%).

S'agissant des facteurs à la base du stress chez les agents, certains éléments des résultats ci-haut obtenus dans cette étude, corroborent ceux de Tshikala et al. (2016) qui estiment et martèlent aussi que la rémunération précaire, les mauvaises

conditions physiques de travail, le climat social malsain et le volume élevé du travail seraient des facteurs primordiaux causant les stress et par ricochet qui influent négativement le rendement en milieux professionnels. Ne pas porter satisfaction aux besoins fondamentaux grâce au salaire perçu par les agents, il y a lieu d'aboutir à des stress voire l'épuisement professionnel.

La présente étude martèle sur le fait que la rémunération que ces derniers perçoivent ne répond pas à leurs aspirations et à des contraintes sociales auxquelles ils font face dans la vie quotidienne.

4. Conclusion

Cette étude a porté sur le stress au travail chez les administratifs de l'enseignement Supérieur et Universitaire de la Ville d'Uvira. Après avoir mené cette étude et étaler les données ci-haut, nous pouvons conclure que le stress est très fréquent chez les agents administratifs de l'enseignement supérieur et universitaire de la ville et Territoire d'Uvira. Les stress ont comme causes principales: l'Insuffisance du salaire, qui conduit au non-satisfaction des besoins fondamentaux de la famille, les mauvaises conditions de travail, les charges liées à la fonction, les conflits et incompréhensions entre agents, les tâches à faire qui dépassent de fois la compétence de l'agent, traitement des autorités académiques et les questions ou problèmes familiaux qui n'ont rien à voir à l'Institution.

Cette étude avait pour objectif d'analyser la prévalence et les problèmes générateurs des stress chez les agents administratifs dans les institutions d'enseignement Supérieur et Universitaire de la ville et territoire d'Uvira. En suite, il s'agissait d'examiner l'impact du stress en milieu professionnel sur le rendement des travailleurs. Une démarche qualitative nous a servi pour aboutir aux résultats escomptés. Il a été observé une baisse de la productivité des agents lors qu'ils sont affectés par les stress. Cet état de choses peut sans doute conduire l'organisation à la faillite car ne produisant plus à suffisance. Il est donc impératif de demander au gouvernement congolais en tant qu'employeur de bien vouloir revoir à la hausse les salaires octroyés aux agents administratifs de l'enseignement supérieur et universitaire leur permettant ainsi à répondre aux besoins fondamentaux. Ainsi, aux comités de gestion des institutions supérieures de pouvoir créer un climat de travail favorable et une bonne collaboration et/ou communication entre hiérarchies et agents.

Références bibliographiques

- Afaf, A.B. & Naouel H. (2021). Stress au travail et incertitude de l'avenir professionnel. *Revue El-Tawassol*, 27(02), 128-141.
- Bourhis, A. (2009). *La Gestion de Ressources Humaines pour les managers*. Paris, Editions du Renouveau Pédagogique Inc.
- Caron, J., Lecomte Y, Stip E. & Renaud S. (2005). Predictors of quality of life in schizophrenia. *Community Mental Health Journal*, 41(4), 399-417.
- Chini, B. (2001). Évaluation quantitative du stress dans une population de salariés des régions Haute et Basse-Normandie. *Archives des maladies professionnelles et de médecine du travail*, 62(7), 536-545.
- Cintas, C. & Sprimont, P.A. (2011). *Soutien social et violence au travail: Quels effets sur le burnout?* [Post-Print hal-02091821](https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02091821), HAL.
- Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
- Davis, S., Lind, B.K. & Sorensen, C., (2013). A comparison of burnout among oncology nurses working in adult and pediatric inpatient and outpatient settings. *Oncol. Nurs. Forum*. 40 (4), E303-E311. <http://dx.doi.org/10.1188/13.ONF.E303-E311>.
- Foglia, D.C., Grassley, J.S. & Zeigler, V.L. (2010). Factors that influence pediatric intensive care unit nurses to leave their jobs. *J. Crit. Care Nurs*. 33(4), 302-316. <http://dx.doi.org/10.1097/CNQ.0b013e3181f64979>.
- Frimousse, S., Hofaidhlaoui, M., Swalhi, A., & Zgoulli, S. (2013). *L'épuisement des cadres au sein des PME: Le Rôle de l'employabilité*. Acte du 24^{ème} Congrès. Consulté le 2/01/2023. <https://www.agrh.fr/assets/actes/2013-frimousse-alii.pdf>
- Ginrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Revue Management et avenir*, 1(41), 89-106.
- Hamaideh, S.H. (2012). Occupational stress, social support, and quality of life among Jordanian mental health nurses. *Issues Ment Health Nurs*, 33(1), 15-23.
- Harnois, C., Picard, K., Rivard, S., Tremblay, J. F., & Gosselin, É. (2021). La dynamique du stress au travail est-elle transactionnelle? *Ad machina*, (4), 75-90.
- Kabuo, M.K. (2022). Gestion psychologique de stress en milieu professionnel et prévention. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 5(4), 906-922.
- Larosa, R.E., Le Clesiau, H., Dubois, G., Izard, J. L., Bonin, M., Bordron, J. & Neveu, D. (2013). Évaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite. *Revue Santé publique*, 25(1), 59-67.
- Mushagalusa, D.B., Innocent, S.N., Nkulu, L.N., Ilunga, M.K. & Ngoy, D.W.K. (2021). Le stress au travail et l'épuisement professionnel du personnel soignant de l'Hôpital Général de Référence de Gemena/Sud-Ubangi en République Démocratique du Congo. *International Journal of Social Sciences and Scientific Studies*, 1(2), 16-29.
- Pari, P. (2009). Conditions de travail et stress chez le personnel des services administratifs et techniques de l'université de Lomé. *Journal de recherche scientifique de l'Université de Lomé*, 11(1), 107-24.
- Portes, É. (2012). Démarche de prévention du stress au travail en milieu de soins : le rôle de l'infirmier de santé au travail. *Recherche En Soins Infirmiers*, 110(3), 90-96. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0096>
- Sapp, A.L., Kawachi, I., Sorensen, G., LaMontagne A.D. & Subramanian S.V. (2010). Does workplace social capital buffer the effects of job stress? A cross-sectional, multilevel analysis of cigarette smoking among U.S. manufacturing workers. *J. Occup. Environ Med.*, 52(7), 740-5. DOI10.3917/spub.131.0059. <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2013-1-page59.htm>
- Sekol, M.A. & Kim, S.C. (2014). Job satisfaction, burnout, and stress among pediatric nurses in various specialty units at an acute care hospital. *J. Nurs. Educ. Pract*, 4(12), 115-123. <http://dx.doi.org/10.5430/jnep.v4n12p115>.
- Sillamy, N. (1991). *Dictionnaire de la psychologie (2^e édition)*. Paris, Librairie Eyrolles.
- Soedje, K.M.A., (2022). Stress au travail chez les enseignants du primaire public de la ville de Lomé (Togo): profil professionnel et aspects cliniques. *Revue Africaine et Malgache de Recherche Scientifique/Sciences de la Santé*, 3(1), 25-37.
- Tidjani, B. & Kamdem, E. (2010). *Gérer les ressources humaines en Afrique. Entre processus sociaux et pratiques organisationnelles*. Paris, Editions EMS.
- Tshikala, M.K.P., Bitambile, B.N.F. & Musasa, J.N., (2016). Burnout, un tueur silencieux dans quelques institutions publiques de

-
- Lubumbashi. *Revue la recherche Qualitative*, 20(2), 500-514.
- Valentin, G., Lucas, JP, Bougeant, JC, & Chaïban, J. (2017). État de stress post-traumatique chez les marins et addiction: étude de cas rapportés. *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement*, 78 (3), 282-287.