



ESJ Natural/Life/Medical Sciences

Charge de Travail, Soutien Social et Bien-être Psychologique au Travail chez des Agents de Santé des Services de Pédiatrie des Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) d'Abidjan (Côte d'Ivoire)

Kouadio Kouamé Jean Sébastien

Kouassi N'Goran Edouard

Yao Koffi Constant

Département de Psychologie,

Université Félix Houphouët-Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire

[Doi:10.19044/esj.2023.v19n12p85](https://doi.org/10.19044/esj.2023.v19n12p85)

Submitted: 24 February 2023

Accepted: 03 April 2023

Published: 30 April 2023

Copyright 2023 Author(s)

Under Creative Commons BY-NC-ND

4.0 OPEN ACCESS

Cite As:

Kouadio K.J.S., Kouassi N.E. & Yao K.C.(2023). *Charge de Travail, Soutien Social et Bien-être Psychologique au Travail chez des Agents de Santé des Services de Pédiatrie des Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) d'Abidjan (Côte d'Ivoire)*. European Scientific Journal, ESJ, 19 (12), 85. <https://doi.org/10.19044/esj.2023.v19n12p85>

Résumé

La présente étude examine la relation entre la charge de travail, le soutien social et le bien-être psychologique au travail. L'échantillon est composé de 180 agents de santé âgés de 21 à 52 ans dont 41 Médecins, 113 Infirmiers/Sages-femmes et 26 Aides-Soignants. Les données sont collectées à partir d'un questionnaire incluant les échelles de la charge de travail, du soutien social et du bien-être psychologique au travail ainsi qu'un guide d'entretien semi-directif, et analysées à l'aide de l'analyse de variances (ANOVA). Les résultats indiquent, d'une part, qu'il n'existe pas de différence significative entre la charge de travail et le bien-être psychologique des participants. D'autre part, le soutien social ainsi que son interaction avec la charge de travail ont un effet positivement significatif sur le bien-être psychologique au travail des agents de santé des services de pédiatrie des CHU d'Abidjan. Ces résultats suggèrent aux dirigeants des structures sanitaires de promouvoir le travail en équipe des agents de santé afin de favoriser leur bien-être psychologique au travail gage de la qualité de l'offre de soins.

Mots-clés: Soutien social, charge de travail, bien-être psychologique, agent de santé

Workload, Social Support and Psychological Well-Being at Work among Health Workers in the Pediatric Wards of The University Hospital Centers (CHU) of Abidjan

Kouadio Kouamé Jean Sébastien

Kouassi N'Goran Edouard

Yao Koffi Constant

Département de Psychologie,
Université Félix Houphouët-Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire

Abstract

This study examines the relationship between workload, social support and psychological well-being at work. The sample is composed of 180 health workers aged between 21 and 52 years, including 41 doctors, 113 nurses/midwives and 26 nurses' aides. The data were collected using a questionnaire including workload, social support and psychological well-being at work scales as well as a semi-directive interview guide, and analysed using analysis of variance (ANOVA). The results indicate, on the one hand, that there is no significant difference between the participants' workload and psychological well-being. On the other hand, social support and its interaction with workload had a significant positive effect on the psychological well-being at work of health workers in the paediatric departments of the Abidjan University Hospital. These results suggest that the managers of health facilities should promote teamwork among health workers in order to foster their psychological well-being at work, which is a guarantee of the quality of the care provided.

Keywords: Social support, Workload, psychological well-being, health care workers

Introduction

Les services de santé représentent l'un des piliers fondamentaux des services sociaux qui contribuent au maintien du capital humain et au fondement de base pour le développement des nations (Djediati, 2018). En Côte d'Ivoire, au cours des quinze dernières années, ce secteur d'activités a connu d'importantes transformations à travers la mise en place d'un Plan National de Développement Sanitaire (PNDS). Ce plan vise à améliorer l'état

de santé de la population par le biais d'une offre des services de santé de qualité.

Dans ce cadre, plusieurs défis majeurs sont réalisés. Par exemple, le budget du Ministère de la santé a connu une hausse avec un taux d'accroissement annuel de 18%. Les services d'offre ont été largement renforcés par la construction, la réhabilitation et l'équipement des structures sanitaires. Ainsi, de 2014 à 2016, le taux de réalisation est passé de 44% à 65%. Ce plan a favorisé également un recrutement massif du personnel de santé en vue de combler le déficit en ressources humaines. On note aussi le renforcement de la disponibilité et de l'accessibilité des produits pharmaceutiques ainsi que les vaccins et autres intrants stratégiques de qualité par les Pharmacies de la Santé Publique (PSP). De plus, des guides de supervision intégrée au niveau central des services extérieurs et les documents de contractualisation sont élaborés pour améliorer les capacités des prestations.

Par ailleurs, ce plan a permis de revaloriser toutes les composantes du système sanitaire et devrait avoir des impacts positifs sur la performance et l'efficacité des soins. Toutefois, des travaux réalisés dans ce secteur montrent une relative insatisfaction des bénéficiaires de soins (Gokoué&Opadou, 2013 ; N'Guessan&Meité, 2018). Ces études semblent mettre en évidence que les populations déplorent la qualité d'accueil des agents de santé et l'absence d'abnégation dans les soins, laissant entrevoir un manque de motivation ou de bien-être psychologique des travailleurs de ce secteur.

Le bien-être psychologique au travail définit une expérience subjective positive où le travailleur tend à exprimer le meilleur de soi. Il se construit à travers le travailleur lui-même, ses relations sociales au travail et dans les interactions avec son organisation (Dagenais-Desmarais, 2010). Cet état est reconnu par de nombreux chercheurs comme un facteur de performance professionnelle et une protection de la santé (Bernard, 2019 ; Delobbe, 2012 ; Laraqui& al., 2017 ; Wright, Cropanzano & Bonett, 2007). Les travaux portant sur le bien-être au travail cherchent à identifier les déterminants de cet état (Orabi&Bentaleb, 2020). Ces auteurs affichent en effet, deux types de facteurs, l'un dit objectif, composé des caractéristiques sociodémographiques et l'autre, relatif aux facteurs subjectifs, dont les caractéristiques liées à l'emploi, pouvant expliquer le bien-être au travail. D'autres auteurs par contre, portent leur classification sur des facteurs individuels (personnalité, sexe, âge...) et des facteurs organisationnels (caractéristiques du milieu de travail, de l'emploi et de relation sociale) (Tremblay, 2012). Cette auteure par exemple, insiste sur le fait que les facteurs organisationnels sont incontournables à tous ceux qui fréquentent les structures sanitaires.

La charge de travail fait partie des caractéristiques d'emploi susceptible d'influencer le bien-être au travail. Elle définit, dans le milieu

professionnel, comme l'intensité de l'effort demandé et fourni par un travailleur pour répondre aux exigences de la tâche dans des conditions déterminées (Fournier, Montreuil & Villa 2013). À cet effet, des travaux ont été menés sur les facteurs organisationnels en relation avec le bien-être au travail dans plusieurs domaines d'activités. D'abord, de nombreuses études indiquent que la charge de travail a un effet sur la santé psychologique au travail (Mansour 2012, Györkös et al., 2015 ; Mhiri, 2019). Ainsi, une étude réalisée par Kouamé & Ouattara (2016) sur les conditions de travail et le stress professionnel chez des conducteurs des autobus de la Société de Transport Abidjanaise (SOTRA) indiquent que les exigences élevées de travail engendrent le stress chez les conducteurs. Dans ce même ordre d'idées, Györkös et al., (op.cit) examinent la relation entre les conditions psychosociales du travail et bien-être en comparant deux échantillons de travailleurs Suisse et en Afrique du Sud en prenant en compte la charge de travail. Les résultats de cette recherche montrent que la charge de travail élevée entraîne une baisse de l'engagement au travail chez les Africains du Sud, alors qu'elle favorise plus d'engagement au travail chez les Suisses. En dehors cet aspect organisationnel, les travailleurs accordent une importance à l'aide effectivement apportée à un individu par son entourage (amis, famille, collègue, supérieur). Dans ce cas, on le qualifie de soutien social (Ruiller, 2012). Il désigne ici toute interaction qui apporte une aide (technique ou émotionnelle) au travail, tant de la part des collègues que de la part du supérieur.

Dans ce contexte, les chercheurs montrent que le soutien social a une influence importante sur le bien-être des travailleurs. Ainsi, NTsame, Desrumaux, Lemoine et Moundjiegout (2014) évaluent le bien-être au travail à travers les facteurs organisationnels, notamment le conflit de rôle, l'autonomie au travail et le soutien social auprès d'enseignants français et Gabonais. Ces auteurs aboutissent aux résultats selon lesquels les niveaux de soutien social et de l'autonomie au travail sont plus élevés chez les enseignants gabonais et garantissent ainsi leur bien-être au travail.

Il ressort de ce qui précède que la charge de travail et le soutien social sont des facteurs organisationnels qui ont un effet sur le bien-être des travailleurs. Certains chercheurs semblent mettre en évidence que le soutien social permet d'atténuer la charge de travail afin de préserver la santé et le bien-être des travailleurs (Hall, Dollard, Winefield, Dormann & Bakker, 2013). D'ailleurs, ces deux variables font partie des prédicteurs de la santé selon le modèle de Karasek et Theorell (1990).

Par ailleurs, dans le milieu hospitalier ivoirien, il est couramment observé dans certains CHU d'Abidjan et notamment dans les services pédiatriques, de longues files d'attente, ce qui traduirait les pressions physique, psychologique et émotionnelle que subissent les prestataires de

soins. Ces observations semblent montrer que ces agents sont soumis à une importante charge de travail. Ainsi, quand bien même il existe des équipes de travail, il est constaté chez ces agents le manque d'entraide véritable. Or, au service de pédiatrie, les agents ont en charge des soins des enfants qui constituent une cible vulnérable et spécifique.

De cette analyse, il ressort qu'à l'état actuel de nos connaissances, les variables sus-évoquées ne semblent pas avoir été examinées simultanément dans une étude, encore moins auprès du personnel de soins des services pédiatriques. Dans cette perspective, il s'avère opportun qu'une étude puisse s'intéresser au bien-être psychologique des agents de santé en relation avec la charge de travail et le soutien social.

Une telle étude pourrait constituer un apport à la littérature scientifique notamment à la psychologie de la santé et la médecine des informations sur les conditions de travail contribuant au bien-être des travailleurs. Du point de vue pratique, elle pourrait instruire les acteurs du système hospitalier sur des comportements susceptibles de favoriser la performance et la qualité des soins chez des agents de santé.

En définitive, à travers cette étude, nous proposons donc d'analyser la relation entre la charge de travail, le soutien social et le bien-être psychologique au travail chez des agents des services pédiatriques des CHU sur la base des hypothèses formulées ci-après :

- Hypothèse 1 : Les agents de santé des services de pédiatrie qui perçoivent une faible charge de travail, ont un bien-être psychologique au travail supérieur à celui de leurs homologues percevant une forte charge de travail.
- Hypothèse 2 : Les agents de santé ayant une perception forte de soutien social ont un bien-être psychologique au travail supérieur à celui de leurs pairs qui ont une perception faible de soutien social.
- Hypothèse 3 : Les agents de santé des services de pédiatrie qui perçoivent une faible charge de travail et un fort soutien social ont un bien-être psychologique au travail supérieur à celui de leurs pairs qui perçoivent une forte charge de travail et un faible soutien social.

1- Méthodologie

L'étude examine la relation entre la charge de travail perçue, le soutien social et bien-être psychologique au travail chez des agents de santé en pédiatrie. Dans ce cadre, nous adoptons une démarche méthodologique qui nous permet de présenter les sujets et le matériel utilisé.

Les participants de l'étude sont des agents de santé regroupant des médecins, des Infirmiers, des Sages-Femmes et des Aides-soignantes des

services de pédiatrie médicale des CHU d'Abidjan (Yopougon, Treichville et Cocody). Ce sont au total 180 prestataires de soins dont 28 hommes et de 152 femmes, âgés de 23 à 59 ans qui constituent l'échantillon de l'étude.

2- Matériel et procédure

Le matériel est constitué des échelles de la charge de travail, du soutien social et du bien-être psychologique au travail. Il renvoie donc aux instruments au moyen desquels nous mesurons ces différentes variables. L'ensemble de ces instruments est complété par un guide d'entretien semi-directif.

2-1- Echelle de mesure de la charge de travail

La charge de travail est appréciée par l'échelle de NTsame-Sima (2012). La version utilisée dans cette étude comprend vingt-deux (21) items. Cette échelle est de type Likert, le sujet entoure son choix de réponse allant de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « extrêmement d'accord ». Nous retenons par conséquent ces trois dimensions qui représentent 42,07% de la variance totale avec un indice alpha de Cronbach estimé à $\alpha = ,81$.

2-2- Échelle de mesure du soutien social

Cette échelle est inspirée de celui de Karasek et al. (1998) et mesure deux sous-dimensions du soutien social, notamment le soutien des collègues et le soutien du supérieur. Les répondants doivent choisir une réponse sur échelle de type Likert à quatre (4) modalités allant de 1 « pas du tout d'accord » à 4 « tout à fait d'accord ». Nous retenons par conséquent deux dimensions qui représentent 59,65% de la variance totale. Le calcul de l'indice alpha de Cronbach est de ,85.

2-3- Échelle de Bien-être Psychologique au Travail

Pour mesurer le bien-être psychologique au travail, nous avons utilisé l'instrument proposé par Dagenais-Desmarais et Savoie (2012). Cet instrument évalue cinq dimensions. Les répondants doivent choisir une réponse sur échelle de type Likert à quatre (5) modalités allant de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « tout à fait d'accord ». Le test de fiabilité est de ,92. Ces indices indiquent un niveau de consistance interne pour chacune des dimensions ainsi que pour l'ensemble des facteurs.

2- Résultats

Les données sont qualitatives pour les variables indépendantes et quantitatives concernant la variable dépendante. Notons aussi que les variables explicatives sont distribuées selon la loi normale. Alors, ces données sont traitées à l'aide de l'analyse de variance simple pour l'examen de l'effet d'une variable explicative sur la variable expliquée et l'analyse de variance

multivariée dans l’optique d’examiner l’effet interactif de la charge de travail et du soutien social sur le bien-être psychologique au travail chez les soignants des services de pédiatrie.

Nous appliquons dans ce cadre, l’analyse de variance et de test de Tukey pour apprécier l’effet et le sens de variation des variables à l’étude.

- **Comparaison de la charge de travail et bien-être psychologique**

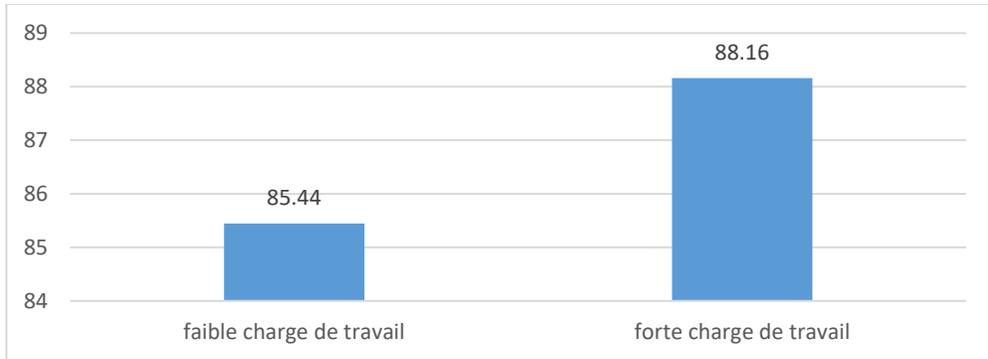
Tableau 1. Le bien-être psychologique au travail des agents de santé ayant une perception de la charge de travail faible ou forte

source	ddl	Moy. Carrés	F	Pr >Diff	sig
Charge de travail (C.T)	1	216,80	2,04	0,16	Non
Contraste	Diff	T	Val.cri	Pr >Diff	Sig
Forte C.T vs faible C.T	-2,71	-1,74	1,97	0,08	Non
Modalité	Moy	E.S	inf (95%)	supé 95%)	Groupe
faible C.T	85,44	1,09	83,29	87,60	A
forte C.T	88,16	1,11	85,97	90,35	A

Ce tableau montre que l’analyse de variance calculée pour la charge de travail (analyse de variance simple) est de 2,04. Cette valeur n’est pas significative dans l’intervalle de confiance établi à 95% traduisant que la charge de travail n’est pas prédicteur du bien-être psychologique au travail chez les agents de santé des services de pédiatrie des CHU d’Abidjan.

L’analyse des différences du bien-être psychologique au travail chez des soignants percevant une faible charge et une forte charge de travail est effectuée par le test T de Tukey. Ce test indique une valeur calculée de -1,74 et non significative à l’intervalle de confiance établi à 95%. Ce résultat révèle qu’il n’existe pas de différence significative entre les deux groupes comparés. Ainsi, notre hypothèse qui stipule le bien-être psychologique au travail des agents de santé percevant une faible charge de travail est supérieure à celui de leurs homologues ayant une forte charge de travail, n’est pas vérifiée.

L’examen des scores moyens du bien-être psychologique au travail des deux groupes indiquent que la moyenne des agents percevant une faible charge (m = 85,44) de travail est supérieure à celle de ceux ayant une forte charge de travail (m = 88,16). C’est d’ailleurs ce qu’affiche l’histogramme de ci-dessous.



Graphique 1. Score moyen du bien-être psychologique au travail selon les niveaux de la charge de travail

La figure 1 indique que le score moyen de bien-être psychologique au travail est plus élevé chez les agents de santé des services de pédiatrie percevant une forte charge de travail que celui de ceux ayant une perception faible de charge de travail. Nous pouvons alors soutenir à l'examen du présent graphique que les prestataires de soins qui perçoivent une faible charge de travail n'ont pas un bien-être psychologique au travail supérieur à ceux percevant une forte charge de travail. Cette différence infirme notre hypothèse H₁.

Nous présentons dans la partie qui suit l'effet du soutien social sur le bien-être psychologique au travail.

- **Comparaison du soutien social et bien-être psychologique au travail**

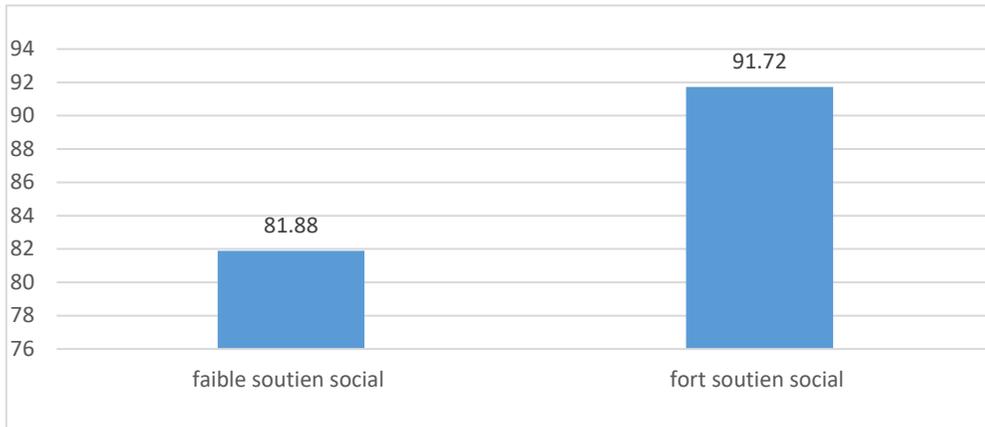
Tableau 2. Score moyen de bien-être psychologique au travail des agents de santé avec soutien social faible ou fort

Source	ddl	Moy. carrés	F	Pr >Diff	sig
Soutien social (S.S)	1	4765,5	44,84	< 0,0001	Oui
Contraste	Diff	T	Val.	Pr >Diff	Sig
faible S.S vs forte S.S	-9,84	-6,32	1,97	< 0,0001	Oui
Modalité	Moy	E.S	Infér (95%)	Supér (95%)	Group
Faible S.S	81,88	1,10	79,71	84,05	A
Fort S.S	91,72	1,10	89,55	93,89	B

Ce tableau affiche la valeur de F de Snedecor calculée pour le soutien social (analyse de variance simple) est de 44,84. Cette valeur est significative dans l'intervalle de confiance établi à 95% traduisant que le soutien social prédit le bien-être psychologique au travail chez ces agents de santé.

La comparaison des scores du bien-être psychologique au travail des agents de santé qui perçoivent un faible soutien avec ceux qui perçoivent un fort soutien social donne un T Tukey calculé d'une valeur de - 6,32. La

différence est significative entre les deux groupes comparés. L'hypothèse H₂ se trouve alors confirmée. En outre, le score moyen de bien-être enregistré chez les agents de santé ayant un fort soutien social perçu (m = 91,72) est bien supérieur à celui de leurs homologues percevant un faible soutien social. C'est ce qu'indique le graphique qui suit.



Graphique 2. Score moyen du bien-être psychologique au travail selon les niveaux de soutien social

La figure 2 démontre que le niveau de bien-être au travail des agents de santé percevant un fort soutien social est largement au-dessus de celui de leur homologue ayant de faible soutien social. Cette différence vérifie dès lors l'hypothèse opérationnelle H₂.

Il ressort de ce qui précède que l'analyse des effets simples de la charge de travail et du soutien social sur le bien-être psychologique révèle que seul le soutien perçu influence le bien-être psychologique au travail chez les prestataires de soins des services de pédiatrie médicale des CHU d'Abidjan. Il apparaît donc nécessaire d'approfondir cette relation en procédant à l'effet interactif des variables explicatives sur le bien-être psychologique au travail.

- **Comparaison de la charge de travail, du soutien social sur le bien-être psychologique au travail.**

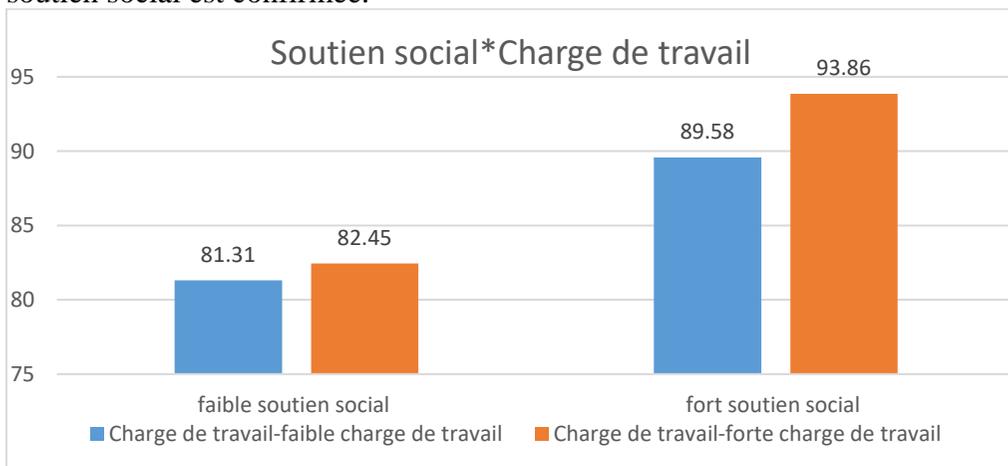
Tableau 3. Le bien-être psychologique au travail des agents de santé ayant des perceptions de charge de travail et du soutien social

Source	ddl	Moy.C.	F	Pr > F	sig
Soutien social (S.S)*Charge de travail (C.T)	1	122,7	1,16	0,28	Non
Contraste	Diff	T	V c	Pr>Diff	Sig
faible S.S * forte C.T vs fort S.S * faible C.T	-7,13	-3,17	1,97	0,00	Oui
Modalité	Moyenne	E.S	Inf 95%	Supé 95%	Groupes

faible S.S *forte C.T	82,45	1,61	79,28	85,62	A
-fort S.S * -faible C.T	89,58	1,58	86,47	92,69	B

Nous rappelons que le F de Snedecor, résultant de l'analyse multi variées destinée à tester l'effet interactif du soutien social et de la charge de travail, n'est pas significatif (F= 1,16). Nous pouvons dire que la combinaison de ces deux variables n'est pas un bon prédicteur du bien-être psychologique au travail chez les agents de santé des services de pédiatrie des CHU d'Abidjan.

L'examen des différentes combinaisons de modalité des deux variables permet de montrer que la plupart des différences observées sont significatives au seuil de probabilité .05. En effet, la comparaison de moyennes affiche un t de Tukey de - 3,17 significatif à 5%. Ainsi l'hypothèse qui stipule que le bien-être psychologique au travail des prestataires de soins des services de pédiatrie percevant une faible charge de travail et un fort soutien social est supérieur à celui de leurs confrères qui perçoivent une forte charge de travail et un faible soutien social est confirmée.



Graphique 3. Score moyen du bien-être psychologique au travail selon les niveaux de charge de travail et du soutien social

En observant la figure 3, l'on remarque que le graphique du score moyen le bien-être psychologique au travail des agents de santé percevant à la fois une forte charge de travail et un faible soutien social est moins élevé comparativement à celui de leurs pairs qui perçoivent une faible charge de travail et un fort soutien social. Cette différence est donc significative confirmant notre hypothèse 3.

Discussion

L'objectif de la présente recherche est d'étudier la relation entre la charge de travail et le soutien social sur le bien-être psychologique au travail chez des agents de santé des services de pédiatrie médicale des CHU à Abidjan. Les résultats obtenus montrent d'une part que le bien-être psychologique au travail des agents de santé n'est pas influencé par la perception de la charge de travail. D'autre part, il ressort que le soutien social perçu explique le bien-être psychologique au travail chez le personnel soignant des services de pédiatrie. Par ailleurs, l'effet interactif bien-être psychologique au travail est supérieur chez les agents de santé percevant une faible charge de travail et un fort soutien social que ceux ayant une forte charge de travail et un faible soutien social.

Ainsi, il est donc noté que le soutien social et l'effet combiné de la charge de travail et du soutien social favorisent le bien-être psychologique au travail chez les agents de santé des services de pédiatrie des Centres Hospitaliers Universitaires d'Abidjan.

Les théories d'exigence-contrôle-soutien de Karasek et Theorell (1990), nous permettent d'expliquer l'implication de la charge de travail et du soutien social dans la manifestation du bien-être psychologique au travail chez les agents de santé des services de pédiatrie médicale. Selon ce modèle, le diagnostic du bien-être au travail se fait à partir des aspects de travail (charge de travail, le contrôle et soutien social) et leur interaction. Pour ce qui est de la charge de travail, elle porte à la fois sur des aspects quantitatifs et qualitatifs. Autrement dit, la charge de travail reflète les exigences imposées aux travailleurs en termes de quantité de travail, de complexité de la tâche, des contraintes temporelles et contradictoires. Ce modèle postule que la forte charge de travail est associée aux tensions entraînant un faible niveau de bien-être au travail. Par contre, le travailleur confronté à une faible charge de travail ressent une faible tension lui permettant de développer de nouvelles compétences et de répondre efficacement aux exigences du métier.

Le premier résultat ne confirme pas cette spéculation. En effet, le niveau de bien-être psychologique au travail est élevé malgré la forte charge perçue par ces agents de santé. Cette forte charge de travail peut être appréciée comme un défi d'autant plus que nous sommes dans le domaine médical. En outre, le modèle exigence-contrôle-soutien n'évoque pas les facteurs liés à la personnalité. Ce résultat s'oppose également aux travaux réalisés par Kouamé et Ouattara (2016) ainsi que Györkös et al., (2015). Par exemple, l'étude effectuée à la SOTRA par Kouamé et Ouattara (op.cit) a montré que chez les conducteurs des autobus de cette société de transport la forte pression des exigences de travail entraîne un niveau élevé de stress au travail. Quant à la recherche interculturelle de Györkös et al., (op.cit), les résultats sont mitigés car la forte charge de travail a un effet néfaste sur le bien-être au travail des

travailleurs Sud-africain alors que chez les travailleurs Suisse cette forte charge de travail n'agit pas sur leur bien-être au travail. Ce dernier résultat concorde avec celui de notre première hypothèse

Les deux autres résultats viennent renforcer les conclusions des études déjà réalisées en ce sens que le bien-être psychologique au travail serait lié aux soutiens sociaux tels que le soutien des collègues et du supérieur hiérarchique. Par ailleurs, le soutien social permet d'atténuer l'effet de la forte charge de travail comme le modèle de Karasek et Theorell (1990). Les présents résultats corroborent avec ceux de N'Tsame et al., (2014) réalisés auprès des enseignants gabonais. En effet, cette investigation soutient que les pays d'Afrique sont régis d'une culture collectiviste (Hofstede, 1991). Cette situation renforce l'entraide au sein de la société. En outre, Hall, Dollard, Winfield, Dormann & Bakker, 2013 ont montré dans une étude sur un échantillon de 2343 travailleurs australiens que le soutien social modère la charge de travail pour favoriser les comportements organisationnels positifs (engagement et satisfaction au travail).

Conclusion

La présente étude fait apparaître qu'il existe des relations significatives entre le soutien social ainsi que son interaction avec la charge de travail et le bien-être psychologique au travail chez des agents de santé des services de pédiatrie des CHU d'Abidjan. Ainsi, face aux enjeux de la performance et de la qualité de soins dans un contexte de manque de personnels, nous suggérons l'entraide entre les collègues et les supérieurs hiérarchiques pour combler cette insuffisance afin de procurer le bien-être des travailleurs. En outre, il est important pour les acteurs de la santé, l'emploi des fonctions d'intervenants tels les psychologues dans les centres de santé.

Cette recherche ouvre cependant des perspectives d'étude sur les dimensions de la charge de travail notamment la charge émotionnelle, la charge psychologique dans le développement de bien-être au travail surtout chez le personnel soignant. Car le métier de soignant est reconnu pour la confrontation quotidienne à la souffrance, à la maladie et bien souvent à la mort.

References:

1. Dagenais-Desmarais, V., & Savoie, A. (2012). What is psychological well-being, really? A grassroots approach from the organizational sciences. *Journal of Happiness Studies*, 13(4), 659-684.
2. Dagenais-Desmarais, V. (2010). *Du bien-être psychologique au travail : Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit*. Thèse de doctorat de psychologie, au Canada

3. Delobbe, N. (2012). Le bien-être au travail est-il un facteur de performance organisationnelle?. *Une étude multi-niveaux dans le secteur de la distribution alimentaire belge*. Louvain: Université de Louvain
4. Djediat, A. (2018). *Les exigences du travail et le bien-être dans la profession infirmière: le rôle des ressources émotionnelles* (Doctoral dissertation, Bordeaux).
5. Fournier, P. S., Montreuil, S., & Villa, J. (2013). Contribution à un modèle explicatif de la charge de travail: le cas du service à la clientèle. *Relations industrielles*, 68(1), 46-70.
6. Gakoué, A., & Koudou, O. (2013). Réaction sociale de l'opinion publique face aux prestations de soins au CHU de Treichville (Abidjan). *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 7(1), 160-171
7. Györkös, C., MassoudI, K., Rossier, J., Pocnet, C., Debruin, G., & Becker, J. (2015). Le rôle des conditions psychosociales du travail, des caractéristiques individuelles et culturelles sur le bien-être au travail. *Santé et bien-être au travail*, 127.
8. Hall, G. B., Dollard, M. F., Winefield, A. H., Dormann, C., & Bakker, A. B. (2013). Psychosocial safety climate buffers effects of job demands on depression and positive organizational behaviors. *Anxiety, Stress & Coping*, 26(4), 355-377.
9. Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322.
10. Kouamé, K. F., & Ouattara, M (2016) : Conditions de travail et stress professionnel chez des conducteurs des autobus de la Société Abidjanaise du Transport SOTRA : *Cahier Ivoirien de Psychologie*, 6, 33- 47
11. Theorell, T., Karasek, R. A., & Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in workingmen-a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36
12. Laraoui, O., Manar, N., Laraoui, S., Boukili, M., Ghailan, T., Deschamps, F., & Laraoui, C. E. H. (2017). Perception du travail et bien-être chez le personnel de santé au Maroc. *Sante Publique*, 29(6), 887-895;
13. Mansour, S. (2012). L'influence des Conditions de Travail sur le Stress Professionnel du Personnel en Contact avec la Clientèle: Le cas du Secteur Hôtelier en Syrie. *Nancy: XXIIIème Congrès de l'AGRH*

14. Mhiri, S. (2019). Les effets de la charge de travail et du plafonnement de carrière sur les trois dimensions de l'implication organisationnelle des cadres. *Revue de gestion des ressources humaines*, (1), 35-55.
15. N'Guessan, A.G. &Meité, 2018 Besoin de reconnaissance du travailleur et estime de soi : cas des agents de santé du Centre Hospitalier de Cocody à Abidjan. *Revue Internationale de recherches et d'étude pluridisciplinaires* n 27
16. Ntsame-Sima, M., Desrumaux, P., Lemoine, C., &Moundjiegout, T. (2015). Le rôle de l'assertivité dans la détresse et le bien-être psychologiques: une application aux enseignants Français et Gabonais.. *Psychologie du travail et ressources Humain*, 20(2), 141-154)
17. Ntsame Sima M. N. (2012) Pour un modèle explicatif de l'épuisement professionnel et du bien-être psychologique au travail: vers une validation prévisionnelle et transculturelle. Thèse de doctorat, Université de lille3.
18. Orabi, M., &Bentaleb, C. (2020). Bien-être au travail des cadres du secteur pharmaceutique au Maroc: Etude qualitative par entretiens semi-directifs. *International Journal of Management Sciences*, 3(2).
19. Ruiller, C. (2012). L'implication affective chez les soignants: l'étude des effets tensions du travail, du burnout et du soutien social du management intermédiaire et de l'équipe. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18(4), 346-367
20. Tremblay, É. (2012). *Le bien-être psychologique au travail dans une perspective de psychologie positive: ses antécédents, ses caractéristiques, ses résultats individuels et organisationnels* (Doctoral dissertation, Université du Québec en Outaouais).
21. Wright, T. A., Cropanzano, R., &Bonett, D. G. (2007). The moderatingrole of employee positive wellbeing on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of occupationalhealthpsychology*, 12(2), 93