

Facteurs associés au stress chez les Travailleurs des services Publics à Kindu. Cas de la DPI, DGRMA et CNSS

KACHUVA KITAMBA Lavie Joseph *

KIMBUANI MABELA Gaston **

LOOSA BOLAMBA Sébastien ***

MOKAKANDA ALONGO Bédan ****

Résumé

Le stress au travail est perçu comme un problème qui menace d'une manière à une autre les travailleurs dans leurs organisations. Cette menace est due à plusieurs facteurs qui ont de répercussion sur la santé et la sécurité des travailleurs. Cette étude vise à identifier les facteurs associés du stress au travail des services publics de Kindu, notamment à la Direction Provinciale des Impôts, la Direction Générale des Recettes du Maniema, et à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (DPI, DGRMA et CNSS), en RD Congo, pendant une ère située entre le 12 octobre 2025 et le 05 mars 2026. Cette réaction émotionnelle auprès de travailleurs, a permis de voir une perception sur les effets de stress au travail.

Mots clés : *Facteurs et Stress.*

Abstract

Work stress is seen as a problem that somehow threatens workers in their organizations. This threat comes from several factors that impact the health and safety of employees. This study aims to identify the factors associated with work stress in public organizations in Kindu (DPI, DGRMA, and CNSS) in the DRC, during the period between October 12, 2025, and March 5, 2026. This emotional reaction among workers allowed us to understand perceptions of the effects of work stress.

Keywords: *Factors and Stress.*

* *Assistant à l'Université de Kindu.*

** *Professeur à l'Université de Kisangani.*

*** *Professeur à l'Université de Kisangani.*

**** *Professeur à l'Université de Kisangani.*

I. Introduction

Le stress au travail est reconnu comme un véritable problème dans le monde. Le Bureau international du travail (2013), le stress au travail est un phénomène majeur de nombreux pays et différents types de lieux de travail. Le stress a des nombreux effets négatifs entraînant notamment de maladies professionnelles d'autres problèmes physiques, de troubles psychologiques et psychosociaux et une baisse de la productivité. On accorde de plus en plus l'importance à l'amélioration des conditions de travail et de l'organisation du travail pour éviter le stress au travail, ainsi qu'aux mesures pratiques pour faire face aux situations de travail stressantes.

Patrick (2008, p.4) dit que le stress touche tous les secteurs de l'entreprise, du salarié au dirigeant en passant par l'encadrement. Le stress au travail a donc un impact considérable, tant en termes de détresse humaine que d'entrave à la performance économique. Outre ses graves conséquences sur la santé mentale et physique des travailleurs, l'effet négatif du stress est évident dans les symptômes organisationnels tels que l'absentéisme et la rotation du personnel, les faibles performances en matière sécurité, le manque d'enthousiasme des salariés, la perte d'innovation et la faible productivité. En France, l'Institut National de Recherche et la sécurité estime que le coût pour les entreprises et la société se situent entre 830 et 1656 millions d'euros par an, ce qui équivaut à 10 à 20% des dépenses de branche d'accidents de travail/ maladies professionnelles.

A cet effet, ces auteurs précisent que le stress au travail est souvent une source de beaucoup de problèmes, tels que l'improductivité, l'insatisfaction, des mauvaises conditions de travail au sein de l'organisation. Ces problèmes peuvent causer des maladies psychosomatiques et des maladies mentales chez les travailleurs.

Pour Florence, (2003, p.9) pense que le stress est un danger pour la santé et la sécurité des travailleurs au sein des organisations. Dans beaucoup d'organisations, les employeurs arrivent à mettre en jour le système de recommandation lors de recrutement et ce système rend les travailleurs stressant dans leurs postes confiés. C'est pour cette raison, le stress est le fruit de l'imagination, que les travailleurs voient comme un problème qui ne permet pas à toute personne d'être en équilibre avec son environnement auquel elle est appelée à vivre. Aussi, le stress est une combinaison des réactions physiques et psychologiques à toute sorte d'événements qui menacent l'individu.

Sarah (2022, p.16), prouve que le stress induit par le travail s'inscrit dans la catégorie des risques psychosociaux. Ces risques correspondent à des situations de travail où sont présentés, combinés ou non, du stress des violences internes commises au sein de l'entreprise par de salariés par des personnes externes à l'entreprise. Ces risques peuvent être induits par l'activité elle-même ou générées par l'organisation et des relations de travail. Il s'agit également d'un ensemble de déséquilibres potentiels, d'origine variée (organisationnelle, relationnelle, sociale), susceptibles d'engendrer une altération de l'intégrité physique et de la santé mentale en fonction de la durée et de l'intensité de l'exposition.

Toutefois, une méthode originale d'analyse fonctionnelle proposant des grilles et de questionnaire nouveau ; des exercices de thérapie cognitivo--comportementale adaptés au stress au travail. Cependant, le stress professionnel exerce une pression constante et réelle sur la quasi-totalité des employés et de l'entreprise. C'est pour cette raison que certain travailleur n'arrivent pas à donner les meilleurs dans les organisations suite aux griefs de la part de la hiérarchie

En Afrique, le stress varie considérablement d'une personne à l'autre, mais il est influencé à des expériences personnelles où il est perçu comme un facteur lié à des problèmes, tels que l'inaptitude, à des mauvaises relations interpersonnelles dans les organisations, etc.

Au Burkina Faso, Ousmane et al. (2022) témoignent que le stress au travail touche les secteurs d'activités dont celui de l'éducation, le milieu du travail a subi de multiples économiques dont la plus récente est l'influence des conditions économiques sur le travail. La course à la productivité et l'impératif de profit sont les caractéristiques de cette situation qui, parmi les agents, ils n'arrivent pas à avoir l'hémostasie suite à des conditions de travail générées une souffrance physique et psychique chez les travailleurs. Cette souffrance est le résultat de beaucoup de facteurs, tels que les aspects néfastes et nocifs du travail, les environnements physiques et techniques.

Samuel (2020, p.90) dit que le stress au travail apparait comme un des phénomènes psychosociaux négligés par l'employeur. Pourtant, l'homme qui travaille au sein d'une organisation doit être prise dans toutes les dimensions pour qu'il garde son équilibre et donne le meilleur de lui-même. Ainsi, le stress au travail apparait depuis une dizaine d'années comme un risque auquel les organisations quelle que soit leur importance doivent faire face. Il s'agit d'un risque professionnel à plusieurs titres. A cet effet, la

vulnérabilité au stress varie d'une personne à une autre à cause des différences interindividuelles.

De ce fait, ces auteurs précisent que le stress au travail est une réponse violente qu'un travailleur se sent menacer face à une situation qui perturbe le fonctionnement physique et psychologique de l'homme dans son organisation. Cette menace est expliquée par le harcèlement moral, l'agression, le conflit qui pousse à ce dernier de ne pas donner une rentabilité à l'organisation.

Selon Laurent (2006), le stress renvoie à la fois aux contraintes vis-à-vis des événements et aux pressions d'une personne ou d'un objet. Le stress est considéré comme un agent, ou un stimulus qu'entoure une manifestation due au stress. A cela, le stress n'est plus considéré comme un agent mais les résultats de l'action de l'agent (se sentir stressé). Ces deux positions reflètent deux orientations pour définir le stress. La première s'appuie sur les conceptions biologiques et physiologiques où le stress est considéré comme source de nuisance, alors que la seconde est psychologique, considère le stress comme une variable relationnelle entre l'individu et la situation. La recherche sur le stress s'est également accompagnée d'une construction importante d'outils d'évaluation du stress dépendent également des modélisations (Guillet et Harmand, 2006).

En ce qui concerne la RD. Congo, le stress est un problème de santé publique, souvent lié aux conflits de travail, manques de ressources matérielles et financières dans les organisations. Anne (2011, p.19) les répercussions du stress sur la santé physique ne sont pas négligeables. Plusieurs conséquences sont présentées et développées. Errington (1989) démontre que les infirmières qui ont servi au Vietnam ont montré une relation hautement significative entre le stress et le danger perçu, l'exposition à la violence et le soutien social pendant et après la personne souffre. Les risques de répercussions sont également possibles sur l'agence pour laquelle les employés travaillent. Par exemple, une diminution de la satisfaction et de l'engagement du personnel envers l'organisation. De plus, le stress provoque un plus grand risque d'accidents et des maladies, d'absentéisme au sein l'organisation.

A Kindu, plus particulièrement à ces organisations, les travailleurs sont stressés du fait que les dirigeants posent le comportement bureaucratique, les conditions de travail, les mauvaises relations interpersonnelles, augmentation de plaintes des travailleurs. Ces

problèmes entraînent les conséquences sociales et psychologiques permettant aux salariés de n'avoir pas accru le rendement dans les organisations.

De ce fait, la question de ce travail se pose de la manière suivante : Quels sont les facteurs à la base de stress chez les travailleurs de ces organisations ?

L'hypothèse de cette étude se formule comme suit :

- Les facteurs qui contribuent au stress au travail dans ces organisations sont les mauvaises relations interpersonnelles, les horaires de travail, les charges de travail, etc.

L'objectif poursuivi dans cette étude est :

- Identifier les facteurs liés au stress chez les travailleurs de la DPI, DGRMA et CNSS à Kindu ;

II. Méthodologie

Cette étude s'intéresse aux travailleurs dans les organisations publiques de Kindu. La population de cette étude est constituée de 367 travailleurs. Dans cette étude, un échantillon probabiliste aléatoire simple de 183 sujets est tiré. Pour atteindre l'objectif et vérifier l'hypothèse de l'étude, la méthode d'enquête, appuyée par une échelle de stress de Karasek composée de 18 items afin de déterminer le niveau de stress. Ainsi, le test d'anova est utilisé pour comparer les moyennes des groupes concernés afin de déterminer si au moins une moyenne est significativement différente des autres.

Le dépouillement des données a été fait respectivement à l'analyse du contenu et du décompte fréquentiel.

III. Résultats

Les résultats liés aux facteurs de stress chez les travailleurs sont présentés et analysés suivant les variables suivantes :

1. Effet de l'âge sur le niveau de stress

Les dimensions exploitées sur l'effet âge du niveau de stress, se présente dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1. Effet de la variable âge sur le niveau de stress

Age		Niveau Inférieur	Niveau moyen	Niveau supérieur
De 27 à 30 ans	Moyenne	2,70192	2,549451	2,423
	N	13	13	13
	SD	,693231	,5178650	1,0772
De 31 à 40 ans	Moyenne	2,42736	2,349421	2,520
	N	74	74	74
	SD	,580065	,5088767	,8892
De 41 à 50 ans	Moyenne	2,37264	2,450135	2,255
	N	53	53	53
	SD	,559818	,5599088	,8639
De 50 à 60 ans	Moyenne	2,25758	2,545455	2,758
	N	33	33	33
	SD	,446273	,5362551	,8850
De 61 à 69 ans	Moyenne	2,67500	2,542857	3,050
	N	10	10	10
	SD	,449537	,5251066	,7619
Total	Moyenne	2,41393	2,438720	2,508
	N	183	183	183
	SD	,562023	,5311635	,9055
DI		182	182	182
F		2,168	1,102	2,687
Sig		,074	,357	,033

Ce tableau indique les résultats d'une analyse de variance (ANOVA) en examinant la relation entre l'âge et les trois niveaux de stress (inférieur, moyen et supérieur). Ce tableau montre que l'âge a un effet significatif uniquement sur le niveau de stress supérieur ($F = 2,687$; $Sig = 0,033$ ($< 0,05$)).

2. Effet niveau d'études

Les résultats en rapport avec les dimensions du niveau d'études s'explique dans le tableau suivant :

Tableau 2. Effet de niveau d'études sur le niveau de stress

Niveau d'étude		Niveau inférieur	Niveau moyen	Niveau supérieur
Supérieur et Universitaire	Moyenne	2,48359	2,450216	2,480
	N	99	99	99
	SD	,564875	,5331039	,9661
Secondaire	Moyenne	2,28431	2,392157	2,549
	N	51	51	51

Primaire	SD	,554571	,5336384	,7890
	Moyenne	2,40530	2,476190	2,530
	N	33	33	33
Total	SD	,544890	,5329293	,9095
	Moyenne	2,41393	2,438720	2,508
	N	183	183	183
	SD	,562023	,5311635	,9055
DI				
F		2,147	,299	,109
Sig		,120	,742	,897

Ce tableau indique les résultats d'une analyse de variance (ANOVA) en examinant la relation entre le niveau d'étude et les trois niveaux de stress (inférieur, moyen et supérieur). Les résultats de ce tableau montrent que le niveau d'études n'a pas d'effet significatif sur le niveau de stress, Les moyennes sont toutes très proches de la moyenne totale (2,41–2,51 environ).

3. Effet état civil

En vue de comprendre l'effet **état civil** des enquêtés sur l'évaluation du niveau de stress; le test de l'analyse de la variance dans la comparaison des moyennes a été fait et les résultats en rapport avec ces éléments sont confinés dans le tableau ci-bas.

Tableau 3. Effet état civil sur le niveau de stress

Etat civil		Niveau inférieur	Niveau moyen	Niveau supérieur
Marié	Moyenne	2,37145	2,452888	2,493
	N	141	141	141
	SD	,544646	,5273725	,8984
Célibataire	Moyenne	2,55655	2,391156	2,560
	N	42	42	42
	SD	,601828	,5474585	,9384
Total	Moyenne	2,41393	2,438720	2,508
	N	183	183	183
	SD	,562023	,5311635	,9055
DI		182	182	182
F		3,559	,436	,174
Sig		,061	,510	,677

Ce tableau montre que l'**état civil n'a pas d'effet significatif** sur le niveau de stress des enquêtés, bien que de légères différences descriptives apparaissent entre mariés et célibataires.

Effet entreprise

L'ANOVA présentée étudie l'effet du type d'entreprise des enquêtés sur les trois niveaux de stress (inférieur, moyen, supérieur), entre les catégories d'entreprise.

Tableau 4. Effet entreprise sur le niveau de stress

Entreprise des enquêtés		Niveau inférieur	Niveau moyen	Niveau supérieur
CNSS	Moyenne	2,27500	2,262857	2,540
	SD	,706185	,5243720	,9456
DGRM	Moyenne	2,28261	2,388199	2,500
	SD	,641415	,6043403	,8367
DPI	Moyenne	2,49888	2,498724	2,504
	SD	,473836	,4933817	,9312
Total	Moyenne	2,41393	2,438720	2,508
	SD	,562023	,5311635	,9055
Dl		182	182	182
F		3,386	2,326	,018
Sig		,036	,101	,982

Ce tableau met en évidence que l'entreprise d'appartenance n'a pas d'effet significatif sur le niveau global de stress, sauf une différence statistiquement significative au niveau inférieur (: $F = 2,326$; $Sig = 0,101$ ($> 0,05$)).

IV. Discussion des résultats

Il s'est observé que les travailleurs de ces organisations sont stressés et ce stress sont dû aux différents facteurs. Ces facteurs associés au stress sont la pression de la hiérarchie, les conflits, la surcharge de travail, les mauvaises relations interpersonnelles, etc.

Ces résultats rejoignent ceux trouvés par les prédécesseurs :

Traoré et al. (2022) ont conclu que les facteurs associés au stress chez les travailleurs des entreprises publiques sont le bas niveau de l'instruction, le contrat de type saisonnier, l'organisation des horaires de travail, la catégorie professionnelle et de postes de travail.

Maximilien (2021) avait trouvé que les facteurs de stress professionnel sont expliqués à l'organisation du travail, les conflits, la pression de la hiérarchie et par le contexte dans lequel le travail se déroule au sein de l'organisation.

Conclusion

Le stress au travail est perçu comme un problème qui menace d'une manière à une autre les travailleurs dans leurs organisations. Cette menace est due à plusieurs facteurs qui ont de répercussion sur la santé et la sécurité des travailleurs. Cette étude identifie les facteurs associés du stress au travail des organisations publiques de Kindu (DPI, DGRMA et CNSS), en RD Congo, pendant une ère située entre le 12 octobre 2025 et le 05 mars 2026. A l'issue de cette étude, la réaction émotionnelle auprès de travailleurs, a permis de voir une perception sur les effets de stress au travail.

Références bibliographiques

- Anne, C. (2011). *Impact du stress sur la santé mentale des travailleurs*. _ Harmattan.
- B.I.T. (2013). *Prévention du stress au travail. Liste de points de contrôle*.
- Errington, L. (1989). *Stress et danger perçu*. Dunod.
- Florence, R. (2003). *Stress au travail*. Ontario.
- Karasek, P. (1979). *Stress au travail*. Masson.
- Maximilien, A. (2022). *Facteurs et incidences du stress professionnel chez les managers de proximité en période de crise*. P.U.F.
- Ousmane, S. et al. (2022). *_Prévalence et facteurs associés au stress professionnel chez les enseignants du secondaire de Ouagadougou*. Ann. Afr.
- Patrick, L. (2008). *Stress professionnel : causes et stratégies*. Eurotext.
- Samuel, K. (2020). *Niveau de stress lié aux rôles organisationnels et au déroulement de carrière des travailleurs de quelques entreprises de Kinshasa*. Université de Kinshasa.
- Sarah, P. (2022). *Stress induit par le travail*. Presse universitaire de la ville.
- Traoré, I. et al. (2022). *_Facteurs de stress professionnel chez les travailleurs d'égrenage du coton du Burkina Faso*. HSD.

