

## **Charge de Travail, Soutien Social et Bien-être Psychologique au Travail chez des Agents de Sante des Services de Pediatrie des Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) d'Abidjan**

*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/esipreprint.3.2023.p34](https://doi.org/10.19044/esipreprint.3.2023.p34)

Approved: 02 March 2023

Posted: 06 March 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 Sante des Services de Pediatrie des Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) d'Abidjan*. ESI Preprints.

<https://doi.org/10.19044/esipreprint.3.2023.p34>

### **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 âgé de 21 à 52 ans dont 41 Médecins, 113 Infirmiers/Sages-femmes et 26 Aides-Soignants. L'instrument d'enquête est un questionnaire incluant les échelles de la charge de travail (N'Tsame-Sima, 2013), du soutien social (karasek et al., 1998) et du bien-être psychologique au travail Dagenais-Desmarais(2010). Les données recueillies ont été traitées 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**

The current study examines the relationship between the workload, the social support and the psychological well-being at work. The sample is made of 180 health workers from 21 to 52 years old which of 41 physicians, 113 nurses/midwives and 26 ward assistants. The stool of the investigation is a questionnaire including the workload scales (N’Tsame-Sima, 2013), the social support, (karasek et al., 1998), and the psychological well-being at work (Dagenais-Desmarais (2010). The collected data was processed using the Analysis of Variance. The results show in the one hand that there is not a significant difference between the workload and the psychological well-being of the participants. In the other hand, social support as well as its interaction with the workload has a significant positive effect on the psychological well-being at work of the health workers of the pediatric Services of Abidjan’s University Hospital. Those results suggest to the leaders of the health structures to promote the team working of the health care workers in order to favor their psychological well-being, the guarantee of the quality of the care offered.

---

**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). Ce secteur en Côte d’Ivoire a connu d’importantes transformations au cours des quinze dernières années. En effet, Elle s’est dotée d’un Plan National de

Développement Sanitaire (PNDS). Ce plan vise à améliorer l'état de santé de la population à travers une offre des services de santé de qualité.

Dans ce cadre, plusieurs défis majeurs sont réalisés à travers ce plan. Par exemple, le financement dans le secteur sanitaire a connu une hausse avec un taux d'accroissement annuel de 18% du budget dudit ministère. Les services d'offre ont été largement renforcés par la construction, la réhabilitation et l'équipement des structures de santé avec pour conséquence un pourcentage qui passe de 44% en 2014 à 65% en 2016. 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 l'accessibilité des produits pharmaceutiques ainsi que les vaccins et autres ingrédients stratégiques de qualité par les Pharmacies de la Santé Publique en Côte d'Ivoire (PSP-CI). 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.

Ainsi, 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 ont montré une insatisfaction des patients et des parents de patients (Gokoué & Opadou, 2013 ; N'Guessan & Meité, 2018). Ceux-ci 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.

Or le bien-être psychologique au travail 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). Cet auteur affiche deux types de facteurs, l'un dit objectif composé des caractéristiques sociodémographiques et l'autre qu'il nomme facteur subjectif dont la personnalité et les caractéristiques liées à l'emploi peuvent expliquer le bien-être au travail. D'autres auteurs par compte portent leur classification sur les facteurs individuels (personnalité, sexe, âge...) et les facteurs organisationnels (caractéristiques du milieu de travail, de l'emploi et de relation sociale) (Tremblay, 2012). Cette auteure insiste sur le fait que les facteurs organisationnels sont incontournables à tous ceux qui fréquentent le milieu.

À cet effet, des travaux ont été menés sur les facteurs organisationnels en relation avec le bien-être au travail dans plusieurs domaines d'activité. 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). En effet, 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). Elle a porté sur un échantillon de 100 sujets. Les résultats obtenus indiquent que les exigences de travail engendrent le stress chez les conducteurs de la SOTRA. Dans ce même ordre, Györkös et al., (op.cit) examinent la relations psychosociales du travail et bien-être en comparant deux échantillons de travailleurs, Suisse (n=585) et en Afrique du Sud (n=818). L'une des variables à l'étude est la charge de travail. Les résultats auxquels ces auteurs sont parvenus 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.

D'autres chercheurs montrent que le soutien social a une influence importante sur le bien-être des travailleurs. Dans ce cadre, 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 183 enseignants français et Gabonais. Ils 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 remarquent 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).

Ainsi, dans le milieu hospitalier ivoirien, il est couramment observé dans certains CHU d'Abidjan et notamment dans les services pédiatriques, de longues files d'attentes, montrant que ces agents de santé exercent sous l'énorme pression physique, psychologique et émotionnelle. Ces observations montrent que ces agents sont soumis à une importante charge de travail. Par ailleurs, quand bien même qu'il existe des équipes de travail, il est constaté chez ces agents le manque d'entraide. Or, au service de pédiatrie, les agents ont en charge des soins des enfants qui constituent une cible vulnérable et spécifique. Il est alors important 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 constitue 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 des

comportements susceptibles de favoriser la performance et la qualité des soins chez des agents de santé.

## **1- Hypothèse de l'étude**

L'objectif visé et des idées de la présente étude découlent des travaux examinés ainsi des contacts observés dans les Centres Hospitaliers Universitaires d' Abidjan. Ainsi, nous formulons trois hypothèses :

- 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 leur homologue percevant une forte charge de travail (H1).

- 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 (H2).

- 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 (H3).

### **1-1 Variable de l'étude**

#### **1-1-1- Variables indépendantes**

Les variables indépendantes dans cet article sont la charge de travail et le soutien social.

La charge de travail abordée ici est celle ressentie. Elle tient compte de la quantité, la complexité, des demandes formelles et informelles qui sont faites au travailleurs. Ainsi, la charge de travail est dichotomisée. Quand elle est forte, présente l'incapacité d'accomplir une trop grande quantité pour le temps alloué. Cette charge est source de tension (Karasek & theorell, 1990). Inversement la charge de travail faible est caractérisée par une perception de quantité et de qualité raisonnable de travail que peut effectuer le travailleur dans un temps donné. Celle-ci contribuerait au bien-être du travailleur.

Quant au soutien social, il désigne 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 cadre deux formes de soutien social se distinguent. Il est fort lorsqu'il existe un lien de confiance important entre les membres d'une équipe. Ce soutien se traduit par des collègues et du supérieur qui offrent leur assistance pour surmonter les difficultés, qui partagent les tâches, qui se répartissent le travail en période de pointe et qui prennent des moments ensemble pour délibérer sur les façons de faire le travail. Ce type de soutien protégerait la santé des travailleurs. Inversement, un soutien social faible se manifeste par la présence de conflits, d'incivilité et de méfiance entre les travailleurs. Ce dernier engendrerait un risque de détresse psychologique.

### **1-1-2- Variable dépendante**

Le bien-être psychologique au travail constitue la variable dépendante dans le présent article. Il 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). Lorsque cet état s'exprime, le travailleur manifeste une compétence ou une efficacité optimale. Inversement, le faible bien-être psychologique au travail entraînerait une démotivation et le manque d'abnégation pour l'accomplissement des tâches.

## **2- Méthodes**

### **2-1- participants**

180 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). Il s'agit de 28 hommes et de 152 femmes, âgés de 23 à 59 ans. Les participants ont été sélectionnés sur la base des critères suivants : 1) être agent de santé exerçant au service pédiatrie d'un CHU et avoir au moins deux années d'expérience. 2) être permanent dans le service. 3) être en contrat à durée indéterminée et 4) être titulaire d'un diplôme d'Etat.

### **2-2- 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.

#### **2-2-1- Charge de travail**

La charge de travail est appréciée par l'échelle de NTsame-Sima (2012). Cette échelle est composée initialement de vingt-six (26) items. L'adaptation de cette échelle à notre contexte a permis de retirer certains items. Au regard de ce qui précède, la nouvelle version de cette échelle 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. Le calcul de l'indice alpha est relativement simple avec le logiciel XLSTAT révèle d'un coefficient l'échelle qui est de  $\alpha = ,81$ . Cet indice témoigne un niveau de consistance interne pour l'ensemble des facteurs.

### 2-2-2- Soutien social

Le soutien social de Karasek et al. (1998) composée de onze (11) items 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.

### 2-2-3- Echelle 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). Cette version comporte 25 items évaluant 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 ». L'analyse factorielle nous a permis de retenir deux (2) facteurs. Nous retenons par conséquent que ces deux dimensions représentent 47,99% de la variance totale. 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.

## 3- 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 du test statistique paramétrique 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, les tests de F Snedecor 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.** Tableau indiquant le bien-être psychologique au travail des agents de santé ayant une perception de la charge de travail faible ou forte

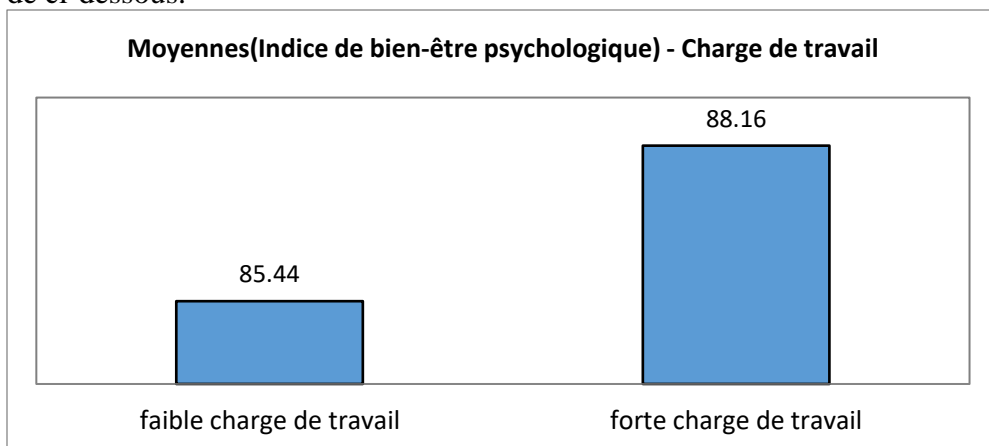
source	ddl	Moy. Carrés	F	Pr >Diff	sig
<b>Charge de travail (C.T)</b>	1	216,80	2,04	0,16	Non
<b>Contraste</b>	Diff	T	Val.cri	Pr >Diff	Sig
<b>Forte C.T vs faible C.T</b>	-2,71	-1,74	1,97	0,08	Non
<b>Modalité</b>	Moy	E.S	inf (95%)	supé 95%)	Groupe

<b>faible C.T</b>	85,44	1,09	83,29	87,60	A
<b>forte C.T</b>	88,16	1,11	85,97	90,35	A

Ce tableau montre que l'analyse de variance de F Snedecor calculé 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.



**Figure 1.** Histogramme présentant le 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 H<sub>1</sub>.

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

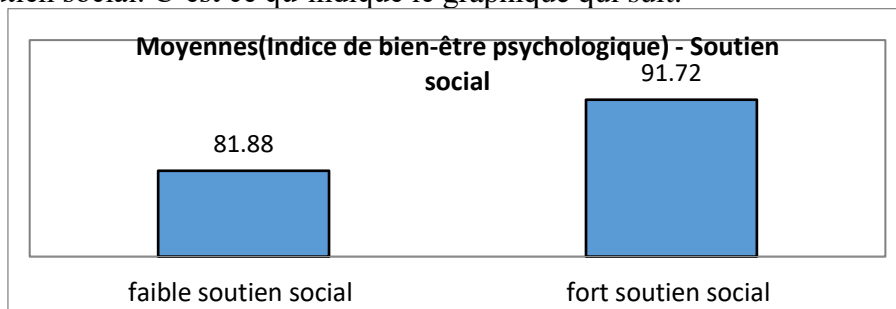
### 3-1- Comparaison du soutien social et bien-être psychologique au travail

**Tableau 2.** Tableau indiquant le score moyen de bien-être psychologique au travail des agents de santé ayant un 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. Notre hypothèse H<sub>2</sub> 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.



**Figure 2.** Histogramme présentant le score moyen du bien-être psychologique au travail selon les niveaux de soutien social

La figure 2 démontre qu'une différence entre les soignants ayant de faible soutien social et de fort soutien social. Ainsi le score moyen de bien-être psychologique au travail de ceux qui ont une perception forte de soutien social est largement au-dessus de ceux percevant un faible soutien social. Le présent graphique nous permet de soutenir que le bien-être psychologique au travail des prestataires de soins percevant un fort soutien social est supérieur à celui de leurs pairs qui perçoivent un faible soutien social. Par conséquent, notre hypothèse H<sub>2</sub> est vérifiée.

Il ressort de ce qui précède que l'analyse des effets simple des variables explicatives (la charge de travail et du soutien social) sur la variable expliquée (bien-être psychologique au travail) 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.

### 3-2- Comparaison de la charge de travail, du soutien social sur le bien-être psychologique au travail.

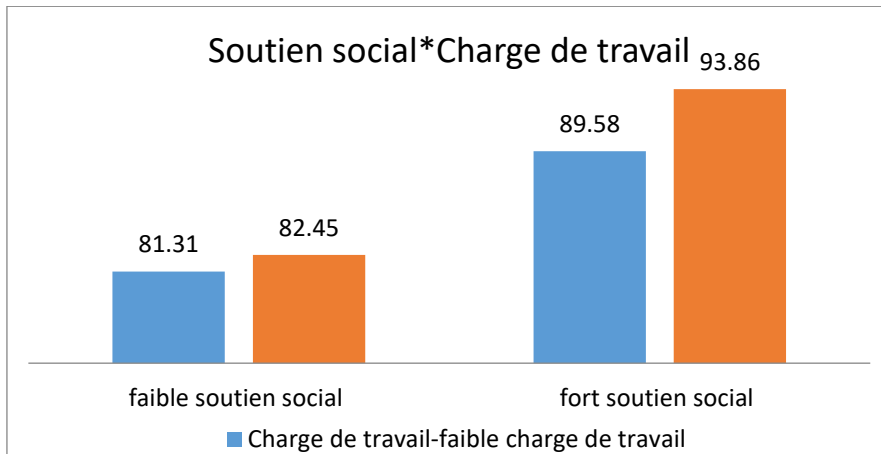
**Tableau 3.** Tableau indiquant le bien-être psychologique au travail des agents de santé ayant des perceptions de charge de travail et du soutien social

Source	ddl	Moy.C.	F	Pr > F	sig
<b>Soutien social (S.S)*Charge de travail (C.T)</b>	1	122,7	1,16	0,28	Non
<b>Contraste</b>	Diff	T	V c	Pr>Diff	Sig
<b>faible S.S * forte C.T vs fort S.S * faible C.T</b>	-7,13	-3,17	1,97	0,00	Oui
<b>Modalité</b>	Moyenne	E.S	Inf 95%	Supé 95%	Groupes
<b>faible S.S *forte C.T</b>	82,45	1,61	79,28	85,62	A
<b>-fort S.S * -faible C.T</b>	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 est significative au seuil de probabilité .05. En effet, la comparaison de moyennes affiche un t de tukey de - 3,17 et est significatif à .05. Ainsi notre 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 perçu est supérieur à celui de leurs confrères qui perçoivent une forte charge de travail et un faible soutien social est confirmée.



**Figure 3.** Histogramme présentant le score moyen du bien-être psychologique au travail selon les niveaux de charge de travail et du soutien social

Lorsqu'on observe la figure 3, on remarque que l'histogramme qui représente les agents de santé percevant le bien-être psychologique ayant 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 notre 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. A l'issue de nos investigations sur le terrain, 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, nous pouvons donc noter 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). Nos 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, Winefield, 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. 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
6. 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.

7. 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.
8. 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.
9. 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
10. Theorell, T., Karasek, R. A., & Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men-a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36
11. Laraqui, O., Manar, N., Laraqui, S., Boukili, M., Ghailan, T., Deschamps, F., & Laraqui, C. E. H. (2017). Perception du travail et bien-être chez le personnel de santé au Maroc. *Sante Publique*, 29(6), 887-895;
12. 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*
13. 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.
14. 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
15. 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)
16. 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.

17. 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).
18. 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).
19. Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of occupational health psychology*, 12(2), 93