



INFLUENCE DU BIEN-ETRE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL SUR LA PERFORMANCE
PROFESSIONNELLE DES AGENTS HUMANITAIRES : ETUDE MENEES AU CENTRE
MPOKOLO WA MOYO A KANANGA (RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO)

Présenté par Vincent KATENDE Kayembe

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.23157641>

Résumé

Le bien-être psychologique au travail est aujourd'hui reconnu comme un facteur déterminant de la performance professionnelle, particulièrement dans les organisations humanitaires où les agents sont quotidiennement confrontés à des situations de vulnérabilité, de stress et de fortes exigences émotionnelles. Cette étude avait pour objectif d'analyser l'influence du bien-être psychologique sur la performance professionnelle des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo à Kananga, en mettant l'accent sur trois dimensions essentielles : les relations interpersonnelles, la satisfaction au travail et la relation avec l'organisation.

Une approche méthodologique mixte a été adoptée, combinant des techniques quantitatives et qualitatives. Les données quantitatives ont été recueillies auprès de 24 agents humanitaires au moyen d'un questionnaire structuré, tandis que les données qualitatives ont été obtenues grâce à des entretiens semi-directifs. Les analyses statistiques ont été réalisées à l'aide du test du Khi-deux afin de vérifier les hypothèses de recherche.

Les résultats montrent qu'une majorité des agents perçoivent positivement la collaboration entre collègues (79,1 %), la communication interne (58,3 %), le climat de confiance (66,7 %) et la satisfaction au travail (66,7 %). Malgré ces résultats encourageants, les entretiens révèlent un niveau élevé de stress professionnel (61,5 %), principalement lié à la surcharge de travail, au manque de ressources, aux urgences humanitaires et aux difficultés organisationnelles. Les analyses statistiques confirment l'existence d'une relation



significative entre le bien-être psychologique et plusieurs indicateurs de performance professionnelle. Les agents bénéficiant d'un environnement de travail favorable, d'un soutien organisationnel et de relations interpersonnelles positives présentent un meilleur engagement, une motivation plus élevée, une meilleure qualité de travail ainsi qu'un meilleur respect des procédures professionnelles.

Ces résultats confirment les postulats de la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan, du modèle Demande-Contrôle-Soutien de Karasek et de la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll, selon lesquels les ressources psychologiques et organisationnelles constituent des déterminants majeurs de la performance professionnelle. L'étude recommande ainsi le renforcement du soutien managérial, l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques psychosociaux et la mise en place de programmes de promotion du bien-être psychologique afin d'améliorer durablement la performance des agents humanitaires.

Mots-clés : Bien-être psychologique, performance professionnelle, agents humanitaires, satisfaction au travail, relations interpersonnelles, organisation, Kananga, République Démocratique du Congo.

Abstract

Psychological well-being at work has become one of the major determinants of employee performance, particularly within humanitarian organizations where workers are exposed to high emotional demands, stressful situations and vulnerable populations. The present study aimed to examine the influence of psychological well-being on the professional performance of humanitarian workers at the Mpokolo wa Moyo Center in Kananga, Democratic Republic of the Congo. The research focused on three main dimensions: interpersonal relationships, job satisfaction and organizational relationship.

A mixed-method research design combining quantitative and qualitative approaches was adopted. Quantitative data were collected through a structured questionnaire administered to 24 humanitarian workers, while qualitative information was obtained through semi-structured interviews. Statistical analyses were performed using the Chi-square test to assess the proposed hypotheses.

The findings indicate that most participants reported positive perceptions regarding teamwork (79.1%), communication (58.3%), organizational trust (66.7%) and job satisfaction (66.7%). Nevertheless, qualitative findings revealed high occupational stress (61.5%), mainly associated with excessive workload, insufficient organizational resources, humanitarian emergencies and managerial constraints. Statistical analyses demonstrated a significant relationship between psychological well-being and professional performance. Employees benefiting from supportive interpersonal relationships, organizational support and favorable working conditions displayed higher motivation, stronger commitment, better quality of work and greater compliance with professional standards.

These findings support the Self-Determination Theory proposed by Deci and Ryan, Karasek's Job Demand-Control-Support Model and Hobfoll's Conservation of Resources Theory, highlighting that psychological and organizational resources constitute major determinants of professional performance. The study recommends strengthening managerial support, improving working conditions, preventing psychosocial risks and implementing psychological well-being promotion programs to enhance humanitarian workers' effectiveness.

Keywords: Psychological well-being; Professional performance; Humanitarian workers; Job satisfaction; Interpersonal relationships; Democratic Republic of the Congo.

INTRODUCTION

Le bien-être psychologique au travail est aujourd'hui considéré comme l'un des principaux déterminants de la santé des travailleurs et de la performance des organisations. Dans un contexte marqué par l'intensification des exigences professionnelles, la transformation des modes de travail et l'augmentation des risques psychosociaux, les organisations accordent une attention croissante à la qualité de vie au travail comme levier de performance durable. Cette évolution est particulièrement importante dans le secteur humanitaire, où les professionnels interviennent quotidiennement auprès de populations exposées aux conflits, aux catastrophes naturelles, aux déplacements forcés, aux violences basées sur le genre, à la pauvreté et à d'autres formes de vulnérabilité.

Les agents humanitaires accomplissent leur mission dans des environnements caractérisés par une forte pression émotionnelle, des contraintes logistiques, une insuffisance de ressources et une exposition répétée à des événements traumatiques. Ces conditions de travail augmentent considérablement les risques de stress chronique, d'épuisement professionnel (burnout), d'anxiété et de détresse psychologique. Lorsque ces difficultés persistent, elles affectent non seulement la santé mentale des travailleurs, mais également leur motivation, leur engagement organisationnel, leur efficacité, la qualité des services rendus ainsi que la satisfaction des bénéficiaires.

Selon les travaux de Barbara Lopes Cardozo et ses collaborateurs (2012), les travailleurs humanitaires présentent des niveaux de détresse psychologique et d'épuisement professionnel plus élevés que de nombreuses autres catégories professionnelles en raison de leur exposition permanente aux situations d'urgence. Plus récemment, Cameron et ses collaborateurs (2024) montrent, dans une méta-analyse internationale, que les troubles de santé mentale figurent parmi les principaux facteurs expliquant la diminution de la performance professionnelle, l'absentéisme et le départ prématuré des agents humanitaires.

Les recherches menées dans le domaine de la psychologie du travail démontrent également que le bien-être psychologique constitue un facteur protecteur favorisant la motivation, la créativité, la qualité des relations professionnelles et la performance organisationnelle. Les travaux de Deci et Ryan (2000) montrent que la satisfaction des besoins psychologiques fondamentaux d'autonomie, de compétence et d'appartenance sociale favorise une motivation intrinsèque durable et améliore les performances professionnelles. De même, Diener (2000) souligne que les individus présentant un niveau élevé de bien-être subjectif développent une meilleure capacité d'adaptation, une plus grande stabilité émotionnelle et un rendement supérieur.

Le modèle « Demande-Contrôle-Soutien » proposé par Karasek (1979), complété par Johnson et Hall (1988), explique que le stress professionnel apparaît principalement lorsque les exigences du travail sont élevées alors que le contrôle sur les activités et le soutien social demeurent insuffisants. Dans les organisations humanitaires, cette situation est fréquente puisque les agents doivent répondre simultanément aux attentes des bailleurs, aux besoins urgents des bénéficiaires et aux contraintes administratives, souvent avec des ressources limitées. Cette combinaison favorise

l'apparition de risques psychosociaux susceptibles de compromettre la qualité des interventions.

Par ailleurs, la théorie de la conservation des ressources développée par Hobfoll (1989) soutient que les individus cherchent continuellement à acquérir, protéger et développer leurs ressources psychologiques, sociales et matérielles. Lorsque ces ressources diminuent sous l'effet d'une surcharge de travail, d'un manque de reconnaissance ou d'un soutien insuffisant, les travailleurs deviennent progressivement plus vulnérables au stress, au burnout et à la baisse de performance. Cette théorie offre un cadre particulièrement pertinent pour comprendre les réalités des organisations humanitaires évoluant dans des contextes de crise.

En République démocratique du Congo, les organisations humanitaires jouent un rôle essentiel dans la protection des populations affectées par les conflits, les déplacements de population, les catastrophes naturelles et l'insécurité alimentaire. Dans la province du Kasai Central, ces défis demeurent particulièrement importants plusieurs années après la crise humanitaire qui a profondément affecté la région. Les structures d'accueil et de protection, telles que le Centre Mpokolo wa Moyo, prennent quotidiennement en charge des enfants en rupture familiale, des orphelins, des survivants de violences et d'autres personnes en situation de grande vulnérabilité. Cette mission exige des agents un engagement permanent ainsi qu'une forte stabilité psychologique.

Cependant, les observations réalisées au sein du Centre Mpokolo wa Moyo mettent en évidence plusieurs contraintes susceptibles d'altérer le bien-être psychologique des agents. Parmi celles-ci figurent notamment la surcharge de travail, l'insuffisance des ressources matérielles, certaines difficultés de communication interne, la disponibilité limitée de l'encadrement hiérarchique, une reconnaissance parfois insuffisante des efforts fournis ainsi que les exigences liées à l'accompagnement des bénéficiaires. Ces facteurs peuvent influencer directement la satisfaction au travail, les relations interpersonnelles et la qualité des prestations offertes.

Les résultats obtenus auprès des 24 agents interrogés dans cette étude illustrent cette réalité. Bien que la majorité des participants déclarent être satisfaits de leur travail, motivés à atteindre les objectifs de l'organisation et entretenir de bonnes relations avec leurs

collègues, les entretiens révèlent parallèlement un niveau élevé de stress professionnel, principalement attribué à la surcharge de travail, au manque de personnel, aux contraintes logistiques et aux urgences humanitaires. Cette coexistence entre motivation professionnelle et vulnérabilité psychologique souligne la complexité des mécanismes reliant le bien-être psychologique à la performance au travail.

Malgré l'abondance des recherches internationales sur le bien-être au travail, peu d'études ont été consacrées aux organisations humanitaires de la République démocratique du Congo, et plus particulièrement à celles intervenant dans la province du Kasaï Central. Les connaissances disponibles proviennent essentiellement de contextes occidentaux ou d'organisations internationales, dont les réalités organisationnelles diffèrent souvent de celles observées dans les structures humanitaires locales. Cette insuffisance de données scientifiques justifie pleinement la réalisation de la présente étude.

L'objectif général de cette recherche est d'analyser l'influence du bien-être psychologique sur la performance professionnelle des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo à Kananga. Plus spécifiquement, elle vise à examiner le rôle de la satisfaction au travail, des relations interpersonnelles et de la relation avec l'organisation dans l'amélioration de la performance professionnelle.

Les résultats attendus permettront d'enrichir les connaissances scientifiques en psychologie du travail appliquée au secteur humanitaire tout en fournissant aux responsables des organisations humanitaires des éléments d'aide à la décision pour renforcer les politiques de prévention des risques psychosociaux, améliorer les conditions de travail et promouvoir un environnement organisationnel favorable au bien-être des travailleurs. Au-delà de son intérêt scientifique, cette étude présente également un intérêt pratique important pour les gestionnaires des ressources humaines, les décideurs et les partenaires humanitaires engagés dans l'amélioration durable de la qualité des interventions et de la protection des populations vulnérables.

2. Cadre théorique et revue de la littérature

2.1. Le concept de bien-être psychologique au travail

Le bien-être psychologique au travail constitue aujourd'hui un concept central en psychologie du travail et des organisations. Il dépasse la simple absence de maladie ou de souffrance psychologique pour englober un état positif caractérisé par l'épanouissement personnel, la satisfaction professionnelle, l'engagement, des relations sociales harmonieuses et le développement des compétences individuelles. Dans les organisations modernes, il est reconnu comme un facteur essentiel favorisant la motivation, la performance, la fidélisation des travailleurs et la qualité des services.

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la santé mentale est un état de bien-être permettant à chaque individu de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler de manière productive et de contribuer au développement de sa communauté. Cette définition souligne que le travail constitue non seulement une source de revenus, mais également un déterminant majeur de la santé psychologique.

Dans le secteur humanitaire, cette notion revêt une importance particulière. Les agents sont confrontés à des situations de détresse humaine, à des urgences répétées, à des contraintes logistiques et à des responsabilités émotionnelles importantes. Leur capacité à maintenir un bon équilibre psychologique influence directement la qualité des interventions réalisées auprès des populations vulnérables.

2.2. Le modèle du bien-être psychologique de Ryff (1989)

Parmi les modèles les plus influentes figures celui proposé par Carol Ryff (1989). Contrairement aux approches centrées uniquement sur le bonheur ou la satisfaction de vie, Ryff considère le bien-être psychologique comme un processus de développement personnel reposant sur six dimensions complémentaires : - L'acceptation de soi ;

- Les relations positives avec autrui ;
- L'autonomie ;
- La maîtrise de l'environnement ;

- Le sens donné à la vie ;
- Le développement personnel.

Selon cette approche, une personne psychologiquement épanouie entretient des relations sociales satisfaisantes, développe un sentiment de compétence dans son environnement professionnel et poursuit continuellement son développement personnel.

Dans le contexte humanitaire, ces dimensions permettent de comprendre pourquoi certains agents demeurent performants malgré des conditions de travail difficiles, tandis que d'autres développent rapidement une fatigue psychologique ou un épuisement professionnel.

2.3. La théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (1985 ; 2000)

La théorie de l'autodétermination constitue aujourd'hui l'une des références majeures pour expliquer la motivation au travail. Selon Deci et Ryan, trois besoins psychologiques fondamentaux déterminent le fonctionnement optimal des individus :

- Le besoin d'autonomie ;
- Le besoin de compétence ;
- Le besoin d'appartenance sociale.

Lorsque ces besoins sont satisfaits, les travailleurs développent une motivation intrinsèque durable, un engagement élevé et une meilleure performance professionnelle.

A l'inverse, lorsque ces besoins sont frustrés par un management autoritaire, un manque de reconnaissance ou un climat social dégradé, les individus deviennent progressivement démotivés, moins engagés et davantage exposés au stress professionnel. Les résultats obtenus au Centre Mpokolo wa Moyo montrent que les agents bénéficiant d'un soutien de leurs collègues, d'une bonne communication interne et d'un climat de confiance présentent également les niveaux les plus élevés de motivation et de satisfaction professionnelle. Ces observations confirment les postulats de la théorie de l'autodétermination.

2.4. Le modèle Demande-Contrôle-Soutien de Karasek (1979)

Le modèle de Karasek demeure l'un des cadres théoriques les plus utilisés dans l'étude des risques psychosociaux. Selon ce modèle, trois variables principales déterminent le niveau de stress professionnel :

- Les exigences psychologiques du travail (charge de travail, pression temporelle, responsabilités) ;
- La latitude décisionnelle (autonomie accordée au travailleur) ;
- Le soutien social provenant des collègues et de la hiérarchie.

Lorsque les exigences sont élevées alors que l'autonomie et le soutien social sont faibles, le travailleur développe une situation de forte tension psychologique (job strain), susceptible d'entraîner :

- Un stress chronique ;
- Un épuisement professionnel ;
- Une diminution de la motivation ;
- Une baisse de la performance ;
- Une augmentation de l'absentéisme.

Les résultats de la présente étude montrent que 61,5 % des agents interrogés déclarent un niveau élevé de stress. Les principales causes identifiées sont la surcharge de travail, le manque de personnel, les contraintes logistiques et les urgences humanitaires. Ces résultats illustrent parfaitement les mécanismes décrits par Karasek.

2.5. La théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989)

Hobfoll propose que les individus cherchent constamment à acquérir, conserver et protéger leurs ressources personnelles, sociales et matérielles.

Ces ressources comprennent notamment :

- L'énergie psychologique ;
- Les compétences ;
- Le soutien social ;

- Le temps disponible ;
- Les ressources financières ;
- La reconnaissance professionnelle.

Lorsque ces ressources diminuent continuellement sans être renouvelées, les travailleurs entrent dans une spirale de perte conduisant progressivement au stress, au burnout, à la démotivation et à une diminution de la performance. Dans les organisations humanitaires, cette théorie explique pourquoi les interventions répétées dans des contextes de crise, associées à une insuffisance de moyens matériels et humains, peuvent fragiliser durablement la santé psychologique des intervenants.

A l'inverse, les organisations qui investissent dans la supervision, la formation continue, le soutien psychosocial et la reconnaissance professionnelle renforcent les ressources des travailleurs et améliorent leur efficacité.

2.6. Synthèse des modèles théoriques

Les modèles de Ryff, Deci et Ryan, Karasek et Hobfoll convergent vers une idée commune : le bien-être psychologique est un déterminant majeur de la performance professionnelle.

Ils montrent que :

- Des relations interpersonnelles de qualité renforcent l'engagement ;
- La satisfaction au travail améliore la motivation ;
- Le soutien organisationnel protège contre le stress ;
- La reconnaissance favorise la fidélisation du personnel ;
- La disponibilité des ressources améliore l'efficacité professionnelle.

Ces modèles constituent le fondement théorique de la présente étude et permettent d'interpréter les résultats obtenus auprès des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo

2.7. Revue critique de la littérature scientifique

La relation entre le bien-être psychologique et la performance professionnelle fait l'objet de nombreuses recherches en psychologie du travail, en gestion des ressources humaines et en santé au travail. Les études réalisées au cours des trois dernières décennies montrent que les facteurs psychologiques, organisationnels et relationnels influencent fortement la qualité des prestations professionnelles, particulièrement dans les métiers caractérisés par une forte charge émotionnelle, comme les professions humanitaires.

2.7.1. Bien-être psychologique et performance professionnelle

Les travaux de Diener (2000) constituent une référence majeure dans la compréhension du bien-être subjectif. Selon cet auteur, les personnes présentant un niveau élevé de satisfaction de vie et d'émotions positives développent davantage de motivation, d'engagement organisationnel et de comportements favorables à la performance. Elles font également preuve d'une meilleure capacité d'adaptation face aux difficultés professionnelles.

Cette conception est renforcée par Harter, Schmidt et Hayes (2002), dont la méta-analyse portant sur plusieurs milliers d'unités de travail montre que les organisations où les employés sont satisfaits et engagés obtiennent de meilleurs résultats en matière de productivité, de qualité des services, de fidélisation du personnel et de satisfaction des bénéficiaires. Les auteurs concluent que le bien-être des travailleurs constitue un véritable investissement stratégique plutôt qu'un simple avantage social.

Ces résultats rejoignent ceux de Judge, Thoresen, Bono et Patton (2001), qui démontrent, à travers une méta-analyse de plus de 300 échantillons, qu'il existe une relation positive entre la satisfaction au travail et la performance professionnelle. Bien que cette relation soit influencée par des variables individuelles et organisationnelles, elle demeure statistiquement significative dans la majorité des contextes étudiés.

2.7.2. Bien-être psychologique dans les organisations humanitaires

Le secteur humanitaire présente des caractéristiques particulières qui distinguent les travailleurs humanitaires des autres catégories professionnelles.

Cardozo et ses collaborateurs (2012) ont montré que les agents humanitaires internationaux sont fréquemment confrontés à la dépression, à l'anxiété, au burnout et à la

détresse psychologique. Leur étude longitudinale révèle que ces difficultés psychologiques réduisent progressivement la satisfaction professionnelle, la qualité des décisions et l'efficacité des interventions sur le terrain.

Brooks, Dunn, Amlôt, Rubin et Greenberg (2016) aboutissent à des conclusions similaires dans leur revue systématique. Ils démontrent que la surcharge de travail, l'exposition répétée aux événements traumatiques, le manque de soutien organisationnel et les conflits professionnels augmentent considérablement les risques de troubles psychologiques. À l'inverse, le soutien des collègues, la supervision et une culture organisationnelle favorable renforcent la résilience des travailleurs humanitaires.

Norwood et ses collaborateurs (2018) soulignent également que les stratégies d'adaptation (coping), le soutien psychosocial et le travail d'équipe réduisent les effets négatifs du stress professionnel. Les auteurs insistent sur la nécessité d'intégrer des dispositifs de prévention des risques psychosociaux dans les programmes humanitaires.

Plus récemment, Cameron et ses collaborateurs (2024) ont confirmé que les troubles psychologiques constituent aujourd'hui l'un des principaux défis du secteur humanitaire. Leur méta-analyse met en évidence une prévalence importante du stress chronique, de l'anxiété, du burnout et du trouble de stress post-traumatique chez les travailleurs humanitaires intervenant dans les contextes de crise.

2.7.3. Les relations interpersonnelles comme facteur de performance

Les relations interpersonnelles occupent une place centrale dans les organisations modernes. Selon Deci et Ryan (2000), le besoin d'appartenance sociale représente l'un des trois besoins psychologiques fondamentaux indispensables au développement de la motivation intrinsèque. Les travailleurs qui entretiennent des relations positives avec leurs collègues développent davantage de confiance, d'engagement et de satisfaction professionnelle.

Les résultats obtenus au Centre Mpokolo wa Moyo confirment cette perspective. Une majorité des répondants déclare bénéficier d'une bonne collaboration entre collègues, d'un climat de confiance satisfaisant et d'un soutien mutuel en cas de

difficulté. Ces éléments apparaissent comme des ressources psychologiques importantes favorisant la qualité du travail.

2.7.4. Satisfaction au travail et engagement organisationnel

La satisfaction au travail est l'une des variables les plus étudiées en psychologie des organisations. Guerrero (2005), à travers ses travaux sur le contrat psychologique, montre que les travailleurs développent des attentes implicites vis-à-vis de leur employeur. Lorsque ces attentes sont satisfaites, les employés manifestent davantage d'engagement, de loyauté et de comportements favorables à la performance. À l'inverse, la perception d'une rupture du contrat psychologique entraîne une diminution de la motivation, de la satisfaction et de l'engagement organisationnel.

Les résultats de la présente étude montrent que la majorité des agents du Centre Mpokolo wa Moyo se déclarent satisfaits de leur travail et fortement motivés à atteindre les objectifs institutionnels. Toutefois, plusieurs participants évoquent également certaines limites concernant la reconnaissance professionnelle, les conditions de travail et la disponibilité de l'encadrement hiérarchique.

2.7.5. Les risques psychosociaux

La littérature récente considère désormais les risques psychosociaux comme l'une des principales menaces pesant sur les organisations. Maslach et Leiter (2016) expliquent que le burnout résulte d'un déséquilibre prolongé entre les exigences professionnelles et les ressources disponibles. Ce syndrome se caractérise par l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et une diminution du sentiment d'accomplissement personnel. Ces observations rejoignent les résultats obtenus dans cette recherche, où une proportion importante des agents déclare subir une surcharge de travail et un niveau élevé de stress. Les entretiens montrent également que le manque de personnel et l'insuffisance des ressources matérielles représentent des facteurs majeurs de fatigue professionnelle.

2.7.6. Apport spécifique de la présente étude

La majorité des recherches recensées ont été réalisées en Europe, en Amérique du Nord ou dans de grandes organisations humanitaires internationales. Les études portant

sur les organisations humanitaires locales en République démocratique du Congo restent encore très limitées.

La présente recherche apporte plusieurs contributions originales :

- Elle analyse simultanément le bien-être psychologique, les relations interpersonnelles, la satisfaction au travail et la relation avec l'organisation ;
- Elle porte sur un centre humanitaire local intervenant auprès de populations particulièrement vulnérables ;
- Elle combine des approches quantitatives (questionnaire et test du Khi-deux) et qualitatives (entretiens semi-directifs) ;
- Elle fournit des données empiriques utiles aux gestionnaires des ressources humaines des organisations humanitaires congolaises.

Ainsi, cette étude contribue à enrichir les connaissances en psychologie du travail dans le contexte humanitaire de la République démocratique du Congo et offre des pistes d'amélioration des politiques de gestion du personnel, de prévention des risques psychosociaux et de promotion du bien-être psychologique au travail.

3. Méthodologie

3.1. Type et devis de recherche

Cette étude s'inscrit dans une approche quantitative dominante, complétée par une composante qualitative, afin de mieux comprendre l'influence du bien-être psychologique sur la performance professionnelle des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo à Kananga. Le recours à une méthodologie mixte se justifie par la nécessité de combiner les avantages des données quantitatives, qui permettent de mesurer les relations entre les variables, et des données qualitatives, qui offrent une compréhension approfondie des expériences vécues par les participants. Cette complémentarité favorise une interprétation plus riche et plus fiable des résultats. Le devis adopté est de type descriptif, analytique et transversal, les données ayant été recueillies à un moment précis auprès des agents humanitaires du centre.

3.2. Cadre de l'étude

L'étude a été réalisée au Centre Mpokolo wa Moyo, situé dans la ville de Kananga, province du Kasai Central (République démocratique du Congo). Cette structure assure la protection, l'hébergement, l'accompagnement psychosocial et la réinsertion sociale de personnes vulnérables, notamment les enfants en rupture familiale, les orphelins, les enfants victimes de violences ainsi que d'autres personnes en situation de détresse.

Les agents humanitaires de cette structure travaillent dans un environnement caractérisé par une forte charge émotionnelle, des ressources limitées et une exposition régulière à des situations de vulnérabilité, ce qui fait de ce centre un cadre pertinent pour étudier les interactions entre bien-être psychologique et performance professionnelle.

3.3. Population d'étude

La population cible est constituée de l'ensemble des agents humanitaires exerçant leurs fonctions au Centre Mpokolo wa Moyo durant la période de collecte des données.

Les participants appartiennent à différentes catégories professionnelles :

- Assistants sociaux ;
- Psychologues ;
- Educateurs spécialisés ;
- Agents administratifs ;
- Personnel de soutien ;
- Responsables de programmes.

Cette diversité permet d'obtenir une vision globale des conditions de travail au sein de l'organisation.

3.4. Echantillon

L'étude a porté sur 24 agents humanitaires, sélectionnés parmi le personnel disponible et volontaire au moment de l'enquête. Le choix de cet échantillon repose sur l'accessibilité des participants et leur implication directe dans les activités du centre.

L'ensemble des participants a été informé des objectifs de la recherche avant son inclusion dans l'étude.

3.5. Variables de recherche

Variable indépendante

La variable indépendante est le bien-être psychologique au travail, évalué à travers trois dimensions :

- Les relations interpersonnelles ;
- La satisfaction au travail ;
- La relation avec l'organisation.

Variable dépendante

La variable dépendante est la performance professionnelle, appréciée à partir de plusieurs indicateurs :

- Qualité du travail ;
- Efficacité dans l'exécution des tâches ;
- Respect des procédures professionnelles ;
- Atteinte des objectifs ;
- Respect des délais ;
- Satisfaction des bénéficiaires.

3.6. Techniques de collecte des données

Trois techniques complémentaires ont été utilisées.

a) La recherche documentaire

Elle a permis de consulter les ouvrages scientifiques, articles, mémoires, thèses, rapports institutionnels et documents administratifs portant sur le bien-être psychologique, la performance professionnelle, la psychologie du travail et les organisations humanitaires.

b) Le questionnaire

Le questionnaire constitue le principal instrument de collecte des données quantitatives. Il comprend plusieurs sections correspondant aux différentes dimensions étudiées : - Relations interpersonnelles ;

- Communication ;
- Soutien hiérarchique ;
- Climat organisationnel ;
- Satisfaction au travail ;
- Motivation ;
- Performance professionnelle.

Les réponses ont été recueillies au moyen d'échelles ordinales adaptées au contexte de l'étude.

c) Les entretiens semi-directifs

Des entretiens semi-directifs ont été réalisés afin d'approfondir les perceptions des participants concernant :

- Les sources de stress ;
- Les facteurs de motivation ;
- Les difficultés professionnelles ;
- Les mécanismes de soutien ;
- Les conséquences du bien-être psychologique sur leur performance.

Ces données qualitatives ont enrichi l'interprétation des résultats statistiques.

3.7. Validité et fiabilité des instruments

Avant leur administration, les instruments de collecte ont été relus et adaptés au contexte du Centre Mpokolo wa Moyo. Le questionnaire a été conçu à partir des principaux modèles théoriques de Ryff (1989), Karasek (1979), Deci et Ryan (2000) ainsi que de la littérature scientifique sur les organisations humanitaires. Les entretiens ont été conduits à

l'aide d'un guide structuré permettant d'assurer une certaine homogénéité dans la collecte des informations.

3.8. Analyse des données

Les données quantitatives ont été codifiées puis analysées à l'aide de statistiques descriptives (effectifs et pourcentages). Afin de vérifier les hypothèses de recherche, le **test du Khi-deux (χ^2)** a été utilisé. Ce test permet de déterminer si la distribution observée des réponses diffère significativement de celle attendue sous l'hypothèse nulle.

Le seuil de signification retenu est de **5 % ($\alpha = 0,05$)**.

Les données qualitatives issues des entretiens ont été analysées selon une approche thématique consistant à identifier les principales catégories de réponses relatives :

- Au stress professionnel ;
- Au soutien organisationnel ;
- A la satisfaction au travail ;
- Aux facteurs de performance.

Les résultats qualitatifs ont été mobilisés pour compléter et interpréter les analyses statistiques.

3.9. Considérations éthiques

Cette recherche a respecté les principes fondamentaux de l'éthique de la recherche. Avant chaque entretien ou administration du questionnaire, les participants ont reçu des explications concernant les objectifs de l'étude. Leur participation était entièrement volontaire. Le consentement libre et éclairé de chaque participant a été obtenu. L'anonymat et la confidentialité des informations recueillies ont été garantis. Les données collectées ont été utilisées exclusivement à des fins scientifiques.

3.10. Limites méthodologiques

Certaines limites doivent être prises en considération lors de l'interprétation des résultats.

Premièrement, la taille relativement réduite de l'échantillon (24 participants) limite la généralisation des résultats à l'ensemble des organisations humanitaires de la République démocratique du Congo.

Deuxièmement, les données reposent en partie sur des déclarations des participants, ce qui peut introduire un biais de désirabilité sociale.

Enfin, le caractère transversal de l'étude ne permet pas d'établir une relation de causalité définitive entre le bien-être psychologique et la performance professionnelle. Malgré ces limites, la combinaison des approches quantitative et qualitative renforce la crédibilité des résultats et fournit une compréhension approfondie des réalités vécues par les agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo.

ANALYSE STATISTIQUE, PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES

4.1 Vérification de la première hypothèse

Hypothèse I

Les relations interpersonnelles influencent significativement la performance professionnelle des agents humanitaires.

Test statistique

Hypothèse nulle (H0)

Les relations interpersonnelles n'ont aucune influence sur la performance professionnelle.

Hypothèse alternative (H1)

Les relations interpersonnelles influencent significativement la performance professionnelle.

Le test du Khi-deux a été appliqué.

Variables	χ^2 calculé	ddl	χ^2 critique (5%)	Décision
Relations interpersonnelles × Performance	9,74	3	7,815	H0 rejetée

Interprétation

La valeur calculée (9,74) est supérieure à la valeur critique (7,815). L'hypothèse nulle est donc rejetée. Les résultats montrent que les agents bénéficiant d'une bonne collaboration avec leurs collègues, d'un climat de confiance et d'un soutien social présentent un niveau de performance plus élevé. Les données descriptives renforcent cette conclusion puisque :

- 79,1 % apprécient positivement la collaboration entre collègues ;
- 70,8 % déclarent recevoir un soutien de leurs collègues ;
- 66,7 % reconnaissent l'existence d'un climat de confiance.

Cette hypothèse est donc confirmée.

4.2 Vérification de la deuxième hypothèse

Hypothèse 2

La satisfaction au travail influence positivement la performance professionnelle.

Test du Khi-deux

Variables	χ^2 calculé	ddl	χ^2 critique	Décision
Satisfaction × Performance	10,82	3	7,815	H0 rejetée

Interprétation

Le Khi-deux calculé est supérieur à la valeur critique.

L'hypothèse est confirmée.

Les résultats montrent que :

- Les agents satisfaits sont davantage motivés ;
- Ils respectent davantage les procédures ;
- Ils accomplissent leurs tâches avec plus d'efficacité.

Les statistiques descriptives indiquent que :

- 66,7 % sont satisfaits de leur travail ;
- 70,8 % déclarent être motivés à atteindre les objectifs.

La satisfaction apparaît donc comme un facteur majeur de la performance professionnelle.

4.3 Vérification de la troisième hypothèse

Hypothèse 3

La relation avec l'organisation influence significativement la performance professionnelle.

Test du Khi-deux

Variables	χ^2 calculé	ddl	χ^2 critique	Décision
Relation avec l'organisation × Performance	8,96	3	7,815	H0 rejetée

Interprétation

Le Khi-deux calculé est supérieur à la valeur critique.

Les agents qui perçoivent un soutien organisationnel développent :

- Un engagement plus élevé ;
- Une meilleure motivation ;
- Une meilleure qualité du travail.

Cette hypothèse est également validée.

4.4 Synthèse de la vérification des hypothèses

Hypothèses	Résultat
Les relations interpersonnelles influencent la performance	Confirmée
La satisfaction au travail influence la performance	Confirmée
La relation avec l'organisation influence la performance	Confirmée

Les trois hypothèses de recherche sont donc validées.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

Les résultats obtenus démontrent que le bien-être psychologique constitue un déterminant important de la performance professionnelle des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo. Les analyses statistiques mettent en évidence une relation significative entre les trois dimensions du bien-être psychologique (relations interpersonnelles, satisfaction au travail et relation avec l'organisation) et les indicateurs de performance professionnelle.

Ces résultats rejoignent ceux de Ryff (1989), qui considère le bien-être psychologique comme un état favorisant l'épanouissement personnel, la qualité des relations sociales et le développement des compétences. Les agents qui bénéficient de relations harmonieuses avec leurs collègues manifestent une meilleure implication dans leur travail.

Les conclusions corroborent également les travaux de Deci et Ryan (2000). Selon la théorie de l'autodétermination, la satisfaction des besoins d'autonomie, de compétence et d'appartenance favorise une motivation intrinsèque durable. Dans cette étude, les agents qui déclarent être soutenus par leurs collègues et leur hiérarchie présentent également les meilleurs niveaux de motivation et de performance.

Les résultats sont aussi conformes au modèle de Karasek (1979). Bien que les relations interpersonnelles soient satisfaisantes, 61,5 % des agents déclarent un niveau élevé de stress. Cette situation traduit l'effet combiné d'une forte demande psychologique, d'une surcharge de travail et de ressources parfois insuffisantes. Selon Karasek, cette combinaison accroît le risque de tension professionnelle et peut compromettre durablement la performance.

Les observations rejoignent également la théorie de la conservation des ressources de Hobfoll (1989). Les ressources organisationnelles (soutien hiérarchique, reconnaissance, communication, disponibilité des moyens de travail) jouent un rôle protecteur contre l'épuisement professionnel. Lorsque ces ressources sont insuffisantes, les agents deviennent plus vulnérables au stress et à la baisse de performance.

Enfin, les résultats sont cohérents avec les études de Harter, Schmidt et Hayes (2002), qui montrent que les organisations où les travailleurs sont satisfaits obtiennent de meilleurs résultats en matière de qualité des services, de productivité et d'engagement organisationnel.

Ainsi, malgré un niveau de stress relativement élevé, les bonnes relations interpersonnelles, le soutien des collègues et la satisfaction au travail permettent aux agents du Centre Mpokolo wa Moyo de maintenir une performance professionnelle satisfaisante.

CONCLUSION

Cette recherche avait pour objectif d'analyser l'influence du bien-être psychologique au travail sur la performance professionnelle des agents humanitaires du Centre Mpokolo wa Moyo à Kananga. L'étude s'est appuyée sur les modèles théoriques de Ryff, Deci et Ryan, Karasek et Hobfoll afin d'expliquer les mécanismes reliant le bien-être psychologique à la performance.

L'enquête, réalisée auprès de 24 agents humanitaires, a combiné une approche quantitative fondée sur les statistiques descriptives et le test du Khi-deux avec une approche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs. Les résultats montrent que la majorité des agents entretiennent de bonnes relations avec leurs collègues, bénéficient d'un climat de confiance favorable et expriment une satisfaction globale à l'égard de leur travail. Toutefois, une proportion importante des participants rapporte un niveau élevé de stress professionnel, principalement lié à la surcharge de travail, au manque de personnel, aux contraintes organisationnelles et aux exigences des interventions humanitaires.

Les analyses statistiques confirment que les trois dimensions étudiées du bien-être psychologique influencent significativement la performance professionnelle. Les hypothèses formulées au début de cette recherche sont toutes validées. Les agents bénéficiant d'un environnement organisationnel favorable, d'une bonne communication interne et d'un soutien social développent un engagement plus important, une motivation plus élevée et une meilleure qualité de travail. Ces résultats soulignent que la performance des organisations humanitaires ne dépend pas uniquement des compétences techniques de leurs agents, mais également de la qualité de leur environnement psychosocial.

Sur le plan pratique, cette étude recommande au Centre Mpokolo wa Moyo et aux autres organisations humanitaires de renforcer les politiques de promotion du bien-être psychologique à travers l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques psychosociaux, le développement du soutien managérial, la valorisation des performances individuelles et collectives ainsi que la mise en place de programmes réguliers d'accompagnement psychologique. Enfin, cette recherche ouvre des perspectives pour de futures études portant sur des échantillons plus importants et sur d'autres organisations humanitaires de la République démocratique du Congo, afin de consolider les connaissances scientifiques relatives au bien-être psychologique et à la performance professionnelle dans le secteur humanitaire.

BIBLIOGRAPHIE

- Brooks, S. K., Dunn, R., Amlôt, R., Rubin, G. J., & Greenberg, N. (2016). *A systematic, thematic review of social and occupational factors associated with psychological outcomes in humanitarian aid workers*. *Journal of Mental Health*, 25(4), 385–395. <https://doi.org/10.3109/09638237.2015.1101420>.
- Cameron, L., McCauley, M., van den Broek, N., & McCauley, H. (2024). *The occurrence of and factors associated with mental ill-health amongst humanitarian aid workers: A systematic review and meta-analysis*. *PLoS ONE*, 19(5), e0292107. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292107>
- Cardozo, B. L., Crawford, C. G., Eriksson, C., Zhu, J., Sabin, M., Ager, A., Foy, D., Snider, L., Scholte, W., Kaiser, R., Olf, M., Rijnen, B., & Simon, W. (2012). *Psychological distress, depression, anxiety, and burnout among international humanitarian aid workers: A longitudinal study*. *PLoS ONE*, 7(9), e44948. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0044948>
- Centre de transit Mpokolo wa Moyo. (2020). *Kasai Central : 573 personnes en détresse accueillies au centre de transit Mpokolo wa Moyo en 2020* [Rapport inédit]. Kananga, République démocratique du Congo.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43.

- Douillé, G. (2021). *Étude des liens entre santé psychologique au travail et performance : Contribution à la thèse du “Happy-Productive Worker”* (Thèse de doctorat, Université de Mons).
- Geoffroy, P. A. (2021). *Happy-productive worker : Étude longitudinale de la relation entre le bien-être psychologique et la performance au travail* (Thèse de doctorat, Université de Montréal).
- Guerrero, S. (2005). *Mesure du contrat psychologique dans un contexte de travail francophone* (Thèse de doctorat, Université de Toulouse).
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Rezaiki, A. (2014). *Rôle de la gestion des ressources humaines dans l'amélioration de la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux au sein de l'unité ALGEST* (Mémoire de master, Université ...).
- Timothy A. Judge, Carl J. Thoresen, Joyce E. Bono, & Gregory K. Patton. (2001). *The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review*. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Young, T. K. H., Pakenham, K. I., & Norwood, M. F. (2018). *Thematic analysis of aid workers' stressors and coping strategies: Work, psychological, lifestyle and social dimensions*. *Journal of International Humanitarian Action*, 3(19), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s41018-018-00463>