

Perception des personnels de santé sur le climat social et son impact à la performance individuelle à l'hôpital général de référence de Wangata

Perception of health personnel on the social climate and its impact on individual performance at the Wangata general referral hospital

Georges LOMPEMPE BATULI

Assistant de l'ISTM BASANKUSU en Gestion des Organisations de Santé.

Robert DINSODI MAKELELE

Master en suivi-évaluation des projets et programmes.

Benoit BOUMO ANTIO'KONDI

Chef de travaux de l'ISTM KISANGANI en Gestion des Organisations de Santé.

Jean-Pierre BOONGO ENKATA

Assistant de l'ISTM Mbandaka en Gestion des Organisations de Santé.

Date de soumission : 19/02/2024

Date d'acceptation : 21/04/2024

Pour citer cet article :

LOMPEMPE BATULI G. & al. (2024) Perception des personnels de santé sur le climat social et son impact à la performance individuelle à l'hôpital général de référence de Wangata», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 7 : Numéro 2 » pp : 427 - 445

RESUME

La détérioration des conditions de travail du personnel de santé, la qualité des relations auxquels ils entretiennent constituent aujourd'hui les défis majeurs auxquels les hôpitaux des pays en voie de développement font face. Cet article empirique vise à vérifier le lien d'appartenance entre les facteurs du climat social et la performance individuelle du personnel de santé.

Une étude qualitative a été menée à travers des entretiens semi-dirigés auprès de 17 personnels de l'HGR/ Wangata. L'analyse thématique a été faite à l'aide de la méthode de réduction phénoménologique.

Les résultats auxquels nous sommes aboutis confirment de manière significative le lien entre les facteurs du climat social et la performance individuelle du personnel de santé. Cette étude met en évidence l'implication des conditions de travail et les relations sociales (relations et conflits interpersonnels) sur la performance individuelle du personnel de santé. C'est ainsi que nous disons cette corrélation n'est pas du tout suffisante, il serait important de tenir compte des autres facteurs pour des études ultérieures.

Mots clés : perception ; personnel de santé ; climat social ; impact ; performance individuelle .

Abstract :

The deterioration of the working conditions of health workers and the quality of the relationships they maintain are the major challenges facing hospitals in developing countries today. This empirical article aims to verify the link between social climate factors and the individual performance of health workers. A qualitative study was conducted through semi-structured interviews with 17 staff of the HGR/ Wangata. The thematic analysis was done using the phenomenological reduction method.

The results we have achieved significantly confirm the link between social climate factors and the individual performance of health personnel. This study highlights the implication of working conditions and social relations (interpersonal relationships and conflicts) on the individual performance of health personnel. This is how we say this correlation is not at all sufficient, it would be important to take into account the other factors for further studies.

Keywords: perception; health workers; social climate; impact; Individual performance.

INTRODUCTION

Le bon fonctionnement des organisations de santé repose non seulement à la disponibilité des ressources nécessaires mais également à la présence d'un bon climat social ; car, ce climat constitue un levier créateur de valeur et un stimulus de performance chez les personnels au sein d'une organisation. C'est pourquoi, il est considéré comme un thermomètre de la santé organisationnel. A ce titre, il est un déterminant de la santé psychologique des salariés (Jonathan Enguta MWENZI et al, 2022), c'est ainsi qu'il apparaît comme une représentativité d'un ensemble de variables ou facteurs (conditions de travail, relations et conflits interpersonnels, la rémunération, l'absentéisme etc.)

L'environnement dans lequel évolue les hôpitaux dans les pays en développement, oblige les gestionnaires de mettre en œuvre un ensemble d'action orientée vers les ressources humaines c'est-à-dire mettre les personnels dans des bonnes conditions de travail et d'hygiène, entretenir des très bonnes relations (interpersonnelle, collective et professionnelle) et savoir bien gérer les conflits dans le milieu professionnel envie d'espérer à la compétitive (MUSHAGALASA NSHOMBO & MMENGE Adolphe, 2020).

La détérioration des conditions de travail du personnel de santé par des contraintes difficiles (charge physique, mentale et psychologique) (L. Jean-Marie, 2009) constituent les défis auxquels les hôpitaux font face et pourtant ces personnels travaillent dans un secteur chaud ou risquant et sont exposés à des conditions inappropriées qui peuvent impacter négativement leurs état de santé (M. Maïouak et al, 2023).

Outre les conditions de travail, les personnels de santé font également face au problème des relations interpersonnelles dont la confiance constitue la résolution aux problèmes spécifiques posés par certaines contraintes organisationnelles et psychologiques (L. Mériade et al, 2018) Au-delà des compétences techniques et des qualifications thérapeutiques que connaissent les établissements de santé, les relations interpersonnelles influencent significativement nos engagements, productivités, motivation et nos capacités de collaborer de manière efficace dans le milieu du travail

Par ailleurs, améliorer ces conditions, reste un impératif auquel les dirigeants ou gestionnaires des organisations publiques que privées doivent envisager envie de stimuler les employés de produire de manière performante enfin de rendre pérenne et performant les organisations auxquelles ils évoluent (KOLLO BANDIBENO Innocents & BILUNGA Marielle Nelly, 2024)

C'est ainsi que l'Allouche 2009 perçoit le climat social comme la traduction, par un ensemble de manifestations, de l'état d'esprit qui règne à un moment donné parmi les membres de l'organisation, cet état d'esprit est lui-même façonné ou fabriqué par des variables multiples : environnement, culture, style de direction, condition de travail, présence syndicale, relations sociales etc. (Zinsou Daniel Nakou & Serge Francis Simen, 2021). C'est dans cette optique que, cette étude est orientée vers les conditions de travail, les relations et conflits interpersonnelles à l'HGR Wangata.

L'objectif de cet article consiste à comprendre la perception du personnel de sante sur le climat social et son impact à la performance individuelle à l'hôpital général de référence de Wangata. Il s'agit ici de présenter les facteurs du climat social qui influent sur les résultats réalisés par le personnel de santé de l'hôpital général de référence de Wangata. C'est ainsi que nous, nous sommes posés la question suivante :

Comment les facteurs du climat social impactent sur la performance individuelle du personnel de santé ?

Pour répondre à cette problématique, nous allons d'abord nous intéresser aux différentes définitions et développer un modèle théorique enfin de déterminer les facteurs qui influent sur la performance individuelle dans le milieu hospitalier.

1. REVUE DE LA LITTERATURE SUR LE CLIMAT SOCIAL

1.1. Climat social

Le climat social est défini et perçu d'après plusieurs auteurs ou chercheurs, dans le cadre de cet article nous avons présenté quelques définitions qui nous semblent évidentes. Le terme « climat » renvoie à un ensemble des phénomènes météorologiques (température, humidité, ensoleillement, pression, vent, précipitations, etc.) qui caractérisent l'état moyen de l'atmosphère dans un lieu donné à un moment donné. Au sens figuré, le climat se traduit par (l'ambiance, le moral, l'atmosphère) réfère à l'ensemble des circonstances dans lesquelles on vit (Ewa Drozda-Senkowska & Dominique Oberlé, 2006). Selon Fourgous & Iturralde 1991 cité par (Marwa BOUJIMAL, 2022) le climat social est une « série de caractéristiques objectives et relativement permanentes de l'organisation perçues par les personnes faisant partie de l'organisation, qui lui confèrent une personnalité et influencent le comportement et les attitudes des membres ». Il traduit l'ambiance de travail et correspond à la perception partagée par les membres d'une unité sociale. Autrement dit, le climat social correspond à la perception

qu'ont les collaborateurs au sein d'une organisation (Gnassingbe Kouméabalo et al 2020). Il est indicateur le plus important dans le volet social et permet de mesurer le degré de satisfaction et de mécontentement des salariés grâce à ce qu'ils ressentent envers l'organisation (Yassine SEKAKI & Houria ZAAM, 2022). C'est-à-dire un climat serein optimise le ressenti des employés vis-à-vis de la direction, la qualité du management, la gouvernance sociale de l'organisation et son environnement voire même le niveau de relation entre les salariés. Ceci étant, le climat dépend d'un milieu à un autre, d'une organisation à une autre voir même d'un individu à un autre. C'est ainsi que, nous disons qu'un bon climat social dans une organisation est considéré comme un déterminant de l'efficacité des organisations et un stimulus chez les des employés.

1.2 Performance:

La notion de performance est au cœur de toutes les démarches d'évaluation des entreprises et des organisations. Elle reflète une perception particulière émanant des motivations, connaissances, responsabilité et intérêt de chaque groupe ou personne au sein d'une organisation (AZENAG LAHBIB et al, 2022). Cette dernière a fortement évolué avec les théories du management. On peut donc se demander quelles sont les différences mais aussi les liens entre les principales notions liées à la performance (objectifs, résultats, efficacité, efficience, moyens).

La performance de l'entreprise est une notion polysémique, complexe et difficile à définir tant les approches sont multiples. Elle a été largement ventilée durant les récentes décennies comme un impératif catégorique. Sa complexité n'émane pas uniquement de la diversité de ses conceptualisations mais aussi de son caractère multidimensionnel. Etymologiquement, le mot performance vient de l'ancien verbe français performer qui signifiait « accomplir, exécuter », au XIII^{ème} siècle. Le verbe anglais to perform apparaît au XV^{ème} siècle avec une signification plus large. C'est à la fois l'accomplissement d'un processus, d'une tâche, mais aussi les résultats obtenus ainsi que le succès dont on peut se prévaloir (Zineb Issor, 2017)

Dans le domaine de la gestion, Le concept performance a toujours été une notion ambiguë, rarement définie explicitement. Elle n'est utilisée en contrôle de gestion que par transposition de son sens en anglais. Depuis les années 80, de nombreux chercheurs se sont attachés à la définir et récemment cette notion est mobilisée dans la littérature managériale pour évaluer la mise en œuvre par l'entreprise des stratégies annoncées de développement durable (Michel

Capron & Françoise Quairel, 2006). Lebas et Euske (2007) cité par Zineb notent que le mot “performance” est largement utilisé dans tous les domaines de la gestion. On trouve dans le domaine du contrôle de gestion, des termes tels que la gestion de la performance, les mesures de la performance, l’évaluation de la performance et l’estimation de la performance (Zineb Issor, 2017).

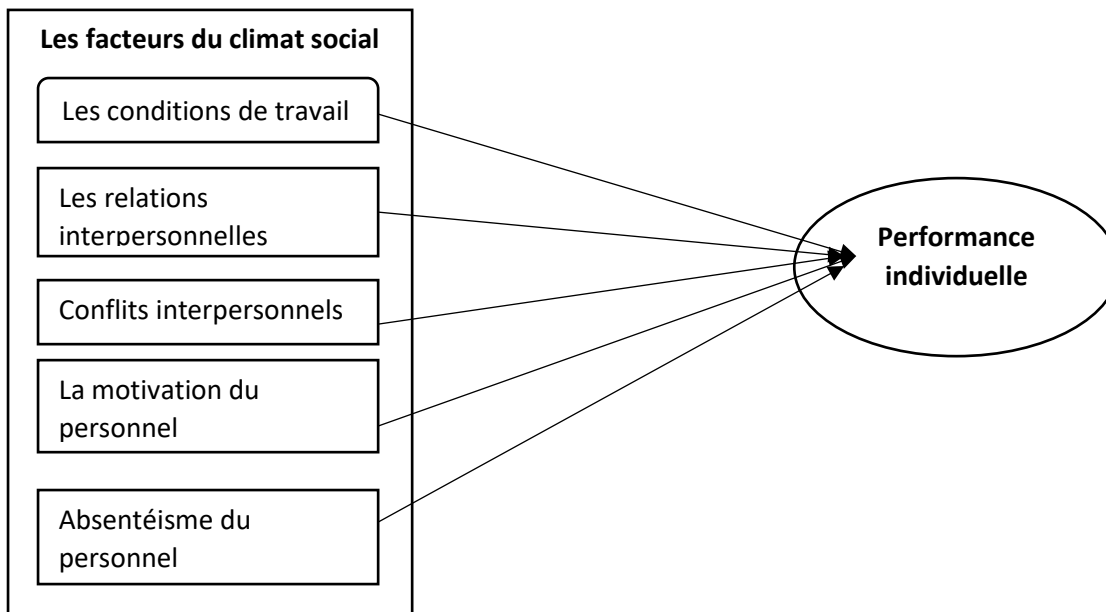
Signalons que cette notion intervient selon les approches, c’est ainsi que nous l’avons orientée sur la proche psychosociale qui décrit la performance sociale comme un état des relations sociales ou humaines dans l’entreprise et traduit la capacité d’attention de l’entreprise au domaine social (Bertrand Sogbossi Bocco, 2010).

C’est ainsi que nous pouvons définir la performance sociale comme étant la résultante positive des interactions des salariés d’une organisation en vue d’atteindre des objectifs de celle-ci. Elle prend en compte des facteurs humains au travail selon plusieurs aspects et catégoriser en trois axes : la performance individuelle, la performance collective et la performance organisationnelle (Pierre-Eric Sutter, 2015). Dans le cas d’espèce, nous abordons la performance individuelle. Cette dernière est perçue d’après Motowidlo cité par Adam CHATI et Nadia MOTII comme étant un ensemble intégré de comportements qui impactent positivement à la réalisation des objectifs organisationnels (productivité, créativité, rentabilité, croissance, qualité, satisfaction du personnel). Selon lui, ces comportements entrent en action, de différentes manières, durant différentes périodes, ce qui se répercute notamment sur le degré de motivation des salariés, leur rendement, etc. (Adam CHATI, Nadian MOTII, 2017).

Elle peut être considérée comme « une activité dans laquelle un individu est capable d’accomplir avec succès la tâche qui lui est assignée, sous réserve des contraintes normales de l’utilisation raisonnable des ressources disponibles » (Amina SAOUSSANY & Malika ASBAYOU, 2018). La performance du personnel dans le milieu du travail renvoie à l’associabilité des facteurs personnels (connaissances, les connaissances procédurales et la motivation, la détermination etc.) et les facteurs organisationnels (les conditions de travail, les relations et conflits interpersonnels, la rémunération, communication verticale et horizontale etc.).

1.3 Cadre de référence

Figure 1 : cadre théorique ou de référence



Source : Inspiré de Marwa. Boujinal

2. Méthodologie de la recherche

Cette deuxième partie de notre article, nous permet de décrire notre milieu de recherche; présente notre devis de recherche, la population & échantillon de notre étude, matériels et méthodes et enfin, elle précise l'analyse des données recueillies de notre recherche.

2.1 Champ empirique de la recherche

L'Hôpital général de référence de Wangata est notre champ d'étude, est un établissement public de l'Etat congolais situé au centre-ville de Mbandaka dans le Quartier BOYERA, de l'avenue MUNDJI, Commune de Wangata, province de l'Equateur. Il fait partie des structures sanitaires renommées de cette province. Il est limité : A l'Est par le château d'eau ; A l'Ouest par le quartier Bokotola ; Au nord par l'Av. Mundji et le camp des professeurs de l'institut supérieur pédagogique de Mbandaka (ISP/MBKA) ; Au sud par l'institut supérieur des techniques Médicales (ISTM/Mbandaka).

Figure 2 : L'Hôpital général de référence de Wangata



Source : Auteurs

2.2 Devis de la recherche

Le devis de notre recherche est qualitatif exploratoire dans une approche phénoménologique. Il est utilisé pour comprendre et interpréter les perceptions et attitudes du personnel de santé face au climat qui prévaut et enfin de diagnostiquer les interactions de ces personnels face aux facteurs du climat social mis en place afin d'établir un lien de relation entre les facteurs du climat social à la performance individuelle du personnel de santé.

2.3 Caractéristiques de la population à l'étude

La population de notre étude est constituée de tous les personnels de l'Hôpital général de référence de Wangata. La majeure partie de cette population est d'origine féminine soit 56% contre 44% d'origine masculine. Ce qui explique que le domaine de santé attire beaucoup plus des femmes que les hommes et cela justifie par vocation ou l'esprit de bienfaisance qu'ont les femmes de prendre soins de personnes humaines que les hommes. Elle comprend presque 51% des jeunes compris à l'intervalle de 20 à 45 ans d'âge. En effet, notre population sous étude comprend plusieurs professions regroupées en deux catégories suivantes : la première est celle

qui intervient directement dans la prise en charge du patient et la seconde est celle qui intervient indirectement. Précisons que $\frac{3}{4}$ des interviewés ont plus de 5ans d'ancienneté ce qui justifie la maîtrise qu'ils ont face au climat social qui prévaut dans leur formation sanitaire.

2.4 Méthode, Techniques, instruments de collecte et d'analyse des données

La méthodologie de recherche reste un élément incontournable dans la réalisation de tous travaux scientifiques dont elle est considérée comme une boussole en science. Comme toutes recherches, nous nous sommes appuyés sur une approche empirico-inductive à fin d'interpréter le lien qui existe entre le climat social et la performance individuelle du personnel de santé à partir des phénomènes observables. C'est ainsi, que nous avons opté pour la posture interprétativiste ; Ce choix est motivé par le fait que nous cherchons à interpréter la réalité c'est-à-dire interpréter les perceptions et attitudes des personnels de santé sur les facteurs du climat social et leurs impact à la performance individuelle dans le milieu hospitalier. C'est ainsi que 17 entretiens semi-structurés ont été réalisés auprès des personnels de santé de l'Hôpital Général de Reference de Wangata après avoir constaté la saturation ou redondance des informations.

2.4.1 Méthodes et Techniques de collecte des données

Notre étude est qualitative exploratoire auprès des personnels des santé de l'HGR/ Wangata, l'approche phénoménologique a été appliquée et nous a aidée à recueillir les informations de plus amples détails afin de comprendre de manière approfondie les perceptions et attitudes des personnels de santé face aux des phénomènes observés. C'est ainsi que les entrevues semi-structurées ont été utilisées en vue d'échanger avec nos enquêtés en préparant en amont un ensemble de questions, classer dans un ordre logique d'une part sur les facteurs du climat social et de l'autre part le lien entre le climat social et la performance individuelle du personnel de santé à l'aide d'un guide d'entretien pour ne pas sortir de notre thématique pendant l'enquête. Ce guide était constitué des questions ouvertes et comprenait trois parties, dont la première portait sur les informations sociodémographiques, la deuxième abordait les facteurs qui influencent le climat social et enfin, la troisième et dernière partie de ce guide présentait des questions liées à la performance individuelle du personnel de santé.

2.4.2 Instruments de collecte et analyse des données

Les instruments utilisés dans le cadre de cet article sont les suivants :

- Guide d'entretien ou d'entrevue semi-structuré ;

- Cahier de note ;
- Enregistreur (dictaphone).

2.4.3 Déroulement de l'enquête et traitement des données

Deux moyens d'entretiens semi-structurés ont été mis en œuvre pour collecter les informations en rapport à notre étude, les échanges téléphoniques ont été organisés pendant les heures tardives auprès des répondants indisponibles lors de notre descente. En outre, les échanges face-face dans le milieu hospitalier ou professionnel par les répondants présents et disponibles étaient également organisés, la langue locale était exploitée généralement le lingala pour certains de nos répondants. La durée moyenne des échanges individuels était de 45 minutes par entretien.

A partir des notes de terrain, les enregistrements et le compte-rendu des entretiens semi structurés, l'analyse des données a été faite par la méthode de réduction phénoménologique. Qui a visée à émerger les significations cachées inhérentes aux descriptions faites par les sujets du phénomène étudiés à l'aide de l'analyse thématique.

3. RESULTATS

3.1 Informations sociodémographiques des répondants

La majorité des répondants avaient l'âge comprise dans l'intervalle de 26-45 ans, du sexe féminin, mariés avec un niveau d'instruction supérieur ou universitaire et enfin une ancienneté comprise entre 1-5 an en moyenne. C'est ainsi que les résultats qui font l'objet de notre étude, sont présentés sous forme encadré en vue de prélever les verbatim ou des phrases ressorties par les participants pendant notre période de collecte auprès des personnels de l'hôpital Général de référence de Wangata.

3.2 Facteurs qui influencent le climat dans une organisation

Encadré 1 : Perceptions du personnel de santé sur les facteurs du climat social extraits dans des entretiens et focus groups réalisés à l'HGR/ Wangata.

Thèmes discutés	Verbatim
<p>Perceptions des personnels de santé sur les conditions de travail à l'HGR/ Wangata</p>	<p>« nous travaillons dans des conditions assez médiocre, comme il n'y a pas travail, nous sommes obligés de risquer pour élever nos enfants »</p> <p>« Le confort matériel dans lequel nous sommes soumis n'est pas approprié en tant qu'une institution de santé »</p> <p>« un hôpital où les règles d'hygiène ne sont pas respecter, est ce qu'on peut parler des conditions de travail ? mais, on n'a pas de choix »</p> <p>« nous exerçons dans des milieux très tranchants, malgré tous les conditions de travail ne répondent pas aux normes de la nature de l'institution dans laquelle nous évoluons »</p> <p>« les horaires de travail et des conditions de sécurités dans notre hôpital constituent des éléments stressants » »</p> <p>« Assurer la garde dans cet hôpital constitue pour moi, un facteur stressant et un travail pénible surtout dans des cas urgents qui nous demande d'aller chercher les produits non présents des pharmaciens privés, car nous sommes dans un lieu tranchant et isolé »</p> <p>« oui, les conditions de travail sont bonnes par rapport autres hôpitaux de la place »</p> <p>«hôpital est en évolution, je ne peux pas apprécier de manière absolue que nous vivons dans des bonnes conditions de travail, néanmoins, nous sommes dans des conditions assez bonnes »</p>

	<p>« je ne sais pas ce que les amis pensent, mais dans notre service, je peux dire que les conditions de travail sont bonnes »</p> <p>« on ne peut pas parler des conditions de travail là où les on ne pense même pas des conditions psychiques caractérisées par des stressés et surmenage dans le milieu du travail »</p>
<p>Perceptions des répondants sur le niveau des relations interpersonnelles dans le milieu du travail</p>	<p>« les relations peuvent être bonnes que lorsque les autorités valorisent la communication dans l'hôpital, mais comprenez seulement »</p> <p>« oui, j'entretiens des très bonnes relations avec l'ensemble du personnel de notre hôpital surtout les exécutants que nous sommes »</p> <p>« entretenir les relations entre les personnels dans le milieu du travail, c'est bon, mais il faut voir la nature cette relation dont il est en face »</p> <p>Entre nous les membres, je confirme qu'il y a des bonnes relations, ce qui nous pousse de fois à se réserver c'est le comportement des chefs tribal »</p> <p>« personnellement je dis, il y a pas des personnes relations entre les membres du personnel, tout simplement les autres collègues sont des mouchards et cherchent de gagner confiance à la hiérarchie au détriment des autres »</p> <p>« moi je pense que la nature même d'une relation interpersonnelle dans le milieu hospitalier, découle de la formation suivie à l'université c.à.d chacune des professions entretient des relations entre elle. C'est ainsi que avec les collègues médecins, il y a de très bonnes collaborations ».</p>

<p>Perceptions des personnels de santé sur les conflits entre les membres à l'HGR/ Wangata</p>	<p>« les conflits dans cet hôpital existent et sont sources d'insatisfactions de la part des employés caractérisés par la position des autres »</p> <p>« surtout la guerre de domaine de formation et la discrimination des autres vers les collègues amène cet état d'esprit à l'hôpital »</p> <p>« les rémunérations insignifiantes constituent une sources de litige de la part des employés dont ses litiges sont non ouverts »</p> <p>« les écarts d'incompréhensions caractérisé à des langages choquants dans le milieu du travail empêchent une collaboration étroite dans l'hôpital »</p> <p>« les conflits dans cet hôpital ne sont pas fréquents, mais sources des situations désirables que connaît notre milieu professionnel »</p> <p>« si vous voulez voir comment les collègues font émerger des conflits, venez seulement la période des inspections dont on connaît la rigueur de l'inspecteur qui est venu contrôler la tenue de..... »</p> <p>« les mobilités internes de l'hôpital stressent et constituent aussi une source de conflit dans notre milieu »</p> <p>« le problème de compétence fait un objet de tiraillement entre le personnel et constitue une source de conflit qui est vraiment permet dans cet hôpital »</p>
--	--

Source : Auteurs

3.3 Facteurs de performance individuelle du personnel de santé

Encadré 2: Attitudes et attentes du personnel de santé sur la performance individuelle extraits dans des entretiens et focus group réalisés à l’HGR/ Wangata.

Thèmes discutés	Verbatim
<p>Attitudes des personnels de santé sur les facteurs personnels de la performance dans un hôpital</p>	<p>« pour être performant (e) dans une organisation, moi, je pense que c’est une question de détermination de ce que tu fais »</p> <p>« la performance d’un individu dans le travail relève de degré des relations entretenues avec son hiérarchie et la considération lui accordée par ces derniers »</p> <p>« la responsabilisation et l’autonomisation du personnel dans un milieu de travail le rend performant ou performante d’exécuter ce qu’on l’a donné comme tâche»</p> <p>« la performance individuelle dépend de son niveau de qualité des tâches et ses aptitudes créatrices à innover quelques choses »</p> <p>« la formation tant académique et continue contribue à l’amélioration d’un individu et l’attire à devenir performant (e) »</p> <p>« la profitabilité ou l’intérêt accordé à son travail, les avantages attendus des résultats de sa prestation rendent la pluparts de nous ici très performant des activités exercées dans notre hôpital »</p>
<p>Attentes des personnels de santé face aux facteurs organisationnels de la performance individuelle à l’HGR/ Wangata</p>	<p>« la performance individuelle dépend d’un bon climat ou d’une l’ambiance disponible au sein de l’organisation en vue de stimuler les réactions créatrices »</p> <p>« la motivation du personnel au sein d’une organisation, c’est un facteur de performance à faits tant psychologique que matériel à l’égard du personnel »</p> <p>« la disponibilité des équipements, médicaments et d’autres intrants (consommables), constituent pour un</p>

	<p>personnel de santé un outils d'être performant de sa prestation »</p> <p>« une communication tant verticale qu'horizontale au sein d'un établissement de santé est un stimulus et de découverte des visions des autorités en vue de se donner à faire preuve de ses performances à prouver qu'il est important »</p> <p>« les horaires flexibles, une bonne sécurité du travail, l'environnement physique du travail, l'hygiène dans le milieu du travail constituent les fondamentaux de la performance du personnel dans une organisation »</p> <p>« la mise en place d'une plateforme de formation continue des personnel de santé dans une formation sanitaire permet à l'efficacité de la performance de ses agents »</p>
--	---

Source : Auteurs

4. DISCUSIONS DES RESULTATS

L'approche inductive que nous avons menée sur la perception des personnels de santé sur le climat social et son impact à la performance individuelle à l'hôpital général de référence de Wangata. Les résultats de cette étude vont nous servir d'un outil de réflexion sur les stratégies que nous devons mettre en place dans nos milieu professionnel en général et secteur santé particulier en vue de stimuler à nos collègues d'être toujours performants et de relever un certains nombres d'observations pouvant nous aider à améliorer les éléments qui peuvent entraver l'esprit motivant et performant dans nos milieux de travail.

En effet, les résultats obtenus de cette recherche, montrent le lien ou la corrélation significativement positive entre les facteurs du climat social et la performance individuelle du personnel de santé. C'est ainsi que nos résultats vont de pair avec ceux de (Adam CHATI & Nadian MOTII, 2017) où ils démontrent que « le bien-être au travail a une relation avec la performance individuelle du personnel ». Dont la seule différence est sur les objectifs auxquels nous sous sommes assignés.

Concernant les conditions de travail sur la performance individuelle , La majorité des répondants affirment que les conditions de travail sont les facteurs qui influent sur la

performance du personnel, malgré cela ; ils déplorent les conditions dans lesquelles ils sont soumis notamment : le non-respect des règles d'hygiène, les horaires de travail très longs, la sécurité de travail non adaptée aux réalités de l'institution, des travaux pénibles etc. ces résultats semblent être identiques avec ceux de (Bajji Raisoune & Lalaoui Siham, 2021) « le manque des matériels et fournitures médicales crée une situation de frustration et de complication du personnel de santé. En plus, ils ajoutent qu'ils se sentent peu protégés en raison de pénurie des équipements de protection comme : surblouses, bavettes, visières, sabot etc.». ces résultats sont approximatifs avec ceux de (Diallo Bokary, 2023) où ils disent « 70,69% de nos professionnels déplorent l'insalubrité ». L'insécurité, l'environnement malsain, le manque des équipements appropriés et fournitures nécessaires dans le milieu du travail font dégrader la qualité des services rendus, démotive et affectent même l'esprit créatif du personnel de santé dans son engagement à la productivité.

S'agissant des relations interpersonnelles sur la performance individuelle du personnel de santé, plus de $\frac{3}{4}$ des répondants soutiennent qu'il y a des bonnes relations interpersonnelles entre les membres du personnel, nonobstant, le comportement tribal des chefs hiérarchiques, les mouchards et l'esprit de discrimination entre les domaines de formations. C'est ainsi que nos résultats sont donc soutenus par ceux de Njaya Joseph Bruno et Serno Ahmadou Tidjani (2019) où ils disent « l'existence d'une relation négative entre la discrimination et la productivité du personnel »

Tous ces résultats s'expliquent l'importance d'entretenir des bonnes relations tant interpersonnelles, collectives et professionnelles, car elles constituent un facteur motivant et stimulant dans l'exercice des tâches d'un employé quel que soit le secteur d'activité. C'est ainsi que les établissements de santé doivent à tout prix prendre le temps de cultiver des bonnes relations parce qu'elles sont au cœur des activités professionnelles et valorisent l'être humain.

Quant aux conflits dans le milieu hospitalier, les résultats de la recherche confirment l'existence des conflits à l'hôpital général de référence de Wangata, mais ces derniers ne sont pas fréquents et sont sources d'insatisfaction, de domaine de formation, rémunération insignifiante, d'incompétence et de contrôle ou d'audit interne.

Conclusion et Perspectives

Cette étude a permis de mettre en exergue la perception des personnels de santé sur le climat social et son impact à la performance individuelle à l'HGR/ Wangata. L'objectif était de vérifier le lien d'appartenance entre les facteurs du climat social et la performance individuelle du

personnel de santé. Nous interviewé 17 membres ou personnels en utilisant la méthode qualitative, avec l'approche phénoménologique dont l'analyse thématique était employée pour analyser les données. Il sied de préciser à la communauté scientifique que les facteurs dont il est question dans le cadre de cet article, sont exclusivement orientés vers les conditions de travail et les relations sociales (relations et conflits interpersonnels) dans le milieu du travail.

Le fil conducteur de cet article était de savoir comment les facteurs du climat social impactent sur la performance individuelle du personnel de santé. Les entretiens semi-dirigés étaient utilisés pour la collecte des informations dont nous avons besoins pour cette étude.

Les résultats de notre étude prouvent que le lien entre les facteurs du climat social et la performance individuelle du personnel de santé est significativement positif. Ce qui justifie la corrélation de notre objectif et les résultats obtenus. C'est ainsi que cette dernière propose des contributions tant managériales que scientifiques.

Sur le plan scientifique, la présente étude vient enrichir la littérature dans le domaine des ressources humaines spécialement dans l'approche sociale tout en montrant l'importance de mettre les employés dans des conditions confortables du travail et les résultants qu'apportent les bonnes relations sociales sur l'ensemble du personnel dans le contexte hospitalier.

Sur le plan managérial, les dirigeants doivent mettre l'accent sur le maintien d'un bon climat social et l'optimisation de la performance individuelle du personnel de santé. Ils doivent également à tout prix valoriser les relations tant verticales qu'horizontales afin d'installer un climat de confiance et de stimuler leurs personnels à des esprits incitatifs, créatifs et performants dans le milieu hospitalier ; car, entretenir des bonnes relations c'est créé un environnement harmonieux, stimulant et propice à la réussite individuelle et collective. De tout ce qui précède, cette recherche présente quelques limites ; d'abord une petitesse de l'échantillon, ce qui ne nous permet pas de généraliser nos résultats, la résistance des certains agents à nous fournir les informations dont avait besoin et enfin, cette dernière s'est orientée seulement aux facteurs organisationnels de la performance du personnel de santé. Cette ouvre les portes pour les études antérieures. C'est ainsi qu'il serait intéressant de mener dans l'avenir une étude qui s'orienterait sur les facteurs personnel (connaissances, connaissances procédurales, détermination etc.) et les autres facteurs non abordés dans cette étude sur la performance du personnel avec une approche quantitative ou mixte.

REFERENCES

Adam CHATI, Nadian MOTII. (2017). "les effets du bien-être au travail sur la performance des chercheurs" International journal of innovation applied, Volume 20: numéro 3, PP 937-948.

Amina SAOUSSANY & Malika ASBAYOU. (2018). "performance individuelle au travail : Ses déterminants et sa mesure" Revue du contrôle de la comptabilité, numéro 6, pp 356.

AZENAG LAHBIB et al. (2022). "La performance hospitalière : Approches et modèles de définitions" Revue internationale du chercheur, Volume3:numéro 4, pp 54-70.

Bajji Raisoune & Lalaoui Siham (2021). Les effets perçus du stress chez les personnels de la santé dans le contexte actuel de la pandémie COVID-19, international journal of financial accountability, economics, Management and auditing, volume 3: numéro 3 pp 225-238

Bertrand Sogbossi Bocco. (2010). "Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique" Revue internationale des sciences de Gestion, numéro 241, pp 117-124.

DIALLO BOKARY et al. (2023) « Influence des conditions de travail sur la performance des professionnels de santé de l'hôpital de district de Ségou au Mali », Revue française d'Economie et de Gestion « Volume 4 : Numéro 5 » pp : 528-548

Ewa Drozda et al. (2006). "Climat social en psychologie sociale : Un thème délaissé, un trésor oublié ou un concept détourné". Les cahiers internationaux de psychologie sociale, volume 2: numéro 70, pp 73-78

GNASSINGBE KOUMEABALO et al (2020) "adaptation et validité du questionnaire du climat de travail de brunet et Savoie dans le contexte du TOGO", volume 4, issue 3

Jonathan Enguta MWENZI et al. (2022). Climat organisationnel et performance individuelle au travail des salariés : Cas de l'institut national de réparation à Kinshasa. Revue et Repères et Perspectives Economiques, volume 6: numéro 2 pp 267-288.

KOLLO BANDIBENO Innocents & BILUNGA Marielle Nelly. (2024). "Conditions de Travail et Performance Sociale au sein des Hôpitaux Publics au Cameroun" Revue Française d'Economie et de Gestion, volume 5: numéro 4 pp 375 – 395..

L. Jean-Marie. (2009). "Conditions de travail du personnel soignant" Les cahiers internationaux de psychologie sociale, numéro 47, pp 60-64

Laurent Mériade et al. (2018). "la confiance interpersonnelle au milieu hospitalier: Une proposition de lecture par la proximité" Gestion et Management Public, volume 7: numéro 1, pp 31-52.

M. Maiouak et al. (2023). "Les conditions de travail et leurs impacts psychosociaux chez les personnels paramédicaux des urgences du CHU Hassan II de Fès, Maroc" Revue d'épidémiologie et santé publique, volume 71, S2.

Marwa BOUJIMAL. (2022). "Le climat social de l'entreprise et la motivation du personnel : Cas de Colas Rail Maroc" *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, volume 3: 3, Issue 6-2, pp 112-129

Michel Copron & Françoise Quairel. (2006). "Evaluer les stratégies de développements durables de l'entreprise : L'utopie globale. 1" *Revue de l'organisation Responsable*.

MUSHAGALASA NSHOMBO & MMENGE Adolphe. (2020). "Gouvernance et performance des Petites et Moyennes Entreprises de la ville de Bukavu en RDC : rôle modérateur du caractère familial de la PME" *Revue internationale du chercheur*, volume 1, numéro1, pp 154-175.

Njaya Joseph Bruno et Serno Ahmadou Tidjani. (2019) "Ambiance au travail et la productivité du personnel: une étude menée auprès des entreprises du secteur privé au Cameroun", *Revue de contrôle de la comptabilité et d'audit*, volume 4: numéro 2, pp 73-93

Pierre-Eric Sutter. (2015). "La performance sociale des entreprises". *Psychologues et psychologie*, volume 2: numéro 238, pp 014-018.

Yassine SEKAKI & Houria ZAAM, (2022) L'impact de l'audit social sur le climat social des entreprises pour une optimisation de la performance sociale au travail : cas des entreprises au Maroc, *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, volume 3, issue 4-3, pp 433-452

Zineb Issor. (2017). « La performance de l'entreprise : Un concept complexe aux multiples dimensions ». *Projectics / Proyéctica / Projectique*, volume 2: numéro 17, pages 93 à 103

Zinsou Daniel Nakou, Serge Francis Simen. (2021). "Climat social et implication au travail des employés temporaires dans les très petites entreprises béninoises: une étude exploratoire" *Agadir, Maroc*. hal-03231740