

Relations de travail et stress des délégués médicaux à Abidjan : apport différencié du soutien des collègues et du supérieur

Working relationships and stress among medical representatives in Abidjan: differentiated support from colleagues and superiors

GUEI Desleu Jacques-Aimé

Enseignant-chercheur

Faculté des sciences économiques et de gestion
Université Félix Houphouët Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire
Laboratoire des Sciences des Organisations (LSO)

KONAN Amino Lucie

Enseignant-chercheur

Faculté des sciences économiques et de gestion
Université Félix Houphouët Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire
Laboratoire des Sciences des Organisations (LSO)

BAMBA Affoué Akpo Sabine,

Enseignant-chercheur

Université Félix Houphouët Boigny, Côte d'Ivoire
Faculté des sciences économiques et de gestion
Laboratoire des Sciences des Organisations

Date de soumission : 13/08/2025

Date d'acceptation : 21/10/2025

Pour citer cet article :

GUEI D. & al. (2025) «Relations de travail et stress des délégués médicaux à Abidjan : apport différencié du soutien des collègues et du supérieur», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 8 : Numéro 4 » pp : 272 - 297

Résumé

Au regard des effets pervers du stress en milieu professionnel ces dernières années, plusieurs recherches tentent de réduire ces effets préjudiciaux pour les organisations. Dans cette dynamique, cette étude vise à analyser l'influence des relations de travail sur le stress professionnel chez les délégués médicaux en Côte d'Ivoire. Pour ce faire, nous avons réalisé une étude quantitative auprès d'un échantillon de 586 délégués médicaux sélectionnés à travers différentes zones d'Abidjan par la méthode de boule de neige. À la suite des analyses factorielles exploratoires et confirmatoires,

le modèle structurel testé. Les résultats montrent que les relations de travail tendues entre les collègues sont significativement associées à une augmentation du stress professionnel chez les délégués médicaux. Tandis que pour les relations de tendues avec les supérieurs hiérarchiques n'ont pas vraiment d'incidence sur le stress perçu par ces délégués médicaux.

Mots clés : stress professionnel, relations de travail, délégués médicaux

Abstract

In light of the adverse effects of stress in the workplace in recent years, several studies have attempted to reduce these harmful effects for organizations. In line with this trend, this study aims to analyze the influence of working relationships on occupational stress among medical representatives in Côte d'Ivoire. To do this, we conducted a quantitative study with a sample of 586 medical representatives selected from different areas of Abidjan using the snowball method. Following exploratory and confirmatory factor analyses,

the structural model was tested. The results show that tense working relationships between colleagues are significantly associated with increased occupational stress among medical representatives. However, tense relationships with superiors do not really have an impact on the stress perceived by these medical representatives.

Keywords : occupational stress, labor relations, medical representatives

Introduction

Le stress professionnel qui se définit comme la pression émotionnelle subie par un individu suite à une sollicitation initialement perçue comme supérieure à ses capacités personnelles, est omniprésent aujourd'hui. C'est une préoccupation majeure pour les organisations de manière générale et particulièrement dans les entités commerciales où la pression des objectifs est constante. L'un des modèles théoriques les plus reconnus pour éclairer ce phénomène est le modèle « Job Demand-Control-Support » de (Karasek, 1979) qui est plus tard enrichi avec le soutien social (Theorell, 1990).

Ces auteurs postulent que les situations à fortes exigences et faible latitude décisionnelle exposent davantage au stress et à ses conséquences défavorables sur la santé aussi bien psychique et physique. Par contre, un soutien social adéquat des collègues ou de la hiérarchie, peut atténuer ces effets.

les travaux empiriques de (Marchand, et al., 2006), confirment que le soutien des pairs et des supérieurs hiérarchiques est associé à une réduction du stress et des symptômes dépressifs, même dans des environnements exigeants ou changeants. Par contre, d'autres auteurs soulignent que les exigences professionnelles sont négativement corrélées au soutien (qu'il soit par les collègues ou par les superviseurs). Le contrôle au travail et les deux formes de soutien doivent être considérées comme des ressources distinctes contribuant à la santé mentale des travailleurs.

(Spector, 1998) a exploré notamment les liens entre stress, performance et satisfaction au travail, en soulignant l'importance des perceptions individuelles dans l'expérience du stress.

Lorsque le soutien social est élevé, il entraîne chez l'individu un effet favorable dans la mesure où la tension sera supportée de façon collective. A contrario, l'individu est isolé dans son environnement de tension.

De même, (House, 1981) a formalisé la nature multi-facette du soutien social (instrumental, émotionnel, informationnel) dans ses effets protecteurs contre le stress professionnel.

Le stress selon (Houunkou, 2016) représente un facteur de risque pour la santé de plus d'un homme sur cinq et de près d'une femme sur trois. Concernant les incidences sur la santé, (Da Costa et al., 2017), ajoutent que le stress au travail a des importantes répercussions sur la santé des employés. Le stress cause des maux comme l'ulcère, l'hypertension artérielle, les maladies respiratoires. Dans un contexte spécifique aux commerciaux, les relations de travail horizontales (entre collègues) et verticales (avec la hiérarchie) jouent un rôle prépondérant dans l'activation ou la diminution du stress.

Un environnement où les interactions sont collaboratives, où règne une communication claire et là où le manager offre un feedback régulier et un accompagnement personnalisé peut favoriser le bien-être. À l'inverse, des conflits, un manque de reconnaissance ou une pression hiérarchique excessive peuvent accentuer les tensions psychiques.

De ce fait, l'environnement dans lequel se déroule le travail est fondamental pour la performance des employés et celle de l'entreprise elle-même. Selon (Bhanu, 2018) nombreuses sont aujourd'hui les entreprises qui comprennent que les bonnes conditions de travail sont un préalable pour assurer la qualité du travail et non l'inverse. la gestion des relations de travail prend alors tout son sens. Particulièrement chez les délégués médicaux, une frange des commerciaux, cette problématique se veut légitime.

Tout comme dans le secteur de la téléphonie ou dans celui du transport urbain, la concurrence dans le secteur médical s'est accentuée ces dernières années en Côte d'Ivoire avec la promotion des médicaments génériques et une importante croissance des officines de pharmacie.

Pour améliorer leurs performances sur ce marché, ces firmes pharmaceutiques se doivent de disposer de produits de qualité cotés à des prix compétitifs d'une part ; et d'autre part à faire une bonne promotion de ces produits auprès des prescripteurs.

C'est à ce niveau de la chaîne, que le rôle du délégué médical apparaît comme un maillon essentiel. On distingue par ailleurs deux typologies de forces de vente ; la première concerne la force de vente interne composée de l'ensemble des employés liés à l'entreprise par un contrat de travail. La seconde se réfère à toutes les personnes extérieures auxquelles l'entreprise confie une mission de vente (Anassé, 2016).

Toutefois, qu'elle soit interne ou externe, la force de vente joue aujourd'hui un rôle assez décisif dans la mesure où elle a la responsabilité de conserver et développer la clientèle dans un environnement devenu très concurrentiel.

(Touzani, et al., 2009) affirment que le prix de la performance pour les commerciaux c'est le stress. Cette réalité que nous venons de décrire est particulièrement vraie pour le délégué médical qui est par conséquent aussi en proie au stress professionnel.

Selon le même auteur, les vendeurs plus que toutes les autres catégories socioprofessionnelles sont touchés par le stress. Contrairement aux autres commerciaux, le délégué médical ne conclut pas directement de vente. Il ne fait que présenter le produit et faire sa publicité en encourageant le prescripteur à le prescrire aux patients. En cas de besoins, le prescripteur ou le pharmacien de l'officine passe la commande du produit auprès du laboratoire où l'agence de représentation pour laquelle le délégué travaille via le chef de produit ou le directeur des ventes.

Le délégué médical quant à lui n'a pourtant véritablement pas connaissance des ventes conclues entre les deux parties après son travail de promotion fait en amont auprès de ce prescripteur.

En faisant la synthèse des travaux cités plus haut, la gestion des relations de travail dans la prévention du risque de stress trouve tout son sens d'où la question suivante :

Quelle est l'influence des relations de travail sur le stress professionnel chez les délégués médicaux ?

Cette recherche se propose donc d'analyser les liens entre les relations de travail et le stress professionnel chez les délégués médicaux. Pour ce faire, nous réalisons une étude quantitative avec un modèle structurel pour tester nos hypothèses.

Cette étude se structure en deux grandes parties. Pour la première partie, il s'agit des bases théoriques et la seconde concerne l'étude empirique en elle-même.

1. Bases théoriques, définitions et typologie des différents concepts de la recherche

À cette étape il s'agit de passer en revue, la littérature en nous appuyant sur les modèles et études réalisées pour articuler les liens entre relations professionnelles et stress chez les délégués médicaux.

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

Développée par (Hobfoll, 1989) cette théorie sert de cadre de référence dans les études dont le but est de comprendre le mécanisme de mise en place du stress en milieu professionnel (Wright et Hobfoll, 2004). La théorie de la conservation des ressources est une alternative aux théories biologiques (Selye, 1956) et transactionnelles (Lazarus et Folkman, 1984) et se focalise sur la perte en ressources comme source du stress. Selon cette théorie, les individus s'efforcent activement à se créer un environnement de réussite et agréable ; cela les conduit alors à mettre en œuvre des moyens d'acquisition et de protection de ressources qui contribuent à leur épanouissement et leur survie.

L'approche du stress de (Hobfoll, 1989) intègre simultanément des processus cognitifs objectifs et d'autres émotionnels pour l'évaluation, non seulement des aptitudes de l'individu à faire face à une menace, mais également à ce que peut lui offrir son environnement ainsi que le contexte dans lequel il évolue (Mirhi, 2013). Cette théorie, perçoit l'individu en situation de stress comme une entité faisant partie d'un ensemble et pouvant agir de façon collective ou individuelle face à la menace. Avant d'aller plus loin, il convient de préciser ce que l'auteur qualifie de « ressources ». (Hobfoll, 2001), définit les ressources comme étant : « ces objets, caractéristiques personnelles, conditions ou énergies que l'individu valorise en soi ou qu'il

valorise parce qu'elles sont le moyen par lequel il arrive à obtenir une autre ressource ou à protéger et conserver une ressource qu'il possède déjà ».

Selon l'auteur, ces ressources permettent à l'individu de garder l'équilibre de son bien-être face aux agressions issues de l'environnement de travail. Dans sa théorie, il a recensé près de soixante-quatorze ressources qu'il considère nécessaires de prendre en compte pour expliquer la survenue du stress chez un individu donné.

Il s'agit donc des éléments que les individus valorisent et qui leur permettent d'obtenir et de préserver ce qu'ils apprécient mais en plus de survivre dans un système social donné (Hobfoll, 1998). Pour l'auteur, que ce soit une menace de perte ou une perte réelle de ressources, elles constituent les principales causes du stress. La théorie de la conservation des ressources se fonde alors sur le fait que l'individu travaille afin de protéger ses ressources et d'en acquérir de nouvelles. Le stress se produit donc chez lui une fois que ces ressources sont perdues ou sont menacées de perte. Alors, pour faire face ou affronter ces obstacles, il développe des stratégies de coping dans le but de se positionner lui-même ainsi que ses ressources dans une position qui lui est favorable pour éviter toute situation qui lui serait défavorable.

1.2. Le stress professionnel, approche définitionnelle et typologies de stress au travail

Il existe alors plusieurs définitions et approches du stress de façon évolutive dans le temps. Sans rechercher l'exhaustivité, nous distinguerons quatre perspectives principales que sont : l'approche biologique, environnementaliste, interactionniste et transactionnelle. Chacune d'elles porte une perspective différente sur la problématique du stress que nous allons mettre en lumière.

1.2.1 La conception biologique du stress

L'approche biologique du stress est une approche développée par (Selye, 1956) qui définit le stress comme la réponse de l'organisme à une demande. Le vocable de « syndrome général d'adaptation (SGA) » est utilisé par ce chercheur pour désigner ce phénomène qu'il décrit en trois principales phases que sont : la phase d'alarme, la phase de résistance et la phase d'épuisement.

Lors de la phase d'alarme, l'organisme fait face à un stimulus nocif en mettant en œuvre une réaction immédiate dans l'objectif de contrarier le choc dont l'issue sera soit une situation de fuite ou une position d'attaque. Dès lors que persiste l'exposition au stimuli, l'organisme entre dans une phase de résistance. Cette phase de résistance n'est rien d'autre qu'une réponse

prolongée d'adaptation dont l'objectif est de rétablir l'équilibre tout en puisant dans les ressources de l'organisme lui-même. Selon l'auteur, s'il y arrive, cette expérience de stress sera positive et bénéfique en termes de performance et développement personnel. Ainsi cet auteur, le qualifie d'« eustress » (bon stress, stress positif, stress moteur) car les effets de ce stress sont bons, stimulants et permettent une bonne adaptation chez le sujet.

L'une des principales limites de ce modèle réside dans le fait que seuls les événements négatifs sont identifiés comme étant pathogènes contrairement à ce qu'on pensait en ignorant le stress issu des événements positifs.

Par ailleurs, une autre des lacunes de cette approche est l'omission de la dimension émotionnelle qu'un événement peut avoir sur un sujet donné. Le modèle biologique fait aussi fi des autres aspects tels que le comportement et les caractéristiques de l'individu exposé au stress en se limitant uniquement à une explication unidirectionnelle. Cette limite donne naissance à une nouvelle approche du phénomène : l'approche environnementale.

1.2.2 Le modèle environnemental

Cette conception du stress, est le produit de certaines propriétés de l'environnement. Les approches environnementales sont souvent opposées aux approches personnologiques qui supposent que les individus appréhendent les situations aversives différemment en fonction de leurs profils de personnalité. A contrario, les approches environnementales se concentrent sur l'identification au sein de l'environnement des propriétés stressantes ; l'origine du stress est à rechercher à l'extérieur de l'individu mieux, dans son environnement de travail. Partant de là, (Holahan, et al., 2005) et (Johnson, 2005), établissent des listes d'événements de vie ou de professions associant à chaque élément un niveau de stress.

Cependant, cette approche a rapidement atteint ses limites car elle ne permettait pas d'expliquer la survenue du stress chez les individus. Afin de pallier cette limite, d'autres travaux vont s'axer sur les facteurs de stress inhérents au travail. Au nombre de ces travaux (Cooper, et al., 1978) ; (Cartwright, et al., 1997), distinguent six catégories de facteurs de stress à savoir : les facteurs intrinsèques au travail ou aux tâches (la surcharge, les nouvelles technologies, les horaires, les risques et dangers pour la sécurité, le manque de contrôle sur son travail), les relations de travail, le développement de carrière, les facteurs organisationnels ainsi que l'interface vie privée et professionnelle.

1.2.3 Le courant interactionniste du stress

Les approches interactionnistes du stress prônent que la qualité de l'adéquation entre une personne et son environnement de travail est plus appropriée dans l'explication du comportement en lieu et place des différences individuelles ou contextuelles. Le stress résulte donc de l'interaction entre une personne et son environnement. Elles mettent en avant non plus uniquement l'effet d'une caractéristique de la situation de travail, mais leurs effets combinés sur la santé de l'individu. Le but de ces approches est d'identifier des situations de travail qui prédisent la présence ou des niveaux de stress élevés. Elles montrent l'inadéquation entre l'individu et son environnement.

On pourrait en déduire donc que selon ces approches, les réactions comportementales, le bien-être ou le stress dépendent tous de cette adéquation.

1.2.4 La perception du stress de Karasek (1979)

(Karasek, 1979) part du postulat suivant lequel, certaines caractéristiques du travail d'un individu peuvent influencer sa vie quotidienne. Il met en exergue l'impact du travail sur les activités de loisirs, la participation politique et la charge mentale. Dans son modèle, il met l'accent premièrement sur trois caractéristiques que sont les exigences du travail (job demands), la latitude décisionnelle (job discrétion) ainsi que les relations sociales au travail (job social Relationship).

Cependant, son modèle repose fondamentalement sur deux de ces trois caractéristiques que sont les exigences du travail et la latitude décisionnelle. La demande psychologique fait référence à la charge mentale des individus et aux efforts fournis pour la réalisation de leurs tâches. Quant à la latitude décisionnelle, il s'agit du contrôle que l'individu peut exercer sur son travail. Les caractéristiques du travail ne sont envisageables comme ayant un lien direct avec l'apparition du stress, mais se combinent entre elles.

Karasek définit le stress comme un état interne de l'individu non directement mesurable. Ce qui le pousse donc à identifier au travers de son modèle, des situations sources de stress qu'il appelle « job strain ». Le croisement des deux modalités « faible » vs « forte » des deux dimensions « latitude décisionnelle » et « demandes psychologiques » permet d'identifier quatre types de situations de travail. Le modèle présenté ci-dessous nous permet de mieux voir et comprendre l'approche de (Karasek, 1979). Les quatre types de situations sont les suivantes :

- Une latitude décisionnelle réduite associée à des demandes élevées entraînera un stress élevé appelé ici sous le vocable de « situation de travail tendue ». Dans un tel contexte, le manque de contrôle sur son travail ne compense pas l'importante charge de travail.
- Par contre, l'association d'une large latitude décisionnelle et une demande psychologique élevée accroissent la motivation de l'individu et sa performance au travail.
- Inversement, une faible demande psychologique combinée à une latitude décisionnelle élevée entraîne une situation de travail faiblement contraignante appelée : « situation détendue ».
- Enfin, lorsque la latitude décisionnelle et les demandes psychologiques sont faibles, on parle de situation passive.

De la synthèse des différents modèles présentés plus haut, il ressort que le stress principalement la résultante d'une interaction ambiguë de l'individu et son environnement de travail. Dans le cadre de cette étude, nous nous intéressons particulièrement aux causes du stress liées à l'environnement organisationnel du travail.

1.3. Les causes organisationnelles du stress

Parmi les sources du stress présentées dans la littérature on a le manque de latitude décisionnelle, la dégradation des relations de travail et les tensions de rôle. Mais dans le cadre de cette étude nous nous intéressons aux deux premières.

1.3.1. Le manque de latitude décisionnelle

Il est explicité par le modèle interactionniste de (Karasek, 1979), qui estime qu'un niveau élevé d'autonomie est facteur clé pour résorber les effets négatifs du stress. Son modèle mettant en relation les demandes au travail et le degré d'autonomie dans l'exécution des tâches explique que lorsque le salarié dispose d'un certain degré d'autonomie dans la réalisation de son travail, il éprouve moins de stress. Par contre, un niveau élevé de demandes au travail associé à un faible niveau d'autonomie induit un haut niveau de stress. (Theorell et Karasek, 1990) ont introduit dans le modèle le soutien de l'entourage qui se présente comme une nouvelle variable qui interagit avec le couple demande-contrôle. L'insertion de cette variable dans le modèle confirme l'effet des variables psychosociales dans la mesure du niveau de stress que l'employé peut ressentir. Selon cette théorie et certains travaux empiriques (Perrewé, 1999) ; (Demerouti et Bakkers, 2011) ; (Xantopoulou et al., 2007) elle joue un rôle modérateur sur le stress vécu.

Par ailleurs, la combinaison d'une forte demande au travail et une faible autonomie n'est pas la seule qui produit du stress ; en effet, une forte demande combinée à un manque de récompense favorise l'apparition du risque psychosocial.

1.3.2. La dégradation des relations de travail

L'entreprise qui en elle-même est sensée être un cadre de socialisation, devient de plus en plus un environnement de tensions entre les collaborateurs à cause de la rareté des contacts directs et du management par les résultats. Plus d'une étude ont démontré que le soutien social améliore les situations de tensions et les capacités des employés à faire face à des situations stressantes (Perrewé, 1999) ; (Demerouti et Bakkers, 2011) ; (Xantopoulou et al., 2006). Cependant les mutations dans le milieu du travail ont engendré plusieurs bouleversements surtout au niveau de la gestion des relations interpersonnelles. Face à une situation stressante, le soutien des patrons ou des collègues est sensé influencer directement le niveau de stress pour le réduire à la baisse. Cependant, dans le contexte actuel où la quête de la performance reste l'ultime but surtout dans le contexte des vendeurs, les supérieurs sont des véhicules de pression et les collègues des concurrents contribuant ainsi à amplifier le stress des employés (Besson et al., 2013).

(Dubois et al., 2013), dans une évaluation du stress au travail après mesure et prévention montrent que l'amélioration des conditions de travail réduit le stress. Ils relèvent également qu'une amélioration du soutien social est un facteur très important dans la réduction du stress professionnel. L'étude réalisée par ces auteurs auprès 108 salariés entre 2009 et 2011 montre aussi que le développement de la carrière chez les téléconseillers améliore le bien-être et réduit le stress.

1.4. Les conséquences du stress professionnel

Selon (Rojo, 2015), la plupart des maladies en milieu professionnel est causée par le stress. Concernant, la relation entre le stress et la performance, bien que les travaux énoncés plus haut affirment un lien négatif entre les deux concepts, des positions controversées s'affichent dans la littérature. Selon la première position, il s'agit d'un lien linéaire et négatif entre le stress et la performance. Selon les tenants de cette position, le niveau de performance individuelle est inversement proportionnel au niveau de stress vécu par l'individu. De plus gérer son stress hypothéquerait les énergies qui seraient canalisées vers d'autres fins que celles de performer (Jamal, 2007). Selon eux, le stress résulterait en une perte d'attention qui inhiberait entre autres les idées créatives, ce qui contribuerait à réduire la performance (Lazarus, 1999). D'autres

auteurs, appuient ce point de vue et postulent que cette relation négative devient particulièrement saillante lorsque le stress tire son origine des conflits de rôle, manque de promotion, délais serrés, surcharge de travail... (Lépine et al. 2004 ; Mansour et al. 2013). Cette position est aussi celle de (Richard et al., 2010), selon qui après avoir consulté la littérature sur la nature de liens entre ces deux concepts, 73% des travaux ont révélé une pente inversement proportionnelle selon laquelle, plus les individus sont stressés, plus la performance s'estompe. Les résultats issus des travaux de (Bouba et al., 2020), réalisés dans un contexte africain et camerounais auprès d'un échantillon de 117 PME agroindustrielles, renforcent ce point de vu. Il en ressort deux principales conclusions dont la première postule que le stress professionnel a un effet négatif sur la santé des employés ; la seconde suggère que plus la santé des employés se détériore, plus la performance diminue.

A un niveau local nous pouvons également nous référer aux résultats de l'étude de (Konan, 2016) réalisée auprès des ouvriers des entreprises portuaires qui montrent que les accidents de travail sont dus au stress ressenti par les employés sur les lieux de travail. Ces résultats montrent que 74,29% de ces ouvriers adoptent des comportements accidentogènes dès qu'ils sont stressés.

La gestion du stress en milieu professionnel est aujourd'hui une problématique qui suscite l'intérêt aussi bien des professionnels que celui des chercheurs à cause des répercussions de ce phénomène qui reste toujours difficile à maîtriser. A l'instar d'autres domaines d'activités, le secteur de la vente enregistre à son actif un nombre important de travaux parmi lesquels ceux qui se sont consacrés à l'étude des conséquences du stress sur la force de vente qui aujourd'hui représente le pilier de la réussite et du développement des entreprises (Charron et Hermel, 2002). L'étude de (Touzani et al., 2009), sur le stress des vendeurs dans le contexte des pays émergents a montré qu'il est impérieux pour les managers de non seulement connaître au mieux les agents stresseurs, mais de surtout réduire leurs effets. Les résultats de l'étude qualitative qu'ils ont réalisés a révélé que l'attitude méprisante de certains clients engendre beaucoup de stress chez les vendeurs. De plus, le manque de professionnalisme, les horaires de travail contraignant sont des importantes sources de stress qui ont des conséquences très importantes chez le vendeur. De plus, l'absence de normes claires sur l'utilisation des outils numériques, comme les emails ou les notifications en dehors des heures de travail, crée un terrain propice au stress technologique et au burnout (Zaouel, et al., 2025).

Le BIT pour sa part, dans son rapport de l'année 2016, précise que le stress entraîne une augmentation de l'absentéisme dû à la maladie, un renouvellement prématuré du personnel et une baisse de la production de qualité.

(Boweresse et al., 2013), affirment que le stress ressenti par les commerciaux les déshumanise. ils se sentent en permanence incompetents face aux clients surinformés. Leurs travaux réalisés sur un échantillon de salariés en relation client dans cinq entreprises françaises ont révélé que ces salariés sont en proie aux risques psychosomatiques.

(Meena et al., 2013), soulignent que le stress chez les commerciaux provoque une insatisfaction au travail et par conséquent réduit la motivation et le rendement. Aussi, l'attitude particulièrement méprisante du client à l'égard du commercial le stresse et développe en lui le sentiment d'être perçu comme « un esclave » ou « une servante ». Selon (Durand et al., 2016), un commercial sur deux, présente l'anxiété, la nervosité et l'irritabilité tous liés au stress. Selon les résultats de recherches de (Houngou.,2016), sur 154 agents de 13 banques Béninoises, le stress influence négativement et significativement la performance à la tâche d'une part et d'autre, il influence positivement et significativement les comportements contre-productifs. Dans l'ensemble, il retient que pour l'entreprise, le stress a un impact négatif qui favorise l'absentéisme, la baisse de la productivité et celle de la motivation des salariés.

(N'zo, 2017), renforce cette idée par la conclusion de ses investigations sur la relation entre les manifestations du stress et la qualité de la relation client. Les résultats de cette recherche indiquent que le stress détériore la nature de la relation client par contre avec l'introduction du soutien social chez les commerciaux, cette situation s'améliore.

(Priya, 2017), conclut dans son étude sur les délégués médicaux que ces employés subissent des niveaux de stress très élevés quel que soit le pays. Il ajoute aussi que des facteurs tels que : la charge de travail, la pression continue de performance, l'irritabilité, les délais serrés sont des facteurs importants de stress chez eux.

Par ailleurs, (Vasan, 2018), retient dans son étude réalisée auprès de 190 commerciaux de produits pharmaceutiques en Inde que les principales sources de stress chez ces commerciaux sont : les efforts physiques excessifs, les relations avec le supérieur hiérarchique, la compétition entre les employés, l'insécurité de l'emploi, la faible latitude décisionnelle.

1.5. Synthèse des travaux et formulation des hypothèses

L'étude de (Nappo, 2020), montre des corrélations significatives entre les relations de travail et le stress au travail. Les résultats indiquent que des relations interpersonnelles positives avec les

collègues pourraient réduire la probabilité de vivre un stress lié au travail chez les travailleurs des secteurs à but non lucratif. Il suggère le soutien social comme moyen de réduire ce stress. De même, les travaux de (Le, et al., 2024) indiquent une complexité de la relation entre le stress au travail et les relations en milieu professionnel. Ils révèlent aussi que le soutien des collègues influence les attentes en matière de rôles, les conflits et l'effort de travail, qui sont liés au stress au travail. En plus ils révèlent que les employés présentant un stress au travail plus élevé ont déclaré être moins disposés à demander de l'aide professionnelle, d'où la nécessité d'examiner plus en profondeur la relation entre les relations de travail et le stress professionnel.

Pour (Martins, et al., 2014), les relations interpersonnelles fragiles au sein de l'équipe soignante contribuent à augmenter le stress professionnel. En sus, une communication inadéquate aggrave ce problème. Ils proposent de ce fait la nécessité pour les professionnels des soins infirmiers de reconnaître l'importance de prendre soin de soi dans leur environnement de travail.

(Murga, et al., 2024), confirment que de mauvaises relations interpersonnelles sur le lieu de travail peuvent générer une augmentation du stress et de la dépression chez les professionnels des soins infirmiers. Cette situation a un impact négatif sur leur qualité de vie et leur rendement au travail. À l'inverse, des relations solides sont associées à une productivité accrue et à un bien-être général au travail.

Pour ce qui concerne (Thian, et al., 2015) dans un contexte sanitaire, sur une population d'infirmier, ils affirment que les relations de travail, y compris les problèmes interpersonnels contribuent de manière significative au stress professionnel. De plus les conflits avec les collègues, les mauvaises relations sociales et les contraintes bureaucratiques exacerbent le stress, entraînant une insatisfaction au travail qui aboutit à un épuisement professionnel. Les travaux de (Mansour, 2015), dans le secteur de l'hôtellerie ont indiqué que les relations sociales (relation avec les supérieurs et avec les collègues) sont des prédictors du stress lorsqu'elles sont tendues. Dans le même sens, (Da Costa, et al., 2017) affirment également que les relations de travail tendues induisent des niveaux élevés de stress au travail.

Selon (Dubois et al., 2013), la communication avec les managers et les politiques de cohésion entre les employés améliorent le climat de travail et la performance des téléconseillers. (Singh et al., 2016), vont également dans le même sens en affirmant que les relations sociales pauvres favorisent le stress en milieu professionnel.

C'est aussi l'avis d'autres auteurs comme (Erkutlu, et al., 2011), (Marchand, et al., 2016) et (Marchand et al., 2005) qui postulent aussi que des supérieurs abusifs dans le travail et exerçant un pouvoir rigide et dur envers le subordonné accroît son stress alors que l'inverse contribue à

réduire son stress. (Singh et al., 2013) quant à eux démontrent que l'effet de concurrence entre les commerciaux crée par les supérieurs entraîne chez eux des comportements non-coopératifs et le développement du stress.

Nous référant aux travaux présentés ci-dessus, nous pouvons formuler l'hypothèse suivante :

H1 : les relations de travail tendues avec les collègues augmentent les stress chez les délégués médicaux.

H1₁ : les relations de travail tendues avec les collègues augmentent le stress lié au surinvestissement des délégués médicaux.

H1₂ : les relations de travail tendues avec les collègues augmentent le stress lié à la récompense des délégués médicaux.

H1₃ : les relations de travail tendues avec les collègues augmentent le stress lié à l'effort extrinsèque des délégués médicaux.

H2 : les relations de travail tendues avec le supérieur hiérarchique renforcent le stress chez les délégués médicaux.

H2₁ : les relations de travail tendues avec le supérieur hiérarchique augmentent le stress lié au surinvestissement des délégués médicaux.

H2₂ : les relations de travail tendues avec le supérieur hiérarchique augmentent le stress lié à la récompense des délégués médicaux.

H2₃ : les relations de travail tendues avec le supérieur hiérarchique augmentent le stress lié à l'effort extrinsèque des délégués médicaux.

2. Méthodologie

Notre démarche méthodologique s'articule autour de trois (03) points essentiels. Il s'agit dans un premier temps de la description de l'échantillon. Par la suite nous procédons par des analyses factorielles afin de nous assurer de la fiabilité de nos instruments de mesure. Enfin, nous testons nos hypothèses à travers des analyses de régressions.

2.1. Description de l'échantillon

L'étude s'est portée sur au total 586 délégués médicaux interrogés par la méthode de boule de neige dans la ville d'Abidjan. Nous avons constitué l'échantillon avec l'appui de certains collègues dans le domaine et par la suite, soumis au total 750 questionnaires. Cependant, nous n'en avons pu exploité que 586, soit un taux de réponse de 78,14%. Les données ont été collectées de février à mars 2019 dans la commune d'Abidjan. Cette catégorie de commerciaux est généralement recrutée par les industries et/ou les agences de représentations

pharmaceutiques en guise de force de vente de produits pharmaceutiques, parapharmaceutiques et matériel médical auprès des prescripteurs. Cet échantillon est reparti de la façon suivante : 54% d'hommes et 46% de femmes. Les interviewés ont un âge compris entre 18 et 45 ans, avec une forte représentation de la classe 36 à 40 ans (37%).

2.2. Mesure des variables

Les relations de travail sont mesurées par respectivement deux sous-échelles à savoir celle du soutien social des collègues et celui du supérieur hiérarchique tirés du JCQ de (Karasek, et al., 1998). Cette échelle comprend en tout 8 items dont 4 pour chacune des dimensions. Le choix de cet outil se justifie par ses bonnes qualités psychométriques ressorties dans les travaux de plusieurs chercheurs comme (Brisson, et al., 1998) ; (Brisson et Larocque, 2001) et (Karasek et al., 1998). Pour la mesure du stress professionnel, l'échelle de mesure du modèle déséquilibre Effort-récompense est celle qui est utilisée pour mesurer le stress, au regard de ses bonnes qualités psychométriques qui ont fait l'objet de validation à multiples reprises (Maroua ,2016). Nous avons donc utilisé 13 items en tout pour cette recherche ; 6 pour mesurer le surinvestissement (effort intrinsèque), 5 pour l'effort extrinsèque et 2 pour la récompense.

Les items de mesure des différentes variables ont été adaptés à une échelle de Likert à 5 points, jugé convivial, facile à utiliser et surtout présente une bonne qualité opérationnelle par (Evrard , et al., (2003). Notre questionnaire comporte donc des échelles de Likert à 5 points allant de "pas du tout d'accord" à " tout à fait d'accord".

Ces différentes échelles de mesure ont fait l'objet de tests pour nous assurer de leur fiabilité dans la mesure de nos concepts. A cet effet, une analyse factorielle exploratoire, suivie d'une confirmatoire ont permis de lever cette barrière.

2.3. Considérations éthiques

la présente étude a été réalisée après avoir obtenu d'une part le consentement éclairé des personnes interrogées suite à l'explication par les enquêteurs de l'objectif de l'étude. D'autre part nous leur tout de même tout garanti l'anonymat et la confidentialité des informations sans omettre le caractère libre et volontaire de leur participation.

2.4. Critères d'inclusion et d'exclusion

Nous avons interrogé uniquement les délégués médicaux en poste à Abidjan, disposant d'un contrat de travail à durée déterminée (CDD) ou indéterminée (CDI) et justifiant d'au moins une

année d'ancienneté. Par contre, nous avons exclus de l'étude les délégués médicaux exerçant en freelance ou sans contrat formel.

3. Résultats

Les résultats de l'analyse en composantes principales après avoir retiré les items dont les contributions étaient inférieures à 0,5 et/ou supérieures à 0,3 sur plusieurs axes, sont consignés dans le **tableau 1**. Pour les variables « relation avec les collègues » et « relation avec le supérieur hiérarchique » les coefficients de l'alpha Cronbach ont des valeurs respectives de « **0,902** » et de « **0,881** ». Par ailleurs pour les dimensions du stress on a respectivement des alphas de Cronbach de « **0,861** » ; « **0,894** » et « **0,832** » pour le surinvestissement, l'effort extrinsèque et la récompense. De plus, nous avons également des indices KMO satisfaisants dont les valeurs respectives sont de « **0,887** » et « **0,867** » également au-dessus du seuil, pour les relations de travail avec une significativité du test de sphéricité de Bartlett. Pour ce qui concerne le stress professionnel, les valeurs desdits coefficients, sont également satisfaisantes. De plus, les variances moyennes extraites (entre 0,693 et 0,712) dépassent le seuil de 0,50 attestant d'une bonne part de variance expliquée par les construits. La validité convergente du modèle est confirmée.

Tableau 1 : Validité convergente

Dimension	Item	Loading	Fiabilité composite	Variance moyenne extraite	α de Cronbach	Rh σ de Jöreskog	KMO/Sig. Test de Bartlett
Relation avec le supérieur	RLS2	0,71	0,942	0,712	0,881	0,842	0,867/,000
	RLS3	0,85					
Relation avec les collègues	RLC1	0,8	0,876	0,697	0,902	0,876	0,887/,000
	RLC2	0,82					
	RLC3	0,75					
	RLC4	0,71					
Effort extrinsèque	SPE1	0,8	0,861	0,702	0,894	0,861	0,812/,000
	SPE2	0,79					
	SPE3	0,72					
	SPE4	0,72					
Surinvestissement	SPS1	0,64	0,912	0,693	0,861	0,812	0,872/,000
	SPS2	0,64					
	SPS3	0,67					
	SPS4	0,65					
	SPS5	0,54					
Récompense	SPR1	0,8	0,804	0,695	0,832	0,804	0,861/,000
	SPR2	0,7					

Source : Données de l'étude

Les indices d'ajustement indiquent une bonne adéquation du modèle aux données. la p-valeur significative ($p = 0,000$), le GFI (0,946), l'AGFI (0,907) et le CFI (0,927) dépassent les seuils

requis, tandis que le RMSEA (0,079) et le χ^2/df (2,993) confirment un ajustement acceptable. De plus, le RMR faible (0,043) et l'AIC modéré (141,782) renforcent la validité du modèle.

Tableau 2: indices d'ajustement du modèle de mesure des variables

Indices	Indices absolus					Indices incrémentaux			Indice Parcimonieux	
Valeur de Référence	P	GFI	AGFI	SRMR	RMSEA	NFI	TLI	CFI	χ^2/df	AIC
	> 0,05	> 0,90	> 0,90	Proche de 0	< 0,08	> 0,90	> 0,90	> 0,90	< 5	Faible
Mesure globale	0,000	0,941	0,971	0,055	0,073	0,962	0,954	0,971	2,504	20,00

Source : Nos analyses Amos 23

La validité discriminante du modèle est établie conformément au critère de (Fornell et Larcker.,1981). En effet, pour chaque construit, la racine carrée de l'AVE (valeurs en diagonale) est supérieure aux corrélations inter-construit (valeurs hors diagonale). Par exemple, la racine carrée de l'AVE pour le stress lié à l'effort extrinsèque (0,844) dépasse sa corrélation avec l'effort intrinsèque (0,518) , le stress lié à la récompense (0,678) , les relations avec les collègues (0,759) et les relations avec le supérieur hiérarchique (0,251). Cette observation se répète pour les autres construits, indiquant que chaque variable latente mesure bien un concept distinct. Le modèle présente donc une bonne validité discriminante.

Tableau 3 : Validité discriminante

	SPE	SPS	SPR	RLC	RLS	AVE
SPE	0,844					0,712
SPS	0,518	0,835				0,697
SPR	0,678	0,46	0,838			0,702
RLC	0,759	0,575	0,747	0,833		0,693
RLS	0,251	0,337	0,297	0,371	0,834	0,695

Source : Données de l'étude

La matrice de corrélation, est également présentée dans le **tableau 4**. La matrice montre des corrélations positives et significatives entre toutes les variables. Les plus fortes associations apparaissent entre SPE et RLC ($r = .759$) ainsi que SPE et SPR ($r = .678$), indiquant une relation étroite. En revanche, les corrélations avec RLS restent positives mais plus faibles, traduisant une influence moindre.

Tableau 4 :Matrice de corrélations

	SPE	SPS	SPR	RLC	RLS
SPE	1				
SPS	,518***	1			
SPR	,678***	,460***	1		
RLC	,759***	,575***	,747***	1	
RLS	,251***	,337***	,297***	,371***	1

***Corrélation significative au seuil de 1% ;

Source : Nos analyses sous SPSS

Étant, donné que la corrélation ne permet pas d'établir une relation de dépendance entre la variable expliquée et les variables explicatives, nous avons testé le modèle structurel pour établir les relations de dépendance entre les relations de travail et le stress professionnel.

Toutefois, nous avons également effectué des tests de multi colinéarité dont le résultat est présenté ci-après (tableau 5).

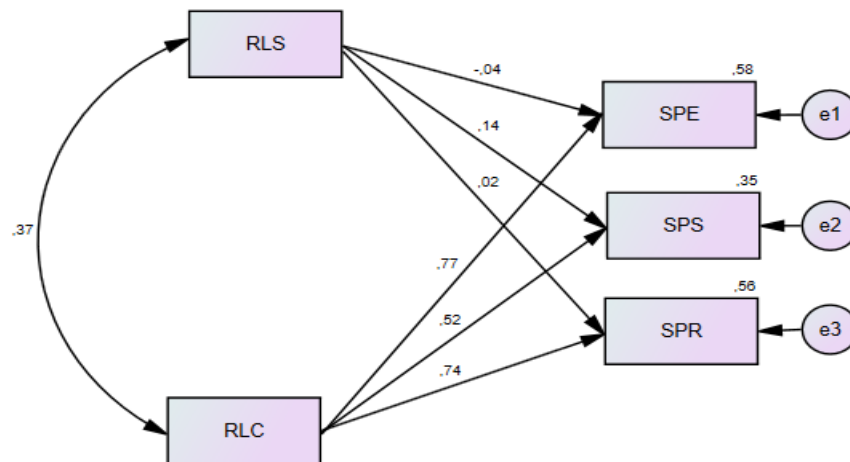
Tableau 5 : test de multicolinéarité des variables explicatives

Variables	VIF	1/VIF (Tolérance)
RLC	1.16	0.862021
RLS	1.16	0.862021
Mean VIF	1.16	

Source : Nos analyses sous SPSS

L'analyse de la multicolinéarité montre que les valeurs du VIF pour les variables RLC (1,16) et RLS (1,16) sont très proches de 1, tandis que les valeurs de tolérance (0,86) sont largement supérieures au seuil critique de 0,20. De plus, la valeur moyenne du VIF (1,16) demeure largement en dessous du seuil de « 5 » recommandé par (Hair et al., 2019). Ces résultats indiquent l'absence de multicolinéarité problématique, confirmant ainsi la stabilité et la fiabilité des estimations du modèle. Le modèle structurel issu de nos travaux est présenté ci-après .

Figure 1 : Modèle structurel testé



Source : Nos analyses sous AMOS 2

Les valeurs des coefficients précédemment présentés, indique qu'il satisfait dans l'ensemble aux critères méthodologiques recommandés en sciences de gestion. Nous sommes donc à mesure de tester nos hypothèses.

Tableau 6 : Test des hypothèses

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Résultat
SPE	<---	RLS	-,036	,031	-,955	,340	Non significative
SPE	<---	RLC	,772	,031	20,493	***	Significative
SPS	<---	RLS	,143	,038	3,064	,002	Significative
SPS	<---	RLC	,522	,038	11,176	***	Significative
SPR	<---	RLS	,022	,035	,577	,564	Non significative
SPR	<---	RLC	,739	,035	19,200	***	Significative

Source : Nos analyses sous AMOS 23

Les résultats des tests d'hypothèses indiquent que les relations avec le supérieur (RLS) n'exercent pas d'influence significative ni sur l'effort extrinsèque ($\beta = -0,036$; $p = 0,340$), ni sur la récompense ($\beta = 0,022$; $p = 0,564$). Les hypothèses **H2₂** et **H2₃** sont alors infirmées. En revanche, elles ont un effet positif et significatif sur le surinvestissement ($\beta = 0,143$; $p = 0,002$), donc l'hypothèse **H2₁** est confirmée. De leur côté, les attributs extrinsèques (RLC) se révèlent être des prédictors majeurs : ils influencent significativement et positivement l'effort extrinsèque ($\beta = 0,772$; $p < 0,001$), le surinvestissement ($\beta = 0,522$; $p < 0,001$) et la récompense ($\beta = 0,739$; $p < 0,001$). Les hypothèses **H1₁**, **H1₂** et **H1₃** sont de fait confirmées. Ces résultats suggèrent que, chez les délégués médicaux, les attributs extrinsèques des relations

de travail constituent un levier central de mobilisation, alors que les relations hiérarchiques directes semblent jouer un rôle plus limité ».

4. Discussion des résultats

La validation de l'hypothèse **H1**, traduit une réalité du quotidien de ces commerciaux . Ces résultats s'alignent sur ceux de (Besson, et al., 2013), (Martins, et al., 2014), (Murga, et al., 2024), qui postulent que de mauvaises relations interpersonnelles sur le lieu de travail peuvent générer une augmentation du stress. Selon (Besson, et al., 2013), une ambiance dégradée qui règne entre les commerciaux les poussent au développement des comportements d'agressivité dans la vente. En outre, les auteurs précisent que le stress provoque chez ces vendeurs des attitudes négatives à l'endroit des clients et une baisse de rendement. C'est aussi le point de vue de (Martins, et al., 2014) pour qui les relations interpersonnelles fragiles au sein de l'équipe contribuent à amplifier le stress professionnel. De plus, une communication non-appropriée renforce ce problème.

La confirmation de l'hypothèse **H1** pourrait s'expliquer par le fait que la communication entre les délégués médicaux collègues est non seulement rare mais minée par l'hypocrisie. Cet environnement de travail est très souvent empreint d'une grande concurrence entre collègue , de ce fait, en lieu et place du partage d'expérience et du soutien mutuel, chacun surveille le rendement d'autrui et guette la moindre occasion pour faire un rapport négatif au supérieur. Cette situation crée un climat de méfiance entre les collègues et favorise le stress au niveau du travail. C'est aussi l'opinion de (Murga, et al., 2024), qui confirment que de mauvaises relations interpersonnelles sur le lieu de travail peuvent induire une augmentation du stress et de la dépression chez les salariés. Cette situation a naturellement un effet négatif sur leur qualité de vie et leur rendement au travail.

Pour ce qui concerne le résultat du test de l'hypothèse **H2₁**, il est conforme à ceux de (Mansour, 2015) ; (Dubois, et al., 2013), (Da Costa et al., 2017) ; (Singh, 2016) et ceux de (Bhanu, 2018). Selon (Mansour, 2015), les relations de travail avec les supérieurs sont des importants prédicteurs du stress lorsqu'elles sont tendues. C'est aussi ce que pensent Da Costa et al (2017) qui affirment que les relations de travail lorsqu'elles sont tendues induisent des niveaux élevés de stress au travail.

(Singh, et al., 2016), corroborent ce point de vue, en affirmant également que les relations sociales pauvres et vides de contenu, favorisent le stress en milieu professionnel.

Par contre, les résultats montrent que la relation entre la relation avec le supérieur (RLS) et le stress professionnel lié à l'effort extrinsèque (SPE) n'est pas significative ($\beta = -0,036$; $p = 0,340$). De même, l'effet de la RLS sur le stress professionnel lié à l'ambiguïté de la récompense (SPR) n'apparaît pas significatif ($\beta = 0,022$; $p = 0,564$).

Les hypothèses **H2₂** et **H2₃** sont infirmées et suggèrent par contre que chez les délégués médicaux, le lien avec le supérieur hiérarchique ne joue pas un rôle déterminant dans la perception du stress généré par les contraintes externes (charge, pression de performance) ni par l'incertitude liée aux récompenses. Ce résultat rejoint aussi celui des travaux de (Mansour, 2015) et de (Dubois, et al., 2013), qui soulignent que dans des professions marquées par une forte autonomie, le supérieur direct exerce une influence plus limitée sur les sources de stress externes. De plus (Singh, 2016) et (Bhanu, 2018) insistent sur le fait que les délégués médicaux sont beaucoup plus influencés par la structure organisationnelle globale et par la reconnaissance du travail de terrain, que par la seule relation hiérarchique.

les supérieurs s'intéressent très peu au vécu quotidien des commerciaux sur le terrain. Toutefois, afin de juguler ce stress nocif, (N'zo, 2017), suggère le soutien social comme levier pour réduire l'effet et les manifestations du stress au travail.

Conclusion

Cette recherche avait pour objectif principal d'analyser les liens entre les relations de travail et le stress professionnel chez les délégués médicaux. Pour ce faire, nous avons passé en revue la littérature ce qui nous a permis de formuler deux hypothèses fondamentales avec un ancrage en la théorie de la conservation des ressources (Hobfoll, 1989). Afin de vérifier ces hypothèses, nous avons recueilli au total 586 réponses de délégués médicaux via un questionnaire soigneusement administré. Pour nous assurer de la fiabilité et de la pertinence des outils scientifiques mobilisés, nous avons effectué des analyses factorielles exploratoires et confirmatoires. Après cette étape, nous avons testé nos hypothèses par la méthode des régressions à partir d'un modèle structurel. Les résultats issus de ces tests ont permis de confirmer notre hypothèse **H1** suivant laquelle, les relations de travail tendues, accroissent le stress chez les délégués médicaux.

Par contre, l'hypothèse **H2** est partiellement infirmée. Cela traduit qu'il n'y a tout de même pas d'association significative entre les relations tendues avec la hiérarchie et le stress inhérent à l'effort extrinsèque ainsi qu'à la récompense. Des contributions aussi bien théoriques que managériales découlent de ces résultats.

Les apports théoriques résident dans un premier temps dans la contribution de cette étude au débat théorique en rapport avec les relations de travail et le stress professionnel. Et dans le second temps, pour le contexte ivoirien l'exploration du milieu des délégués médicaux est une contribution importante. Les délégués médicaux exerçant en Côte d'Ivoire, vivent des réalités au travail différentes de celles des autres.

Au niveau managérial, les résultats de cette étude suggèrent le renforcement des relations interpersonnelles à travers la l'écoute active et la communication interne. En outre, la mise en place d'un dispositif de détection précoce du stress suivi de la mise en place d'activités récréatives et de coaching des salariés stressés. Il s'agit aussi d'intégrer la qualité des relations de travail comme indicateur d'évaluation de la performance managériale.

Au-delà des contributions de cette étude, quelques limites restent à souligner. Il s'agit dans un premier temps de l'homogénéité de l'échantillon ; d'autres études devraient analyser ces liens dans divers autres secteurs d'activités. Par ailleurs, l'exploration du rôle modérateur de certaines variables culturelles dans la relation entre les relations de travail et le stress pourraient renforcer le cadre théorique. Il faut y adjoindre les limites liées à la technique d'échantillonnage qui mérite d'être renforcée par d'autres études.

ANNEXES

Questionnaire

RELATIONS DE TRAVAIL

precisez svp votre niveau d'accord avec les propositions suivantes

GROUPE N°5

	1	2	3	4	5
35. mon supérieur se sent pas concerné par le bien-être des subordonnés	☐	☐	☐	☐	☐
36. mon supérieur ne prête pas attention à ce que je dis	☐	☐	☐	☐	☐
37. mon supérieur ne m'aide pas à mener mon travail à bien	☐	☐	☐	☐	☐
38. mon supérieur réussit à faire collaborer ses subordonnés	☐	☐	☐	☐	☐
39. les collègues avec qui je travaille me manifestent peu d'intérêt	☐	☐	☐	☐	☐
40. les collègues avec qui je travaille ne sont pas amicaux	☐	☐	☐	☐	☐
41. les collègues avec qui je travaille sont peu compétents pour accomplir leur travail	☐	☐	☐	☐	☐
42. les collègues avec qui je travaille ne m'aident pas à mener à bien mon travail	☐	☐	☐	☐	☐

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), sans opinion (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

STRESS PROFESSIONNEL

repondez aux affirmations suivantes en indiquant votre degré d'accord avec les proposition ci-dessous

GROUPE N°7

	1	2	3	4	5
55. je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail	☐	☐	☐	☐	☐
56. je suis fréquemment interrompu et dérangé dans mon travail	☐	☐	☐	☐	☐
57. j'ai beaucoup de responsabilités à mon travail	☐	☐	☐	☐	☐
58. mon travail exige des efforts physiques	☐	☐	☐	☐	☐
59. Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant	☐	☐	☐	☐	☐
60. au travail, il m'arrive fréquemment d'être pressé(e) par le temps	☐	☐	☐	☐	☐
61. je commence à penser à des problèmes au travail dès que je me lève le matin	☐	☐	☐	☐	☐
62. quand je rentre à la maison, j'arrive difficilement à me décontracter et à oublier tout ce qui concerne mon travail *	☐	☐	☐	☐	☐
63. mes proches disent que je me sacrifie trop pour mon travail	☐	☐	☐	☐	☐
64. le travail me trotte encore dans la tête quand je vais au lit	☐	☐	☐	☐	☐
65. quand je mets à plus tard quelque chose que je devrais faire le jour même, j'ai du mal à dormir le soir	☐	☐	☐	☐	☐
66. le moindre compliment stimule vraiment ma motivation	☐	☐	☐	☐	☐
67. les gens ont confiance dans ma capacité à mener à bien les tâches difficiles	☐	☐	☐	☐	☐

Pas d'accord du tout (1), Plutôt pas d'accord (2), sans opinion (3), Plutôt d'accord (4), Tout à fait d'accord (5).

caracteristiques socio-demographiques

68. a quelle classe d'âge appartenez-vous?

- ☐ 1. Moins de 18 ans ☐ 2. 18-24 ans ☐ 3. 25-30 ans ☐ 4. 31-35 ans ☐ 5. 36-40 ans ☐ 6. 41-45 ans ☐ 7. plus de 45 ans

La réponse est obligatoire.

69. quel est votre niveau d'etude

- ☐ 1. secondaire general ☐ 2. secondaire technique/ professionnel ☐ 3. superieur

La réponse est obligatoire.

70. quelle est votre ancienneté dans cette fonction?

- ☐ 1. moins de 2 ans ☐ 2. 02 à 04 ans ☐ 3. 05 ans et plus

La réponse est obligatoire.

BIBLIOGRAPHIE

Anassé, Adja Anassé (2016). Analyse des causes de la rotation volontaire de la force de vente dans les PME africaines : Proposition d'une approche. *Revue internationale de gestion et d'économie, Série A – Gestion*, 1(1), 4-25.

Besson, M., & Lavorata, L. (2013). Adaptation des systèmes de contrôle en temps de crise : Perceptions et réactions des commerciaux. *Revue française de gestion*, 236(7), 15-31. <https://doi.org/10.3166/rfg.236.15-31>

Bhanu, M. (2018). Impact of work environment and job stress towards job satisfaction. *Journal of Business and Management*, 20(2), 1-8.

Bouba, B., Mbida, G., & Essomba, R. (2020). Stress professionnel et performance des PME agroindustrielles au Cameroun. *Revue internationale des sciences de gestion*, 3(6), 1-20.

Dextras-Gauthier, J., & Marchand, A. (2016). Culture organisationnelle, conditions de l'organisation du travail et épuisement professionnel. *Relations industrielles*, 71(1), 156-187. <https://doi.org/10.7202/1035906ar>

Durand, C. (2005). *L'analyse factorielle et l'analyse de fidélité : Notes de cours et exemples*. Université de Montréal.

Erkutlu, H., Chafra, J., & Moustafa, L. (2011). Organizational culture's role in the relationship between power bases and job stress. *Hacettepe University Journal of Education*, 40, 198-209.

Evrard, Y., Pras, B., & Roux, E. (2009). *Market : Fondements et méthodes des recherches en marketing* (4^e éd.). Dunod.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error*. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8^e éd.). Cengage Learning.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualising stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. Plenum Press.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-370. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>

Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K., Brennan, P. L., & Schutte, K. K. (2005). Stress generation, avoidance, and depressive symptoms: A 10-year model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73(4), 658-666. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.73.4.658>

Houkoku, C. E. (2016). Stress et performances au travail des salariés du secteur bancaire béninois. *La Revue internationale sur le travail et la société*. http://www.uqtr.ca/revue_travail

House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.

Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Cook, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>

Konan, K. (2016). Qualité de stress, charge de travail et comportements accentogènes chez les ouvriers des entreprises portuaires d'Abidjan (Côte d'Ivoire). *Revue africaine d'anthropologie, Nyansa-Pô*, 21, 1-15.

Le, C. N., Huynh, V.-S., Luu, K., Ho, Q.-N. N., Nguyen, V. T., & Tran-Chi, V.-L. (2024). Exploring the interplay between job stress, work performance, and attitudes toward professional psychological help among employees. *The International Journal of Mental Health Promotion*, 0(0), 1-10. <https://doi.org/10.32604/ijmhp.2024.050961>

Maroua, S. (2016). Impacts des discriminations sur le stress au travail : Une mesure du rôle de la valorisation organisationnelle [Mémoire de master, Université Grenoble Alpes].

Martins, C. C. F., Santos, V. E. P., Pereira, M. S., & Santos, N. P. dos. (2014). Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: Limitações para a prática. *Cogitare Enfermagem*, 19(2), 309-315. <https://doi.org/10.5380/ce.v19i2.36985>

Meena, J., & Patil, S. (2013). Work induced stress among medical representatives in Aurangabad City, Maharashtra. *National Journal of Community Medicine*, 4(2), 277-280.

Murga Caja, S. L., Santos Rivera, M. D. P., & Esteban, C. M. (2024). Work performance and interpersonal relationships of nursing professionals: Review of the topic. *Acta de Gestión Médica Universitaria*, 2, 91. <https://doi.org/10.62486/agmu202491>

N'zo, J. (2016). Les manifestations psychologiques du stress et la qualité de la relation client (performance individuelle) : Une recherche empirique auprès des commerciaux de banque en CI. *Revue internationale de gestion et d'économie, Série A – Gestion*, 1(2), 1-15.

Nappo, N. (2020). Relationships on the job and work-related stress within the third sector in Europe. *Journal of Entrepreneurial and Organizational Diversity*, 8(2), 27-45. <https://doi.org/10.5947/jeod.2019.007>

Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A., Rossi, A. M., Wallace, A., Maignan, I., Castro, S. L., Ralston, D. A., Westman, M., Vollmer, G. R., Tang, M., Wan, P., & van der Zee, K. (2002). Are work stress relationships universal? A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout. *Journal of International Management*, 8(2), 163-187. [https://doi.org/10.1016/S1075-4253\(02\)00052-2](https://doi.org/10.1016/S1075-4253(02)00052-2)

Priya, K. (2017). An effect of stress among medical representatives working in Coimbatore City, Tamil Nadu, India. *European Journal of Social Sciences*, 55(4), 1-10.

Richard, C., & Gosselin, E. (2010). Controverse relative à la relation entre le stress et la performance au travail : recherche d'explications. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 16(1), 5-26. [https://doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30158-3](https://doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30158-3)

Rojo, S., & Minier, P. (2015). Les facteurs de stress reconnus comme sources de l'abandon de la profession enseignante au secondaire au Québec. *Éducation et francophonie*, 43(2), 219-240. <https://doi.org/10.7202/1034493ar>

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138(3479), 32. <https://doi.org/10.1038/138032a0>

Selye, H. (2013). *Stress in health and disease*. Butterworth-Heinemann.

Singh, G. (2013). Job stress among emergency nursing staff: A preliminary study. *Indian Journal of Psychiatry*, 55(2), 169-172. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.111451>

Singh, P. (2005). Cross-cultural conceptualizations revisited. *Eleventh Cross-Cultural Research Conference*, New Orleans, États-Unis.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>

Thian, J. H. M., Kannusamy, P., He, H.-G., & Klainin-Yobas, P. (2015). Relationships among stress, positive affectivity, and work engagement among registered nurses. *Psychology*, 6(2), 159-167. <https://doi.org/10.4236/psych.2015.62015>

Touzani, M., & Behi, A. (2009). Brand loyalty: Impact of cognitive and affective variables. *Annals of Dunărea de Jos University, Fascicle I: Economics and Applied Informatics*, 15(1),

Vasan, M. (2018). Impact of job stress on job satisfaction among the pharmaceutical sales representatives. *Research Journal of Pharmacy and Technology*, 11(8), 3759-3764. <https://doi.org/10.5958/0974-360X.2018.00688.2>

Zaouel, L. & al. (2025) «Télétravail, performance et santé mentale : cartographie bibliométrique de la recherche (2014-2024)», *Revue Internationale du chercheur* «Volume 6 : Numéro 3» pp : 270- 284