
M.E.S., Numéro 130, Vol.1, septembre – octobre 2023

<https://www.mesrids.org>

Dépôt légal : MR 3.02103.57117

N°ISSN (en ligne) : 2790-3109

N°ISSN (impr.) : 2790-3095

Mise en ligne le 29 juillet 2023



Revue Internationale des Dynamiques Sociales
Mouvements et Enjeux Sociaux
Kinshasa, septembre - octobre 2023

APPRECIATION DU BIEN-ETRE AU TRAVAIL PAR LES MEMBRES DU CORPS SCIENTIFIQUE DE L'UNIVERSITE DE KINSHASA

par

Eustache BANZA NSOMWE-A-NFUNKWA

Professeur Ordinaire, Secrétaire Général Académique

Jonathan ENGUTA MWENZI, Fabrice WENZE MUDIANDAMBU

Professeurs Associés

Jonathan BANZA MUKALELWA, David BANZA LYONZE

Assistants

(Tous) Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education

Patrick BANZA MBAYO

Assistant, Faculté des Lettres et Sciences Humaines

(Tous) Université de Kinshasa

Résumé

Cette étude a eu pour objectif d'évaluer le bien-être au travail des membres du corps scientifique de l'Université de Kinshasa afin de savoir si les efforts d'amélioration des conditions de travail fournis par l'équipe dirigeante de cette organisation ont produit des effets escomptés. Pour ce faire, une échelle évaluant le bien-être au travail a été administrée à un échantillon non-probabiliste de 136 sujets. Les résultats obtenus ont révélé que ces derniers éprouvent un réel sentiment de bien-être au travail car trois dimensions sur les cinq de l'échelle sont évaluées positivement (bien-être relationnel, bien-être managérial et bien-être temporel).

Mots-clés : *bien-être au travail, scientifiques, Université de Kinshasa, management de qualité, problématique.*

Abstract:

The aim of this study was to assess the well-being at work of scientists at the University of Kinshasa, in order to determine whether the efforts to improve working conditions made by this organization's management team had produced the desired effects. To this end, a scale assessing well-being at work was administered to a non-probabilistic sample of 136 scientists at the University of Kinshasa. The results showed that scientists at the University of Kinshasa have a real sense of well-being at work, as three of the five dimensions of the scale are rated positively (relational well-being, managerial well-being and temporal well-being).

Key-words: *Well-being at work, Scientists, University of Kinshasa, Quality management, appreciation.*

INTRODUCTION

L'Université de Kinshasa(Unkin), comme toute organisation, est appelée à répondre aux exigences de l'assurance-qualité pour être plus performante et atteindre ses objectifs. Ces exigences se traduisent par plusieurs principes d'un management de qualité évoqués par la norme ISO 9900. Le troisième principe de cette norme postule que les travailleurs à tous les niveaux sont l'essence même d'une organisation et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisation. Ainsi, l'Organisation Internationale de la Normalisation (ISO, 9900) recommande à toutes les entreprises

soucieuses de leur efficacité d'accorder une place de choix au bien-être des salariés. L'Unikin, depuis quelques années, s'est inscrite dans cette perspective de management de qualité en accordant une place de choix à la problématique du bien-être de ses membres du personnel scientifique. D'ailleurs, cette volonté est clairement inscrite dans le plan stratégique de l'Unikin pour la période allant de 2023 à 2028. Dans ce plan porté par l'actuel comité de Gestion sous la houlette du Recteur Jean Marie Kayembe, la prise en compte de bien-être des agents fait partie des objectifs prioritaires.

Ce bien-être au travail traduit un état psychologique positif multidimensionnel qui exclut les aspects négatifs de la santé mentale et renvoie à une sensation de satisfaction générale autour de quatre relations structurantes de la vie au travail : la relation aux collègues de travail, la relation avec le manager de l'entreprise, la relation avec les temps sociaux et la relation avec l'environnement physique de travail (Biétry & Creusier, 2013). La prise en compte du bien-être des membres du personnel scientifique dans la politique de l'Unikin est motivée par les résultats de plusieurs études qui ont démontré les effets combiens positifs de cette sensation sur les comportements individuels et organisationnels.

Du point de vue individuel, il a été constaté qu'un état de bien-être au travail diminue les problèmes de santé physique. Elle augmente aussi la résilience psychologique (Keyes, 2007), la longévité du salarié et le niveau de la rémunération (Cowen, 1994 ; Achille, 2003). Du point de vue organisationnel, il a été démontré que le bien-être au travail a un effet positif sur la créativité, la qualité du travail (Lyubo Mirsky, 2005), la performance individuelle (Wright & Bonnet, 1997), les comportements pro-sociaux (Lee & Allen, 2002 ; Podsakoff, 2002 ; Smith, 1983), la production organisationnelle et la satisfaction de la clientèle (Schneider, 2003).

Ces effets du bien-être au travail justifient la présente étude d'évaluation du bien-être des membres du personnel scientifique de l'Unikin afin d'évaluer indirectement les effets des conditions de travail sur la santé mentale de ce personnel. D'ailleurs, la norme ISO 9900 recommande aux organisations de donner la parole aux salariés afin d'apprécier les conditions de travail dans leurs établissements. C'est dans cette optique que se situe la présente étude qui se propose d'apprécier le bien-être au travail des membres du personnel scientifique de l'Unikin.

I. CADRE METHODOLOGIQUE

1.1. Cadre Physique

L'Université de Kinshasa est le cadre physique de cette étude. Elle est une université publique située dans la commune de Lemba, elle organise actuellement les activités d'enseignement et de recherche à travers ses treize facultés : (1) Droit, (2) Médecine, (3) Polytechnique, (4) Sciences et Technologies, (5) Lettres et Sciences Humaines, (6) Sciences Economiques et de Gestion, (7) Sciences Sociales, Politiques et Administratives, (8) Pharmacie, (9) Médecine Vétérinaire, (10) Agronomie, (11) Pétrole, Gaz et Energies Renouvelables, (12) Psychologie et Sciences de l'Education et (13) Médecine dentaire.

1.2. Participants à l'étude

Les membres du personnel scientifique de l'Université de Kinshasa constituent la population de notre étude. Ils sont estimés à 2.824. Le choix des membres du corps scientifique, comparativement à ceux du personnel académique, se justifie par leur effectif significatif. En effet, selon les statistiques actuelles, le corps du personnel sous-examen compte 2.824 membres contre 1.262 membres pour le corps académique. En plus, comparativement, les professeurs jouissent des conditions de travail plus attractives que les Chefs de Travaux et assistants. Le choix de ce personnel s'explique ainsi par le but d'examiner comment ces conditions de travail peuvent impacter significativement l'appréciation du bien-être au travail du personnel scientifique.

De cette population, un échantillon non-probabiliste (de commodité) de 136 sujets a été tiré. Au début, notre souci était d'avoir un échantillon de 350 sujets en raison de 50 par faculté ciblée. Après l'enquête, nous avons connu un décompte important lié à l'indisponibilité ou à la négligence de plusieurs enquêtés qui n'ont pas retourné les protocoles qui leur ont été distribués.

Cet échantillon varie en fonction du sexe, de l'âge, du niveau d'études, du grade, de l'ancienneté et de la faculté d'affectation. Au niveau du sexe, l'échantillon est constitué de 118 hommes contre 18 femmes. La faible représentativité des femmes dans s'explique par leur proportion au niveau de la population-mère. En effet, selon les statistiques officielles, les femmes ne dépassent pas 16 % du personnel scientifique. S'agissant de l'âge, on a 6 sujets âgés de moins de 30 ans, 12 âgés de 30-39 ans, 70 âgés de 40-49 ans, 44 âgés de 50-59 ans et 4 âgés de 60 ans et plus. En ce qui concerne le niveau d'études, on retrouve 58 licenciés contre 78 diplômés d'études supérieures ou approfondies. Au niveau du grade, notre échantillon regorge 40 assistants contre 96 chefs de travaux. La taille importante des chefs de travaux est dictée par le souci d'avoir des membres du personnel qui ont une meilleure connaissance de leur environnement du travail. C'est pourquoi, nous avons accordé la priorité aux chefs de travaux et aux assistants de deuxième mandat.

En fin de compte, les facultés ont été représentées respectivement dans les proportions ci-après : 12 sujets pour la Médecine, pour 42 la Psychologie et les Sciences de l'éducation, 14 pour Lettres et sciences humaines, pour 12 des Sciences économiques et de gestion, 6 pour la Médecine vétérinaire, 32 pour le Droit et 18 pour les Sciences pharmaceutiques. Le choix de ces 7 facultés s'explique par le poids numérique de leurs membres du corps scientifique par rapport à d'autres. Enfin, en ce qui concerne l'ancienneté des sujets interrogés, 30,8% entre 0-9 ans, 64,7% entre 10-19 ans et 4,4% travaillent à l'Université de Kinshasa depuis 20 ans ou plus.

1.3. Méthode et techniques de récolte des données

Pour récolter les données de l'étude, nous avons recouru à la méthode d'enquête qui a été appuyée par l'échelle de mesure positive du bien-être au travail de Biétry et Créusier (2013). Cette échelle est constituée de 12 questions évaluant quatre dimensions du bien-être au travail : (1) le bien-être relationnel (questions 1,2 et 3), (2) le bien-être managérial (questions 4,5 et 6), (3) le bien-être temporel (questions 7,8 et 9) et (4) le bien-être environnemental (questions 10,11 et 12). A ces douze questions, nous avons ajouté trois items se rapportant au bien-être lié à la rémunération en nous inspirant de l'inventaire systématique de qualité de vie au travail de Martel et Dupuis (2006). L'enquête a eu lieu au cours de l'année académique 2021-2022. Lors de cette enquête, les sujets étaient invités à exprimer leurs points de vue en indiquant s'ils étaient *Totalement en Désaccord (T.D.)*, en *Désaccord (D)*, en *Accord (A)* et *Totalement en Accord (T.A.)* avec les énoncés de l'échelle. Cette échelle présente de bons indices de la consistance interne. En effet, les valeurs des alphas de Cronbach sont toutes supérieures à .70. (Bien-être relationnel : .73 ; bien-être managérial : .74 ; bien-être temporel : .76 ; bien-être environnemental : .77 ; bien-être lié à la rémunération : .75 ; ensemble de l'échelle : .75).

II. RESULTATS DE L'ETUDE

2.1. Résultats globaux

Les résultats sont présentés en fonction de cinq dimensions de l'échelle d'évaluation du bien-être au travail : (1) bien-être relationnel, (2) bien-être managérial, (3) bien-être temporel, (4) bien-être environnemental et (5) bien-être lié à la rémunération.

Tableau I : Réactions des sujets aux items du bien-être relationnel

Questions	DEGRE D'APPRECIATION				Total
	TD	D	A	TA	
1. J'ai de bonnes relations avec les collègues du travail.	0 (0%)	2 (1,5%)	30 (22%)	104 (76,5%)	136 (100%)
2. J'ai le sentiment d'être intégré parmi mes collègues	6 (4,4%)	2 (1,5%)	80 (58,8%)	48 (35,3%)	136 (100%)
3. Mes collègues sont solidaires avec moi.	4 (3%)	22 (16,2%)	72 (52,9%)	38 (27,9%)	136 (100%)

La lecture du tableau I révèle que 98,5 % de sujets, à des degrés différents, affirment avoir de bonnes relations avec leurs collègues contre 1,5 % de sujets qui ont un avis contraire. On constate également un réel sentiment d'intégration des sujets dans leur organisation. En effet, 94,1 % de sujets, à des degrés différents, ont le sentiment d'être intégré parmi leurs collègues contre 5,9 % de sujets qui ont un avis contraire. Enfin, 80,8 % de sujets affirment, à des degrés différents, bénéficier de la solidarité de leurs collègues contre 19,2 % de sujets qui ont un avis contraire.

Tableau II : Réactions des sujets aux items du bien-être managérial

Questions	DEGRE D'APPRECIATION				Total
	TD	D	A	TA	
4. J'ai des possibilités d'évolution si je le souhaite.	4 (3,0%)	26 (19,1%)	54 (39,7%)	52 (38,2%)	136 (100%)
5. Mes besoins et mes attentes sont pris en compte dans mon service.	8 (5,9%)	56 (41,2%)	60 (44,1%)	12 (8,8%)	136 (100%)
6. Mon chef hiérarchique me montre de la reconnaissance pour mon travail	4 (3%)	8 (5,9%)	84 (61,7%)	40 (29,4%)	136 (100%)

Du tableau II, il ressort que 77,9 % de sujets, à des degrés différents, affirment avoir des possibilités d'évolution dans leur carrière contre 22,1 % de sujets qui ont un avis contraire. On constate aussi que 52,9% de sujets, à des degrés différents, affirment que leurs besoins et attentes sont pris en compte dans leurs différents services contre 47,1 % de sujets qui ont un point de vue contraire. Enfin, 91,1% de sujets, à des degrés différents, affirment bénéficier de la reconnaissance de leurs supérieurs hiérarchiques dans l'exécution de leurs tâches professionnelles contre 8,9 % de sujets qui ont un avis contraire.

Tableau III : Réactions des sujets aux items du bien-être temporel

Questions	DEGRE D'APPRECIATION				Total
	TD	D	A	TA	
7. Mes horaires sont stables.	4 (3,0%)	48 (35,3%)	66 (48,5%)	18 (13,2%)	136 (100%)
8. Ma vie professionnelle ne déborde pas sur ma vie privée	4 (3,0%)	30 (22%)	68 (50,0%)	34 (25,0%)	136 (100%)
9. Le temps que je passe au travail me semble raisonnable.	8	34	74	20	136

(5,9%) (25,0%) (54,4%) (14,7%) (100%)

Du tableau III, il ressort que 61,7% de sujets, à des degrés différents, affirment avoir des horaires stables contre 38,3% de sujets de l'étude qui affirment le contraire. On constate également que 75% de sujets, à des degrés variables, affirment que leur vie professionnelle ne déborde pas sur leur vie privée contre 25 % de sujets qui ont un avis contraire. Enfin, 69,1% de sujets, à divers degrés, affirment passer un temps raisonnable au travail contre 30,9% de sujets qui ont un point de vue contraire.

Tableau IV : Réactions des sujets aux items du bien-être environnemental

Questions	DEGRE D'APPRECIATION				Total
	TD	D	A	TA	
10. Je peux personnaliser mon espace de travail.	20 (14,7%)	56 (41,2%)	44 (32,4%)	16 (11,7%)	136 (100%)
11. Mon poste de travail est adapté à mes besoins.	12 (8,9%)	48 (35,3%)	52 (38,2%)	24 (17,6%)	136 (100%)
12. Le cadre physique dans lequel je travaille est agréable.	44 (32,4%)	64 (47,0%)	24 (17,6%)	4 (3,0%)	136 (100%)

La lecture tableau IV renseigne que seuls 44,1 % de sujets, à de degrés différents, affirment avoir le pouvoir de personnaliser leur espace de travail contre 55,9 % de sujets qui ont un point de vue contraire. On constate aussi que 55,8% de sujets affirment, à divers degrés, que leur poste de travail est adapté à leurs besoins contre 44,2% de sujets qui ont un point de vue contraire. Enfin, seuls 20,5% de sujets, à des degrés variables, affirment avoir un cadre physique agréable de travail contre 79,5% de sujets qui ont un point de vue différent.

Tableau V : Réactions des sujets aux items du bien-être lié à la rémunération

Questions	DEGRE D'APPRECIATION				Total
	TD	D	A	TA	
13. Mon salaire me permet de couvrir mensuellement mes besoins existentiels	90 (66,2%)	32 (23,5%)	2 (1,5%)	12 (8,8%)	136 (100%)
14. Je bénéficie de divers avantages (allocations familiales) de mon travail.	61 (44,9%)	17 (12,5%)	50 (36,8%)	8 (5,8%)	136 (100%)
15. Les indemnités relatives aux différentes primes me sont accordées.	102 (75%)	21 (15,4%)	13 (9,6%)	0 (0,0%)	136 (100%)

La lecture du tableau V renseigne que seuls 10,3 % de sujets ont un salaire leur permettant de couvrir leurs besoins mensuels existentiels contre 89,7 % de sujets qui ont un avis contraire. On constate également que 42,6 % de sujets, bien qu'à des degrés différents, affirment bénéficier de divers avantages liés à leur travail contre 57,4 % de sujets qui n'en bénéficient pas. Enfin, 9,6% de sujets de l'étude affirment obtenir les indemnités relatives aux différentes primes de leur travail contre 90,4% de sujets qui ont un avis différent.

2.2. Analyse différentielle des résultats

Les résultats de l'étude relatifs au test chi-carré différentiel révèlent qu'aucune variable sociodémographique n'a affecté de façon considérable le bien-être des membres du personnel scientifique de l'Unikin ($p > 0,05$). En d'autres termes, l'appréciation de bien-être

au travail par les membres du corps scientifique de l'étude ne varie pas en fonction des modalités des variables sociodémographiques (sexe, âge, faculté, niveau d'études, grade et ancienneté au travail).

III. DISCUSSION DES RESULTATS

Les résultats de l'étude indiquent que les membres du personnel scientifique de l'Unikin éprouvent un sentiment de bien-être au travail, car trois dimensions (bien-être relationnel, bien-être managérial et bien-être temporel) sur les cinq de l'échelle du bien-être au travail sont évaluées positivement par ces derniers. En ce qui concerne le bien-être relationnel, les résultats révèlent que plus de la moitié de sujets font preuve d'un état de bien-être relationnel prononcé. Ces résultats signifient qu'ils se sentent à l'aise du point de vue relationnel. Ils sont satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec leurs collègues et supérieurs hiérarchiques. Cette situation traduit un sentiment d'épanouissement relationnel et l'absence des conflits entre les scientifiques. Ainsi, on peut conclure que le climat entre les membres du personnel scientifique de l'Unikin est sain et donne lieu à un climat de convivialité. Ces résultats vont de pair avec ceux de Mbuyi (2018) où il a été constaté un réel sentiment de bien-être relationnel chez les administratifs de l'Unikin.

Au niveau du bien-être managérial, les résultats indiquent une satisfaction des sujets enquêtés. Ce bien-être managérial se traduit par la satisfaction des membres du personnel scientifique à avoir des possibilités d'évolution de leur carrière, la prise en compte de leurs besoins et de leurs attentes dans leurs différents services et l'existence des pratiques de reconnaissance au travail. La satisfaction de l'évolution de la carrière signifie que, pour les sujets de l'étude, les critères objectifs de promotion (ancienneté, publication des articles, avoir un diplôme de DES/DEA...) sont appliqués avec succès à l'Unikin. Ainsi, on peut admettre que les promotions et les opportunités de formation ne sont pas basées sur des affinités sociales, politiques et tribales. Ces résultats vont de pair avec ceux de Mbuyi (2018) où il a été constaté un sentiment de bien-être managérial chez les administratifs de l'Unikin.

En ce qui concerne le bien-être temporel, les résultats indiquent que les sujets de l'étude sont satisfaits de leur horaire du travail. Cette satisfaction se manifeste par un horaire de travail stable, un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ainsi qu'un temps de travail raisonnable. Ces résultats vont de pair avec ceux d'Enikole (2019) et de Mbuyi (2018) où il a été constaté un réel état de bien-être temporel chez les agents de quelques établissements publics (Office des Voiries et Drainage, quelques universités de Kinshasa). Ils remettent en question ceux de Miankodila (2019) où il a été constaté un mal-être temporel chez les agents de la SCTP (ex-ONATRA). Au niveau du bien-être environnemental, les résultats indiquent que les sujets sont, en général, insatisfaits de leur environnement de travail. Cette insatisfaction se manifeste par la difficulté des scientifiques de personnaliser leur espace de travail et à travailler dans un cadre physique agréable. Seul un indicateur sur les trois de cette dimension est évalué positivement par les sujets de l'étude. Il s'agit de l'adaptation des postes aux besoins des scientifiques.

S'agissant du bien-être lié à la rémunération, les résultats indiquent que les sujets enquêtés sont insatisfaits. Cette insatisfaction se remarque par leur difficulté à couvrir avec leurs salaires leurs différents besoins mensuels, la non-existence de divers avantages qui augmentent sensiblement leur pouvoir d'achat et la non-obtention des primes diverses. Ils estiment que les salaires et primes qu'ils reçoivent de la part de leur employeur sont insuffisants pour satisfaire les besoins de leurs familles. Etant donné que trois dimensions sur les cinq du bien-être au travail sont évaluées positivement par les membres du personnel scientifique de l'Unikin, on peut conclure à un état de bien-être au travail dans le chef de ces derniers. Ces résultats remettent en question ceux de Kakenza (2016) où il a été constaté un sentiment de mal-être chez les membres du personnel scientifique de l'Unikin. En prenant l'étude de Kakenza (2016) comme critère, on peut conclure à une amélioration

des conditions de travail (climat de travail, management, horaire du travail) qui a impacté le bien-être de ce personnel. Ces résultats réconfortent les conclusions de plusieurs études (Yamina & Whaida, 2018; Maheshe, 2018 ; Enguta, Ngoy & Bayenga, 2022) où il a été constaté que les travailleurs de plusieurs entreprises du secteur public ont un état prononcé de bien-être au travail. Avec de tels résultats, il nous paraît judicieux d'affirmer que le bien-être au travail des agents est un levier important sur lequel les entreprises doivent s'appuyer si elles veulent demeurer productives et compétitives.

S'agissant de l'analyse différentielle des résultats, il ressort qu'aucune variable n'a influencé les différentes dimensions du bien-être au travail des sujets. Le manque d'influence de la variable sexe sur le bien-être nous paraît logique et réconforte les résultats des études de Shiels et Wooden (2004) ainsi que de Mbuyi (2018) où il a été constaté que les niveaux de bien-être au travail sont moyennement identiques entre les hommes et les femmes. La non-influence de la variable ancienneté sur le bien-être remet en question la conclusion de l'étude de Che Rose et ses collègues (2006) selon laquelle plus le maintien en emploi est long, plus le niveau de bien-être est élevé. La non-influence de l'âge, du grade et de l'ancienneté sur les résultats ne corrobore pas la conclusion de Diener et al. (1999) selon laquelle ces variables présentent une relation linéaire avec le bien-être au travail : plus nous vieillissons (plus on monte en grade et plus l'ancienneté augmente) plus nous nous sentons bien. Ces résultats réconfortent les conclusions de Bonneville (2014) et Mbuyi (2018) où ces variables n'ont exercé aucune influence sur le bien-être au travail.

CONCLUSION

La présente étude a évalué le bien-être au travail des membres du personnel scientifique de l'Unikin. Cette évaluation était dictée par le souci d'identifier les effets des efforts d'amélioration des conditions de travail fournis par les managers de l'Université de Kinshasa sur l'efficacité des agents. Pour ce faire, une échelle de bien-être a été administrée à un échantillon non-probabiliste de 136 membres du personnel scientifique de cet établissement. Les résultats obtenus ont révélé que ce personnel éprouve un sentiment de bien-être au travail. Trois dimensions sur les cinq de l'échelle de bien-être ont été évaluées positivement (bien-être relationnel, bien-être managérial et bien-être temporel). Avec ces résultats, on ne peut qu'encourager les managers de l'Unikin à poursuivre le programme de la redynamisation de leur institution. Et, cette redynamisation doit toucher les aspects de l'environnement du travail et de la rémunération appréciés négativement par les scientifiques.

BIBLIOGRAPHIE

- ACHILLE, M.A. (2003). Définir la santé au travail. Un modèle multidimensionnel des indicateurs de la santé au travail. In R. Foucher, A. Savoie & L. Brunet (Éds.), *Concilier performance organisationnelle et santé psychologique au travail* (pp.91-112). Montréal, QC: Éditions nouvelles.
- BIETRY, F. & CREUSIER, J. (2013). Proposition d'une échelle de mesure positive du bien-être au travail (EPBET). *Revue de gestion des ressources humaines*. 87.23-41.
- BONNEVILLE, H. (2014). *L'interaction entre la qualité de vie au travail et la qualité de vie personnelle : Son rôle dans l'épuisement professionnel et la détresse psychologique*. Thèse de doctorat en sciences psychologiques publiée. Université du Québec à Montréal. Montréal.
- COWEN, E.L. (1994). The enhancement of psychological wellness: Challenges and opportunities. *American Journal of Community Psychology*. 22. 149-179.

- DIENER, E. et al. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*. 125. 276-302.
- ENGUTA MWENZI, J., NGOY AMBA, A.C. & BAYENGA NDIBEYENG, J. (2022). Climat organisationnel et performance individuelle au travail des salariés : Cas de l'Institut National de Préparation Professionnelle à Kinshasa », *Revue Repères et Perspectives Economiques*. [En ligne], Vol. 6, N° 2, mis en ligne le 11 octobre 2022.
- ISO 9000 (2012). *Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*. Paris : Editions O.I.N.
- KAKENZA KITUMBA, G. (2016). La précarité des conditions de travail et inhibition de la créativité scientifique du corps scientifique. R. Ngub'usim Mpey-Nka (dir). *La psychologie au Congo et la psychologie Congolaise : Mélanges en l'honneur du Professeur Jean Kanga K.V. : Premier Docteur Psychologue Congolais Lovanium, 1969*(pp.283-291). Kinshasa: U-Psycom.
- KEYES, C.L. 2007. Promoting and protecting mental health as flourishing: A complementary strategy for improving national mental health. *American Psychologist*. 62 (2). 95-108.
- LEE, K. & ALLEN, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*. 87 (1).131-142.
- LYUBO MIRSKY, S. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology*. 9. 111-131.
- MAHESHE ,W. (2018). *Appréciation de la qualité de vie au travail, par les employés de la mutuelle d'épargne et de crédit du Congo*. Mémoire de licence en sciences psychologiques non publié. Université de Kinshasa. Kinshasa.
- MARTEL, J.P. & DUPUIS, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*. 77. 333-368.
- MBUYI NTAMBWE, C. (2017). *Analyse du bien-être et de la motivation au travail du personnel administratif de l'Université de Kinshasa*. Travail de fin de cycle en gestion des entreprises et organisation du travail non publié. Université de Kinshasa. Kinshasa.
- MIANKODILA NKUSU, P. (2019). *Evaluation de la qualité de vie au travail des agents de la Société Commerciale des Transports et des Ports*. Mémoire de licence en sciences psychologiques non publié. Université de Kinshasa. Kinshasa.
- PODSAKOFF, P.M. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26 (3). 513-563.
- SCHNEIDER, B. (2003). Which comes first : Employee attitudes or organizational financial and market performance ? *Journal of applied psychology*. 69. (4). 719-727.
- WRIGHT, T.A. & BONETT, D.G. (1997). The role of pleasantness and activation-based well-being in performance prediction. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2. 212-219.
- YAMINA, A. & WHAIDA, A. (2018). *La qualité de vie au travail chez les salariées cas pratique : Danone Djurdjura Algérie (DDA)*. Mémoire de licence en sociologie de travail et des ressources humaines publié. Algérie.