

Analyse critique de l'usage du téléphone cellulaire face au temps de travail en milieu professionnel chez le personnel de santé

Critical analysis of cellular phone usage in relation to work time in the workplace among health car workers

MUSHAGALUSA BIHEMBE Dieudonné

Licencié en Gestion des Ressources Humaines, Assistant à l'Institut Supérieur de Commerce de Bukavu. Doctorant en GRH à l'Université de Lubumbashi
mushagabihembe@gmail.com

AFUA KININGA Scholastique

Licenciée en Gestion des Ressources Humaines, Assistante à l'Institut Supérieur de Commerce de Bukavu, Doctorante en GRH à l'Université de Lubumbashi
Scholaskininga2015@gmail.com

INNOCENT NAKWA SENEMONA

Docteur en médecine, spécialisation en santé publique à l'Université de Lubumbashi
Médecin Directeur de l'Hôpital Général de Référence de Bangabola/ Sud-Ubangi
innosenemona@gmail.com

ILUNGA KABILA MBUYU

Licencié en Gestion des Ressources Humaines, Assistant à l'ISC-Lubumbashi
joh.ilunga@gmail.com

Date de soumission : 09/02/2021

Date d'acceptation : 12/03/2021

Pour citer cet article :

MUSHAGALUSA BIHEMBE D. & AL. (2021), «Analyse critique de l'usage du téléphone cellulaire face au temps de travail en milieu professionnel chez le personnel de santé», Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 2 : numéro 3 » pp : 93 – 111.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



RESUME

En République Démocratique du Congo, la durée théorique du travail est fixée à neuf heures par jours, soit 45 heures par semaine selon le code du travail de 2002 (RDC, 2015), mais dans la pratique c'est surtout huit heures. Cependant, certaines organisations étatiques et non étatiques disposent des téléphones cellulaires fixes et mobiles auxquels les agents consacrent une grande partie de leur temps, c'est l'exemple du personnel de santé, les secrétaires et autres agents administratifs. Leurs usages procurent des avantages et des inconvénients pouvant impacter sur le temps de travail et la performance organisationnelle de l'entreprise. Cette recherche soulève des critiques positives et négatives de l'usage de la téléphonie cellulaire dans les structures sanitaires publiques et privées, au regard des comportements des ressources humaines qui en sont les utilisateurs pendant les heures de service. Les outils dont dispose chaque service de l'organisation, doivent contribuer au gain du temps de travail et non sa perte car dit-on, le temps est une ressource comme d'autres dans l'entreprise, et notre attention particulière se focalise vers le personnel de santé ainsi que leurs services administratifs.

Mots clés : Personnel ; communication ; outils de travail ; ressources humaines ; temps de travail

Abstract

In the Democratic Republic of Congo, the theoretical working time is set for nine hours per day, or 45 hours per week according to the 202 labour code (RDC, 2015), but in practice it is mostly eight hours. However, some state and no-state organizations have fixed and mobile phones to which staff devote a large part of their time, for example health workers, secretaries and other administrative staff. Their use has advantages and disadvantages that can impact on working time and organization performance. This research raises positive and negative criticisms of the use of cellular telephony in public and private health structures, with regard to the behavior of the human resources who use it during working hours. The tools available to each department of the organization must contribute to the gain of working time and not its loss, because it said that is a resource like any other in the company and our particular attention is focused on the health personnel as well as their administrative services.

Keywords : Personnel ; communication ; work tools ; human resources ; work time.

INTRODUCTION

La gestion du temps de travail est toujours flexible au regard des objectifs que se fixe chaque organisation. A cet effet, la direction locale de chaque entreprise, soucieuse de l'établissement d'un climat favorable et de liens interpersonnels forts, accorde facilement des heures de pauses, des congés et permission à son personnel. L'entreprise met également à la disposition de ses ressources humaines des outils de travail parmi lesquels figurent des téléphones afin de faciliter la communication et contribuer à certaines normes ergonomiques selon l'environnement. Cependant l'usage des téléphones pendant les heures des services, surtout chez le personnel de santé, doit tenir comptes des exigences liées à leur métier et le temps de travail. L'usage non contrôlé de ces derniers est souvent source de l'instabilité et de distraction.

Nous avons menons cette étude pour identifier les effets de la téléphonie cellulaire sur le temps de travail dans les organisations, surtout chez le personnel de santé et agents s'occupant de l'administration (les affaires administratives). Apporter notre contribution managériale à la gestion du temps de travail et l'usage du téléphone pendant les heures de service chez le personnel de santé.

Cette étude revêt pour nous, un intérêt managérial dans la mesure où le temps constitue une ressource pour l'organisation. Les objectifs assignés au personnel de santé ne peuvent être atteints que par l'observation stricte du temps de travail pour garantir une efficience à l'entreprise. Disons aussi que les outils de travail mis à la disposition des ressources humaines sont nécessaires pour la dextérité dans l'exercice de leurs tâches.

Dans cette recherche nous posons la question : **Quels sont les effets de la téléphonie cellulaire sur le temps de travail du personnel de santé?**

Au regard de l'importance accordée au temps de travail de les organisations, et les imperfections observées dans l'usage de la téléphonie cellulaire en milieu industrielle, nous formulons l'hypothèse de cette recherche de la manière suivante :

- Le temps de travail serait réduit suite à l'usage du téléphone pendant les heures de service. Les effets sont d'une part positifs et négatifs d'autres parts au regard des objectifs assignés à chaque salarié.

L'évaluation quantitative et qualitative du travail effectué par le salarié utilisateur d'un téléphone fixe ou mobile. Le téléphone de service pour certains agents permet une intense communication entre les subalternes et les autorités ou encore la hiérarchie et là c'est un gain de temps pour l'entreprise.

Dans le but de mieux cerner cette recherche nous faisons recours à la méthode qualitative. L'utilisation d'une grille d'analyse pour traiter des informations qualitatives, comme le contenu d'un entretien, permet de faire des liens à deux niveaux. Au niveau de chaque entretien, les relations entre les éléments peuvent être mises en évidence, de manière à reconstituer la structure de l'entretien et, par là le système de représentation et d'action de la personne interviewée. Au niveau de l'ensemble des entretiens, des comparaisons peuvent être faites, des convergences et divergences peuvent être mises en évidence de manière à faire apparaître les logiques sociales implicites, qui, en l'occurrence pourront être elles-mêmes saisies par l'outil de la typologie (RAYMOND, 2011). Avec cette démarche, nous parvenons à présenter les résultats relatifs au temps de travail eu égard à l'utilisation du téléphone en milieu du travail et pendant les heures de service. A l'issue de entretiens nous aboutissons à un seuil de saturation et le logiciel Tropes nous permet de traiter les informations issues des entretiens.

Outre l'introduction et la conclusion, dans notre recherche nous abordons les points suivants : le temps de travail dans le contexte congolais, revue de la littérature, les principaux résultats de l'étude et la discussion des résultats.

1. LE TEMPS DE TRAVAIL EN CONTEXTE CONGOLAIS

En République Démocratique du Congo la loi fixe à 45 heures la semaine normale de travail. Au-delà, l'employé effectuera des heures supplémentaires qui seront rémunérées une fois et demie le salaire habituel. Cette disposition ne s'applique toutes fois qu'aux cadres.

Dans plusieurs organisations étatiques et non étatiques, les personnels de santé et administratifs disposent des téléphones portables pour des raisons de services ou individuelles. Cependant, ces outils leur procurent des avantages et des inconvénients au regard du temps de travail et des objectifs à atteindre selon le job description assigné à chaque agent. La durée de travail étant déterminée par le législateur congolais, toutes les organisations savent qu'il faut 45 heures de travail par semaine soit 9 heures par jour. Certains mettent sur pieds une durée de travail journalière à 8 heures par jour. Avec la disponibilité des réseaux sociaux, la rédaction des SMS et autres aspects liés à la nouvelle technologie de l'information et de la communication, certains agents consacrent moins de temps au travail qui leur est demandé soit que la moitié de la journée est réservé à la consultation des messages et informations sur les réseaux sociaux, ce qui réduit tant soit peu la performance de l'entreprise et celle de l'individu qui est censé apporté un plus à l'organisation.

Dans le secteur de la santé, le temps de travail est fonction des tâches et surtout de postes. Le Personnel de santé est reparti en 2 catégories : le professionnel de santé (pro-santé) et les administratifs. Pour le professionnel de santé dont la répartition géographique pose problème en République Démocratique du Congo, à cause de multiplicités des structures privées et la mauvaise gestion de la production des Ressources Humaines. Cet aspect multidimensionnel rend complexe le regard sur l'usage de téléphone par ledit personnel lors de ses prestations.

De prime à bord, le professionnel de santé est lié à un serment qui limite ses droits face au temps de travail. Un infirmier ou un médecin ne peut se libérer de son poste qu'après relève et remise par son remplaçant de poste. Un médecin commente « Mon cher, j'ai dû passer 72 h de travail à l'hôpital sans rentrer à la maison car étant seul dans un hôpital, les confrères étant en formation au chef-lieu de province ; dans ce contexte, il n'y a que le téléphone qui peut nouer ma famille et mon travail, pourvu que la couverture réseau soit bonne, là encore un autre problème...que dire des confrères travaillant dans des zones sans couverture réseau ? ».

1.1.De la gestion des appels téléphoniques au travail

Dans certaines organisations de République Démocratique du Congo, le travail débute à 8 heures et prend fin à 15h ou 16 heures selon les normes de chaque organisation. C'est prévu également que l'agent fasse huit de travail et non huit heures au travail. Curieusement les

appels téléphoniques ne sont pas réglementés chez les salariés. Les cas le plus fréquents s'observent chez les administratifs de services. Un appel reçu ou émis peut prendre une grande partie du temps qui devrait être consacrée à une tâche donnée. C'est que le salarié devrait avoir le souci de gérer ses appels pendant les heures de services, car un seul agent peut recevoir ou émettre autant d'appels sur différents réseaux et cela retarde l'exécution des tâches dans le délai voulu par la hiérarchie ou encore l'amélioration de la qualité de service. Il faut noter que la non prise en compte des heures supplémentaires dans la paie des agents est un des facteurs de négligence des normes.

1.2. De la rédaction des messages (SMS) pendant les heures de service

Plusieurs salariés se concentrent à la rédaction des messages en suspendant toute autre activité nécessaire pour l'organisation. Ces messages rédigés n'ont pas souvent de rapport avec le job description de tout un chacun et impactent négativement sur la durée de travail et la réalisation des objectifs de l'entreprise. Cette rédaction des sms est une source de distraction car les agents n'attendent pas les heures de pause pour rallumer leurs portables susceptibles de recevoir plusieurs SMS. Nous ne pouvons cependant pas négliger le fait que cela peut présenter un avantage, celui d'exposer un problème au chef hiérarchique ou à un collègue de travail qui se trouverait en pleine réunion ou un autre travail sans se déplacer ni l'interrompre substantiellement comme mentionné ci-haut.

1.3. De la connexion internet aux réseaux sociaux pendant les heures de travail

La nouvelle de technologie de l'information et de la communication présente plusieurs avantages pour l'exécution du travail mais aussi certains inconvénients en rapport avec la durée de travail chez l'agent qui se sert d'une manière abusive. Avec la connexion à l'internet quelques salariés consacrent tout leur temps à la manipulation des sms, des vidéos et autres informations sur WhatsApp, Google, Facebook, etc. au lieu de faire le travail qui est demandé par l'entreprise. Cette théorie n'est valable que pour les régions avec bonne couverture de réseau téléphonique et du courant électrique. En plus rares sont les avec téléphones fixes ou talkiewalkie.

1.4. Avantages du téléphone pendant le travail et pour le travail

Le téléphone sert de liaison entre la hiérarchie et les subalternes, donc facilite communication verticale quelque part et horizontale d'autre part. Avec le téléphone certaines instructions et injonctions sont données aux salariés sans plus se déplacer et constituent un gain pour le temps consacré au travail. Certaines informations en rapport avec le travail sont données sur téléphone pourvu qu'il soit utilisé comme un outil de travail ou téléphone de service.

2. REVUE DE LA LITTERATURE

2.1. Durée de travail en France

En France, la durée légale de travail effectif des salariés à temps complet est fixée à trente-cinq heures par semaine, pour toutes les entreprises quel que soit leur effectif. Il s'agit d'une durée de référence, un seuil à partir duquel, sauf exceptions, sont calculées les heures supplémentaires. Il ne s'agit ni d'une durée minimale (les salariés peuvent être employés à temps partiel), ni d'un maximum (sauf, sous réserve de quelques dérogations, pour les travailleurs de moins de 18 ans) : des heures supplémentaires peuvent être accomplies dans le respect des durées maximales au-delà desquelles aucun travail ne peut être demandé (MALHERBE, 2000).

La durée légale du travail peut être dépassée dans le cadre de la réglementation sur les heures supplémentaires. Il existe toutefois des durées maximales au-delà desquelles aucun travail effectif ne peut être demandé. Ces durées maximales de travail s'imposent également au salarié qui cumule plusieurs emplois supplémentaire, mais aussi celles d'effectuer des pauses, de prendre un congé annuel ou encore de bénéficier des jours fériés chômés, toutes ces questions sont liées au temps de travail (BOURCHIS & CHENEVERT, 2009). Dans le contrat de travail ou dans le manuel, les parties peuvent également convenir d'une durée normale de la semaine de travail qui serait inférieure à ce qui est prévu par la loi. En premier lieu, chaque heure supplémentaire doit être autorisée au préalable par le gestionnaire. L'employé ne peut donc les effectuer à son insu et en réclamer le paiement par la suite (BOURCHIS & CHENEVERT, 2009).

En matière de durée du travail, il convient de distinguer les domaines relevant de l'ordre public, c'est-à-dire ceux pour lesquels le législateur fixe des règles auxquelles il n'est pas possible de déroger, et ceux pour lesquels les règles peuvent être fixées par convention ou accord collectif d'entreprise ou, à défaut, une convention ou un accord de branche. Des dispositions dites « supplétives » sont prévues et s'appliquent en cas d'absence de convention ou d'accord collectif fixant ces règles.

La durée du travail s'apprécie par rapport au temps effectif de travail du salarié dans le cadre de son activité professionnelle. Ce temps de travail effectif est distinct du temps de présence dans l'entreprise ou l'établissement. Le code du travail le définit comme le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles (BOURCHIS & CHENEVERT, 2009).

Si le temps de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail est majoré du fait d'un handicap, il peut faire l'objet d'une contrepartie sous forme de repos. Cette disposition est d'ordre public.

Le régime d'équivalence constitue un mode spécifique de détermination du temps de travail effectif et de sa rémunération pour des professions et des emplois déterminés comportant des périodes d'inaction.

Dans les professions dans lesquelles s'applique un régime d'équivalence, des salariés peuvent ainsi être soumis à un temps de travail comportant des temps d'inaction dépassant la durée légale du travail mais assimilé à celle-ci. Ainsi, par exemple, la durée hebdomadaire du travail pourra être fixée, compte tenu du régime d'équivalence, à 38 heures qui seront décomptées comme 35 heures. Il appartient à une convention ou un accord de branche étendu d'instituer une durée du travail équivalente à la durée légale pour les professions et emplois répondant aux dispositions mentionnées ci-dessus.

Cette convention ou cet accord détermine alors la rémunération des périodes d'inaction. A défaut d'accord, le régime d'équivalence peut être institué par décret en Conseil d'État.

Pour BRUNETEAUX, (2012), le temps de travail fait partie des conditions de travail. Il est régi par le code du travail, les conventions collectives et les accords d'entreprises et/ou les politiques sociales de chaque entreprise.

La gestion et l'organisation du temps sont une préoccupation pour certains, une nécessité pour d'autres, une contrainte pour ceux qui subissent celles des autres. Même si on a l'habitude de parler de gain de temps, de perte de temps, de temps insuffisant, d'accélération du temps.

Le temps reste le bien le plus précieux qui ne peut ni s'épargner, ni s'acheter, ni se vendre. Il a donc une valeur inestimable.

Or, au fur et à mesure que les échanges entre les hommes et les sociétés se développent, créant de multiples dépendances, le temps de chaque personne est lié à celui des autres.

La notion du temps est différente, dit-on selon les cultures. Certains ont une montre dans la tête, d'autres ont le temps. L'important n'est pas dans la différence de culture mais dans la connaissance des codes afin de trouver les plages communes.

L'évolution des moyens de placement et de communication de ces dernières décennies permet à chacun une plus grande liberté dans l'organisation de son temps libre personnel. Les entreprises n'ont pas toujours pu suivre cette évolution et continuent pour la plupart d'avoir des horaires fixes et communs à l'ensemble du personnel. (BRUNETEAUX, 2012)

Ce décalage dans l'organisation du temps hors travail et du temps de travail doit être examiné.

En effet, la situation vers laquelle on se dirige consistera à combiner, au mieux à la fois une plus grande flexibilité du temps de loisir et une plus grande nécessité d'adaptation du temps du travail aux fluctuations d'activité de l'entreprise.

Si les entreprises doivent chercher à organiser le temps de travail en fonction de l'activité qui dépend des exigences des clients (sauf dans les secteurs non concurrentiels où c'est au client de s'adapter).

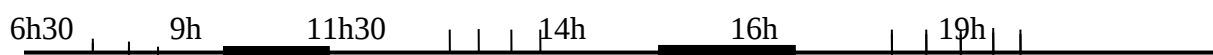
Le travail à temps partiel permet de fixer une durée de travail hebdomadaire ou mensuelle qui garantit un salaire contractuel et permet de déterminer des horaires qui correspondent à une charge de travail dont la répartition peut être déterminée à l'avance.

Le travail à temps partiel a l'avantage de pouvoir solliciter les salariés lors de périodes de plus forte activité par des heures complémentaires.

Le travail à temps partiel peut aussi correspondre à un avantage pour le salarié qui voudrait disposer d'une ou deux journées libres par semaine.

Les horaires variables consistent à définir un temps à accomplir mais en laissant une flexibilité quant aux heures d'arrivée et de départ et à l'amplitude quotidienne.

D'un point de vue pratique, il s'agit d'avoir des plages fixes et des plages variables. Les plages fixes sont celles pour lesquelles la présence est obligatoire et les plages variables sont celles dans lesquelles le salarié peut fixer son heure d'arrivée et de départ selon l'exemple suivant :



Dans l'exemple ci-dessus, l'ensemble des salariés doit être présent de 9h à 11h30 et de 14h à 16h. Les salariés peuvent arriver entre 6h30 et 9h, être présents au travail ou s'absenter entre 11h30 et 14 h (avec en général une pause obligatoire pour le déjeuner) et quitter leur travail à partir de 16h et au plus tard à 19h. En général une amplitude minimale et maximale est fixée par journée de travail (BRUNETEAUX, 2012).

Les outils de travail sont déterminants dans l'accomplissement du travail et termes d'efficacité mais également de motivation selon les risques qu'ils représentent ou le confort qu'ils apportent. Les nouveaux équipements nécessitent des investissements en formation du personnel mais doivent aussi permettre d'améliorer la sécurité. (C'est ici où, nous évoquons la présence des téléphone et leur mode d'utilisation).

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) apportent d'incontestables avantages dans le domaine de la transmission d'information et de communication avec des

conséquences sur les conditions de travail : télétravail, courrier électronique. Les exigences de productivité peuvent faire pression sur les rythmes de travail, en raison de cette rapidité d'accès et d'utilisation. (BRUNETEAUX, 2012)

L'information des postes de travail a mis en évidence de nouveaux problèmes de santé. Le travail prolongé sur écran peut avoir des incidences sur les yeux et provoquer des troubles osseux et/ musculaires.

La téléphonie mobile, ou téléphonie cellulaire est un moyen de télécommunication, plus précisément de radiocommunication, par téléphone mobile. Ce moyen de communication s'est largement répandu à la fin des années 1990. La technologie associée bénéficie des améliorations des composants électroniques, notamment leur miniaturisation, ce qui permet aux téléphones d'acquérir des fonctions jusqu'alors réservées aux ordinateurs.

L'appareil téléphonique en lui-même peut être nommé « mobile », « téléphone portable », « portable », « téléphone cellulaire », (en Amérique du Nord), « cell » (au Québec dans le langage familier), « natel » (en Suisse), « GSM » (en Belgique et au Luxembourg), « vini » (en Polynésie française). Quand il est doté de fonctions évoluées, c'est un smartphone, ordiphone ou téléphone intelligent. (cellulaire, s.d.)

2.2. De la complexité du système hospitalier

La complexité du système hospitalier exige des qualités managériales énormes qui peuvent gérer la totalité de ce système, tout en garantissant la sécurité des acteurs de soins (patients, personnel soignant). En effet, l'organisation du travail à l'hôpital répond à des exigences d'accès et de continuité des soins au cours de chaque processus. Les expressions de risques varient en fonction de la multidisciplinarité des spécialités, la variabilité des flux, la personnalisation des technologies de santé et la diversification des cas arrivant à l'hôpital (KASSBI, et al., 2020). Le management organisationnel devient un levier stratégique pur le fonctionnement correct de l'instruction hospitalière surtout en période de covid-19.

Quant à nous, il s'agit de mettre maintenant en application un bon management favorisant la gestion du temps de travail en tenant compte des outils dont disposent les ressources humaines, parmi lesquels figure le téléphone.

D'après (DIALLO, et al., 2020), l'instabilité du personnel de santé constitue un problème de continuité de soins au Mali. Selon leur recherche, les agents de santé sont poussés vers des mutations à cause de mauvaises conditions d'hébergement, la distance avec leur membre de famille, l'absence d'électricité et de l'eau potable. Par rapport à notre étude, ces raisons évoquées par les chercheurs cités ci-haut, peuvent conduire tant soit peu le personnel de santé de la République Démocratique du Congo à la manipulation régulière aussi de leur téléphone.

2.3. La théorie de l'agence (soutenant l'étude)

À partir de cette théorie, de nombreuses analyses se sont développées sur le gouvernement des entreprises. Inspirée par l'économie libérale, cette vision repose sur l'idée qu'il n'y a au sein de la firme que des rapports libres contractuels et qu'il n'y a pas lieu d'opposer la firme au marché, puisqu'elle n'est pas très différente de ce dernier. La firme est envisagée comme un marché privé et le contrat de travail, suivant cette théorie, est appréhendé comme un contrat commercial. On parle de relation d'agence quand une entreprise ou une personne confie la gestion de ses intérêts à un tiers. Jensen et Meckling définissent une relation d'agence comme un contrat par lequel une ou plusieurs personnes engagent un agent, pour exécuter en son nom une tâche quelconque qui implique une délégation d'un certain pouvoir de décision à l'agent. La théorie de l'agence envisage la possibilité d'une divergence entre le principal et l'agent, et part du principe que l'agent dispose d'information (MALHERBE, 2000) mais que ne possède pas le principal outil de commandement. Cette théorie est couramment illustrée par la relation d'agence entre propriétaires du capital, les actionnaires, et les dirigeants de l'entreprise, les managers. Les différents travaux présentés convergent tous vers l'idée que l'entreprise a une dimension contractuelle fondamentale à gérer puisque les acteurs peuvent avoir des intérêts divergents. Pour autant, la firme doit aussi produire des richesses et innover dans une perspective de compétitivité (PLANE, 2008).

Dans tous les établissements publics ou privés, même d'enseignement ou de bienfaisance, la durée légale du travail des employés ou ouvriers de l'un ou de l'autre sexe, quelle que soit la forme dans laquelle est exécuté le travail, ne peut excéder quarante-cinq heures par semaine et neuf heures par jour.

Elle doit se calculer à partir du moment où le travailleur se tient sur les lieux du travail à la disposition de l'employeur jusqu'au moment où les prestations cessent, conformément aux horaires arrêtés par l'employeur et reproduits au règlement d'entreprise.

Elle ne comprend pas le temps nécessaire au travailleur pour se rendre au lieu du travail ou pour en revenir, sauf si ce temps est inhérent au travail.

Les heures effectuées au-delà de la durée légale du travail sont considérées comme heures supplémentaires et donnent droit à une majoration de salaire (l'emploi, 2020). (<https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail/>)

3. PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ETUDE

3.1. Les facteurs d'amélioration

- Respect de normes d'affectation et répartition géographique équitable en quantité et qualité du personnel de santé
- Respect par le gouvernement de ses engagements face à la paie et au traitement des agents (salaire conséquent voire normes de paie)
- Dotation des téléphones fixes dans différents services pour bannir l'usage des téléphones mobiles voir les interdire.
- Réglementation et contrôle des services des postes et communication + vulgarisation des normes au niveau pays
- Organisation périodique des séances de sensibilisation

3.2. Les effets positifs chez le personnel de santé

- Recyclage virtuel et information permanente sur les avancées de la science.
- Communication interpersonnelle permanente sans déplacement
- Respect de la confidentialité partagé par le caractère tacite des SMS
- Signalisation anticipée en cas d'empêchement ou de retard lors de relève.

3.3. Les risques liés à l'usage du téléphone chez le personnel soignants

- Propagation facile des maladies nosocomiales par la manipulation du téléphone lors des soins des malades
- Possibilité d'auto contamination par inattention et absence de lavage de mains entre manipulation de téléphone et soins.
- Non-respect des droits de malade avec possibilité de poursuite judiciaire

- Déconcentration et risque d'erreur professionnel (confusion, sous-dosage ou surdosage de certains produits, etc.)

3.3.1. Les effets négatifs liés à l'usage du téléphone pendant le service

- Distraction et déconcentration de l'agent
- Bouleversement d'ordre de travail par des informations extra services compromettantes et parfois privées
- Facteur majeur de contamination interprofessionnel pour ce qui est des services de santé

3.3.2. Les horaires de travail dans le service de santé

Dans tous les hôpitaux et Centres de santé du pays(RDC/MINISANTE, 2006), il y a 3 services :

- Service 1 : De 7h'30 à 14h00' (pour les pro-santé) et 15h30' pour les administratifs qui n'ont qu'un seul service par jour.
- Service 2 : De 14h00' à 18h30' ; c'est la permanence
- Service 3 ou Service de garde : De 18h30' à 7h30'

3.4.Extraits des entretiens à traiter avec le logiciel tropes

Je suis infirmière affecté en médecine interne, mon téléphone me permet de gagner du temps pour faire appel aux collègues de service en cas de difficultés dans ma prestation. Je travaille pendant 8 heures par jour, sauf les jours de garde.

Je suis médecin, le temps consacré à mon travail dépend de l'horaire. Mon téléphone me sert d'outil de travail mais par moment engendre une certaine distraction à cause de plusieurs informations disponibles sur les réseaux sociaux. Mon temps de travail est de huit heures par jour.

Je suis secrétaire de direction de l'hôpital, mon travail commence à huit heures pour finir à 15h ; Avec mon téléphone je sais communiquer avec la hiérarchie. Une grande partie de mon temps est consacré à la manipulation du téléphone à cause de ses nombreuses applications.

Je suis perceptrice, je commence le travail à 8 heures pour terminer à 16h. Je ferme mon téléphone personnel pour ne rester qu'à avec le téléphone de service afin d'éviter la distraction. Le téléphone réduit mon temps de travail à cause des appels et messages divers.

Je n'aime pas la manipulation du téléphone pendant les heures de service car avec la connexion internet, on ne sait plus se concentrer à l'essentiel.

La manipulation du téléphone à tout instant fait oublier la tâche prioritaire et sont les patients ou malades qui subissent des conséquences néfastes.

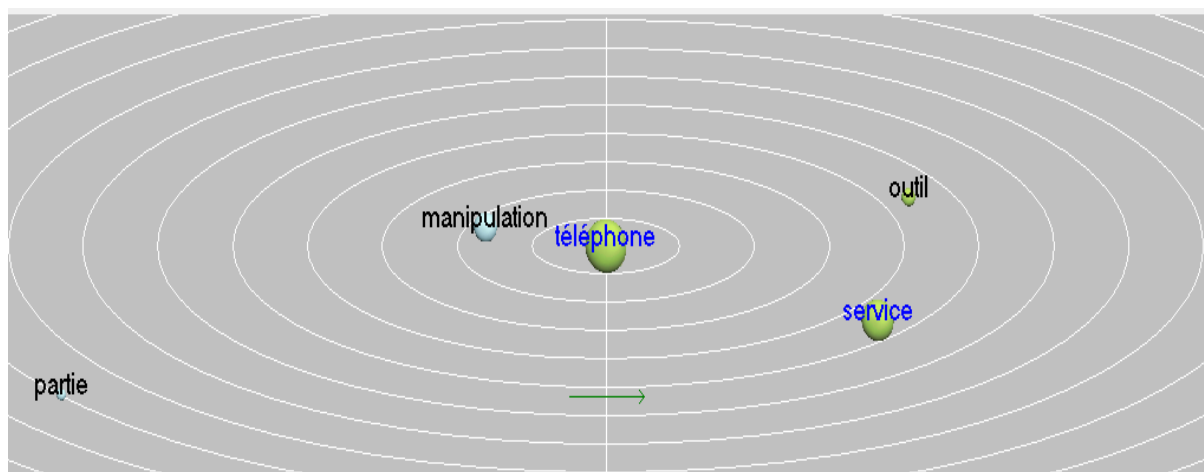
Je suis médecin affecté au service de la médecine interne, mon temps de travail dépend de l'horaire de service, mais aussi mon téléphone me sert d'outil de communication. Nous perdons souvent le temps à cause de certaines informations disponibles sur les réseaux sociaux et la qualité du travail en dépend.

La forte concentration au téléphone me fait perdre beaucoup de temps alors que les heures de services sont bien connues par tous. La manipulation du téléphone réduit la qualité de services offerte aux usagers de structures sanitaires.

Dans mon service la connexion internet me permet de me documenter en (quand) cas de difficulté relative à l'exercice de mon travail. Cependant, avec mon téléphone, pour répondre aux sms et appels, je perds quelques heures prévues pour effectuer mon travail.

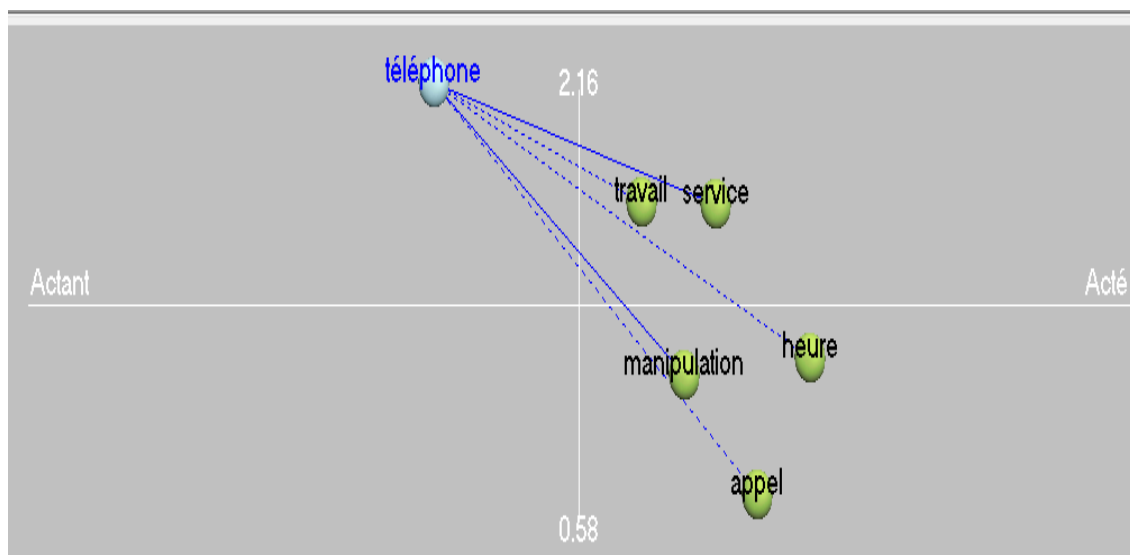
La grande distraction qui s'observe chez les agents dans mon service est liée à la manipulation des téléphones suite à l'internet donnant accès à des réseaux sociaux.

Figure n°1 : Graphe Aires



Source : Traitement avec le logiciel TROPES

Figure n°2 : Graphe Acteurs



Source : Traitement avec le logiciel TROPES (cfr personnel de santé Sud-Ubangi)

Un médecin répond : L'utilisation de téléphone doit être contextualisé. Je ne vois pas un personnel sérieux et assermenté laisser son malade juste pour manipuler inutilement son

téléphone. Il faut se dire que ce n'est pas tous les coins du pays où la couverture de réseau téléphonique est maximale. Ici chez nous au Sud-Ubangi, la connexion internet n'est fluide qu'après 21h. Pendant ce temps, les heures d'administration ou interventions sont bien réglementées et en plus, une urgence est une urgence.

4. DISCUSSION DES RESULTATS

Les résultats de cette recherche rejoignent les études de (MALHERBE, 2000), qui pense que prendre des responsabilités n'est pas forcément du goût de tout le monde. Le développement contemporain des sectes n'est qu'une illustration du fait que l'individu recherche très souvent à s'abriter au sein d'un groupe qui le prend en charge plutôt que de faire preuve d'initiative. Après tout, l'homme est un être social qui a besoin de la protection et du confort de la société où il vit ou qu'il s'est choisie. Il n'est donc pas si naturel de remettre en question les nécessaires contraintes de cette société en réfléchissant par soi-même et de risquer ainsi d'être rejeté, ce qui est, pour le moins, source d'inconfort. Ainsi, nous pensons que chaque individu au travail, appartient à une société avec laquelle il doit communiquer via son téléphone portable mais ne doit pas oublier son job description.

La responsabilisation implique, pour employer un grand mot à la mode, la socialisation, c'est-à-dire l'éducation à la vie en société. Ainsi, tout ce qui concourt à donner l'expérience de la vie au contact des autres, surtout s'ils sont culturellement très différents, est à la fois un enrichissement pour l'individu et un bien pour la société. Effectuer un service national, participer à une action humanitaire, se dévouer pour des gens dans le besoin sont de façons parmi d'autres d'aller dans le bon sens (MALHERBE, 2000). Il est donc nécessaire de mettre des outils de travail à la disposition du personnel de santé mais réglementer leur mode d'utilisation en termes de gain du temps de travail et leur éviter que ces derniers soient source de distraction.

CONCLUSION

Le temps de travail chez le personnel de santé est une ressource très capitale pour la réalisation des objectifs que s'assigne chaque structure sanitaire. A cet, l'usage du téléphone pendant les heures de service doit être modéré en conformité avec les normes régissant la durée du travail en République Démocratique du Congo et apporter satisfaction aux usagers

de leur service ainsi qu'aux gestionnaires qui ont besoin de bons résultats. Cette recherche a démontré que l'usage en milieu du travail chez personnel de santé, occasionne des effets positifs et négatifs sur l'atteinte des objectifs.

Des entretiens ont été tenus avec le personnel de santé, à l'issu desquels nous avons pris connaissance des heures consacrées à chaque service mais aussi au cours desquels l'étude a démontré que la manipulation du téléphone (recevoir et émettre les appels, rédactions des sms, connexion internet via les réseaux sociaux) occasionne une perte de temps.

Cependant la réponse à l'appel d'un malade ou son garde-malade doit être automatique. Le téléphone aide à se mettre à niveau par rapport à l'évolution de la science dans un pays où les bibliothèques sont quasi inexistantes dans les structures sanitaires. Il n'y a que le e-learning pour combler ce vide.

A l'issu de cette recherche, nous suggérons que les formations et recyclages du personnel soient organisés car sont rares. Nous ne devons pas aussi oublier le fait que le personnel de santé est plus souvent stressé et mal rémunéré pour un travail avec risque et péril de sa vie. Le téléphone peut l'aider à refouler son stress. Tenant compte du temps de travail, nous pensons que l'utilisation de téléphone au travail est multidimensionnelle et doit être contextualisé. afin d'obtenir des bons résultats et porter satisfaction aux attentes des usagers.

Bibliographie

BOURCHIS, A. & CHENEVERT, D., 2009. *Gérer. La GRH pour les managers*. Edition du renouveau Pédagogique éd. Paris : Pearson Education France .

BRUNETEAUX, J.-B., 2012. *Gestion des ressources humaines et communication*. 6e éd. Yaoundé-Caméroun: PUCAC .

cellulaire, T., s.d. [En ligne].

CONGOLAIS, C. D. T., 2002. *CODE DU TRAVAIL*. KINSHASA: Kinshasa .

DIALLO, B. et al., 2020. Problématique de l'instabilité du personnel de santé en milieu rural, cas du district sanitaire de Ségou au Mali. www.revue.isg.com/index/php/home/article/view/349/325.

KASSBI, A., et al., 2020. Contraintes ergonomiques des services hospitaliers, cas du service covid-19. www.revue.isg.com/index/php/home/article/view/349/325, 3(1), pp. 4-5.

L'emploi, M. d., 2020. *Le temps de travail*. [En ligne] Available at: <https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail/> [Accès le samedi Janvier 2021].

MALHERBE, M., 2000. *Les cultures de l'humanité*. Paris : Editions du ROCHER.

PLANE, J.-M., 2008. *Les théories de l'organisation*. 3e éd. Paris : Dunod .

RAYMOND, L. V. C. &, 2011. *Manuel de recherche en Sciences Sociales*. 4e édition éd. Paris: DUNOD.

RDC, 2015. Journal Officiel.