Revue Africaine des Sciences Sociales et de la Santé Publique, Volume (2) N 2
ISSN: 1987-071X e-ISSN 1987-1023
Reçu, 16 Décembre 2020
Accepté, 30 Décembre 2020
Publié, 31 Décembre 2020

http://revue-rasp.org

Recherche

Age, qualité de vie perçue et stratégies d'adaptation des employés de l'entreprise hôtelière GAH à Abidjan

Koffi Nestor BONY[1,*] et Hassan Guy Roger TIEFFI [2]

[1,2] Centre Ivoirien d'Etude et de Recherche en Psychologie Appliquée (CIERPA), Université Félix Houphouet Boigny d'Abidjan, Côte d'Ivoire

* **Correspondance:** boninestor6@gmail.com; Tel: +225-48 14 82 44;

Résumé:
Les employés de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan utilisent la stratégie d'évitement à travers l'absentéisme et les arrêts de travail pour faire face aux problèmes au travail. Cette stratégie a des conséquences négatives pour cette organisation et pour ses employés. L'objectif de la présente étude est d'identifier les facteurs influençant l'utilisation des stratégies de coping par les employés. 136 employés permanents issus des 13 directions et services de l'entreprise hôtelière ont répondu à un questionnaire. Les résultats montrent que les employés utilisent prioritairement le coping centré sur l'émotion puis le coping centré sur la recherche de soutien social et le coping centré sur le problème. Ces stratégies de coping sont sous l'influence de la perception de la qualité de vie au travail. Ainsi, l'étude fournit aux managers des outils pour orienter les interventions de prévention des absences au travail.

Mots clés : Age, qualité de vie, travail, coping

Abstract:
The employees of the hotel company GAH in Abidjan use the strategy of avoidance through absenteeism and work stoppages to deal with problems at work. This strategy has negative consequences for this organization and for his employees. The objective of this study is to identify factors influencing the use of coping strategies by employees. 136 permanent employees from 13 management and departments of the hotel company responded to a questionnaire. The results show that employees primarily use emotion-focused, followed by seeking social support and problem-focused coping. These coping strategies are influenced by the perception of professional quality of life. Thus, this study provides managers with tools to guide interventions to prevent work absences.

Key-words: age, quality of life, work, coping

1. **Introduction**

L'absentéisme au travail est une préoccupation majeure dans les entreprises et les organisations en raison des coûts et des dysfonctionnements que cela fait subir à celle-ci. Pour Bouville (2011), il prend en compte les absences pour maladie, professionnelle ou non, celles dues aux accidents du travail, aux grèves, à la maternité ; celles relatives à des absences injustifiées et aux mises à pied disciplinaires. En Afrique, Pognon (2009) indique que l'absentéisme au travail est une des préoccupations actuelles majeures de nombreux chefs d'entreprise. Ainsi, par exemple, au Sénégal, Bah, Chaudat et Tine (2013), étudiant les conditions de travail dans les centres d'appels délocalisés et leurs répercussions sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH), attestent que les managers de ces centres notent un taux d'absentéisme des téléopérateurs parfois élevé et un manque de productivité lié aux nombreuses pannes. Pour Hachelafi et Kandouci (2016), l'absentéisme et les arrêts de travail, en tant que stratégie de coping centré sur la tâche, permettent d'éviter momentanément d'être la cible des agresseurs au travail. Autrement dit, l'absentéisme serait une stratégie d'adaptation pour faire face à la souffrance vécue sur le lieu de travail.

Les stratégies de coping désignent l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux destinés à maîtriser, réduire ou tolérer l'impact de l'événement qui provoque des perturbations émotionnelles susceptibles de mettre en danger son bien-être physique et psychologique (Erlich, 2004, cité par Masson & Ratenet, 2020). A l'origine, Lazarus et Folkman distinguent deux catégories principales de stratégies d'ajustement qui sont le coping centré sur le problème et le coping émotionnel. Une troisième stratégie intervenant dans les deux autres a ensuite été identifiée. Il s'agit de la recherche de soutien social. Le coping centré sur le problème est utilisé lorsque l'individu perçoit qu'il peut contrôler, dans une certaine mesure, la situation stressante et agir pour améliorer les choses. Lorsque l'individu se sent impuissant, il utilise le coping émotionnel. Quant au coping recherche de soutien social, il vise à obtenir une aide ou des encouragements apportés par autrui (Delelis et al. 2011 cité dans Grange, 2019). Ainsi, l'adéquation du coping aux contraintes de la situation détermine la qualité de l'adaptation face au stress (Traber, 2019).

Relativement à cela, Masson et Ratenet (2020) soulignent que la stratégie d'évitement et le processus de coping centré sur l'émotion apparaissent problématiques si l'on les compare à une centration sur la résolution de problème. De même, Seligman (2011) indique que les stratégies d'évitement sont toujours néfastes, particulièrement si les stresseurs se manifestent avec une certaine chronicité (Bruchon-Schweitzer, 2002). En raison des conséquences négatives subies par les organisations qui font face aux absences des employés, il convient d'identifier les facteurs déterminant l'utilisation des stratégies d'adaptation des employés pour faire face aux problèmes de leur environnement de travail. Selon le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman (1984), les stratégies d'adaptation résultent de l'évaluation de l'événement basée sur les caractéristiques environnementales perçues comme menaçantes par un individu et sur ses ressources personnelles. Par conséquent, les facteurs qui influencent les stratégies d'adaptation sont des caractéristiques personnelles et environnementales. De même, Grange (2019) atteste que des facteurs personnels et environnementaux influencent l'évaluation primaire (analyse de la situation stressante jugée positivement ou négativement) et secondaire (exploration de ses propres ressources pour faire face à la situation). Le choix de la stratégie de coping dépendra des évaluations primaires et secondaires (Bruchon-Schweitzer, 2001).

Dans la même ligne de pensées, Laugaa et Bruchon-Schweitzer (2005) estiment que l'élaboration d'une stratégie de coping par un individu serait déterminée par des caractéristiques personnelles, mais aussi par les caractéristiques spécifiques de la situation stressante. Ainsi, de nombreuses recherches ont mis en exergue ces caractéristiques dans le domaine du travail.

En ce qui concerne les caractéristiques personnelles, l'étude de Laranjeira (2011) révèle que le choix des stratégies est propre à chaque individu. A ce sujet, Gangloff, Mayoral, Rezrazi, et Malleh (2017) montrent que les individus réagissent différemment les uns des autres quand ils sont confrontés à des difficultés ou à des obstacles. Ces différences portent, entre autres, sur les stratégies adoptées nommées stratégies de « coping ». Selon Benmoyal-Bouzaglo et Guiot (2013), trois variables individuelles affectent particulièrement le déploiement des stratégies de coping: le genre, la contrôlabilité perçue de la situation et la sensibilité aux marques. D'autres études identifient l'âge comme une variable influençant les stratégies de coping. En effet, Chen, Peng, Xuet O'Brien (2017) établissent que les adultes plus âgés sont moins susceptibles que les jeunes adultes de recourir à des stratégies d'adaptation axées sur les problèmes et signalent des niveaux plus faibles d'affects positifs. Dans le même ordre d'idées, Nieto et al. (2019) confirment qu'il y a une prévalence de stratégies d'adaptation d'évitement chez les jeunes adultes que chez les adultes. Par contre, Boykin, Allison et Rice (2020) révèlent que l'âge n'influence pas l'utilisation des stratégies de coping.

Relativement aux caractéristiques environnementales, Pronost et al (2008) découvrent que les individus ayant une bonne Qualité de Vie au Travail (QVT) développent plus fréquemment des stratégies de coping centrées sur le problème et sur la recherche de soutien social, et moins fréquemment des stratégies de coping centrées sur l'émotion. La Qualité de Vie au Travail (QVT) est définie comme un *« sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement, qui englobe: l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué »* (Accord national interprofessionnel de juin 2013, cité par Fuchs, Jeoffrion, Barré & Savary, 2018, p2). Ainsi, Appel-Meulenbroek, Steps, Wenmaekers et Arentze (2020), dans leur étude sur les effets des différentes sources de bruit dans les bureaux sur la productivité perçue, comment les différents types d'employés font face aux différentes sources de bruit et l'effet perçu des différentes stratégies de coping sur la productivité individuelle, montrent qu'il existe des préférences claires pour des stratégies d'adaptation spécifiques lorsqu'on est exposé à des sources de bruit spécifiques. En outre, testant l'impact d'un leadership toxique sur l'état psychologique de 570 employés travaillant dans le public et dans deux organisations privées en Inde, Bhandarker et Rai (2018) révèlent que les subordonnés ont fait état d'une utilisation plus importante de coping d'adaptation, plutôt que de coping d'affirmation et d'évitement pour faire face à des chefs toxiques.

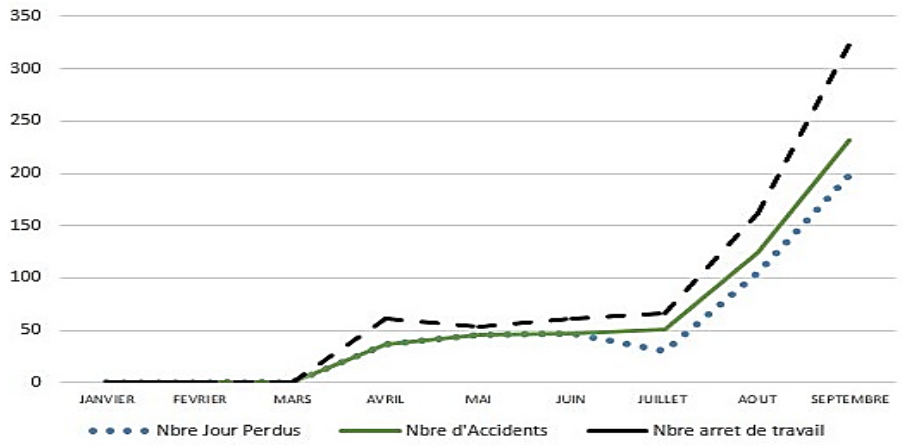
Par contre, d'autres études expliquent la qualité de vie par les stratégies de coping. Ainsi, examinant les mécanismes d'adaptation et les facettes de la qualité de vie professionnelle des personnes chargées de l'application des politiques et des lois, Sarcia (2020) met en évidence de multiples relations statistiquement significatives à $p < 0,05$ entre les mécanismes d'adaptations et les facettes de la qualité de vie.

En outre, Hamdi (2017) montre qu'il existe une corrélation positive ($r= 0.258$) et significative ($p= 0.02$) entre les stratégies de coping centrées sur le problème et la perception de la qualité de vie. De même, Choi et Yuh (2020) révèlent que le style d'adaptation axé sur les problèmes et le soutien

familial améliorent la qualité de vie des enseignants en garderie.

Ceci nous amène à nous tourner vers des contextes de travail particuliers, notamment celui de l'hôtellerie en Côte d'Ivoire. En effet, des observations faites auprès de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan indiquent que l'absentéisme utilisé fréquemment par les employés comme la stratégie d'ajustement de prédilection, constitue une préoccupation pour ses managers. La figure ci-dessous présente l'ampleur de cette situation.

Figure 1: Évolution du nombre des arrêts-accident de travail, journées perdues par mois



Source: Données de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan- 2019

Sur la période allant d'avril à septembre 2019, on observe une croissance du nombre des arrêts-accidents et journée de travail perdue de l'ordre de 279 % pour les arrêts de travail et de 435% pour les journées perdues de travail. Une telle situation a un impact sur l'organisation en termes de coûts et de dysfonctionnement dans l'organisation du travail. En effet, l'absentéisme a des coûts directs (congés de maladie, heures supplémentaires, travailleurs remplaçants) et des coûts indirects (frustration/perturbation des équipes de travail, retard dans les échéances, augmentation du stress en milieu de travail, diminution de la productivité, etc.) (Safy-Godineau, Fall, Carassus, 2019). Cela justifie le fait que « les DRH et les spécialistes recherchent par-delà les apparences, les causes profondes (sociétales, organisationnelles, individuelles) de ce phénomène » (Dumas, 2005).

Dans le cas particulier de cette entreprise, tout semble indiquer également, au regard des observations déjà faites, que la qualité de vie au travail et l'âge auraient une influence dans l'utilisation des stratégies de coping des employés. Cependant, ce lien n'a pas encore été établi dans une enquête de terrain proprement dite. Une telle étude pourrait déboucher sur des pistes d'intervention psychologique auprès des employés pour juguler les effets pervers engendrés par ce type d'ajustement dans l'entreprise. C'est tout l'enjeu de la présente étude. Elle pose la question centrale suivante: la qualité de vie perçue par les employés d'âges différents de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan n'influence-t-elle pas leurs stratégies de coping?

L'étude a donc pour objectif d'identifier les facteurs influençant l'utilisation des stratégies de coping par les employés de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan.

Précisément, il s'agit de :

- identifier les stratégies de coping utilisées par les employés pour faire face aux problèmes au travail ;
- montrer que les stratégies de coping sont sous l'influence de la perception de la qualité de vie au travail;
- attester que l'âge influe sur les stratégies de coping.

2. **Matériaux et Méthodes**

2.1. *Matériel*

Le matériel utilisé dans cette étude est le questionnaire, car il est conçu pour être administré à un grand nombre de sujets puis traité statistiquement. En outre, son choix se justifie par le fait que l'étude a un objectif explicatif, c'est-à-dire comprendre comment sont liées telles ou telles variables (Schweye, 2000). Ainsi, le questionnaire de cette étude est composé de trois axes:

- Axe 1 : recensement des données individuelles (sexe, âge, situation matrimoniale, direction, fonction, contrat d'embauche, ancienneté et catégorie socioprofessionnelle);
- Axe 2: Ways of Coping Checklist (WCC-R) adaptée en français par Cousson, Bruchon-Schweitzer, Quintard, Nuissier et Rascle (1996). Elle permet de mesurer les stratégies d'adaptation utilisées pour faire face à un événement ou une situation stressante (e). (Exemple d'item:J'ai parlé à quelqu'un de ce que je ressentais). C'est une échelle d'intervalle de type Likert comportant quatre modalités de réponses («Non», «plutôt non», «plutôt oui» et «oui») cotées de 1 à 4.
- Axe 3: questionnaire d'évaluation de la perception de la QVT (Locufier, 2015). Inspiré du modèle de QVT de Dupuis et al. (2009), cet outil de mesure permet d'évaluer la perception par les salariés de leur QVT. Le questionnaire est composé de 24 items portant sur la perception du climat avec les supérieurs, la perception du climat avec les collègues, les caractéristiques du travail, le cheminement professionnel, l'équilibre vie de travail / vie hors travail, la sécurité de l'emploi et les supports offerts aux employés. (Exemple d'item: L'autonomie que vous avez dans votre poste). C'est une échelle d'intervalle de type Likert comportant cinq modalités de réponses («Inférieur à vos attentes», «plutôt Inférieur à vos attentes», «adapté à vos attentes», «Plutôt supérieur à vos attentes» et «supérieur à vos attentes» cotées de 1 à 5.

Dans le souci de tester le questionnaire, c'est-à-dire d'évaluer la clarté et la précision des termes utilisés et des questions posées, il a été soumis individuellement à 15 employés dudit hôtel. Suite à l'entretien réalisé pour recueillir leur avis et suggestions pour l'amélioration du questionnaire, aucun item n'a été modifié ni ajouté.

2.2. *Echantillonnage*

L'enquête s'est déroulée au sein de l'entreprise hôtelière GAH à Abidjan, en janvier et février 2020, auprès d'un échantillon de 136 employés permanents. Ils représentent le total des différents quotas établis sur la base des effectifs des employés permanents des 13 directions et services.

La répartition des employés dans les directions et services est présentée dans le tableau suivant:

Tableau 1. Répartition par quota des employés par Direction/service selon le genre et le contrat de travail

	GENRE		CONTRAT DE TRAVAIL		TOTAL	TOTAL %
DIRECTIONS/ SERVICES	H	F	CDD	CDI		
Direction générale	1	1	0	2	**2**	**1,47%**
Direction Technique	16	3	12	7	**19**	**13,97%**
Service Talent et culture	1	1	1	1	**2**	**1,47%**
Service Communication	0	1	0	1	**1**	**0,74%**
Service Commercial	0	2	1	1	**2**	**1,47%**
Service Restauration	19	12	25	6	**31**	**23%**
Service Cuisine	20	4	16	8	**24**	**18%**
Service Etages	15	7	14	8	**22**	**16%**
Service Contrôle	2	0	1	1	**2**	**1%**
Service Réception	12	12	14	10	**24**	**18%**
Service Informatique	2	1	2	1	**3**	**2%**
Service Spa et fitness	1	3	3	1	**4**	**3%**
TOTAL	**89**	**47**	**89**	**47**	**136**	**100%**
TOTAL %	**65%**	**35%**	**65%**	**35%**		

Dans cette entreprise, les hommes représentent 61,42% des employés et les femmes 38,58%. Concernant les contrats, 65% des employés sont en CDD contre 35% en CDI. Les employés de cette organisation sont relativement jeunes. Le groupe d'âge le plus fortement représenté est celui compris entre 30-39 ans, soit un taux de représentativité de 45,2% suivi de près par celui des 20-29 ans qui représente 31,1% des salariés. La moyenne de l'ancienneté au travail des employés est de 6,97 ans (σ=7,00).

2.3. *Traitement des données*

Les données sont traitées à l'aide du logiciel de traitements statistiques SPSS 21.0. La validation des échelles utilisées dans cette étude se fera par le biais des tests d'homogénéité que sont l'analyse

factorielle et le test alpha de Cronbach. L'ACP est appliqué au questionnaire d'évaluation de la QVT perçue et le test alpha de Cronbach est appliqué au Ways of Coping Checklist (WCC-R) et au questionnaire d'évaluation de la QVT perçue. Pour atteindre les objectifs, les tests de la régression simple et de l'ANOVA sont utilisés. Ceux-ci se justifient, entre autres, par le fait que les données ont un caractère quantitatif et il s'agit de la recherche de l'influence des variables indépendantes sur la variable dépendante.

3. **Résultats**

Les résultats portent sur les indicateurs de fiabilité, les analyses descriptives et les corrélations entre les variables étudiées.

3.1. *ACP et test de fiabilité des échelles*

Sur les 24 items du questionnaire d'évaluation de la QVT perçue, l'application des critères de normalité a permis de retenir 21 items. Les résultats de l'analyse en composante principale après rotation (rotation varimax) sont présentés dans le tableau 2 suivant:

Tableau 2. Résultat de l'analyse en composante principale de la QVT perçue

Variance expliquée %	31,54	8,97	7,37	6,78	5,49
Variance cumulée %	31,54	40,51	47,89	54,67	60,17
Valeurs propres	6,62	1,88	1,54	1,42	1,15
Perception de la QVT	**Facteur 1**	**Facteur 2**	**Facteur 3**	**Facteur 4**	**Facteur 5**
Caractéristiques du travail et de l'emploi 22	.762				
Caractéristiques du travail et de l'emploi 21	.748				
Caractéristiques du travail et de l'emploi 24	.662				
Caractéristiques du travail et de l'emploi 9	-.585				
Caractéristiques du travail et de l'emploi 17	.538				
Caractéristiques du travail et de l'emploi 23	.500				
Qualité des relations et organisation du travail 14		.798			
Qualité des relations et organisation du travail 6		.751			
Qualité des relations et organisation du travail 5		.609			
Qualité des relations et organisation du travail 18		.533			
Aspect social et cheminement professionnel 12			.782		
Aspect social et cheminement professionnel 3			.710		
Aspect social et cheminement professionnel 11			.607		
Aspect social et cheminement professionnel 8			.591		
Climat de travail et support offert 19				.859	
Climat de travail et support offert 7				.787	
Facteurs influençant l'appréciation de la tâche 10					.697
Facteurs influençant l'appréciation de la tâche 15					.614

Les cinq facteurs retenus expliquent 60,17% de la variance totale. Le 1er axe factoriel (31,54% de la variance expliquée) renvoie aux caractéristiques du travail et de l'emploi et le second (8,97 %)

renvoie à la qualité des relations et l'organisation du travail. Le troisième axe (7,37%) fait référence à l'aspect social et au cheminement professionnel et le quatrième (6,78%) est relatif au climat de travail et au support offert. Quant au cinquième axe (5,49%), il renvoie aux facteurs influençant l'appréciation de la tâche.

Pour la vérification de la cohérence interne des échelles, l'Alpha de Cronbach est calculé pour les dimensions de chaque échelle. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 3.Récapitulatif des Indicateurs de fiabilité des deux échelles relatives aux stratégies de coping et à la QVT perçue.

Intitulé des échelles	Intitulé des axes factoriels	Coefficient alpha de Cronbach	Total alpha de Cronbach
Stratégies de coping	Coping problème	0,548	**0,817**
	Coping émotion	0,693	
	Coping soutien	0,670	
QVT perçue	1. Caractéristiques du travail et de l'emploi	0,775	**0,830**
	2. Qualité des relations et organisation du travail	0,762	
	3. Aspect social et cheminement professionnel	0,732	
	4. Climat de travail et support offert	0,677	
	5. Facteurs influençant l'appréciation de la tâche	0,688	

La vérification de la cohérence interne des instruments utilisés dans cette étude exploratoire met en exergue des alphas de Cronbach satisfaisants dans l'ensemble.

3.2. Les principales stratégies de coping des employés

Les principales stratégies de coping utilisées par les employés de l'entreprise hôtelière sont présentées dans tableau suivant.

Tableau 4.Moyennes et écart type des stratégies de coping

	Moy	Ecart type
Coping problème (SCP)	16,53	2,67
Coping Émotion (SCE)	27,46	4,86
Coping Soutien (SCS)	18,69	4,02

Les résultats du tableau 4 indiquent que le coping centré sur l'émotion est plus utilisé ($\overline{x}$=27,46, σ=2,27), suivi du coping centré sur la recherche de soutien ($\overline{x}$=18,69, σ=4,02) et le coping centré sur le problème ($\overline{x}$=16,53, σ=2,67). Ces résultats mettent en évidence le fait que les employés de

l'entreprise hôtelière utilisent préférentiellement le coping centré sur l'émotion. A ce propos, Monier (2014) soutient que les professionnels utilisent individuellement des stratégies de retrait, d'évitement, de distanciation pour se protéger d'émotion trop forte ou de travail émotionnel trop important. On comprend alors que l'absentéisme et les arrêts de travail soient pour ces employés une voie de recours pour éviter momentanément d'être la cible des agresseurs au travail (Hachelafi&Kandouci,2016).

3.3. Stratégies de coping selon la QVT perçue

Tableau 5. Régression linéaire simple des stratégies de coping par rapport à la QVT perçue

Variables	**Coping problème (SCP)**			**Coping Émotion (SCE)**			**Coping Soutien (SCS)**		
	r	***F***	***Sig.***	***r***	***F***	***Sig.***	***r***	***F***	***Sig.***
QVT perçue	0,17	4,24	,041	0,29	12,25	,001[b]	0,23[a]	7,33	,008
R^2 ajusté		,031			,086			,053	

p< 0.05 et p < 0.01 ; ddl 1 et 131

L'examen du test de régression simple entre la perception de la qualité de vie au travail et les stratégies de coping présenté dans le tableau 5, indique qu'il fournit un résultat significatif. En effet, La valeur de F des différentes stratégies de coping est significative ($F(1,131)_{SCP}$= 4,24, p < .05 ; $F(1,131)_{SCE}$= 12,25, p < 0.001 ; $F(1,131)_{SCS}$= 7,33, p < 0.01). Il y a donc une relation statistiquement significative entre la variable dépendante et la variable indépendante. Les coefficients de corrélation entre la perception de la qualité de vie au travail et les stratégies de coping sont acceptables (R_{SCP}=17%; R_{SCE}=29%; R_{SCS}=23%). Les proportions de variance des stratégies coping expliquée par la QVT perçue sont respectivement égales à 31% pour le coping centré sur le problème, 86 % pour le coping centré sur l'émotion et 53% pour le coping recherche du soutien social. Ces résultats confirment que les stratégies de coping sont sous l'influence de la perception de la qualité de vie au travail.

3.4. Stratégies de coping selon l'âge

Tableau 6. ANOVA à un facteur de l'âge des employés sur les stratégies de coping.

Modalités	**Coping problème (SCP)**			**Coping Émotion (SCE)**			**Coping Soutien (SCS)**		
	Moy	***F***	***p***	***Moy***	***F***	***p***	***Moy***	***F***	***p***
20 à 29 ans	16,36	0,28	,840	26,24	1,33	,266	18,38	1,24	,298
30 à 39 ans	16,61	-	-	28,05	-	-	18,49	-	-
40 à 49 ans	16,52	-	-	28,09	-	-	18,85	-	-
50 ans et plus	17,20	-	-	28,00	-	-	21,00	-	-

p< 0.05 ; ddl 3 et 128

L'examen de l'ANOVA à un facteur présenté dans le tableau 6, indique que la différence entre les quatre groupes d'âge a un effet non significatif sur les stratégies de coping. En effet, F_{SCP} (3, 128) = 0,28 ; p=.0, 840 ; F_{SCE} (3, 128) = 1,33 ; p=.0, 840 ; F_{SCS} (3, 128) = 1,24 ; p=.0, 298 ; p étant > .05, on accepte H0 et on rejette H1. L'âge a un effet non significatif sur les stratégies de coping. Par conséquent, l'âge n'influence pas l'utilisation des stratégies de coping.

4. **Discussion**

L'objectif de la présente étude est d'identifier les facteurs influençant l'utilisation des stratégies de coping par les employés de l'entreprise hôtelière GAH, en examinant la relation susceptible d'exister entre l'âge, la QVT perçue et les stratégies de coping. Les résultats révèlent que les stratégies coping utilisées sont prioritairement le coping centré sur l'émotion puis le coping centré sur la recherche de soutien social et le coping centré sur le problème. L'utilisation de ces stratégies est influencée par la perception que les salariés ont de leur qualité de vie au travail mais pas par leur âge. Selon le modèle de Folkman et Lazarus (1984), les employés de cette entreprise hôtelière utilisent des stratégies d'adaptation suite à l'évaluation qu'ils font de leur qualité de vie au travail et de leurs ressources personnelles.

Les résultats de l'étude sont confirmés par d'autres travaux scientifiques. En ce qui concerne les stratégies de coping utilisées par les employés de l'entreprise hôtelière GAH, Dorard et al. (2013) indiquent que les stratégies de coping centrées sur l'émotion sont utilisées pour contrôler, diminuer ou modifier la tension émotionnelle induite par l'exposition à l'événement sans agir sur ce dernier. Monier (2014) soutient que les professionnels utilisent individuellement des stratégies de retrait, d'évitement, de distanciation pour se protéger d'émotion trop forte ou de travail émotionnel trop important. Ces strategies sont pour Lazarus et Folkman (1984), des catégories du coping centré sur l'émotion. Cela confirme les propos de Hachelafi et Kandouci (2016) qui attestent que l'absentéisme et les arrêts de travail sont pour les employés une voie de recours pour éviter momentanément d'être la cible des agresseurs au travail.

Pour ce qui est des résultats relatifs à l'influence QVT perçue sur l'utilisation des stratégies de coping, ils corroborent ceux de Pronost et al (2008) montrant qua perception de qualité de vie au travail (QVT) agit sur le choix des stratégies de coping. En outre, ils confirment les résultats d'Appel-Meulenbroek, Steps, Wenmaekers et Arentze (2020) et de Bhandarker et Rai (2018) qui attestent que l'environnement de travail perçu influe sur le choix des stratégies d'adaptation. Par contre, elles infirment les résultats de Sarcia (2020), de Hamdi (2017) et de Choi et Yuh (2020) qui montrent plutôt l'influence des stratégies de coping sur la qualité de vie. Il se peut donc que la QVT perçue et les stratégies de coping s'influencent mutuellement.

Contrairement aux résultats des travaux de Chen, Peng, Xu et O'Brien (2017) établissant une différence entre les adultes plus âgés et les jeunes adultes dans le recours aux stratégies d'adaptation axées sur les problèmes et ceux de Nieto et al. (2019) montrant la prévalence de stratégies d'adaptation d'évitement chez les jeunes adultes que chez les adultes, cette étude infirme l'influence de l'âge sur l'utilisation des stratégies de coping. Elle confirme donc l'étude de Boykin, Allison et Rice (2020) qui aboutit au même résultat. Ainsi, l'influence de l'âge sur l'utilisation des stratégies de coping reste controversée.

5. Conclusion

L'objectif de cette recherche était d'identifier les facteurs influençant l'utilisation des stratégies de coping par les employés de l'entreprise hôtelière GAH d'Abidjan. L'atteinte de cet objectif passe par l'examen de la relation susceptible d'exister entre l'âge, la QVT perçue et les stratégies de coping. Les résultats révèlent que les stratégies coping utilisées sont prioritairement le coping centré sur l'émotion puis le coping centré sur la recherche de soutien social et le coping centré sur le problème. L'utilisation de ces stratégies est influencée par la perception que les salariés ont de leur qualité de vie au travail mais pas par leur âge.

Les résultats de cette étude permettent aux managers d'axer les interventions de prévention des absences au travail d'une part, sur les mécanismes cognitifs, émotionnels et comportementaux que les employés utilisent pour faire face aux problèmes de leur environnement de travail et d'autre part sur leur perception de la QVT.

Toutefois, l'étude présente quelques limites. Comme le soulignent Mollard et Vecchia (2017), le fait de collecter les données avec un questionnaire peut engendrer une altération des données selon les biais principaux de la désirabilité sociale et de confirmation. Par ailleurs, l'échelle de la perception QVT utilisée présente la faiblesse de ne pas permettre de catégoriser les employés selon leur perception de QVT afin d'identifier les stratégies de coping selon la QVT perçue. Les études ultérieures pourront approfondir cet aspect afin de permettre de formuler des recommandations plus précises aux managers.

Remerciements

Ce travail est le fruit de l'ensemble des contributions techniques et matérielles que nous avons reçus de nos collègues et des étudiants. Nous tenons ici à leur exprimer toute notre reconnaissance et nos remerciements

Conflit d'intérêt

Aucun conflit d'intérêt n'est lié à cet article.

Références Bibliographiques

Appel-Meulenbroek, H. A. J. A. R., Steps, S. I., Wenmaekers, R. H. C., & Arentze, T. A. (2020). «Coping strategies and perceived productivity in open-plan offices with noise problems ». *Journal of Managerial Psychology*. https://doi.org/10.1108/JMP-09-2019-0526

Bah, T., Chaudat, P. &Tine, B. (2013, novembre). *Les conditions de travail dans les centres d'appels délocalisés au Sénégal et leurs répercussions sur la GRH*. Communication présentée au Congrès de l'AGRH, Paris. Repéré àhttps://www.hal.inserm.fr/IFR69/hal-01725841v1

Bhandarker, A. & Rai, S. (2019). Toxic leadership: emotional distress and coping strategy. *International Journal of Organization Theory and Behavior 22(2),* 65-78. Repéré àhttps://www.researchgate.net/publication/330562765_Toxic_leadership_emotional_distress_and_coping_strategy

Benmoyal-Bouzaglo, S. &Guiot, D. (2013). Les stratégies de coping des adolescents confrontés a la

critique de leurs pairs sur un choix de marque. *Recherche et Applications en Marketing*28(2), 46-70. Repéré àhttps://www.researchgate.net/publication/275425200_Les_strategies_de_coping_des_adolescents_confrontes_a_la_critique_de_leurs_pairs_sur_un_choix_de_marque

Bouville, G. (2014). Absentéisme et conditions de travail au féminin: une frontière méconnue au sein des organisations. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme(s) & Entreprise*. Repéré àhttps://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01653735

Boykin G.L., Allison S.C. & Rice V.J. (2020). Do Perceived Stress and Coping Strategies Differ by Generation in U.S. Military Active Duty and Veterans? Dans Kalra J. et Lightner N. (dir). *Advances in Human Factors and Ergonomics in Healthcare and Medical Devices*. Switzerland : Springer International Publishing. Repéré àhttps://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50838-8_41

Bruchon-Schweitzer, M. (2002). *Psychologie de la santé: modèles, concepts et méthodes*. Paris: Dunod

Chen, Y., Peng, Y., Xu, H & O'Brien, W. H. (2017). Age Differences in Stress and Coping: Problem-Focused Strategies Mediate the Relationship Between Age and Positive Affect. *The International Journal of Aging and Human Development*. Repéré àhttps://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0091415017720890

Choi, S. & Yuh, J. (2020). Les effets du stress au travail, du style d'adaptation et du soutien social sur la qualité de vie des éducatrices en garderie. *Journal of the Korean Society for Childcare Support*, 16 (3), 19–37. https://doi.org/10.14698/jkcce.2020.16.03.019

Cousson, F.,Bruchon-Schweitzer,M., Quintard, B.,Nuissier,J. & Rascle, N. (1996). Analyse multidimensionnelle d'une échelle de coping: validation française de la W.C.C. (ways of coping checklist). *Psychologie française*. (41)2, 155-164. Repéré àhttps://www.researchgate.net/publication/308048505_Analyse_multidimensionnelle_d'une_echelle_de_coping_Validation_francaise_de_la_WCC_Ways_of_coping_checklist

DARES (2013). Les absences au travail des salariés pour raisons de santé:un rôle important des conditions de travail. *Dares Analyses*, n°009. Repéré àhttps://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2013-009.pdf

Delelis, G., Christophe, V., Berjot, S. &Desombre, C. (2011). Stratégies de régulation émotionnelle et de coping : Quels liens? *Bulletin de psychologie*, 515(5), 471-479.

Dorard, G., Bungener, C. & Berthoz, S. (2014). Estime de soi, soutien social perçu, stratégies de coping, et usage de produits psychoactifs à l'adolescence. *L'Encéphale,* 40, 255-262. Repéré àfile:///C:/Users/DELL/Downloads/Dorardetal.2014_encphale.pdf

Dumas, M. (2005). De la gestion de l'absentéisme à la gestion de la santé dans une entreprise de cosmétiquesRepéré àhttps://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00010182/document

Dupuis, G., Martel, J-P., Voirol, C., Bibeau, L. & Hebert-Bonneville, N. (2009). *La qualité de vie au travail: bilan de connaissances. L'inventaire systémique de qualité de vie au travail*. Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP). Repéré àfile:///C:/Users/DELL/Downloads/Dupuisetal.-2010-RapportsurlaqualitdevieautravailBilandesconnaissancesLinventairesystmiquedequalitdeviea2.pdf

Fuchs, C., Jeoffrion, C., Barré, S. & Florence Savary, F. (2018). « La qualité de vie au travail dans les établissements sanitaires et médico-sociaux: co-construction d'une méthodologie d'enquête pilotée par la MiRH via un processus participatif », *Perspectives interdisciplinaires sur le*

travail et la santé.https://doi.org/10.4000/pistes.5756

Gangloff, B., Mayoral, L.,Rezrazi, A. &Malleh, N. (2017). Differentiated valuation of coping strategies: a study of employees of Buenos Aires Province. *Psicologia para América Latina*, 28, 55-87. Repéré àhttp://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n28/a05n28.pdf

Grange, A. (2019). *Stress chez les étudiants en soins infirmiers stratégies de coping en prévention: revue de la littérature*. (Mémoire de Bachelor of' Science HES: SO en soins infirmiers, Haute Ecole de Santé Valais). Repéré àhttps://doc.rero.ch/record/327440/files/TB_2019_Grange.Alix_Bach16.pdf

Hachelafi, H. &Kandouci, A. (2016). La clinique du travail une méthode d'investigation de la souffrance dans le secteur de la santé. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*(77)3. Repéré àhttps://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1775878516301886

Hamdi, H. (2017). *Les stratégies de coping en contexte de violences conjugales: Étude de leurs effets sur la souffrance psychique et la qualité de vie des femmes victimes de violences conjugales.* (Thèse de Doctorat en Psychologie, Université Paris Nanterre). Repéré àhttps://bdr.parisnanterre.fr/theses/internet/2017/2017PA100107/2017PA100107_Diff.pdf

Laranjeira, C. A. (2011). The effects of perceived stress and ways of coping in a sample of Portuguese health workers. *Journal of clinical nursing, 21*(11-12), 1755-1762.

Laugaa, D. &Bruchon-Schweitzer, M. (2005). « L'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré », *L'orientation scolaire et professionnelle* (34)4, 499-519. Repéré àhttp://journals.openedition.org/osp/428

Lazarus, R. S.& Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. NewYork: NY:Springer Publishing Company.

Locufier, A. (2015). *Rôle des pratiques de recrutement et d'intégration et de la qualité de vie au travail sur la réussite de l'entrée organisationnelle du nouvel embauché: vers un modèle descriptif et explicatif multifactoriel?*(Thèse de Doctorat en Psychologie, Université de Bordeaux). Repéré àhttps://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01124383

Masson, J. &Ratenet, L. (2020). Relation entre sentiment d'efficacité personnelle à entrer à l'université chez les étudiants de 1er cycle et stratégies de coping : construction et validation d'une échelle. *Revue Internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur* (36) 1.Repéré àhttp://journals.openedition.org/ripes/

Mollard, F. &Vecchia, M. (2017*). Quelle est la nature des liens entre les stratégies de coping, le sentiment d'auto-efficacité et le degré d'épuisement professionnel chez les enseignants du primaire ?* (Mémoire professionnel Bachelor en enseignement préscolaire et primaire. Haute école pédagogique Vaud). Repéré à file:///C:/Users/DELL/Downloads/md_bp_p28168_p28453_2017.pdf

Nieto, M., Romero, D., Ros, L.,Zabala, C., Martínez, M., Ricarte, J.J., Serrano, J.P. &Latorre, J.M. (2019) . Differences in Coping Strategies Between Young and Older Adults: The Role of Executive Functions. *The International Journal of Aging and Human Development* (90) 1, 28-49Repéré à https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0091415018822040

Pognon, L. A. (2008). *Valeurs du travail et absentéisme en Afrique: Revue de la question et perspectives africaines*. Paris: éditions l'Harmattan.

Pronost, A.M., Le Gouge, A, Leboul, D., Gardembas-Pain, M., Berthou, C., Giraudeau, B.

&Colombat, P. (2008). Effet des caractéristiques des services en oncohématologie développant la démarche palliative et des caractéristiques sociodémographiques des soignants sur les indicateurs de santé: soutien social, stress perçu, stratégies de coping, qualité de vie au travail. *Oncologie* (10) 2, 125-134. Repéré à https://link.springer.com/article/10.1007/s10269-007-0775-1

Rousseau, T. (2012). *Absentéisme et conditions de travail, l'énigme de la présence*. Paris: Edition ANACT.

Sarcia, N. L. (2020). "The Relationship Between Professional Quality Life, Coping Mechanisms, and Mental Fortitude". *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. 8579. Repéré à https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/8579

Seligman, M.E.P. (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being*. New York: Free Press

Safy-Godineau, F., Fall, A. &Carassus, D. (2019). L'influence du soutien organisationnel perçu et de l'implication organisationnelle sur l'absentéisme dans la fonction publique territoriale. *Gestion et management public: la Revue du RECEMAP, AIRMAP*. Repéré à https://hal-univ-pau.archives-ouvertes.fr/hal-02412995/document

Schweye, F.X. (2000). « L'enquête par questionnaire: des contextes d'usage variable », *CURAPP, Les méthodes au concret*. Paris: PUF.

Traber, D. (2019). *Comment prévenir le trouble de stress post traumatique? Réflexion et application chez les professionnels à risques de la région Auvergne Rhône-Alpes*.(Thèse de Doctorat en Sciences cognitives et sociales et psychologie de la prevention, Université Grenoble Alpes). Repéré à https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02417860/document

Weiss, D. (1979). « L'absentéisme ». *Revue française des Affaires sociales*, 10-12(4), 49-95.

© 2020 BONY, License BINSTITUTE Press. Ceci est un article en accès libre sous la licence the Créative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)