

C22. L'épuisement professionnel chez les banquiers : effet de la relation avec les clients sur l'expression d'un stress chronique.

C. Kandouci *, H. Bouaza *, D. Koudache *, B.A. Kandouci *, S. Fanello **

* Laboratoire de recherche en environnement et santé, Sidi Bel-Abbes, Algérie.

** Service de médecine E, CHU d'Angers, France.

Durant ces 30 dernières années, le travail a profondément changé et, avec lui, ses effets sur la santé des salariés. Parmi les nouveaux risques recensés, certains peuvent mettre en jeu la santé mentale des travailleurs, les performances au travail et la satisfaction que l'on peut y éprouver

La présente étude comprend deux objectifs :

-Evaluer la prévalence du burn out chez les salariés du secteur tertiaire (les banques) de Sidi Bel-Abbès

-Rechercher l'existence de facteurs démographiques, professionnels et personnels associés aux trois composantes du burn out

L'épuisement professionnel a été étudié chez les salariés du secteur tertiaire (les banques) de Sidi Bel-Abbès ayant une ancienneté de plus d'une année. Une étude transversale de type descriptif a été conduite de Janvier à Mars 2010 à l'aide d'un auto-questionnaire anonyme comprenant deux parties :

La première partie évaluait les caractéristiques sociodémographiques celles de l'activité professionnelle et les caractéristiques personnelles, la deuxième partie évaluait le burn out des banquiers, en utilisant le Maslach Burnout Inventory (MBI).

La saisie et l'analyse des données a été faite par le logiciel SPSS 11.5

La sex-ratio est égale à 1 avec un âge moyen de 38.94 ans.

Les résultats des trois composantes correspondent à des degrés d'épuisement professionnel ; élevé pour l'épuisement émotionnel (63.8 %) ; élevé pour la dépersonnalisation (48.1%) et bas pour l'accomplissement personnel (43.8%)

Conclusion :

Que les banquiers s'usent au travail est un fait qui ressort clairement de notre échantillon

Mots clés : Epuisement, Banquiers, Sidi Bel-Abbès