

Le syndrome d'épuisement professionnel (Burn out) dans le secteur tertiaire : le cas des banques de la ville de Sidi Bel Abbès

Présenté par : Dr H. Bouaza
Encadreur : Dr C. Kandouci
Date de soutenance : Juin 2010

RESUME :

L'objectif principal de cette étude était d'évaluer la prévalence du burn out chez les salariés des banques à SBA. Nous voulions également identifier les facteurs lui sont associés afin de proposer des solutions préventives.

Nous avons envoyé un questionnaire anonyme incluant le Maslach Burnout Inventory aux salariés des banques exerçant à SBA.

Le taux de réponses était de 80 %.

63.8% des salariés ont un épuisement émotionnel élevé, 48.1% une dépersonnalisation élevée et 44.4% un accomplissement personnel bas.

Les facteurs favorisant le burn out sont : une charge de travail importante, un trajet professionnel court et au début de la carrière professionnelle.

Les facteurs protecteurs dans cette étude sont : le statut marital et la pratique de loisir

Cette étude nous montre donc que le burn out est une réalité SBA.

MOTS-CLES : burn out, salariés des banques, Sidi Bel-Abbès