

Les effets négatifs de l'épuisement professionnel chez les employés de la Grande Poste d'Adrar

The date of receipt of the article: 25/05/2017

The date of acceptance for publication: 26/10/2017

Présenté par :

SEMMANI Mourad

MEBARKI Bouhafs

Doctorant université

Professeur université d'Oran2

Université d'Oran2 Mohamed Ben Ahmed, Algerie

Email : mourad_sm@hotmail.com

المخلص

تناول هذا البحث الإحتراق النفسي Burn out " لدى عمال البريد بادرار ". وذلك من خلال دراسة:

- دراسة الفروق في الإحتراق النفسي حسب الجنس .
- دراسة الفروق في الإحتراق النفسي حسب الخبرة .
- دراسة الفروق في الإحتراق النفسي حسب المصلحة .

وللقيام بهذه الدراسة قام الباحث بتطبيق مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBA)

وقد كشفت الدراسة على النتائج التالية :

- عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإحتراق النفسي حسب الجنس لدى عمال البريد.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإحتراق النفسي حسب الخبرة لدى عمال البريد.
- وجود فروق دالة إحصائية في الإحتراق النفسي حسب المصلحة نظرا لان طبيعة العمل في بعض المصالح تحتوي على الاسباب الرئيسية للإحتراق النفسي مقارنة بالأخرى .

Résumé :

L'objet de cette recherche porte sur l'épuisement professionnel chez les employés de la grande poste d'Adrar.

Pour réaliser cette étude, on a utilisé le questionnaire (MASLACH Burn Out Inventory) sur un échantillon composé de 45 individus employés dans cette poste.

L'étude a démontré ce qui suit :

- Il n'existe pas des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel selon le sexe.
- Il n'existe pas des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel selon l'ancienneté.
- Il existe des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel selon le service d'affectation.

Les mots clés

- 1- **L'épuisement professionnel** : est une réaction psychique de la part de l'individu dans l'environnement professionnel.
- 2- **L'épuisement émotionnel** : est le sentiment de l'individu d'une déception professionnelle et une fatigue fréquente au travail.
- 3- **La dépersonnalisation** : insensibilité de l'employé au monde environnant et rupture par rapport aux collègues et citoyens.

1-Introduction :

Compte tenu des bouleversements que connaît le siècle présent notamment dans le domaine technologique, de l'échange culturel aussi les changements comportementaux de l'Homme qui en résultent, et aussi, parallèlement avec la croissance rapide que connaissent les besoins de la vie, et vu les nouvelles conditions qui dominent la relation de l'individu avec son milieu professionnel qui lui imposent de nouveaux rôles à jouer et de nouvelles adaptations à cet environnement.

Le phénomène de l'épuisement professionnel est apparu, vite, il a pris une place importante dans les études psychologiques appliquées sur les employés du secteur des prestations sociales car ces travailleurs sont obligés de par leur métier de traiter avec les différentes catégories sociales.

La qualité de l'environnement professionnel détermine à quel point l'entreprise est en mesure de réaliser ses objectifs en misant sur la rentabilité de ces employés du moment qu'ils travaillent dans un climat social favorable à la productivité.

Pour garantir ce bon climat social, il faut étudier ces paramètres, afin de diagnostiquer les différents troubles desquels souffrent les travailleurs, en particulier l'épuisement professionnel.

L'épuisement professionnel, plus connu sous le nom du Burnout chez les anglo-saxons, est par définition un excès grave d'épuisement dans

le travail, il représente un état de dépression chez l'individu adulte. Les Anglo-saxons ont été les premiers à définir cette forme dépressive comme étant liée, selon eux, directement au monde professionnel.¹

Au Canada, ils préfèrent utiliser le terme de « Brulure » pour définir les situations de l'individu consommé par son travail, la personne touchée souffre des séquelles suivantes :

- 1- Troubles du sommeil.
- 2- Troubles digestifs.
- 3- Une baisse de la rentabilité.
- 4- Une sensation progressive d'épuisement avec des retentissements sur la famille.
- 5- Irritabilité à l'égard des proches.
- 6- Manque de dialogue.
- 7- Sensation d'être vidé ou d'être ailleurs.
- 8- Impression que le travail envahit tout y compris la vie domestique.
- 9- Cette forme de dépression a pour origine plusieurs causes, aussi, les formes d'adaptation varient d'un individu à un autre, car certaines personnes réagissent de façon très émotionnelle, par contre, d'autres ne laissent paraître aucune réaction, et pourtant ils tiennent tous face à la même situation stressante.

L'épuisement professionnel est considéré comme l'un des phénomènes psychologiques les plus étudiés par les chercheurs qui abordaient surtout ses causes, ces symptômes et ses effets négatifs sur les travailleurs et sur le milieu professionnel.

Parmi ces causes, la pression continue dans le travail, le manque de l'entraide entre les collègues, surcharge extravagante dans le travail, baisse du soutien moral et matériel...etc, en conséquence, il est observé une augmentation considérable d'absentéisme, comportement négatif avec les collègues, le sentiment de dégoût et de fatigue au moindre effort, et puis finalement l'envie de quitter sa profession. Pour ces raisons et d'autres, la présence de l'épuisement professionnel dans le secteur des prestations sociales évoque un grand problème vu l'importance des prestations sociales par rapport à la société.

D'où l'importance de cette étude qui vise à améliorer les situations psychologiques des travailleurs de ce secteur et optimiser leur adaptation aux conditions socioprofessionnelles.

2-La problématique :

Le phénomène de l'épuisement professionnel occupe une place importante dans les études psychologiques vu ses effets négatifs sur l'harmonie entre le psychique des travailleurs et le milieu professionnel dans lequel ils exercent leur métier.

Plusieurs études ont déjà été réalisées dans ce domaine par plusieurs chercheurs, comme l'étude présentée par J.P Villeneuve et A. Beaudoin, qui selon eux, plusieurs facteurs environnementaux et des facteurs personnels peuvent contribuer à l'épuisement professionnel des travailleurs car les caractéristiques du contexte du travail ou du milieu de pratique représentent des sources potentielles de tension et de stress.¹

Maslach, Jackson et Leiter (1996) quant à eux, avaient décrit un modèle soutenant que la présence d'exigences spécifiques (la charge de travail et les conflits interpersonnels par exemple) et l'absence de ressources spécifiques (le soutien social, l'autonomie par exemple) détermine l'épuisement professionnel, qui a son tour mène à différentes conséquences négatives, telles que des maladies, des roulements de personnel, l'absentéisme et une moindre implication organisationnelle.

Selon le modèle Exigence-Ressources (E-R), le développement de l'épuisement professionnel suit deux processus, un processus de qui est déterminé par les exigences professionnels et qui résulte de la fatigue, et un processus motivationnel qui repose sur la disponibilité des ressources et qui a pour conséquences les sentiments de dévouement.²

Didier Truchot, souligne que des facteurs personnels peuvent accentuer la vulnérabilité individuelle aux effets négatifs du stress en milieu professionnel. Ainsi, des caractéristiques sociodémographiques, les attentes, les valeurs et les idéaux personnels

¹ -Villeneuve (J.P)& Beaudouin: **Le cadre de travail et l'épuisement professionnel des intervenants sociaux en Gaspésie**. Revue service social, vol.42,N°2.1993.p 83

² - Truchot DIDIE & Fisher G.N : **Santé et travail. Traité de psychologie de la santé**, Edition DUNOD.Paris.2002.p5

et la perception du rôle d'aidant peuvent fragiliser la personne face à l'épuisement professionnel.¹

Par ailleurs, il est important de souligner que les prestations fournies par les organismes de la poste sont indispensables au bon fonctionnement de la société et au bien-être des citoyens. D'où l'intérêt porté sur les travailleurs de ce secteur en particulier qui vont faire l'objet de l'étude faite par le chercheur basée sur la problématique suivante : Est-ce qu'il existe des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel chez les employés de la poste d'Adrar selon le sexe, l'expérience et le service d'affectation ?

3-Les questionnements de l'étude :

- 1- Est-ce qu'il y a des différences significatives d'épuisement professionnel chez les employés de la grand poste d'Adrar selon le critère sexe ?
- 2- Est-ce qu'il y a des différences significatives d'épuisement professionnel chez les employés de la grand poste d'Adrar, selon le critère expérience ?
- 3- Est-ce qu'il y a des différences significatives d'épuisement professionnel chez les employés de la grand poste d'Adrar, selon le critère service d'affectation ?

4- 2-Les objectifs de l'étude :

A travers cette étude, le chercheur va essayer de démontrer l'existence de différences statistiques significatives dans l'épuisement professionnel de l'échantillon sélectionné et réparti par sexe, l'expérience et le service d'affectation.

5-Les hypothèses de l'étude :

Il n'existe pas des différences statistiquement significatives d'épuisement professionnel selon le sexe.

Il n'existe pas des différences statistiquement significatives d'épuisement professionnel selon l'expérience.

Il n'existe pas des différences statistiquement significatives d'épuisement professionnel selon le service d'affectation.

¹ -Gamassou CLAIRE, **Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail, un enjeu gestion de ressources humaines**, les cahiers du CERGEUR :N°01/04 .2005 p38.

6-Définitions des procédures :

- 4- L'épuisement professionnel : est une réaction psychique de la part de l'individu dans l'environnement professionnel.
- 5- L'épuisement émotionnel : est le sentiment de l'individu d'une déception professionnelle et une fatigue fréquente au travail.
- 6- La dépersonnalisation : insensibilité de l'employé au monde environnant et rupture par rapport aux collègues et citoyens.

7-Les outils de mesure :

Pour étudier un phénomène, il est important de choisir l'outil de mesure adéquat, la raison pour laquelle, le chercheur a opté pour le questionnaire de « MASLACH Burn out Inventory ».

Cet outil sert à mesurer l'épuisement professionnel dans le secteur des services de prestations sociales et humaines. Il est élaboré par « Christina MASLACH » et « Susan JACKSON », il se compose dans son modèle original de 22 items divisés par 3 dimensions principales :

- 1- L'épuisement émotionnel, évalué par 8 Items.
- 2- La dépersonnalisation, évaluée par 8 Items.
- 3- Le manque d'accomplissement personnel, évalué par 8 Items.

Le chercheur a basé sur le modèle (MBI) adapté selon le milieu paramédicale algérien par la chercheuse MELLAL Khadidja (2010).

• Les caractéristiques psychométriques de l'outil de mesure :

Après l'étude exploratoire, le chercheur a confirmé la crédibilité et la fiabilité des caractéristiques psychométriques de l'outil de mesure.

- les coefficients des corrélations de PEARSON par rapport à tous les dimensions de l'épuisement professionnel sont significatives statistiquement au niveau de 0,01 et 0,05 ce qui la rend crédible.
- La fiabilité du questionnaire (MBI):

Pour être certain de la fiabilité de l'outil de mesure (MBI), le chercheur a utilisé l'équation Alpha KRUMBAKH et GUTTMAN, et il a obtenu les résultats qui suivent :

-Tableau n°10 représente la méthode utilisée pour le calcul du coefficient de la fiabilité du questionnaire (MBI).

Mesure de l'épuisement professionnel	Dimension	Equation	Coefficient de fiabilité
	L'épuisement émotionnel		Alpha KRUMBACH
		GUTTMAN	0,76
Manque d'accomplissement personnel		Alpha KRUMBACH	0,76
		GUTTMAN	0,85
Dépersonnalisation		Alpha KRUMBACH	0,68
		GUTTMAN	0,81

A partir de ce tableau, les coefficients obtenus par la méthode **Alpha KRUMBACH** et **GUTTMAN**, sont considérés comme fiables et stables.

• **Méthode de l'étude :**

Les méthodes utilisées dans la recherche varient selon le type du sujet, et du moment que le sujet de la recherche est l'épuisement professionnel, le choix du chercheur et porté sur la méthode descriptive qui s'intéresse à décrire et analyser le phénomène.

Méthode de la répartition des mesures : il existe deux sortes d'items, négatifs et positifs.

-Tableau n°4 représente les indices des items négatifs qui suivent 1,2,3,4,5,6,7,16,17,18,19,20 :

6	5	4	3	2	1	0
Chaque jour	Quelques fois par semaines	Cheque semaine	Quelques fois par Mois	Chaque Mois	Quelques fois par année	Jamais

-Tableau n°5 représente les indices des items positifs qui suivent 8,9,10,11,12,13,14,15,21,22,23 :

0	1	2	3	4	5	6
Chaque jour	Quelques fois par semaines	Cheque semaine	Quelques fois par Mois	Chaque Mois	Quelques fois par année	Jamais

Sur cette base, les degrés élevés dans le questionnaire avec ces trois dimensions indiquent un niveau élevé d'épuisement professionnel. Par contre, les degrés bas indiquent un niveau bas d'épuisement professionnel.⁵

Du moment que l'outil de mesure dans son modèle définitif se compose de 23 items, et que le degré des indices le plus élevé est de 6, le résultat maximum qu'on peut obtenir à travers les réponses est de 138 avec une moyenne de 69 comme expliqué dans le tableau suivant :

Tableau n°6 représente la balance d'explication des niveaux des mesures (MBI) :

Dimensions	Indices	Moyenne théorique	Niveau	Etendue
L'épuisement émotionnel	0 à 42	21	Bas	0 à 14
			Modéré	15 à 28
			Haut	29 à 42
Manque d'accomplissement personnel	0 à 48	24	Bas	0 à 16
			Modéré	17 à 32
			Haut	33 à 48
Dépersonnalisation	0 à 48	24	Bas	0 à 16
			Modéré	17 à 32
			Haut	33 à 48
Total général	0 à 138	69	Bas	0 à 46
			Modéré	47 à 92
			Haut	93 à 193

8-L'analyse des données :

L'analyse a été réalisée avec le logiciel « SPSS », les données récoltées par les questionnaires ont été transférées sur ce programme afin d'obtenir des informations statistiques.

8-1-L'analyse des résultats :

Dans ce chapitre, le chercheur va essayer d'analyser et de commenter les résultats obtenus.

8-2-analyse de l'hypothèse n°1 :

Il existe des différences significatives statistiquement d'épuisement professionnel selon le sexe.

Après exposition des résultats du tableau n°14, il s'avère que la valeur du « T » calculée est (0,09) donc moins importante que la valeur du (T) tabloïde par rapport au degré de liberté qui est (43) elle est donc non significative statistiquement à comparer avec l'indice significatif (0,05), ce qui veut dire que l'hypothèse ne s'est pas réalisée.

Ce résultat est venu contrairement aux attentes du chercheur, surtout après l'adhésion du rôle de la socialisation qui encourage les personnes de sexe masculin à opter pour un comportement viril, dominant, indépendant, et capable de supporter les pressions.¹

Tandis que la socialisation chez le sexe féminin, encourage plutôt le développement d'un comportement de tendresse, de compassion et de coopération.

Les résultats obtenus par le chercheur viennent en contradiction avec une étude réalisée en Suisse Romande en 2007 par le Centre de Compétence pour la Promotion de la Performance et de la Qualité de Vie au Travail par les Dr Beate Schulze, Tanja Wranik, Alastair Coull, ainsi qu'Anouk Heyraud et Frédérique Deschamps nous donne les résultats suivants:

Ils ont observé que le niveau moyen d'épuisement est plus important chez les femmes que les hommes (2,73 vs 2,36) sur une échelle de 0 à 6. Par ailleurs, 35% des femmes de l'échantillon atteignant un degré élevé d'épuisement (>3,2 sur 6 d'après Maslach) alors que seuls 26% des hommes atteignent ce score. Les femmes sont également plus touchées par le BO lui-même avec 46% d'entre-elles qui admettent avoir subi le syndrome contre 40% pour les hommes.⁷ Les résultats du chercheur diffèrent aussi d'une autre étude réalisée par ASCH et CRUTCHFIED, qui démontre que les personnes de sexe féminin sont plus vulnérables aux pressions du monde professionnel.²

¹ - Richard Delaye et Stéphane Boudrandi : **L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL CHEZ LE MANAGER DE PROXIMITÉ : LE RÔLE RÉGULATEUR DE L'ENTREPRISE DANS LA PRÉVENTION DU BURNOUT**, Management Prospective Ed. *Management & Avenir*.2010p 257.

² - Pierre Canoui , Aline Murages : **Le burn-out –le syndrome d'épuisement Professionnel des soignants** , Masson , Paris .2004p66.

Cette différence s'explique aussi à travers les caractéristiques de l'environnement professionnel de l'échantillon où domine la culture de la coopération, l'échange d'idées et la solidarité.

Du moment que les employés, quel que soit leur sexe, sont exposés aux mêmes types de pression, ils sont généralement atteints au même niveau d'épuisement professionnel.

8-3-analyse de l'hypothèse n°2 :

Il existe des différences significatives statistiquement d'épuisement professionnel selon l'expérience.

Après exposition des résultats du tableau n°15, il s'avère que la valeur du « T » est égale à 0,01 pour la dimension d'épuisement émotionnel, 0,05 pour la dimension du manque d'accomplissement personnel, 0,02 pour la dépersonnalisation et 0,17 pour l'épuisement professionnel en général. Toutes ces valeurs restent non significatives statistiquement par rapport à l'indice significatif de 0,05, donc l'hypothèse ne s'est pas réalisée.

Ce résultat est venu contrairement aux attentes du chercheur qui argumente en disant que même si les employés ayant une longue expérience professionnelle subissent une pression à cause de la surcharge du travail et la lourdeur de la responsabilité, ce qui les mets en situation stressante, les employés dans le cadre pré-emploi ne manque pas de pression non plus car, ils ont aussi une surcharge de travail en plus de beaucoup de contraintes administratives, ajouté à cela, leur situation socioprofessionnelle précaire.

Commentaire de l'hypothèse n°3 :

Il existe des différences significatives statistiquement d'épuisement professionnel selon le service d'affectation.

Après exposition des résultats du tableau n°16, il s'avère qu'il existe des différences statistiquement significatives selon le service d'affectation dans toutes les dimensions de l'épuisement professionnel car, la valeur « T » dans la dimension de l'épuisement émotionnel est (5,42) elle est significative par rapport à l'indice significatif (0,003), dans la dimension du manque d'accomplissement personnel (3,83) elle est significative par rapport à l'indice significatif (0,01), dans la dépersonnalisation (7,25) elle est significative par rapport à l'indice significatif (0,001), et enfin l'épuisement professionnel en général « T » est égale à (8,11) elle est significative par rapport à l'indice significatif (0,000).

Toutes ces valeurs sont statistiquement significatives par rapport au degré de liberté 0,05, donc l’hypothèse s’est réalisée.

Pour connaître les destinations des différences entre les services, et pour comparer entre elles, le chercheur a utilisé l’équation SCHEFFE comme démontré dans le tableau qui suit :

-Tableau n°17 représente les destinations de l’épuisement professionnel selon les services d’affectation :

Moyenne de calcul	Epuisement émotionnel	Niveau EP	Manque d’accomplissement personnel	Niveau EP	Dépersonnalisation	Niveau EP	Epuisement professionnel	Niveau EP
Services								
Guichet	34,46	Elevé	19,69	Modéré	27,69	Modéré	81,25	Modéré
Personnel	33,50	Elevé	10,67	Bas	19,29	Modéré	59,17	Modéré
Agents de bureau	24,94	Modéré	10,59	Bas	18,11	Modéré	54,82	Modéré
Technique	22,00	Modéré	7,67	Bas	15,00	Bas	47,78	Modéré

Il est clair d’après ce tableau qu’il y a une hiérarchie dans les moyennes de calcul selon les services d’affectation. La moyenne la plus importante selon la balance d’explication des niveaux des mesures (MBI), à comparer avec toutes les dimensions est celle du service de l’état civil et la moins importante selon la même balance est celle du service technique.

Et comme démontré dans le tableau plus haut, la moyenne de calcul dans la dimension de l’épuisement émotionnel est (34,46) donc élevée par rapport à la balance d’explication des niveaux des mesures (MBI). Pour la dimension du manque d’accomplissement personnel, la moyenne de calcul est (19,69) donc modérée par rapport à la balance d’explication des niveaux des mesures (MBI), et la moyenne de calcul de la dépersonnalisation est (27,69) donc modérée selon la

balance des niveaux (MBI) et enfin pour l'épuisement professionnel global, la moyenne de calcul est (81,25) donc modérée.

De ce qui précède, le service de guichet est apparemment le plus touché par l'épuisement professionnel et ceci s'explique à travers la nature du travail lui-même et les circonstances de sa réalisation, car les employés de ce service souffrent d'une surcharge de travail considérable et d'un contact massif avec les citoyens ce qui augmente le taux de pression et de stress.

Le tableau révèle aussi que le service du Personnel prend la deuxième position avec les valeurs des moyennes de calcul suivantes et toujours par rapport à la balance du niveau de l'épuisement professionnel (MBI) :

- 1- Dimension d'épuisement émotionnel : (33,50), élevée.
- 2- Dimension du manque d'accomplissement personnel : (10,67), basse.
- 3- Dimension de dépersonnalisation : (19,29), modérée.
 - L'épuisement professionnel global : (59,17), modéré.

Ce service est positionné en deuxième position, non seulement les employés de ce service ont une lourde responsabilité par rapport au reste des employés mais aussi ils souffrent des contraintes administratives qui les empêchent de réaliser leurs tâches convenablement surtout s'agissant des difficultés rencontrées dans la gestion des ressources humaines.

Les Agents de bureau sont à la troisième position par rapport aux valeurs des moyennes de calcul suivantes et toujours selon la balance du niveau de l'épuisement professionnel (MBI) :

- 1-Dimension d'épuisement émotionnel : (24,94), modérée.
- 2-Dimension du manque d'accomplissement personnel : (10,59), basse.
- 3-Dimension de dépersonnalisation : (18,11), modérée.
 - L'épuisement professionnel global : (54,82), modéré.

Les agents de bureau sont à la troisième position, souffrant donc d'un degré moindre d'épuisement professionnel par rapport aux deux services précédents. Il est vrai que cette population de travailleurs ne souffre pas directement d'une grande responsabilité, ni d'un contact permanent avec les citoyens, et ce de par la nature de leur fonction, ce

qui exilique le fait qu'ils soient moins touchés par l'épuisement professionnel, mais en même temps ça ne veut pas dire qu'ils en sont immunisés pour autant car la dégradation continue de l'environnement professionnel finira par les affecter tôt ou tard.

En ce qui concerne le service Technique, il est classé en dernière position, par rapport aux valeurs des moyennes de calcul suivantes et toujours selon la balance du niveau de l'épuisement professionnel (MBI) :

1-Dimension d'épuisement émotionnel : (22,00), modérée.

2-Dimension du manque d'accomplissement personnel : (7,67), basse.

3-Dimension de dépersonnalisation : (15,00), basse.

➤ L'épuisement professionnel global : (47,78), modéré.

Le service Technique est le dernier du classement, sa position s'explique par la nature de leur travail qui se caractérise par la diversité des tâches, et le sentiment de l'accomplissement personnel et la participation directe aux résultats de l'entreprise. En même temps, ils n'ont pas vraiment de responsabilité ni surcharge dans le travail, ce qui les rend les moins touchés par l'épuisement professionnel par rapport aux autres employés.

Ce même résultat a été obtenu par plusieurs études réalisées au paravent, comme l'étude réalisée par Laurent (2007) sur les travailleurs du SAMU et les travailleurs du service de la réanimation, cette recherche démontre que les travailleurs du SAMU sont plus exposés à l'épuisement professionnel que ceux du service réanimation.

9-Conclusion générale de l'étude :

Cette étude comparative est venue pour démontrer les différences dans l'épuisement professionnel chez les employés de la grand poste d'Adrar.

Il en conclue pour la première hypothèse ce qui suit :

- 1- Il n'existe pas de différences statistiquement significatives selon le sexe dans toutes les dimensions de l'épuisement professionnel.
- 2- Il n'existe pas des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel selon l'espérance.

- 3- Il existe des différences statistiquement significatives de l'épuisement professionnel selon le service d'affectation, et ceci s'explique par la nature du travail spécifique de chaque service.

10-Propositions et conseils :

Après cette recherche il est proposé ce qui suit :

- 1- Elaborer des programmes de formations professionnelles autour du thème de l'adaptation.
- 2- Elaborer des programmes préventifs et curatifs aidant les employés à éliminer ce phénomène à travers des activités collectives qui diminuent les pressions liées à leur profession.
- 3- Travailler sur la diminution des contraintes administratives.
- 4- Essayer de découvrir les causes principales et les symptômes primaires de l'épuisement professionnel afin de le prévenir.
- 5- Augmenter les sources de motivations morales et matérielles.

Ouvrages:

- 01- - Leboyer Claude LEVY, Michel HUTEN : **La psychologie du travail**, 2^{ème} édition, Paris. 2003.
- 02- - Michel DELBROUCK : **Je suis épuisé par ma charge de travail. Que puis-je y faire ? , Le Burn out la souffrance de soignants ,Esprit du temps** ,1 n°25.2010.
- 03- - Pierre Canoui , Aline Murages : **Le burn-out –le syndrome d'épuisement Professionnel des soignants**, Masson, Paris .2004.
- 04- - Pierre Loo , Henri Loo ,André Galinowaki : **Le stress permanent – réaction – adaptation de l'organisme aux aléas existentiels**,3^{ème} édition, Masson , paris .2003.
- 05- Abdelhalim BOUDOUKHA: **Burn out et traumatismes psychologiques**, Edition ,DUNOD, Paris. 2009.
- 06- Elisabeth Grebot: **Stress et burn-out au travail. Edition d'organisation**, Paris. 2008.
- 07- Gamassou CLAIRE ; **Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail, un enjeu gestion de ressources humaines,les cahiers du CERGEUR :N°01/04 .2004.**
- 08- Jean –Yves Duyck et Karima LAHMOUZE: **Audit de stress Professionnel et de l'implication organisationnel dans un contexte de restructuration, Management &, Avenir, 8n38. 2010.**
- 09- Marie Fridérique Baque: **Société française Burn out chez les soignants en oncérologie** .2000
- 10- Maslach CHRISTINA: **Burn out the cost of caring** ,New-Jersey, prentice hall.1982.
- 11- Michel BERCLAZ: **Epuisement professionnel**, 1207 Genève.2013.
- 12- P.h Jemmet .M.Reynaud .S.M ,Consoli (1996) : **Psychologie Médicale**, 2^{ème} édition Masson. Paris.

- 13- Pierre Lévy –Soussan : **Psychiatrie. Edition ESTEM.** Paris.1994.
- 14- Richard Delaye et Stéphane Boudrandi: **L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL CHEZ LE MANAGER DE PROXIMITÉ : LE RÔLE RÉGULATEUR DE L'ENTREPRISE DANS LA PRÉVENTION DU BURN OUT,** Management Prospective Ed. *Management & Avenir*2010..
- 15- Truchot DIDIER: **Epuisement professionnel et burnout : concept ,modèles interventions,** Edition, DUNOD. Paris .2004.

Reuves :

- 01- Chan lin-chanteau SABRINA : **Le burn out des médecins généralistes libéraux de Tahiti, thèse de doctorat en médecine** , université René Descartes , PARIS.2006.
- 02- Laurent .A & Chahraoui.A: **les répercussions psychologiques des interventions médicales urgents sur le personnel SAMU, Annales Médicaux psychologique.**2007.
- 03- Lourel (M), Gana (K), Prud'homme(V), Cercle (A), : **Le burn out chez le personnel des maisons d'arrêt , test du modèle « demande –contrôle »** de karasek, Revu l'Encéphal,cahier 1.2004.
- 04- Maslach CHRISTINA & Jackson(SE) **The Maslach burn out Inventory** ,Research edition , palo Alto, CA , consulting psychologists press .
- 05- Michel DELBROUCK : **Burnout et Médecin le syndrome d'épuisement professionnel, de Boeck Université** , 1n°28.2007.
- 06- Pierre CANAOUI : **La souffrance des soignants: un risque humain des enjeux éthiques,** *Revue internationale de soins palliatifs* ,vol 18.Larouch LEON
- 07- Truchot DIDIE & Fisher G.N : **Santé et travail. Traité de psychologie de la santé** , Edition DUNOD.Paris.2002.
- 08- Villeneuve (J.P)& Beaudouin: **Le cadre de travail et l'épuisement professionnel des intervenants sociaux en Gaspésie .**Revue service social , vol.42,N°2.1993.

Thèses :

- 01- Chan lin-chanteau SABRINA : **Le burn out des médecins généralistes libéraux de Tahiti, thèse de doctorat en médecine** , université René Descartes , PARIS.2006.
- 02- Chan lin-chanteau SABRINA : **le burn out des médecins généraliste libéraux de Tahiti, thèse de doctorat en médecine** , université René Descartes , PARIS. Amirouche BENFARHAT (2008) **L'étude du syndrome du burn out chez un population à risque** , Mémoire de Magistère en psychologie clinique , université d'ORAN.2006.
- 03- Marie Eve DROLET : **Les déterminants de l'épuisement professionnel et des troubles musculosqelttiques et leur cooccurrence chez les policier** , Mémoire présente a la faculté des étude supérieures université de Montería.2011.
- 04- Sophie KANE: **L'épuisement professionnel facteurs facilitant et intervint, le retour au travail, Mémoire présent comme exigence**

partielle de la maitrise en administration des affaires, université de Québec , Montréal 16 .2009.

Liste des ouvrages en langue Arabe :

- 1- كبداني خديجة: التوظيف النرجسي لدى حالات الاكتئاب الارتكاسي (دراسة سيكوباتولوجية من خلال الكوبنغ واختبار تفهم الموضوع TAT) ، رسالة دكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة وهران .2007.
- 2-ملال خديجة : تقنين مقياس ماسلاش و جاكسون في الوسط الشبه الطبي ، مذكرة ماجستير ، جامعة وهران.2010 .