

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

Université Mentouri de Constantine

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département de Psychologie et des Sciences de l'Education

Et d'Orthophonie

N° d'ordre :.....

N° de série :.....

Thème

Le syndrome de Burnout chez
les enseignants du supérieur

Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de Magister

En psychologie clinique

Option :

Psychologie traumatique

Réalisé par :

Mme Boulkroune Nora née Boukhenfouf

Dirigé par :

Mme le Professeur ROUAG Abla

Membres de jury :

Pr. Loukia H.

Président

Université de Constantine

Pr. Rouag A.

Rapporteur

Université de Constantine

Pr. Lifa N.

Examineur

Université de Constantine

Dr. Rouag H.

Examineur

Université de Constantine

Année universitaire : 2007-2008

Remerciements

*Au terme de l'élaboration de ce mémoire de magister,
je tiens à exprimer toute ma gratitude et mes vifs remerciements à :*

*Madame le professeur **ROUAG Abla***

Pour son enseignement, sa disponibilité, et sa patience.

*Je mesure pleinement les conseils qu'elle n'a cessés de me prodiguer et sans
lesquels ce travail n'aurait pas été mené à bien.*

*Le matériel (didactique et pédagogique) mis à notre disposition au niveau du
laboratoire d'analyse des processus sociaux et institutionnels (L.A.P.S.I)*

Nous a été d' une grande utilité.

Mes remerciements vont aussi à messieurs les membres du jury en l'occurrence:

*Le professeur **LOUKIA. H,***

*Le professeur **LIFA. N.***

*Le docteur **ROUAG. H***

Pour avoir accepté de juger ce modeste travail.

Table des matières

Introduction	1
Problématique	3
Hypothèses de travail	8

Première partie : Approche théorique

Chapitre I : L'université

I- L'enseignement supérieur dans le monde	9
II- L'enseignement supérieur en Algérie	9
1- Mode de gouvernance	10
2- Diplôme national	10
III- L'enseignement supérieur en Algérie entre réforme et gestion de la crise	11
1- La crise de nationalisation	13
a- La démocratisation	13
b- L'Algérienisation	13
c- L'arabisation	14
IV- L'université Mentouri de Constantine repère statistique	15
1- Naissance et évolution de l'UMC	15
2- Les enseignants universitaires statut et fonction	17
3- Les facultés	18
4- Les infrastructures pédagogiques	19
V- Les défis auxquels se heurtent l'université	25
1- L'intégration des TIC	25
2- La formation continue	26
3- Le système LMD	27
4- La massification	28

Chapitre II : Le stress

I- Historique	40
II- Définition	43
III- La réaction, l'état de stress et ses mécanismes biologiques.	45
1- La réaction du stress	45
2- L'état de stress	46
3- Les mécanismes biologiques du stress	47
IV- Les manifestations/ symptômes de stress	48
1- Les principaux symptômes physiologiques	48
2- Les principaux symptômes psychologiques	48
V- Les sources de stress	48
1- la vie quotidienne	49
2- le changement de société	50
3- Le travail comme source de stress et/ ou stress professionnel	51
VI- Les approches théoriques du stress	56
1- l'approche biologique	56
2- L'approche cognitive	58
3- L'approche transactionnelle	59
VII- les conséquences du stress sur la santé	60
1- pathologies psychosomatiques	60
2- Pathologies mentales	61
3- Déficit immunitaire	61
4- Pathologies professionnelles	62

CHAPITRE III : Le Burnout syndrome

I- Historique	65
1- Naissance et émergence du concept de Burnout	65
II- Quelques réflexions sur le terme Burnout	67
1- Karoshi	67
2- Syndrome d'épuisement professionnel	68
III- Définitions du Burnout	68
1- En terme d'état	69
2- En terme de processus	70
3- En syndrome à trois dimensions	70
IV- La construction de l'outil de mesure	72
V- Evolution des recherches sur le Burnout	73
VI- Les causes du Burnout	74
1- Au niveau organisationnel	74
2- Au niveau interindividuel	75
3- Au niveau intra – individuel	75
VII- Les manifestations et les conséquences du Burnout	78
VIII- Le burnout syndrome et les troubles psychiatriques	81
1- Burnout et dépression	81
2- Burnout et troubles anxieux	82
3- Burnout et somatisations	83
4-1- Le Burnout, un trouble d'adaptation	83
5-1- Burnout et stress professionnel	84
IX- L'épuisement professionnel (Burnout) et ces approches en psychopathologie du travail	84
1- L'approche sociologique	85
2- L'approche psychiatrique	85
3- L'approche psychanalytique	86
X- Les différences individuelles face au Burnout	87
1- Les hommes et les femmes face au Burnout	87
2- Différences de genre et valeurs sociales	88
3- L'âge et l'ancienneté professionnelle	89

4- Les variables professionnelles	89
5- Le statut marital	90
XI- Facteurs de personnalité et Burnout	90
1- La hardiesse (l'endurance)	90
2- Le profil comportemental de type « A »	91
3- L'auto efficacité	93
XII- Les exigences du travail	94
1- Charge quantitative et Charge qualitative	94
2- Le rôle dans l'organisation	95
2-1- L'ambiguïté de rôle	96
2-2- Le conflit de rôle	96
XIII- Le Burnout est-il contagieux ?	98
1- Le Burnout socialement induit	99
XIV- Les stratégies d'ajustement ou « coping » face au stress et au Burnout	100
1- Evolution de la notion de coping	101
1-1- Coping et défense	101
1-2- Coping et adaptation	102
2- Le soutien social	104
2-1- Soutien social et santé	105
XV- Prévenir le stress et le Burnout	107

Chapitre IV : La méthodologie

I- Rappel des hypothèses	112
II- La prè- enquête	113
1- Les objectifs de la prè – enquête	113
2- Limite géographique de la prè – enquête	113
3- Instruments de recueil des données	113
3-1- L’entretien exploratoire	113
4- Le déroulement de la prè – enquête	114
5- La grille d’entretien	114
6- Résultats de la pré – enquête	115
III- L’enquête	115
1- La méthode	115
2- La population de l’enquête	116
3- Technique d’échantillonnage	116
4- Le choix de l’outil d’investigation	117
4-1- Description du questionnaire	118
4-2- Description de l’inventaire MBI	118
4-3- La cotation	119
4-4- L’évaluation	119
4-5- Le testing des instruments d’investigation	119
4-6- Le testing du questionnaire	121
5- La passation des outils d’investigation	121
6- Le codage	122
7- Traitements des informations	124
7-1- Les tris à plat	124
7-2- Les tris croisés	124
IV-La présentation des résultats des tris à plat	126
- Interprétation des tris à plat	146
V- Présentation des résultats des tris croisés	147
- Interprétation des tris croisés	191
VI- Analyse des résultats	197
- Conclusion générale	216

La bibliographie	219
Annexes	225
Annexe 1	226
Annexe 2	228
Annexe 3	230
Annexe 4	232
Résumés	

Introduction générale

« Former les esprits sans les conformer, les enrichir sans les endoctriner, les armer sans les enrôler
leur communiquer une force dont ils puissent faire leur force,
Les séduire au vrai pour les amener à leur propre vérité, et leur donner le meilleur
de soi sans attendre ce salaire qu'est la ressemblance ».

Jean Rostand

De tout temps le travail a présenté deux visages opposés, l'un favorable, source de plaisir, facteur d'accomplissement, soutien de l'identité et ami de la santé, l'autre défavorable, source de souffrance et de possibles troubles divers (Moulin, 1980). Source de création, de liberté et d'équilibre ainsi que source de contrainte et de dérives vers la maladie, voilà le paradoxe du travail.

Dans le milieu de travail le stress est depuis quelques temps désigné comme l'ennemi numéro un de la santé des employés .De nombreuses études ont été menées afin de déterminer quelles sont les causes du stress, ses conséquences (pour la personne et l'organisation) et comment lutter contre ce phénomène qui prend de l'ampleur, (office nationale des statistiques, 2003).

Dans le contexte professionnel, l'être humain est confronté à des expériences, des choix, des relations dont l'incidence sur son corps et son psychisme varie.

Le stress au travail révèle donc une discordance entre les besoins de l'individu et la réalité des conditions de son travail. Le stress en milieu de travail consiste en des réponses physiques et émotionnelles, qui se produisent lorsqu'il y a conflit entre les demandes liées au travail et le degré de maîtrise dont dispose le professionnel pour répondre à ces sollicitations.

En général la combinaison de demandes élevées dans un emploi et du faible degré de maîtrise sur la situation peut entraîner du stress.

Le stress est défini comme étant un état transitoire de désadaptation fonctionnelle, dont les symptômes psychiques, physiologiques et comportementaux manifestent une tentative d'adaptation qui se manifeste à court et moyen terme. Cet état transitoire, s'il ne se traduit pas par une reconquête d'un nouvel équilibre psychique évolue vers le burnout (Shaufeli et Enzmann ,1989).

De manière générale le terme de stress est utilisé lorsqu'un individu n'est pas en mesure de fournir une réponse adéquate ou efficace aux stimuli provenant de son environnement, ou cette réponse se solde par une usure prématurée de son organisme (Faessler et Moulin ,2004).

Le stress en milieu de travail peut provenir de bien des sources qui mettent le professionnel dans une spirale d'efforts croissants pour répondre à des attentes élevées sans obtenir une plus grande satisfaction. L'acharnement à donner un rendement à son maximum fait beaucoup de torts. L'insatisfaction, la baisse d'efficacité, le manque de motivation, l'indifférence sont tous des sous produits d'un milieu de travail stressant.

En effet en milieu de travail, le stress peut être le résultat d'un nombre de situations qui sont inhérentes à l'emploi, comme la charge de travail (surcharge et charge insuffisante), autonomie qui consiste en la capacité de prendre ses propres décisions au sujet de son travail ou des tâches précises, milieu physique malsain, isolement au travail (émotionnel ou travail en solitaire), relations au travail (collègues, usagers, hiérarchie...).

Le fait de subir du stress pendant de longues durées de temps peut mener à l'usure professionnelle (burnout), que toutes les définitions associent à l'accumulation de stress et reconnaissent que l'épuisement professionnel est une expérience psychologique interne négative qui découle de l'échec des stratégies d'adaptation utilisées face aux situations stressantes du travail.

Le burnout est le lot de professionnels qui ont le plus souvent la responsabilité d'autres personnes, citons comme exemples : les médecins, les infirmières, les militaires, les avocats et les enseignants. Effectivement plusieurs recherches psychologiques ont souligné le caractère stressant des professions didactiques en général, et les niveaux de l'anxiété que les enseignants développent au cours de leur vie professionnelle .En effet les sollicitations émotionnelles continues, les tensions et le stress arrivent à déclencher assez souvent un syndrome d'épuisement nerveux .Pour cela la législation roumaine prévoit des suppléments de salaire pour les anciens enseignants. Le travail de l'enseignant comporte donc plusieurs sources de stress, appartenant surtout aux conditions de travail (contexte physique, organisationnel, relationnel et social) (Luca, 2001).

Les enseignants du supérieur se caractérisent par leur ancienneté, leur expérience et leur territoire spécifique .Cette étude tente de jeter un regard sur la situation des enseignants du supérieur à l'université Mentouri de Constantine, pour mettre en évidence les facteurs sociaux professionnels qui interviennent dans la problématique du burnout.

La problématique

« L'enseignement n'est-il pas ce métier impossible dont parlait Freud : Ce métier qui oscille entre bricolage et ingénierie, pédagogie et didactique, planification et improvisation, stress et ennui, relations inter subjectives et savoir universel, solitude et négociation, différenciation et gestion d'un groupe, peur et espoir, projet personnel et contraintes institutionnelles, intention d'instruire et résistance des apprenants, utopie et échec. Peut-on néanmoins s'y préparer ? » « Philippe Perrenoud »

L'Algérie connaît depuis plus d'une décennie des transformations profondes à tous les niveaux, des changements sociaux, économiques et culturels, révélant un état de déséquilibre des structures et des institutions. Ces transformations trouvent écho également à l'université Algérienne qui doit s'adapter à cette situation pour continuer à jouer son rôle moteur qui doit être le sien dans la société, en matière d'acquisition et de transmission des connaissances, ainsi qu'aux nouvelles missions qui sont dictées dans une large mesure, par l'évolution scientifique et technique qui nécessite une réadaptation de l'université. Jusqu'aux années soixante dix, les effectifs d'étudiants sont demeurés contrôlables et dans l'ensemble, les diplômés de l'enseignement supérieur arrivaient à trouver un emploi dans les structures étatiques. Mais dans la période qui a suivi, une croissance très rapide de la population estudiantine s'est opérée dans le cadre de la démocratisation de l'enseignement et la massification.

Cette augmentation se faisait en parallèle avec la crise économique qui secouait le pays, ce qui a diminué les possibilités de créer des emplois, faisant des diplômés des chômeurs en situation de parking.

L'université continue encore à offrir des formations comme à ses débuts, sans tenir compte des mutations en cours, sans réajuster ses objectifs et ses stratégies aux nouvelles données, d'où l'apparition de déséquilibre et de dysfonctionnement. Elle est simplement marginalisée par les pouvoirs publics, et les problèmes qu'elle endure reviennent essentiellement au manque d'intérêt que lui accordent les autorités. L'université est actuellement l'objet de toutes les critiques autant par ses propres acteurs (enseignants étudiants) que ceux extérieurs (média, monde du travail, société). En effet tout le monde s'accorde à reconnaître que l'université est en crise. Cette crise que subit cette institution est la résultante de l'accumulation d'une multitude de problèmes, aussi bien pédagogiques, administratifs que matériels. Elle est prise dans un dilemme, faire face à l'augmentation des effectifs d'étudiants, sans bénéficier de moyens pour cette perspective. L'université Mentouri de Constantine à l'instar des autres institutions nationales, se caractérise par une dégradation de ratio global d'encadrement, qui est

passé d'un enseignant pour 17 étudiants en 1994-1995, à un enseignant pour 29 étudiants en 2006-2007, sachant que selon l'Unesco, la norme est de 1 enseignant pour 15 étudiants.

Une répartition inégale de l'encadrement entre les disciplines, spécialement au rang magistral (un enseignant pour 13 étudiants en sciences exactes, un enseignant pour 361 étudiants en sciences économiques, et un enseignant pour 231 étudiants en droit où sont inscrit plus d'un tiers des étudiants en graduation (rapport du service des statistiques universitaires (2006-2007)).

L'enseignement supérieur connaît donc un rythme effréné de montée de ses effectifs étudiants depuis les années soixante dix en disproportion avec le rythme de l'augmentation des moyens de tout ordre s'accumulant d'une année à l'autre, ces déficits quantitatifs et qualitatifs en enseignants, en infrastructures d'accueil et en équipement ont continuellement déstabilisés au cours des dernières décennies le fonctionnement de l'institution universitaire, générant des discordances et accentuant les déséquilibres, d'où l'apparition de mouvement de grèves et de protestations mettant en relief un fort mécontentement des enseignants quant à leurs conditions de travail, et quant à leur statut dans la configuration des revenus et des salaires de la fonction publique et du secteur économique. Les tensions que vivent les enseignants proviennent de l'écart entre leurs attentes et la réalité. Un nombre de théoriciens contemporains conçoivent la satisfaction au travail comme étant étroitement liée au décalage entre attentes et réalisations, Larouche (1978) et Wolf (1970) seraient à citer. En effet l'environnement universitaire est réputé pour ses conditions de travail difficiles et par le peu d'opportunités offertes à l'enseignant afin qu'il puisse évoluer matériellement et intellectuellement (Wandenbergh, 1986).

Les difficultés affectant la profession enseignante sont multiples, on peut citer celles inhérentes aux effectifs pléthoriques qui constituent une forte charge quantitative et qualitative, par la nature et la fréquence des sollicitations des enseignants en terme de ressources psychologiques et physiques, la pression du temps par rapports à la masse d'information à traiter ce qui oblige l'enseignant à travailler pendant les week-ends, ce qui pose le problème de l'interférence entre le travail et la vie professionnelle empêchant l'enseignant de remplir pleinement son rôle familial, ainsi ces tensions peuvent se répercuter sur sa vie privée l'empêchant de se détendre à la maison, car il gardera à l'esprit ses préoccupations professionnelles qui continueront à déborder sur sa vie privée (Truchot, 2004). Certains facteurs organisationnels peuvent être des sources de stress et de tension pour l'enseignant, qui sont d'une part, l'absence d'autonomie et de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans le travail, du fait de la centralisation administrative et son cloisonnement qui se traduit par l'absence de la circulation de l'information et la marginalisation de l'enseignant dans toute épreuve de changement. Dans ce contexte Vézina (2000) pense qu'en

l'absence d'accomplissement possible au travail, comme c'est le cas lorsque le travail est structuré et organisé de façon rigide par la hiérarchie, qu'il ne laisse aucune voie de décharge possible à l'énergie psychique de l'individu, cette énergie finit par s'accumuler générant une tension psychique, un sentiment de déplaisir ainsi qu'une souffrance susceptible de s'accompagner de divers troubles psychiques, ceci en l'absence de cycles de formation continue qui permet aux enseignants d'améliorer leurs pratiques pédagogiques.

D'autres part les facteurs psychosociaux liés aux relations de travail comme le manque de rapports de concertation et de coordination entre les enseignants dans la gestion des activités pédagogiques et scientifiques ce qui pose le problème du soutien social, ainsi pour Dejourn (1989) : « Le plaisir au travail comprend l'expérience de la solidarité, de la convivialité et de la confiance, il sera d'autant plus grand que le travail se réalise au sein d'un véritable collectif de travail »

Dans le même contexte, il est important d'évoquer les contraintes relatives à la relation dyade, enseignant / étudiant et son impact sur l'usure de l'enseignant. En effet les rapports à l'étudiant sont fondamentaux car ils conditionnent le type de pratiques que l'enseignant peut entretenir avec ses étudiants en matière de transfert des connaissances et du feedback. Il est évident qu'un nombre important d'étudiants dans une classe en étant démotivés et passifs vis-à-vis du savoir par perte du sens accordé aux études, en raison du manque de débouchés et de perspectives, au lieu d'être des acteurs de la construction du savoir, ces derniers ne font pas d'efforts pour progresser et adoptent des comportements inciviles envers l'enseignant et sont peu reconnaissants quant aux efforts qu'il déploie pour leur transmettre le savoir. Cette situation peut être frustrante pour l'enseignant, le poussant au désengagement à la démotivation et au désinvestissement.

Certaines études ont souvent caractérisé l'utilisateur comme facteur potentiel de stress pouvant à la longue conduire le professionnel à l'usure. En effet l'intransigeance, l'agressivité des usagers dans diverses professions ont été démontrées comme facteurs de stress (Arnetz, 2001).

Par ailleurs le manque de moyens matériels de tout ordre, comme les fonds documentaires, les supports matériels diversifiés, les techniques nouvelles d'enregistrement, de stockage, de traitement et de diffusion de l'information (informatique, audio-visuels et reprographie...) peut constituer un obstacle pour une formation de qualité et contribuer dans l'émergence de l'insatisfaction des enseignants. Plusieurs recherches mettent souvent en avant le rôle du manque généralisé de moyens dans l'apparition de l'insatisfaction des professionnels (Blase, 1982 ; Ndoye, 1996).

Dans le même cours d'idées, certains facteurs inhérents à l'environnement physique et technique qui sont des nuisances liées au poste de travail (bruit, chaleur, froid, éclairage, conception des lieux, espace,...) peuvent être à l'origine de malaises et de problèmes de santé diversifiés.

Levi (1984) souligne l'impact de l'exposition au bruit, aux mauvaises conditions de ventilation, de température, de lumière et d'humidité sur la santé physique et psychologique des professionnels. De son côté Moss (1976) met en avant l'importance de la disposition spatiale et de l'architecture dans la détermination du comportement et du degré de stress chez les travailleurs. Face à ces situations stressantes certains enseignants ne restent habituellement pas inactifs, il opposent aux facteurs de stress des stratégies d'adaptations (coping) qui résultent de l'évaluation préalable de leurs ressources. Plusieurs auteurs pensent que certaines caractéristiques individuelles (personnalité, stratégie de faire face) peuvent augmenter ou réduire la susceptibilité au stress (Folkman et Lazarus, 1984). Ainsi les différences individuelles modulent les stratégies développées pour faire face aux stressés, ce qui fait que certains enseignants adoptent des modalités actives pour résoudre les problèmes, d'autres adoptent des comportements négatifs (Cherniss, 1976).

Lazarus et Folkman (1984) décrivent ses stratégies de coping, comme l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux constamment changeant, permettant de gérer les exigences spécifiques à une situation. Lazarus pense que le stress est médiatisé par un processus d'évaluation cognitive, et accorde un rôle aux aspects psychologiques dans l'émergence du stress. D'après lui un événement n'est stressant que si l'individu l'évoque comme tel. Ainsi pour ces auteurs, c'est toute la personnalité qui se mobilise dans la confrontation au réel du travail. Les difficultés et les contraintes que vit l'enseignant en l'absence de sources de satisfaction et des conditions adéquates pour l'accomplissement de soi, peuvent influencer l'apparition de l'épuisement professionnel (burnout). Le burnout est considéré comme le stade final d'une rupture d'adaptation qui résulte d'un déséquilibre à long terme entre les exigences du travail et les ressources disponibles, et ainsi d'un stress professionnel prolongé (Cooper et al ; 2001). Burke et Richardsen (1996) pensent que le burnout en tant qu'état correspond à la 3^{ème} phase du processus décrit par Selye sous le nom de syndrome général d'adaptation. Le burnout est un phénomène apparu en tant qu'entité clinique dans la littérature nord américaine en 1974. Freudenberger psychiatre américain est le premier à avoir utilisé cette expression « burnout » qui vient du verbe to burn-out qui signifie s'user ou devenir trop épuisé devant une demande importante d'énergie et de ressources.

Ce terme désigne un état d'extrême fatigue qui serait lié à la pratique de fonctions caractérisées par un grand idéal social de départ, mis à rude épreuve par de multiples sollicitations et donc de grandes exigences. De nombreuses publications traitent depuis les années 80 de ce thème, qui a principalement été étudié dans les milieux professionnels où l'activité première relevait d'un contact étroit avec des usagers, des clients, des étudiants, des patients, notamment les professions d'aide dont les soins infirmiers. Parmi les auteurs qui ont essayé de préciser ce concept, Christina Maslach et son équipe californienne, elle définit en 1980 le burnout comme un syndrome affectant des sujets dans le cadre de leurs professions et qui développent trois types de symptômes : un épuisement émotionnel, la déshumanisation de la relation et le manque de l'accomplissement personnel.

Maslach constitue une échelle de mesure du burnout : « Maslach burnout Inventory » (MBI)

En Algérie le burnout constitue une culture toute nouvelle ce qui fait que peu de recherches se sont effectuées sur ce phénomène, en dépit des quelques études dont celle de Chakali (2000) auprès du personnel soignant du centre anti-cancéreux de l'hôpital Frantz Fanon à Blida, et celle de Ouchen (2005) sur les sapeurs pompiers de la wilaya de Constantine.

Etudier le burnout syndrome c'est poser différemment la question de la santé au travail, c'est à partir d'un axe de recherche psychosociologique que s'est penché notre thème de recherche. L'enseignement est classé parmi les 10 professions les plus stressantes à cause de son haut niveau d'interaction sociale. Il existe donc des aspects de l'enseignement qui exposent au stress, le travail universitaire est souvent source de malaise et de frustration parfois intériorisés sous différents noms et différents symptômes. Il est souvent état de stress et de burnout du corps enseignant, mais qu'en est-il vraiment sur le terrain ? Que sait-on véritablement sur ces enseignants ? Qui sont-ils ? Que pensent-ils de leur profession ? Quelles sont leurs difficultés, leurs sources de stress ? Parviennent-ils à gérer leurs tensions ? Leur transmet-on les outils nécessaires dont-ils ont besoin tout au long de leurs carrières pour accomplir pleinement leurs missions, pour vivre en bonne santé et s'épanouir dans leur travail, pour rester motivés, créatifs et énergétiques. Leur état de stress conduit-il au burnout ? Si ce syndrome existe chez eux par quoi il est modulé ? Les caractéristiques socioprofessionnelles peuvent-elles influencer l'apparition et l'intensité du burnout ? Cette présente recherche s'inscrit dans ce cadre, donc nous allons essayer d'approcher le domaine des enseignants universitaires afin d'avoir un regard direct sur leur vécu au travail. Ce qui nous amène à la construction des hypothèses de travail suivantes :

*** Hypothèse générale:**

Les conditions socioprofessionnelles vécues comme étant stressantes engendrent un syndrome de burnout chez les enseignants du supérieur à l'université de Constantine.

*** Hypothèses partielles :**

1- Les conditions socioprofessionnelles des enseignants du supérieur sont vécues comme étant stressantes.

2- Les stress répétés dus aux conditions défavorables de travail favorisent l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur.

*** hypothèses opérationnelles :**

1- Le fait que l'enseignant considère que ses effectifs étudiants sont pléthoriques, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

2- Le fait que l'enseignant considère que ses étudiants sont démotivés vis-à-vis du savoir, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout

3- Le fait que l'enseignant trouve que ses étudiants ne reconnaissent pas ses efforts, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

4- Le fait que l'enseignant trouve que son revenu est insuffisant par rapport à son statut, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout

5- le fait que les rapports entre les collègues sont jugés conflictuels et compétitifs, entraîne chez eux l'apparition du stress et du burnout.

6- Le fait que l'enseignant trouve qu'il ne bénéficie pas de formation continue, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

7- Le fait que l'enseignant trouve que le travail répétitif qu'il fait pendant les week-end ayant trait à sa profession d'enseignant l'empêche d'être disponible pour sa famille, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

8- Certaines caractéristiques de la faculté sont perçues comme ayant une influence sur l'apparition du stress et du burnout chez les enseignants du supérieur.

9- Le fait que l'enseignant trouve que les conditions de son travail sont défavorables, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

Chapitre I : L'UNIVERSITE

« Il faut savoir peu de tout, car il est plus beau de savoir quelque chose de tout que de savoir tout d'une chose : cette universalité est la plus belle »

« Pascal »

1- L'enseignement supérieur dans le monde:

L'enseignement supérieur a connu un développement spectaculaire depuis la fin de la 2^{ème} guerre mondiale ; l'intérêt accordé par les pouvoirs publics à son développement est du essentiellement à la prise de consciences de son rôle dans le développement économique et sociale. L'enseignement supérieur joue aujourd'hui un rôle primordial dans la construction d'une économie et d'une société du savoir à l'échelle mondiale, caractérisée par l'investissement davantage dans l'immatériel et l'intelligence (Benarab, 2003).

En effet, selon le même auteur, la forte corrélation entre l'enseignement supérieur et sa contribution aux stratégies de croissance économique notamment par la formation d'un capital humain qualifié et adapté aux besoins du développement économique de la société en mutations permanentes et adaptables à ses exigences en premier lieu. L'élaboration et la recherche de nouveaux savoirs indispensables au processus de l'avancée humaine en deuxième lieu, et le développement d'une capacité d'accéder aux savoirs existants et de les adapter au contexte particulier souvent mouvant de la société en troisième lieu .

Selon le même auteur la dynamique de l'enseignement supérieur est inscrite dans 3 dimensions.

1- Une dimension sociale refusant toute discrimination et exclusion.

2- Une dimension quantitative pour satisfaire la demande en main d'œuvre qualifiée et adaptée.

3- Une dimension qualitative sans laquelle aucune performance économique n'est possible.

Partout à travers le monde, des chantiers de réformes sont lancés, mais leur succès reste tributaire des changements institutionnels, parfois drastiques de la mobilisation de ressources pour promouvoir l'innovation, de l'élaboration de stratégies claires issues d'une évaluation confiée à des experts, et en fin de la mise en place de liens dynamiques avec l'économie.

II- L'enseignement supérieur algérien :

L'enseignement supérieur algérien s'inscrit parfaitement dans cette logique. La réalisation de scores importants en matière de démocratisation de l'enseignement et sa gratuité

et la politique de proximité de l'offre pour satisfaire une demande sociale de formation universitaire en propension ascendante, ont contribué au développement d'un tissu universitaire repartit dans plus de 38 villes. Les flux d'étudiants qui déferle chaque année oblige les pouvoirs publics à prévoir la construction de nouvelles infrastructures d'accueil. En effet, tous les acteurs sont unanimes autour de l'urgence de repenser l'ensemble du système de l'enseignement supérieur en Algérie. L'état algérien pour garantir la pérennité au modèle de pilotage de l'enseignement supérieur mobilise d'énormes moyens pour faire face aux besoins nouveaux (Benarab, 2003).

L'enseignement supérieur algérien a évolué depuis l'indépendance à un rythme accéléré et a connu une expansion spectaculaire due essentiellement à :

- 1- la poussée démographique.
- 2- La démocratisation de l'enseignement.
- 3- La gratuité de l'enseignement supérieur.
- 4- Le développement de l'offre de l'enseignement.
- 5- Le développement de la demande individuelle et sociale de l'enseignement.
- 6- La priorité de l'enseignement supérieur dans la politique de l'état (en 2003 l'université est inscrite comme priorité nationale)

1- Mode de gouvernance :

L'enseignement supérieur en Algérie obéit à un type de gouvernance centralisé public, les recteurs les doyens de facultés et les chefs de département sont nommés par décret, les présidents des conseils scientifique de facultés sont élus ; notons que l'Algérie est passée au régime de facultés en 2000.

Le mode de gouvernance institutionnelle en Algérie est caractérisé par des fluctuations, en effet plusieurs tentatives d'organisation et de restructuration ont été testées.

2- Diplôme national :

La politique de l'enseignement supérieur en Algérie s'articule autour de la garantie d'inscription dans un (1) établissement de formation supérieure pour tout titulaire de baccalauréat. Assurer une place pédagogique à l'étudiant constitue le slogan essentiel et l'essence de toute la stratégie du gouvernement Algérien. Le diplôme universitaire délivré est national sans aucune différence entre les différents établissements qu'ils soient dotés d'encadrement magistral ou non, ils sont cotés de la même manière sur le marché de travail du point de vue réglementaire.

L'Algérie dispose d'une forme d'organisation des formations universitaires résultante de plusieurs tentatives d'ajustement et de révision

Les différents gouvernements qui se sont succédés ont tenté d'organiser les formations universitaires en fonction des besoins du marché, néanmoins, l'expérience a montré le contraire pour les raisons suivantes :

- 1- La langue d'enseignement : la majorité des formations sont assurées en langue arabe (depuis les années 80), par contre le marché de travail (exception faite de l'enseignement) n'a jamais été arabisé.
- 2- Le slogan le plus cher aux différents responsables est l'adéquation formation/ emploi or aucune étude sérieuse n'a été faite sur les besoins réels du marché de travail.
- 3- La qualité de l'enseignement n'a jamais fait l'objet des priorités.
- 4- La garantie d'inscription pour tout bachelier est la seule priorité.
- 5- Toutes les décisions prises constituent une simple initiation des formations dispensées en France.

Ce qui en résulte, c'est des milliers de diplômés chômeurs, des programmes d'emplois voués à l'échec... (Benarab ,2003).

Ces disfonctionnements sont le fruit des nombreuses réformes qui se sont succédées depuis l'indépendance et que nous allons expliquer dans ce qui suit :

III- L'enseignement supérieur en Algérie entre reformes et gestion de la crise :

Le système universitaire Algérien de l'indépendance à nos jours, a comme tous les autres systèmes éducatifs ses succès et ses échecs, ses forces et ses faiblesses sa crise et son déclin (Bahloul, 2004).

Le premier moment est sans doute celui de la nationalisation de l'université, un moment fort, objet d'un large et ferme consensus national qui va faire de la refondation de l'enseignement supérieur dans ses principes directeurs, sa mission et ses méthodes à la fois un espace de fédération et de recomposition sociologique sans précédent de la société et de l'état et un outil majeur de la reconstruction sociale.

Cette nationalisation s'étalera sur les vingt premières années de l'indépendance. L'université à travers un processus de réappropriation, historiquement légitime, avait une fonction dominante de socialisation. (Bahloul, 2004)

Selon le même auteur (2004) une fois l'Algérie retrouvée, il fallait former les Algériens en tant que nationalité et citoyenneté, en tant qu'identité collective et science civique. Il fallait aussi en ouvrant l'université à tous les algériens, rompre avec la structure sociale héritée de la colonisation sans quoi aucun développement économique et social n'est possible. La recomposition sociologique et culturelle profonde et radicale de la structure éducative coloniale qui, tout en répondant à des objectifs de décolonisation et de réalisation

des promesses sociales de mouvements nationaux, avait un rôle majeur dans la formation de l'état national et l'émergence d'une élite algérienne qui devait prendre en charge l'encadrement du projet national de développement.

L'auteur ajoute que dans une large mesure la nouvelle université et plus globalement le système éducatif ont tenu leur promesse par rapport à cette première mission de socialisation, malgré les dérives très graves qu'il va générer par la suite et qui vont être resitués dans leur dynamique historique et institutionnelle dans les pages qui suivent.

Dans le même cours d'idée l'université algérienne a réussi à former une grande masse de cadres de qualité qui ont aujourd'hui leur place dans le marché international des compétences, elle a répondu à une demande sociale datée et déterminée à la fois par les données sociodémographiques et politiques de l'époque et la nature de la demande du système administratif et économique en cadres.

En plus, la politique de l'enseignement supérieur des vingt premières années de l'indépendance a solvabilisé la demande de large couches défavorisées dans lesquelles se reconnaissait l'algérien majoritaire et ce, grâce à la gratuité de l'enseignement et l'investissement infrastructurel consenti par l'état. L'université était aussi à côté de l'entreprise publique, l'un des plus puissants instruments de socialisation entre les mains de l'état et son plus sûr moyen de formation d'existence et de réalisation politique sociale et symbolique. L'université Algérienne a été aussi un formidable outil de mobilité sociale et géographique, de développement de solidarité horizontale et de renforcement de l'identité collective nationale sans laquelle aucun état national n'est possible, ni viable.

Selon Bahloul (2004) les dérapages et les périls de l'université algérienne ont commencé dans la deuxième période que l'on peut dater de la fin des années quatre vingt (80) à nos jours.

En effet l'université a été complètement confisquée et prise dans l'étau du mécanisme d'exclusion des élites et de déqualification des compétences. Son ordre de mission n'était plus d'entraîner et de qualifier les algériens au développement de la richesse et de la puissance de la nation algérienne et les former à la citoyenneté et à la compétition. ; L'université algérienne qualifiait mais le système productif disqualifiait les compétences alors que le système politique excluait les élites nationales organisant un véritable système politique de blocage de la circulation des élites scientifiques, techniques et économiques. La nuance est de taille et exprime le phénomène de perversion relevé. Le mode de valorisation des ressources humaines déterminait largement la structure et la qualité de leur mode de production et partout la légitimité et l'efficacité de l'institution universitaire.

1- La crise de la nationalisation de l'université Algérienne :

L'auteur croit que la crise du système universitaire algérien est une crise de son mode de nationalisation. Le triangle stratégique de ce mode de nationalisation est : démocratisation, algérianisation, arabisation, qui dans ses principes était cohérent est devenu tout simplement chaotique et générateur d'effets pervers.

a- La démocratisation :

Très tôt la « démocratisation », premier principe de cette nationalisation, s'est transformée en triple massification des recrutements des étudiants, des enseignants et de personnels administratifs et de soutien au niveau des différents paliers de l'enseignement supérieur avec tous les dérapages que l'on sait au niveau de la qualité, des coûts et de la rentabilité des services éducatifs (Bahloul, 2004).

La démocratisation en Algérie, était complètement déconnectée du processus de qualification de l'économie et de modernisation politique et culturelle de la société, elle est très vite devenue un instrument de pérennisation du régime politique, la légitimation et le contrôle social sont ses deux fonctions.

Toutes les politiques éducatives nationales sont une politique de placement pédagogiques et non de qualification des algériens, les conséquences ne se sont pas fait attendre.

En effet dans sa finalité et son ménagement comme dans son mode de financement la démocratisation de l'enseignement plus qu'indispensable dans les déficit techniques du futur, doit être complètement repensée.

b- L'Algérianisation :

L'auteur pense que l'algérianisation, deuxième principe de nationalisation du système éducatif dont l'université en a le plus souffert et ce, en totale contradiction avec la tradition établie dans ce domaine ou pour assurer le renouvellement des savoirs et l'ouverture sur le monde, l'apport en compétences académiques étrangères est non seulement souhaité mais aussi vital et fortement recommandé, car cet apport fait partie de la norme de développement de toute université quelque soit son niveau de performance et d'autosuffisance en personnels enseignants.

L'auteur ajoute que le paradoxe de la nationalisation par le principe d'algérianisation à été poussé à son comble au niveau de l'université nationale où les enseignants étrangers, y compris le rang magistral et souvent avec des qualifications académiques et professionnelles de haut niveau, ont été carrément interdits, et par décret, de siéger dans les conseils scientifiques. Cas unique dans le monde, qu'on ne rencontre même pas dans certains pays du moyen orient connus par le caractère fermé de leur système social, notamment en Arabie

Saoudite où des compétences occidentales (des Anglais, des Japonais, des Américains) dirigeaient des instituts et des écoles de physique et d'autres disciplines.

Au lieu d'une algérianisation des projets pédagogiques et culturels portant sur les contenus des programmes, les objectifs, les méthodes, etc...., on a eu une algérianisation par la nationalité, à l'époque de la mobilité académique et du développement des universités, réseaux où les équipes d'enseignement et de recherche deviennent de plus en plus multinationales avec des systèmes de partenariat inter- universitaire de plus en plus élaborés et complexes, notre université demeure fermée.

c- L'arabisation :

En fin, le troisième aspect de la crise de nationalisation, c'est la politique d'arabisation : c'est une décision autoritaire sans concertation, sans plan et sans méthode notamment dans l'enseignement supérieur, où les sciences sociales et humaines sont entièrement arabisées et cela depuis 1980, les autres disciplines sont différemment touchées, seules certaines filières comme la médecine ou l'informatique restent en français.

En effet menée de façon autoritaire, l'arabisation a sérieusement limitée l'appareil de formation pour l'acquisition du savoir scientifique et technique nécessaire pour toute amélioration des performances de l'appareil de production. Les enseignants et chercheurs opérationnels en langue française ont été contraints de se recycler en arabe pour se maintenir à leurs postes de travail. En 1987 un rapport du ministère de l'éducation nationale déplorait déjà la marginalisation croissante de l'enseignement scientifique et technique dispensé en langue française, et qui s'est trouvé pénalisé et ses enseignants marginalisés ou sous utilisés. La politique de promotion de la langue arabe comme outil de travail et d'acquisition du savoir ne peut se faire qu'en totale communion et non à côté des autres langues étrangères (<http://wikipedia.org.article19>).

L'atomisation / inhibition de la communauté universitaire à travers un triptyque de nationalisation (démocratisation, algérianisation, arabisation) mal conçue et conduite sous un angle strictement idéologique inaugure un « huis clos » dévastateur pour le devenir de l'université nationale libérant la voie à toutes les formes de dévitalisation (Bahloul, 2004).

Selon la même source (2004) les réformes successives engagées sur les vingt dernières années n'ont pu venir à bout de cette crise qui perdure, s'aggrave et dont les dysfonctionnements s'emballent et se muent. Au lieu d'éduquer, de former et de qualifier, l'université algérienne s'est transformée en un espace pour accueillir, placer et légitimer un système d'enseignement supérieur fermé où « tout bouge mais rien ne change ».

L'architecture actuelle du système éducatif de façon générale est selon le même auteur (2004) simplement obsolète et inadaptée aux nouvelles mutations démographiques, sociales et technologiques de l'Algérie ; c'est un entonnoir ouvert à l'entrée et qui se rétrécit de plus en plus à la sortie avec un taux de déperdition très élevé, et une crise de capacité de qualification des individus à entrer dans le système économique, et de la nation à développer un meilleur positionnement compétitif.

Bahloul (2004) pense que la réforme doit être une réforme de structures mais aussi de mode de gestion qui suppose autonomie des établissements de formation et rationalisation de l'affectation et de la consommation des ressources publiques destinées à l'éducation.

1V- L'université Mentouri repère historique et statistique :

L'université Mentouri de Constantine (UMC) conçue par l'architecte Brésilien Oscar Niemeyer est l'une des plus grandes universités d'Algérie.

Elle accueille depuis 1971 date de son inauguration plus de 75.000 étudiants répartis sur les 10 campus et entre neuf facultés et trente cinq départements offrant plus de 95 spécialités. Elle fut et reste la couveuse de plusieurs générations de cadre Algériens ([http // : wikipedia.org/wiki/Constantine](http://wikipedia.org/wiki/Constantine)).

1- Naissance et évolution de (L'UMC) :

L'université de Constantine fonctionnait en tant que centre universitaire d'études littéraires et juridiques dépendant de l'université d'Alger. C'est par ordonnance n° 69-54 du 17 Juin 1969 que le centre universitaire de Constantine fût érigé en université. Elle comprenait alors quatre facultés.

- 1- La faculté de droit et sciences juridiques.
- 2- La faculté des sciences.
- 3- La faculté des lettres et sciences humaines.
- 4- La faculté mixte de médecine et de pharmacie.

Elle fonctionnait alors conformément aux statuts de l'université d'Alger.

En 1974 les facultés se sont subdivisées en instituts, l'université a continué à fonctionner sans textes spécifiques jusqu'en Septembre 1983 date à laquelle est apparu le décret n° 83-544 de 24 Septembre de la même année portant statut dans lequel sont définies les missions de l'université, son organisation administrative et scientifique ainsi que celle des instituts.

Une année plus tard est publié le décret n° 84-213 du 18 Août 1984 relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'université de Constantine qui sont régis

conjointement par le décret portant statut type de l'université et le présent décret. A la même date paraissait le décret 84-217 du 18 Août 1984 portant création de l'institut national d'enseignement supérieur en sciences médicales.

Par ailleurs la recherche était administrée par le centre universitaire de recherche d'études et réalisation le « CURER ».

Pour ce qui est de l'est Algérien, nous remarquons que la recherche était séparée de l'enseignement est dissous de fait puisque le décret n° 83-733 du 17 Décembre 1983 mettait fin aux activités de l'organisme national de la recherche scientifique dont il dépendait.

En 1993 le décret 83-544 portant statut type de l'université est modifié et complété par le décret n° 93-177 du 19 Juillet 1993 ; Il était question de renforcer la prédominance de l'aspect scientifique sur celui de l'administratif et les élections à la place des nominations. Si dans le premier texte, le conseil scientifique était composé de responsables administratifs et un seul enseignant élu, dans le deuxième il est formé en majorité d'enseignants élu avec une prédominance du grade magistral, l'administration quant à elle n'est représentée que par son directeur et ses deux directeurs adjoints, celui chargé de la pédagogie et l'autre chargé de la poste graduation (ces deux postes disparaîtront par la suite).

L'autre fait marquant dans le fonctionnement de l'université est le changement notable dans la composition des conseils d'orientation des universités et le conseil d'orientation national. Ce changement nous permet d'affirmer qu'il existe une volonté de donner plus d'autonomie à l'université, compte tenu des transformations intervenues dans le pays.

En effet, dans les premiers textes, les organes régionaux et la conférence nationale intégraient dans leur composante différentes institutions de l'état (l'armée, la justice, l'intérieur.....), le décret n° 01-208 du 23 Juillet 2001 ; Fixe la composante de ces structures en ne retenant que celles qui sont étroitement liées à l'université ; comme les responsables des établissements, l'enseignement supérieur, l'office national des œuvres universitaires, les responsables de recherche et l'office des publications universitaires.

L'université de Constantine à l'instar des autres universités va connaître une réorganisation ; le décret exécutif n° 98-253 du 17 Août 1998 modifie et complète le décret n° 83-544 du 24 Septembre 1993 en regroupant l'université en facultés, elles sont au nombre de 9 pour l'université Mentouri.

L'université offre donc un éventail de formations regroupées au sein de départements lesquels sont structurés en facultés.

Pratiquement la majorité des disciplines sont représentées dans cette université à vocation multidisciplinaire, elle assure en outre :

- Des enseignements généraux dans les différentes filières de droit, lettres, sciences....
- Des enseignements à vocation professionnelle (DEUA).
- Des pôles d'excellence autour des magisters, doctorats.
- Une formation continue (UFC).

2-Les enseignants universitaires, statuts et fonction :

Le décret n° 89-122 du 13 Juillet 1989 fixait les corps dans la filière de l'enseignement et de la formation supérieure comme suit :

- 1- Les professeurs.
- 2- Les maîtres de conférences.
- 3- Les chargés de cours.
- 4- Les maîtres assistants.
- 5- Les assistants.

Le volume horaire des professeurs et maîtres de conférence est fixé à neuf heures dont deux cours non répétitifs. Ils sont en outre appelés à exercer plusieurs tâches communes dont : participer aux comités pédagogiques, contrôler les examens et en assurer le bon déroulement, participer aux jury de délibération, encadrer des mémoires et des thèses de premières et deuxième post-graduation, enrichir et diversifier leurs travaux de recherche, réaliser toutes expertises ou études liées à leur spécialité, ainsi que recevoir les étudiants quatre heures par semaine pour les conseiller et les orienter. Par contre les maîtres de conférence sont exclus de participer aux travaux des commissions nationales ou de toute autre institution de l'état ou encore de contribuer à la mise au point d'instrumentation pédagogique et scientifique.

Les premiers sont recrutés parmi les maîtres de conférences titulaires de doctorat d'état et justifiant les cinq années d'ancienneté en cette qualité après avis de la commission universitaire nationale. Les maîtres de conférences sont recrutés parmi les maîtres assistants titulaires d'un doctorat ou d'un titre admis après évaluation et avis de la commission universitaire nationale. Le corps des maîtres assistants : outre le temps consacré à l'enseignement dont le volume horaire est fixé à dix heures de travaux dirigés ou douze heures s'il s'agit de travaux pratiques ou dirigés, ils sont appelés à encadrer des mémoires de graduation, de suivre les travaux pratiques ou dirigés, de participer à la surveillance des contrôles, aux corrections des examens et de participer aux travaux des équipes et comités pédagogiques. Ils peuvent aussi être chargés des travaux d'études et d'expertise dans le cadre de conventions liant leur institution aux autres secteurs. Les enseignants universitaires parmi les plus gradés peuvent aussi exercer, en plus des activités pédagogiques, des tâches de gestion administratives.

De plus en plus, ces dernières années le pouvoir des enseignants va vers les grades les plus élevés, depuis le recteur en passant par les vices recteurs qui sont nommés sur proposition de celui-ci ; parmi les professeurs ou à défaut, les maîtres de conférences ainsi que les doyens voire les chefs de départements. Les différentes structures universitaires sont majoritairement investies par les enseignants de rang magistral, ceci montre l'évolution des statuts des enseignants, le temps est donc révolu où l'université fonctionnait avec les assistants

Tableau n° 01 : Répartition des enseignants par grade, sexe et faculté.

Année 2006/2007

Faculté	Professeur		M. de conf		C. de cours		M. assistant		Assistant		Total G ^L		
	Masc	Femi	Masc	Femi	Masc	Femi	Masc	Femi	Masc	Femi	Masc	Femi	Total
Médecine	46	9	17	7	00	5	111	141	1	0	175	162	377
Scie.hum et sociales	16	4	55	17	50	38	24	18	1	2	129	67	196
Sces Econo	18	0	17	0	36	10	28	10	7	0	96	20	116
Sces de la nature	14	5	25	11	36	33	6	23	2	1	83	73	156
Sciences	52	9	63	25	79	47	15	22	6	0	215	103	318
Nutrition et agro- a	2	0	2	3	8	17	1	15	0	1	13	36	49
Sciences de l'Ing	49	3	43	5	126	46	44	43	1	0	261	97	358
Sces de la terre	16	2	18	11	101	64	26	19	9	2	168	97	268
Droit	17	8	7	4	53	16	24	32	9	8	110	68	178
Lettres et L	12	5	18	8	33	27	18	29	9	13	90	82	172
Totale	232	45	248	84	522	298	297	352	45	27	1340	805	2148

Le tableau ci-dessus montre une forte concentration des enseignants dans les facultés : de Médecine 377 ; Faculté des sciences avec 318 enseignants, facultés des sciences de l'ingénieur avec 318 enseignants soit un taux d'encadrement respectif de 17,55%, 14, 80 % et 16,66 %.

La plus petite proportion se trouve à l'institut d'agronomie avec 49 enseignants soit un taux de 2,28%.

3- Les facultés :

L'université Mentouri comprend neuf (9) facultés et un (1) institut

- 1- Faculté de Médecine.
- 2- Faculté des sciences humaines et sociales.
- 3- Faculté des sciences économiques et sciences de gestion.
- 4- Faculté des sciences de la nature et de la vie.
- 5- Faculté des sciences exactes.

- 6- Faculté des sciences de la terre de la géographie et de l'aménagement du territoire.
- 7- Faculté des sciences de l'ingénieur.
- 8- Faculté de droit.
- 9- Faculté des lettres et langues.
- Institut des nutriments et agro - alimentaire.

Les neuf facultés regroupent 38 départements. Concernant l'effectif étudiant, l'université Mentouri de Constantine comprend 62295 étudiants pour l'année 2006-2007 repartis en 58053 en graduation et 4242 en post graduation.

L'encadrement est assuré par 2148 enseignants permanents dont :

- 277 professeurs.
- 332 maîtres de conférences.
- 821 chargés de cours.
- 646 maîtres assistants.
- 72 assistants.

Parmi lesquels 1200 chercheurs travaillant sur 36 projets CNEPRU repartis en 80 laboratoires de recherche dans différentes spécialités ([http : // www.umc.edu.dz](http://www.umc.edu.dz))

4- Infrastructures pédagogiques :

L'université Mentouri de Constantine (UMC) s'étale sur dix sites totalisant 21374 places pédagogiques, entre amphithéâtres sales de classe (TD, TP) et laboratoires, pour une population estudiantine de 62295 étudiants ces infrastructures s'avèrent insuffisants surtout qu'avec la rentrée universitaire 2007-2008 le nombre d'étudiants inscrits en première année pourraient atteindre 17.0000 ([http:// w w w.umc.edu.dz](http://www.umc.edu.dz))

1-4- Le campus central (Mentouri):

Ce campus comprend les départements de lettres et culture arabe, langue françaises, anglais, traduction, sciences biologiques, physiques, chimie totalisant 7231 places pédagogiques pour 16216 étudiants.

Tableau n° 02 : représentant les infrastructures du campus central

Type d'infrastructure	Capacité théorique (a)	Nombre (b)	Total (a) (b)
Amphi théâtre	110	1	110
// //	130	6	780
// //	150	1	150
// //	180	1	180
// //	200	2	400
// //	210	2	420
// //	220	2	440
// //	270	3	810
Sale de TD.TP	32	100	3200
Labo de langue	/	5	131
Laboratoires	80	6	480
// //	32	4	128
// //	16	2	32

2-4- Tidjani Haddem :

Ce site est extension du campus central, il abrite la faculté de droit et des sciences politiques avec 4000 places pédagogiques pour 8391 étudiants.

Tableau n° 03 : représentant les infrastructures du Tidjani Haddem

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	450	2	900
// //	210	2	420
// //	180	6	1080
Sale de (TD et TP)	50	32	1600

3-4- Campus Chabet Ersas :

Ce site abrite le département des sciences commerciales S.E.T.I, département, Génie mécanique, chimie industrielle le nombre de places pédagogiques est 1188 pour 8271 étudiants.

Tableau n° 04 : représentant les infrastructures du Chabet Ersas

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	120	3	360
// //	60	3	120
Sale de TD	32	14	448
Sale de TP	40	5	200

4-4- Campus Zerzara :

Abritant les départements de Génie civil, génie climatique, architecture, électronique et électro technique, éducation physique et sportive, mathématique. Ce campus comprend 2700 places pédagogiques pour 5318 étudiants.

Tableau n° 05 : représentant les infrastructures du Campus Zerzara

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	100	10	1000
// //	70	2	140
Hall de l'écologie	20	3	60
Sale de TD et TP	30	34	1020
Laboratoires	5	24	120
Ateliers	8	45	360

5-4- Campus Zouaghi :

Il comprend le département des sciences de la terre, gestion et technique urbaine et géographie et aménagement du territoire avec 1924 places pédagogiques pour 1034 étudiants.

Tableau n° 06 : représentant les infrastructures du Campus Zouaghi

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	300	1	300
// //	250	1	250
// //	200	1	200
// //	100	1	100
// //	50	2	100
Sale de TD	25	22	550
Laboratoires	50	8	400
// //	12	2	24

6-4- Campus Vétérinaire :

Ce site se situe au Khroub à quelques 17 Km de la ville de Constantine, il assure des études en sciences vétérinaires et comprend 462 places pédagogiques pour 1418 étudiants.

Tableau n° 07 : représentant les infrastructures du Campus Vétérinaire

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	70	1	70
Sale de TD	50	1	50
// //	60	1	60
// //	80	1	80

7-4- Campus Inataa

Situé à la sortie de la ville sur la route nationale N° 5, ce campus appartenant au ministère de l'agriculture a été annexé par l'université, il se compose de 366 places pédagogiques pour 1037 étudiants.

Tableau n° 08 : représentant les infrastructures du Inataa

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	110	1	110
Sale de TD	32	8	256

8-4- Ecole des cadres :

Ce site où se formaient les cadres de la jeunesse et des sports, abrite des étudiants de bibliothéconomie et comprend 380 places pédagogiques pour 960 étudiants.

Tableau n° 09 : représentant les infrastructures de l'école des cadres

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphi théâtre	70	1	70
Sale de TD	50	1	50
// //	60	3	180
// //	80	1	80

9-4- Campus chalet des pins :

Ce campus comprend le département de médecine totalisant 1370 places pédagogiques pour 4863 étudiants.

Tableau n° 10 : représentant les infrastructures du campus chalet des pins.

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphithéâtres	350	1	350
// //	100	1	100
// //	100	1	100
// //	120	1	120
// //	100	1	100
// //	100	1	100
Salles de (TD) (TP)	25	20	500
Laboratoires	/	2	/

10-4- Campus nouvelle ville Ali Mendjli :

Campus nouvellement construit, conçu pour 20.000 places pédagogiques dont une grande partie des infrastructures est réceptionnée et livrée.

Abritant la faculté des sciences humaines et des sciences sociales et la faculté des sciences économiques et science de gestion, qui sont entrées en pleine activité avec un effectif étudiantin de 14876, pour 10680 places pédagogiques mises à la disposition des deux facultés.

Tableau n° 11 : représentant les infrastructures du campus nouvelle ville Ali Mendjli.

Type d'infrastructure	Capacité théorique	Nombre	Total
Amphithéâtres	300	8	2400
// //	500	1	500
// //	180	2	350
// //	350	2	700
// //	200	8	1600
Salles de (TD)	50	60	3000
// //	40	52	2080
Salles de (TP)	20	02	40

Au vu des tableaux relatifs aux infrastructures pédagogiques de L'UMC, on remarque que certaines facultés telles que la faculté des sciences humaines et sciences sociales et celles des sciences économiques et de gestion dont les départements étaient auparavant éparpillées sur plusieurs sites, ont été regroupées en un même campus y compris leurs administrations respectives. Par ailleurs on remarque l'absence voir l'inexistence même de laboratoires de recherche, qui n'ont pas été prévu dans la conception des infrastructures pédagogiques, sachant que les résultats de travaux de recherche effectuées aux laboratoires font le prestige et la renommée de toute université.

Il est à noter que d'autres facultés telle que la faculté de médecine qui comprend trois départements celui de médecine, de pharmacie et de chirurgie dentaire qui restent éloignés les unes des autres, constitue un problème de communication et de coordination entre la composante humaines des trois départements et leur administration.

V- Les défis auxquels se heurte l'université :

C'est en termes de défis qu'il faudrait parler de l'université et des enjeux qui l'attendent. En effet, avec les transformations sociales, économiques et culturelles, toute université est appelée à adopter ses missions, ses objectifs, son fonctionnement aux nouvelles exigences mondiales (UNESCO, 1998).

L'enseignement supérieur doit relever le défi des nouvelles technologies qui ont pour but d'améliorer la manière dont les connaissances peuvent être produites, exploitées et diffusées. Effectivement, plusieurs facteurs dont les plus importants sont, la massification, la formation continue des enseignants, l'introduction et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, constitue les principales préoccupations de l'université algérienne.

1- L'intégration des Tics :

L'intégration des technologies de l'information et de la communication (Tic) repose sur l'outil informatique et les nouveaux systèmes de communication (Internet, intranet, etc.).

Cette intégration mobilise depuis quelques années nombre d'institutions de l'état, notamment celles de l'enseignement supérieur (Khelfaoui, 2004). Les tics sont présentés comme une révolution technologique et sociale et un instrument de rupture avec le système d'enseignement existant dans ses dimensions techniques aussi bien que socio-organisationnelles et pédagogiques. Le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique était au cœur de la politique nationale d'intégration des Tic. A ce titre, il a bénéficié des principaux projets publics portant sur ces technologies ; les enseignants et les centres de recherche en disposent.

En effet, les capacités des tics dans la transmission des informations, dans les échanges, la communication, et la mise en place des réseaux sociaux d'apprentissage, en font un outil incontournable dans la résolution du problème de l'encadrement (la transmission des connaissances étant centré essentiellement sur l'enseignant). Les enseignants exploitent assez convenablement les ressources dont ils disposent, mais cette exploitation est bien plus individuelle que collective ; cela apparaît dans la faiblesse des échanges de fichiers, ce qui montre que l'avènement de tic n'a pas eu un impact important sur les relations de travail.

En Algérie on doit se méfier de tout déterminisme technologique limitant la politique d'intégration des tics à une question individuel aux équipements (Khelfaoui, 2004).

2- La formation continue :

La formation continue désigne l'ensemble des actions et des activités dans lesquelles les enseignants en exercice s'engagent de façon individuelle ou collective en vue de mettre à jour et d'enrichir leur pratique professionnelle (Hadeff, 2007).

Selon la même source (2007) la formation des enseignants est fondamentale pour la survie de l'université. Le succès ou l'échec de l'université dépend dans une large mesure de l'enseignant, de son engagement, de ces compétences. Pour cela, l'enseignant se doit d'avoir des capacités disciplinaires et professionnelles réactualisées en permanence.

La formation continue est conçue comme étant la succession d'un cheminement professionnel, étant donné qu'elle constitue une occasion pour consolider ses compétences et renouveler ses connaissances. En effet, l'acquisition de nouvelles aptitudes d'analyse et de nouveau mode de pensée est susceptible d'aider l'enseignant chercheur à rompre avec les anciennes représentations du métier et de la pratique.

De plus, la formation continue et permanente des enseignants du supérieur constitue selon le même auteur (2007) un facteur d'harmonisation des systèmes universitaires au niveau international comme c'est le cas pour le système L.M.D que nous allons présenter dans les pages qui suivent.

La formation continue repose sur un éventail de moyens, soit la formation par le biais des collègues (personnes ressources ou personne pilote), la formation à l'université, la recherche, les colloques et les congrès, les stages et le partage d'expériences pédagogiques ; tous ces moyens s'avèrent nécessaires afin de répondre à de nouveaux défis comme l'avancement des connaissances, les changements dans les modalités de transmission et communication, l'évolution des effectifs étudiants et du marché du travail.

La formation des enseignants du supérieur devient évidente, pour cela l'Algérie à inscrit dans son programme trois options :

- 1- Faire bénéficier les enseignants de stages ou de formations à l'étranger afin de les insérer dans un espace scientifique international et cela à travers la participation à des congrès, colloques, fréquentations de laboratoires etc. Les frais inhérents aux déplacements ou aux séjours sont intégralement pris en charge par l'université.
- 2- Octroyer des bourses à des doctorants afin de leur permettre de bénéficier d'un cadre stimulant pour la recherche et de finaliser leurs thèses d'autre part.

- 3- Faire bénéficier les professeurs et les maîtres de conférences d'une année sabbatique dans le but de leur permettre de renouveler et d'enrichir leurs connaissances, et se consacrer uniquement à leurs recherches.

Par ailleurs, l'expérience qui a consisté des sessions, ou de stages de formation pédagogiques et didactique à l'étranger dans les années 90 dans le but était de former des « personnes ressources ou pilotes » appelées à prendre en charge leurs collègues, a été une expérience vouée à l'échec et ce en l'absence d'une véritable politique et d'un dispositif de formation permanente.

L'auteur propose pour développer une véritable politique de formation permanente des enseignants, de doter l'université de structure (C.P.U) à l'instar de celles qui existent dans de nombreux pays et d'instituer une évaluation des enseignants (par les étudiants par exemple) et de l'intégrer comme critère lors de l'évaluation des dossiers des enseignants – chercheurs postulant à une formation ou à un changement de corps.

3- Le système L.M.D un défi de la mondialisation :

La réforme LMD (Licence / Mastère / Doctorat) est entrée en vigueur depuis la rentrée universitaire 2004-2005. Pour l'application de cette réforme une commission nationale d'évaluation, composée de personnalités universitaires connues, à examiner l'état de préparation des différents établissements universitaires.

Suite à cette évaluation, dix (10) établissements ont été retenus, dont l'université Mentouri de Constantine [<http://www.umc.edu.dz>]. Cette réforme permettra de répondre aux grands défis de la mondialisation et de l'évolution rapide des sciences et de la technologie, car l'internationalisation devient un critère de qualité et d'efficacité de tout système éducatif.

Les objectifs du système L.M.D :

De manière résumée, nous pouvons énoncer les grands principes de la réforme L.M.D dans les points suivants :

- Améliorer la qualité de la formation universitaire.
- Harmoniser notre système de formation supérieur avec le reste du monde.
- Proposer des parcours de formation diversifiés et adaptés.
- Faciliter la mobilité et l'orientation des étudiants.
- La mise en place de dispositif d'accompagnement des étudiants.
- Développer la formation tout au long de la vie, à côté de la formation initiale.
- Ouvrir l'université et les formations sur le monde extérieur.

- Permettre la capitalisation et la transférabilité des acquis
- Promouvoir l'autonomie des établissements sur le plan pédagogique. [<http://www.umc.edu.dz>].

Cependant une question se pose. L'institution, comme le personnel enseignant, ont-ils les moyens, les capacités et la formation pour engager un projet en ce sens ?

Avant d'entamer toute réforme, il y a des préalables à réaliser qui passent par une évaluation du système à changer, l'identification de ses carences et essayer ensuite de trouver des exploitations (hadeff, 2007).

Un autre préalable consiste à définir exactement les besoins à long terme et les orientations stratégiques du pays, ainsi que les besoins essentiels du tissu social, économique et individuel.

Il est indispensable que les programmes de formation soient l'œuvre conjointe des universitaires et des industriels, opérateurs économiques et organismes sociaux les plus importants, en les orientant de telle sorte à assurer en même temps, connaissances savoir et métier, et ceci dans le cadre de l'adéquation formation / emploi.

La formation actuelle étant beaucoup plus basée sur l'acquisition des connaissances et la recherche, prend un aspect de plus en plus théorique. La formation devrait non plus être évaluée par le nombre de diplômés mais par le degré d'intégration de ces derniers dans le tissu économique.

D'autres éléments de réussite de toute réforme, ce sont la sensibilisation et l'information. On constate une totale inexistence de ces éléments, que ce soit en direction des enseignants appelés à assurer sa mise en œuvre, ou des étudiants qui devront suivre un cursus universitaire dont les mécanismes diffèrent totalement des précédents. Ceci est un signe de légèreté avec laquelle cette réforme (L.M.D) est entamée, ce qui laisse assez sceptique le corps enseignant et la communauté estudiantine vis-à-vis de cette réforme. [<http://www.cnes.site> voila.fr].

En outre, il est important de noter que l'application progressive et concertée de ce système reste la meilleure démarche pour réussir, à long terme, la construction de ce grand projet.

4-La massification :

C'est un défi auquel fait face aujourd'hui l'université. En effet l'accroissement de la population estudiantine ne va pas sans incidences sur l'infrastructure.

L'université doit fournir de nouveaux locaux afin de contenir le flux d'étudiant qui déferle chaque rentrée universitaire. L'année universitaire 2007/2008 plus de 278,031 candidats rejoignent l'université ce qui représente un taux de réussite de 53,27 % se qui constitue le meilleur résultat obtenu à l'épreuve du Baccalauréat depuis 1962 (El Acil, juillet, 2007).

L'enseignement supérieur craque sous le poids conjugué de la surcharge des effectifs d'étudiants, du déficit d'encadrement et du sous équipement pédagogiques, ajouter à cela les problèmes d'hébergement, de restauration et de transport ; La situation est donc quasi explosive (le quotidien ,2001)

La massification représente un souci permanent auquel les responsables doivent pallier de toute urgence en déployant tous les moyens possibles pour venir à bout de ce problème, et cela afin de garantir à l'université de jouer pleinement son rôle de formation d'une élite dont le pays à grandement besoin. Les tableaux ci-après indiquent la répartition des effectifs estudiantins, des enseignants et le ratio enseignant/ étudiant par faculté :

1- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté de Médecine 2006-2007:

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
médecine	6672	878	7550

Tableau n°12 : effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Médecine	46	9	17	7	0	5	111	141	1	0	175	162	337

Tableau n°13 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Médecine	7550	337	1 enseignant pour 22 étudiants

Tableau n°14 -Ratio enseignant/ étudiants

Les tableaux ci-dessus représentent le total des effectifs des étudiants en graduation et post-graduation de l'ordre de 7550 et les effectifs des enseignants de la faculté de médecine qui est de 337, avec un ratio enseignant/ étudiant de 1 enseignant pour 22 étudiants.

2-le ratio enseignant/étudiant de la faculté des sciences humaines et sociales:

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Sciences humaines et sociales	7684	604	8288

Tableau n°15 : effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Sciences humaines et sociales	16	4	38	10	50	33	24	18	1	2	129	67	196

Tableau n°16 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences humaines et sociales	8288	196	1 enseignant pour 42 étudiants

Tableau n°17 -Ratio enseignant/ étudiants

Les résultats consignés dans les tableaux ci-dessus relatifs aux effectifs des étudiants et des enseignants permanents de la facultés des sciences humaines et sociales sont respectivement de 8288 étudiants et 196 enseignants avec un pourcentage de 13.30 % pour les étudiants par rapport au nombre total des étudiants de l'université et 8.13 % par rapport à l'ensemble des enseignants. Le ratio enseignant / étudiant est de 1 enseignant pour 42 étudiants, chiffre trois fois supérieur à la norme.

3- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des sciences économiques et de gestion 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Sciences économiques et de gestion	8871	175	9046

Tableau n°18 : effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants / Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Sciences économique et de gestion	8	0	17	0	36	10	28	10	7	0	39	20	116

Tableau n°19 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences-éco et gestion	9046	116	1 enseignant pour 99 étudiants

Tableau n°20 -Ratio enseignant/ étudiants

On constate au vu du ratio enseignant/ étudiant qui est d'1 enseignant pour 99 étudiants consignés dans le tableau ci-dessus relatif à la faculté sciences économiques le déséquilibre d'encadrement pour un total des effectifs étudiants de 9046 soit : 14,52% et effectifs enseignants : soit 5.4 %.

4- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des sciences de la nature et de la vie 2006-2007:

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Sciences de la nature et de vie	4494	226	4720

Tableau n°21: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Sciences de la nature et de la vie	14	5	25	11	36	33	6	23	2	1	83	73	156

Tableau n° 22: effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences de la nature et de la vie	4720	156	1 enseignant pour 30 étudiants

Tableau n°23 -Ratio enseignant/ étudiants

On constate au vu du résultat du ratio enseignant/ étudiants de cette faculté qui est de 1 enseignant pour 30 étudiants une disproportion entre les effectifs des étudiants et ceux des enseignants qui sont 4720 étudiants et 156 enseignants pour un pourcentage de 7.57% et 7.26%.

5- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des sciences exactes 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Des Sciences	1290	628	1918

Tableau n°24: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Sciences	52	9	63	25	79	47	15	22	6	0	215	103	318

Tableau n°25 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences	1918	318	1 enseignant pour 6 étudiants

Tableau n°26 -Ratio enseignant/ étudiants

Ce total effectifs enseignant/étudiant consignés dans les tableaux ci- dessus sont de 1918 pour les étudiants et 318 pour les enseignants avec un pourcentage respectif de 3.7 % et 14.80 %. Le ratio enseignant/ étudiant et de 1 enseignant pour 6 étudiants soit une pléthore d'enseignants dans cette faculté.

6- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de l'institut de nutrition et agro-alimentaire 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
nutrition et agro-alimentaire	1037	36	1073

Tableau n°27: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	fém.	Masc.	Fém.	
nutrition et agro-alimentaire	2	0	2	3	8	17	1	15	0	1	13	36	49

Tableau n°28 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
nutrition et agro-alimentaire	1073	49	1 enseignant pour 22 étudiants

Tableau n°29 -Ratio enseignant/ étudiants

Le ratio enseignant / étudiant représenté dans le tableau ci-dessus est de 1 enseignant pour 22 étudiants résulte des effectifs des étudiants et des enseignants respectivement au nombre de 1073 et 49 pour un pourcentage de : 1,72 % et 2.28 %. Ratio enseignant/étudiant légèrement supérieur à la norme.

7-Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des sciences de l'ingénieur 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Sciences de l'ingénieur	3781	702	4883

Tableau n°30: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	fém.	Masc.	Fém.	
Sciences de l'ingénieur	49	3	43	5	126	46	44	43	1	0	261	97	358

Tableau n°31 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences de l'ingénieur	4883	358	1 enseignant pour 14 étudiants

Tableau n°32 -Ratio enseignant/ étudiants

Le ratio enseignant/ étudiants est d'1 enseignant pour 14 étudiants consignés dans le tableau ci-dessus montre une meilleure répartition des enseignants dans cette faculté.

8- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des sciences de la terre de la géographie et de l'aménagement du territoire 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Sciences de la terre	3772	324	4096

Tableau n°33: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém	
Sciences de la terre	16	2	18	11	101	64	26	19	9	2	170	98	268

Tableau n°34 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant étudiant
Sciences de la terre	4096	268	1 enseignant pour 15 étudiants

Tableau n°35 -Ratio enseignant/ étudiants

On constate au vu des résultats consignés dans les tableaux ci- dessus qui sont 4096 pour les effectifs étudiants soit : 6.57 % et 268 pour les effectifs enseignants soit 12.47 % pour un ratio enseignant/étudiant de 1 enseignant pour 15 étudiants chiffre en totale conformité avec la norme conçue par l'UNESCO.

09- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté de droit 2006- 2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
Droit	8136	195	8331

Tableau n°36: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
Droit													178
	17	8	7	4	53	16	24	32	14	12	110	68	

Tableau n° 37: effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant/ étudiant
Droit	8331	178	1 enseignant pour 47 étudiants

Tableau n°38 -Ratio enseignant/ étudiants

Les tableaux ci-dessus montrent le total des effectifs des étudiants en graduation et post graduation de la faculté de droit qui sont au nombre de 8331 soit : 13.37 % de la population mère avec un effectif enseignants de 178 représentant 8.28 % de l'effectif des enseignants de l'U.M.C, le ratio enseignant/ étudiants est de 1 enseignant pour 47 étudiant chiffre nettement au- dessus de la norme conçu par l'UNESCO qui est de 1 enseignant pour 15 étudiants.

10- Ratio des effectifs enseignants / Etudiants de la faculté des lettres et langues 2006-2007 :

Faculté	Effectifs étudiants en graduation	Effectifs étudiants en post graduation	Total
lettres et langues	9104	474	9578

Tableau n°39: effectif des étudiants en graduation et en post-graduation

Enseignants Faculté	Prof		M.C		C.C		M.A		ASSIT		Total		T.GL
	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	Masc.	Fém.	
lettres et langues	12	5	18	8	33	27	18	29	9	13	90	82	358

Tableau n°40 : effectif des enseignants

Faculté	Effectifs étudiants en graduation et post graduation	Effectifs des enseignants permanents	Ratio enseignant/ étudiants
lettres et langues	9578	172	1 enseignant pour 56 étudiants

Tableau n°41 -Ratio enseignant/ étudiants

Les tableaux ci-dessus représentent l'effectif total des étudiants de la facultés des lettres et langues qui est de 9578 étudiants et l'effectif des enseignants qui est au nombre de 358, pour un pourcentage respectif de 15,37% et 16,66%. Donc un ratio enseignant/étudiants de 1 enseignant pour 56 étudiants, chiffre nettement supérieur à la norme. Nous remarquons au vu des résultats consignés dans les tableaux des effectifs étudiants/enseignants et le ratio enseignants/étudiants relatifs à chaque faculté, une répartition inégale dans les différentes facultés qui va de 1 enseignant pour 6 étudiants à 1 enseignant pour 99 étudiants, avec un ratio global qui est de 1 enseignant pour **29** étudiants.

Au terme de ce bref diagnostic, on peut affirmer tout en faisant abstraction des infrastructures pédagogiques, que les conditions de travail ne seront pas aisées aussi bien pour les enseignants que pour les étudiants, pour la plupart des facultés dont les ratios ne sont pas en conformité avec les normes de l'U.N.E.S.C.O, qui est de l'ordre d'un enseignant pour 15 étudiants.

Chapitre II : LE STRESS

« Il faut vivre chaque instant de sa vie en paix avec soi-même, pour pouvoir mourir à tout instant, par surprise le sourire aux lèvres »
« Marc Aurel »

Il y a quarante ans, le mot « stress » commençait à peine d'être connu. Maintenant c'est une réalité que plusieurs considèrent comme un problème habituel de la vie moderne. Le stress est en effet le lot quotidien d'une majorité de personnes dans leur vie quotidienne, mais aussi dans leur travail. Selon « l'américain Institute of stress », ce problème est à l'origine de 75 à 90 % des consultations médicales et de 60 à 80 % des accidents de travail. Les coûts du stress se manifestent sous forme d'absentéisme, de perte de productivité, de frais médicaux.

Aujourd'hui on ne peut plus ignorer le stress ou simplement le tolérer ; il faut apprendre à le gérer. Pour y parvenir, il faut comprendre d'où il vient, quels facteurs le provoquent ? Quels mécanismes l'engendrent ? Quelles sont ses conséquences ?

En nous appuyons sur cette compréhension, il devient possible de savoir ce qu'il faut faire pour empêcher les pressions qui le génèrent et le cortège des maux physiques et psychiques qui viennent à sa suite.

Dans ce chapitre en cours, nous allons prendre le problème du stress de façon détaillée afin de donner une connaissance précise sur ce sujet.

I- Historique :

L'évolution du concept de stress s'est faite parallèlement aux progrès des connaissances scientifiques. Limité à ses débuts à une suite de réactions biologiques, ce concept a considérablement changé au gré des nombreuses théories qui ont tenté de le développer.

Le mot stress est d'origine latine « stringer » qui signifie : « étreindre, serrer, lier ». Il est utilisé d'abord par les anglo-saxons au 18^{ème} siècle pour traduire la souffrance, la privation, les épreuves, les ennuis, les calamités, l'adversité, la détresse comme réaction aux agressions extérieures, bref conséquences d'une vie difficile s'exprimant en un seul mot (Stora, 1991.p3-4).

Au vingtième siècle, le sens du stress se modifie et évoque la force, la pression, la charge qui produisent une tension et à plus ou moins terme une déformation d'un objet .

C'est par analogie que le raisonnement allait associer à cette conception physique du stress, une conception médicale et psychologique ; les agressions liées aux conditions de vie pourront entraîner des dommages physiques et mentaux chez les personnes.

En 1914, Cannon, utilisé le mot stress dans un sens physiologique, et en 1928 dans un sens psychologique. « Le stress correspond à des stimuli aussi bien physiques qu'émotionnels, en rapport avec l'organisation sociale et industrielle ». Cannon cr a la notion fondamentale « d'homéostasie » qui est « l'ensembles de processus dynamiques visant à la maintenance du milieu interne ».

Il insiste aussi sur la non spécificité de la réponse sympathique en fonction des stimuli. C'est grâce à ses travaux sur l'émotion que cet auteur a mis en évidence le rôle particulier du système sympathique et de l'adrénaline, hormone de la médullo-surrénale, dans le maintien de l'homéostasie face aux variations de l'environnement et aux situations qui mettent l'intégrité de la personne en danger. C'est ainsi qu'il fait de la notion « fight or flight » (combattre ou fuir) une réaction indispensable à la survie. Le stress selon cet auteur est une rupture de l'état physiologique normale et une perturbation de l'homéostasie.

Mais c'est à Hans Sely  (1950, 1956), biologiste canadien que nous devons l'effort considérable de définition de ce concept. En effet dès 1936, Sely  propose la définition suivante : « le stress est l'ensemble des réponses non spécifiques provoqués par un agent agressif quel qu'il soit ».

Sely  a été frappé durant ses études de médecine par la similitude des manifestations anatomo- cliniques qu'il a observées à l'occasion de différentes agressions subies par l'organisme, tel que l'hypertrophie des glandes corticosurrénales, l'atrophie des ganglions lymphatiques et des ulcérations gastriques. Sely  s'aperçoit rapidement que des symptômes identiques se manifestaient avec d'autres types de stimulations : froid, chaleur, traumatismes physiques ...etc.

Le stress est donc une réponse commune à tous les stimuli aversifs. Ce qui a conduit Sely    émettre l'hypothèse que le stress est une « réaction non spécifique » de l'organisme aux demandes qui lui sont faites ; cette réponse physiologique est « le syndrome général d'adaptation ». Selye en décrit trois phases : la phase d'alarme, la phase de résistance et la phase d'épuisement. Il met en évidence dans les mécanismes de ce syndrome, le rôle de l'hyperactivité du cortex surr alien et la sécrétion exagérée de corticost ro ides (Truchot, 2004).

A la fin des années quarante, Sely  fait le lien entre le syndrome général d'adaptation, et certaines réactions de défenses de l'organisme dont l'amplitude est insuffisante, ou exagérée,

mais qui ont toujours des effets délétères sur l'organisme. La réponse de celui-ci, est dans les deux cas non adaptative et est responsable de l'apparition de maladies dites d'adaptations. Pour Selyé, il est très bien entendu que le rôle pathogène est joué non pas par l'agent agresseur (auquel il donne le nom de stress) ; mais la réaction de défense suscitée par ce dernier.

Un peu plus tard, le stress devient un processus dynamique et complexe, qui implique, certes les effets de l'agent agresseur, mais aussi ceux de la réaction à ce dernier.

Durant les années cinquante, Selyé élargit le concept de stress aux agressions psychologiques et sociales qu'il nomma « le stress de la vie ».

Depuis les travaux de Selyé, deux axes de recherche se sont développés. Le premier s'est attaché à mieux connaître et comprendre les mécanismes neurobiologiques et les structures et voies anatomiques qui sont impliqués dans la dynamique du stress.

Le deuxième axe en a précisé les dimensions psychologiques et sociales.

Le stress est pour les psychologues (cités par Boudariène, 2005), « l'ensemble des réactions de détresse psychologique que le sujet manifeste face à l'adversité et aux changements ».

Durant les années soixante, Lazarus (1981) prend conscience de l'importance de l'influence de l'environnement social, comme élément déterminant. Le stress est alors considéré comme le résultat d'une « transaction » entre le sujet et son milieu.

Cette notion de transaction ouvre des perspectives nouvelles et permet un regard différent sur le stress, qui devient un processus qui au maintien de l'équilibre physiologique dans une société aux exigences de plus en plus contraignantes.

La perception que le sujet a de son environnement, le sens et la signification qu'il attribue aux événements de la vie, modifient fondamentalement cette dynamique. Il en est de même, de la perception qu'il a de ses capacités à répondre aux sollicitations. Cette notion de perception est donc au centre des processus cognitifs qui régulent les mécanismes d'ajustement et d'adaptation (Lazarus 1981, Lazarus et Folkman, 1984).

Selon ces mêmes auteurs, le sentiment d'être à la hauteur des événements et de contrôler la situation, est à ce titre, une donnée importante ; puisque le sujet n'est plus spectateur de son stress, il en est aussi l'acteur. Même si le stress conduit par fois à la maladie, sa finalité première est la sauvegarde de l'équilibre fonctionnel du milieu intérieur (homéostasie), et aussi l'harmonie avec l'environnement extérieur.

A la lumière de cet historique, le stress peut et doit être considéré comme un ensemble dynamique de processus biopsychologique témoins des interactions complexes qui organisent

les relations entre la vie psychique, la biologie et les contraintes liées à l'environnement social en particulier.

II- Définition :

1- le concept de stress dans les dictionnaires :

a- Larousse encyclopédique (1995, p.1516) nous propose la définition suivante :

« Le stress est un mot anglais qui désigne l'ensemble des perturbations métaboliques et viscérales provoquées dans l'organisme par des agents agresseurs variés (traumatisme, choc chirurgical, froid, maladie infectieuse...etc.) » ou « des conditions extérieures mettant en danger l'équilibre homéostatique ».

b- Le grand Robert de la langue française (P.1867) définit le stress comme étant « une réponse de l'organisme aux facteurs d'agression physiologiques et psychologiques, ainsi qu'aux émotions (agréables ou désagréables) qui nécessitent une adaptation.

c- Selon le dictionnaire des termes de médecine (1989 p.832) le stress définit « la force, l'effort intense, la pression, l'état réactionnel d'un organisme soumis à l'action d'un excitant ou stresser ».

Dans le dictionnaire Gaffiot cité par Stora (1991 p.3) « le stress est une force qui produit une tension, une déformation de l'objet sur lequel cette force est appliquée ».

Les définitions des dictionnaires concernant le concept de stress, nous ont permis de percevoir les sens attribués à ce terme. Le stress semble donc lié tantôt aux perturbations et aux tensions provoquées dans l'organisme par des agents ou des stimuli extérieurs variés nommés « tresseurs » par Selyé, tantôt c'est la réponse, voire l'état réactionnel de l'organisme aux facteurs d'agressions physiques et psychologiques, qui nécessitent une adaptation ; ce qui constitue les principaux éléments du syndrome général d'adaptation décrit par Selyé, que l'organisme déploie afin de préserver l'équilibre homéostatique.

2- Le stress selon Jean Delay :

Delay, dans son ouvrage « introduction à la médecine psychosomatique » (p.69) définit le stress comme étant « un état de tension aigu de l'organisme astreint à mobiliser des défenses pour faire face à une situation menaçante. »

Dans cette définition apparaît la notion de tension qui correspond à ce que Selye appelle la réaction d'alarme entraînée par un stimuli provoquant une modification brusque et intense de l'équilibre nerveux et humoral, ce qui amène l'organisme à produire une réponse qui augmente la résistance à cette nouvelle situation, cette réponse est la réaction de stress.

3-Le stress selon Norbert Sillamy (1996, p.249) :

Norbert Sillamy décrit le stress comme étant « l'état dans lequel se trouve un organisme menacé de déséquilibre sous l'action d'agents ou de conditions qui mettent en danger ses mécanismes homéostatiques où tout facteur susceptible de détruire cet équilibre qu'il soit d'origine physique (traumatisme, froid), chimique (poison), infectieuse ou psychologique (émotion) est appelé « agent stressant ou stresser ».

D'après cette définition donnée par Sillamy, le stress désigne à la fois l'action de l'agent d'agression et la réaction du corps. Cette réponse non spécifique est liée à des mécanismes neuro- endocriniens. En effet plusieurs observations scientifiques ont montré que des chocs affectifs tels que la perte d'un conjoint provoque l'altération voir l'effondrement des défenses naturelles de l'organisme ce qui provoque l'augmentation des affections graves dont le cancer. C'est selon Sillamy la conséquence du déséquilibre intérieur ou homéostatique.

4- Le stress selon Lazarus et Folkman 1984 :

Selon Lazarus et Folkman (1984), le stress est « une relation particulière entre l'individu et son environnement ». Cette relation implique d'abord la perception et l'interprétation de la situation, puis la sélection d'une riposte et en fin l'évaluation de l'efficacité cette réponse. Il y a donc selon ces auteurs une interaction entre les caractéristiques de la situation externe (demandes, contraintes) et les caractéristiques propres à l'individu (cycles de vie, patrimoine génétique, constitution physique..). Le mot stress est employé ici pour faire référence aux éléments de l'environnement, comme étant un stimulus.

5- le stress selon Hans Selyé (1936) :

C'est Hans Selyé, médecin canadien d'origine anglais qui a donné une assise scientifique et une diffusion quasi mondiale au concept de stress. Il définit le stress comme étant « l'ensemble des réponses non spécifiques provoquées par un agent physique quel qu'il soit ». Cette réponse et selon Selyé (1946) ne dépend pas de la nature du stresser. En d'autres termes, indépendamment des propriétés de l'agent stressant, l'organisme donne toujours une réponse physiologique unique (stéréotypée) destinée à retrouver l'état d'équilibre constant (homéostasie) .Quand les modifications produites par des agents internes ou externes sont excessives, elles affectent les mécanismes homéostatiques qui s'activent pour rétablir la stabilité interne. Le stress est alors cette réponse activée par toute sollicitation et qui permet l'adaptation en maintenant l'équilibre de base de l'organisme. Après Cannon l'importance d'un état homéostatique de l'organisme est reprise par Selyé (1936, 1946, 1950). Selon lui la

surcharge des capacités de défense de l'individu suite à une agression psychique ou physique menaçant l'équilibre interne, déclenche une contre-réaction visant à restaurer l'équilibre rompu. C'est ce que décrit Selyé en 1936 sous le nom de « syndrome général d'adaptation » (SGA) (Graziani & Swendsen, 2004).

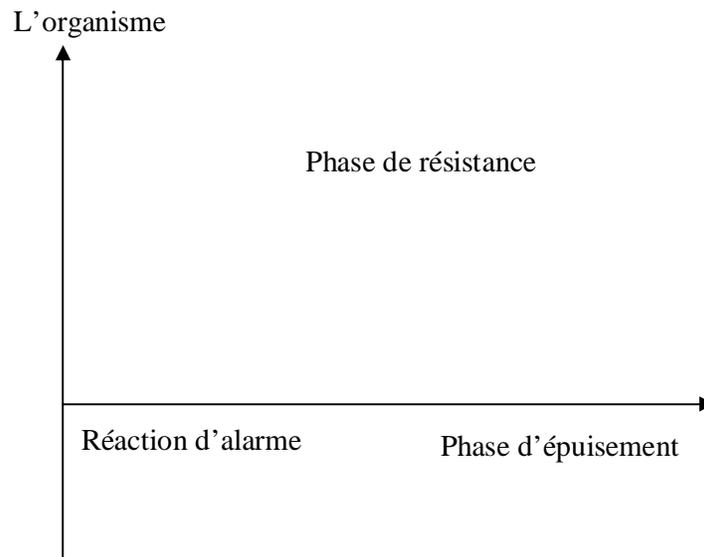


Figure (1) le syndrome général d'adaptation d'après Selyé (1936).

III- Les réactions, l'état de stress et ses mécanismes biologiques :

Dans sa lutte constante pour l'adaptation, l'organisme est armé de mécanismes, tels que les émotions et plus particulièrement des réactions physiologiques qui les sous-tendent. Ce sont-elles qui vont permettre à l'organisme d'être en état d'alerte suffisant pour affronter toute situation nouvelle. Cette réponse est la réaction de stress » (Godefroid, 2001).

1- La réaction de stress :

Cette réaction est selon Boudarène (2005) à la lisière de la maladie. Elle implique une rupture momentanée de l'équilibre intérieur, et suscite une réaction adaptative avec possibilité de contrôle des événements. Elle est aigue, elle peut être intense et violente, mais elle est généralement peu durable.

Cette réaction survient à l'occasion d'un événement inattendu, parfois important aux yeux du sujet mais, qui reste toujours contrôlable. La réaction de stress est accompagnée d'un effort adaptatif inhabituel, et d'une forte charge émotionnelle et affective.

Les manifestations neurovégétatives sont : l'accélération de l'activité cardiaque, respiration rapide, les vaisseaux sanguins se contractent afin d'accélérer vers les muscles, l'envoi du sang chargé de glucose et d'oxygène, la bouche devient sèche et l'individu commence à transpirer. Ces réactions qui sont associées témoignent de l'activation du système catécholaminérgique, mettant en éveil le sujet en lui faisant prendre conscience des changements survenus dans son environnement extérieur et dans son organisme le préparant à l'action qui va être le combat ou la fuite.

2- L'état de stress :

D'après le même auteur (2005), l'état de stress est le résultat d'une situation chronique qui inscrit le sujet dans une logique qui sort du cadre naturel du maintien de l'équilibre homéostatique. Il est le fait de la succession et / ou de l'accumulation des sollicitations de l'environnement.

Pour garder l'équilibre, le sujet doit soutenir l'effort et fonctionnement à un régime plus élevé. C'est l'équilibre « hétéro-statique » terme que Hans Selyé (1936) a utilisé pour qualifier cet état par contraste avec le concept d'homéostasie.

L'état de stress implique donc une recherche d'équilibre au prix d'un effort plus soutenu et plus durable. Cet état se manifeste par des perturbations affectives complexes dont les limites avec la maladie sont difficiles à déterminer, un état de souffrance y est généralement associé. La demande d'aide extérieure, exprimée notamment dans une démarche de consultation, est en substance la traduction de cette souffrance. En effet, la faillite des processus adaptatifs ne permet plus l'exercice du contrôle sur les événements. La rupture de l'équilibre témoigne de l'épuisement des ressources du sujet, et du risque accru de la survenue de la décompensation, et de la maladie. La souffrance et la maladie constituent le langage grâce auquel le sujet manifeste son incapacité à faire face et à s'adapter aux changements engendrés par l'évènement nouveau.

3- Les mécanismes biologiques de stress :

Depuis les années quatre vingt, les chercheurs ont progressivement découvert les mécanismes mis en œuvre par les différents systèmes biologiques pour faire face aux situations stressantes :

- Les hormones de stress :

La médullosurrénal et la cortico-surrénal. Cannon (1929) avait montré le rôle de l'adrénaline et du système sympathique dans l'émotion. Selyé (1936) concentra son attention sur

les glandes surrénales et leur sécrétion. Situées au dessus de chaque rein, les surrénales sont faites de deux parties : la partie centrale ou médullo- surrénale, et la partie périphérique ou cortico- surrénale (Stora, 1991).

De même origine embryologique que le système nerveux sympathique, la médullo-surrénale est constituée de cellules chromaffines qui sont reliées à des fibres nerveuses sympathiques sortant de la moelle épinière.

Sous l'influence de stimulations nerveuses sympathiques (excitations venant de l'hypothalamus), les fibres nerveuses libèrent de l'acétylcholine qui vient se fixer sur les récepteurs à acétylcholine disséminés sur la membrane des cellules chromaffines qui libèrent de l'adrénaline et de la noradrénaline dans le sang circulant (op.cit. p.93) selon le même auteur, la sécrétion des catécholamines doit être envisagée dans le cadre d'une réponse à court terme et correspond à une mobilisation d'énergie en vue d'une dépense immédiate dont l'objectif est soit la lutte soit la fuite.

Le taux d'adrénaline semble plus élevé dans la peur, les états dépressifs et l'anxiété, et le taux de la noradrénaline dans la colère, et les états agressifs.

La cortico- surrénale décharge une série d'hormones de constitution stéroïde appelées corticoïdes ou « hormones de stress ». Les gluco- corticoïdes dont le cortisol et la cortisone qui agissent sur le métabolisme gluco-protéique sont directement impliqués dans « le stress », et les minéralo - corticoïdes dont l'aldostérone et les corticostéroïdes.

Les hormones du stress sont libérées dans le sang, en réponse à la présence d'une autre hormone sécrétée par l'antéhypophyse : l'hormone adrénocorticotrope. Cette hormone est produite sous l'action d'hormones hypothalamiques dont le « cortico releasing factor » ou CRF en bref., le « CRF » sécrété par les manœuvres de l'hypothalamus, induit la fabrication par l'antéhypophyse d'ACTH, qui provenant par le sang à la corticosurrénale, déclenche l'émission de corticoïdes.

L'hypophyse est une glande située dans une cavité à la base du crâne, elle répond au stress par une sécrétion massive d'ACTH, et de somatotrophine.

Le stress a donc un mécanisme hypophysosurrénal, et l'expérience démontre selon Stora (1991) que certaines hormones (ACTH, gluco – corticoïde) empêchent les dommages et que d'autres telles que les minéralo corticoïdes les provoquent.

Les découvertes récentes démontrent qu'il existe des interactions entre ces différents systèmes par lesquels ils se modulent réciproquement. C'est ainsi que nous comprenons progressivement toute la diversité de nos adaptations physiques et psycho émotionnelles aux demandes de l'environnement interne ou externe (Stora, 1991).

IV- les manifestations/ symptômes de stress :

Le stress se traduit par un cortège de symptômes qui sont d'origine physiologique et psychologique.

1- Les principaux symptômes physiologiques :

- Crampes musculaires, fatigue.
- Maux de tête, maux de dos.
- Respiration difficile.
- Gorge serrée, évanouissement.
- indigestion ou brûlures d'estomac ou nausées.
- Constipation ou diarrhée.
- Manque d'appétit ou besoin excessive de nourriture.
- Tendance à transpirer.
- Pression artérielle, rythme cardiaque irrégulier.
- Insomnies.
- Impuissance, frigidité.

2- Les principaux symptômes psychologiques :

- Irritabilité.
- Anxiété.
- Ennui.
- Isolement, comportement d'évitement par rapport au travail.
- Difficultés à se concentrer et à prendre des décisions.
- Troubles de mémoire.
- Erreurs de jugement.
- Manque d'intérêt pour certains activités.
- Perte de patience.
- Colère, agressivité.

Nous avons cité les principaux symptômes liés au stress qui à long terme peuvent avoir des conséquences néfastes sur plusieurs sphères de la vie de l'individu, c'est ce que nous verrons dans les pages qui suivent.

V- Les sources de stress :

Après avoir vu les différents symptômes du stress tant physiques que psychologiques nous allons voir dans ce qui suit, les différentes sources de stress :

1- La vie quotidienne :

La vie quotidienne semble être une source de stress non seulement sur la vie familiale mais aussi elle peut interférer avec la vie professionnelle.

a) La vie de famille :

Schweitzer (2002) pense que la famille est normalement une ressource qui protège ses membres contre le stress ; pourtant, les relations familiales peuvent être extrêmement perturbantes, et être à l'origine de pathologies psychologiques ou même organique. Selon le même auteur, la structure familiale, son organisation, son fonctionnement, peuvent être à l'origine de conflits durables et d'un profond mal-être chez ses membres, par exemple, une relation trop fusionnelle entre une mère et son enfant peu impliquer l'exclusion du père et provoquer une extrême frustration de celui-ci (Schweitzer, 2002). Toute famille selon cet auteur traverse de nombreuses périodes de transition, dont certaines sont particulièrement stressantes : arrivée d'un nouveau membre de la famille, maladie grave de l'un des parents ou d'un enfant, départ (séparation ou décès).

Par ailleurs, la construction comme la destruction des liens familiaux, de par la modification des rôles et responsabilités et les réajustements qu'elle implique, sont le plus souvent vécues comme extrêmement stressante (même source, 2004).

Un autre exemple que nous donne Schweitzer, est celui de la communication intrafamiliale quand elle est ambiguë (discordance entre les comportements et discours explicites) peut être à l'origine d'un véritable stress familial chronique.

b- Interface entre travail et vie privée :

Stora (1991) pense que la personnalité de l'individu ne peut être séparée de son environnement quotidien familial ni de ses préoccupations extra organisationnelles. Or selon cet auteur, toute étude du stress individuel ne peut ignorer les problèmes familiaux, les difficultés financières, le conflit des croyances personnelles, et de la culture d'entreprise de l'organisation, le conflit des demandes de l'organisation et celle de la famille. Selon la même source (1991) le schéma familial, où chacun des membres du couple a une vie professionnelle, s'écarte totalement du schéma classique où la femme acceptait de jouer le rôle de « pilier familial » de telle sorte que le mari puisse faire librement face à toutes les exigences professionnelles. Selon le ministère du travail des Etats-Unis, à l'heure actuelle, 7% des familles américaines vivent selon le schéma classique, depuis 1975, 45% des femmes mariées travaillent à plein temps ainsi que 37% des femmes qui travaillent, ont des enfants en bas âge. Des psychologues et sociologues considèrent que l'accroissement du nombre de divorces aux états

unis et dans les pays d'Europe occidentale dans les dix dernières années est à imputer à ce nouveau schéma de vie familiale (Stora, 1991).

En effet l'interface entre travail et vie familiale peut constituer une source importante de stress (Curie & Hajjar, 1987).

Les études réalisées dans ce domaine se sont surtout consacrées aux mères exerçant un travail et ayant de jeunes enfants. Bien que leurs responsabilités (et contraintes) soient multiples (rôle professionnel, épouse, mère, etc.) ceci ne semble pas avoir d'incidence sur leur taux de mortalité (Kotler et Wingard, 1989).

Si de trop lourdes contraintes familiales et professionnelles réduisent la satisfaction et le plaisir pris à s'adonner aux activités correspondants (Williams et al, 1991), le fait d'exercer un métier contribue globalement au bien être des femmes (Repetti et al ; 1989). Selon Schweitzer (2002) il y a peu de recherches sur l'interface famille/ travail quant aux hommes, dans l'ensemble, Adelman (1994) pense que les rôles multiples semblent avoir chez l'homme un effet protecteur. Plus que le fait d'avoir des rôles différents, c'est la tension (soucis, contrainte charge émotionnelle et physique) qui induit des problèmes de santé (Schweitzer, 2002). Cet auteur pense qu'il est possible que les divers rôles assumés par les femmes (salariée, épouses, mères, ménagères.....etc.) impliquent, parce qu'ils sont cumulatifs beaucoup plus de tensions et de contraintes que ceux endossés par les hommes.

2 - Le stress et le changement de société :

La mobilité géographique et les migrations sont considérées comme des facteurs de stress causant des maladies mentales et des désordres somatiques (Stora, 1991).

Selon cet auteur, toutes les recherches en la matière, démontrent que les populations émigrées ont des taux d'hospitalisations psychiatriques plus élevés que les autres groupes de population.

Les facteurs explicatifs de cette fragilité psychique sont les écarts culturels (culture d'origine / culture de pays d'adoption) les conditions économiques et sociales de la nouvelle société et les pressions exercées pour l'assimilation des populations émigrées.

Selon la même source (1991), les émigrés qui s'installent dans les zones urbaines où existent déjà des populations de leur pays d'origine, s'adaptent avec plus de facilité que ceux qui n'ont pas un tel référentiel ; de plus, le stress semble plus important lorsqu'il existe un écart culturel très grand, entre la population d'origine et la population émigrée. La vulnérabilité aux maladies somatiques est aussi constatée. Une étude effectuée par Graham

et Reeder cités par Stora (1991) montre que les hommes mobiles géographiquement, ont des taux plus élevés de maladies coronaires que les hommes stables.

Selon Stora (1991), le changement sociétal survient dans le cas de modification de l'environnement sociétal survient dans le cas de modification de l'environnement qui est du, à l'industrialisation, à l'urbanisation, au renouvellement du tissu urbain, ou à des changements économiques très rapides.

L'impact de tels changements sur les populations locales se traduit par une fragilisation des individus. Les programmes de renouveau urbain ont aussi des conséquences sur la vulnérabilité accrue des populations, et causent un accroissement du stress psychosocial, ce qu'a montré une enquête du renouveau urbain à Chicago dans les années 70. La désorganisation sociale et la désintégration de communauté entières, surviennent lorsque celles-ci sont par exemple confrontées à des désastres naturels, à des guerres civiles, ou à tout choc cataclysmique.

Toutes les recherches selon Stora (1991) aboutissent à souligner l'accroissement de désordres mentaux, de tuberculose, d'attaques cardiaques et d'hypertension, accompagnant de tels événements. L'absence et la désintégration de structures sociales et communautaires affaiblissent la résistance mentale des individus.

3- Le travail comme source de stress et/ ou stress professionnel :

Le travail c'est la santé, rien n'est pourtant moins vrai. Le travail est sans aucun doute source de stress, et si dans certaines circonstances il permet l'épanouissement et l'accomplissement personnel, il est souvent à l'origine de tracas et de tensions et de conflits graves qui mettent en difficulté la santé du sujet (Bouderène, 2005).

De nombreuses législations, européennes notamment celles relatives à l'organisation du travail, reconnaissent les nuisances dues au stress professionnel et les répercussions de ce dernier sur la santé des sujets et celle de l'entreprise (Bouderène, 2005).

Les définitions qui se réfèrent au stress professionnel semblent d'emblée orientées vers l'idée d'une interaction entre l'individu et les conditions ou l'environnement de travail.

En effet, Beehr et Newman (1978) proposent une définition du stress au travail qui reprend l'idée de cette interaction « Le stress au travail réfère à une situation où des facteurs reliés à l'emploi interagissent avec les travailleurs de manière à modifier les conditions physiologiques et / ou psychologiques, telle que l'individu est forcé de dévier du fonctionnement normal ». L'idée de l'interaction entre l'individu et l'environnement de travail s'illustre aussi dans la propension des définitions actuelles du stress à ne plus

le désigner par les agents qui le provoquent, mais par les réponses des individus aux différents facteurs qui y sont à l'origine (Leconte, Nathalie ; Patesson, et al ; 2006).

Les définitions suivantes, empruntées à Shaufeli et Enzman (1998) et De Keyser & Hansez (1996) ; illustrent cette tendance : « Le stress est un état transitoire de désadaptation fonctionnelle, dont les symptômes psychiques, et physiologiques et comportementaux manifestent une tentative d'adaptation non encore réussie, et se manifestant à court ou moyen terme ; cet état transitoire, s'il ne se traduit pas par une reconquête d'un nouvel équilibre psychique, évolue vers le Burnout ».

« Le stress psychologique dans le sphère du travail est une réponse du travailleur devant les exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer de ressources nécessaires, et auxquelles il estime faire face ».

Parmi les agents de stress professionnel, on trouve diverses situations de contraintes qui sont temporelles, organisationnelles, relationnelles... qui demandent une capacité d'adaptation excessive pour la personne qui y est soumise.

Selon Boudène (2005) les études qui se rapportent au stress au travail, sont unanimes pour dire que l'insatisfaction professionnelle et l'absence de motivation dans l'exercice de l'activité ruinent le sentiment de bien être et sont ainsi nuisibles pour la santé (D'herdefelt, 2002 ; Koukoulaki, 2002, Levy, 2002 cités par Boudarène).

L'insatisfaction, résulte du manque de soutien et de reconnaissance. D'autres auteurs comme Kyriakou (1989) dégagent plusieurs sources de stress professionnelles dans l'enseignement :

- La faible motivation des apprenants.
- Les actes et manifestations d'indisciplines vis-à-vis des enseignants.
- La médiocrité des opportunités de promotion, et de rémunération.
- Les carences en matériels, ou matériel vétustes.
- Les classes surchargées.
- La faible reconnaissance sociale.
- La nécessité d'adaptation des programmes aux changements de la société.
- Des missions qu'il est de plus en plus difficile de remplir.

Ces facteurs sont générateurs de frustration et de désordres relationnels au sein de l'organisation.

Selon Schweitzer (2002, p. 119) diverses caractéristiques du travail seraient des stressseurs potentiels :

- Les caractéristiques de la tâche (charge de travail, temps de travail, etc.).

- Les caractéristiques relationnelles (conflit et ambiguïté de rôle, non reconnaissance du travail accompli, responsabilité, etc.).
- Les caractéristiques de la carrière (début de carrière, absence de promotion, période de transition, retraite, licenciement, etc.).

Dans ce qui suit, nous allons exposer ces caractéristiques de façon plus détaillée.

3-1- La surcharge du travail : (travail trop long, trop dur, comportant trop de tâches différentes est associé selon Caplan et Jones (1975) à davantage de stress perçu et de plaintes somatiques.

Selon Repetti (1993), un travail trop contraignant correspond à un accroissement de la réactivité de certains systèmes (neuro- endocriniens, cardio - vasculaire) qui à moyen terme peut accroître le risque de cardiopathie. Selon une étude de House et al (1986), des employés ayant un travail très exigeant, présentent plus de symptômes et ont une probabilité plus forte de décéder dans les dix années suivantes que les autres employés. La relation entre la charge de travail et les horaires de travail, d'une part, et des problèmes de santé d'autre part, est positive (Herzog et al ; 1991). Plus que la charge du travail en elle-même c'est la conjonction entre un travail très contraignant (qui exige beaucoup d'efforts, de temps, d'attention etc.), et une faible marge d'autonomie individuelle (décision, pouvoir, contrôle, etc.) qui serait pathogène (Karazek & Theorell, 1990).

En effet de nombreuses études s'inspirant de ce modèle de Karazek, ont montré qu'un travail à la fois très exigeant et peu contrôlable a des effets nocifs sur le bien être psychique (dépression, Burnout), et sur la santé physique (Davis et al., 1995).

3-2- Les problèmes relationnels :

D'après Schweitzer (2002) ces problèmes sont fréquents dans le milieu de travail et sont de types divers. Le conflit de rôle est provoqué par des demandes contradictoires émanant de divers partenaires (collègues, supérieurs, subordonnés). L'ambiguïté de rôle, est l'absence de définition claire du rôle de l'individu dans son travail ; des objectifs qu'il doit réaliser et de l'étendue de ses responsabilités. Selon Caplan et Jones (1975), Le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle sont des précurseurs de la maladie, leur permanence induit chez le salarié une élévation chronique de la pression artérielle et du rythme cardiaque.

Ces auteurs pensent que le stress peut être relié à la qualité des rapports humains entretenus avec le supérieur hiérarchique, les subordonnés et les collègues de travail. Selon la même source de nombreux psychologues ont émis l'hypothèse que de bonnes

relations au sein d'un groupe de travail, sont un facteur primordial pour la santé de l'individu et de l'organisation.

- **Le supérieur hiérarchique :** Buck (1975) dans une enquête utilisant un questionnaire sur la personnalité du Leader dans sa relation avec ses subordonnés, découvrit que le manque de considération du supérieur à l'égard de ses subordonnés, se traduit chez ces derniers par un sentiment de plus grande tension sur le lieu de travail. La considération est un sentiment associé avec un comportement révélant une certaine amitié, un respect mutuel, et une certaine chaleur dans les relations humaines.

- **Les subordonnés :** Selon le même auteur (1975), la fonction la plus délicate d'un manager réside dans la façon dont il contrôle ses subordonnés. En effet, l'incapacité de déléguer, est l'un des problèmes auquel il faut ajouter le management par participation. L'introduction de cette méthode a causé, beaucoup d'anxiété et de ressentiment chez des managers incapables de déléguer.

L'auteur pense que le déséquilibre entre le pouvoir formel et le pouvoir réel, la perte de statut, l'érosion de son autorité, le refus des subordonnés de participer, sont des sources potentielles de stress, surtout pour les managers ayant une formation scientifique et technique ; ceux-ci sont plus enclins à se consacrer aux tâches, problèmes, procédures et processus de décision qu'aux interactions humaines.

- **Les collègues :** D'après Buck (1975), la compétition et la rivalité entre collègues sont des sources bien connues, mais le stress peut être causé non seulement par la pression des relations professionnelles, mais aussi par le manque de soutien des collègues dans des situations difficiles. La crainte de montrer des « faiblesses » en partageant avec ses collègues, ses problèmes et ses appréhensions, est une source de stress révélée par une enquête sur les dirigeants d'entreprise en France, cette crainte isole les cadres de haut niveau et cause d'importants troubles somatiques (maladies cardio-vasculaires). Un autre problème fréquent dans les organisations, est la responsabilité vis-à-vis d'autrui. Lorsque cette responsabilité implique des vies humaines, elle peut mener à l'usure professionnelle ou Burnout, fréquent chez certains professionnels de l'enseignement et de la santé. En effet certaines études placent l'enseignement en tête des 10 emplois les plus stressant et cela de par son haut niveau d'interaction sociale.

Certains aspects et certaines étapes de la carrière professionnelle peuvent selon Schweitzer (2002) avoir des effets défavorables sur l'apparition du stress, tel qu'une promotion professionnelle inadéquate (trop lente, trop rapide ou sans rapport avec les

performances de l'employé). D'après Catalo et al (1996) l'insécurité professionnelle, l'impossibilité de réaliser ses objectifs et ses ambitions, sont associés à la détresse et à davantage de consultations pour des problèmes psychologiques et cardio-vasculaires.

En ce qui concerne le déroulement de la carrière professionnelle on peut avec Row (1973) identifier deux grandes sources de stress dans ce domaine :

- Le stress lié aux différentes étapes de la carrière.
- Le stress causé par les frustrations induites par le statut professionnel.

3-2- La carrière professionnelle : Selon Row (1973), à chaque étape de sa carrière, un individu est soumis à des tensions et des épreuves qu'il franchit avec plus ou moins de difficultés psychologiques. En effet, le début de carrière dans les sociétés industrielles, pousse les personnes dans une compétition intense afin de gagner rapidement plus d'argent et d'acquérir un statut social plus élevé ; tous ceux et toutes celles qui « échouent » de même que ceux et celles qui réussissent, payent un prix élevé. Le milieu de carrière est accompagné d'un cortège de déception, tels que ralentissement ou frein des progressions, rétrécissement des opportunités, constat d'avoir atteint « le plafond » ; ces constatations peuvent conduire à l'isolement des individus.

La fin de la carrière et la retraite, c'est-à-dire la fin de la vie professionnelle active, et donc la conversion de l'énergie psychique et son travail vers d'autres activités, est encore selon Stora (1991) une source possible de frustration plus ou moins surmontée par les individus, comme l'on prouvé certaines études, les décès sont fréquents dans les deux à trois années suivant la retraite.

- **Le statut professionnel :** Il dépend des procédures de promotion dans les entreprises et des changements sociaux et culturels de la société (Stora, 1991). Une entreprise peut favoriser les formations exceptionnelles de certains de ses cadres, employés et ouvriers, en ignorant les conséquences émotionnelles et somatiques de celle-ci, qui sont la surcharge et l'excès de travail, sentiment croissant d'insécurité et d'isolement de son entourage de travail, plusieurs études portant sur les grandes cités industrielles, insistent sur les risques de maladies coronaires, chez les individus ayant acquis un statut social plus élevé que leur statut d'origine, le stress causé par les modifications rapides de statut social ou professionnel est devenu un des problèmes cruciaux des sociétés industrielles occidentales.

Les sources de stress liées à l'environnement physique de travail, ont été longuement étudiées depuis plus d'un siècle, par les médecins de travail et les ergonomes (Bouardène, 2005).

En effet ces sources ont rapport avec le travail lui-même, à ses spécificités et aux conditions dans lesquelles il s'exerce.

L'aménagement des conditions de travail, de l'espace, mais surtout des équipements de façon à les adopter au mieux aux possibilités de l'homme est une exigence (Bouardène, 2005).

L'ergonomie est le terme utilisé pour qualifier l'étude des conditions d'exercice de l'activité professionnelle. En effet les nuisances physiques (bruit, éclairage, pollution, produits chimique etc.) représentent le volet le plus important des préoccupations des services de santé et de la médecine du travail. Les maladies organiques dont elles sont responsables, occultent largement le problème du stress et ses répercussions sur la vie psychique, bien que des données actuelles établissent un lien étroit entre la survenue de maladies psychiques et les nuisances en question.

4- Les répercussions du stress sur le travail et l'entreprise :

Le stress professionnel ne va pas sans répercussions sur l'entreprise et le travail d'une façon générale. Ces répercussions sont résumées dans les points suivants :

- 1- Augmentation du taux d'absentéisme en raison de congés répétés.
- 2- Le manque de ponctualité (comme stratégie d'évitement).
- 3- Une disponibilité réduite pour le travail entraînant une forte rotation des effectifs.
- 4- Baisse de la productivité du fait que la performance au travail est insuffisante.
- 5- Taux de fluctuation élevé par suite de congés.
- 6- Insatisfaction de la clientèle.

Connaître le stress permet de mieux comprendre en quoi la vie en générale et la vie professionnelle en particulier peuvent avoir une influence sur l'équilibre de l'individu, sa santé et son rendement (Bouardène, 2005).

VI- Les approches théoriques du stress :

Les pages suivantes présenteront quelques illustrations centrales des plus importantes approches du stress, parmi lesquelles nous exposons.

1- L'approche biologique du stress :

Selon Cannon (1929) (biologiste nord américain), pour surmonter la situation qui a produit l'anxiété, deux éventualités sont envisagées :

- La préparation à l'action (combat).

- La fuite devant la situation (fuite).

Face à une menace, un ensemble de réactions physiologiques (libération de glucose, augmentation du rythme cardiaque, etc.) préparent l'organisme à l'action c'est ce que Cannon nommait le « fight » or « flight » syndrome. Pour ce chercheur, la première réaction est liée à une recrudescence de l'activité sympathique, et la deuxième réaction à une augmentation de l'excitation para sympathique.

Les travaux de Cannon ont facilité les recherches ultérieures de Hans Selyé, qui est le père de la théorie du stress.

La conception biologique du stress repose donc sur les travaux de Hans Selye (1936, 1946, 1950, 1956...) qui a décrit le stress comme un syndrome général d'adaptation, comme nous l'avons vu dans les définitions du stress. Le stress rappelle le est selon Selyé « toute réponse non spécifique de l'organisme consécutive à toute demande ou sollicitation exercé sur cet organisme ». Il y a donc stress lorsqu'un individu est incapable de répondre de façon adéquate ou efficace aux stimuli en provenance de son environnement (Selyé 1974). Hans Selyé décrit trois stades par lesquels passe un individu en état de stress :

- **La réaction d'alarme :** L'alerte est la perception d'une contrainte qui initie le processus de réaction non spécifique à un stimulus auquel il n'est pas préparé à répondre. Selyé divise la réaction d'alarme en choc et contre choc. Le choc est l'état de surprise à l'agression soudaine, et peut se manifester par une production d'adrénaline, par une accélération du rythme cardiaque etc.
L'ampleur de cette phase de choc dépend essentiellement du degré de la menace, de l'environnement, et des caractéristiques du sujet. Cette phase peut durer de quelques minutes à 24 heures. Elle est suivie d'un contre choc au cours duquel l'organisme se ressaisit et met en activité ses moyens de défense (Leconte, Nathalie, Patesson et al ; 2006).
- **La phase de résistance :** Cette phase de résistance ou d'adaptation à l'agression intervient si l'organisme est soumis de manière prolongée à des stimuli stressants. L'organisme y résiste fortement, toutefois si cette situation perdure l'organisme risque de s'affaiblir.
- **La phase d'épuisement :** Dans cette phase, les sollicitations intenses, répétées ou prolongées de la réponse physiologique entraînent selon Selyé (1956), la dégradation de l'organisme. Si cette réponse physiologique immédiate, mobilisatrice provoque d'abord une adaptation comportementale active, sur le long terme, elle entraîne un

épuisement et provoque des maladies liées au stress tel que certaines formes de cancers (Selyé, 1956).

Le stress pour Selyé est fondamentalement une réponse physiologique et il s'en est tenu à cette conception bien qu'il ait différencié les effets du stress en eustress et distress, stress du à de bons ou de mauvais événements (Stora, 1991).

Les critiques du modèle de Selyé concernent essentiellement l'absence de prise en compte des facteurs psychologiques dans la réaction au stress et la non spécificité de la réponse stressante (Graziani et Swendsen, 2004).

Le stress, selon Selyé serait une réponse d'excitation physiologique et d'activité hormonale. Il devient donc possible selon cette conception de stress de mesurer sa quantité en fonction de la présence de catécholamines ou d'hormones corticoïdes ou d'autres symptômes comme (l'augmentation de la tension sanguine, du rythme cardiaque etc.). Or certains de ces symptômes peuvent être provoqués aussi bien par un effort physique, non stressant que par une peur extrême stressante.

Pourtant, les significations des deux situations sont profondément différentes (Monot & Lazarus, 1991).

Selon Graziani & Swendsen (2004) les théories physiologiques n'ignorent pas l'importance des facteurs psychologique ou sociaux, mais elles insistent sur les processus ou mécanismes biologiques de l'individu face au stress.

2- l'approche cognitive du stress :

Beck (1984) considère qu'une transaction stressante résulte d'un processus actif, continu, qui inclut des analyses, des interprétations et des évaluations successives de la situation externe, des risques, des coûts et des avantages d'une réponse particulière. Les stimuli sont nocifs, s'ils sont interprétés comme tels par le sujet. Selon le type d'évaluation et la situation donnée. Le sujet est motivé à mettre en place tel ou tel comportement particulier ; la direction de la force est appelée « inclinaison comportementale », dont l'intensité est le reflet du degré de l'arousal. Si l'inclinaison comportementale n'est pas traduite en action, alors l'individu reste dans un état d'arousal pour quelques temps, même si le stimulus n'est plus présent. L'arousal est une dimension de l'activité ou de la préparation à l'activité fondée sur le niveau d'excitabilité sensorielle et corticale. Selon Beck, chaque fois qu'un individu est mobilisé pour agir, il fait l'expérience d'une réponse affective.

Par exemple, les sujets confrontés à des situations dangereuses expriment généralement de l'anxiété ainsi que le désir de s'échapper et/ou le désir d'attaquer.

L'action ou l'inclinaison comportementale ainsi que l'émotion (la réponse affective) naissent de l'interprétation ou de la construction personnelle de la situation faite par l'individu. La mobilisation à l'action de l'individu est la clef pour comprendre les réactions au stress. Si l'arousal est intense et s'il n'est pas éliminé par l'action, alors l'individu tend à éprouver du stress.

L'expression libre et ouverte des émotions, comme l'anxiété, peut éloigner le risque de troubles psychosomatique (Beck, 1984).

3- L'approche transactionnelle du stress :

Les recherches actuelles sur le stress sont nettement influencées par l'approche transactionnelle de Lazarus et Folkman (1984). Cette approche qui a ouvert des perspectives de recherche tout à fait nouvelles.

Ce modèle transactionnel du stress, focalise l'attention sur des éléments psychologiques, précisément, sur la façon dont l'individu construit cognitivement la perception d'une situation stressante (stress perçu), analyse sa capacité de faire face (contrôle perçu) et met en place des stratégies de coping (Graziani & Swendsen, 2004). Cette approche a été développée par Lazarus et ses collègues, son principe est que rien n'est considéré à priori comme un stressor. Les stressors physiques ou psychologiques, produisent des réponses de stress, seulement après avoir été évalués comme menaçant et dangereux par le sujet. Le stress dépend ainsi de la qualité de la transaction entre l'individu et l'environnement, la clef du modèle transactionnel et l'accent mis sur la dimension cognitive, qui joue donc, un rôle essentiel dans le déclenchement du stress. Selon cette approche, une situation devient stressante quand la « demande » faite par l'interaction individu/ environnement est évaluée par le sujet comme excédant ses propres ressources en mettant en danger son bien-être (Folkman et Lazarus, 1984). Le stress est selon ces auteurs, une relation particulière, un processus orienté entre la personne et son environnement. Selon Cox (1978), le stress est créé par un déséquilibre entre la perception des exigences et la capacité d'y faire face. Il ne s'agit pas d'une évaluation objective du stressor mais la perception subjective des conditions aversives et des capacités de coping qu'a le sujet.

Selon Lazarus et Folkman (1984) l'évaluation cognitive de la transaction stressante s'effectue à deux niveaux. Le sujet opère d'abord une évaluation « primaire », rapide, automatique et déterminée sur la base des premiers éléments, si la situation représente ou non une menace, un danger, ou un défi.

Ensuite, le sujet évalue ses ressources, c'est l'évaluation « secondaire », et met en place les efforts nécessaires pour faire face à la situation stressante (le coping).

Les deux évaluations (primaire et secondaire) se déroulent rapidement, générant des émotions et des sensations, qui à leur tour, accompagnent et influencent l'évaluation « cognitive » (Folkman & Lazarus, 1984).

Une série de réévaluations est donc mise en œuvre tant la perception de la situation comme stressante est encore active.

L'évaluation d'un événement comme stressant et les effets de cet événement sur le sujet dépendent largement de ses capacités adaptatives (Schweitzer & Dantzer, 1994).

Mais ce modèle souffre des mêmes limites que les autres approches. Il valorise le rôle des processus transactionnels et minimise ou occulte celui des autres déterminants. (Graziani et Swendsen, 2004). Ces mêmes auteurs pensent que malgré les critiques dont ce modèle a fait objet, il est considéré comme le plus intégratif des autres modèles, car il insiste largement sur les interactions dynamiques entre les dimensions biologiques, psychologiques et sociales.

Les approches que nous avons présentées, ne sont que quelques exemples illustratifs des travaux qui ont tenté d'expliquer les processus biologiques et physiologiques impliqués dans la réaction de l'individu face au stress.

VII- les conséquences du stress sur la santé :

Les études qui ont été menées pour évaluer l'effet de divers types de stresseurs (familiaux, scolaire, professionnels) sur divers critères (santé somatique, santé mentale) ont montré que ce sont les petits tracés quotidiens qui ont un impact plus important sur la santé ; que les événements moyens (Logis et al, 1982) et que de nombreuses pathologies seraient associées au stress, nous n'en donnerons ci-dessous que quelques exemples.

1- Pathologies psychosomatiques :

Selon Godefroid (2001), il existe de nombreux symptômes ayant pour cause première, les perturbations émotionnelles. C'est le cas de l'ulcère d'estomac, qui résulte d'une réduction de la production de mucus, servant à protéger les parois de l'estomac contre l'action des sucs gastriques sécrétés en excès par des bactéries spécifiques.

En effet, ces sucs sont produits par l'action du système nerveux parasympathique. Or, cette action ayant été bloquée durant la phase d'activation générée par les conditions de stress, c'est un phénomène de rebond que le système parasympathique va produire un excès de

sécrétion susceptible de favoriser le développement d'ulcères (Godefroid, 2001). Selon cet auteur, le stress est également responsable d'autres troubles tels que l'hypertension artérielle sans cause connue, qui a tendance à s'élever dans des conditions de stress, chez certaines personnes, entraînant des problèmes cardiaques pouvant aller jusqu'à l'infarctus. Une grande détresse émotionnelle peut être entraînée chez un grand nombre de sujets souffrant d'arythmie.

D'autres pathologies sont liées au stress, comme la colite, la polyarthrite rhumatoïde, l'eczéma, l'asthme...

Le stress peut aussi être un facteur de pronostic défavorable pour certaines maladies comme le diabète (effet négatif sur le contrôle métabolique des sujets diabétiques) et le développement ultérieur de certaines formes de cancer (Thomas, 1989).

2- pathologies mentales :

Le stress selon Lebigre (1993) semble jouer un rôle vis-à-vis de certains troubles mentaux : Schizophrénies, état dépressifs, troubles anxieux, phobiques et attaque de panique. Cet auteur analyse les résultats disponibles qui selon elle, ne démontrent pas de relation de causalité linéaire entre les événements déclencheurs et l'apparition de troubles somatiques ou émotionnels, la vulnérabilité de certains individus vis-à-vis des événements vient de leur façon de se laisser envahir et déborder par ces événements, voire même d'en aggraver l'impact. On reconnaît là, la conception transactionnelle du stress de Lazarus et de ses collègues qui pensent que ce qui est dysfonctionnel, ce n'est pas la situation aversive en elle-même, mais c'est ce que l'individu ressent et fait (Schweitzer, 2002).

3- Déficit immunitaire :

Il s'agit d'une autre conséquence du stress, résultant d'une diminution de l'action du système immunitaire, chargé de protéger l'organisme, contre toute attaque bactérienne ou virale (Godefroid, 2001). Selon cet auteur, toutes les études récentes sur la modification des fonctions immunitaires au cours des stress psychologiques, surtout répétées ont tendance à diminuer le potentiel de réponses immunitaires qu'a un individu dans un environnement psychosocial donné, compte tenu de la structure de sa personnalité et de ces capacités d'adaptation. Dans le même cours d'idées, toutes perturbations importantes du système endocrinien provoqué par le stress, peuvent entraîner une perte d'efficacité de ce mécanisme de surveillance et de protection, en prédisposant la personne aux maladies.

C'est notamment le cas pour le rhume et la grippe, qui frappent plus facilement les individus présentant une vulnérabilité liée au stress.

4- Pathologies professionnelles :

Nous avons déjà décrit les effets du stress sur les sphères somatiques et mentales, la vie professionnelle stressante peut aussi engendrer une accumulation de tensions, que vivent des individus confrontés à des problèmes professionnelles chroniques, notamment lorsqu'ils vivent leur situation de travail comme pénible, voir même insupportable (Schweitzer, 1997). Selon le même auteur l'une des pathologies professionnelles les plus préoccupantes actuellement est le « burnout » ou syndrome d'épuisement professionnel. Ce phénomène est de plus en plus fréquent dans certaines professions de soins (infirmières, médecins), chez les enseignants et dans certains métiers à risque (policier, pompiers).

Le burnout découle selon Truchot (2004) d'un stress chronique qui se traduit par un sentiment d'échec, une baisse d'efficacité ainsi qu'une perte d'intérêt pour soi et pour son travail. Il en résulte des troubles psychosomatiques (migraines, maladies de peau, troubles respiratoires.etc), une humeur instable, de la méfiance et des troubles de la concentration.

Pour Maslach et Schaufeli (1993), puisque le burnout est un « stress professionnel prolongé » provenant d'exigences qui dépassent les ressources individuelles, il est possible d'établir un parallèle avec le modèle de Selyé. Ces trois phases (alarme, résistance et épuisement) correspondant bien au processus de burnout, comme étant l'aboutissement de la troisième phase du syndrome général d'adaptation, qui est l'épuisement. De leur côté, Burke et Richarsen (1996) écrivent : « *qu'en tant qu'état, le burnout correspond à la dernière phase du processus décrit par Selye* »

L'analogie entre la phase d'épuisement et l'idée que le burnout est « le stade final d'une rupture d'adaptation, qui résulte d'un déséquilibre à long terme, entre exigences et ressources, est frappante, même si l'on considère que le burnout survient parce qu'au départ, l'individu n'a pas déclenché d'alarme.

Etzion pense que dans l'émergence du burnout « les mini- stressseurs liés aux inadaptations, ne causent pas d'alarme et sont rarement sujets à des efforts de coping. Ainsi le processus d'érosion peut continuer longtemps sans être détecté. Or avec le syndrome général d'adaptation, l'organisme se mobilise dès le départ pour résister aux stressseurs.

Même si elles ne sont pas encore tout à fait reconnues par le législateur comme de véritables maladies professionnelles, un grand nombre d'affections psychiques et somatiques, peuvent être considérées comme des pathologies liées à la souffrance au travail, et bénéficier ainsi d'un regard différent est une prise en charge dans le cadre de l'entreprise (Boudarène, 2005).

Le stress est le nouveau « malaise dans la civilisation ».En effet le nombre d'articles et de livres qui lui ont été consacrés, plus de 100.000 articles, et plus de 200 ouvrages connus, ne

peuvent que nous interroger. La fortune sémantique de cette notion ou de ce concept, au limites de la métallurgie, de la psychologie, de la psychiatrie, de la neurophysiologie, de la psychosociologie, de la psychanalyse, de la psychosomatique, ne peut laisser indifférent un chercheur, car le stress possède cette rare spécificité de féconder presque toutes les sciences (Stora, 1991).

Dans le chapitre qui suit, nous allons présenter le syndrome du burnout de façon plus détaillée.

Chapitre III : Le Syndrome de Burnout

« Il n’y a pour l’homme que trois événements, naître, vivre, et mourir, il ne se sent pas naître, il souffre à mourir et il oublie de vivre »

« La Bruyère »

Bradley (1969) a été le premier à envisager un stress particulier lié au travail, qu’il nomma « Burnout ». Quelques années plus tard, le terme était repris par Freudenberger (1974) et Maslach (1976) pour désigner à nouveau des manifestations d’usure professionnelle.

Pour ces premiers observateurs, le burnout visait les travailleurs sociaux, les professions médicales, les enseignants, les avocats, etc. ; Autrement dit ceux dont l’activité implique un engagement relationnel (Truchot, 2004).

En effet, les obstacles rencontrés en aidant des patients en difficultés complexes, des clients et des usagers agressifs, ou des étudiants peu motivés, les confrontations répétées à la douleur, à l’échec représentaient pour ces chercheurs des causes déterminantes du Burnout qui fut à cette époque conçu comme un syndrome psychologique spécifique aux professions « d’aide ». Cette idée a prévalu quelques temps, elle a marqué la conception du phénomène autant qu’elle a orienté les premiers travaux de Freudenberger et Maslach. Les professions tournées vers autrui ont été l’objet de nombreuses recherches, mais les connaissances accumulées depuis les premières observations ont permis d’affirmer que le Burnout frappe l’ensemble des individus au travail (Truchot, 2004).

Dans ce troisième chapitre nous allons exposer les étapes de l’évolution du concept de Burnout et de sa mesure, nous aborderons ensuite les causes et les manifestations de ce syndrome à différents niveaux et terminerons ce chapitre par les stratégies de faire face au stress et au Burnout à savoir le coping, le soutien social et enfin la prévention.

I- Historique :

1- Naissance et émergence du concept de Burnout

Herbert Freudenberger (1974, 1980, 1981) est toujours cité comme celui qui a découvert le Burnout, son article publié en 1974 en est la première tentative de description. Psychothérapeute, psychiatre dans une « Free clinique » accueillant des toxicomanes, cet hôpital de jour fonctionnait principalement à l'aide de jeunes bénévoles.

L'ouverture du lieu thérapeutique sur la ville, ainsi que des horaires d'accueil différents des autres structures classiques, exigeaient une disponibilité de ses jeunes bénévoles.

En 1970 Freudenberger utilisait dans ses écrits le terme de « Burnout » pour caractériser l'état mental des jeunes volontaires travaillant auprès des toxicomanes de cette « Free clinique ». Justifiant ce terme métaphorique, il dira plus tard : « Je me suis rendu compte au cours de mon exercice quotidien que les gens sont parfois victimes d'incendies tout comme les immobiliers, sous l'effet de la tension produite par notre monde complexe, leurs ressources internes viennent à se consumer comme sous l'action des flammes ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte ».

En effet beaucoup de ces bénévoles finissaient après un an d'activité par perdre l'enthousiasme qui, au départ suffisait à nourrir leur engagement. Des symptômes physiques caractéristiques accompagnaient ces changements : épuisement, fatigue, persistance de rhumes, maux de tête, troubles gastro – intestinaux et insomnies (Truchot, 2004).

Freudenberger souligne davantage les symptômes comportementaux et dresse le portrait d'un individu submergé par ses émotions, colère, irritation, incapacité à faire face aux tensions, aux nouvelles situations ; mais aussi perte d'énergie, sont parmi les premiers signes de ce qu'il nomme encore « craquage » ou « épuisement émotionnel et mental » (Truchot, 2004). Attitudes négatives, cynisme font également partie du tableau clinique.

Freudenberger relève aussi des stratégies de surenchère (passer de plus en plus de temps au travail en tournant en rond de façon inefficace) ou à l'inverse d'évitement (chercher l'isolement, refuser le contact avec ses collègues).

Chez les jeunes bénévoles, l'engagement et la certitude de faire un travail significatif suffisait un temps à alimenter leur satisfaction et à maintenir leurs efforts, mais faces à des patients difficiles, ces bénévoles finissaient par perdre leur énergie (Truchot, 2004).

Freudenberger (1974) écrit : « C'est précisément parce que nous nous sommes consacrés à notre tâche que nous tombons dans le piège du « craquage ».

D'après Freudenberger et Richelson (1980) le Burnout se développe quand les individus ont une image idéalisée d'eux – mêmes, se perçoivent dynamiques, charismatiques, particulièrement compétents et puissants, finissent par perdre le lien avec leur « soi » véritable, les objectifs fixés deviennent impossibles à atteindre. Selon ces auteurs, les facteurs individuels se voient attribuer un rôle important dans le développement du Burnout puisque les individus engagés à une cause sont les plus frappés.

- **Maslach (1976) : Les relations interpersonnelles au cœur du Burnout :**

Christina Maslach, chercheur en psychologie sociale compte permis ceux qui ont contribué à imposer ce concept. Dans un texte datant de 1993, elle relate comment les recherches qu'elle menait au cours des années 70 l'ont conduite un peu par hasard à découvrir elle aussi le Burnout, auprès des professionnels du sauvetage et des urgentistes.

Maslach démarre un programme de recherche par des entretiens auprès des professionnels du champ médical (médecin et infirmières) puis du champ de la santé mentale (psychiatres, infirmières psychiatriques). L'analyse dévoile plusieurs thèmes. D'abord si les expériences émotionnelles peuvent être gratifiantes (guérison des patients suite aux efforts du professionnel) elles sont le plus souvent stressantes, exp. travailler avec des patients difficiles, avoir de mauvaises nouvelles à annoncer, être en conflit avec les collègues.

Avec le temps les professionnels adoptent des attitudes négatives envers leurs clients, et interprètent leurs expériences émotionnelles comme des échecs, s'interrogent sur leurs capacités à travailler dans ce secteur, déprécient leurs compétences (Truchot, 2004).

Décrivant par hasard les résultats de ses premières analyses à un magistrat, Maslach s'entend dire qu'un phénomène similaire apparaît chez les avocats exerçant auprès de personnes en situation de difficultés sociales, ces avocats nommaient ce phénomène « Burnout » (Maslach, 1981).

Puisque le Burnout semblait commun aux professionnels de santé et aux avocats, Maslach émit l'hypothèse que travailler avec d'autres, en particulier dans une relation d'aide, est le cœur du phénomène.

A l'inverse de Freudenberger qui insistait sur les facteurs personnels, elle situe davantage les causes du Burnout dans l'environnement de travail.

Elle cherchera à valider cette idée en menant des entretiens auprès d'autres groupes professionnels dont l'activité suppose aussi une implication relationnelle. Dans tous les cas des thèmes récurrents émergeaient de l'analyse : épuisement émotionnel, attitudes distantes, négatives envers les clients ou les patients. A l'évidence ces manifestations présentaient une régularité à travers les professions, elles n'étaient pas une réponse produite par quelques

individus mais un problème relativement répondu. Ainsi le terme « Burnout » a apparemment comblé un vide en étiquetant un phénomène jusqu'ici sans nom (Shirom, 1989).

C'est dans un texte aussi descriptif que celui de Freudenberger (1974), que Maslach (1976) relate les résultats de ses premières investigations. Si elle parle de la « dynamique du Burnout » tout au long de l'article, elle emploiera très fréquemment elle aussi le terme de « craquage ». Elle observe que ce « craquage » est suivi d'une perte d'efficacité dans les services de santé et d'action sociale, d'un absentéisme et d'un turnover élevé. Il provoque aussi une détérioration du bien être physique (Truchot, 2004).

Pour une meilleure définition du terme, Maslach et son équipe élaborent un instrument de mesure, le MBI en 1981 (Maslach Burnout Inventory).

Entre 1974 et 1989, on compte plus de 2500 articles parus sur le sujet, les deux cinquièmes des articles sont consacrés aux professions d'aide et de santé, un peu plus d'un tiers aux professions d'enseignants et d'éducateurs (Truchot et al , 2004).

Plusieurs études utilisaient le même instrument de mesure (Le MBI), ceci permettait des comparaisons et des échanges entre les différents pays du monde.

II- Quelques réflexions sur le terme Burnout :

L'examen de l'abondante littérature publiée sur le Burnout permet d'aborder avec Canoui et Maurange (2004) quelques réflexions sur les termes employés et le sens qu'ils suggèrent.

1- Les termes : Selon ces auteurs il existe trois expressions pour nommer ce syndrome. Chacune lui imprime une tonalité différente.

- **Burnout ou Bur out syndrome :** Le verbe to Burn out a des significations évocatrices que traduit incomplètement le terme de syndrome d'épuisement professionnel des soignants.

To Burn out peut signifier : Echouer, s'user, devenir épuisé devant une demande trop importante d'énergie, de force, et de ressources. Il évoque une combustion totale, la réduction en cendre d'un objet entièrement consumé dont toute la matière aurait disparu.

Mais c'est l'image inspirée de l'industrie aérospatiale qui demeure la plus suggestive. Le terme « Burnout » désigne « l'épuisement de carburant d'une fusée avec comme résultante la surchauffe et le risque de bris de la machine »

Karoshi (prononcé Kaloshi) :

Ce terme Japonais signifie « mort par excès de travail », Karo = mort, Shi = fatigue au travail.

Cette connotation violente donnée au syndrome d'épuisement se conçoit à travers le prisme d'une culture gouvernée par la notion sacrificielle de soi, pour satisfaire avant tout, aux exigences des autres et de son entreprise. L'employé donne sans compter de son temps et s'investit jusqu'à épuisement. Vivre et mourir pour l'entreprise, tel pourrait être le précepte où la pression et le souci d'excellence dominent.

- **Syndrome d'épuisement professionnel** : Ce terme consacré en français présente selon Canoui et Maurange (2004) le défaut d'être vague et semble couvrir tous les effets du travail sur l'individu. Il n'est qu'un pâle reflet du terme plus imagé « Burnout »

Usure professionnelle ou usure au travail sont aussi des expressions rencontrées. Elles mettent l'accent sur l'idée d'une évolution progressive du syndrome.

Ces auteurs pensent que malgré ces critiques, c'est le terme de syndrome d'épuisement professionnel des soignants (SEPS) qui s'est imposé en langue française.

III- Définitions :

En 1974 Herbert Freudenberger propose une première définition du Burnout fondée sur celle du dictionnaire Webster, dont Bérard et Duquette donnent la traduction suivante : « L'épuisement professionnel est un « état » causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources, qui provoque le sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou encore d'être exténué ».

En 1979 Maslach décrit l'épuisement professionnel des professions d'aide : « Le Burnout est un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation, et de réduction de l'accomplissement personnel, qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui ».

Cherniss (1981) décrit le Burnout comme : « un processus dans lequel un professionnel précédemment engagé se désengage de son travail en réponse au stress et à la tension ressentie ».

Pour Pines, Aronson & Kafry (1981) : Le Burnout est caractérisé par un épuisement physique, par un sentiment d'impuissance et de désespoir, par un assèchement émotionnel et par un développement du concept de soi négatif et d'attitudes négatives envers son travail, la vie et les autres personnes ».

Pour Edelwitch et Brodsky (1980) : Le Burnout est un processus cyclique et évolutif en quatre phases :

- L'enthousiasme

- La stagnation
- La frustration
- La démoralisation

Pour Aronson et Pines (1988) : « Le Burnout est un état d'épuisement émotionnel et mental causé par l'implication à long terme dans des situations qui sont exigeantes émotionnellement ».

Des nombreuses définitions proposées ont peut avec Bérard et Duquette, retenir un certain nombre de points communs et de points divergents.

- La dimension physique et psychique de l'épuisement professionnel existe mais la symptomatologie clinique n'a rien de spécifique.
- C'est une expérience psychique négative vécue par un individu et qui comporte plusieurs composantes décrites par Maslach et Jackson : épuisement émotionnel, déshumanisation avec l'autre ou attitudes négatives envers les personnes aidées.
- Il est accompagné d'une perte de sentiment d'accomplissement ou d'acquisition de soi négative.

En fin si pour tous les professionnels on retrouve épuisement émotionnel et perte d'accomplissement de soi au travail, il n'y a que dans les professions d'aide que la déshumanisation de la relation avec autrui à un impact si important.

- On dépit de quelques différences quant à leur conception de l'épuisement professionnel (Burnout) comme un état ou comme un processus, les définitions du Burnout selon Truchot se complètent plus qu'elles ne s'opposent, on peut selon cet auteur les regrouper selon qu'elles envisagent le Burnout comme un « état », celui de la personne atteinte, on comme un « processus » celui conduisant à l'état en question. En fait les premières décrivent l'aboutissement du processus qu'envisagent les secondes.

1- Les définitions en termes d'état : Elle partagent selon Truchot (2004) trois caractéristiques essentielles :

- Les éléments dysphoriques dominant, en particulier, l'épuisement émotionnel et mental, les individus manifestent des attitudes négatives envers autrui, leur efficacité et leurs performances diminuent.
- Au niveau de l'étiologie, les attentes inappropriées, les exigences émotionnelles, jouent un rôle majeur.
- Le Burnout est causé par le travail et frappe des individus « normaux » il n'est pas l'expression d'une pathologie individuelle.

2- Les définitions en terme de processus : Selon la même source, ces définitions affirment que :

- Le Burnout débute avec des tensions qui résultent de l'écart entre les attentes, les intentions, les efforts, les idéaux de l'individu, et les exigences de la rude réalité quotidienne.
- Les stress qui résultent d'un tel déséquilibre se développent graduellement, ils peuvent être ressentis consciemment par l'individu, ou rester ignorés pendant une longue période.
- La manière avec laquelle l'individu fait face à ces stress, est cruciale pour le développement du Burnout.

3- Maslach et Jackson (1981) : Un syndrome à trois dimensions :

C'est au début des années 1980 que les recherches empiriques systématiques ont été publiées, la notion de Burnout fut alors plus clairement définie et conceptualisée. Maslach souhaitait entreprendre des investigations plus systématiques, méthodologiques, rigoureuses. Elle voulait aussi s'adresser à des échantillons plus larges à des fins de comparaison et tenir compte des contextes situationnels. A ce stade dit elle : « La question clé était le développement d'une mesure standardisée ».

Elle a donc mené avec Kelly, Pines & Jackson (1993) des enquêtes par questionnaires et conduit un programme de recherche psychométrique pour aboutir à une définition plus opérationnelle et à une échelle de mesure valide.

Au cours de ses recherches préliminaires par entretiens, Maslach recueille un vaste registre d'émotions, d'attitudes exprimant l'usure ressentie. Jalonnant ce phénomène qu'il fallait mieux cerner, elle regroupa l'ensemble de ces expressions sur une échelle. Cette échelle représentant l'étendue des expériences associées au phénomène de Burnout, a été administrée à un échantillon de six cent personnes répartis dans plusieurs corps professionnels (services sociaux, santé, enseignements).

Les analyses statistiques confirmaient bien la présence des trois dimensions du syndrome à savoir l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation (déshumanisation) et la réduction de l'accomplissement personnel qui apparaissaient chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui (Truchot, 2004).

- **L'épuisement émotionnel :**

Cet épuisement émotionnel renvoie au manque d'énergie, et au sentiment que les ressources émotionnelles sont épuisées.

La personne est vidée nerveusement, a perdu tout entrain, n'est plus motivée par son travail qui devient une corvée, elle ne réalise plus le travail qu'elle effectuait auparavant, ressent frustration et tensions. L'épuisement émotionnel est souvent lié au stress et à la dépression, autant les conceptions théoriques que les résultats empiriques actuels lui donnent un rôle central dans le processus de Burnout (Truchot, 2004).

- **La dépersonnalisation et/ou déshumanisation :**

La dépersonnalisation représente la dimension interpersonnelle du Burnout, c'est le noyau dur de ce syndrome. Elle renvoie au développement d'attitudes impersonnelles, détachées, négatives, cyniques, envers les personnes dont on s'occupe (étudiants, patients, clients etc.) (Truchot, 2004).

L'individu ne se sent plus concerné par son travail, dresse une barrière qui l'isole de ses clients et de ses collègues. Cet état s'installe progressivement et lentement, la distanciation à l'autre est parfois l'aboutissement d'un épuisement émotionnel, c'est un mode de protection de soi et de son travail psychique, seule attitude permettant de réaliser le travail relationnel.

Mais cet état est ressenti souvent douloureusement comme une forme d'échec personnel qui peut s'exprimer plus ou moins ouvertement dans la troisième dimension (Truchot, 2004).

- **La dimension ou le manque de l'accomplissement personnel :**

Conséquence des deux autres, cette dimension est douloureusement vécue. Elle peut s'exprimer par un sentiment de ne pas être efficace, d'être frustré dans son travail en un mot de ne plus faire du bon travail (Canoui & Maurange, 2004). En effet le manque d'accomplissement personnel concerne à la fois la dévalorisation de son travail et de ses compétences, la croyance que les objectifs ne sont pas atteints la diminution de l'estime de soi et du sentiment d'auto efficacité. La personne ne s'attribue aucune capacité à faire avancer les choses, convaincue de son inaptitude à répondre effectivement aux attentes de son entourage.

L'accomplissement personnel représente donc la dimension auto évaluative du Burnout (Truchot, 2004).

Quelques auteurs affirment que le burnout démarre avec l'épuisement émotionnel, celui-ci entraîne la déshumanisation. L'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel soit directement, soit à travers la déshumanisation.

On considère que l'épuisement émotionnel représente le composant affectif du Burnout, tandis que les deux autres dimensions constituent les composants attitudinaux ou cognitifs du burnout (Shaufeli & Dierendock, 1993).

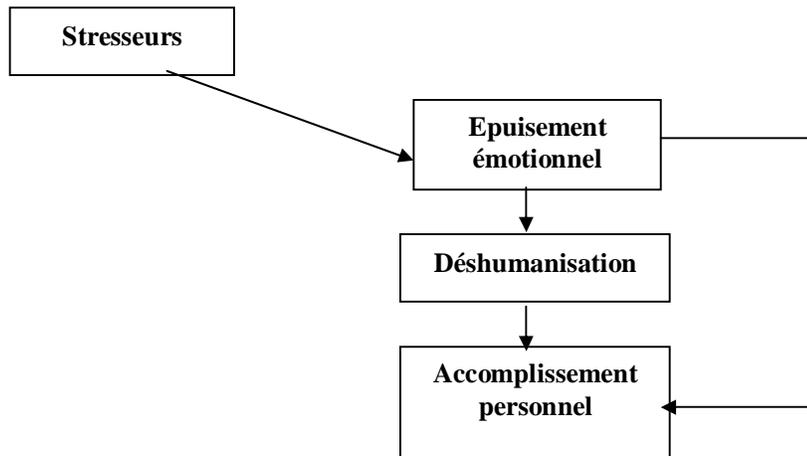


Figure (2): Le processus de Burnout d'après le model tridimensionnel de Maslach et Jackson (1981)

IV-La construction de l'outil de mesure :

Pour bien définir le burnout, Maslach construit l'échelle de mesure M.B.I

Les trois dimensions du burnout et les items qui les composent ont été utilisés pour constituer la mesure de ce syndrome, cette mesure formée de trois sous échelles est aujourd'hui largement validée. Il s'agit du « Maslach Burnout Inventory » le MBI (Maslach & Jackson, 1981, 1986).

Simple d'utilisation le MBI a permis de mesurer le Burnout auprès de groupes importants et d'en étudier systématiquement les causes.

Il a été adopté dans de nombreuses langues dont le français (Girault, 1989).

Le MBI est constitué de vingt deux items : neuf pour l'épuisement émotionnel, cinq pour la déshumanisation et huit pour l'accomplissement personnel, chaque item représente une facette de l'évaluation que l'on peut faire de son travail, par exemple : « A la fin d'une journée de travail je me sens totalement épuisé ». « J'estime avoir accompli de nombreux actes de valeur dans ce travail ».

Sur une échelle en sept points allant de « jamais » à « tous les jours », la personne interrogée indique la fréquence selon laquelle elle éprouve le sentiment en question. A l'origine les items étaient aussi suivis d'une échelle d'intensité, mais fréquence et

intensité du sentiment étant fortement corrélées, on ne propose aujourd'hui aux enquêtés que la première échelle (Truchot, 2004).

V- L'évolution des recherches :

Du burnout des professionnels de la relation à celui de tous les individus au travail. En effet, au début Maslach et Jackson (1981, 1986) affirmaient que le Burnout apparaissait exclusivement chez les professionnels de la relation, enseignants, personnels de soins infirmières, travailleurs, sociaux, etc.

Mais progressivement il est apparu que l'ensemble des individus au travail pourrait être frappés, qu'ils aient ou non une activité relationnelle (Maslach et Leiter, 1997). On distingue donc à ce jour une définition et une mesure spécifique aux professionnels de l'aide, et une définition et une mesure générale adoptée à toutes les activités professionnelles.

Truchot pense que si la définition de Maslach et Jackson (1981, 1986) a été largement retenue, c'est entre autres parce qu'elle est doublée d'un des seuls outils de mesure valide et de maniement facile (la définition est l'outil de mesure ayant été construits parallèlement). Selon le même auteur, utiliser le MBI suppose évidemment d'accepter la définition correspondante, cette définition limitait le Burnout à des professions particulières ; Or, en fait les recherches ont progressivement mis à jour les facteurs organisationnels qui agissent sur chacune des dimensions du Burnout. Ceux-ci (manque de participation aux prises de décisions, surcharge de travail, traitement inéquitable, etc.) ne sont pas spécifiques aux institutions sociales ou médico-sociales, il semble bien que le Burnout puisse frapper l'ensemble des champs professionnels. Par ailleurs, s'il atteint ceux qui s'engagent et entrent dans leur profession avec des attentes élevées ; pourquoi le restreindre à certaines catégories ? (Truchot, 2004).

Effectivement bien des professions en dehors de secteur social, médico-social, ou dans l'éducation et plus généralement, en dehors des relations de service, supposent aussi un engagement important. Pour Leiter et Schaufeli (1996) : « Le Burnout est présent dans toute occupation dans laquelle les individus sont psychologiquement engagés dans leur travail, les emplois psychologiquement engageant épuisent les ressources cognitives, émotionnelles et physiques ».

La mesure de Maslach et Jackson (1981, 1986) a été modifiée pour englober toutes les professions.

On possède aujourd'hui une version de MBI dite générale : (MBI General Survey, 1996) qui s'adresse à l'ensemble des individus au travail.

Des recherches récentes ont montré la continuité du construct de Burnout à travers toutes les professions, dans toutes les occupations où les individus répondent à la fatigue en s'éloignant de leur carrière (Truchot, 2004).

Selon Pines (1987), le Burnout des professionnels de l'aide due en partie au fait de fournir un service, est une forme d'un phénomène plus général ; certes les professions impliquant un contact intense avec autrui demeurent majoritairement étudiées. Au cours de l'année 2003, 60 % des travaux publiés portent sur les groupes suivants :

Travailleurs sociaux, enseignants, médecins, dentistes, infirmières et autres professionnels de santé. Mais cette même année, des ouvriers de l'industrie, des employés, des managers, des fonctionnaires, des informaticiens, des soldats, des policiers ou des étudiants figurent parmi les groupes pris en considération. Aussi quelques études ont porté sur des échantillons hétérogènes incluant un ensemble varié de professions. Le Burnout a également été étudié en dehors de la sphère professionnelle par exemple dans les relations de couple (Pine, 1987 ; Westman & Etzion, 1995).

VI- Les causes du Burnout :

Maslach et Leiter (1997) s'accordent aujourd'hui sur le fait que le Burnout prend sa source dans l'environnement de travail et qu'il est le résultat d'une interaction entre les stressseurs individuels (Demande des clients, conflits avec les collègues), ou organisationnel (exigences du travail, conflit de rôle, absence de contrôle sur son activité, etc.). Et des facteurs individuels (traits de personnalité, attentes professionnelles, etc.) on peut donc avec ces auteurs situer les variables génératrices du Burnout sur trois (3) niveaux : Le niveau organisationnel, interindividuel et intra - individuel.

1- Au niveau organisationnel :

A ce niveau, les principaux facteurs incriminés dans l'apparition du Burnout sont les conditions de travail contraignantes : un niveau de contrôle insuffisant de son activité, une mauvaise définition des rôles est un manque de soutien social.

La surcharge qualitative et quantitative de travail, le rythme des tâches à effectuer, la pression du temps, les horaires longs, imprévisible, un travail monotone, peu stimulant, avec des procédures standardisées, sont des exemples de variables reflétant le contenu de l'activité (Truchot, 2004).

Selon cet auteur, il existe un rapport optimal entre les exigences psychologiques liées au travail et latitude décisionnelle, c'est-à-dire la possibilité d'exercer un contrôle sur son activité (ce qui recouvre à la fois l'autonomie décisionnelle et le niveau de compétence).

En effet, des exigences élevées combinées à un faible contrôle produisent une tension élevée, l'inverse produit une situation détendue (mais pouvant éventuellement démotiver). Truchot ajoute, que les chercheurs ont trouvés que le contenu du travail, les rôles mal définis contradictoires, l'isolement et le manque de soutien social, le conflit entre vie familiale et vie professionnelles, l'insécurité sont corrélées avec une ou plusieurs dimensions du Burnout. Selon la même sources, les formes et les menaces nouvelles du travail (restructuration, délocalisation, réduction d'effectif, surveillance électronique des employés de même que les dérives managériales qui vident de sens le contenu de travail) produisent un désintérêt pour le travail et peuvent être à l'origine de troubles physiques et psychiques propres au Burnout. On regrette cependant que les variables étudiées se situent plus à un niveau micro organisationnel ou microsocial (celui du rapport direct entre l'individu et son environnement) au détriment des analyses macro organisationnelles ou macro sociales qui prennent en compte la structure de l'institution, l'organisation hiérarchique, le style de management (Truchot & Rode, 2004).

2- Au niveau interindividuel :

A ce niveau, c'est principalement l'effet des relations déséquilibrées, injustes, des conflits (harcèlement, agressions, violence) mais aussi du soutien social ou de son absence qui est étudié. Etant donné le nombre élevé des emplois de service où les relations avec autrui sont capitales, on comprend l'importance de ces variables. La théorie de l'équité celle du support social et de l'affiliation fournit ici des grilles de lecture particulièrement pertinentes figure (3). En effet le sentiment d'équité est un facteur protecteur contre le Burnout, chaque interaction est un échange de récompenses, de biens qui participent au sentiment de justice, garantie de bien être.

Il y a donc selon Truchot une attente de retour, ne fut ce que sous forme de reconnaissance, de coopération, d'efforts pour aller mieux. L'échange non équitable, le manque d'équivalence entre ce qui est donné (les efforts déployés et l'engagement) et ce qui est reçu (trop peu de gratifications) prédit le Burnout.

2- Au niveau intra- individuel :

Les chercheurs déploient beaucoup d'effort pour identifier la part des variables de personnalité ce qui tend à particulariser le Burnout, et risque d'en faire un problème à analyser et à traiter individuellement, en rejetant ses causes organisationnelles, et sa dimension sociale et collective.

Ceci explique en partie l'influence qu'exerce actuellement le modèle transactionnel de Lazarus & Folkman. (1984).

D'après ces chercheurs, les caractéristiques individuelles jouent un rôle essentiel dans l'émergence de la réaction de stress. L'évaluation d'un stressor (une tâche supplémentaire à réaliser...) variera d'un individu à l'autre.

Certains pourront y avoir un défi permettant d'exercer ses compétences, d'autres ne retiendront que la menace. Ensuite les caractéristiques individuelles agissent sur la capacité de faire face à ces exigences, sur les ressources que l'individu cherche à mobiliser, certains se sentent plus aptes que d'autres à contrôler la situation, à mobiliser le soutien de leurs collègues et à utiliser ce support efficacement. La place des facteurs intra- individuels dans l'étude du Burnout est un sujet de controverse (Truchot, 2004).

A ce niveau on s'intéresse aussi à la sphère attitudinale notamment aux attentes des individus, quand il y a un écart entre attentes et réalité de travail c'est-à-dire l'écart entre un idéal de changement et la réalité de l'environnement de travail (Truchot, 2004). Pour cet auteur, les variables sociodémographiques sont également prises en compte, lorsqu'on étudie les différences entre les hommes et les femmes et l'influence de l'âge, du sexe ou du statut matrimonial dans l'apparition du syndrome de Burnout. Ces variables seront développées dans les pages qui suivent.

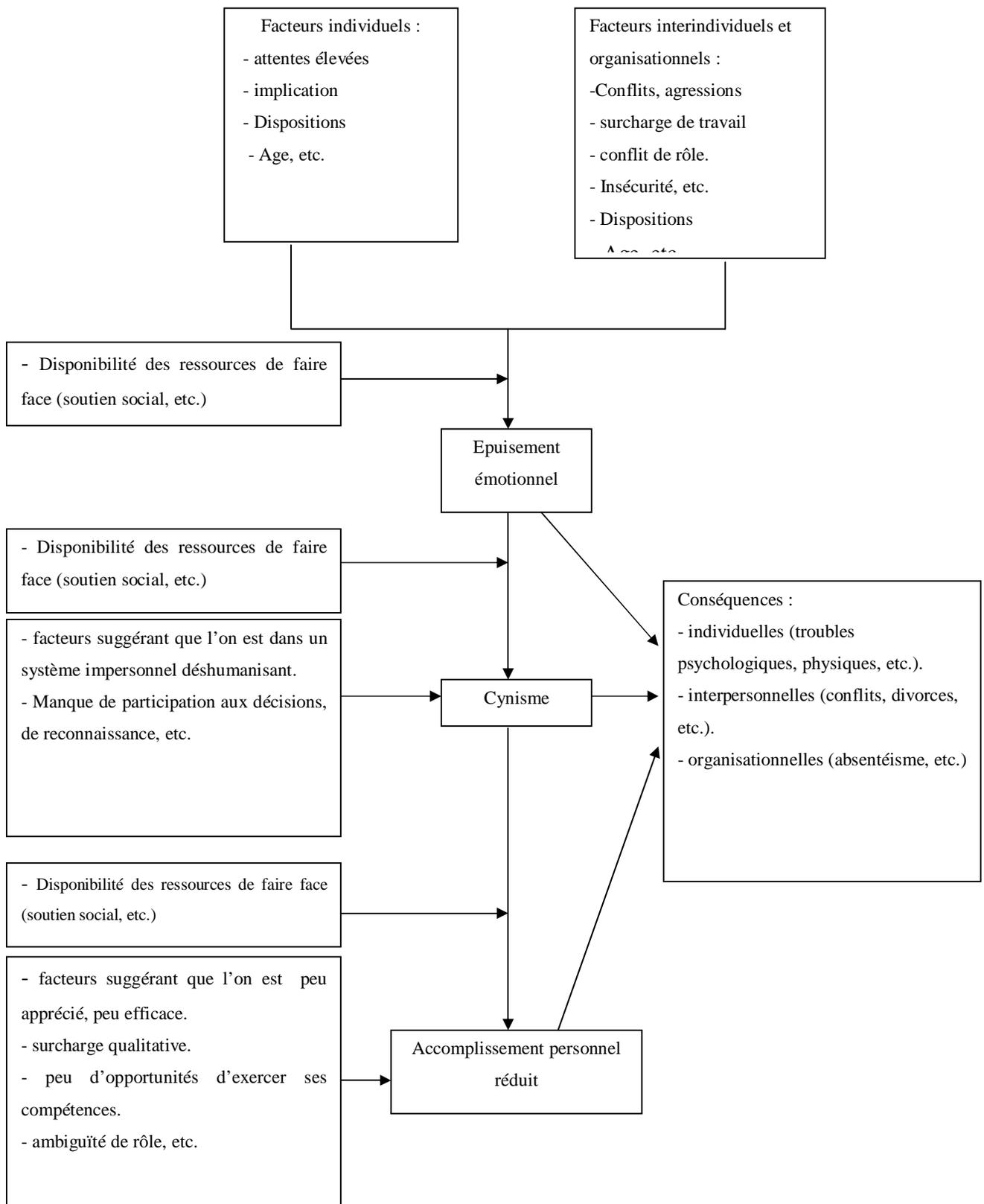


Figure (3) : Le cadre général des recherches sur le Burnout (D'après Cordes et Dougherty, 1993)

VII- Les manifestations et les conséquences du Burnout :

Schaufeli et Enzmann (1998) dressent la liste des symptômes du Burnout, ils en dénombrent cent trente deux. La plupart de ces symptômes proviennent d'observations cliniques ou d'interviews analysées. Autrement dit, nombre de ces symptômes ont été repérés quand démarraient les premières recherches. Le burnout étant un processus, au cours de son développement il est susceptible chez le même individu de s'exprimer différemment selon sa phase d'évolution. Il n'est pas toujours aisé selon ces chercheurs de séparer clairement les symptômes et les conséquences du Burnout.

Les manifestations du Burnout sont présentées au dessous en suivant la classification de Cordes et Dougherty (1993) qui distinguent cinq catégories :

- physiques.
- Emotionnelles
- Interpersonnelles.
- Attitudinales.
- Comportementales.

Les manifestations s'observent au niveau de l'individu, des interactions sociales et de l'organisation du travail.

1- les manifestations physiques et émotionnelles du Burnout :

Les atteintes psychologiques et physiques montrent à quel point le Burnout est destructeur. Le sentiment de fatigue, d'épuisement d'être « vidé », est le symptôme le plus typique (Chirom, 1989 ; Shirom & Melamed, 1990).

- Les individus atteints d'un degré élevé de Burnout ont davantage de troubles du sommeil et une plus grande fatigue au réveil (Melamed, Ugarten, Shirom, 1999). La fatigue liée au burnout n'est pas celle que l'on éprouve temporairement et qui disparaît après une période de repos, il s'agit d'une fatigue chronique.

- Le Burnout se manifeste aussi par des troubles somatiques, Wolpin, (1988), dans une étude longitudinale auprès de deux cent quarante- cinq enseignants canadiens, montre qu'il prédit les symptômes une année plus tard., Shirom (1986) trouve des résultats semblables auprès d'enseignants Israéliens.

- Le Burnout est associé à des douleurs ou plaintes asymptomatiques : douleurs musculéo-squelettiques (en particulier mal de dos), mal de ventre (Burke & Deszca, 1986).

- Des désordres psychosomatiques tels qu'ulcère, troubles gastro-intestinaux ont été rapportés dans certains cas.

- On trouve également des manifestations classiques du stress par exemple la transpiration ou l'angoisse. D'autres résultats indiquent que le Burnout, à l'instar du stress, réduit les défenses immunitaires et rend ainsi plus vulnérable aux infections virales (Nakamura, Yochida et Oga, 1999, Kushnir & Malamed, 1992). Il est suivi, entre autres de rhume prolongé (Paine, 1982, Hendrix, 1991).

Des patients atteints de Burnout ont comparativement à un groupe contrôle, un rythme cardiaque plus élevé au repos (Oloff, van Amsterdam et al ; 2003). Des études récentes signalent chez des individus atteints de Burnout, une élévation du niveau de cholestérol, de triglycéride, de l'acide urique et des anomalies de l'électrocardiogramme (Shirom, Westman et Carel ; 1997, Melamed, Kushnir & Shirom ; 1992) le Burnout associé à des taux de cortisol plus élevés durant la journée de travail (Melamed et al, 1999). Il provoque aussi des inflammations conduisant à l'athérosclérose (Lerman, Melamed, Shargin, Shirom & Aronson ; 1999). Il conduit aussi au diabète de type 2.

Ces modifications biochimiques exposent aux risques cardio-vasculaires (Chirom & Melamed, 1989).

3- Les manifestations attitudinales et comportementales :

Les manifestations comportementales du Burnout sont variées on les observe tant au niveau de l'individu, de ses relations que de l'environnement de travail.

- **Au niveau de l'individu :**

Si le Burnout s'accompagne dans sa phase préliminaire, d'une période de grandes activités, il est associé en fait à une mauvaise hygiène de vie. En effet des conduites addictives viennent compléter le tableau clinique. Les policiers atteints de Burnout ont une grande consommation de tabac, de café ou de tranquillisants (Burke et Deszca, 1986 ; Burke, et al ; 1984). Dans une recherche menée récemment auprès de médecins français, Cathébras, Begon, Laporte & Truchot (2004) trouvent un lien significatif entre l'épuisement émotionnel et la consommation d'alcool.

La personne frappée de Burnout tolère moins les frustrations ce qui entraîne chez elle irritabilité, sensibilité exacerbée et agressivité. Melamed et al (1999) ont étudié le lien entre burnout et activation somatique et physiologique. Leur étude porte sur un groupe de cent onze ouvriers exempts de tout problème cardio vasculaire. Parmi les trente sept participants qui manifestent un Burnout chronique, dont les symptômes durent depuis

au moins six mois, on observe comparativement à leurs collègues, une plus grande tension au travail et une irritabilité après le travail. Plus généralement on trouve une diminution des ressources psychologiques, qui se traduit par une chute de l'estime de soi, par un état de tristesse, de désespoir et d'anxiété (Kahill, 1988 ; Brenninkmeyer, & Buunk, 2001). Des études faites par Lee et Achforth (1990) montrent auprès de managers d'un service social que l'épuisement émotionnel et la déshumanisation sont suivis de sentiments d'impuissance. Des troubles cognitifs font également partie de ces manifestations : difficultés de concentration, pensées intrusives (Kahill, 1988)

- **Au niveau de la vie privée :**

Les effets du Burnout débordent sur la vie privée. Contredisant l'idée que travail et vie privée sont des sphères séparées et autonomes. Le Burnout a des répercussions sur la sphère familiale et plus généralement sociale. Maslach (1976) dans ses premiers comptes rendus d'observation note que le Burnout engendre des divorces.

En effet, au sein du couple, le Burnout du mari, provoque par les menaces de restructuration et de réduction d'effectifs (au sein de son travail) un effet direct sur les tensions et les conflits conjugaux, il accroît les comportements et attitudes négatives entre le couple (Westman, Etzion & Danon ; 2001).

Dans une étude menée auprès de cent quarante deux couples dont quelques membres sont policiers, Jackson et Maslach (1982) trouvent que non seulement ceux atteints de Burnout tendent à s'isoler de leurs amis, mais leurs conjoints indiquent qu'ils ou elles se comportent avec leurs enfants de façon « professionnelle ».

- **Au niveau du travail :**

Le Burnout contribue à augmenter l'insatisfaction au travail (Wolpin, Burke et Green glass ; 1991) et à diminuer l'engagement (Richardsen, Burke & Leiter ; 1992).

Des études longitudinales révèlent que les individus atteints de Burnout sont moins impliqués et ont plus que les autres l'intention de quitter leur emploi (Wade, Cooley et Savicky ; 1986 ; Himle & Chess ; 1987).

Chez des enseignants suivis plusieurs mois, l'épuisement émotionnel mesuré par le MBI prédit non seulement les intentions de quitter le travail mais aussi le fait de le quitter effectivement (Jackson, Schwab & Shuler, 1986).

Des études faites par Shanafelt, Bradley et al, (2002) ont prouvé que le Burnout contribue à la détérioration des relations entre collègues, mais aussi avec les clients, les étudiants et les patients.

Selon Truchot (2005) il n'y a pas eu beaucoup d'études qui ont testé si le Burnout affecte les prises de décisions. C'est pourtant une des suites négatives possibles de cette usure, en effet prendre une décision est coûteux pour l'individu épuisé émotionnellement. Seules deux recherches testent explicitement l'impact du Burnout sur les prises de décisions. Gee (1989) montre que des travailleurs sociaux d'un service de protection de l'enfance, face au cas d'un enfant en danger, prennent des décisions plus rapidement, et y restent fermement attachés s'ils souffrent de Burnout. Truchot (2003) dans une recherche effectuée sur des médecins généralistes qui ont un degré élevé d'épuisement émotionnel prennent vis-à-vis des patients des décisions moins coûteuses en temps et en énergie.

Bref en un mot, le Burnout définit une véritable pathologie sociale et nous avertis des dangers qui guettent le monde du travail.

VIII- Le Burnout syndrome et les troubles psychiatriques :

Où se situe le Burnout ?

Avant d'aborder cette question, il faut positionner le syndrome d'épuisement professionnel par rapport aux :

- Troubles dépressifs
- Troubles anxieux
- Somatisations

1- Burnout et dépression :

La discussion diagnostique entre « Burnout » et « Dépression » repose sur les constats suivants :

- Selon Canoui et Maurange (2004) il existe des sentiments dépressifs lors de l'épuisement professionnel en particulier dans le sentiment de diminution de l'accomplissement personnel.
- Les diverses plaintes somatiques peuvent selon les même auteurs faire évoquer des diagnostics de dépression masquée ou de dépression essentielle. En 1984, Meier avait montré le recouvrement partiel des échelles d'évaluation du Burnout avec les échelles de la dépression. Ces raisons amènent un certain nombre de psychiatres à tenter de réduire le Burnout à une forme clinique de la dépression.

Si l'épuisement professionnel ainsi que le stress chronique peuvent faire le lit d'une véritable dépression majeure, Canoui et Maurange pensent cependant qu'il faut distinguer « dépression » et « Burnout ».

En effet, l'épuisement professionnel se distingue de la dépression par le domaine qu'il implique. Les manifestations ou symptômes de l'épuisement professionnel sont reliés spécifiquement au milieu professionnel et n'envahissent pas les autres domaines de la vie personnelle.

A l'inverse, la dépression se caractérise par une généralisation des symptômes à toutes les sphères et à toutes les situations de la vie (Bibeau et al ; 1988).

En ce sens Maslach suggère que la dépression n'est pas reliée au contexte, alors que l'épuisement professionnel est relié au contexte de travail.

En fin tout épuisement professionnel ne débouche pas inmanquablement vers une maladie dépressive. Il est clair que l'épuisement professionnel n'est pas non plus assimilable à une dépression réactionnelle, car il n'y a pas de facteurs déclanchant nettement identifié, mais l'accumulation d'un stress chronique.

Les facteurs déclenchant sont le plus souvent multidimensionnels, cet état d'épuisement survient chez des sujets en dehors de tout trouble psychopathologiques antérieurs.

2- Burnout et troubles anxieux :

Anxiété, stress et Burnout semblent proches, souvent les mots sont employés les uns à la place des autres. Certes, on a bien l'impression qu'il existe des frontières et un territoire commun (Canoui & Maurange, 2004).

Les troubles anxieux sont bien définis en psychiatrie, ce sont des troubles dont la sémiologie, l'évaluation et les modalités thérapeutiques sont bien délimitées bien qu'ayant des zones de recouvrement avec le stress. Il faut retenir que le stress n'est pas une maladie, les mécanismes physiologiques et biochimiques actuellement connus du stress sont différents de ceux de l'anxiété.

Si le stress peut être générateur d'anxiété, il est clair qu'énoncer ce terme implique d'emblée un contexte extérieur ou environnemental que l'on tend à incriminer.

Albert et Chneiweiss cités par Canoui et Maurange, écrivent à ce sujet :

« On réalise qu'il en est du stress et de l'anxiété, comme ces faux amis que l'on rencontre dans l'apprentissage d'une langue, ils se ressemblent en apparence mais ils ont un sens différent... véritables faux semblants de la psychologie du XX^e siècle. ».

Comme dans le cas de la dépression, le Burnout peut faire le lit d'un véritable trouble anxieux, mais dans la définition que nous avons retenu, il s'agit plus d'un processus ou d'un état que d'une maladie. C'est dans le cadre des réactions à un stress chronique que l'on retrouve le Burnout. Des sujets différents peuvent ou non développer une

anxiété par la suite et cela en fonction de leurs capacités à s'adapter aux contraintes qu'ils subissent et justifier une prise en charge spécifique.

3- Burnout et somatisations :

Parmi les signes cliniques, les somatisations ont une place particulière car elles représentent une fréquente occasion de plaintes de la part des sujets épuisés. Aucun des signes cliniques n'est spécifique du Burnout. Il est même possible de parler d'épuisement professionnel sans symptômes vrai, néanmoins, étant donné la fréquence des somatisations, il est utile d'en rappeler ici la définition et les limites.

« On appelle somatisations un ensemble de troubles représentés par des symptômes physiques multiples, variés, variables dans le temps, habituellement présent depuis plusieurs années pour lesquels le sujet a subi de nombreuses investigations, des bilans exploratoires, tous négatifs ». (Bottéro, Canoui, Granger, 1992). Les symptômes peuvent toucher n'importe quels systèmes ou partie du corps. Ils sont en dehors du contrôle de la volonté, les motifs en sont inconscients. Il n'existe pas de lésion somatique objectivable, à la différence de la pathologie psychosomatique dans laquelle il existe une maladie somatique avec des lésions dont l'évolution est dépendante de facteurs psychologiques. Les symptômes physiques peuvent concerner de nombreux appareils et systèmes, comme l'appareil digestif, la peau, l'appareil respiratoire, ainsi que des symptômes neurovégétatifs.

Le diagnostic positif repose sur la mise en évidence des plaintes somatiques multiples. A la différence du syndrome hypochondriaque, le sujet ne craint pas d'être atteint d'une maladie précise. A la différence aussi des syndromes de conversion, il ne s'agit pas d'une altération ou d'une perte d'une fonction physique.

En fin il n'existe pas de troubles psychiatriques évidents, les signes physiques ne sont pas dus exclusivement à l'anxiété et la dépression (Canoui & Maurange, 2004).

4- Le Burnout, un trouble d'adaptation :

Le DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual) n'a pas retenu à juste titre que le syndrome d'épuisement est une nouvelle catégorie diagnostique des troubles mentaux. A cet égard, un groupe d'experts montréalais (Bibeau et al, 1988) ont recommandé de considérer l'épuisement professionnel comme un « trouble d'adaptation avec

inhibition du travail ». Cette proposition a l'avantage de pouvoir contribuer à une reconnaissance officielle de cet important phénomène personnel et social.

Sur un versant psychosocial, Verbier (1985) pense qu'il faut considérer tout d'abord que l'époque actuelle est marquée par des changements perçus comme rapides à l'échelle de la vie humaine en général, ces changements imposent des efforts auxquels ne sont pas toujours préparés les individus et les institutions.

Des déséquilibres s'observent face à ces changements car cette demande d'adaptation permanente n'est pas toujours possible pour tous et conduit alors à des formes de « souffrance » variées (découragement, ennui, fatigue, repli, évitement et révolte).

Pour Corin et Bibeau (1985) le Burnout survenant dans une période de basse conjoncture économique illustre précisément cette souffrance. Ce mot accessible à tous donne un « code » extérieur au sujet, lui permettant de dire en langage connu son malaise. C'est le moyen de légitimer une situation de retrait chez le travailleur qui ne peut plus accomplir sa tâche sans qu'il soit pour autant pénalisé socialement.

5- Burnout et stress professionnel :

Bien qu'il soit difficile de différencier de façon claire ces concepts qui partagent, il est vrai, plusieurs symptômes et manifestations, et d'en définir les frontières respectives. Il est néanmoins possible d'en proposer des distinctions possibles. Selon Maslach l'épuisement professionnel se distingue du stress au travail par la notion du temps. Dans cette perspective, le Burnout est considérée comme découlant d'un stress prolongé au travail. Il s'inscrit alors comme le résultat d'un processus latent d'érosion psychologique reliée à une exposition prolongé au stress. Alors que le stress au travail renvoie à un processus d'adaptation temporaire à des situations stressantes du travail et s'accompagne parfois de symptômes physiques et psychologiques. L'épuisement professionnel fait référence à une rupture d'adaptation à laquelle vient se greffer un dysfonctionnement chronique (Maslach, 1981).

On peut distinguer aussi que le Burnout est caractérisé par une attitude négative à l'égard des patients des usagers et du travail, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans le stress professionnel. En outre le stress professionnel peut être ressenti pas tout un chacun, alors que le Burnout semble l'apanage des individus qui se sont données à fond dans leur métier dès le départ (Bügel, 2003).

IX- Epuisement professionnel (Burnout) et ses approches en psychopathologie du travail :

La psychopathologie du travail est : « l'étude du rapport psychique de l'homme au travail » (Dejours, 1982) ou « de l'ajustement réciproque des hommes et de leurs situations de travail » (Raix & Migner, 1991). Cette discipline tente d'analyser ce qui dans les conditions, l'organisation et les caractéristiques du travail, va se trouver en prise avec l'organisation et le fonctionnement psychique du sujet.

Les contraintes psychiques dues au travail ont été d'abord décrites en termes de fatigue puis de charge psychique.

Pour Dejours (1982) l'étude de la souffrance due à la charge psychique est le lieu d'investigation privilégié de la psychopathologie du travail, c'est dans ce cadre qu'il faut situer le syndrome d'épuisement professionnel. On trouve la psychopathologie du travail au carrefour de l'ergonomie, de la psychologie et de la sociologie mais aussi de la psychiatrie. Les conceptions de l'interaction homme/ travail vont influencer l'interprétation psychopathologique des troubles et les solutions thérapeutiques et préventives (Canoui & Maurange, 2004).

Il existe différentes approches de la psychopathologie du travail :

1- L'approche sociologique :

L'approche sociologique est essentiellement une lecture de la maladie en tant qu'expression individuelle des conflits sociaux. Elle aboutit en fait à une négation de la psychopathologie du travail (Canoui & Maurange, 2004).

Dans cette approche, ce sont les conflits sociaux, qui avec le cortège de la problématique de lutte des classes, des rapports de pouvoir dans l'entreprise et au corps social qui seraient à l'origine de la pathologie psychiatrique de la personne, on retrouve là des fondements du courant antipsychiatrique. Les conditions de travail et son organisation sont les témoins d'une pathologie sociale, c'est là qu'il faut y trouver la cause, c'est là qu'il faut apporter le remède (Canoui, 2001).

Dejours (1982) écrit : « Cette position théorique va généralement de pair avec l'affirmation d'un lien de causalité qui va du social et du politique, au pathologique ».

2- L'approche psychiatrique :

L'approche psychiatrique va privilégier les déterminants personnelles, biologiques, psychogénétiques, ontogénétiques des maladies mentales. Le travail est envisagé comme un révélateur de la pathologie de la personne. Cependant, si dans cette approche, le travail peut être source de troubles d'adaptation, il peut devenir aussi un moyen thérapeutique permettant la réadaptation de l'homme malade par le biais de

la revalorisation et la récupération de l'estime de soi. L'aspect valorisant du travail dans le cadre de l'adaptation sociale est un aspect important dans le traitement de certains troubles psychiques. L'ergothérapie occupe une place importante dans de nombreuses pathologies mentales.

Le travail peut donc avoir un double impact. S'il peut être source de souffrance, il peut aussi être source d'équilibre.

3- L'approche psychanalytique :

Dans cette approche, même si le travail semble avoir été le déclencheur d'une souffrance psychique, il n'est là encore qu'un révélateur de faille sous-jacente préexistante que l'on retrouvera dans les premières années de la vie, la névrose infantile demeurant la cause fondamentale (Canoui & Maurange, 2004).

En effet l'origine du trouble mental se situe dans l'enfance, le travail est vécu comme une sublimation, permettant de s'actualiser de façon qui permet d'atteindre un idéal, cet idéal renvoie selon Freudenberg à un but que la personne s'est fixé ou que les valeurs de la société lui ont imposé : (Franceschi-Chaix, 1993).

Ainsi selon Dejours (1982) les échecs, les souffrances, les maladies mentales, sont autant de décompensations liées à une faillite antérieure. Dans cette optique, le travail est envisagé comme révélateur de cette faille, il ne peut à lui seul être responsable du désordre psychique.

Dejours (1980) pense que le travail peut constituer une contrainte psychique pathogène, contre laquelle l'individu va élaborer des défenses. L'étude de ses défenses s'avère donc primordiale. Pour Dejours (1980) : « toute conduite, toute posture, tout discours, même lorsqu'ils paraissent aberrants pour l'observation extérieure, ont toujours une légitimité ». En effet, ces conduites ont une fonction précise dans l'économie du sujet vis-à-vis des contraintes réelles du travail. Mais de par leur rôle propre de défense, elles vont s'opposer à l'émergence de la souffrance, il faudra par une approche « compréhensive » aller à la recherche du sens que ces conduites et ces discours ont pour le travailleur.

Fisher (cité par Scarfone, 1985) psychanalyste, s'est penché sur l'étude du Burnout, et a voulu d'emblée distinguer deux situations, qui, souvent sont amalgamées. Il est parfois légitime qu'une personne qui rencontre des conditions de travail inadéquates, présente une perte de l'estime de soi avec usure et lassitude. Cette personne est capable d'aller voir un médecin pour demander de l'aide, pour dire « qu'elle n'en peut plus ».

Par contre un sujet atteint de Burnout a un fonctionnement différent. Pour maintenir l'illusion et l'espoir de correspondre aux critères d'un idéal qu'il s'est fixé, cet individu va instaurer une lutte épuisante, cette lutte est sans fin, primordiale pour maintenir une estime de soi suffisante et correspond à un déni de la réalité qui conserve illusoirement une complétude narcissique.

Que ce soit en termes cognitivo- comportementales ou à plus forte raison psychanalytique, l'élaboration de la personnalité apparaît comme un élément primordial dans la façon dont le sujet va pouvoir aborder les étapes de sa vie et de son travail (Franceschi, Chaix, 1993).

X- Les différences individuelles face au Burnout :

Les différences individuelles sont associées à la probabilité de rencontrer des stressseurs, de ressentir du Burnout, d'être captable de faire face à la situation stressante et / ou de souffrir plus ou moins longtemps des effets du Burnout (Truchot, 2004).

1- Les hommes et les femmes face au Burnout :

Au travail, les femmes ont-elles les mêmes niveaux de Burnout que leurs collègues masculins ? En fait la question n'a guère été abordée de façons systématiques. Dans bien des ouvrages consacrés au stress professionnel et / ou Burnout, elle est traitée « en passant » (Truchot, 2004).

Pourtant au travail, il est probable que les deux sexes ne soient pas exposés au même type de stressseurs. Il est tout aussi probable que les modes de socialisation des rôles sexuels engendrent des différences quant au style de coping ou au support perçu. Autrement dit si différence il y a, elle est certainement due plus aux aspects sociaux et culturels associés à la catégorisation biologique homme / femme, qu'aux caractéristiques biologiques elles mêmes (Greenglass, 1995).

Au siècle dernier, les femmes ont accédé massivement à l'emploi salarié, même si dans l'union européenne, le taux de participation à l'emploi est aujourd'hui inférieur à celui des hommes (l'écart moyen de participation entre les deux sexes est de 20 %) ; elles constituent la source de main d'œuvre potentielle la plus importante (commission européenne, 1999). Le conseil européen a pour objectif de porter leur taux d'emploi à 60 % en 2010. Mais une chose est évidente, c'est principalement sur les femmes que pèse le poids des tâches domestiques et de la prise en charge des enfants, ce qui les confronte davantage au conflit famille / travail, une source importante de Burnout.

Cette répartition inéquitable du travail domestique non rémunéré rend leur vie quotidienne plus difficile et plus stressante lorsqu'elles occupent un emploi.

D'après la fondation européenne (2002), cette double charge de travail a des conséquences dommageables sur la santé et la sécurité.

Price et Spence (1994) ont étudié l'impact des stressseurs professionnels et familiaux. Elles ont mené ce travail auprès d'un échantillon composé de cent vingt employés d'organisations proposant des services aux personnes souffrant d'alcoolisme ou de toxicomanie. Leurs résultats révèlent des différences marquées entre les deux sexes. Pour les femmes, si les problèmes liés à la vie familiale restent mineurs, l'épuisement augmente seulement de façon marginale quand les stressseurs professionnel deviennent important. Mais si la vie familiale est sources de problème, alors, le niveau d'épuisement émotionnel augmente significativement quand les tensions professionnelles s'intensifient. En revanche, chez les hommes, le niveau d'épuisement émotionnel augmente significativement quand les stressseurs professionnels augmentent et ceci indépendamment du niveau des stressseurs familiaux. Les autres observent le même type de résultats avec la dépersonnalisation.

Autrement dit, cette étude suggère que l'environnement familial joue, chez les femmes, un rôle déterminant dans l'apparition du Burnout (Truchot, 2004).

2- Différences de genre et valeurs sociales :

La participation des femmes au monde du travail les a conduit naturellement à développer les mêmes aspirations que les hommes (avancement, etc.). Mais bien souvent elle se heurtent encore à des systèmes contrôlés par des valeurs masculines traditionnelles freinant leur promotion sociale et professionnelle.

Les statistiques concernant les positions hiérarchiques montrent que pour 63 % des actifs, le supérieur immédiat est un homme et pour 21 % une femme. Et quand les femmes occupent un poste de direction ou de supervision, elles dirigent habituellement d'autres femmes. Par conséquent, moins de 10 % des hommes ont une femme comme supérieure hiérarchique. On peut encore ajouter que dans une catégorie professionnelle donnée les femmes occupent moins que les hommes les spécialités prestigieuses. En contrepoint, elles sont sur représentés dans les catégories à faible revenu (fonction européenne, 2002).

Le sexe est donc une variable confondue avec le type de rôle occupé et avec la position hiérarchique. Les scores de dépersonnalisation sont la plus part du temps plus élevés chez les hommes, ceci s'explique en partie par une forte différenciation des

prescriptions liées aux rôles sociaux masculins et féminins, et par les stéréotypes qui leur sont associés. Les hommes ont des attitudes plus instrumentales, les femmes des attitudes plus émotionnelles, plus empathiques.

Mais dans certains cas, les valeurs sociales peuvent jouer contre les hommes. En effet on sait que la réussite professionnelle est un moyen de nourrir sa masculinité, en conséquence, plus un homme occupe longtemps le même emploi, c'est-à-dire est privé de promotion, plus son estime de soi diminue, et parallèlement, plus son accomplissement personnel est faible. Ceci est d'autant plus vrai que les hommes évoluent dans un champ professionnel traditionnellement féminin comme l'enseignement (Green glass et al, 1998).

3- L'âge et l'ancienneté professionnelle :

Selon Truchot (2004), contrairement à une conception assez répandue dans le public, le Burnout ne progresse pas nécessairement avec l'âge ou l'ancienneté professionnelle. Les années accumulées n'aboutissent pas obligatoirement à un Burnout élevé. Tout dépend des conditions de travail que l'on rencontre. On observe cependant dans certaines études une pointe de Burnout au cours des trois premières années d'insertion professionnelles. Dans ses premiers travaux Maslach (1982) rapporte que le Burnout apparaît après une année et demie d'exercice chez les infirmières psychiatriques, entre la deuxième et la quatrième année chez les travailleurs sociaux.

L'écart entre les attentes, parfois idéalisées des jeunes professionnels et la réalité quotidienne du travail est une des explications souvent avancées. Tâches routinières, clients peu coopératif, agressifs, climat organisationnel conflictuel, entravent souvent les espoirs initiaux ou déboussolent les novices qui n'ont pas encore mis en place les stratégies de coping adoptées.

Selon Canoui (2004) l'âge mérite une discussion particulière. Il semble exister une relation statistiquement significative entre l'âge et deux dimensions du Burnout, l'épuisement émotionnel et la déshumanisation de la relation, les personnes plus jeunes sont plus vulnérables.

En effet l'étude de Rodary et Coll, met en évidence que les infirmiers (e)s qui se plaignent d'une formation insuffisante, d'acharnement thérapeutique sont en moyenne plus jeunes que les autres, alors que ce sont les plus âgés qui se plaignent d'un manque de soutien. Ainsi selon Canoui & Maurange (2004) l'âge est un facteur de vulnérabilité vis-à-vis de certaines dimensions de l'épuisement professionnel.

4- Les variables professionnelle :

Les variables professionnelles considérées sont les titres (grades), la formation, et le nombre d'années d'expérience. Selon Canoui, on ne peut retenir de corrélation entre ces variables et le Burnout car ce syndrome est multifactoriel. Si les résultats sont vérifiés par des travaux ultérieurs, il faut en conclure, que les grades et l'expérience ne sont pas garant d'une solidité face à l'épuisement professionnel, dans la mesure où il s'agit d'un problème d'abord émotionnel et psychologique, lié aux conditions de travail et que les formations à visé préventive doivent être pensées en fonction d'une évaluation en situation.

4- Le statut marital :

Comparativement à celles qui vivent en couple, les personnes seules ont parfois des scores de Burnout plus élevés (Gold, 1985 chez les enseignants ; Raquepax & Miller, 1989, chez des thérapeutes), ceci est particulièrement vrai chez les hommes.

Le statut marital selon Truchot, est une variable qui se confond avec d'autres, par exemple l'âge, (les plus jeunes vivent moins en couple), ou avec des difficultés psychosocial.

Peut être le statut marital a-t-il un effet bénéfique sur le bien être, effet qui s'étend entre autres au Burnout.

Ainsi dans leurs célèbre étude longitudinale, Berkman et Simes (1979) trouvent que le fait de vivre en couple est chez les hommes (mais pas significativement chez les femmes) associé à une plus grande espérance de vie.

Truchot pense que le Burnout et le statut marital peuvent être affectés par une troisième variable, par exemple, l'affectivité négative, le caractère dépressif qui pourrait conduire à la fois au Burnout et à la dépression.

Dans ce cas, Burnout et statut marital sont deux effets d'une même cause et leur lien est artificiel. Mais vivre en couple et avoir des enfants est plutôt gage d'un faible Burnout.

X- Les facteurs de personnalité et le Burnout :

Quelques aspects et caractéristiques de la personnalité peuvent contribués dans la problématique du burnout comme :

1- La hardiesse (L'endurance) :

Selon Canoui et Maurange (2004) la personnalité du sujet intervient dans la perception du stress. Les travaux sur les notions des ressources personnelles ont permis de rechercher s'il était possible de déterminer une personnalité ou des traits caractéristiques liés au Burnout. Il apparaît que l'ensemble de traits de personnalité décrit (Kobasa 1979, 1988 ; Kobasa et al, 1982) sous le terme de hardiesse aurait une influence sur les processus d'adaptation, et un effet modérateur en situation de stress.

Sept études portant sur la hardiesse, citées par les auteurs Québécois, montrent une relation positive statistiquement significative entre le manque de hardiesse et l'épuisement professionnel.

La hardiesse qui est traduite par endurance, robustesse psychique, solidité, désigne une caractéristique de la personnalité qui a pour fonction de protéger l'organisme psychosomatique, des effets nocifs des événements stressants de la vie. Ce type de personnalité résisterait mieux aux effets de stress psychosociaux.

Selon Maddi et Kobasa (1984) l'endurance recouvre trois dimensions : l'engagement ou l'implication, le challenge ou le défi, la maîtrise ou le contrôle. En effet les individus endurants, mieux équipés pour affronter et vaincre les situations stressantes, croient à l'importance, à la valeur de ce qu'ils font et de ce qu'ils sont.

Fortement impliqués, ils pensent pouvoir influencer leur environnement, ils s'engagent avec curiosité et intérêt. Pour eux les changements font partie d'un mode de vie normal, et représentent des challenges et non des menaces au bien être. Selon les conceptions courantes, les individus endurants ont des cognitions permettant de mieux s'adapter aux stressseurs et d'atténuer l'activation physiologique dans les conditions stressantes (Truchot, 2004).

Funk (1992) écrit que l'endurance modère la relation entre stressseurs et santé, en influençant le processus d'évaluation et les stratégies de coping. Plus précisément, une endurance élevée conduit à atténuer l'évaluation de la menace et l'usage de coping d'évitement. Selon Truchot, l'endurance n'est pas une caractéristique nécessairement stable. Elle varie en fonction des contextes et à travers le temps. Si le soutien social des supérieurs hiérarchiques ou de l'organisation renforce les initiatives et les performances, les employés verront s'accroître leur endurance (Kendall et al ; 2000). Les chercheurs offrent dans leur ensemble des résultats convergents : les individus qui ont des scores élevés d'endurance souffrent moins de Burnout. Constantini, Solano, Dinapoli & Bosco (1997) ont mené une étude longitudinale auprès d'élèves infirmières travaillant dans des services accueillant des cancéreux et des sidéens. En début d'année, les participants ont renseigné l'échelle d'endurance de Kobasa et à la fin de l'année l'échelle MBI. Comme prévu, les scores élevés d'endurance en début d'année

prédisent un épuisement émotionnel plus bas et un accomplissement personnel plus élevé à la fin de l'année. L'effet positif de l'endurance est aussi observé chez des infirmières gériatriques (Duquette et al. 1995) et des enseignants (Pierre & Molly, 1990).

2- Le profil comportemental de type « A » :

On commence lentement à admettre que certains facteurs cognitifs et comportementaux jouent un rôle protecteur ou fragilisant (connaissances et croyances, stress, mode de vie, personnalité, etc.).

En effet les traits de personnalité, réputés stables, supposés transmis génétiquement, et les caractéristiques apprises, qui peuvent évoluer au cours des transactions entre l'individu et la situation, sont le plus souvent issues des conceptions socio-cognitives de la personnalité (Truchot, 2004).

Friedman et Rosenman (1959, 1974) cardiologues américains, ont d'abord conçu le type « A » (type « A » Behavior Pattern) comme un ensemble cognitif et comportemental constituant un facteur de risque pour les troubles coronariens. Selon ces auteurs les individus « de type A » se caractérisent par un engagement professionnel et se fixent des objectifs élevés. Impatients, ils ont un sens développé de l'urgence, de la pression du temps, un goût prononcé de la compétition, et une tendance à être agressif, hostile, ce qui les prive éventuellement du soutien de leur entourage. Ils ont aussi un débit verbal rapide accompagné de gestes vigoureux, ils interrompent fréquemment leur interlocuteur. Pour ces individus percevoir un manque de contrôle personnel représentera pour eux une source de frustration. C'est pourquoi ils ne cessent de lutter, de déployer des efforts, du temps, pour conserver le maximum de contrôle. Une première étude longitudinale, la « Western Collaboration Group Study » (Brand, Jenkins, Friedman, et al ; 1975) réalisée sur une période de 8,5 années auprès de trois mille cinq cent vingt-quatre hommes âgés de 39 à 59 ans, montre un risque de troubles coronariens deux fois plus élevé chez les personnes de type « A » que dans le reste de l'échantillon. Ceci bien entendu, indépendamment des autres facteurs de risque (âge, tabagisme, surcharge pondérale, etc.). Le mécanisme explicatif sous-jacent serait une grande réactivité cardiovasculaire et neuroendocrine de ces personnes face aux situations menaçantes.

Depuis, le concept de type « A » a également été utilisé pour prédire l'apparition du stress et du Burnout. Dans ce domaine ce concept suscite un intérêt particulier parce qu'il favorise un ensemble de conduites et d'attitudes de plus en plus encouragées sur le lieu de travail ; On le présente le plus souvent comme négatif pour la santé de l'individu, et comme un facteur psychologique de risque (Truchot, 2004).

Pour Truchot, le désir de contrôle, d'accomplissement, de promotion et de reconnaissance, amène ces individus à réaliser des performances valorisantes ; L'implication, la rapidité d'exécution ou encore la compétitivité, autant de caractéristiques que l'on remarque chez les types « A ». Ils pourraient donc trouver une source de satisfaction dans la promotion et la reconnaissance sociale et bénéficier d'une insertion professionnelle réussie. En ce qui concerne le Burnout, les études sont peu nombreuses, mais portent sur des professionnels variés : Des enseignants (Burke & Green glass, 1995 ; Nagy & Davis, 1985) ; des couples exerçant des professions médicales (Pradhan et Misra, 1996) etc. L'influence de la variable « type A » s'observe plus particulièrement au niveau de l'épuisement émotionnel même si certaines études révèlent aussi des liens avec la dépersonnalisation (Nowack, 1991, Nagy & Davis, 1985) ou avec les trois dimensions du Burnout (Idemudia et al ; 2002).

5- L'auto – efficacité :

Leiter (1992), Cherniss (1992), Bandura (1997) proposent l'émergence du Burnout à la lumière d'une caractéristique individuelle, l'auto - efficacité. L'intérêt croissant que suscite cette notion dans les recherches sur l'usure professionnelle amène à lui accorder une large place. Introduite par Albert Bandura (1977, 1995) dans sa théorie de « L'apprentissage sociale », l'auto – efficacité se situe dans la suite des travaux de Rotter ; elle renvoie selon cet auteur à une conception sociocognitive du soi, plus précisément, elle désigne « les croyances en sa capacité à organiser et réaliser les conduites requises pour gérer les situations futures. Les croyances d'efficacité influencent la façon dont les individus pensent, ressentent, se motivent eux-mêmes et agissent » (Bandura, 1995). Ces croyances ont selon cet auteur un impact sur les buts que les individus choisissent, les efforts et la somme d'énergie qu'ils déploient, les émotions qu'ils auront en anticipant, ou en s'engageant dans une situation, les stratégies de coping qu'ils adopteront, et finalement sur leurs performances. Elles ont donc des conséquences sur la sphère affective, cognitive et comportementale.

Pour Bandura (1997), l'auto – efficacité facilite une meilleure santé, un meilleur développement de soi, et une forte intégration sociale. A titre d'exemple quand elle est élevée parmi les enseignants, ceux-ci adoptent des comportements innovants s'engagent davantage, s'absentent moins et ressentent peu le stress (Ross, 1998).

Gibson et Dembo (1984), (cités par Cherniss, 1993) trouvent que les enseignants qui ont un score élevé d'efficacité passent plus de temps à préparer leur travail, supervisent davantage les étudiants, sont moins critiques à leur égard, les félicitent davantage et persistent plus, quand ils commettent des erreurs.

3-1- Auto – efficacité et Burnout :

L'ensemble des données empiriques confirme la part de l'auto – efficacité dans le processus de Burnout.

Chez les enseignants, l'auto – efficacité est liée à un faible épuisement émotionnel, une faible déshumanisation et un accomplissement personnel élevé (Evers, Brouwers & Tonic, 2002).

Face à une charge de travail importante et des comportements de harcèlement de la part des étudiants, l'auto – efficacité a un effet modérateur en contribuant à freiner processus de Burnout (Van Dick & Wagner, 2001).

Par ailleurs, ceux qui possèdent une auto – efficacité élevée ont des stratégies de faire faces davantage tournées vers la résolution du problème. Inversement, ceux qui ne croient pas en leur auto-efficacité adoptent un coping de fuite, et cherchent à éviter les difficultés intrinsèques à leur activité, et tentent au contraire de soulager leur détresse émotionnelle. Cette dernière stratégie, comparativement à la première, est significativement associée au Burnout (Chwalisz, Altmaier & Russel, 1992).

XII- Les exigences du travail :

Le travail nous confronte aujourd'hui à deux grands risques. D'une part, les risques physiques, qui à cause de leur dangerosité, produisent des réactions de stress. D'autres part, les risques psychosociaux qui sont eux aussi sources de tension, de détresse, d'usure, bref de Burnout (Truchot, 2004). Pour Cox et Griffith (1995) les risques psychosociaux représentent les aspects de la conception, de l'organisation et du ménagement du travail, ainsi leurs contextes sociaux et environnementaux ont le potentiel de causer un dommage psychologique, social et physique. Le travail est selon Truchot fait de rôles mal définis, d'exigences contradictoires, qui provoquent des conflits entre vie professionnel et vie privée. Quelles sont ces exigences et qu'elle est leur rôle dans la genèse du Burnout.

- **Charge quantitative et charge qualitative :** Selon Truchot, la charge de travail se range parmi les risques psychosociaux, entraînant stress et Burnout. Il est utile de distinguer la charge quantitative et la charge qualitative, qui sont deux dimensions indépendantes. On peut observer l'une, l'autre où les deux selon le type d'emploi.

- 1- La surcharge quantitative désigne la somme de travail à effectuer et le cadre temporel dans lequel il doit être réalisé. Travailler sous la pression du temps, avoir trop à faire, devoir exécuter des tâches différentes et dans un court délai, un nombre important de malades, d'étudiants en sont des exemples typiques. La surcharge quantitative est la source la plus importante d'épuisement émotionnel. Inversement, la sous- charge de travail représente aussi une source de stress, elle reste peu étudiée dans le cadre du Burnout.

2- La surcharge qualitative apparaît quand les employés estiment ne pas avoir les capacités pour réaliser de façon satisfaisante les tâches qui leur sont confiées ; ou encore ce qui est attendu d'eux dépasse leurs compétences, indépendamment du temps dont ils disposent. Un exemple commun à toutes les professions, est celui de l'employeur qui, sur les bases de ses bonnes performances est promu à un poste d'encadrement mais n'a pas nécessairement les aptitudes pour diriger une équipe. La sous- charge qualitative se rencontre quand l'individu ne peut utiliser ses compétences ni en développer de nouvelles.

Le nombre de clients (patients, étudiants, etc.) suivis, en multipliant les demandes à satisfaire, les tâches à accomplir, augmente aussi la charge quantitative. Son influence sur le Burnout offre des variantes d'une étude à l'autre, et d'un groupe professionnel à l'autre. Pour Maslach (1976) : « Le craquage devient souvent inévitable quand le professionnel est obligé de prendre en charge trop de patients ».

3- Le rôle dans l'organisation du travail :

Pour Dejours (1980) « l'organisation du travail est d'une part, la division des tâches (aboutissant à la définition du mode opératoire) qui engage directement la question de l'intérêt et de l'ennui au travail, et d'autre part, la division des hommes (hiérarchie, commandement et surveillance) qui engage directement les relations que les travailleurs établissent entre eux sur le terrain même du travail ».

Pour Truchot, (2004) le rôle professionnel figure lui aussi parmi les risques psychosociaux. Les membres du groupe, de l'institution, de la culture partagent des attentes à propos des comportements, attitudes, sentiments, devoirs, de celui qui occupe une position donnée (père, professeur, collègue, etc.) Ces attentes composent le rôle de l'individu.

Un rôle est selon Truchot, toujours, défini en fonction d'autres rôles occupés par autrui, le rôle du supérieur hiérarchique en fonction de celui des subordonnés et réciproquement. Chacun sait quoi attendre de l'autre et ce qu'il attend de lui.

Dans tout groupe institué (le lien de travail en est un) l'interdépendance des rôles régule les interactions. Les approches interactionnistes montrent qu'un rôle n'est jamais totalement fixé ou prescrit mais constamment renégocié éventuellement dans une perspective créatrice.

Pour la théorie de la dynamique des rôles organisationnels (Kahn, Wolf, Rosental et al ; 1964) au travail les rôles connaissent deux modes de fonctionnements :

- L'ambiguïté de rôle, c'est-à-dire la clarté concernant les tâches à accomplir.
- Le conflit de rôle, autrement dit des demandes et attentes contradictoires incompatibles, venant d'une ou plusieurs sources.

3-1- L'ambiguïté de rôle :

L'ambiguïté de rôle correspond au manque d'informations claires, constantes ou au fait d'avoir des informations inadéquates concernant ce qui est attendu, les objectifs à atteindre, la façon de réaliser son travail, les droits, les devoirs, les responsabilités, ou encore les procédures qui permettent de vérifier que le travail est bien effectué (Kahn et al ; 1946 ; Breugh & Colihan, 1994).

Selon Truchot, 2004, on peut distinguer les sources d'ambiguïté de rôle selon les dimensions suivantes :

- Les buts, les attentes, les responsabilités : qu'est ce qui est attendu ?
- Les processus : Comment faire les choses ?
- Les priorités : Que faire et dans quel ordre ?
- Les comportements : Quels comportements conduiront aux résultats attendus ?

L'ambiguïté de rôle s'observe dans bien de contextes professionnels, parce que les tâches prescrites sont floues et par conséquent sources d'incertitude. La tâche prescrite présente « l'ensemble des buts, des consignes, des procédures, des moyens défini par les prescripteurs (ceux qui conçoivent la situation de travail).

C'est l'aspect formel et officiel du travail, ce que l'on « doit faire » (Guillevic, 1991).

Les changements rapides de l'environnement de travail et la variété des menaces qui les accompagnent, de plus en plus de salariés font l'expérience de l'ambiguïté de rôle, plus ou moins temporairement. Par exemple l'introduction massive de nouvelles technologies de l'information et de la communication, les téléconférences, ne contribue pas forcément à clarifier le rôle des individus, dans bien des cas il est difficile de savoir comment s'insérer dans l'organisation, quelles compétences mobiliser ; L'ambiguïté de rôle dépend aussi du style de leadership. Si le supérieur hiérarchique souhaite maintenir son pouvoir en gardant les informations on ne sait quels objectifs sont attendus, quelles priorités doivent être privilégiées, le rôle devient par conséquent ambigu. Les résultats d'une recherche effectuée par Dailey (1990), Deckard (1989), Wolpin et al (1990) a montré que les sujets qui éprouvent un conflit ou une ambiguïté de rôle dans leur travail ont des niveaux de Burnout élevés, une insatisfaction dans le travail, ainsi qu'un sentiment permanent de tension (stress) avec baisse de l'estime de soi.

3-2- Conflit de rôle :

Le conflit de rôle vient de comportements et de buts contradictoires. Il apparaît quand le travail est en opposition avec les valeurs de l'individu ou suppose de réaliser, des tâches incompatibles entre elles, c'est-à-dire la réalisation de l'une rend difficile, voire impossible, la

réalisation de l'autre (Kahn et al ; 1964, Katz & Kahn, 1978). Demander aux employés, et c'est de plus en plus le cas actuellement à la fois de travailler plus vite et d'améliorer la qualité de leur production est un cas typique de conflit de rôle.

Quand les tâches se succèdent sans être prévisibles, quand on travaille à l'interstice entre plusieurs services, ou niveaux de hiérarchie (les priorités et demandes des uns étant incompatibles avec celles des autres), on est plus exposé au conflit de rôle et à ses conséquences (Kahn et al. ; 1964 ; Muchinsky, 1997).

Des dysfonctionnements apparaissent de jour en jour, des querelles de chefs ont des retentissements sur le travail quotidien, il y a sans arrêt une remise en question des décisions prises par les uns ou par les autres (Lee & Ashforth, 1991).

Le conflit de rôle est donc la tension psychologique engendrée par l'occurrence simultanée d'attentes inconsistantes, contradictoires, concernant les attitudes ou les comportements de l'individu (Faber, 1983 ; Rizzo et al ; 1970). Le conflit inter- rôle intervient lorsque les valeurs associées à un rôle, à sa réalisation sont en conflit avec un rôle tout aussi crucial. En effet, les exigences contradictoires entre la disponibilité pour la vie familiale et la réussite professionnelle en sont un exemple actuellement bien étudiés.

3-3- Ambiguïté de rôle, conflit de rôle et Burnout :

Jackson et Schuler (1985) évoquent des mécanismes cognitifs et motivationnels pour expliquer l'impact de l'ambiguïté et du conflit de rôle sur le bien être. L'exécution d'une tâche obligeant à mettre de côté d'autres exigences, l'individu risque toujours d'effectuer une tâche qui contredit certaines attentes.

La performance est donc entravée, la motivation en baisse puisque les liens entre les efforts et la performance d'une part, entre la performance et les gains attendus d'autre part, ne sont jamais entièrement satisfaits.

Le conflit et l'ambiguïté de rôle ont des conséquences multiples pour l'individu, ils provoquent du stress, de l'agressivité, une insatisfaction au travail, des difficultés à prendre des décisions, une augmentation de la pression sanguine et des pulsations cardiaques, et pour l'organisation une chute de la productivité (Katz et Kahn, 1978 ; French & Caplan, 1970). Ces deux variables prédisent les trois dimensions du Burnout mesurées par le MBI, c'est ce que montrent par exemple Greenglass, Burke et Konarski ; (1996) auprès d'un échantillon d'enseignants et de responsables , Manlove (1994) auprès de personnels exerçant dans des centres accueillants des enfants.

Selon Truchot, un bilan de travaux actuels suggère que, globalement, le conflit de rôle et davantage associé à l'épuisement émotionnel et à la dépersonnalisation, tandis que l'ambiguïté de rôle est davantage liée à l'accomplissement personnel.

XIII- Le Burnout est –il contagieux ?

Rountree (1984) cité par Bakker & Schaufeli (2000) figure parmi les premiers à indiquer que le Burnout puisse être contagieux. En effet dans une étude auprès de cent quatre-vingt équipes de travail, réparties dans vingt environnements différents, il observe qu'environ 90 % des employés qui ont des scores élevés de Burnout, exercent dans des groupes où 50 % du personnel est déjà victime d'un Burnout avancé. Ces employés travaillent dans le même environnement, il est possible qu'ils rencontrent tous les mêmes stressors et soient tous frappés par les mêmes causes.

Des données récentes viennent cependant accréditer l'idée que le Burnout est effectivement un phénomène contagieux.

Des chercheurs parlent aussi de débordement ou de transmission du Burnout pour nommer ce processus à travers lequel la tension ressentie par une personne affecte le niveau de tension ressentie par une personne. Pour Bakker et ses collègues (Bakker et Schaufeli, 2000, Bakker et al ; 2003) l'argument de la contagion du Burnout s'appuie sur les éléments empirique suivants :

- Les collègues représentent des modèles de rôle, c'est-à-dire des exemples qui seront imités. Lorsqu'ils ressentent des tensions, les individus peuvent observer des manifestations de Burnout chez leurs collègues, et, en quelque sorte, se les approprier. Il s'agit d'un phénomène de contagion émotionnel, c'est-à-dire « La tendance à imiter automatiquement et à synchroniser ses expressions faciales, vocalisations, postures et mouvements, avec ceux d'une autre personne, et par conséquent, à converger émotionnellement ». (Hatfield, Cacioppo et Rapson ; 1994). Plusieurs recherches ont effectivement montré qu'au cours des conversations, les individus ont tendance à imiter les expressions faciales, les voix et les comportements des autres (Bavelas et Black, Lemery 1987, cités par Bakker & Schaufeli, 2000). Il s'agit ici de processus inconscients en ce sens, qu'ils sont « automatiques », non contrôlés volontairement.
- La contagion provient aussi d'un processus cognitif conscient lorsque la personne est à l'écoute des émotions des autres, par exemple quand elle imagine ce qu'elle-même ressentirait si elle était à la place de l'autre. Elle peut dans ce cas éprouver des émotions similaires à l'autre. L'observateur empathique se rappelle des moments où il a connu la même situation ce qui ravivera les sentiments qu'ils éprouvait alors (Hatfield, Carlson et

Chentob ; 1990). Pour Hatfield et al (1994), la contagion émotionnelle a plus de chances de se produire quand les personnes portent particulièrement attention les unes aux autres et si elles sont exposées fréquemment aux émotions des autres.

Les deux dimensions attitudinales du Burnout à savoir la déshumanisation et l'accomplissement personnel sont certainement les plus influencées par les processus de transmission consciente. Les manifestations de Burnout observées chez les collègues, les discussions au cours desquelles ils évoquent leurs difficultés, leurs insatisfactions risquent progressivement de contribuer à modifier ses propres attitudes.

Les émotions négatives sont plus transmissibles que les émotions positives. De ce point de vue on peut prédire que les symptômes de Burnout sont particulièrement contagieux. Ces symptômes sont souvent proches de symptômes dépressifs. Or des résultats empiriques montrent que la dépression est contagieuse. Par exemple, des étudiants qui partagent une chambre avec un colocataire dépressif, deviennent progressivement dépressif au fil du temps (Howes, Hokanson & Lowenstein ; 1985).

A ces arguments on peut ajouter ceux évoqués par Buunk (1990) et Buunk et Hoorens (1992). Les recherches sur la polarisation de groupe partagent une vision négative de ces problèmes, alors ses membres ont une vision plus négative encore après la discussion.

Moscovici (1985), Buunk (1990) suggèrent alors que lorsqu'ils parlent de leurs difficultés professionnelles avec des collègues, et qu'ils se trouvent dans un environnement de travail où prédomine une vision négative de ces problèmes, il est probable qu'ils développent eux-mêmes une vision plus négative.

Les informations échangées amèneront les individus à croire que leur situation de travail est particulièrement mauvaise, à développer des sentiments négatifs. Truchot évoque les travaux de Schacher et Singer (2001) qui montrent que les individus ne sachant interpréter leurs états d'activations internes seront sensibles à ceux de leur voisin qu'ils finiront par imiter.

1- Le Burnout socialement induit :

Schaufeli et Bakker (2000) ont demandé à des enseignants de remplir une échelle (échelle de Stiff et al, 1988) dans laquelle ils indiquaient :

- La prévalence perçue du Burnout chez leurs collègues. Pour cela ils répondaient à des questions du type « D'après vous, combien de vos collègues se sentent mentalement épuisés par leur travail ? ».
- La fréquence selon laquelle ils parlaient avec leurs collègues des problèmes rencontrés au cours de leur travail, par exemples: « avec quelle fréquence parlez-vous avec vos collègues des problèmes que vous avez avec des étudiants particuliers? », et leur susceptibilité

- à la contagion émotionnelle. On sait que certains sont plus ou moins réceptifs aux émotions d'autrui.

Les enseignants remplissaient donc l'échelle de Stiff et al ; (1988) évaluant cette susceptibilité à la contagion « je ne peux continuer à me sentir bien si les personnes autour de moi sont dépressives ».

- enfin, les participants remplissent le MBI. Les analyses révèlent que les enseignants qui perçoivent qu'un nombre important de leur collègue sont frappés de Burnout, qui parlent fréquemment avec leurs collègues à propos de leurs difficultés avec les étudiants et qui sont susceptibles à la contagion émotionnelle. c'est-à-dire sensibles aux émotions des autres, ont des scores d'épuisement émotionnel plus élevés.

Dans un travail auprès de médecins généralistes Hollandais, Bakker et al, répliquent ces résultats avec une autre méthode statistique, à nouveau les résultats montrent que percevoir des plaintes chez ses collègues et être susceptible à la contagion émotionnelle, sont deux variables qui contribuent à l'épuisement émotionnel, qui a son tour, déclenche les attitudes négatives qui sont la dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel. Dans une recherche récente, Bakker et al, (2003) ont répliqué ces résultats avec une méthode quasi expérimentale auprès de militaires et d'enseignants.

XIV- Les stratégies d'ajustement ou « coping » face au stress et Burnout :

L'individu ne subit pas passivement les événements de vie, il essaye de « faire face » (to cope) ; on parle de coping pour désigner les réponses et réactions que l'individu va élaborer pour maîtriser, réduire ou simplement tolérer la situation aversive (Schweitzer ,2002)

Ce terme (coping) d'abord traduit par « **stratégie** » d'ajustement est admis dans le vocabulaire français depuis 1999. Il prend des formes très diverses, il peut s'agir de cognitions (réévaluation de la situation stressante ou des ressources disponibles), d'affect (expression ou au contraire répression de la peur, de la colère, de la détresse, etc.) et de comportements (résolution de problème, recherche d'information et d'aide), ainsi ,par exemple à l'annonce de résultats positifs suite à une biopsie d'une tumeur, une patiente peut élaborer certaines pensées(par exemple distordre la réalité et prétendre que ce n'est qu'un kyste bénin) ou évacuer ses émotions (exprimer la détresse ou la colère ; etc.) ou essayer d'agir (s'informer ; consulter

d'autres spécialistes). Tout ceci permet à la personne confrontée à l'adversité de tenter de transformer la situation.

Le coping est un concept récent, apparu pour la première fois dans un ouvrage de Richard Lazarus « psychological stress and coping process » (1966), où il désigne « un ensemble de réactions et de stratégies élaborées par les individus pour faire face à des situations stressantes ». Le concept de coping est devenu extrêmement populaire depuis les années soixante quinze dans les pays anglo-saxons donnant lieu à plusieurs centaines de travaux scientifiques et de tentatives d'application. En France, il est devenu populaire depuis les années quatre- vingt- dix (Paulhan, 1992, 1994 ; Gélé et al ; 1996, Dupain, 1998).

1-L'évolution de la notion de coping :

Historiquement, la notion de coping est affiliée à celle de **mécanisme de défense**, développée depuis la fin du XIXe siècle par la psychanalyse et à celle **d'adaptation**, développée depuis la deuxième moitié du XIXe siècle.

1-1- Coping et défense :

Le concept de défense date de la fin du XIXe siècle, il est étroitement associé au développement de la psychanalyse, de la psychologie dynamique.

Breuer et Freud observent que des idées désagréables et perturbantes sont parfois inaccessibles à la conscience. En effet dans les premiers textes de Freud sont décrits les divers mécanismes défensifs utilisés par les individus pour détourner, déformer ou déguiser des affects et pensées inacceptables ; puis le concept de défense évoluera et celui de « répression » jouera un rôle grandissant. Dans un texte de Freud de 1926 (Inhibition, symptôme et angoisse), le terme de défense est utilisé dans un sens général, pour désigner la lutte du moi contre les idées et affects intolérables, la répression apparaissant comme l'un des mécanismes de défense essentiels. A partir des années soixante dix les recherches consacrées aux mécanismes de défense commencèrent à utiliser le terme de « coping » (terme qui fut répertorié pour la première fois en 1967 dans les mots clés de « psychological Abstract », pour désigner les mécanismes de défense les plus « adaptée » (sublimation, humour) (Schweitzer, 2002).

Il est à noter que les premiers travaux consacrés au coping se situent dans la lignée de ceux consacrés aux mécanismes de défense. De 1960 à 1980, il y eut encore des confusions entre **coping et défense** (dans un sens comme dans l'autre) et quelques tentatives de clarification furent publiées dont celle de Haan (1977) qui a tenté de résumer les différences entre mécanisme de défense et stratégie de coping de la façon suivante :

Un mécanisme de défense est **inconscient**, indifférencié, lié à des conflits intrapsychiques et à des événements de vie anciens, il distord généralement la réalité, sa fonction est de maintenir l'angoisse à un niveau tolérable. Par contre, une stratégie de coping est flexible, **consciente** différenciée spécifique par rapport à un problème qui se pose dans les relations entre l'individu et environnement, cette stratégie est orientée vers la réalité (interne ou externe), sa fonction est de permettre à l'individu de maîtriser, réduire ou supporter les perturbations induites par cet événement.

En effet la notion de coping se différencie peu à peu des mécanismes de défense notamment parce que ce sont des tentatives conscientes, volontaires pour affronter des problèmes actuels (ou récents).

2-1- Coping et adaptation :

Le concept de coping prend aussi sa source dans les théories relatives à l'adaptation. L'individu disposerait d'un répertoire de réponses (innées et acquises) lui permettant de résister face à diverses menaces vitales : attaquer (fight) ou fuir (fly). (Cannon ,1929). Le coping et le stress sont considérés par certains auteurs comme faisant partie intégrante des processus d'adaptation élaborés face aux difficultés de la vie (Schweitzer, 2002).

Selon Lazarus et Folkman (1984), il convient de distinguer nettement coping et adaptation. L'adaptation selon ces auteurs est un concept extrêmement large, qui inclut toute la psychologie, voire même la biologie. En effet l'adaptation inclut tous les modes de réaction des organismes vivants interagissant avec les conditions changeantes de l'environnement (soit chez l'homme, la perception, l'émotion, la motivation, l'apprentissage ...etc.). En revanche, le coping est un concept beaucoup plus spécifique, s'il inclut aussi diverses réponses d'ajustement chez les individus, il ne concerne que les réactions à des variations de l'environnement perçues comme menaçantes (ou stressantes). De plus l'adaptation implique des réactions d'ajustement répétitives et automatiques, alors que le « coping » comprend des

efforts cognitifs et comportementaux conscients changeants, spécifiques et parfois nouveaux pour l'individu. Enfin la notion d'ajustement flexible est préférée aujourd'hui à celle d'adaptation, notion trop normative et finaliste (Schweitzer, 2002).

L'approche transactionnelle du coping se distingue des modèles précédents relatifs aux mécanismes de défense et aux processus d'adaptation, selon cette approche il n'y a pas de stratégies efficaces ou inefficaces en soi, indépendamment des caractéristiques de la situation à affronter. L'efficacité d'une stratégie dépend aussi des critères choisis (équilibre émotionnel, bien-être, qualité de vie, santé physique, etc.) ; une stratégie pouvant par exemple protéger l'individu contre l'affectivité négative tout en nuisant à sa santé (alcoolisme, tabagisme, psychotropes, etc.) (Lazarus, Melamed et al ; 1989). Selon Lazarus et ses collègues 1984, le coping a deux fonctions principales :

- il peut permettre de modifier le problème qui est à l'origine du stress.
- Il peut permettre de se modifier soi-même (Lazarus et Folkman, 1984 ; Lazarus & Launier ; 1978. Ces mêmes auteurs distinguent deux grandes stratégies de coping :

3-1- Le coping centré sur le problème :

Cette stratégie vise à réduire les exigences de la situation et / ou à augmenter ses propres ressources pour mieux y faire face, c'est-à-dire les efforts, l'énergie déployée, l'acquisition de nouvelles compétences pour modifier la situation. Certains auteurs le dénomment coping « **vigilant** » « Suls & Fletcher ; (1985) et d'autres l'appellent coping actif ».

4-1- Le coping centré sur l'émotion :

Il comprend les diverses tentatives de l'individu pour réguler les tensions émotionnelles induites par la situation, la gestion des émotions peut se faire de diverses façons (émotionnelle, physiologique, cognitive, comportementale). Il existe beaucoup de réponses appartenant à cette catégorie, en effet, en regroupant les réponses de 100 adultes aux 67 Items d'un test, recueillies chaque mois pendant un an, Lazarus et Folkman (1984) avaient obtenu six petites dimensions se rattachant au coping centré sur l'émotion :

- La diminution de la menace, avec prise de distance.
- La réévaluation positive.

- L'auto accusation.
- L'évitement fuite.
- La recherche de soutien émotionnel.

Le coping orienté sur le problème aura bien entendu plus de probabilité d'être choisi si la personne juge la situation maîtrisable, en revanche le coping dirigé ou centré sur l'émotion sera d'avantage utilisé si l'évaluation amène à considérer que la situation n'est pas modifiable (Schweitzer et al ; 2003).

5-1- Stratégies de coping et Burnout :

Au travail, l'importance du coping est considérable. Des études ont montré que lorsque leurs tensions ne sont pas accompagnées de stratégies de faire face adéquates, non seulement les enseignants s'absentent d'avantage, mais leurs étudiants ont de moins bonnes performances (Blase et al ; 1986).

Pour Laitier, le coping centré sur le problème, puisqu'il évite l'émergence de l'épuisement émotionnel, influence les capacités à endurer les évènements stressants, corrélativement en étant associé à un meilleur accomplissement, il renforce l'évaluation positive des actions entreprises et de leur efficacité ; inversement le coping centré sur l'émotion est lié à un plus grand épuisement personnel. En d'autres termes les stratégies de fuite s'avèrent inefficaces pour éviter le Burnout (Leiter et al ; 1975).

Dans l'ensemble, quelle que soit la façon d'opérationnaliser le coping centré sur le problème et le coping centré sur l'émotion ; les recherches sur le Burnout confirment que le premier est préférable, du fait que il est associé à un faible burnout plus précisément, plus les individus utilisent cette stratégie de faire face, moins leur épuisement émotionnel est élevé et plus leur accomplissement personnel est fort.

2-Le soutien social :

La satisfaction que nous tirons du travail dépend souvent des attentes du soutien, des évaluations provenant des collègues, des supérieurs des proches et des amis ; autrement dit des personnes avec lesquelles nous partageons des valeurs, des croyances et des perceptions similaires de la réalité. Ces relations nourrissent alors un climat professionnel stimulant, une forte cohésion sociale, renforcent l'engagement, le sentiment d'appartenance et d'identité

(Truchot, 2004) En effet, Face à une charge de travail importante, à des tâches complexes, avoir à ses côtés des collègues disponibles pour fournir une assistance concrète, un réconfort émotionnel, un engagement, aide non seulement à faire face mais donne au travail un attrait supplémentaire.

Au cours des dernières décennies s'est constitué un champ de recherche permettant de mieux comprendre les différentes formes et fonctions psychologiques des contacts sociaux, autant dans la vie quotidienne qu'au cours des relations de travail. Le soutien social est un terme qui recouvre diverses acceptions telles que : « ressources fournies par les autres » (Cohen et Syme, 1985) « assistance pour faire face » (Thoits, 1986) « échange de ressources perçues comme destinées à accroître le bien-être » (Shumaker & Brownell, 1984) ; « Informations qui persuadent les personnes que d'autres se soucient d'elles, les respectent, les valorisent et qu'elles font partie d'un réseau de communication et de support social » (Cobb, 1976).

D'autres auteurs estiment que le soutien social correspond à l'importance du réseau relationnel d'un individu (Berkman & Syme, 1979). Le soutien social se manifeste donc à travers des formes variées : support concret ou seulement perçu (sentiment d'être soutenu avec bienveillance) aide matérielle, affective, information (aider une personne à régler des problèmes, exp: administration de travail).

Trois sources principales de soutien sont prises en compte dans les travaux sur le Burnout : les collègues, les supérieurs hiérarchiques et l'entourage familial (ou les amis, les proches) ; Evidemment , l'aide destinée à résoudre un problème technique, un conseil sur la façon de réaliser une tâche, une appréciation concernant la valeur de son activité etc., viennent spécifiquement du milieu professionnel, mais bien souvent les individus préfèrent obtenir un soutien de leurs amis ou de leurs proches, ceux-ci fournissent en particulier un soutien émotionnel (Berkman & Syme, 1979).

1-2-Soutien social et santé :

Le soutien social favorise le bien être psychologique et physique. En effet des études épidémiologiques montrent que le soutien social contribue à une plus grande longévité (Cohen et Wills ; 1985, Berkman & Syme ; 1979) ; il protège des états dépressifs et associé à un meilleur pronostic suite à des maladies cardio – vasculaires. D'autres études empiriques

montrent que des personnes plus engagées socialement ont de meilleurs scores à des tests de mémoire et d'intelligence, alors que le désengagement social est associé à un déclin des capacités cognitives (Cohen, 1988, Berkman, 2000). On suppose aujourd'hui que le soutien social agit sur la santé à travers des mécanismes biologiques et psychologiques.

Il est avéré aussi que ce même soutien a des effets sur la régulation neuro-endocrinienne. Knox et Moberg ; (1998), Strogatz & James ; (1986) ont montré que le soutien social est associé à une réduction de l'hypertension, Les personnes qui indiquent recevoir un support émotionnel affectif, ont des niveaux plus bas d'épinéphrine dans les urines. (Seeman et al ; 1994). D'autres recherches suggèrent que le soutien social protège les fonctions immunitaires (Cohen et al ; 1993), et les personnes qui ont un réseau relationnel diversifié, qui ont plus de rôle sociaux, sont moins sujettes au rhume. Parallèlement le support social agit à travers des mécanismes psychologiques.

En effet les sentiments d'appartenance en réduisant solitude dépression et stress, renforcent le bien-être psychologique et physique (Berkman & Glass ; 2000).

2-2-Les effets directs et modérateurs du soutien social face au Burnout :

Les travaux sur le Burnout s'intéressent quasi exclusivement aux effets **directs** et **modérateurs** du soutien. Il a un effet **direct** quand il conforte le bien être, quelles que soient les caractéristiques de l'environnement. Autrement dit, l'hypothèse de l'effet direct suppose que les stressors d'une part, le soutien d'autre part ont chacun un effet indépendant sur le Burnout. Le support concret, l'estime des collègues, et leur disponibilité donnent l'opportunité de vivre des expériences positives, rendant le climat organisationnel agréable, et contribuent aussi au bien être et en contrepoids, diminuent le Burnout.

En revanche, quand il a un effet **modérateur**, le soutien atténue les conséquences du stressor. Dans cette perspective, il profite uniquement aux individus confrontés à un niveau élevé de stressors. En d'autres termes, le soutien est inutile quand le stressor est absent et révèle son efficacité en sa présence (Truchot, 2004). Par exemple l'aide matérielle des collègues réduit la tension quand la charge de travail est élevée ; en revanche, elle n'a pas d'effet dans les situations où la charge est faible. Ainsi les relations qui apportent du soutien au travail devraient avoir leur seul impact sur la santé chez ceux qui sont exposés au moins à des niveaux modéré de stress (Repetti 1993).

Les recherches ont montré de façon relativement constante ces deux types d'effets positifs, **directs et modérateurs** du soutien. Leiter (1991) a démontré que s'ils manquent de soutien de la part de leurs collègues ou de leurs supérieurs immédiats les travailleurs qui éprouvent de l'épuisement émotionnel dépersonnalisent davantage et bénéficient d'un faible accomplissement personnel. En effet l'impact du soutien a été observé auprès de groupes professionnels variés : des infirmières hospitalières (Gronin, Stubbs & Rooks ;1995 ; Eastburg, Williamson, Gorsuch & Ridly, 1994) **des enseignants** (Jackson, Schwab et Shuler, 1986 ; Green Glass & Burke ; 1994), des sapeurs pompiers (Truchot, Musil & Ombert ; 2002). Les effets modérateurs sont aussi régulièrement vérifiés, chez les travailleurs sociaux, Koeske et Koeske (1989), trouvent que le soutien atténue les effets de la charge de travail. Chez des **enseignants**, le support reçu de la famille et des amis à un moment donné atténue le Burnout ressenti une année plus tard (Green Glass, Fishenbaum & Burke, 1994).

Dans leur ensemble, les études menées dans le champ professionnel montrent les effets bénéfiques **directs** du soutien social organisationnel sur divers critères : il est associé à davantage de satisfaction professionnelle et à moins de dépression et de Burnout. Elles ont également permis d'observer les effets **modérateurs** du soutien sur ces mêmes critères.

XV- Prévenir le stress et le Burnout :

Dans la majorité des cas, les interventions mises en place sont plus destinées à réduire les effets du Burnout (ou du stress) qu'à infléchir les stressés. Autrement dit, les programmes sont le plus souvent centrés sur l'individu, destinés à apprendre à faire face aux tensions, à adopter des stratégies de coping idoines en ignorant paradoxalement les causes situationnelles (Kahn et Byosièrè, 1992).

Pour Truchot (2004), on doit distinguer trois types de préventions : primaire, secondaire et tertiaire.

- La prévention primaire cherche à prévenir le Burnout en éliminant ou réduisant ses sources.
- La prévention secondaire désigne les interventions destinées à soulager l'employé des tensions qu'il ressent.
- La prévention tertiaire concerne le traitement des individus atteints de Burnout.

Selon des travaux empiriques sur le stress, il existe deux catégories de moyens pour prévenir et atténuer le Burnout ou réduire ses conséquences sur l'organisation et l'individu. L'une consiste à modifier l'environnement de travail, l'autre s'adresse aux capacités de l'individu à faire face au stress ([http:// www.e.santé.fr](http://www.e.santé.fr)).

1- La réduction des stresseurs à la source constitue la modalité la plus directe et la plus efficace pour atténuer le stress dans une organisation. Les problèmes de stress professionnel, dont le Burnout fait partie, ne peuvent être efficacement contrôlés que s'il existe une prise de conscience de l'existence du stress au travail et une volonté de s'attaquer aux causes premières. Les solutions suivantes peuvent être proposées pour prévenir le Burnout au travail en modifiant l'environnement de travail ([http : // www.e.santé.fr](http://www.e.santé.fr)).

- Renforcer la participation des travailleurs aux prises de décisions.
- Accroître l'information lors des changements (des programmes).
- Faciliter le développement du soutien social de la part des collègues et renforcer l'esprit d'équipe.
- Améliorer la supervision en précisant les objectifs du travail, les attributions, les responsabilités et les droits des différentes catégories professionnelles.
- Elargir l'expérience par une formation adéquate des employés sous forme de stage.

2- L'autre modalité qui permet de réduire le stress et le Burnout préconise des interventions pour améliorer les capacités d'adaptation de l'individu, en stimulant le façonnement d'un style individuel de faire face ([http : // www.e.santé.fr](http://www.e.santé.fr)). Il s'agit d'acquérir des habiletés cognitives, d'identifier et faire prendre conscience au sujet de sa manière de penser, de déceler les distorsions dans l'évaluation des situations, de proposer des modalités différentes de penser, de nouvelles attitudes ; ainsi que de mettre en jeu un style cognitif différent dans des situations considérées comme stressantes. Et en fin mettre en application des techniques spécifiques de détente et de gestion du temps.

Pour Newman et Beehr (1979), les programmes destinés à changer l'environnement se répartissent en trois grandes catégories :

1- Changer les caractéristiques organisationnelles :

- a- Changer la structure de l'organisation
- b- Changer le processus organisationnel (par exemple le système de récompense, la sélection des employés....).
- c- Développer des services de santé.

2- Changer les caractéristiques de la tâche :

- a- Redéfinir les rôles.
- b- Réduire la charge de travail et les horaires.
- c- Accroître la participation aux prises de décision.
- d- Réduire le conflit de rôle.

3- Prendre en comptes les différences individuelles :

- e- Concevoir le travail au regard des capacités et des motivations des employés.
- f- Utiliser les préférences des employés dans la sélection et l'affectation.
- g- Mettre en place des programmes de formation destinés à accroître les capacités des employés.
- h- Individualiser la prise en charge des employés.

Canoui et Maurange (2004) proposent quelques recommandations à l'intention des individus atteints de stress ou d'épuisement.

Selon ces auteurs, chaque individu doit adopter des comportements susceptibles de préserver ou d'améliorer son état de santé (activité physique, alimentation adaptée ou équilibrée, contrôle de prise d'alcool, de tabac, de psychotropes..).

- des activités personnelles qui permettent détente et ressourcement et réalisation de soi, ainsi les activités artistiques, intellectuelles et les engagements dans des actions sociales, humanitaires.
- Favoriser des relations sociales, amicales génératrices de soutien personnel.

Canoui propose aussi quelques techniques efficaces pour la gestion du stress des tensions quotidiennes telle que :

-La relaxation qui est une prise de contact avec chaque partie du corps permettant d'acquérir ainsi un autocontrôle de nos systèmes musculaires et nerveux, ce rapport privilégié amène le sujet à percevoir l'articulation de ses tensions psychiques et corporelles, puis peu à peu maîtriser ce rapport.

Respiration ou technique de relaxation comme celle de Jakobson, de Shultz, l'eutonie, la sophrologie, le yoga...etc. ; peuvent ainsi aider le corps à apprendre la détente de plus en plus profonde.

- La pratique d'un sport choisi en fonction de ses goûts est aussi à conseiller. Le sport aide à augmenter la ventilation, à dynamiser le corps et le maintenir en bon état de souplesse et de fonctionnement. La pratique d'un sport permet de décharger les tensions accumulées et libère l'esprit des responsabilités quotidiennes. L'effort physique sain aide à la détente qui suit l'effort et prépare au sommeil.
- Les méthodes de relaxation mentale telle que la méditation effectuée dans un environnement dépourvu de toute excitation sensorielle, accompagnée d'une respiration lente et rythmée peuvent contribuer à réduire de nombreux symptômes liés au stress.
 - Verbaliser son émotion, se confesser, prier sont des recettes éprouvées de décharge des tensions liées à des conflits inter personnels dans sa famille ou dans son milieu de

travail. Cette verbalisation permet d'arriver à la formulation de nouveaux points de vue, et des tensions peuvent disparaître uniquement en formulant à haute voix son problème.

3- Les méthodes psychothérapeutiques :

Toutes les méthodes citées précédemment ont leurs vertus et leur efficacité, mais agissent surtout pour entretenir un état de bonne santé chez des individus qui n'ont pas perdu pied, qui peuvent encore faire face et permettent d'accroître leur résistance. Selon Stora (1991) lorsque les résistances psychiques individuelles ne permettent plus d'affronter les difficultés quotidiennes, lorsque anxiété et dépression s'installent et que certains troubles somatiques apparaissent, il est important de recourir aux médecins de travail, psychiatres, psychanalystes, psychothérapeutes et psychosomaticiens.

Tant curatives que préventives, ces méthodes que nous avons citées peuvent apprendre à éviter les états de fatigue chronique et aident à récupérer. En effet l'intérêt de chacun est de se prendre en mains pour se protéger des effets de stress de la vie personnelle et de la vie professionnelle.

L'organisation elle-même à une responsabilité et un intérêt à protéger son personnel afin qu'il ne sombre pas dans le processus de Burnout. Elle peut par exemple mettre en place des cours proposant une sensibilisation et une éducation corporelle à titre de prévention des déséquilibres psycho nerveux (Canoui et Maurange, 2004)

Par la prise de conscience et la volonté personnelle de se maintenir en bonne santé, par l'économie dans la dépense active et par la reconnaissance administrative que toute prévention est une économie dans la dépense budgétaire de santé (absentéisme, consommation médicamenteuse...)

En dehors des principes évoqués ci-dessus le champ de l'expérimentation sur la prévention du Burnout reste largement ouvert.

Avant d'entamer la partie empirique de notre recherche, nous résumons notre cadre conceptuel dans les points suivants :

Nous avant d'abord essayer de donner un aperçu sur l'enseignement supérieur de façon générale en décrivant l'organisation de l'université Mentouri de Constantine, son fonctionnement, ces différentes facultés, ces enseignants ces infrastructures, ces effectifs etc.

Dans un deuxième temps nous avant vu que la conception du stress reposait sur les travaux de plusieurs chercheurs dont Selye (1936) qui a décrit le stress comme étant une réponse invariable de l'organisme à des agressions physiques et psychologiques. Le stade d'épuisement que décrit selye renvoi à la conséquence de l'échec des stratégies d'adaptation, qui conduit au burnout. Ce phénomène qui est une forme exacerbée de stress chronique et plus

généralement la conséquence des stressors liés au contenu du travail, et à son environnement psychosocial. Le burnout d'abord observé auprès de professionnels de l'aide, sa définition et sa mesure sont étendues à l'ensemble des individus au travail .Enfin nous avons vu que les recherches au cours des trente dernières années ont permis de dresser un bilan de ses conséquences .Les causes identifiées signalent en même temps les variables sur lesquelles il faut agir pour prévenir ou enrayer ce phénomène.

Chapitre IV : La méthodologie

Après l'exposé des 3 chapitres qui ont constitués le côté théorique de notre recherche, l'approche méthodologique et pratique consiste en la présentation des méthodes de recueil des informations, de la population sur laquelle a porté notre enquête, de la méthode de traitements des résultats et de leur analyse.

I- rappel des hypothèses :

*** hypothèse générale :**

Les conditions socioprofessionnelles vécues comme étant stressantes engendrent un syndrome de burnout chez les enseignants du supérieur à l'université de Constantine.

*** Hypothèses partielles :**

1- Les conditions socioprofessionnelles des enseignants du supérieur sont vécues comme étant stressantes.

2- Les stress répétés dus aux conditions défavorables de travail favorisent l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur.

• hypothèses opérationnelles :

1- Le fait que l'enseignant considère que ses effectifs étudiants sont pléthoriques, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

2- Le fait que l'enseignant considère que ses étudiants sont démotivés vis-à-vis du savoir, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout

3- Le fait que l'enseignant trouve que ses étudiants ne reconnaissent pas ses efforts, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

4- Le fait que l'enseignant trouve que son revenu est insuffisant par rapport à son statut, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout

5- le fait que les rapports entre les collègues sont jugés conflictuels et compétitifs, entraîne chez eux l'apparition du stress et du burnout.

6- Le fait que l'enseignant trouve qu'il ne bénéficie pas de formation continue, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

7- Le fait que l'enseignant trouve que le travail répétitif qu'il fait pendant les week-end ayant trait à sa profession d'enseignant l'empêche d'être disponible pour sa famille, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

8- Certaines caractéristiques de la faculté sont perçues comme ayant une influence sur l'apparition du stress et du burnout chez les enseignants du supérieur.

9- Le fait que l'enseignant trouve que les conditions de son travail sont défavorables, entraîne chez lui l'apparition du stress et du burnout.

II- La pré- enquête :

La meilleure façon d'entamer un travail de recherche sociale, est de procéder à une pré-enquête afin de préparer l'enquête proprement dite.

Chauchat définit la pré- enquête comme étant « la phase d'opérationnalisation de la recherche théorique, elle consiste à définir des liens entre les constructions théoriques et les faits observables. Son aboutissement est la mise en place de l'appareil d'observation. Cette phase comporte une observation préliminaire à l'aide d'entretiens généralement peu directifs » (Chauchat, 1990. p19).

1- Les objectifs de la pré- enquête :

Les objectifs de notre pré- enquête étaient le recueil de données et d'information susceptibles de nous aider à enrichir notre problématique, à affiner nos hypothèses de recherches à construire l'outil d'investigation (le questionnaire).

Ainsi selon (Chauchat, 1990. p19) « la pré- enquête est la première approche du terrain, après laquelle il sera possible de reformuler les hypothèses de travail et analyser les indicateurs et construire les instruments de l'observation ».

2- Limite géographique de la pré- enquête :

Vu la spécificité de notre thème de recherche se rapportant à l'institution universitaire en général et aux enseignants en particulier, notre pré- enquête s'est déroulée à l'université de Constantine et précisément au département de psychologie et ce à partir du 7 janvier 2007-2008.

3- Instruments de recueil des données de la pré-enquête:

1-3- L'entretien exploratoire :

Les lectures et les entretiens exploratoires aident à constituer la problématique de recherche, ils ont donc pour fonction de mettre en lumière des aspects du phénomène étudié auquel le chercheur n'aurait pas pensé spontanément lui-même, et à compléter les pistes de travail que ses lectures auront mises en évidence (R.Quivy et V. Campenhoudt, 1988. p 60).

Nous avons choisi de réaliser cette pré- enquête à partir d'interviews sous forme d'entretiens semi- directifs, étant donné que cette technique est considérée comme l'un des instruments les plus usitées dans la pré – enquête selon Blanchet et Ghiglione (1998, p3).

De ce fait nous avons essayé de fixer à l'avance les thèmes à propos desquels nous souhaitons que nos interviewés expriment le plus librement possible leurs opinions, le fond de leurs pensées et leurs sentiments.

4- Le déroulement de la pré – enquête :

Notre pré- enquête a donc débuté au mois de janvier 2007 auprès de 8 enseignants des deux sexes (5 hommes et 3 femmes). L'accès aux intéressés s'est fait sans difficultés étant donné que nombre d'entre eux ont été nos enseignants durant nos études de graduation.

Sujets interrogés	Sexe		Age	Grade
	Masc	Fém.		
1	M		> 46 ans	Maître de conf.
2	M		> 46 ans	Professeur
3		F	> 46 ans	Chargé de cours
4		F	> 46 ans	Chargé de cours
5		F	36 à 45 ans	Maître assistante
6	M		> 46 ans	Chargé de cours
7	M		> 46 ans	Maître de conf.
8	M		36 à 45 ans	Maître assistant

Tableau n°41 : Tableau récapitulatif de la population de la pré- enquête

La collecte d'information s'est faite à travers des entretiens comportant des questions semi directives reposant sur trois volets, correspondant à nos objectifs de recherche et qui figurent dans la grille ci- jointe.

5- La grille d'entretien :

Au-delà des questions d'identité (sexe, âge, grade) nos trois volets s'annoncent de la façon suivante :

1 ^{er} volet : la profession d'enseignant	2 ^{ème} volet : Les contraintes rencontrées dans l'exercice du métier	3 ^{ème} volet : les conditions de travail
1- Le choix du métier (la vocation) 2- l'expérience en tant qu'enseignant 3- l'opinion sur la qualité de l'enseignement supérieur de façon général.	1. - Au niveau des étudiants 2- Au niveau des collègues 3- Au niveau de l'administration	1- Disponibilité de matériels pédagogiques nécessaires à l'apprentissage. 2- l'existence ou pas de certaines commodités nécessaires. 3- l'opinion sur l'environnement de travail de façon générale. 4- l'existence de problèmes de santé qui sont jugés liés à l'enseignement

6- Résultats de la pré- enquête :

C'est une synthèse des résultats de la pré- enquête qui sont des informations que nous avons recueillies auprès des enseignants, concernant leurs opinions sur leur travail en général, les étudiants et les difficultés rencontrées dans l'exercice de leur métier.

Un consensus s'est dégagé sur les points suivants : les contraintes liées à l'enseignement, aux étudiants, aux collègues à l'administration ainsi que celles ayant trait aux conditions de travail.

Parmi les difficultés liées à l'enseignant, on a noté un manque significatif de facilités (logement, bourses à l'étranger, formation continue...).

Quand aux contraintes liées aux étudiants, on a relevé la surcharge des classes en effectifs estudiantins dans certaines filières, la démotivation de ceux-ci vis-à-vis du savoir, la non valorisation des efforts fournis par l'enseignant, en plus des divergences, base de controverses qui caractérisent les rapports entre les acteurs de l'université à savoir les collègues et l'administration.

En ce qui concerne les problèmes d'ordre matériels liés à l'exercice du métier, on a relevé l'insuffisance, voire l'absence de matériels pédagogiques nécessaires aux enseignants dans l'accomplissement de leur missions ; les conditions générales de travail sont jugées défavorables par le manque de commodités et de certains moyens de confort .Ces déficits sont pour l'enseignant des sources de stress et d'insatisfaction

Ce sont là les données principales que nous avons relevées au niveau de la pré- enquête et qui nous ont amené à établir de manière définitive le choix des instruments d'investigation ainsi que celui de la population à enquêter. Ces résultats nous ont permis aussi d'affiner nos hypothèses de travail.

III- L'enquête :

L'enquête est selon Chauchat (1990, p.19) « La phase de vérification systématique des hypothèses ». Après avoir rassemblé les informations préliminaires sur notre population d'étude, nous allons passer à une autre étape de la recherche qui est l'enquête proprement dite.

1- La méthode :

L'objet de notre étude est centré sur le syndrome de burnout, qui a été décrit par les chercheurs tels que Maslach (1981) et Freudenberg (1974) comme étant un phénomène multifactoriel, ce qui lui confère un caractère psychosocial. Pour notre étude et dans une démarche descriptive d'un phénomène qui est considéré comme une entité nouvelle à notre culture, nous avons essayé de combiner deux sortes d'outils en même temps et cela pour mieux approcher ce sujet. En plus de l'échelle conventionnelle MBI (Maslach burnout Inventory) nous

avons choisi de construire un questionnaire qui nous permettra de mieux cerner certains aspects de notre thème de recherche.

Il s'agit donc dans notre étude d'une enquête psychosociologique à des fins descriptives du phénomène de burnout, qui n'a pas fait l'objet de beaucoup d'études locales, et encore moins chez les enseignants universitaires, sachant que les études effectuées au sein de notre société et qui ont pris pour cible les enseignants du supérieur, se sont limitées au stress professionnel. Même à l'étranger l'enseignement supérieur n'a pas été très sollicité dans les études concernant le burnout. Celles qui ont été faites avaient pour cibles les niveaux primaires, moyens, et secondaires, et pas l'université.

2- La population d'enquête :

« La population est l'ensemble des individus auquel s'applique l'étude » (chauchat, 1990.p27). Le choix de cette population et les caractéristiques qui lui sont inhérentes, sont définis en fonction des objectifs de l'enquête et des hypothèses de travail. Dans l'impossibilité de prendre la totalité de la population parente, qui est de 2148 enseignants permanents ; nous avons opté pour un échantillonnage afin d'économiser du temps. Pour cela nous avons pris 15 % de la population mère ce qui nous donne 322 enseignants. Ce taux qui est représentatif de la population parente, nous permettra d'avoir des résultats extrapolables, c'est-à-dire généralisables à la population d'origine.

3- Technique d'échantillonnage :

Comme nous l'avons déjà signalé, vu l'importance de l'effectif global des enseignants universitaires et qui s'élève rappelons le à 2148 enseignants permanents, nous avons opéré un échantillonnage.

Torre (2002) définit l'échantillon comme étant « tout sous ensemble de la population ; il est décrit à l'aide d'indices statistiques ».

Le mode d'échantillonnage et la taille de l'échantillon influent largement sur la représentativité de cet échantillon (Torre, 2002). Les enseignants objet de l'enquête, ont été pris à partir de listes nominatives que nous avons eu au service des statistiques et celui du personnel de l'université, à la tour central des frères Mentouri. Nous avons donc effectué un échantillonnage aléatoire probabiliste simple par la méthode de l'urne et cela pour permettre à chaque membre de la population d'avoir la chance égale d'être inclus à l'intérieur de l'échantillon. Notre échantillon est donc constitué de 15 % à savoir 322 enseignants permanents activistes, répartis sur les neuf facultés en plus de l'institut Inataa que nous n'avons pas pu écarté car il est inclus dans les statistiques des facultés.

Dans les méthodes aléatoires chaque unité (individu, région etc..) à une chance que l'on peut quantifier, d'être sélectionné et d'intégrer l'échantillon. D'après Chauchat (1990) ces échantillons probabilistes sont ceux qui répondent le mieux aux objectifs généralement fixés à une enquête, à savoir obtenir par l'étude d'une partie de la population des résultats permettant d'estimer statistiquement la valeur prise par les variables étudiées dans l'ensemble de cette population.

Facultés	Fréquences	Echantillon aléatoire	%
Médecine	377	50	15 %
Sciences humaines	196	29	
Sciences économiques	116	17	
Sciences de la nature	156	24	
Sciences exactes	318	48	
Nutrition agro A	49	7	
Sciences de l'ingénieur	358	54	
Sciences de la terre	268	40	
Droit	178	27	
Lettres et langues	172	26	
Total	2148	322	

Tableau n° 42 : La population ciblée par l'enquête

Ce tableau montre la répartition de la population d'enquête qui est constituée d'enseignants permanents.

4- Les choix de l'outil d'investigation :

Le choix et la construction de l'outil d'investigation constituent une étape importante dans la recherche en sciences humaines et sociales. En effet il est nécessaire pour un chercheur de savoir ce qu'il cherche, que tous les aspects du problème soient cernés et abordés.

Pour notre recherche nous avons opté pour la combinaison de deux sortes d'outils. D'une part l'inventaire conventionnelle MBI (Maslach Burnout Inventory) conçu par Maslach et son équipe (1981) pour estimer la présence du burnout syndrome chez des personnes en situation de travail dans un but de diagnostic. D'autre part, nous avons choisi de construire un questionnaire sur la base des données recueillies lors de la pré-enquête, dans le but de mieux cerner notre thème de recherche afin d'aboutir à des résultats pertinents en terme de cause du burnout, sachant que le questionnaire est un outil qui est très usité dans les enquêtes quantitatives vu la facilité de sa passation, de son dépouillement et du traitement statistiques des données.

4-1- Description du questionnaire :

Notre questionnaire a été élaboré à l'aide de questions fermées, la disposition des questions était conçue en fonction des différentes variables que nous avons retenues.

Les thèmes de notre questionnaire s'articulent sur trois volets :

- Le premier volet ayant trait aux questions se rapportant aux étudiants et comportant les questions (1, 2, 3, 4, 5).
- Le deuxième volet a concerné les questions relatives aux conditions de travail à l'université dans les questions (6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 24, 28).
- Le 3ème volet a tenté de cerner les questions relatives aux rapports aux collègues et à l'administration dans les questions (19, 22, 23, 25, 26, 27).

4-2- Description de l'inventaire (MBI) :

L'inventaire MBI se présente sous la forme d'un tableau à deux colonnes et d'un entête qui comprend la consigne d'utilisation et la façon de répondre.

a- La colonne de gauche :

Cette colonne comprend les différents Items de l'inventaire MBI qui sont au nombre de 22, leur conception se fait sur le mode de l'autoévaluation que chacun des enquêtés apporte selon son tempérament et la situation contextuelle.

b- La colonne de droite :

Celle des fréquences, elle contient des chiffres allant de 0 à 6 (de jamais à chaque jour) et un code numérique expliqué dans la consigne, et qui traduit une échelle de fréquences graduelles.

A l'origine il était demandé d'évaluer chaque Item en fonction de deux critères : un critère de fréquence et un critère d'intensité. Actuellement, compte tenu des fortes corrélations observées entre les deux évaluations, le critère d'intensité est abandonné par les chercheurs.

Les 22 items de l'inventaire décrivent des états émotionnels, des impressions et des sentiments positifs et négatifs alternativement répartis sur trois volets correspondant aux trois dimensions du syndrome de burnout à savoir :

Volet 1 : L'épuisement émotionnel qui est évalué à l'aide de 9 items : 1-2-3-6-8-13-14-16-20

Volet 2 : La déshumanisation et / ou la dépersonnalisation, évaluée à l'aide de 5 items : 5-10-11-15-22

Volet 3 : Le manque ou la diminution de l'accomplissement personnel évaluée à l'aide de 8 items : 4-7-9-12-17-18-19-21.

Nous avons ajoutée une page à la grille de réponses du MBI où nous avons expliqué l'objet de l'étude à l'intention des intéressés, ainsi que des questions d'identité (sexe, âge, situation familiale, faculté, grade, nombre d'années d'exercice et la présence ou non de problèmes de santé en rapport avec le travail).

4-3- La cotation :

Un protocole de cotation accompagne le MBI qui a pour principe le calcul des scores qu'on obtient par l'addition des chiffres encadrés qui représentent les réponses de l'enquêté aux items composant le MBI. Cette opération aboutit à 3 scores qui traduisent trois degrés des dimensions de burnout.

4-4- L'évaluation :

L'évaluation des scores obtenus s'effectue en faisant le rapport avec les normes établies par Maslach et ses collaborateurs (1981) comme suit :

- Score à l'épuisement émotionnel : $1+2+3+6+8+13+14+16+20 = \text{score}$

- Score bas < à 17
- Score modéré de 18 à 29
- Score élevé > à 30

-Score à la déshumanisation : $5+10+11+15+22 = \text{score}$

- Score bas < à 5
- Score modéré de 6 à 11
- Score élevé > à 12

- Score au manque de l'accomplissement personnel : $4+7+9+12+17+18+19+21 = \text{score}$

- Score bas < 40
- Score modéré de 39 à 39
- Score élevé > à 33

L'évaluation de la présence de burnout syndrome est révélée par un score élevé dans l'une de ses trois composantes. (Voir en annexe le questionnaire et l'inventaire MBI sous leur forme complète).

4-5- Le testing des instruments d'investigation :

Tout instrument d'investigation et généralement le questionnaire est destiné à des personnes. Il est lu et rempli par elles. Il est donc important que les questions soient claires et précises, c'est-à-dire formulées de telle sorte que tous les sujets interrogés les interprètent de la

même manière (Quivy et Campenhoudt, 1992, p. 175). En effet selon ces auteurs, pour s'assurer que les questions seront bien comprises, et que les réponses correspondront bien aux informations recherchées. Il est impératif de tester les questions. Cette opération consiste à les soumettre à un petit nombre de sujets appartenant aux différentes catégories d'individus composant l'échantillon.

Nous avons donc commencée par tester l'inventaire de Maslach MBI dans sa version française traduite par Fontaine, sur 6 juges (enseignants au département de psychologie et des sciences de l'éducation). Il est à noter qu'à ses débuts l'inventaire de Maslach était spécifique aux soignants d'où l'énoncé « malade » revenait fréquemment. Mais progressivement, il s'est avéré que l'ensemble des individus au travail pourrait être frappé par le burnout. Maslach (1985) en effet déclarait : « en grandissant le filet, on attrape beaucoup de poissons, mais des espèces les plus diverses ». Le terme malade représentait le bénéficiaire du travail en général, et suivant les cas sera remplacé par (client, étudiant, usager ou autre).

Nous avons donc eu le soin dès le début de remplacer le mot « malade » par « étudiant » afin d'adapter l'inventaire à notre domaine de recherche.

Après ce premier testing, nous avons noté les observations suivantes :

- Le mot « drainé » dans l'item n° 1 étant beaucoup plus spécifique au domaine de la santé, de ce fait il a été remplacé par le mot « vidé ».
- Le mot « brûlé » dans l'item n° 8 a été remplacé par l'expression « au bout de mes forces ».
- Le mot « regaillardi » dans l'item n° 18 a suscité des questions sur sa signification et donc a été substitué par le mot « ranimé ».
- L'expression « au bout du rouleau » dans l'item 20 a suscité des explications et donc a été reformulée et remplacée par « au bout de mes forces ».
- Le mot « me blâment » dans l'item 22 semblait un peu fort et donc a été substitué par l'expression « me rendent responsable de leur échec ».
- Etant donné qu'il y avait des facultés arabisées nous étions contraint de traduire notre inventaire afin de faciliter sa passation ; la version arabe a été adressée aux facultés de droit et des sciences économiques, dont les enseignants sont essentiellement arabophones.

La traduction du MBI n'a pas posé de problème, d'une part les items posant problème ont été simplifiés, d'autre part la richesse du vocabulaire de notre langue mère a été d'un précieux

secours. Quelques remarques nous ont été adressées concernant la formulation, que nous avons aussitôt prise en considération.

***Le testing du questionnaire :**

L'objectif essentiel du questionnaire est de permettre un recueil d'informations utiles concernant un phénomène donné en un court laps de temps, de même il permet d'appréhender des phénomènes dont l'observation directe est difficile, voire même impossible, surtout dans le cas où elle concerne des faits, comme les opinions et les attitudes. Une fois élaboré, le questionnaire a été soumis à 8 enseignants pour tester sa clarté et évaluer la compréhension de son contenu. Quelques remarques constructives nous ont été adressées par les juges quant à quelques maladresses et lacunes que nous avons aussitôt corrigées et réajustées.

Nous avons effectué quelques petits changements dans notre questionnaire, par exemple :

- Les modalités des réponses (souvent, quelques fois, jamais) ont été substituées par les modalités (tout à fait d'accord, moyennement d'accord, pas du tout d'accord pour les adaptés au thème développé.
- Le questionnaire au début s'adressait à la première personne du singulier, nous avons apporté un changement en variant l'aspect des questions. Ce dernier a été aussi traduit en arabe afin d'être compris par les enseignants arabophones de la faculté de droit et celle des sciences économiques. Une fois traduit nous l'avons soumis aux juges, afin de tester sa validité et son efficience.

Après avoir apporter des corrections suite aux remarques faites par les enseignants sujets de test, nous avons procédé à un retest de nos outils d'investigation après les dernières retouches apportées, levant toutes sortes d'ambiguïtés.

Nos instruments finalisés ont été soumis aux enseignants de l'université Mentouri de Constantine au cours de l'année 2007-2008.

*** La passation des outils d'investigation :**

Nous avons en premier lieu introduit le questionnaire en expliquant l'objectif et le cadre de la recherche, en soulignant les consignes à respecter. Les questionnaires ont été remis aux enseignants dans leurs labos, leurs bureaux et leurs salles respectives par nous même. Nous étions présents sur les lieux à raison de 6 heures par jour afin de rencontrer le maximum d'enseignants, en nous servant de leur emploi du temps pris au sein de leurs départements. Quand aux enseignants que l'on n'arrivait pas à trouver, un exemplaire des questionnaires était laissé auprès de leurs départements respectifs, en ayant le soin de les récupérer dès qu'il était

possible. Les périodes d'examens étaient pour nous des moments propices de pouvoir rencontrer les enseignants sur le lieu de travail (surveillances des contrôles), et leur soumettre nos questionnaires pendant les heures de surveillance et les récupérer une fois le contrôle terminé. Cette méthode d'auto administration des questionnaires, si elle présente l'avantage de gain de temps et de la fidélité des réponses, présente aussi l'inconvénient des déperditions des questionnaires. Sachant cela dès le début, nous avons pris nos dispositions en ajoutons une liste additive afin de remplacer au fur et à mesure les questionnaires non remis.

6- Les difficultés rencontrés lors de l'enquête :

Les difficultés auxquelles nous avons fait face durant notre enquête sont principalement d'ordre matériel. En effet la concrétisation de cette enquête nous a occasionné une multitude de déplacements, en raison de l'éloignement des facultés les unes par rapport aux autres, en plus des difficultés de joindre les enseignants imposés par la méthode d'échantillonnage qu'on a adoptée ; ajoutons à cela le problème des déperditions à laquelle nous avons pris soin de remédier en prévoyons une liste additive pour palier à cette éventualité. Par ailleurs le peu de références ayant trait aux conditions de travail au sein de l'université, le manque criard d'études locales et étrangères portant sur le phénomène de burnout chez les enseignants du supérieur a constitué des difficultés dans l'élaboration de la partie théorique de notre étude. Toutes ces contraintes nous ont pris plus de temps que prévu.

7- Le Codage :

Pour pouvoir traiter les données, nous avons procédé à leur codage en passant de la langue des personnes interrogés au langage numérique (F.Singly, 1992, p88).

- pour le questionnaire, la consigne donnée au moment de sa passation était de choisir parmi les trois modalités de réponses proposées, une seule réponse. Les modalités proposées sont codées comme suit :

- 1- Tout à fait d'accord.
- 2- Moyennement d'accord.
- 3- Pas du tout d'accord.

En ce que concerne l'inventaire MBI nous avons procédé tout d'abord au codage de ses trois dimensions à savoir :

*** L'épuisement émotionnel.**

- * **EE** : 1- Bas.
- 2- Modéré.
- 3- Elevé.

*** La déshumanisation :**

D : 1- Bas.

2- Modéré.

3- Elevé.

*** Le manque de l'accomplissement personnel**

MAP : 1 - Bas.

2- Modéré.

3- Elevé.

Pour ce qui est des variables signalétiques : Sexe, age, situation familiale, grade, ancienneté, problèmes de santé, elles ont été codées de la manière suivante :

*** Sexe : variable A :**

- Masculin code 1.

- Féminin code 2.

*** Age : variable B :**

- 25 à 35 ans code 1.

- 36 à 45 code 2.

- > à 46 ans code 3.

*** Situation familiale, variable C :**

- Marié code 1.

- célibataire (y compris les veufs et les divorcés) code 2.

*** Grade : variable D :**

- Professeur code 1

- Maître de conférences code 2.

- Chargé de cours code 3.

- Maître assistant code 3.

- Assistant code 4.

*** Ancienneté : variable E :**

- ≤ à 5 ans code 1.

- 5 à 15 ans code 2.

- > à 15 ans code 3.

*** Problème de santé : variable F :**

- Sans problème : code 0.

- problème de santé psychologique code 1.

- Problème de santé somatique code 2.

- Les deux : c'est à dire problème de santé physique et psychologique à la fois code 3.

*** Faculté : variable G :**

- Inataa code 1.
- Science de l'ingénieur code 2.
- Science économiques code 3.
- Droit code 4.
- Science de la nature code 5.
- Sciences humaines code 6.
- Médecine code 7.
- Sciences de la terre code 8.
- Sciences exactes code 9.
- Lettres et Langues code 10.

8-Traitement des informations :

Le traitement des informations s'est fait à l'aide du logiciel stat box 6.6 édité chez Grimer logiciels, qui est une boîte à outils pour Microsoft excel. L'analyse s'est faite à deux niveaux :

- Les tris à plat :

Les tris à plat sont une technique statistique qui permet d'exprimer la répartition des individus pour chaque variable. Elle traduit pour un ensemble de question l'importance quantitative d'un phénomène, et nous donne les grandes tendances des réponses.

- Les tris croisés :

Les tris croisés représentent un traitement statistique des données, dont l'objectif est de trouver un lien statistiquement significatif entre deux variables, l'évaluation des corrélations s'appuie sur le calcul du Khi- deux qui est un test statistique non paramétrique qui s'applique uniquement aux échelles nominales, son intérêt est de mesurer l'écart entre des variables indépendantes (Berthier, 1998.p193).

L'une des conditions indispensables de l'application de ce test consiste en la formulation comme suit : « il n'existe pas de différence statistiquement significative entre la variable « A » et la variable « B » au seuil de probabilité Alpha (α) .Si on trouve que la relation entre deux variables est significative l'hypothèse nulle doit être annulée.

Les signes qui apparaissent sur les tableaux donnés par le logiciel sont là afin d'être utilisés pour l'interprétation des résultats : leurs significations respectives sont :

(+) : l'effectif observé est supérieur à l'effectif théorique.

(-) : l'effectif observé est inférieur à l'effectif théorique.

(NS) : le test du Khi-2 par case est non significatif au seuil α .

* : le test du Khi-2 par case est significatif au seuil α 0.10.

** : le test du Khi 2 par case est significatif au seuil α 0.05.

*** : le test du Khi 2 par case est significatif au seuil α 0.01.

IV-La présentation des résultats des tris à plat

Sexe :		
1- Masculin	168	52,17 %
2- Féminin	154	47,83 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population d'enquête selon le sexe

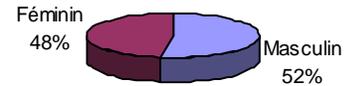


Tableau N° 43 : La répartition de la population d'enquête selon le sexe.

Sur un effectif de 322 enseignants qui ont répondu à notre enquête, un peu plus de la moitié sont de sexe masculin et un peu moins de la moitié sont de sexe féminin.

Age :		
1- 25 – 35 ans	69	21,43 %
2- 36 à 45 ans	97	30,12 %
3- > 46 ans	156	48,45 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population selon l'âge

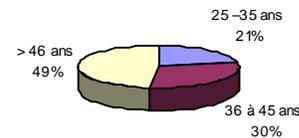


Tableau N° 44 : Distribution de la population en fonction de l'âge.

Il résulte de ce tableau que 48,45 % des enseignants interrogés sont âgés de plus que 46 ans, suivis de 30,12 % qui sont âgés de 36 à 45 ans, alors que seulement 21,43 % de la population sont âgés de 25 à 35 ans, ce qui veut dire que notre population d'enquête est constituée d'éléments relativement âgés.

Situation familiale :		
1- Marié	253	78,57 %
2- Célibataire	69	21,43 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population selon la situation familiale

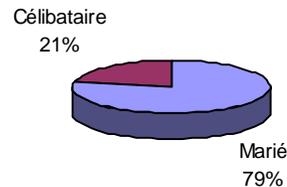


Tableau N° 45 : Distribution de la population selon la situation familiale.

On constate à travers les résultats de ce tableau que la majorité des sujets interrogés à savoir 78,57 % sont mariés alors que les célibataires représentent seulement 21,43 % de la population.

Grade :		
1- Professeur	24	7,45 %
2- Maître de conférence	55	17,08 %
3- Chargé de cours	125	38,82 %
4- Maître assistant	115	35,71 %
5- Assistant	3	0,93 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population d'enquête selon le grade

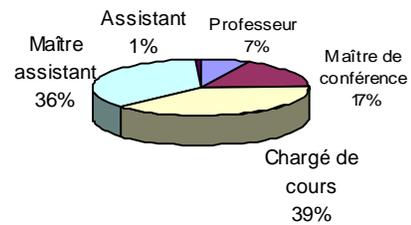


Tableau N°46 : Distribution de la population selon le grade.

Concernant les grades, nous enregistrons 7,45 % de professeurs, 17,08 % de maîtres de conférences, 38,82 % de chargés de cours, 39,71 % de maîtres assistants et uniquement 3 assistants à savoir 0,93 % des enquêtés.

Ancienneté :		
1- = 5 ans	81	25,16 %
2- 5 – 15 ans	80	24,84 %
3- > à 15 ans	161	50,00 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population selon l'ancienneté

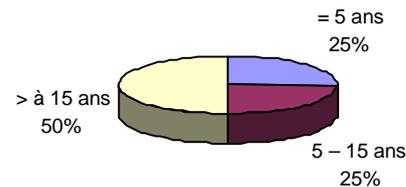


Tableau N° 47: Distribution de la population selon l'ancienneté.

Ce tableau démontre que 50 % des enquêtes soit la moitié de la population ont plus de 15 ans d'ancienneté ce qui veut dire que nous avons affaire à des enseignants expérimentés dans leur domaine.

Problèmes de santé :		
0- Sans	166	51,55 %
1- Psychologique	83	25,78 %
2- Organique	27	8,39 %
3- Les deux	46	14,29 %
Total répondant	322	100.00 %

Distribution de la population selon les problèmes de santé

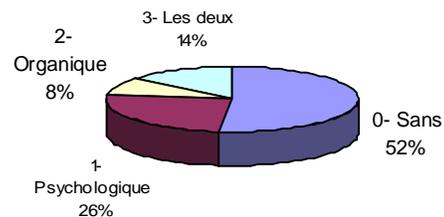


Tableau N° 48: Distribution de la population selon la présence des problèmes de santé.

Nous relevons de ce tableau que 51,55 % des personnes interrogées ne présentent pas de problèmes de santé ; 25,78 % soit 83 des sujets souffrent de difficultés psychologiques, 8,39% des enquêtés ont des maladies organiques et 14,29 % de l'effectif interrogé souffre de problèmes de santé à la fois psychiques et somatiques.

Faculté :		
1- Inataa	7	2,77 %
2- Science de l'ingénieur	54	16,77 %
3- Sciences économiques	17	5,28 %
4- Droit	27	8,39 %
5- Science de la nature	24	7,45 %
6- Sciences humaines	29	9,01 %
7- Médecine	50	15,53 %
8- Science de la terre	40	12,42 %
9- Sciences exactes	48	14,91 %
10- Lettres et langues	26	8,07 %
Total répondant	322	100.00 %

Répartition des effectifs sur les facultés

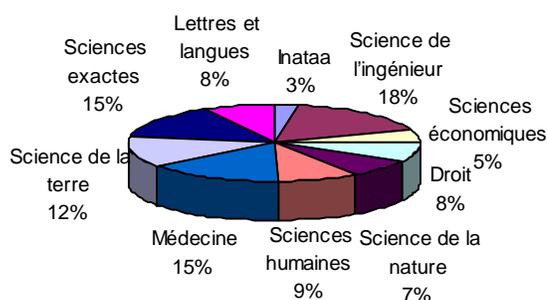


Tableau N°49 : Distribution de la population en fonction des effectifs par faculté.

La faculté des sciences de l'ingénieur vient en tête de liste avec 54 enseignants soit 16,77 % de l'effectif global, suivi de la faculté de médecine avec 50 enseignants soit 15,53 % des enquêtés ; en 3^{ème} position la faculté des sciences avec 48 éléments à savoir 14,91 % des sujets interrogés et 40 enseignants de la faculté des sciences de la terre à savoir 12,42 % de la population d'enquête.

Epuisement émotionnel :		
1- Bas	95	29,50 %
2- Modéré	96	29,81 %
3- Elevé	131	40,68 %
Total répondant	322	100.00 %

Niveau de présence de l'épuisement émotionnel

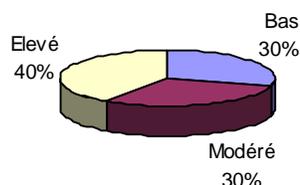


Tableau N° 50 : Distribution de la population selon la présence de l'épuisement émotionnel

L'épuisement émotionnel est élevé chez 40,68 % des enseignants interrogés ; Modéré chez 29,81 % des enquêtés et de niveau bas chez 29,50 % de l'effectif global. Donc le taux de présence de l'épuisement émotionnel est considérable.

Déshumanisation :		
1- Bas	167	51,86 %
2- Modéré	96	29,81 %
3- Elevé	59	18,32 %
Total répondant	322	100.00 %

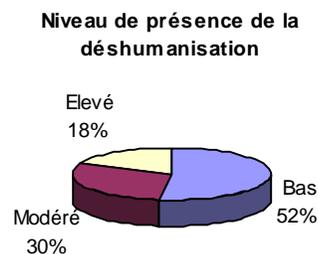


Tableau N°51: Distribution de la population en fonction de la présence de la déshumanisation

La déshumanisation est de niveau bas chez plus de la moitié des enseignants interrogés, soit 51,86 %. Elle est modérée chez 29,81 % et élevée chez 18,32 % de l'effectif global.

Manque d'accomplissement personnel :		
1- Bas	70	21,74 %
2- Modéré	98	30,43 %
3- Elevé	154	47,83 %
Total répondant	322	100.00 %

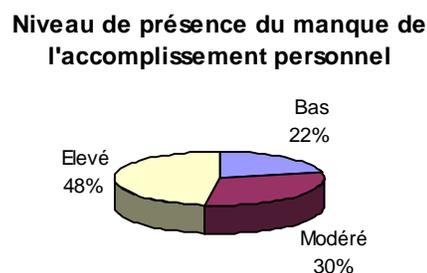


Tableau N° 52 : Distribution de la population en fonction de la présence de la déshumanisation

Ce tableau démontre que près de la moitié de la population interrogée à savoir 47,83 % ont un niveau élevé de cette dimension ; 30,43 % ont un niveau Modéré, alors que 21,74 % des enquêtés ont un niveau d'accomplissement personnel bas.

Ainsi, les dimensions du burnout les plus présentes sont le manque d'accomplissement personnel et l'épuisement émotionnel.

La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	215	66,77
Moyennement d'accord	73	22,67
Pas du tout d'accord	34	10,56
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 53 : Distribution de la population selon la question : « La surcharge des classes en effectifs estudiantins ».

ce tableau démontre que 66,77 % des enseignants sont tout à fait d'accord que la surcharge des classes en effectifs estudiantins empêche l'enseignant de bien dispenser ses cours ; 22,67% des enquêtés sont moyennement d'accord avec cette question ; et 10,56 % seulement ne sont pas d'accord. Donc très peu d'enseignants estiment que la surcharge des effectifs estudiantins n'est pas un problème à l'université.

Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	199	61,80
Moyennement d'accord	106	32,92
Pas du tout d'accord	17	5,28
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 54: Distribution de la population selon la question : « Les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir ».

Ce tableau nous permet de relever que 61,80 % des sujets interrogés sont tout à fait d'accord que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir, 32,92 % des enquêtés sont moyennement d'accord avec cette question, alors que seulement 5,28 % ne sont pas du tout d'accord .Donc la presque totalité des enseignants interrogés estiment que les étudiants sont démotivés.

Certains étudiants montrent de l'ingratitude quant aux efforts que déploie l'enseignant.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	131	40,68
Moyennement d'accord	141	43,79
Pas du tout d'accord	50	15,53
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 55: Distribution de la population selon la question : «Certains étudiants montrent de l'ingratitude quant aux efforts que déploie l'enseignant».

Ce tableau nous permet de relever que 40,68 % des enseignants sont tout à fait d'accord que certains étudiants montrent de l'ingratitude quant aux efforts que déploie l'enseignant ; 43,79% des enquêtés sont moyennement d'accord, et 15,53 % ne sont pas d'accord .Une très grande majorité d'enseignants jugent les étudiants ingrats.

Je trouve que certains étudiants manquent de discipline.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	181	56,21
Moyennement d'accord	104	32,30
Pas du tout d'accord	37	11,49
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 56 : Distribution de la population selon la question : « Certain étudiants manquent de discipline ».

Il ressort de ce tableau que 56,21 % des sujets interrogés sont tout à fait d'accord que certains manquent de discipline, 32,30 % des enquêtés sont moyennement d'accord et 11,49 % ne sont pas d'accord. Ainsi la presque totalité des enseignants trouvent que les étudiants manquent de discipline.

Je pense qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	195	60,56
Moyennement d'accord	70	21,74
Pas du tout d'accord	57	17,70
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 57: Distribution de la population selon la question : «Il y a absence de culture générale chez les étudiants».

Il résulte de ce tableau que 60,56 % des enquêtés sont tout à fait d'accord qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants, 21,74 % sont moyennement d'accord et 17,70% des enquêtes ne sont pas d'accord.

Les programmes obsolètes affectent la qualité des cours.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	153	47,52
Moyennement d'accord	122	37,89
Pas du tout d'accord	47	14,60
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 58 : Distribution de la population selon la question : «Les programmes obsolètes affectent la qualité des cours».

Nous relevons de ce tableau que 47,52 % des enseignants sont tout à fait d'accord que les programmes obsolètes affectent la qualité des cours, 37,89 % sont moyennement d'accord et 14,60 % des enquêtes ne sont pas d'accord.

La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	208	64,60
Moyennement d'accord	81	25,16
Pas du tout d'accord	33	10,25
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 59 : Distribution de la population selon la question : «La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche».

Ce tableau démontre que 208 des sujets interrogés soit 64,60 % de la population sont tout à fait d'accord avec cette question, 25,16 % des enquêtés sont moyennement d'accord alors que 10,25 % seulement ne sont pas d'accord.

Il y a un manque de bureaux et de locaux pour les enseignants.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	252	78,26
Moyennement d'accord	54	16,77
Pas du tout d'accord	16	4,97
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 60 : Distribution de la population selon la question : «Il y a un manque de bureaux et de locaux pour les enseignants».

Nous relevons de ce tableau que 252 des enquêtés soit 78,26 % de l'effectif interrogé sont tout à fait d'accord quant au manque de bureau et de locaux pour les enseignants, 16,77 % des enseignants sont moyennement d'accord alors que seulement 4,97 % des enquêtés ne sont pas d'accord.

Je pense qu'il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	116	36,02
Moyennement d'accord	126	39,13
Pas du tout d'accord	80	24,84
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 61 : Distribution de la population selon la question : «Il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles».

Ce tableau démontre un certain équilibre entre les pourcentages des réponses à savoir 36,02 % de la population sont tout à fait d'accord avec cette question, 39,13 % sont moyennement d'accord et 24,84 % ne sont pas d'accord.

L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	225	69,88
Moyennement d'accord	74	22,98
Pas du tout d'accord	23	7,14
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 62 : Distribution de la population selon la question : «L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles».

Ce tableau nous permet de relever que 69,88 % des effectifs interrogés sont tout à fait d'accord que l'absence de climatisation rend les cours difficiles ; 22,98 % des enquêtés sont moyennement d'accord alors que seulement 7,14 % des sujets interrogés ne sont pas d'accord.

Les amphithéâtres manquent de sonorisation.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	183	56,83
Moyennement d'accord	108	33,54
Pas du tout d'accord	31	9,63
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 63 : Distribution de la population selon la question : «Les amphithéâtres manquent de sonorisation».

Il ressort de ce tableau que 56,83 % des enquêtés sont tout à fait d'accord que les amphithéâtres manquent de sonorisation, 33,54 % des sujets interrogés sont moyennement d'accord alors que seulement 9,63 % de l'effectif ne sont pas d'accord.

L'absence de matériel de reprographie entrave le travail de l'enseignant.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	181	56,21
Moyennement d'accord	108	33,54
Pas du tout d'accord	33	10,25
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 64 : Distribution de la population selon la question : «L'absence de matériel de reprographie entrave le travail de l'enseignant».

Ce tableau nous permet de relever que 56,21 % des enseignants sont tout à fait d'accord que l'absence de matériel de reprographie entrave le travail de l'enseignant, 33,54 % des enquêtés sont moyennement d'accord et 10,25 % de la population interrogés ne sont pas d'accord.

Le manque de matériel pédagogique moderne complique le travail de l'enseignant.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	176	54,66
Moyennement d'accord	100	31,06
Pas du tout d'accord	46	14,29
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 65 : Distribution de la population selon la question : «Le manque de matériel pédagogique moderne complique le travail de l'enseignant».

Nous relevons de ce tableau que 54,66 % des sujets interrogés sont à fait d'accord que Le manque du matériel pédagogique moderne complique le travail de l'enseignant, 31,06 % des enquêtés sont moyennement d'accord et 14,29 % des enseignants ne sont pas d'accord.

J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD/TP.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	129	40,06
Moyennement d'accord	117	36,34
Pas du tout d'accord	76	23,60
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 66 : Distribution de la population selon la question : «J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD/TP».

Ce tableau montre que 40,06 % des sujets interrogés sont à fait d'accord qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD/TP, 36,34 % des enquêtés sont moyennement d'accord et 23,60 % des enseignants ne sont pas d'accord.

L'enseignant universitaire ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	163	50,62
Moyennement d'accord	88	27,33
Pas du tout d'accord	71	22,05
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 67 : Distribution de la population selon la question : «L'enseignant ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue».

Ce tableau nous permet que 50,62 % de la population d'enquêtés sont tout à fait d'accord que l'enseignant ne bénéficie pas assez de recyclages et de stages de formation continue, 27,33% des sujets interrogés sont moyennement d'accord avec cette question et 22,05 % des enseignants ne sont pas d'accord.

L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	163	50,62
Moyennement d'accord	88	27,33
Pas du tout d'accord	55	17,08
Total répondant	322	100,00

Tableau N° 68 : Distribution de la population selon la question : «L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants».

Il résulte de ce tableau que 55, 59 des sujets interrogés sont tout à fait d'accord que l'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants. 27.33 des enquêtés sont moyennement d'accord et 17.08 % des enseignements ne sont pas d'accord.

Le manque de connexion à Internet entrave le travail de l'enseignant.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	183	56.83
Moyennement d'accord	104	32.30
Pas du tout d'accord	35	10.87
Total répondant	322	100.00

Tableau n°69 : Distribution de la population selon la question : « Le manque de connexion à Internet entrave le travail de l'enseignant ».

Il ressort de ce tableau que 56.83% des sujets interrogés sont tout à fait d'accord que le manque de connexion à Internet entrave le travail de l'enseignant, 32.30 % des enseignants sont moyennement d'accord alors que seulement 10.87 % des enquêtés ne sont pas d'accord.

Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	203	64.04
Moyennement d'accord	79	24.53
Pas du tout d'accord	40	12.42
Total répondant	322	100.00

Tableau n°70 : Distribution de la population selon la question : « Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et amphithéâtres de l'université ».

Ce tableau démontre que 203 des sujets interrogés à savoir 64.04% sont tout à fait d'accord qu'il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université ; 24.53 % des enquêtés sont moyennement d'accord avec cette question alors que 12.42 % des enseignants ne sont pas d'accord.

Je trouve que certains modules sont monopolisés par certains enseignants.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	176	54.66
Moyennement d'accord	94	29.19
Pas du tout d'accord	52	16.15
Total répondant	322	100.00

Tableau 71 : Distribution de la population selon la question « Certains modules sont monopolisés par certains enseignants ».

Il résulte de ce tableau que 54.66 % de l'effectif interrogé sont tout à fait d'accord que certains modules sont monopolisés par certains enseignants, 29.19 % sont moyennement d'accord et 16.15 % des enquêtés ne sont pas d'accord.

Je pense qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	212	65.84
Moyennement d'accord	78	24.22
Pas du tout d'accord	32	9.94
Total répondant	322	100.00

Tableau n°72 : distribution de la population selon la question : « Il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement ».

Ce tableau démontre que 212 des sujets interrogés à savoir 65.84 % sont tout à fait d'accord qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement ; 24.22 % des enquêtés sont moyennement d'accord, alors que seulement 9.94 % des intéressés ne sont pas d'accord.

L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	112	34.78
Moyennement d'accord	130	40.37
Pas du tout d'accord	80	24.84
Total répondant	322	100.00

Tableau n°73 : Distribution de la population selon la question : « L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue ».

Nous relevons de ce tableau que 34.78 % des sujets interrogés sont tout à fait d'accord que l'éloignement de l'université fatigue l'enseignant, 40.37 % des enquêtés sont moyennement d'accord et 24.84 % ne sont pas d'accord.

A l'université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	134	41.61
Moyennement d'accord	124	38.51
Pas du tout d'accord	64	19.88
Total	322	100.00

Tableau N°74 : Distribution de la population selon la question : « Les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives ».

Ce tableau démontre que 41.61% des enseignants sont tout à fait d'accord que les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives ; 38.51 % des enquêtés sont moyennement d'accord avec cette question et 19.88 % ne sont pas d'accord.

Je trouve qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignement et sa hiérarchie		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	204	63.35
Moyennement d'accord	105	32.61
Pas du tout d'accord	13	4.04
Total répondant	322	100.00

Tableau n°75 : Distribution de la population selon la question :«Il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie ».

Il ressort de ce tableau que 204 enseignants soit 63.35% de l'effectif interrogé sont tout à fait d'accord qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie ; 32.61% des enquêtés sont moyennement d'accord. Alors que seulement 4.04 % des enseignants ne sont pas d'accord.

Le salaire de l'enseignant est insuffisant par rapport à son statut d'enseignant universitaire		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	255	79.19
Moyennement d'accord	50	15.53
Pas du tout d'accord	17	5.28
Total répondant	322	100.00

Tableau N°76 : Distribution de la population selon la question :« Le salaire de l'enseignement est insuffisant par rapport à son statut ».

Ce tableau nous permet de relever qu'une très grande majorité des sujets enquêtés à savoir 79.19% de l'effectif sont tout à fait d'accord que le salaire de l'enseignant universitaire est insuffisant ; 15.53 % des sujets interrogés sont moyennement d'accord avec cette question, alors que seulement 5.28 % ne sont pas d'accord.

Je trouve que l'enseignant ne participe pas aux décisions concernant son travail		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	185	57.45
Moyennement d'accord	108	33.54
Pas du tout d'accord	29	9.01
Total répondant	322	100.00

Tableau n° 77 : Distribution de la population selon la question : « L'enseignement ne participe pas aux décisions concernant son travail ».

Nous relevons de ce tableau que 57.45% de l'effectif interrogé sont tout à fait d'accord que l'enseignant ne participe pas aux décisions concernant son travail ; 33.54% des enquêtés sont moyennement d'accord, alors que seulement 9.01% ne sont pas du tout d'accord.

A l'université il n'y a pas de soutien social des enseignants		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	209	64.91
Moyennement d'accord	92	28.57
Pas du tout d'accord	21	6.52
Total répondant	322	100.00

Tableau n°78 : Distribution de la population selon la question : « Il n'y a pas de soutien social des enseignants ».

Il résulte de ce tableau que 64.91% de l'effectif interrogé sont tout à fait d'accord qu'il n'y a pas de soutien social des enseignants ; 28.57% des enquêtés sont moyennement d'accord, alors qu'une minorité de sujets enquêtés à savoir 6.52 % ne sont pas du tout d'accord.

Je trouve que les bourses et les stages à l'étranger ne sont pas répartis de façon équitable entre les enseignants.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	188	58.39
Moyennement d'accord	99	30.75
Pas du tout d'accord	35	10.87
Total répondant	322	100.00

Tableau n° 79 : Distribution de la population selon la question : « Les bourses et les stages à l'étranger ne sont pas répartis de façon équitable entre les enseignants ».

Les résultats consignés dans ce tableau mettent en évidence que 58.39% des personnes interrogées sont tout à fait d'accord que les bourses et les stages à l'étranger ne sont pas répartis de façon équitable entre les enseignants ; 30.75% des enquêtés sont moyennement d'accord, alors que seulement 10.87% des enseignants ne sont pas d'accord.

Le travail supplémentaire que je fais pendant les weeks ends et qui a trait à ma profession d'enseignant m'empêche d'être disponible pour ma famille.		
Modalité	Effectif	%
Tout à fait d'accord	171	53.11
Moyennement d'accord	107	33.23
Pas du tout d'accord	44	13.66
Total répondant	322	100.00

Tableau N°80 : Distribution de la population selon la question : « Le travail supplémentaire que je fais pendant les weeks ends et qui a trait à ma profession d'enseignant m'empêche d'être disponible pour ma famille ».

D'après ces résultats, il s'avère que 53.11% des sujets enquêtés sont tout à fait d'accord que le travail que fait l'enseignant pendant les Weeks ends et qui a trait à sa profession, l'empêche d'être disponible pour sa famille ; 33.23 % des enseignants sont moyennement d'accord, alors que 13.66% uniquement ne sont pas du tout d'accord.

*** Interprétation des résultats des tris à plat :**

De l'interprétation des résultats des tris à plat il ressort de prime abord que la population objet de l'enquête est constituée d'enseignants des deux sexes avec une légère prédominance du sexe masculin ; ce qui nous permettra par la suite de faire des croisements et des comparaisons de ses variables signalétiques.

En ce qui concerne la variable âge, nous avons relevé que la majorité des enseignants interrogés sont âgés de plus de 46 ans, suivis de ceux dont l'âge varie entre 36 et 45 ans avec un taux de 30.12 % et en dernier lieu ceux âgés de 25 à 35 ans à savoir 21.43% de l'effectif global. Ce qui montre que nous avons affaire à une population sensiblement âgée, cela révèle aussi une inadéquation entre le flux annuel des étudiants qui rejoint les bancs de l'université et le recrutement de nouveaux enseignants pour les encadrés. Ce déséquilibre peut constituer une contrainte pour les enseignants.

Pour ce qui est de la situation familiale, ceux qui sont mariés représentent le taux le plus élevé, le reste étant constitué de célibataires qui regroupent en plus des veufs et des divorcés dont les préoccupations familiales diffèrent en raison du statut social de chacun. Les mariés ayant des enfants sont généralement sujets à des problèmes d'ordre conflictuels conjugaux, des problèmes scolaires de leurs enfants, ce qui constitue des sources variées de stress. Les veufs et les divorcés subissent ces contraintes de façon plus ardue.

Concernant le grade, on constate que les enseignants de rang magistral tels que les professeurs et maîtres de conférences constituent le taux respectif de 7.45% et 17.08% soit le nombre de 24 et 55 enseignants sur les 322 enquêtés. Les chargés de cours et maîtres assistants 38.82% et 35.71% alors que les assistants enregistrent le pourcentage le plus bas à savoir 0.93% soit 3 assistants de la population d'étude. Ces résultats démontrent un manque criard d'enseignants de rang magistral et d'assistants.

Par rapport à l'ancienneté on remarque que la moitié des enseignants ont plus de 15 ans d'exercice, ce qui dénote une population ayant un potentiel d'expérience non négligeable dans leur domaine, le reste se répartit à part égales et concerne ceux qui ont 5 ans d'expérience alors que les autres ont entre 5 et 15 ans d'exercice.

Pour la variable « problème de santé » nous relevons des troubles de santé d'ordre psychologique et somatique et les deux à la fois suivant le taux respectif de 25.78 %, 8.39%,

14.29%, alors que 51.55% ne présentent aucun signe de maladie, doit-on lier ces signes pathologiques qui se sont révélés chez certains enseignants à la profession ? Ou seraient-ils préexistants et aggravés par l'exercice du métier ? Pour ceux ne présentant pas de problèmes de santé à savoir 166 enseignants, doit-on lier cela au fait que ces derniers ont choisi leur métier par vocation, ce qui a réduit l'intensité et la fréquence des troubles de santé.

Pour ce qui est de la présence du syndrome de Burnout et ses dimensions, nous relevons que l'épuisement émotionnel touche près de la moitié des enseignants soit 40.68 % de l'effectif global alors que la déshumanisation ne touche que 18.32 % de la population d'étude. D'autre part on note que le manque de l'accomplissement personnel avoisine les 50% ce qui constitue le taux le plus élevé des trois instances.

La présence du « Burnout » est avérée par la composante clé de ce syndrome qui est l'épuisement émotionnel révèle que les enseignants s'investissent à fond durant leur carrière et se consacrent afin de transmettre le savoir et la formation d'une élite performante ; en dépit de multitudes de contraintes tels que le déficit en moyen de tout ordre, en plus de la démotivation des étudiants vis-à-vis du savoir et leur ingratitude envers l'enseignant.

Par ailleurs le taux de déshumanisation est bas chez 51.86 % des enseignants interrogés ce qui reflète que l'épuisement dont ils sont sujet, n'a nullement altéré leur empathie envers l'autre du fait que le métier d'enseignant est par vocation un métier de contact et de communication.

Quant au manque d'accomplissement personnel, il constitue l'aboutissement ou le résultat des deux autres composantes du Burnout, il se traduit par le sentiment d'incompétence de manque de confiance en ses capacités et l'insatisfaction envers l'effort déployé et cela malgré l'implication au travail.

Pour ce qui est de la surcharge des classes en effectifs étudiants, la majorité des enseignants interrogés à savoir 67 % trouvent qu'un effectif pléthorique les empêche de prendre en considération les différents rythmes de progression des étudiants, qu'il n'ont pas la possibilité d'avoir un feedback de leurs étudiants et qu'il n'arrivent pas à combler les lacunes et à corriger les erreurs de ces derniers.

D'autre part la démotivation et la démobilité des étudiants vis-à-vis du savoir sont perçues comme étant un problème réel pour l'enseignant. Cet état de fait serait-il dû à leur orientation vers des filières non souhaitées ? Ou à l'insuffisance de leurs capacités pré requises ?

Ou encore à un horizon perçu comme étant flou par l'absence de débouchés ? Ajoutons à cela l'absence de culture générale les disposants à une meilleure intégration au milieu universitaire.

En ce qui est des conditions de travail, la plus part des enseignants trouve que les moyens d'ordre matériels tels que ceux ayant trait à la pédagogie à savoir la pénurie d'une bibliographie récente, le manque de moyens de reprographie (audio visuel et informatique...), les programmes dispensés sont parfois obsolètes.

Par ailleurs, l'insuffisance de locaux, bureaux, laboratoires ainsi que certaines commodités telles que la climatisation des classes et des amphithéâtres, la défectuosité de la sonorisation et de l'éclairage, le manque d'isolation thermique et acoustique et les conditions d'hygiène lamentables, affectent considérablement le bon rendement des enseignants, qui en plus de ces problèmes qu'on a relevé, ne bénéficient pas assez de recyclage continu et de stages de formation pédagogique permettant l'amélioration de l'aspect technique des pratiques pédagogiques et relationnelles.

A propos de ce qui est relationnel et partons du fait que l'enseignement est un métier de communication, on a constaté à travers cette étude que certains enseignants trouvent que les rapports entre collègues sont très limités.

C'est-à-dire qu'il n'y a pas d'esprit d'équipe dans l'élaboration d'un effort synergique pour atteindre l'objectif visé. Ceci est selon les enseignants la résultante d'une administration centralisée et cloisonnée, ne favorisant pas une meilleur circulation de l'information entre les enseignants dans la gestion des activités pédagogiques et scientifiques.

Ces préoccupations qu'on a relevées auprès des enseignants sont perçues comme des sources importantes de stress. Qui ne vont pas sans incidences sur les enseignants et la prise en charge des étudiants.

V- Présentation des résultats des tris croisés

5- 1- L'épuisement émotionnel :

Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « les problèmes de santé »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et les « problèmes de santé ».

Problème de santé	Epuisement émotionnel			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
0- Sans	63 (+) **	51 (+) NS	52 (-) NS	166
1- Psychologiques	21 (-) NS	23 (-) NS	39 (+) NS	83
2- Organiques	5 (+) NS	7 (-) NS	15 (+) NS	27
3- Les deux	6 (-) NS	15 (+) NS	25 (+) **	46
Total	95	96	131	322

Tableau N°81: Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Les problèmes de santé »

Le chi ² rend compte de l'existence d'une relation statistiquement significative entre les deux variables croisées, donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse de recherche selon laquelle il existe une relation entre l'épuisement émotionnel et les problèmes de santé. Ce tableau montre qu'il n'y a pas de problèmes de santé chez les enseignants ayant un épuisement émotionnel de niveau bas, alors que les difficultés de santé de type psychique, somatique et les deux à la fois sont enregistrés chez les enseignants touchés par un épuisement émotionnel élevé. Donc ceux qui ont le plus de problèmes de santé ont un épuisement émotionnel élevé.

Croisement entre la variable «épuisement émotionnel » et la variable « Faculté »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables «épuisement émotionnel » et « faculté ».

Faculté	Epuisement émotionnel			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
1- Inataa	2 (-) NS	1 (-) NS	4 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	17 (+) NS	18 (+) NS	19 (-) NS	54
3- Sciences économiques	4 (-) NS	10 (+) **	3 (-) *	17
4- Droit	12 (+) NS	5 (-) NS	10 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	7 (-) NS	8 (+) NS	9 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	10 (+) NS	3 (-) NS	16 (+) NS	29
7- Médecine	13 (-) NS	12 (-) NS	25 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	13 (+) NS	12 (+) NS	15 (-) NS	40
9- Faculté des Sciences	12 (+) NS	18 (+) NS	18 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	5 (-) NS	9 (+) NS	12 (+) NS	26
Total	95	96	131	322

Tableau N° 82: Croisement entre la variable «épuisement émotionnel » et « Faculté »

Le χ^2 significatif montre qu'il y a une relation statistiquement significative entre l'épuisement émotionnel et la variable Faculté, donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse de recherche selon laquelle il existe une corrélation entre l'épuisement émotionnel et la faculté .On constate que les enseignants de la faculté des sciences économiques présentent un épuisement émotionnel de niveau modéré,cela revient peut être à certaines caractéristiques de cette faculté.

5-2- La déshumanisation :

Tri croisé entre la variable « déshumanisation » et la variable signalétique « Sexe »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « déshumanisation » et « Sexe ».

Sexe	Déshumanisation			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
1- Masculin	74 (-) NS	51 (+) NS	43 (+) **	168
2- Féminin	93 (+) ***	45 (-) NS	16 (-) NS	154
Total	167	96	59	322

Tableau N° 83 : Croisement entre la variable « déshumanisation » et le « Sexe ».

Le χ^2 est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre la déshumanisation et le sexe. Ce croisement montre que les enseignants de sexe féminin présentent une déshumanisation de niveau bas, par contre les enseignants de sexe masculin enregistrent une déshumanisation de niveau élevé. Donc les hommes souffrent plus de déshumanisation que les femmes.

Tri croisé entre la variable « déshumanisation » et la variable signalétique « problème de santé »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « déshumanisation » et « problème de santé ».

Problème de santé	Déshumanisation			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
0- Sans	89 (+) NS	46 (-) NS	31 (+) NS	166
1- Psychologiques	48 (+) NS	20 (-) NS	15 (+) NS	83
2- Organiques	10 (-) NS	9 (+) NS	8 (+) NS	27
3- Les deux	20 (-) NS	21 (+) **	5 (-) NS	46
Total	167	96	59	322

Tableau N° 84 : Croisement entre la variable « Déshumanisation » et la variable « problème de santé »

Le χ^2 est significatif ce qui montre qu'il y a une relation statistiquement significative entre les deux variables, donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse de recherche selon laquelle il existe une relation entre la déshumanisation et les problèmes de santé. On constate que les enseignants qui présentent des problèmes de santé d'ordre psychologique et somatique ont un niveau de déshumanisation modéré.

Tri croisé entre la variable « déshumanisation » et la variable « faculté »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « déshumanisation » et « faculté ».

Faculté	Déshumanisation			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
1- Inataa	4 (+) NS	3 (+) NS	0 (-) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	28 (-) NS	19 (+) NS	7 (-) NS	54
3- Sciences économiques	8 (-) NS	5 (-) NS	4 (+) NS	17
4- Droit	10 (-) NS	11 (+) NS	6 (+) NS	27
5- Sciences de la nature	11 (-) NS	10 (+) NS	3 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	19 (+) NS	5 (-) NS	5 (-) NS	29
7- Médecine	21 (-) NS	12 (-) NS	17 (+) **	50
8- Sciences de la terre	26 (+) NS	10 (-) NS	4 (-) NS	40
9- Sciences exactes	26 (+) NS	12 (-) NS	10 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	14 (+) NS	9 (+) NS	3 (-) NS	26
Total	167	96	59	322

Tableau N° 85 : Croisement entre la variable « Déshumanisation » et la variable « faculté »

Le χ^2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse de recherche selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre la déshumanisation et la faculté. Ce croisement met en évidence que les enseignants de la faculté de médecine ont un niveau de déshumanisation élevé comparés aux enseignants des autres facultés.

5-3- Le manque de l'accomplissement personnel :

Tri Croisé entre la variable « Manque de l'accomplissement personnel » et la variable « problème de santé »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque de l'accomplissement personnel » et les « problèmes de santé ».

	Manque de l'accomplissement personnel			
Problème de santé	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	Total
0- Sans	31 (-) NS	47 (-) NS	88 (+) *	166
1- Psychologiques	21 (+) NS	27 (+) NS	35 (-) NS	83
2- Organiques	4 (-) NS	11 (+) NS	12 (-) NS	27
3- Les deux	14 (+) NS	13 (-) NS	19 (-) NS	46
Total	70	98	154	322

Tableau N° 86 : Croisement entre la variable « Manque de l'accomplissement personnel » et « Les problèmes de santé »

Le χ^2 est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. Les données de ce tableau nous permettent de constater que le manque de l'accomplissement personnel est élevé chez les enseignants qui ne présentent pas de problèmes de santé. Ceux qui n'ont aucun problème de santé souffrent de manque d'accomplissement personnel.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « faculté »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables «manque d’accomplissement personnel » et « faculté ».

Faculté	Manque d’accomplissement personnel			Total
	1- Bas	2- Modéré	3- Elevé	
1- Inataa	3 (+) NS	1 (-) NS	3 (-) NS	7
2- Sciences de l’ingénieur	10 (+) NS	19 (+) NS	25 (+) NS	54
3- Sciences économiques	4(-) NS	3 (+) NS	10 (-) NS	17
4- Droit	6 (+) NS	7 (-) NS	14 (+) NS	27
5- Sciences de la nature	6 (+) NS	6 (-) NS	12 (+) NS	24
6- Sciences Humaines	5 (+) NS	11 (+) NS	13 (-) NS	29
7- Médecine	12 (-) NS	12 (-) NS	26 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	8 (+) NS	13 (+) NS	19 (-) NS	40
9- Sciences exactes	8 (-) NS	21 (+) **	19 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	8 (-) NS	5 (-) NS	13 (+) NS	26
Total	70	98	154	322

Tableau N° 87: Croisement entre la variable « Manque d’accomplissement personnel » et la variable « faculté »

Le chi ² est significatif donc nous rejetons l’hypothèse nulle et adoptons l’hypothèse de recherche selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre le manque d’accomplissement personnel et la faculté .Ce croisement nous permet de constater que le manque de l’accomplissement personnel existe chez les enseignants de la faculté des sciences exactes mais de façon modérée.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et les « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours ».

La surcharge des classes en effectifs estudiantins M'empêche de bien dispenser mes cours				
Faculté	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Inataa	6 (+) NS	0 (-) NS	1 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	31 (+) NS	16 (-) NS	27 (+) NS	54
3- Sciences économiques	12 (+) NS	4 (+) NS	1 (-) NS	17
4- Droit	23 (+) *	4 (-) NS	0 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	20 (+) NS	3 (-) NS	1 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	22 (+) NS	4 (-) NS	3 (-) NS	29
7- Médecine	25 (-) **	16 (+) NS	9 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	30 (+) NS	8 (-) NS	2 (-) NS	40
9- Sciences exactes	26 (-) *	14 (+) NS	8 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	20 (+) NS	4 (-) NS	2 (-) NS	26
Total	215	73	34	322

Tableau N° 88 : Croisement entre la variable « faculté » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Le χ^2 est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse de recherche selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre la faculté et la surcharge des classes en effectifs estudiantins. Ce croisement montre que ce sont les enseignants de la faculté de droit, qui sont le plus d'accord quant à l'affirmation que la surcharge des classes en effectifs estudiantins empêche l'enseignant de bien dispenser ses cours.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis à vis du savoir »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions et des variables « Faculté » et « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis à vis du savoir ».

Faculté	Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis à vis du savoir			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	2 (-) NS	4 (+) NS	1 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	28 (-) NS	26 (+) **	0 (-) NS	54
3- Sciences économiques	11 (+) NS	4 (-) NS	2 (+) NS	17
4- Droit	22 (+) **	5 (-) NS	0 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	16 (+) NS	7 (-) NS	1 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	21 (+) NS	7 (-) NS	1 (+) ***	29
7- Médecine	24 (-) **	19 (+) NS	7 (+) ***	50
8- Sciences de la terre	29 (+) NS	10 (-) NS	1 (-) NS	40
9- Sciences exactes	32 (-) NS	14 (-) NS	2 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	14 (-) NS	10 (+) NS	2 (+) NS	26
Total	199	106	17	322

Tableau N° 89 : Croisement entre la variable « faculté » et « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis à vis du savoir »

Le chi ² est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants de la faculté de droit sont tout à fait d'accord quant à l'affirmation que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir, ceux de la faculté des sciences de l'ingénieur sont moyennement d'accord, alors que les enseignants appartenant aux facultés des sciences humaines et de médecine ne sont pas du tout d'accord.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherches »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherches ».

La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherches				
Faculté	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Inataa	1 (-) **	3 (+) NS	3 (+) **	7
2- Sciences de l'ingénieur	34 (-) NS	16 (+) NS	4 (-) NS	54
3- Sciences économiques	16 (+) **	1 (-) NS	1 (-) NS	17
4- Droit	24 (+) **	2 (-) NS	1 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	12 (-) NS	7 (+) NS	5 (+) NS	24
6- Sciences Humaines	19 (+) NS	9 (+) NS	1 (-) NS	29
7- Médecine	27 (-) NS	16 (+) NS	7 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	31 (+) *	6 (-) NS	3(-) NS	40
9- Sciences exactes	24 (-) **	18 (+) *	6 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	20 (+) NS	3 (-) NS	3 (+) NS	26
Total	208	81	33	322

Tableau N° 90 : Croisement entre la variable « faculté » et « La pénurie de bibliographie récente freine des travaux de recherches »

Le chi² significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle et adoptons l'hypothèse selon laquelle il existe une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On remarque que les enseignants des facultés des sciences économiques, de droit, et des sciences de la terre sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que la pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche, ceux appartenant à la faculté des sciences exactes sont moyennement d'accord, alors que les enseignants de l'institut Inataa ne sont pas du tout d'accord.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions et des variables « Faculté » et « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline ».

Faculté	Je trouve que certains étudiants manquent de discipline			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	4 (+) NS	2 (-) NS	1 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	22 (-) **	26 (+) **	6 (-) NS	54
3- Sciences économiques	8 (-) NS	9 (+) NS	0 (-) NS	17
4- Droit	21 (+) **	4 (-) *	2 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	16 (+) NS	6 (-) NS	2 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	16 (-) NS	9 (-) NS	4 (+) NS	29
7- Médecine	27 (-) NS	16 (-) NS	7 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	21 (-) NS	12 (-) NS	7 (+) NS	40
9- Sciences exactes	31 (-) NS	12 (-) NS	5 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	15 (+) NS	8 (-) NS	3 (+) NS	26
Total	181	104	37	322

Tableau N° 91: Croisement entre la variable « faculté » et « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline »

Le chi ² significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisés. Un nombre considérable d'enseignants de la faculté de droit sont tout à fait d'accord quant à l'affirmation que certains étudiants manquent de discipline, ceux appartenant à la faculté des sciences de l'ingénieur sont moyennement d'accord.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Je pense qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Je pense qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants ».

Faculté	Je pense qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	6 (+) NS	1 (-) NS	0 (-) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	37 (+) NS	10 (-) NS	7 (-) NS	54
3- Sciences économiques	5 (-) **	6 (+) NS	6 (+) NS	17
4- Droit	7 (-) ***	7 (+) NS	13 (-) ***	27
5- Sciences de la nature	16 (+) NS	4 (-) NS	4 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	9 (-) ***	10 (+) NS	10 (+) **	29
7- Médecine	41 (+) **	8 (-) NS	1 (-) NS	50
8- Sciences de la terre	27 (+) NS	7 (-) NS	6 (-) NS	40
9- Sciences exactes	35 (+) *	11 (-) NS	2 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	12 (-) NS	6 (+) NS	8 (+) NS	26
Total	195	70	57	322

Tableau N°92 : Croisement entre la variable « Faculté » et « Je pense qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants »

Le chi ² significatif nous permet de rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en relief l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. Un nombre d'enseignants appartenant aux facultés de médecine et des sciences exactes sont tout à fait d'accord qu'il y a absence de culture générale chez les étudiants. Alors qu'une proportion d'enseignant appartenant à la faculté des sciences des sciences humaines sont contre cette affirmation.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Il y a un manque de bureau et de locaux pour les enseignants »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Il y a un manque de bureau et de locaux pour les enseignants ».

	Il y a un manque de bureau et de locaux pour les enseignants			
Faculté	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Inataa	5 (-) NS	1 (-) NS	1 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	39 (-) NS	10 (+) NS	5 (+) NS	54
3- Sciences économiques	12 (-) NS	4 (+) NS	1 (+) NS	17
4- Droit	22 (+) NS	2 (-) NS	1 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	21 (+) NS	2 (-) NS	1 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	19 (-) NS	9 (+)*	1 (-) NS	29
7- Médecine	38 (-) NS	10 (-) NS	2 (-) NS	50
8- Sciences de la terre	34 (+) NS	6 (-) NS	0 (-) NS	40
9- Sciences exactes	39 (+) NS	6 (-) NS	3 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	23 (+) NS	2 (-) NS	1 (-) NS	26
Total	252	54	16	322

Tableau N° 94 : Croisement entre la variable « Faculté » et « Il y a un manque de bureau et de locaux pour les enseignants »

Le chi ² est significatif ce qui nous permet de rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence que les enseignants appartenant à la faculté des sciences humaines sont moyennement d'accord quant à l'affirmation qu'il y a un manque de bureau et de locaux pour les enseignants.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Je pense qu'il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Je pense qu'il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles ».

Faculté	Je pense qu'il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	1 (-) NS	3 (+) NS	3 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	14 (-) NS	23 (+) NS	17 (+) NS	54
3- Sciences économiques	4 (-) NS	5 (-) NS	8 (+) *	17
4- Droit	15 (+) **	7 (-) NS	5 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	10 (+) NS	12 (+) NS	2 (-) *	24
6- Sciences Humaines	15 (+) NS	13 (+) NS	1 (-) **	29
7- Médecine	21 (+) NS	20 (+) NS	9 (-) NS	50
8- Sciences de la terre	7 (-) **	17 (+) NS	16 (+) *	40
9- Sciences exactes	15 (+) NS	18 (-) NS	15 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	14 (+) **	8 (-) NS	4 (-) NS	26
Total	116	126	80	322

Tableau N° 95 : Croisement entre la variable « Problèmes de santé » et « Je pense qu'il y a absence d'organisation technique et pédagogique pendant les jours des contrôles »

Le chi ² significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement nous permet de constater que la faculté de droit, et celle des lettres et langues, sont tout à fait d'accord avec l'affirmation qu'il y a absence d'organisation technique pendant les jours des contrôles, par contre une proportion d'enseignants appartenant aux facultés des sciences économiques et sciences de la terre sont contre cette affirmation.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Les amphithéâtres manquent de sonorisation »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Les amphithéâtres manquent de sonorisation ».

Faculté	Les amphithéâtres manquent de sonorisation			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	3 (-) NS	1 (-) NS	3 (+) **	7
2- Sciences de l'ingénieur	35 (+) NS	18 (-) NS	1 (-) *	54
3- Sciences économiques	6 (+) NS	8 (+) NS	3 (+) NS	17
4- Droit	9 (-) **	12 (+) NS	6 (-) *	27
5- Sciences de la nature	13 (-) NS	8 (-) NS	3 (+) NS	24
6- Sciences Humaines	18 (+) NS	8 (-) NS	3 (+) NS	29
7- Médecine	21 (-) **	22 (-) NS	7 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	27 (+) NS	12 (-) NS	1 (-) NS	40
9- Sciences exactes	31 (-) NS	16 (-) NS	1 (-) *	48
10- Lettres et Langues	20 (+) *	3 (-) **	3 (+) NS	26
Total	183	108	31	322

Tableau N° 96 : Croisement entre la variable « Faculté » et « Les amphithéâtres manquent de sonorisation»

Le chi ² significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Le résultat de ce croisement nous montre qu'un nombre considérable d'enseignants appartenant à la faculté des lettres et langues sont tout à fait d'accord que les amphithéâtres manquent de sonorisation, alors que les enseignants de l'Inataa ne sont pas du tout d'accord avec cette affirmation.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant ».

Faculté	Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	4 (+) NS	1 (-) NS	2 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	32 (+) NS	19 (+) NS	3 (-) *	54
3- Sciences économiques	5 (-) *	5 (-) NS	7 (+) ***	17
4- Droit	12 (-) NS	6 (-) NS	9 (+) ***	27
5- Sciences de la nature	12 (-) NS	9 (-) NS	3 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	13 (-) NS	10 (+) NS	6 (+) NS	29
7- Médecine	34 (+) *	12 (-) NS	4 (-) NS	50
8- Sciences de la terre	22 (+) NS	12 (-) NS	6 (+) NS	40
9- Sciences exactes	24 (-) NS	21 (+) *	3 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	18 (+) NS	5 (-) NS	3 (-) NS	26
Total	76	100	46	322

Tableau N° 97 : Croisement entre la variable « Faculté » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Le chi² est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. On constate que la majorité des enseignants de la faculté de médecine sont tout à fait d'accord que le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant ; certains enquêtés appartenant à la faculté des sciences exactes sont moyennement d'accord, alors que ceux de la faculté des sciences économique et celle de droit ne sont pas du tout d'accord.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD / TP »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD / TP ».

Faculté	J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD / TP			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	4 (+) NS	1 (-) NS	2 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	12 (-) *	26 (+) *	16 (+) NS	54
3- Sciences économiques	10 (+) NS	6 (-) NS	1 (-) NS	17
4- Droit	16 (+) *	11 (+) NS	0 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	11 (+) NS	9 (-) NS	4 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	21 (+) ***	5 (-) *	3 (-) NS	29
7- Médecine	9 (-) ***	20 (+) NS	21 (+) ***	50
8- Sciences de la terre	15 (-) NS	15 (+) NS	10 (+) NS	40
9- Sciences exactes	15 (-) NS	20 (+) NS	13 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	16 (+) **	4 (-) NS	6 (-) NS	26
Total	129	117	76	322

Tableau N° 98 : Croisement entre la variable « Faculté » et la variable « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD / TP »

Le chi² très significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement nous permet de constater que les enseignants appartenants aux facultés de droit, des sciences humaines, et des lettres et langues sont tout à fait d'accord quand à l'affirmation qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD / TP. Une proportion d'enseignants de la faculté des sciences de l'ingénieur sont moyennement d'accord, alors que ceux appartenant à la faculté de médecine ne sont pas du tout d'accord.

Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue ».

L'enseignant universitaire ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue				
Faculté	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Inataa	5 (+) NS	0 (-) NS	2 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	28 (-) NS	19 (-) NS	7 (+) NS	54
3- Sciences économiques	3 (-) *	6 (+) NS	8 (+) **	17
4- Droit	9 (-) *	6 (-) NS	12 (+) **	27
5- Sciences de la nature	7 (-) **	10 (+) NS	7 (+) NS	24
6- Sciences Humaines	13 (-) NS	10 (+) NS	6 (-) NS	29
7- Médecine	37 (+) **	8 (-) NS	3 (-) ***	50
8- Sciences de la terre	26 (+) *	13 (-) NS	6 (-) NS	40
9- Sciences exactes	22 (-) NS	6 (-) NS	13 (+) NS	48
10- Lettres et Langues	13 (+) NS	6 (-) NS	7 (+) NS	26
Total	163	88	71	322

Tableau N° 99 : Croisement entre la variable « Faculté » et la variable « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas assez de recyclage et de stages de formation continue »

Le chi ² est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement nous permet de constater qu'un nombre d'enseignants appartenant aux facultés de médecine et des sciences de la terre sont tout à fait d'accord quand à l'affirmation que l'enseignant ne bénéficie pas assez de recyclage et de stage de formation continue. Par contre certains enseignants appartenant aux facultés des sciences économiques et de droit ne sont pas d'accord avec cette affirmation.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants ».

Faculté	L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	5 (+) NS	0 (-) NS	2 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	27 (-) NS	14 (-) NS	13 (+) NS	54
3- Sciences économiques	9 (-) NS	8 (+) NS	0 (-) NS	17
4- Droit	18 (+) NS	8 (+) NS	1 (-) *	27
5- Sciences de la nature	11 (-) NS	11 (+) *	2 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	17 (+) NS	6 (-) NS	6 (+) NS	29
7- Médecine	25 (-) NS	8 (-) *	17 (+) NS	50
8- Sciences de la terre	29 (+) **	7 (-) NS	4 (-) NS	40
9- Sciences exactes	24 (+) **	16 (-) NS	8 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	14 (-) NS	10 (+) NS	2 (-) NS	26
Total	179	88	55	322

Tableau N° 100 : Croisement entre la variable « Faculté » et « L'arabisation de la formation universitaire complique le travail de certains enseignants »

Le chi² est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. A travers le résultat de ce croisement nous constatons que plus de la moitié des enseignants enquêtés appartenant aux facultés des sciences de la terre et des sciences exactes, sont tout à fait d'accord que l'arabisation de la formation universitaire, complique le travail de certains enseignants. Une proportion d'enseignants de la faculté des sciences de la nature, sont moyennement d'accord avec cette question.

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « à l'université les relations entre collègues sont conflictuelles est compétitives »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « à l'université les relations entre collègues sont conflictuelle et compétitives ».

A l'université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives				
Faculté	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Inataa	3 (+) NS	3 (+) NS	1 (-) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	18 (-) NS	28 (+) **	8 (-) NS	54
3- Sciences économiques	6 (-) NS	7 (+) NS	4 (+) NS	17
4- Droit	20 (+) **	4 (-) **	3 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	11 (+) NS	11 (+) NS	2 (-) NS	24
6- Sciences Humaines	13 (+) NS	11 (-) NS	5 (-) NS	29
7- Médecine	13 (+) NS	18 (-) NS	19 (+) ***	50
8- Sciences de la terre	16 (-) NS	11 (-) NS	13 (+) *	40
9- Sciences exactes	20 (+) NS	22 (-) NS	6 (-) *	48
10- Lettres et Langues	14 (+) NS	9 (-) NS	3 (-) NS	26
Total	134	124	64	322

Tableau N° 101: Croisement entre la variable « Faculté » et la variable « A l'université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives »

Le χ^2 est significatif donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées, cela nous permet de relever qu'un nombre d'enseignants enquêtés appartenant à faculté de droit sont tout à fait d'accord que les relations entre les collègues sont conflictuelles et compétitives ;une proportion d'enseignants de la faculté des sciences de l'ingénieur sont moyennement d'accord ,alors que certains enquêtés des facultés de médecine et des sciences de la terre ne sont pas du tout d'accord .

Tri Croisé entre la variable « Faculté » et la variable « Je trouve qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « Faculté » et « Je trouve qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie ».

Faculté	Je trouve qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Inataa	5 (+) NS	1 (-) NS	1 (+) NS	7
2- Sciences de l'ingénieur	33 (-) NS	21 (+) NS	0 (-) NS	54
3- Sciences économiques	12 (+) NS	4 (-) NS	1 (+) NS	17
4- Droit	25 (+) **	2 (-) *	0 (-) NS	27
5- Sciences de la nature	14 (-) NS	9 (+) NS	1 (+) NS	24
6- Sciences Humaines	19 (+) NS	8 (-) NS	2 (+) NS	29
7- Médecine	25 (-) **	19 (+) NS	6 (+) ***	50
8- Sciences de la terre	25 (-) NS	13 (-) NS	2 (+) NS	40
9- Sciences exactes	26 (-) NS	22 (+) *	0 (-) NS	48
10- Lettres et Langues	20 (+) NS	6 (-) NS	0 (-) NS	26
Total	204	105	13	322

Tableau N° 102 : Croisement entre la variable « Faculté » et la variable « Je trouve qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie »

Le chi² est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement montre qu'il y a une relation statistiquement significative entre les variables croisées. En effet, on constate qu'un nombre important d'enseignants enquêtés appartenant à la faculté de droit sont tout à fait d'accord avec l'affirmation qu'il y a absence de coordination et de concertation entre l'enseignant et sa hiérarchie. Un certain nombre d'enseignants de la faculté des sciences exactes sont moyennement d'accord, alors qu'une petite proportion d'enseignants de la faculté de médecine ne sont pas du tout d'accord.

VI- Les items du questionnaire et les composantes du Burnout

6-1- L'épuisement émotionnel :

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours ».

La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours				
Epuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	55 (-) **	27 (+) NS	13 (+) NS	95
2- Modéré	61 (-) NS	23 (+) NS	12 (+) NS	96
3- Elevé	99 (+) **	23 (-) *	9 (-) NS	131
Total	215	73	34	322

Tableau N° 103: Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Le Khi 2 est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en évidence l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. En remarque qu'un nombre important d'enquêtés qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que la surcharge des classes en effectifs estudiantins empêche l'enseignant de bien dispenser ses cours.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir ».

Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	52 (-) NS	36 (+) NS	7 (+) NS	95
2- Modéré	57 (-) NS	32 (+) NS	7 (+) NS	96
3- Elevé	90 (+) **	38 (-) NS	3 (-) *	131
Total	199	106	17	322

Tableau N° 104 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je trouve que les étudiants sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue l'existence d'une relation statistiquement significative entre les deux variables croisées. En effet, on constate que les enseignants qui sont tout à fait d'accord avec l'affirmation qu'il y a des étudiants qui sont démotivés et démobilisés vis-à-vis du savoir, ont un épuisement émotionnel élevé.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline ».

		Je trouve que certains étudiants manquent de discipline			
Epuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total	
1- Bas	54 (+) NS	31 (+) NS	10 (-) NS	95	
2- Modéré	48 (-) NS	39 (+) *	9 (-) NS	96	
3- Elevé	79 (+) NS	34 (-) *	18 (+) NS	131	
Total	181	104	37	322	

Tableau N° 105 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je trouve que certains étudiants manquent de discipline »

Le Khi 2 est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. On constate à travers ce croisement que les enquêtés qui présentent un épuisement émotionnel modéré sont moyennement d'accord quant à l'affirmation que certains étudiants manquent de discipline.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficile »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficile ».

L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficile				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	56 (-) ***	29 (+) *	10 (+) NS	95
2- Modéré	69 (+) NS	23 (+) NS	4 (-) NS	96
3- Elevé	100 (+) **	22 (-) **	9 (-) NS	131
Total	225	74	23	322

Tableau N °106 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles »

Le Khi 2 est significatif donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en relief l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate qu'un nombre considérable d'enseignants qui ont un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que l'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficile. Par contre ceux qui sont moyennement, présentent un épuisement de niveau bas.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant ».

		Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant			
Epuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total	
1- Bas	43 (-) ***	31 (+) NS	21 (+) **	95	
2- Modéré	53 (+) NS	31 (+) NS	12 (-) NS	96	
3- Elevé	80 (+) *	398 (-) NS	13 (-) NS	131	
Total	176	100	46	322	

Tableau N° 107: Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Le Khi 2 significatif, nous amène à rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. Il s'avère que les enseignants qui présentent un niveau d'épuisement émotionnel de niveau bas ne sont pas d'accord avec l'affirmation que le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant. Par contre ceux dont l'épuisement émotionnel est élevé sont tout à fait d'accord avec cette affirmation.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas de recyclage et de stage de formation continue »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas de recyclage et de stage de formation continue ».

L'enseignant universitaire ne bénéficie pas de recyclage et de stage de formation continue				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	44 (-) NS	26 (+) NS	25 (+) **	95
2- Modéré	40 (-) **	36 (+) **	20 (-) NS	96
3- Elevé	79 (+) ***	26 (-) NS	26 (-) NS	131
Total	163	88	71	322

Tableau N° 108 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « L'enseignant universitaire ne bénéficie pas de recyclage et de stage de formation continue »

Le Khi 2 est significatif, donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en évidence l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants qui présentent un niveau d'épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que l'enseignant ne bénéficie pas de recyclage et de stage de formation continue, ceux qui présentent un niveau d'épuisement modéré sont moyennement d'accord, alors que ceux dont l'épuisement émotionnel est bas sont contre cette question.

Tri croisé entre la variable «épuisement émotionnel» et la variable «Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université»

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables «épuisement émotionnel» et «Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université».

Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	44 (-) NS	26 (+) NS	25 (+) **	95
2- Modéré	40 (-) **	36 (+) **	20 (-) NS	96
3- Elevé	79 (+) ***	26 (-) NS	26 (-) NS	131
Total	163	88	71	322

Tableau N° 109 : Croisement entre la variable «épuisement émotionnel» et «Il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université»

Le Khi 2 est significatif, donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en relief l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On remarque que les enseignants qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord avec l'affirmation qu'il y a absence de conditions d'hygiène dans les locaux et les amphithéâtres de l'université, ceux qui ont un épuisement de niveau modéré sont moyennement d'accord, alors que ceux dont l'épuisement est bas ne sont pas du tout d'accord..

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « Je pense qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Je pense qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement ».

		Je pense qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement			
Epuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total	
1- Bas	56 (-) NS	30 (+) **	9 (-) NS	95	
2- Modéré	63 (-) NS	22 (-) NS	11 (+) NS	96	
3- Elevé	93 (+) *	26 (-) NS	12 (-) NS	131	
Total	212	78	32	322	

Tableau N° 110 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je pense qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement »

Le Khi 2 significatif nous amène à rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue une relation statistiquement significative entre les variables croisées. En effet, on remarque qu'un nombre considérable d'enseignants qui présentent un épuisement émotionnel de niveau bas, sont moyennement d'accord quant à l'affirmation qu'il y a des problèmes de santé qui sont liés à l'enseignement. Par contre ceux qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord avec cette question.

Tri croisé entre la variable «épuisement émotionnel » et la variable « L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue ».

Epuisement émotionnel	L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Bas	29 (-) NS	39 (+) NS	27 (+) NS	95
2- Modéré	30 (-) NS	40(+) NS	26 (+) NS	96
3- Elevé	53 (+) *	51(-) NS	27 (-) NS	131
Total	112	130	80	322

Tableau N° 111 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « L'éloignement de l'université de mon domicile me fatigue »

Le Khi 2 est significatif, donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en relief l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. En effet, les enquêtés qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord quant à l'affirmation que l'éloignement de l'université du domicile, fatigue l'enseignant.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « Je trouve qu’il y a absence de coordination et de concertation entre l’enseignant et sa hiérarchie »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Je trouve qu’il y a absence de coordination et de concertation entre l’enseignant et sa hiérarchie ».

Je trouve qu’il y a absence de coordination et de concertation entre l’enseignant et sa hiérarchie				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total
1- Bas	60 (-) NS	33 (+) NS	2 (-) NS	95
2- Modéré	54 (-) NS	37 (+) NS	5 (+) NS	96
3- Elevé	90 (+) NS	35 (+) **	6 (+) NS	131
Total	204	105	13	322

Tableau N° 112 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Je trouve qu’il y a absence de coordination et de concertation entre l’enseignant et sa hiérarchie »

Le Khi 2 significatif, nous amène à rejeter l’hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence l’existence d’une relation statistiquement significative entre les variables croisées. Les enquêtés qui présentent un épuisement émotionnel de niveau élevé sont moyennement d’accord avec l’affirmation qu’il y a absence de coordination et de concertation entre l’enseignant et sa hiérarchie.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « à l'université, il n'y a pas de soutien social des enseignants »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « à l'université, il n'y a pas de soutien social des enseignants ».

à l'université, il n'y a pas de soutien social des enseignants				
Épuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	59 (-) NS	30 (+) NS	6 (-) NS	95
2- Modéré	57 (-) NS	31 (+) NS	8 (+) NS	96
3- Elevé	99 (+) *	31 (-) NS	7 (-) NS	131
Total	209	92	21	322

Tableau N° 113 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « à l'université, il n'y a pas de soutien social des enseignants »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord quant à l'affirmation qu'à l'université il n'y a pas de soutien social des enseignants.

Tri croisé entre la variable « épuisement émotionnel » et la variable « Le travail supplémentaire que je fais pendant les week-ends et qui a trait à ma profession d'enseignant, m'empêche d'être disponible pour ma famille »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « épuisement émotionnel » et « Le travail supplémentaire que je fais pendant les week-ends et qui a trait à ma profession d'enseignant, m'empêche d'être disponible pour ma famille ».

Le travail supplémentaire que je fais pendant les week-ends et qui a trait à ma profession d'enseignant, m'empêche d'être disponible pour ma famille				
Epuisement émotionnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	39 (-) **	34 (+) NS	22 (-) *	95
2- Modéré	47 (-) NS	34 (+) NS	15 (+) NS	96
3- Elevé	85 (+) ***	39 (-) NS	7 (-) NS	131
Total	171	107	44	322

Tableau N° 114 : Croisement entre la variable « épuisement émotionnel » et « Le travail supplémentaire que je fais pendant les week-ends et qui a trait à ma profession d'enseignant, m'empêche d'être disponible pour ma famille »

Le Khi 2 très significatif nous amène à rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en relief l'existence d'une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate à travers ces résultats que les enquêtés qui présentent un épuisement émotionnel élevé sont tout à fait d'accord quant à l'affirmation que le travail supplémentaire que fait l'enseignant pendant les week-ends et qui à trait à sa profession, l'empêche d'être disponible pour sa famille.

6-2- La déshumanisation :

Tri croisé entre la variable « La déshumanisation » et la variable « Certains étudiants montrent de l'ingratitude quand aux efforts que déploie l'enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « La déshumanisation » et « Certains étudiants montrent de l'ingratitude quand aux efforts que déploie l'enseignant ».

Certains étudiants montrent de l'ingratitude quand aux efforts que déploie l'enseignant				
La déshumanisation	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total
1- Bas	78 (-) **	61 (-) **	28 (+) **	167
2- Modéré	27 (-) ***	58 (+) **	11 (+) NS	96
3- Elevé	26 (-) *	22 (-) NS	11 (+) NS	59
Total	131	141	50	322

Tableau N° 115 : Croisement entre la variable « La déshumanisation » et « Certains étudiants montrent de l'ingratitude quant aux efforts que déploie l'enseignant »

Le Khi 2 significatif nous amène à rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants qui présentent une déshumanisation de niveau bas ne sont pas du tout d'accord avec l'affirmation que certains étudiants montrent de l'ingratitude quand aux efforts que déploie l'enseignant. Alors que ceux qui présentent une déshumanisation de niveau modéré sont moyennement d'accord avec cette question.

Tri croisé entre la variable « La déshumanisation » et la variable « Les amphithéâtres manquent de sonorisation »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « La déshumanisation » et « Les amphithéâtres manquent de sonorisation ».

La déshumanisation	Les amphithéâtres manquent de sonorisation			Total
	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	
1- Bas	108 (-) **	45 (-) *	14 (-) NS	167
2- Modéré	50 (-) NS	37 (+) NS	9 (-) NS	96
3- Elevé	25 (-) **	26 (+) *	8 (+) NS	59
Total	183	108	31	322

Tableau N° 116 : Croisement entre la variable « La déshumanisation » et « Les amphithéâtres manquent de sonorisation »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On remarque d'après ces résultats consignés dans le tableau que les enquêtés qui présentent une déshumanisation de niveau élevé sont moyennement d'accord avec l'affirmation que les amphithéâtres manquent de sonorisation.

Tri croisé entre la variable « La déshumanisation » et la variable « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « La déshumanisation » et « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles ».

		L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles				
La déshumanisation		1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord		Total
1- Bas		116 (-) NS	39 (+) NS	12 (+) NS		167
2- Modéré		73 (+) NS	16 (-) NS	7 (+) NS		96
3- Elevé		36 (-) **	19 (+) *	4 (-) NS		59
Total		225	74	23		322

Tableau N° 117: Croisement entre la variable « La déshumanisation » et « L'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles »

Le Khi 2 significatif, nous amène à rejeter l'hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue l'existence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enquêtés qui présentent une déshumanisation de niveau élevé sont moyennement d'accord avec l'affirmation que l'absence de climatisation dans les classes et les amphithéâtres rend les cours difficiles.

Tri croisé entre la variable « La déshumanisation » et la variable «Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « La déshumanisation » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant ».

		Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant				
La déshumanisation	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total		
1- Bas	99(+) NS	41(-) **	27 (+) NS	167		
2- Modéré	45 (+) *	38 (-) *	13 (-) NS	96		
3- Elevé	32 (-) NS	21 (+) NS	4 (-) NS	59		
Total	176	100	46	322		

Tableau N° 118 : Croisement entre la variable « La déshumanisation » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle. Ce croisement montre que les enseignants qui présentent une déshumanisation modérée sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l'enseignant.

Tri croisé entre la variable « La déshumanisation » et la variable « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD et TP »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « La déshumanisation » et « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD et TP ».

		J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD et TP				
La déshumanisation	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total		
1- Bas	70 (+) NS	55 (-) NS	42 (+) NS	167		
2- Modéré	40 (+) NS	34 (-) NS	22 (-) NS	96		
3- Elevé	19 (-) *	28 (+) *	12 (-) NS	59		
Total	129	117	76	322		

Tableau N° 119 : Croisement entre la variable « La déshumanisation » et « J'estime qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD et TP »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l'hypothèse nulle. On constate à travers le croisement de ces deux variables que les enquêtés qui présentent une déshumanisation élevée sont d'accord quand à l'affirmation qu'il y a absence d'assistants pour corriger les copies et diriger les TD et TP.

6-3- Le manque de l'accomplissement personnel :

Tri croisé entre la variable « manque d'accomplissement personnel » et la variable « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Hypothèse nulle :

Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d'accomplissement personnel » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours ».

		La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours				
Le manque de l'accomplissement personnel	1- Tout à fait d'accord	2- Moyennement d'accord	3- Pas du tout d'accord	Total		
1- Bas	39 (-) **	21 (+) NS	10 (+) NS	70		
2- Modéré	60 (-) NS	24 (+) NS	14 (+) NS	98		
3- Elevé	116 (+) ***	28 (-) NS	10 (-) NS	154		
Total	215	73	34	322		

Tableau N° 120 : Croisement entre la variable « Le manque de l'accomplissement personnel » et « La surcharge des classes en effectifs estudiantins m'empêche de bien dispenser mes cours »

Le Khi 2 est très significatif, donc l'hypothèse nulle est rejetée. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants qui présentent un manque d'accomplissement élevé sont tout à fait d'accord avec l'affirmation que la surcharge des classes en effectifs estudiantins empêche l'enseignant de bien dispenser ses cours.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « Certains étudiants montrent de l’ingratitude quant aux efforts que déploie l’enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d’accomplissement personnel » et « Certains étudiants montrent de l’ingratitude quant aux efforts que déploie l’enseignant ».

		Certains étudiants montrent de l’ingratitude quant aux efforts que déploie l’enseignant			
Le manque de l’accomplissement personnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total	
1- Bas	22 (-) NS	36 (+) NS	12 (+) NS	70	
2- Modéré	32 (-) *	47 (+) NS	19 (+) NS	98	
3- Elevé	77 (+) ***	58 (-) **	19 (-) NS	154	
Total	131	141	50	322	

Tableau N° 121 : Croisement entre la variable « Le manque de l’accomplissement personnel » et « Certains étudiants montrent de l’ingratitude quant aux efforts que déploie l’enseignant »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l’hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enquêtés présentant un manque d’accomplissement de niveau élevé sont tout à fait d’accord avec l’affirmation que certains étudiants montrent de l’ingratitude quant aux efforts que déploie l’enseignant.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d’accomplissement personnel » et « La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche ».

La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche				
Le manque de l’accomplissement personnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total
1- Bas	41 (-) NS	23 (+) NS	6 (-) NS	70
2- Modéré	56 (-) *	27 (+) NS	15 (+) NS	98
3- Elevé	111 (+) ***	31 (-) *	12 (-) NS	154
Total	208	81	33	322

Tableau N° 122 : Croisement entre la variable « Le manque de l’accomplissement personnel » et « La pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche »

Le Khi 2 est significatif, donc nous rejetons l’hypothèse nulle. Ce croisement met en exergue une relation statistiquement significative entre les variables croisées. Il apparaît à travers ces résultats que les enseignants qui présentent un manque d’accomplissement personnel élevé sont tout à fait d’accord avec l’affirmation que la pénurie de bibliographie récente freine les travaux de recherche.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l’enseignant »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d’accomplissement personnel » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l’enseignant ».

Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l’enseignant				
Le manque de l’accomplissement personnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total
1- Bas	42 (+) NS	18 (-) NS	10 (+) NS	70
2- Modéré	60 (+) NS	28 (-) NS	10 (-) NS	98
3- Elevé	74 (+) **	54 (+) NS	26 (+) NS	154
Total	176	100	46	322

Tableau N° 123 : Croisement entre la variable « Le manque de l’accomplissement personnel » et « Le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l’enseignant»

Le Khi 2 est significatif, nous amène à rejeter l’hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enquêtés qui présentent un manque d’accomplissement personnel élevé sont tout à fait d’accord quant à l’affirmation que le manque de matériels pédagogiques modernes complique le travail de l’enseignant.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « Le salaire de l’enseignant est insuffisant par rapport à son statut d’enseignant universitaire »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d’accomplissement personnel » et « Le salaire de l’enseignant est insuffisant par rapport à son statut d’enseignant universitaire ».

		Le salaire de l’enseignant est insuffisant par rapport à son statut d’enseignant universitaire			
Le manque de l’accomplissement personnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total	
1- Bas	55 (-) NS	8 (-) NS	7 (+) *	70	
2- Modéré	72 (-) NS	20 (-) NS	6 (+) NS	98	
3- Elevé	128 (+) NS	22 (-) NS	4 (-) *	154	
Total	255	50	17	322	

Tableau N° 124 : Croisement entre la variable « Le manque de l’accomplissement personnel » et « Le salaire de l’enseignant est insuffisant par rapport à son statut d’enseignant universitaire »

Le Khi 2 significatif, nous amène à rejeter l’hypothèse nulle. On constate à travers les résultats consignés dans ce tableau, qu’une petite proportion d’enseignant dont le manque d’accomplissement personnel est de niveau bas sont contre l’affirmation que le salaire de l’enseignant est insuffisant par rapport à son statut ; ce qui signifie que ceux qui ont un manque d’accomplissement élevé pensent que leur salaire est insuffisant.

Tri croisé entre la variable « manque d’accomplissement personnel » et la variable « à l’université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives »

Hypothèse nulle :

Il n’y a pas de différence statistiquement significative entre les répartitions des variables « manque d’accomplissement personnel » et « à l’université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives ».

	à l’université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives			
Le manque de l’accomplissement personnel	1- Tout à fait d’accord	2- Moyennement d’accord	3- Pas du tout d’accord	Total
1- Bas	23 (-) NS	25 (-) NS	22 (+) **	70
2- Modéré	38 (-) NS	38 (+) NS	22 (+) NS	98
3- Elevé	73 (+) *	61 (+) NS	20 (-) ***	154
Total	134	124	64	322

Tableau N° 125 : Croisement entre la variable « Le manque de l’accomplissement personnel » et « à l’université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives »

Le Khi 2 est significatif, ce qui nous amène à rejeter l’hypothèse nulle. Ce croisement met en évidence une relation statistiquement significative entre les variables croisées. On constate que les enseignants dont le manque d’accomplissement personnel est de niveau bas sont contre l’affirmation qu’à l’université les relations entre collègues sont conflictuelles et compétitives ; Par contre ceux dont le manque d’accomplissement personnel est élevé sont tout fait d’accord quant à cette question.

*** Interprétation des résultats des tris croisés :**

Les tris croisés représentent un traitement statistique des données dont l'objectif est de mesurer les relations qui existent entre les variables. C'est dans cette perspective que nous avons procédé à cette technique afin d'examiner les relations significatives entre, d'une part, les variables signalétiques à savoir le sexe, l'âge, la situation familiale, le grade, l'ancienneté les problèmes de santé, le type de faculté, et d'autre part les composantes du Burnout. L'interprétation des résultats des tris croisés est effectuée après élimination des croisements peu significatifs.

1- Les variables sociodémographiques et les trois composantes du Burnout :

-L'épuisement émotionnel :

Il est apparu que l'épuisement émotionnel existe chez les enseignants du supérieur, mais en dehors de tout facteur, de sexe, d'âge, de la situation familiale, du grade et de l'ancienneté. Par contre cet effondrement émotionnel est corrélé avec le type de faculté et les problèmes de santé. En effet cette composante clef du burnout est constatée chez certains enseignants appartenant à la faculté des sciences économiques, ces derniers présentent un épuisement émotionnel de niveau modéré, cela peut s'expliquer par le fait que cette faculté est caractérisée par un effectif étudiant pléthorique en graduation et post graduation qui s'élève à 9046 étudiants et un ratio enseignant / étudiant qui est de 1 enseignant pour 98 étudiants ce qui montre un déséquilibre flagrant entre l'effectif étudiant et l'encadrement. Ce déséquilibre peut être à l'origine de l'effondrement émotionnel du fait qu'il est difficile pour l'enseignant de gérer cette charge importante d'étudiants surtout si les moyens mis à sa disposition s'avèrent insuffisants.

Pour ce qui est des problèmes de santé, on a constaté que les enseignants qui ne souffrent pas de problème de santé présentent un épuisement de niveau bas, alors que ceux qui montrent des troubles d'ordre psychologique et somatique, ont un niveau d'épuisement élevé, Sachant que l'épuisement se manifeste généralement par des signes de fatigue chronique, de sentiment d'être vidé. Les individus atteints d'épuisement ont davantage de troubles du sommeil, de difficultés de concentration, de plaintes somatiques tels que les maux de tête, les douleurs musculo-squelettiques, des désordres psychosomatiques tels que l'ulcère et les troubles gastro-intestinaux ainsi que la réduction des défenses immunitaires les rendant plus vulnérables aux infections virales. Ainsi l'épuisement émotionnel est en relation avec le type de faculté et les problèmes de santé.

-La déshumanisation:

D'après les résultats de ce croisement, on constate qu'il y a une relation significative entre la déshumanisation et certains variables comme le sexe, les problèmes de santé et le type de faculté.

En effet cette deuxième dimension de l'épuisement professionnel, qui est aussi nommée noyau dur du processus de burnout, existe de façon accentuée chez les enseignants de sexe masculin, alors qu'elle est de niveau bas au sein des enseignants de sexe féminin. Cela peut s'expliquer par la nature de la structure biologique des deux sexes, les femmes étant plus sensibles et plus empathiques que les hommes. La déshumanisation est aussi corrélée avec l'apparition des problèmes de santé. Les enquêtés chez lesquels la déshumanisation existe, sont ceux qui présentent des problèmes de santé somatiques et psychologiques (à l'instar du résultat du croisement de l'épuisement émotionnel avec cette même variable) ; il s'est avéré également que ceux qui ne présentent pas de problèmes de santé ont un épuisement émotionnel de niveau bas. Ce constat vient confirmer que l'épuisement émotionnel et la déshumanisation ont un impact direct sur l'apparition de problèmes de santé ou l'inverse. En ce qui concerne le croisement entre la déshumanisation et le type de faculté, les résultats ont mis en évidence l'existence d'une relation significative entre ces deux variables. En effet les enseignants de la faculté de médecine (les hospitalo-universitaires) ont enregistré une déshumanisation de niveau élevé.

Ce constat amène la réflexion selon laquelle cette dépersonnalisation qui s'est révélée spécialement chez ces enseignants a peut être pour origine leur profession initiale c'est-à-dire la médecine; Sachant qu'à ses débuts l'épuisement professionnel était spécifique aux soignants vue le haut niveau d'interaction sociale que présente cette profession d'aide, ce cynisme que présentent ces enseignants peu être lié à la surcharge de travail ou à certaines caractéristiques spécifiques à cette faculté.

- Le manque de l'accomplissement personnel :

Deux croisements ont pu être pris en compte, vu qu'ils ont mis en évidence une relation significative. C'est le manque de l'accomplissement personnel et les variables problèmes de santé et le type de faculté.

En ce qui concerne la première variable, on a remarqué que le manque de l'accomplissement personnel est de niveau élevé chez ceux qui ne présentent pas de problème de santé, ce qui amène à penser que cette troisième composante de l'épuisement professionnel n'influx pas sur l'apparition de ce genre de problèmes. La baisse de l'accomplissement personnel

étant un phénomène plus contingent, tardif, ou en relation avec des variables de personnalité préalables influençant l'estime de soi.

Pour ce qui est de la deuxième variable (type de faculté), il s'avère que le manque de l'accomplissement de soi existe chez les enseignants de la faculté des sciences exactes, mais de façon modérée. Doit-on lier ce manque d'accomplissement à la sous charge qualitative de travail ? Etant donné que le ratio enseignant / étudiant dans cette faculté est de 1 enseignant pour 6 étudiants, soit une pléthore d'enseignants, ce qui constitue un déséquilibre, qui n'est pas conforme aux normes de l'Unesco qui est de 1 enseignant pour 15 étudiants. La charge qualitative se rencontre quand l'individu ne peut utiliser ses compétences ni en développer de nouvelles (Truchot, 2004). Ceci dit, ce manque de l'accomplissement et peut être du aussi à d'autres facteurs comme le climat de travail, ce dernier est souvent décrit à la base de dimensions comme l'autonomie, la latitude décisionnelle, le système de récompenses et le soutien social (Winnubst, 1993).

2 - Les items du questionnaire et les dimensions du burnout :

L'intérêt de notre approche quantitative du burnout était de permettre d'une part d'apprécier la présence ou non de ce syndrome dans notre population ciblée (but : diagnostic) et d'autre part de répondre à nos hypothèses citées plus haut par l'utilisation conjointe d'un questionnaire portant sur les conditions de travail, afin de rechercher les facteurs en cause.

Les études quantitatives permettent par l'association de différents outils de mesure de rechercher des corrélations entre facteurs spécifiques (conditions de travail, caractéristiques socio- démographiques) et l'épuisement professionnel.

Ainsi selon Canoui & Maurange, (2004) : « Une échelle de burnout est rarement utilisée seule, son association avec d'autres outils se révélant plus riche en matière de recherche ». C'est dans cette perspective que nous avons associés deux outils d'investigations (MBI et questionnaire) afin de traiter des relations possibles entre les composantes du burnout à savoir l'épuisement émotionnel, la déshumanisation et le manque de l'accomplissement personnel et les items de notre questionnaire qui portent sur les conditions de travail à l'université.

- L'épuisement émotionnel :

Il s'avère que cette composante clé du burnout est en relation avec plusieurs catégories de facteurs. D'une part ceux tenant à la charge de travail (classes surchargées), au travail supplémentaire que fait l'enseignant pendant les week-ends et qui à trait à sa profession (préparation des cours, correction des copies, consultation de l'Internet...) ce qui dresse la contrainte de l'interface travail / famille ; L'éloignement du domicile de certains enseignants de leur lieu de travail sachant que tout le monde n'est pas véhiculé, la démotivation des étudiants vis-à-vis du savoir et l'indiscipline que montrent certains d'entre eux quand on leur demande de se mettre au travail, sont des facteurs d'usure professionnelle. D'autre part ceux liés aux conditions de travail, comme le manque de moyen matériels pédagogiques sophistiqués (audio-visuels, Internet, références bibliographiques récentes, réactifs, microscopes, bureaux, tableaux et chaises ergonomiques etc...). Dans le même cours d'idées l'épuisement émotionnel est aussi corrélé avec des problèmes organisationnels qui se traduisent par le manque de rapport de concertation entre l'enseignant, ses collègues et sa hiérarchie (autonomie décisionnelle, le contrôle sur sa tâche, la planification des programmes, l'absence de recyclage et de stages de formation continue ainsi que le soutien social des enseignants (soutien socio- émotionnel et technique) de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques. L'effondrement émotionnel est aussi associé à l'environnement physique de travail qui s'avère défavorable (bruit, éclairage, climatisation, sonorisation, espace, hygiène, sans oublier les problèmes de santé engendrés d'une part par ses nuisances physiques, et d'autre part par les conditions de travail défavorables .

-La déshumanisation :

Cette dimension interpersonnelle du burnout qui est aussi nommée dépersonnalisation, est en relation avec plusieurs facteurs, dont l'ingratitude que montrent certains étudiants quant aux efforts que déploie l'enseignant, cette reconnaissance que revendique l'enseignant est définie par Dejours (1982) comme étant « la rétribution symbolique attendue par le sujet en retour de sa contribution au procès de travail » cela suppose qu'un travail soit réellement effectué et qu'un jugement soit produit sur ce travail « jugement d'utilité » rendu par les bénéficiaires au regard des buts du travail. D'autre part la dépersonnalisation est associée au manque de moyen matériels pédagogiques modernes de tout ordres et ceci à l'instar des constatations qu'on relevé sur l'épuisement émotionnel.

Par ailleurs, certains aspects de l'organisation du travail à l'université semblent être corrélés avec la déshumanisation, comme la non participation des enseignants aux décisions concernant leur travail (manque d'implication à tout projet de changement).

La déshumanisation est aussi fortement liée aux nuisances de l'environnement de travail comme le manque d'espace, de climatisation, de sonorisation, de la conception des lieux de travail, etc...

-Le manque ou la diminution de l'accomplissement personnel :

Cette troisième composante du burnout représente la dimension auto-évaluative de ce syndrome, elle concerne à la fois la dévalorisation de son travail et de ses compétences, la croyance que les objectifs ne sont pas atteints, la diminution de l'estime de soi et du sentiment d'auto-efficacité La personne ne s'attribue aucune capacité à faire avancer les choses, convaincue de son inaptitude à répondre efficacement aux attentes de son entourage. Selon la littérature, trois variables ressortent du manque d'accomplissement personnel : La plus déterminante étant la surcharge de travail, suivie du manque de feed back des usagers et l'expression d'émotions négatives. Dans notre cas, cette dimension est en relation avec la charge de travail, qui s'exprime par une forte densité d'étudiants dans la classe, mais aussi par l'ingratitude que montrent ces derniers vis-à-vis des efforts que déploie l'enseignant, sachant que la reconnaissance est un facteur protecteur et porteur de motivation et de ressourcement, et peut contribuer à l'émergence du plaisir au travail et à l'accomplissement de soi au champ social. Les conditions de travail défavorables qui se traduisent par le manque de moyens matériels pédagogiques diversifiés, s'avèrent en relation avec l'accomplissement personnel, ainsi que l'insuffisance de gains monétaires (salaires et primes) qui constituent une source de récompense et de valorisation de l'enseignant et contribuent au sentiment de satisfaction apporté par le travail.

L'accomplissement personnel est aussi corrélé avec le sentiment que les rapports entre les collègues sont distanciés voir tendus. En effet, des relations sociales avec les collègues, leur soutien contribuent à construire un climat organisationnel positif, favorisant l'implication, le sentiment d'appartenance et augmentent l'estime de soi. Inversement, l'indifférence des collègues, et de la hiérarchie produit un profond sentiment d'injustice qui conduit au burnout.

VII- Analyse des résultats :

Avant d'entamer notre procédure d'analyse, il est important de rappeler que selon Maslach & Jackson (1981), les composantes du burnout ne sont pas les éléments d'une triade diagnostique, ou d'un ensemble de critères dans l'esprit des classifications nosographiques. Ces éléments à savoir, l'épuisement émotionnel, la déshumanisation et le manque de l'accomplissement de soi, n'existent pas toujours en même temps et ne sont pas tous nécessaires au diagnostic ; c'est-à-dire que chacune de ses dimensions est mesurée séparément ; autrement dit, l'individu n'a pas un score global de burnout, mais un score pour chacune des trois dimensions : pour les deux premières composantes, un score élevé correspond à un burnout élevé. Le terme burnout continue de désigner globalement ses instances qui pourtant sont distinctes même si elles sont liées au sein d'un seul construct qui les subsume (Truchot, 2004).

1- L'épuisement émotionnel : Vu que les facteurs du burnout sont assez bien identifiés, leur multiplicité et leur interdépendance nous ont permis de regrouper ces facteurs et d'établir des relations avec les dimensions de ce syndrome. Nous sommes sortis avec des résultats que nous allons essayer d'analyser de façon détaillée.

En ce qui concerne l'épuisement émotionnel, cette composante clé du burnout est en relation avec plusieurs catégories de facteurs dont la surcharge de travail (quantitative et qualitative). En effet l'effondrement émotionnel qu'on a relevé chez les enseignants est dû essentiellement à la surcharge des classes en effectifs étudiantin ce qui interpelle chez les enseignants une forte sollicitation de leurs ressources internes, afin de gérer ces flux importants. La charge de travail se range parmi les risques psychosociaux entraînant stress et burnout (Truchot, 2004). Huberman écrit à ce sujet : « *L'enseignement est un métier à forte sollicitations mentales, émotionnelles et affectives, à fortes responsabilités notamment vis-à-vis d'autres personnes* ».

C'est aussi du fait de recevoir des feeds backs négatifs de leurs étudiants, qui sont autant de facettes de la charge qualitative, qui contribue à l'émergence du burnout (Burke & Richarsen, 1993).

Il est clair que le nombre d'utilisateurs suivis en multipliant les demandes à satisfaire, les tâches à accomplir augmentent la charge quantitative du travail. Pour cela Maslach (1976) écrit : « *Le craquage devient inévitable quand le professionnel est obligé de prendre en charge trop de patients* ».

Maslach (1976) relate une étude réalisée avec Pines auprès d'employés de huit (8) centres pour enfants, cette recherche a montré que quand le taux d'encadrement est faible (peu de personnels pour beaucoup d'enfants) comparés à leur collègues qui bénéficient d'un taux d'encadrement élevé, des employés apprécient moins leur travail .L'impact de la charge de travail à été aussi démontré dans une étude effectuée par Truchot et Kmiec (2004) sur des médecins. En effet le nombre de consultations journalières est associé à l'épuisement émotionnel et à la déshumanisation. Ceci a été aussi observé dans plusieurs pays, comme la France, et la Roumanie.

Des recherches effectuées par Friedman, Rosenman & Carrol (1998) ; French & Caplan, (1993) indiquent que la charge de travail à une suite de conséquences tels que l'insatisfaction, la chute de la motivation, de la confiance et de l'engagement ; augmentation de l'absentéisme, de tension excessive, diminution de l'estime de soi, modification de la réaction électrodermale et accélération du système cardiaque.

Green Glass, Burke & Fiksenbaum (2001) citent plusieurs recherches qui montrent que la surcharge de travail est un des stressseurs les plus significatifs notamment dans les services de chirurgie ou de services généraux. Effectivement, dans les professions où prévaut la relation d'aide (soins de santé, service sociaux, enseignement) l'investissement psychologique et la responsabilité du bien être d'autrui sont à l'origine de la surcharge psychologique qui ne peut qu'augmenter en cas de surcharge quantitative. ([http:// www piste.uqam.ca](http://www.piste.uqam.ca)). Pour les enseignants enquêtés, les effectifs pléthoriques constituent donc un obstacle certain à un enseignement de qualité, c'est justement un des douze points que Saint Pierre (1983) cite en évoquant ce que pourrait être les tendances principales de la pratique pédagogique à l'université.

En effet une forte condensation d'étudiants dans la classe empêche l'enseignant de prendre en considération les différents rythmes de progressions des étudiants et freine la possibilité d'avoir un feed back positif d'eux, et limite le temps de communiquer avec l'ensemble des étudiants.

Un autre facteur lié à l'épuisement émotionnel se trouve dans le travail supplémentaire que fait l'enseignant pendant les week-ends et qui à trait à sa profession (préparation des cours, correction des copies, consultation de l'Internet) ce qui dresse la contrainte de l'interface travail / famille. En effet répondre aux nécessités professionnelles s'avère parfois incompatible avec la vie familiale. La notion de conflit travail / famille renvoie aux pressions simultanées et antinomiques entre ces 2 sphères (Bentel, 1985 ; Greenhaus & Singh, 2002). Le conflit est donc bidirectionnel puisque le travail peut interférer avec le domaine familial (quand par exemple, ses exigences libèrent peu de temps pour ses proches) et inversement la sphère familiale peut

interférer avec le travail (quand l'éducation des enfants peut entraver le déroulement de la carrière). Précisons toutefois que si le plus souvent l'interaction entre travail et famille est négative, ce n'est pas toujours nécessairement le cas. Le travail peut avoir un effet positif sur la sphère privée (en donnant un statut valorisé, ou fournissant un réseau d'ami), tout comme la sphère privée peut influencer positivement le travail, à travers le soutien qu'elle apporte. Les femmes (en particuliers avec de jeunes enfants), les parents où chacun entame une carrière sont le plus exposés à ce conflit et au stress qu'il induit (Greenhaus & Parasuraman, 1994).

Les résultats actuels montrent que le conflit travail / famille est d'avantage ressenti par les femmes que par les hommes, la division inéquitable du travail domestique est une explication évidente. Les femmes sont plus que les hommes constamment confrontées à un antagonisme à propos du choix ou de l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale. Et de fait, le conflit entre travail et vie privée provoque un niveau de burnout plus élevé chez elles que chez les hommes (Etzion et Bailyn, 1994). L'apparition des nouvelles technologies, l'utilisation des ordinateurs ou des téléphones portables, participent également à la propagation de conflit travail / famille, en permettant de réaliser ses tâches professionnelles dans des lieux différents à des moments variés, y compris pendant les vacances, elles estompent la frontière entre travail et vie privée, ce qui conduit à une interférence entre les exigences professionnelles et familiales. Des recherches menées dans ce domaine ont prouvé que le conflit entre sphère professionnelle et sphère familiale engendre du burnout. Ceci à été observé auprès de groupes variés, par exemple des infirmières (Burke & Green glass, 2001) des policiers (Burke, 1993) des employés d'agence de recrutement (Demerouti et Bakker & Butler, 2004), ces résultats sont répliqués dans des études longitudinales. Chez des infirmières, deux questionnaires passés à trois mois d'intervalles montrent que le conflit travail / famille contribue à augmenter l'épuisement émotionnel (Leiter & Durup, 1996).

Demerouti et al ; 2004) écrivent : « *Les pressions de travail évoqueront l'interface travail / famille et ce faisant des sentiments d'épuisement ; ces sentiments de fatigue chronique engendreront par conséquent davantage de pression au travail et d'interférence travail / famille.* »

D'autres facteurs interviennent dans l'apparition de l'épuisement émotionnel, parmi ces facteurs, la démotivation des étudiants vis-à-vis *du savoir* et l'indiscipline que montrent certains d'entre eux à l'égard de l'enseignant. En effet ces étudiants démobilisés ne consultent pas suffisamment les ouvrages et documents et n'ont pas de capacités de synthèse lors des examens ; ils n'assistent pas régulièrement au cours et ne possèdent pas de méthode de travail personnelle, montrent des difficultés d'adaptation à la vie universitaire et ne sont pas motivés par la

discipline. Le comportement des étudiants peu coopératifs, agressifs tranche avec une vision souvent idéalisée de la relation d'aide de l'enseignant. Selon Truchot (2004) face à cet environnement décevant la motivation initiale des enseignants s'étiolé et fait place à des attitudes de retrait. Selon la même source, « des médecins ou des enseignants face à certaines conduites inciviles des usagers, s'usent et se désengagent de leur travail et développent des attitudes cyniques. En effet se heurtant aux attitudes négatives des étudiants et leurs incapacités à répondre aux attentes des enseignants, ses divergences de perspective créent des tensions et provoquent le burnout. Selon Pines (1993) : « La résistance des usagers, n'engendre pas du burnout simplement parce qu'ils entravent l'utilisation des compétences, mais pour une raison plus profonde : l'impossibilité d'utiliser ses compétences prive le professionnel de la signification qu'il recherche dans son travail, c'est parce que les enseignants ne peuvent avoir l'impact souhaité qu'ils deviennent victimes du burnout ».

Pines (1993) pense que plus les enseignants s'impliquent au départ, plus la chance d'être atteint d'épuisement est forte, si les conditions de travail sont défavorables, ces conditions sont l'ensemble de paramètres qui ont trait d'une part aux moyens matériels pédagogiques modernes. D'autre part ceux qui sont liés à l'environnement physique du travail de façon générale.

Il est évident que l'épuisement émotionnel est fortement lié au déséquilibre entre les tâches à accomplir et les moyens mis en œuvre dans ce but. C'est justement un des facteurs prédisposant à l'usure professionnelle que Huberman (1989) a cité quand il a parlé des critères que l'on retrouvait dans les professions les plus stressantes, notamment l'enseignement. Effectivement les enseignants enseigneraient dans des salles mal équipées qui ne disposeraient pas de matériels didactique, d'appareils scientifiques et d'autres articles essentiels à la situation enseignant / apprentissage. Plusieurs recherches mettent en avant le rôle du manque généralisé de moyens dans l'apparition de l'insatisfaction des enseignants (Blase, 1982 ; Ndaje, 1996). Ce manque de moyens concerne aussi bien le matériel pédagogique que les locaux ou mobilier (organisation internationale du travail 1981). Ces constat rejoignent ce que disait Saint Arnaud (2001) : « *Autrefois, quand on parlait d'aliénation au boulot et d'usure liée à des conditions de travail malsaines, on pensait, usine, production ; aujourd'hui ce sont des professionnels qui sont menacés...culture d'entreprise, précarité (chez les enseignants, groupe particulièrement touché, 32 % de ces employés sont en situation précaire). C'est le cas de ceux qui par vocation s'occupent des autres* ».

Canoui & Mauranges (2004) écrivaient : « *Il ne peut y avoir de politique anti-stress sans une réelle volonté de réfléchir sur les conditions d'aménagement du lieu de travail* ».

En ce qui concerne les nuisances de l'environnement physique du travail telles que bruit, température, éclairage, aération, intensité sonore..., prenons l'exemple du bruit qui a été cité comme pouvant à long terme être un facteur favorable au développement de l'hypertension, des maladies coronaires, et de l'ulcère gastrique. Le bruit est également nocif pour les capacités d'apprentissage, notamment lorsque les informations données aux cours sont noyées dans un bruit de fond (Klatee & Janott, 2001). D'autres études ont montré que la chaleur et le froid ont également une influence sur l'incidence de l'infarctus du myocarde, on note en effet une fréquence plus grande d'infarctus au cours des mois chauds, surtout en l'absence de climatisation. Des études comme celle effectués par Foucher (1981) estiment qu'un environnement de travail défavorable joue un rôle important dans la satisfaction des enseignants, à l'instar de ce qu'on a relevé sur les moyens matériels. Il s'avère donc que ces déficits ont une relation significative avec l'usure professionnelle et la démotivation des enseignants, cela rejoint le constat de Van Dendenbergh (1986) selon lequel : « *la profession enseignante est devenue moins prestigieuse à cause de la dégradation des conditions de travail* » c'est selon lui cet état de fait qui explique la démotivation des enseignants et leur manque d'implication dans leur travail.

Au-delà des conditions de travail d'autres modes de relations avec les collègues les supérieurs hiérarchiques et plus généralement avec l'organisation usent aussi les ressources des enseignants. En effet on s'accorde aujourd'hui sur le fait que le burnout prend sa source dans l'environnement de travail (Maslach & Leiter, 1997) et qu'il est le résultat d'une interaction entre des stressors interindividuels et organisationnels (demandes des étudiants, conflits des collègues, exigences du travail, absence de contrôle sur son activité qui implique autonomie et participation aux décisions, absence de soutien social...) tous ces facteurs qui sont avérés corrélés avec l'épuisement émotionnel qu'on a relevé chez les enseignants, qui se sentent marginalisés par la tutelle en terme de programmes de planification, de nomination, de l'orientation des étudiants... Truchot (2004) nous informe que les enquêtes réalisées par la fondation européenne des travailleurs affirment que dans l'Europe plus d'un tiers des travailleurs se plaignent de ne pas avoir le mot à dire sur la manière d'effectuer leur travail.

Dans le cadre d'une recherche, Proulx (1994) considère l'épuisement émotionnel comme une composante majeure de l'usure professionnelle engendrée par l'organisation du travail, elle écrit : « *Il faut réintégrer les enseignants dans le processus décisionnel leur redonner la parole dans les domaines qui les concernent plus spécifiquement et entendre leurs récriminations face aux conditions organisationnelles qui entourent l'acte pédagogique ; ainsi, ceux-ci pourront-ils à nouveau, se percevoir en tant que professionnels et retrouver la considération sociale, si*

importante dans une profession ou la relation d'aide est omniprésente... considérée par les enseignants comme la source la plus importante de satisfaction ». Parler des relations interindividuelles c'est aussi évoquer le problème de l'absence du soutien social des enseignants à l'université. Il est clair que les conceptions les plus courantes du soutien distinguent le soutien instrumental (fournir une aide matérielle), le soutien informationnel (donner des conseils) le soutien émotionnel ou d'estime (valoriser l'autre) (Cohen & Wills, 1985). En effet, le soutien a un effet positif en aidant à trouver une solution, en modifiant la nature du problème, en permettant de réduire l'anxiété. Selon Johnson et Hall (1988) : « Il faut tenir compte du soutien social des collègues de travail et des superviseurs qui modifierait l'association entre la tension et la survenue de problèmes de santé ». Un autre facteur qui intervient aussi selon nos résultats dans l'épuisement émotionnel des enseignants, c'est celui inhérent au manque de recyclage et de stages de formation continue des enseignants, cette formation permet aux enseignants d'actualiser leurs informations et d'utiliser les moyens et méthodes modernes d'enseignement, Tardif et Lessard cités par Lenoir (2007) affirment que la professionnalité réclamée par les textes suppose que les enseignants soient « des acteurs actifs, engagés dans une démarche individuelle et collective d'analyse et de développement de leurs compétences ».

2- La déshumanisation et le manque de l'accomplissement personnel :

Quelques auteurs considèrent que l'épuisement émotionnel représente le composant affectif du burnout, tandis que les deux autres dimensions (déshumanisation, manque de l'accomplissement personnel) constituent les composants attitudeux ou cognitifs (Shaufeli & Van Dierendonck, 1993).

Ces mêmes auteurs affirment que l'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel soit directement soit à travers la déshumanisation. Nos résultats vont vers ce qui a été affirmé par ces auteurs. En effet nous avons enregistré un taux de manque d'accomplissement personnel de niveau élevé et une déshumanisation modérée, cela rejoint aussi les résultats d'une étude effectuée sur des enseignants à l'université d'Ottawa à l'aide du MBI.

Partant de ce constat et de nos résultats qui ont révélé que ces deux dimensions sont corrélées presque avec les mêmes facteurs, qui sont d'ordre organisationnel, environnementaux et psychosociaux, nous avons jugé qu'il était plus logique d'analyser ces données ensemble vu leur intrication et cela dans le but d'éviter de nous répéter sur certains points.

La déshumanisation de la relation et/ou cynisme a pour certains auteurs une valeur défensive par rapport à l'épuisement professionnel, néanmoins ce cynisme s'il peut éventuellement protéger contre le stress émotionnel, a toutes les chances d'altérer les relations

entre les enseignants, les étudiants et les collègues (Cathebras, Bégon, Laporte, Bois & Truchot, 2004). Cet affadissement se traduit par le développement de l'indifférence vis-à-vis des étudiants et des collègues, par un sentiment d'isolement ou par un manque d'intérêt ; le signe d'un engagement réduit par rapport aux étudiants, particularité marquée par une distance plus grande face aux apprenants. C'est selon Leiter (1991) un coping d'évitement / fuite qui est lié à un grand épuisement émotionnel et à un moindre accomplissement personnel qui exprime l'insatisfaction, le sentiment d'échec, d'incompétence, d'incapacité à répondre aux attentes de l'entourage. Tout au long de leurs parcours, les enseignants dépensent de l'énergie afin d'aider les étudiants à trouver un sens dans leurs études, déploient des efforts pour s'adapter à de nouvelles procédures de travail, ce surcroît de travail exprime un grand investissement des ressources qui, s'ils ne sont pas reconnus et gratifiés en retour engendrent du stress ; il y a dans ce cas une perte sèche de ressources, au sens d'Ito & Brothéridge (2003). Cette sécheresse relationnelle s'apparente au cynisme, qui s'installe progressivement et lentement, la distanciation à l'autre est selon Canoui & Maurange (2004) une réponse à l'épuisement, c'est un mode de protection de soi et de son intégrité psychique, seule attitude permettant de réaliser le travail relationnel.

L'ingratitude et le manque de reconnaissance que dénoncent les enseignants chez les étudiants provoquent une baisse de l'efficacité et de la motivation chez les enseignants par le fait du déséquilibre entre les efforts et les bénéfices. Cela rejoint le modèle de Siergrist (2002) centré sur le déséquilibre effort / reconnaissance. Ce déséquilibre apparaît entre les efforts fournis au travail et la reconnaissance obtenue (l'estime, le respect...).

Les effets néfastes de ce déséquilibre ont été observés au plan émotionnel et psychologique (Niedhammer & Siegrist, 1998). Dejours (1989) pense qu'en contre partie de la contribution que le sujet apporte à l'organisation, il attend une rétribution qui est fondamentalement de nature symbolique, cette reconnaissance passe selon le même auteur par deux types de jugement sur le travail accompli, le jugement d'utilité et le jugement de beauté. Dejours (1989) pense que « le détournement des pulsions individuelles au bénéfice du travail, de transformation du monde avec ses aspects de partage, d'ajournement ne peut se soutenir que d'un mouvement en retour de subversion libidinale par le biais de gratification narcissiques et objectales ; à défaut desquelles l'investissement sublimatoire alors instrumenté au bénéfice du seul profit au mieux communautaire, bascule pour le sujet du côté de ses composantes destructrices déstructurantes ». Comme le souligne Dejours, reconnaissance du faire d'abord, gratification identitaire ensuite. C'est ainsi que la reconnaissance dans le travail peut contribuer à l'émergence du plaisir au travail et à l'accomplissement de soi dans le champ social (Dejours, 1989).

Par ailleurs d'autres variables sont en relation avec l'une ou l'autre des deux dimensions objet d'analyse, comme la charge de travail, le manque de moyens matériels. L'environnement physique du travail et ses nuisances, les rapports aux étudiants, au collègues et à la hiérarchie...

Dans ce contexte, Dejours (1989) écrit « *Pour que le sujet puisse éprouver du plaisir à fonctionner dans le travail, les caractéristiques ergonomiques, physiques, sensorielles, cognitives, relationnelles de sa tâche doivent correspondre aux voies préférentielles de décharge pulsionnelles caractéristiques de son économie psychosomatique* ». Dejours souligne l'importance de la synergie de tous ces facteurs dans l'émergence de la satisfaction au travail. En effet nos résultats en mis en évidence une relation significative entre le manque d'accomplissement de soi au travail et l'insatisfaction des enseignants quant à leurs conditions de travail qu'ils ont jugés défavorables, nous n'allons pas nous attarder sur ces variables du fait qu'elles ont été prises en considération dans les pages précédentes.

La réduction du sentiment d'accomplissement de soi dans le travail est une caractéristique observée chez les professionnels insatisfaits (Canoui & Maurange, 2004). Locke (1969) décrit la satisfaction au travail « comme un état émotionnel de plaisir découlant de l'évaluation que l'individu fait de son travail à travers le prisme de ses valeurs personnelles ». Cette évaluation est faite consciemment : l'individu est capable de formuler les sentiments de satisfaction ou d'insatisfaction de la relation qu'il entretient avec son travail et des bénéfices qu'il en tire. Dans la théorie des besoins, Maslow (1954) analyse la satisfaction de l'individu en fonction de ses besoins psychologiques, sociaux, de sécurité, d'estime de soi et d'actualisation de soi ; mais aussi il faut que les incitations au travail soient réelles et valorisantes (le salaire, la relation aux collègues, aux étudiants et à la hiérarchie).

Parler de reconnaissance, de valorisation, de satisfaction nous amène à relever le problème de rémunérations qui est tout aussi source de satisfaction apportée par son travail.

En effet certains enseignants considèrent qu'il y a une dégradation du statut de l'enseignant par rapport aux gratifications salariales dont bénéficient certains cadres dans d'autres secteurs, avec un niveau moins important ils se trouvent mieux payé. Dans ce contexte, Adams (1965) pense que pour juger qu'une relation est juste, l'individu se pose la question suivante : « Est-ce que je reçois des récompenses en fonction de mes contributions ? Adams souligne également l'importance des processus de comparaison sociale puisque l'individu se demande aussi : « Est-ce que le rapport entre mes récompenses et mes investissements est égal à celui que d'autres obtiennent dans des circonstances similaires ? Tout ce que l'on retire de la relation peut être considéré comme un bénéfice, que les gains soient concrets, comme le salaire, ou psychologique comme la reconnaissance, les compliments, avoir de la satisfaction au travail,

être reconnu par ses collègues recevoir du support social. Tout ce que l'on investit dans la relation est un coût : temps passé, énergie déployée, formation acquise etc. selon Dejours (1989) l'écart croissant entre les efforts et la rémunération provoque une augmentation des risques psychiatriques.

Nous pensons que la santé des enseignants est un facteur essentiel d'accomplissement des objectifs, car plus de santé induit plus d'efficacité, plus de productivité, d'efficacité, plus de motivation, d'engagement personnel, moins d'épuisement professionnel.

3- Le type de Faculté :

Pour ce qui est de la variable faculté, les croisements que nous avons retenus et cela après avoir éliminé ceux qui nous ont semblé non significatifs, nous ont permis de regrouper nos facultés selon les deux grandes familles de filières. D'une part la filière des sciences fondamentales et technologiques, à savoir la faculté de médecine, la faculté des sciences de la nature, la faculté des sciences de la terre, des sciences de l'ingénieur, celle des sciences exactes et l'institut Inataa. D'autre part les filières des lettres et sciences humaines qui sont la faculté de droit, la faculté des sciences humaines et sociales, celle des sciences économiques, et des lettres et langues. Nous avons pensé que faire ce regroupement nous faciliterait l'analyse des différentes corrélations existantes.

En ce qui concerne les facultés des lettres et sciences humaines et sociales ainsi que des sciences économiques et droit, ces facultés se heurtent à deux genres de contraintes, d'une part à des problèmes qui ont trait aux étudiants, aux collègues et à la hiérarchie, c'est-à-dire des problèmes d'ordre organisationnel et d'autre part à des contraintes d'ordre matériel. En effet, ces facultés croulent sous le poids d'une population estudiantine pléthorique et cela en déséquilibre avec le déficit d'encadrement. Cela rejoint ce que disait Bensalah dans le journal Le quotidien d'Oran paru le 4/10/2001 : « *L'enseignement supérieur craque sous le poids conjugué de la surcharge des effectifs, du déficit d'encadrement et du sous équipement pédagogique* ».

Nous avons constaté, en plus de la surcharge des effectifs constatée par Bensalah, de façon générale, un déséquilibre entre les facultés, lors des calculs des différents ratios, qui étaient rappelons le, de cet ordre :

- La faculté de droit totalise 8331 étudiants en graduation et post-graduation ceux-ci étant encadrés par 178 enseignants permanents ce qui nous donne un ratio enseignant / étudiant qui est de 1 enseignant pour 46 étudiants, ce qui n'est pas conforme à la norme conçue par l'Unesco et qui est de 1 enseignant pour 15 étudiants.
- La faculté des sciences économiques dont le nombre d'étudiants en graduation et post-graduation s'élève à 9046 étudiants sont encadrés par 116 enseignants permanents, ce qui nous

fait un ratio enseignant / étudiant de 1 enseignant pour 98 étudiants ce qui dépasse largement les normes universelles.

- Même chose pour les sciences humaines et sociales dont le nombre d'étudiants en graduation et post-graduation s'élève à 8288 étudiants pour un effectif enseignants permanent de 196 éléments ce qui fait un ratio enseignant / étudiant, de 1 enseignant pour 42 étudiants.

- La faculté des lettres et langues n'échappe pas à ce problème de pléthore, elle totalise 9578 étudiants en graduation et post-graduation, pour 172 encadreurs, ce qui nous donne un ratio enseignant / étudiant, de 1 enseignant pour 55 étudiants.

Sachant que les gros effectifs constituent selon Saint Pierre (1983) un obstacle certain à un enseignement de qualité, nous nous sommes demandé à quoi est dû cette pléthore, ou cette forte concentration d'étudiants dans ces facultés ? C'est peut être du au fait que ces filières sont beaucoup plus sollicitées par les étudiants par choix intrinsèque ou parce que ces derniers intègrent ces spécialités par défaut, étant donné que l'accès à ces spécialités ne nécessite pas de grandes moyennes au baccalauréat ou de conditions d'accès particulières, sachant que contrairement aux filières suscitées leur homologues scientifiques exigent des moyennes un peu plus importantes. Ou bien par le fait d'une orientation erronée, ceci pouvant se confirmer par le nombre de recours que font les étudiants lors des inscriptions en première année universitaire.

Nous nous demandons aussi si la démotivation et la démobilisation que dénoncent les enseignants chez les étudiants sont liées à ce genre de facteurs, pare que si les étudiants n'ont pas de penchant pour les filières qu'ils intègrent, ils ne seront pas motivés par les études. Ou si cela revient au manque de débouchés dans ces spécialités qui font que les étudiants sachant qu'ils vont finir en situation de parking, ne voient pas la peine d'étudier, ou de faire des efforts qui vont être sans perspectives, n'offrant que des horizons sombres . Dans ces mêmes facultés les rapports entre les enseignants sont jugés superficiels parfois conflictuels, ce qui explique le manque de coordination et de soutien social entre les collègues, les seuls rapports qui existent sont surtout penchés sur ce qui est administratif au détriment de ce qui est pédagogique et relationnel.

D'autre part ces facultés souffrent de mauvaises conditions de travail et du manque de matériels pédagogiques modernes nécessaires aux enseignants pour l'accomplissement de leur mission. Ce déficit en moyens de tout ordre peut engendrer de l'insatisfaction chez les enseignants qui va se traduire par la démotivation et la diminution de leurs performances, ces deux conséquences provoquent l'usure professionnelle et prédisent le burnout.

Pour ce qui est des facultés des sciences et technologies elles présentent un déséquilibre entre les ratios des enseignants et ceux des étudiants qui se situent ou oscillent entre 1 enseignant pour 30 étudiants et 1 enseignant pour 6 étudiants. Ce ratio se trouve paradoxalement

en dessous de la norme. D'après la littérature même la charge qualitative peut constituer une contrainte pour l'enseignant : peu d'étudiants est une situation potentiellement stressante également.

Ce que nous avons relevé dans ces facultés, est un manque de culture générale reproché par les enseignants chez les étudiants. Citons comme exemple la faculté de médecine vers qui les étudiants déferlent chaque année. Le manque de capacités ou de potentiels de base que dénoncent les enseignants de médecine chez leurs étudiants, et surtout la non maîtrise de la langue française par ces derniers, résulte peut être des écarts entre les attentes initiales des enseignants et la réalité du terrain, ce qui tranche souvent avec une vision idéalisée de ces étudiants qui représentent les élites de l'université, et aussi avec une norme idéale que ces enseignants se font de ces étudiants.

Les relations entre les collègues sont distancées et les rapports de concertation sont presque inexistantes entre eux. On a relevé aussi que certains enseignants de ces facultés scientifiques désirent avoir une formation continue afin d'affiner leur compétences. Par ailleurs des conditions de travail précaires sont aussi dénoncées dans ces facultés, et même s'il existe quelques commodités cela reste dans un cadre restreint et elles s'avèrent insuffisantes. Ce manque de moyens matériels pédagogiques freine la motivation et l'implication de l'enseignant et inhibe le sens de la création chez lui ce qui accélère ou précipite l'épuisement et l'usure de cette élite.

Nous avons jusque là traité des réponses dont les modalités confirment que les conditions de travail à l'université de façon générale, de par leur précarité constituent des facteurs d'usure professionnelle pour les enseignants et entravent l'accomplissement de leur mission, comme il est apparu dans nos résultats.

Dans cette 2^{ème} partie de notre analyse nous allons essayer de traiter des modalités dans lesquelles certains enseignants considèrent que les conditions dans lesquelles ils exercent leurs fonctions, ne constituent pas un obstacle pour leurs activités. La question que nous nous sommes posé est : pourquoi face au mêmes conditions de travail que les enseignants jugent souvent défavorables, ces enseignants ne présentent pas les mêmes réponses ? Notons que toutes les facultés souffrent des mêmes carences, que notre étude de terrain avait mises en exergue et que nous avons discuté dans les pages précédentes.

Il est à noter que malgré certaines mesures prises par les pouvoirs publics pour combler quelques déficits relatifs à l'insuffisance des infrastructures, des moyens et des équipements etc., le problème persiste, car il n'y a pas de constante dans les changements entrepris pour éradiquer ces problèmes dont souffre l'enseignement supérieur

Malgré les initiatives prises par les autorités, les moyens disponibles restent insuffisants et généralisés à toutes les facultés, ce qui met en relief un défaut de planification et de prise en main sérieuse de ces dysfonctionnements, cela révèle aussi une marginalisation de l'université par les pouvoirs publics et un manque d'intérêt accordé à cette institution. Pour répondre à la question que nous nous sommes posé, plusieurs paramètres interagissent dans l'explication des raisons qui font que ces enseignants ne voient pas leurs difficultés sous le même angle, et n'ont pas les mêmes réactions face aux stresseurs. Une première réflexion est celle apportée par le modèle psychologique qui prend en compte le traitement de l'information, et l'interprétation que l'individu ou le groupe fait de la situation aversive. En effet selon Lazarus (1966) le stress est médiatisé par un processus d'évaluation cognitive, et accorde un rôle majeur aux aspects psychologiques dans l'émergence du stress. D'après cet auteur, un événement n'est stressant que si l'individu l'évalue comme tel, autrement dit, le même événement (charge de travail, manque de moyens, conflits interpersonnels etc.) n'est pas toujours stressant en soi, parce que d'un individu à l'autre, il peut être interprété différemment, Epicure n'a-t-il pas dit : « *Ce qui trouble les hommes ce ne sont pas les choses, mais les jugements qu'ils portent sur elles* ».

Les cognitions jouent donc un rôle essentiel dans le déclenchement du stress ; une fois l'évaluation faite, l'individu choisit ses stratégies d'adaptation, qui sont des moyens mis en place pour faire face à la souffrance au travail, ces stratégies s'expriment en fonction des mécanismes psychologiques (Canoui & Maurange, 2004).

L'évaluation médiatise la relation entre les stresseurs et la façon d'y faire face, ce que Lazarus (1966) appelle le « coping ». Ce terme désigne les stratégies d'ajustement mises en place par l'individu pour diminuer la tension provoquée par la situation aversive ou la rendre tolérable (Folkman, 1986). Leiter (1991) considère que le coping centré sur le problème est associé à un faible burnout et à une plus grande satisfaction au travail. Plus les enseignants utilisent cette stratégie de faire face, moins leur épuisement émotionnel est élevé, et plus leur accomplissement personnel est fort.

Ce coping de contrôle puisqu'il évite l'émergence de l'épuisement émotionnel, influence les capacités des enseignants à endurer les événements stressants et réduit ou atténue les effets des stresseurs. Par exemple une charge de travail élevée provoquera moins de burnout pour les enseignants qui bénéficient de ressources de coping adaptées.

Selon Chaufeli & Buunk (1996) une rupture d'adaptation résulte d'un déséquilibre à long terme entre exigences et ressources.

En effet les enseignants qui possèdent davantage de ressources personnelles et sociales à savoir un locus de contrôle interne, plus d'autonomie, de possibilités de participer aux prises de

décisions, de soutien de la part de leurs collègues etc., utilisent davantage des stratégies de coping destinées à modifier la situation. A leur tour, les ressources disponibles et les stratégies de coping qui leur sont associées influencent l'épuisement émotionnel. Donc, les facteurs individuels (de vulnérabilité ou de coping) peuvent contrebalancer les facteurs environnementaux stressants.

D'après une recherche menée par Anderson (2000), des professionnels de service de protection d'enfants remplissent l'inventaire de stratégies de coping de Tobin, Holroyd & Reynolds (1984). Les résultats montrent que les professionnels qui utilisent plus le coping actif dépersonnalisent moins et ressentent un plus grand sentiment d'accomplissement personnel. Pour Ito & Brothéridge (2003), les individus qui ont un stock important de ressources choisiront des stratégies centrées sur le problème, à l'inverse ceux qui possèdent peu de ressources opteront davantage pour des stratégies d'évitement.

Nous allons aborder d'autres formes de réponse qui agissent comme des stratégies de résistance individuelles qui fonctionnent selon la personnalité et l'histoire du sujet, et qui font que les enseignants diffèrent dans leur perceptions des situations vécues au travail et leur mode de réponses. Dans ce contexte la psycho dynamique de travail retient la définition freudienne des processus de défense définissant ceux-ci comme « une révolte du moi contre les affects pénibles dans le but d'éviter un déplaisir et d'assurer son intégrité et sa sécurité » (Dejours, 1995).

Ces défenses se traduisent par des attitudes ou des comportements sains et utiles à la santé mentale dans la mesure où elles aident les individus à résister aux agressions de l'organisation du travail (absence d'autonomie, soutien social, conflits...). Ces défenses n'ont cependant pas pour visée ou finalité la transformation des éléments agressant mais bien la diminution de leur perception (Dejours, 1987).

Dans le même cours d'idées, Dejours (1987) pense que les facteurs dispositionnels de résistance / robustesse ou vulnérabilité / fragilité demeurent privilégiés et la source d'une pathologie reste pensée en terme de troubles d'adaptation en lien avec des styles cognitivo - comportementalistes. Les travaux empiriques effectués sur les variables de personnalité confirment la part de l'auto-efficacité dans le processus du burnout, cette auto efficacité renvoie à une conception socio - cognitive du soi, plus précisément, elle désigne « les croyances en sa capacité à organiser et à réaliser les conduites requises pour gérer les situations futures (Bandura, 1977, 1995). Chez les enseignants elle est liée à un faible épuisement émotionnel, une faible déshumanisation et un accomplissement personnel élevé (Evers, Brouwers & Tomic, 2002).

Face à une charge de travail importante l'auto - efficacité a un effet modérateur, en contribuant à freiner le processus du burnout (Van, Dick & Wagner, 2001). Par ailleurs les

enseignants qui possèdent une auto- efficacité élevée ont des stratégies de faire face davantage tournées vers la résolution du problème (Chwalisz, Altmaier & Russel, 1992). Selon Guskey et Passero (1994), le sentiment d'efficacité est perçu par certains enseignants comme la croyance qu'ils peuvent influencer la façon dont les étudiants apprennent, bien même s'ils sont considérés comme difficiles ou non motivés. Il s'avère donc selon Canoui & Maurange, (2004) que les ressources personnelles colorent indubitablement les variables environnementales.

Etant donné que notre étude porte essentiellement sur les conditions de travail à l'université et leur impact sur l'apparition de l'épuisement professionnel (burnout), nous n'avons pas prévu ou formulé des hypothèses sur les variables sociodémographiques, mais nous avons jugé utile de comparer les résultats que nous avons obtenus avec ceux d'autres études effectuées sur ces mêmes variables.

Pour ce qui est de l'épuisement émotionnel, composante clé du burnout, il s'est avéré que mis à part le sexe, l'âge, le grade, la situation familiale et l'ancienneté, cette variable est en rapport avec les problèmes de santé et le type de faculté.

Les études effectuées par Canoui & Maurange (2004), ont prouvé le contraire c'est-à-dire que le burnout en tant que conséquence d'un stress chronique et répété, puise ses origines principalement dans les facteurs personnels à savoir l'âge et la personnalité (stressés individuels). En effet, pour ces chercheurs il semble exister une relation statistiquement significative entre l'âge et l'épuisement, les jeunes étant plus vulnérables. Ainsi pour ces auteurs l'âge est un facteur de vulnérabilité.

En ce qui concerne le sexe, la situation familiale l'ancienneté et le grade nos résultats à ce sujet rejoignent ceux de Canoui & Maurange (2004) ; c'est-à-dire qu'il n'y a pas de corrélation entre l'épuisement et ces variables. Ces mêmes auteurs pensent que ces variables professionnelles ne peuvent pas être retenues comme facteurs influençant l'apparition du burnout, étant donné que ce syndrome est multifactoriel, si des résultats sont vérifiés par des travaux ultérieurs, il faut en conclure que les titres et l'expérience ne sont pas garants d'une solidité face à l'épuisement professionnel, dans la mesure où il s'agit d'un problème d'abord émotionnel et psychologique lié aux conditions de travail, et que la prévention doit être pensée en fonction d'une évaluation en situation.

Selon Truchot (2004), la question du sexe (homme, femme) et son rapport avec l'épuisement émotionnel n'a pas été abordée de façon systématique dans les travaux consacrés au burnout, cette variable est traitée en passant.

Pour l'âge et l'ancienneté, Truchot pense que le burnout ne progresse pas nécessairement avec l'âge ou avec l'ancienneté, les années accumulées n'aboutissent pas obligatoirement à un

burnout, tout dépend selon lui, des conditions de travail que l'on rencontre, ces constatations rejoignent les résultats que nous avons relevés sur ces variables.

Les résultats des études effectuées par Maslach (1982) rapportent que le burnout apparaît après une année et demi d'exercice chez les infirmières psychiatriques, entre la deuxième et la quatrième chez les travailleurs sociaux. L'écart entre les attentes parfois idéalisées des jeunes professionnels et la réalité quotidienne du travail est une des explications souvent avancées par cet auteur. Ainsi selon Maslach l'épuisement touche un sujet jeune ayant peu d'expérience.

Pour ce qui est de la situation familiale, Truchot (2004) pense que, les personnes seules ont des scores de burnout plus élevés, dans ce cas est ce que le conjoint présente un soutien efficace permettant d'affronter les situations difficiles ? D'après cet auteur, les études actuelles ne permettent guère de trancher, mais selon lui, vivre en couple et avoir des enfants est gage d'un faible burnout.

Selon une étude de Brunet (2004) sur le stress et le climat de travail chez les enseignants, les effets dévastateurs du stress semblent se produire d'avantage chez les enseignants âgés de 30 à 40 ans, que chez ceux qui sont plus âgés ou plus jeunes.

Dans une enquête Vaudoise effectuée par Menge (2000) « sur l'épuisement professionnel des enseignants », portant sur 382 enseignants, les résultats ont montré que l'épuisement est lié à des problèmes de santé d'ordre psychologique et physique diversifiés cela rejoint nos résultats. Dans ce contexte, Maslach (1976) écrit : « *Les professionnels sont épuisés et peuvent souffrir d'insomnie, de douleurs généralisées, d'ulcère, de maux de tête et afin de surmonter ces problèmes le travailleur peut se tourner vers les tranquillisants* ».

Pour ce qui est du type de faculté, les enseignants appartenant à la faculté des sciences économiques ont enregistré un épuisement émotionnel de niveau modéré, cet état revient comme nous l'avons mentionné plus haut à la charge de travail (charge quantitative) perçue par les enseignants comme excédant leurs ressources ainsi qu'aux conditions de travail de façon général défavorables.

Une étude effectuée par Green Glass, Burke & Fiksenbaum (2001) montre que la charge de travail prédit l'épuisement émotionnel qui à son tour prédit le cynisme et les somatisations.

En ce qui concerne la déshumanisation et / ou dépersonnalisation elle est en rapport avec le sexe, les problèmes de santé somatiques et psychologiques, ainsi qu'au type de faculté.

Ce constat va vers ce que confirme Truchot (2004). En effet selon cet auteur, les scores de dépersonnalisation sont la plupart du temps plus élevés chez les hommes, ceux-ci ont des attitudes plus instrumentales, les femmes des attitudes, plus empathiques.

Nos résultats rejoignent aussi ceux de Maslach & Jackson (1981), qui trouvent que les hommes souffrent de déshumanisation et du manque d'accomplissement personnel alors que les femmes souffrent plus d'épuisement émotionnel. Ces résultats ont été répliqués dans une étude effectuée par Byrne, (1999) ; Shwazer, Schmitz & Tang, (2000).

La déshumanisation est aussi en relation avec certains troubles de santé qui sont à la fois psychiques et somatiques. Cela rejoint Dejours (1989) quant il écrit : « *L'inadéquation pathogène entre le sujet et sa tâche peut rendre compte de paradoxales décompensations psychiatriques mais aussi somatiques* ».

Quant au type de faculté, il s'est avéré que la déshumanisation est de niveau élevé chez les enseignants de la faculté de médecine, c'est-à-dire les hospitalo- universitaires. Elle désigne l'insensibilité au monde environnant, la rupture par rapport au collègues, au étudiants, le désinvestissement psychologique, le repli sur soi, une attitude négative vis-à-vis des autres, ce cynisme provient de la double charge de travail qui s'exprime par de multitudes sollicitations venant d'une part des patients et d'autre part des étudiants. L'enseignant se retrouve en conflit entre les demandes liées au travail et le degré de maîtrise dont il dispose pour répondre à ces demandes élevées et se retrouve dans une spirales d'efforts croissants sans obtenir de plus grande satisfaction au travail. C'est du fait aussi, de ne pas recevoir de feeds backs positifs de la part de ceux qu'il aide. Ce déséquilibre épuise les ressources, et à la longue une telle situation augmente la probabilité que l'enseignant prenne des distances vis-à-vis des étudiants. Selon Truchot (2004), la charge de travail et le manque de feed back sont des générateurs de la dépersonnalisation. Ainsi l'indifférence, l'apathie et le manque de motivation sont tous des sous produits d'un milieu de travail stressant.

Concernant le manque d'accomplissement personnel, il s'avère que cette composante attitudinale du burnout soit corrélée avec le type de faculté. Effectivement les enseignants appartenant à la faculté des sciences exactes ont enregistré une réduction de l'accomplissement de soi, de niveau élevé. Sachant que selon Truchot (2004) cette dimension représente les effets démotivants qu'une situation difficile peut entraîner par sa répétition, quand malgré la répétition des efforts, il n'y a pas l'effet positif attendu, c'est le cas de la charge qualitative du travail qui est dû à la passiveté des étudiants et au feed back négatif de leur part, de ce fait l'enseignant commence alors à douter de ses réelles capacités et lorsqu'ils est persuadé que ses efforts ne mènent à rien, il abandonne, éprouvant alors un manque d'efficacité. Cet état d'esprit inclut des signes tels que moral bas, retrait, baisse de la productivité au travail.

Le manque de l'accomplissement est aussi lié aux conditions de travail jugées défavorables, au manque de reconnaissance des efforts accomplis, à l'insuffisance de gains monétaires....

Bedard et Duquette (cités par Canoui & Maurange, 2004) affirment que l'insatisfaction au travail se manifeste lorsqu'il y a discordance entre les besoins d'un individu et les facteurs extrinsèques liés au travail. Ainsi la perte d'accomplissement dans le travail est une caractéristique observée chez les professionnels insatisfaits.

L'accomplissement de soi est un aspect déterminant qui va au-delà de l'identification. Il est un objectif à atteindre, parce qu'il donne un sens au travail et motive le professionnel, sans lequel il ne pourrait y avoir de plaisir dans le travail (Dejours, 1989).

L'accomplissement de soi dans l'approche psycho dynamique est également une donnée indispensable à la construction de l'identité sociale et professionnelle.

Quelques constats se sont dégagés de notre étude concernant les composantes du burnout syndrome :

- Il s'est avéré que **l'épuisement émotionnel** s'est révélé de façon sensible chez les enseignants de la faculté des sciences économiques, cet épuisement est dû à certaines spécificités appartenant à cette faculté dont la surcharge de travail (charge quantitative) et d'autres facteurs liés aux conditions de travail défavorables.

- **La déshumanisation** « pierre de touche » du burnout a été constatée de façon accentuée chez les enseignants de la faculté de médecine, ce cynisme est dû à la double sollicitation des ressources internes de ces enseignants par différents genres d'usage d'une part les patients et d'autre part les étudiants ; ces derniers sont souvent démotivés vis à vis du savoir et manquent de culture générale, ajouté à cela le manque de moyens matériels de tout ordre, comme nous l'avons signalé plus haut.

- Le manque et/ou la diminution de **l'accomplissement personnel** a été relevé chez les enseignants de la faculté des sciences exactes et nous l'avons lié à la charge qualitative de travail vu que dans cette faculté il y a une pléthore d'enseignants par rapport au nombre d'étudiants. Cette charge qualitative est conjuguée à d'autres facteurs comme le manque de certaines commodités nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Les **facultés** les plus touchées par les conditions de travail défavorables sont :

D'une part les facultés littéraires dont celle **de droit**, et des **lettres et langues**. D'autre part les facultés des sciences et technologies à savoir, la faculté des **sciences exactes**, et celle de **médecine**.

Les facteurs que nous avons étudiés et analysés ont constitué les conditions de travail de façon générale et leur rôle dans l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur à l'université Mentouri de Constantine, ces variables ont représenté nos hypothèses de recherche qui se sont concrétisées dans cette étude par l'affirmation que :

- 1- La charge de travail (quantitative et qualitative) influe sur l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur. Donc notre hypothèse à ce sujet est confirmée.
- 2- La démotivation des étudiants vis-à-vis du savoir influe sur l'apparition du burnout, chez les enseignants du supérieur. Donc notre hypothèse à ce sujet est confirmée.
- 3- Le manque de reconnaissance des efforts déployés par l'enseignant entraîne l'apparition du burnout chez ce dernier. Donc notre hypothèse en ce sens se confirme.
- 4- l'insuffisance de rémunération entraîne l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur. Donc notre hypothèse à ce sujet est relativement confirmée.
- 5- Les rapports conflictuels et compétitifs entre collègues influent sur l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur. Donc notre hypothèse en ce sens est confirmée
- 6- Le manque de formation continue des enseignants influe sur l'apparition du burnout chez ces derniers. Donc notre hypothèse en ce sens se confirme.
- 7- Le travail répétitif que fait l'enseignant pendant les week ends en rapport avec sa profession (préparer les cours, corriger les copies, consulter Internet...) entraîne l'apparition du burnout chez l'enseignant. Donc notre hypothèse à ce sujet se confirme.
- 8- Certaines caractéristiques spécifiques aux facultés influent sur l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur. Donc notre hypothèse en ce sens se confirme.
- 9- le fait que l'enseignant trouve que les conditions de son travail sont défavorables et sera sujet au burnout.

On s'accorde aujourd'hui sur le fait que le burnout prend sa source dans l'environnement de travail (Maslach & Leiter, 1997), toutes les définitions associent le burnout à l'accumulation de stress et reconnaissent que cet épuisement professionnel est une expérience qui découle de l'échec des stratégies d'adaptation utilisées face aux situations stressantes du travail.

Notre étude a pu mettre en évidence une relation significative entre les conditions de travail à l'université de Constantine et leur impact sur l'apparition du burnout chez les enseignants du supérieur, effectivement il s'est avéré qu'un enseignant sur deux est atteint d'épuisement professionnel. Le burnout est donc la somme d'une synergie de facteurs liés au milieu de travail dont la charge de travail, l'insatisfaction au travail, les facteurs subjectifs et intersubjectifs ainsi que le type de spécialités (dans notre cas le type de faculté).

Conclusion générale

Le sage est celui qui lit toujours les mêmes textes
pour y trouver toujours de nouvelles idées
« Confucius »

Notre objectif de recherche était de déceler certaines conditions socioprofessionnelles stressantes et leur part dans la genèse du burnout syndrome chez les enseignants du supérieur à l'université Mentouri de Constantine, ces enseignants que tout le monde considère comme étant des individus privilégiés, appelés seulement à faire quelques heures de travail face à des auditoires disciplinés, et rendus à la liberté le reste de leur temps (Javeau ,1998).

En effet l'enseignant vu de l'extérieur semble mener la belle vie (métier prestigieux, bon revenu) (Vitry 2005). Mais dès que nous nous sommes approchés de cette élite, une autre vérité s'est dévoilée à nos yeux. Il s'est avéré que le travail universitaire est souvent source de contraintes, de frustration et d'insatisfaction qui se sont traduites selon nos constatations par un épuisement professionnel (burnout), qui était mis en évidence par la présence des trois dimensions de ce syndrome que mesure l'échelle MBI à savoir, l'épuisement émotionnel, la déshumanisation et le manque d'accomplissement personnel. Cet instrument que nous avons combiné à un questionnaire portant sur les conditions de travail a mis en exergue un lien de causalité entre le burnout et l'ensemble des paramètres qui influent sur la satisfaction trouvée dans le travail .Ce sont essentiellement les conditions de travail précaires qui sont d'une part ,celles inhérentes aux déficits en moyens matériels pédagogiques de tout ordre, face a une charge importante de travail (charge quantitative et qualitative), à la démotivation et l'indiscipline de certains étudiants, à un environnement de travail perçu par les enseignants comme étant malsain (chaleur, bruit, éclairage,espace...)

D'autre part à certains facteurs psychosociaux liés aux relations intersubjectives entre les acteurs de l'enseignement (collègues, étudiants, hiérarchie) ces rapports souvent distanciés ont posé le problème du soutien social et de la reconnaissance qui, conjugués au salaire jugé insuffisant interviennent selon la littérature dans le sentiment d'insatisfaction que nous avons relevé chez les enseignants. Par ailleurs le MBI a mis en relief un épuisement émotionnel significatif chez les enseignants de la faculté des sciences économiques, une déshumanisation

chez les enseignants de la faculté de médecine et un manque d'accomplissement personnel significatif chez les enseignants de la faculté des sciences exactes et cela par rapport à ceux des autres facultés, sachant que toutes les facultés souffrent presque des mêmes carences suscitées. Ce qui nous a amené à prendre en considération d'autres paramètres comme ceux ayant trait aux caractéristiques personnelles.

En effet les travaux de Lazarus et Folkman (1984) ont montré le rôle des caractéristiques de la personnalité dans l'activation des processus cognitifs d'ajustement. Ainsi la plus ou moins grande capacité à faire face (le coping) et la résistance individuelle interviendraient pour faire baisser, ou tenter de contrôler un environnement perçu comme stressant. De même une démarche d'évaluation personnelle serait en jeu dans le processus de stress. En effet, celui-ci n'apparaîtrait que si le sujet appréhende subjectivement une situation jugée incontrôlable, et dépassant ses ressources. Ainsi les facteurs de personnalité, impliquant vulnérabilité et coping, ont influencé la perception de certains enseignants quant à leur vécu au travail et leur stratégies de faire face. On sait maintenant que pour la même situation pénible, certains enseignants ont eu des réactions émotionnelles et fonctionnelles, d'autres non. Il est donc important de reconnaître que certains enseignants ont des capacités d'adaptation ou de coping plus importantes que d'autres, par rapport aux difficultés inhérentes au travail.

Nous avons vu que le travail de l'enseignant comporte plusieurs sources de stress appartenant surtout aux conditions de travail, mais pouvant être modérées par des facteurs personnels. Nous avons aussi constaté qu'un nombre important d'enseignants ressent durement les effets de la dégradation de leurs conditions de travail ; certains d'entre eux ont par conséquent développé des problèmes de santé d'ordre psychique et psychosomatique, comme les troubles du sommeil, de la mémoire, de la concentration, une fatigue chronique, des douleurs généralisées et d'autres troubles comme l'hypertension et les cardiopathies. Nous pensons que leur situation peut être améliorée par la mise en œuvre de certaines mesures que l'on peut classer en quelques axes : l'amélioration des rapports entre les acteurs de l'enseignement. Notons qu'il convient de souligner l'importance de la revalorisation de l'expression et des échanges lors de réunions, congrès et séminaires. Pour mieux partager ses difficultés, un échange interpersonnel animé par des intervenants extérieurs (psychologues, psychopédagogues) doit avoir plusieurs objectifs, outre la communication centrée sur la circulation de l'information, la concertation et la réflexion. Ce partage offre la possibilité d'évoquer pour ceux qui le souhaitent, les difficultés professionnelles et d'éviter que les situations difficiles d'un point de vue relationnel ne se transforment en problème personnel. Les interventions sur les individus ont pour objectif de modifier la vie personnelle, il peut s'agir d'un réaménagement du mode d'existence, comme la

pratique d'un sport, la relaxation, les loisirs et les divertissements ou la découverte d'une passion extérieure qui permet de se déconnecter et de s'épanouir en dehors du travail .Toutes ces solutions individuelles qui passent par un réaménagement de l'hygiène de vie peuvent avoir un effet cathartique. De plus, il serait certainement bénéfique de tenter d'augmenter le sentiment d'auto-efficacité qui est à l'origine d'une meilleure perception de soi et de son métier et peut contribuer à la réduction du stress au travail en réduisant le manque d'accomplissement personnel.

L'intervention des pouvoirs publics doit prendre en compte les intérêts et les besoins de l'enseignant, et le faire participer à toute épreuve de changement .Une telle approche considère plusieurs dimensions , comme l'autonomie, les possibilités de promotion, la reconnaissance sociale, la charge de travail, le soutien pédagogique et technique, améliorer le sentiment d'accomplissement, les relations avec les divers partenaires (collègues, étudiants, hiérarchie) , les conditions de travail, le salaire, les avantages sociaux, et la sécurité de l'emploi.

En plus des facteurs socioprofessionnels et des facteurs personnels autour desquels notre recherche s'est articulée, nous pensons que d'autres facteurs, auxquels nous ne nous sommes pas intéressés ici, peuvent être des générateurs potentiels de stress tel que le choix du métier lorsqu'il n'est pas fait par vocation, mais beaucoup plus par concours de circonstances, ceci pourrait augmenter ou diminuer la vulnérabilité de l'enseignant au stress. Nous avons pensé qu'il serait intéressant d'explorer cette piste notamment dans le corps enseignant

Pour prévenir les conséquences du burnout, il faut donc analyser les facteurs institutionnels pathogènes, et les facteurs individuels. La santé des enseignants est un facteur essentiel d'accomplissement des objectifs de l'université à moyen et court terme, donc plus de santé à l'université induit plus d'efficacité, plus de productivité et d'efficacité, de bien être, plus de motivation et d'engagement personnel, moins de maladies, d'absence et d'épuisement professionnel.

En conclusion, nous dirons que reconnaître et mettre en évidence l'existence d'un burnout est déjà le premier pas pour tenter de l'enrayer.

Avant d'entamer la partie empirique de notre recherche, nous résumons notre cadre conceptuel dans les points suivants :

Nous avons d'abord essayé de donner un aperçu sur l'enseignement supérieur de façon générale en décrivant l'organisation de l'université Mentouri de Constantine, son fonctionnement, ces différentes facultés, ces enseignants ces infrastructures, ces effectifs etc.

Dans un deuxième temps nous avons vu que la conception du stress reposait sur les travaux de plusieurs chercheurs dont Selyé (1936) qui a décrit le stress comme étant une réponse invariable de l'organisme à des agressions physiques et psychologiques .Le stade d'épuisement que décrit Selyé renvoie à la conséquence de l'échec de l'adaptation, qui conduit au burnout. Ce phénomène qui est une forme exacerbée de stress chronique ,et plus généralement la conséquence des tensions liées au contenu du travail , et à son environnement psychosocial .Le burnout d'abord observé auprès de professionnels de l'aide ,sa définition et sa mesure sont étendues à l'ensemble des individus au travail .Enfin nous avons vu que les recherches au cours des trente dernières années ont permis de dresser un bilan de ses conséquences .Les causes identifiées signalent en même temps les variables sur lesquelles il faut agir pour prévenir ou enrayer ce phénomène .

Summary

The burnout syndrome reports of a specific phenomenon which appeared for the first time in the North American literature of the 70s. It is the consequence of occupational chronic stress; indicating exhaustion resulting of demanding works and constitutes the individual response facing excessive solicitation of adaptation that imposed by job. This crash appears also when professional demands are raised and personal resources are restricted.

The burn out is the share of professionals who have generally the responsibility towards other persons. Teachers would be among those categories of professionals.

Indeed, didactic professions are classified among stressful occupations (Pezet and al; 1990). We are asked about working conditions living as being stressing could influence the emersion of burnout syndrome among teachers of University. In order to answer to those questions, hypothesis of searches have been formulated.

To validate our hypothesis, we have followed an inquiry psycho-sociological by two tools of investigation namely the conventional inventory of Maslach (1981), MBI and another questionnaire in relation to working conditions.

Our inquiry has concerned 322 permanent teachers of the University Mentouri of Constantine spread over all faculties.

The statistical treatment of collected data has permitted us to notice that 40% of teachers present an emotional exhaustion, 18 % of teachers suffer from dehumanization, and 47% present a lack of personal accomplishment. In another hands, those results reflect as well as the negative impact of the teacher's dissatisfaction to their working conditions in general. So that, a few advices are recommended by way of prevention.

Key words:

Burnout syndrome - stress at work- teachers- University - working conditions- Maslach (M.B.I) - prevention.