

Epuisement professionnel: Cas des travailleurs d'une entreprise commerciale de la ville de Lubumbashi en 2024

[Professional burnout: Case of workers of a commercial company in the city of Lubumbashi in 2024]

Kalumba Ilunga Cléophas¹, Lomami Osakanu Georges², and Muleka Ngindo³

¹Médecine du Travail, Faculté de Médecine, Université de Lubumbashi, RD Congo

²Ecole de santé Publique, Université de Lubumbashi, RD Congo

³Faculté de Psychologie, Université de Lubumbashi, RD Congo

Copyright © 2025 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: Our investigation took place in the Hyper Psaro business enterprise as of november 2024 including a MASLACH-MBI Burnout Inventory Test Questionnaire comprising 22 questions with assertions: Never, A few times a year, once per month; A few times a month, once a week, A few times a week, every day; with a score of: 0; 1, 2, 3,4,5 and 6 which allowed us to have these results. This data collection took place between.

The questionnaire was given to 18 workers selected at random; but 10 workers responded to this; whose data was encoded in Excel 2016 and analyzed in Epi.info 7.

Our results concerned 10 workers including 3 women and 7 men from the company mentioned above who revealed professional burnout with a score of 42, and depersonalization with a score of 7, and in order to achieve professional achievement with a score of 42; including the graphics below.

There is a high burnout score SEP 42, i.e. Burnout is high.

Workers have moderate depersonalization because their score is SD 7, that is, the Burnout is moderate.

Workers have a high completion score of SDP 42, that is, burnout is high.

Based on its results, we concluded that workers in the commercial sector can easily develop burnout syndrome, due to the high stress in the workplace. And in our midst, the commercial sector is mostly run by expatriates who do not consider the psychological component of workers. An in-depth study could be considered in this sector to propose preventive measures.

KEYWORDS: exhaustion, professional, workers, commercial enterprise.

RESUME: Notre enquête s'est passée dans l'entreprise commerciale Hyper Psaro au cours du mois de novembre 2024 dont un questionnaire de test d'inventaire de Burnout de MASLACH-MBI comprenant 22 questions avec des assertions : Jamais, Quelques fois par an, Une fois par mois ; Quelques fois par mois, Une fois par semaine, Quelques fois par semaine, Chaque jour ; avec une cotation de: 0; 1, 2, 3,4,5 et 6 qui nous ont permis d'avoir ces résultats. Cette récolte des données s'est déroulée entre le questionnaire a été donné à 18 travailleurs tirés aux hasards ; mais 10 travailleurs ont répondu à cela ; dont les données ont été encodées en Excel 2016 et analysées en Epi.info 7.

Nos résultats ont concerné 10 travailleurs dont 3 femmes et 7 hommes de l'entreprise citée ci-haut qui ont révélé un épuisement professionnel avec un score de 42, et une dépersonnalisation avec un score de 7, et afin un accomplissement professionnel avec un score de 42; dont les graphiques ci-dessous.

Il y a un score élevé d'épuisement professionnel SEP 42, c'est-à-dire que le Burnout est élevé.

Les travailleurs ont une dépersonnalisation modérée car leur score est de SD 7, c'est-à-dire que le Burnout est modéré.

Les travailleurs présentent un score d'accomplissement est élevé de SDP 42, c'est-à-dire que le Burnout est élevé. Face à ses résultats nous avons conclu que les travailleurs du secteur commercial peuvent facilement développer un syndrome d'épuisement professionnel, du fait de la forte tension milieu de travail. Et dans notre milieu, le secteur commercial n'est en majorité tenu par les expatriés qui ne considèrent pas la composante psychologique des travailleurs. Une étude approfondie pourra être envisagée dans ce secteur pour proposer des mesures de prévention.

MOTS-CLEFS: épuisement, professionnel, travailleurs, entreprise commerciale.

1 INTRODUCTION

Les conditions de travail auxquelles sont soumis dans notre milieu les salariés génèrent certains facteurs de risques psychosociaux. Le Burnout est l'un de ces facteurs qui est typiquement lié au rapport avec un travail vécu comme difficile, fatigant, stressant. Il est différent d'une dépression car il disparaîtrait pendant les vacances (Ministère du Travail et de l'emploi France, 2015).

Face à la transformation des conditions de travail, le salarié se trouve dans l'obligation de s'adapter aux exigences de son employeur sans que parfois ne ce dernier lui procure la formation, ou les outils adéquats pour l'épauler dans l'exécution de sa tâche (Virginie Ribeiro, 2023).

Cette problématique est d'autant plus récurrente que dans bien des cas, les nouvelles méthodes de management comme la polyactivité sont de plus en plus présentes dans les conventions collectives alors que rien n'apparaît dans le contrat de travail (Martine BERTHET, 2021).

Le Burnout renvoie à la fois à des facteurs individuels et collectifs, mais aussi à la question d'organisation du travail qui met en cause le pouvoir de direction de l'employeur. Ces facteurs sont à l'intersection entre l'individu (le psychologique) et la situation de travail (le social) (Douyon, 2023).

Il s'agit de l'accomplissement professionnel, la dépersonnalisation professionnelle et l'épuisement professionnel dans des conditions inhumaines (des ordres mal donnés, pressions au travail, dépassement des heures de service sans paiement des heures supplémentaires, manque du respect aux travailleurs, attitudes dégradantes etc...) (Said and Zineb, 2024).

2 DEFINITION DU CONCEPT BURNOUT

Le Burnout est un syndrome d'épuisement professionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui. En d'autre terme, le syndrome d'épuisement professionnel, ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante (Ministère du Travail et de l'emploi France, 2015).

- ✓ **L'épuisement professionnel:** est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante (Ministère du Travail et de l'emploi France, 2015). Est surtout connu sous l'appellation anglaise **burnout**. Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), il se caractérise par « un sentiment de fatigue intense », de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail (Jacques allard, 2012).
- ✓ **L'accomplissement Professionnel:** c'est un sentiment « soupape de sécurité » qui assurerait un équilibre en cas d'épuisement professionnel et de dépersonnalisation. Il assure un épanouissement au travail, un regard positif sur les réalisations professionnelles (Lydia Martin, 2024).
- ✓ **La dépersonnalisation:** c'est une attitude où la distance émotionnelle est importante, observables par des discours cyniques, dépréciatifs, voire même par de l'indifférence (Bagnis, 2017).

3 METHODOLOGIE

Notre enquête s'est passée dans l'entreprise commerciale Hyper Psaro durant au cours du mois de novembre 2024. Nous avons utilisé l'inventaire de Burnout de MASLACH ou MBI comprenant

22 questions avec des assertions: Jamais, Quelques fois par an, Une fois par mois; Quelques fois par mois, Une fois par semaine, Quelques fois par semaine, Chaque jour avec comme cotation: 0, 1, 2, 3, 4, 5 et 6.

Selon les normes, si le total de l'échelle d'épuisement professionnel est:

- inférieur à 17, le degré de burnout est faible (bas);
- situé entre 18 et 29, le degré de burnout est modéré;
- supérieur à 30, le degré de burnout est élevé.

Si total de l'échelle de dépersonnalisation est

- inférieur à 5, le degré de burnout est faible (bas);
- situé entre 6 et 11, le degré de burnout est modéré;
- supérieur à 12, le degré de burnout est élevé.

Si le total de l'échelle d'accomplissement personnel est

- supérieur à 40, le degré de burnout est faible (bas);
- situé entre 34 et 39, le degré de burnout est modéré;
- inférieur à 33, le degré de burnout est élevé.

On notera que pour l'accomplissement personnel, la cotation est l'inverse des deux dimensions précédentes. Un score élevé dans les deux premières dimensions, mais faible dans la dernière, constitue un signe de burnout.

Le questionnaire a été distribué à 18 travailleurs tirés aux hasards; mais 10 travailleurs seulement nous ont retourné les protocoles dûment remplis. Ces travailleurs sont de niveau scolaire secondaire. Les données ainsi recueillies ont été encodées en Excel 2016 et analysées avec EPI. Info 7.

4 RÉSULTATS

Nos résultats concernent donc 10 travailleurs dont 3 femmes et 7 hommes de l'entreprise citée ci-haut. Ces résultats ont révélé un épuisement professionnel avec un score de 42, et une dépersonnalisation avec un score de 7, et enfin un accomplissement professionnel avec un score de 42; dont les graphiques ci-dessous.

Il y a un score élevé d'épuisement professionnel SEP 42, c'est-à-dire que le Burnout est élevé.

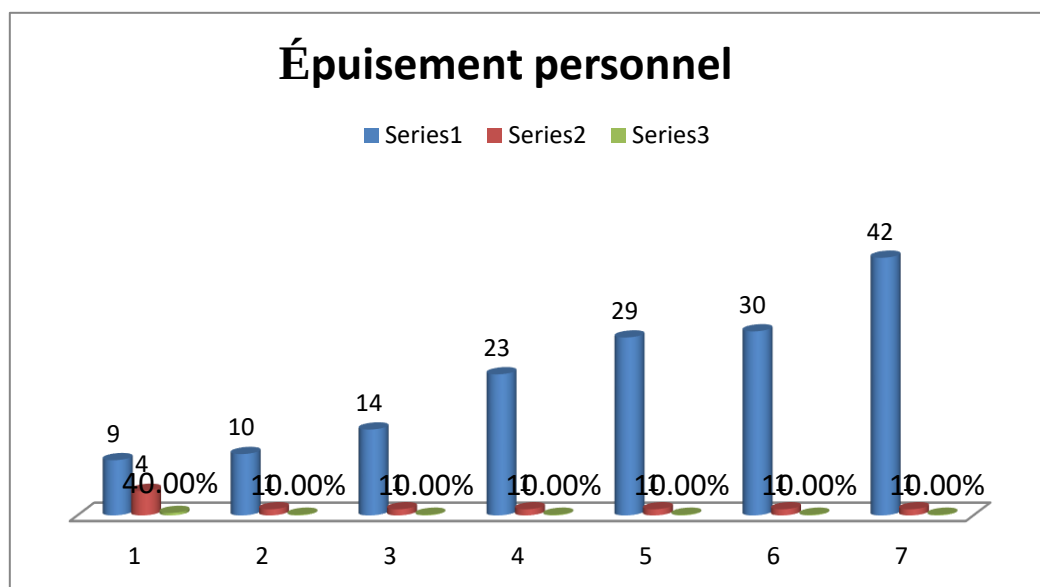


Fig. 1. Épuisement personnel

Les travailleurs ont une dépersonnalisation modérée car leur score est de SD 7, c'est-à-dire que le burnout est modéré.

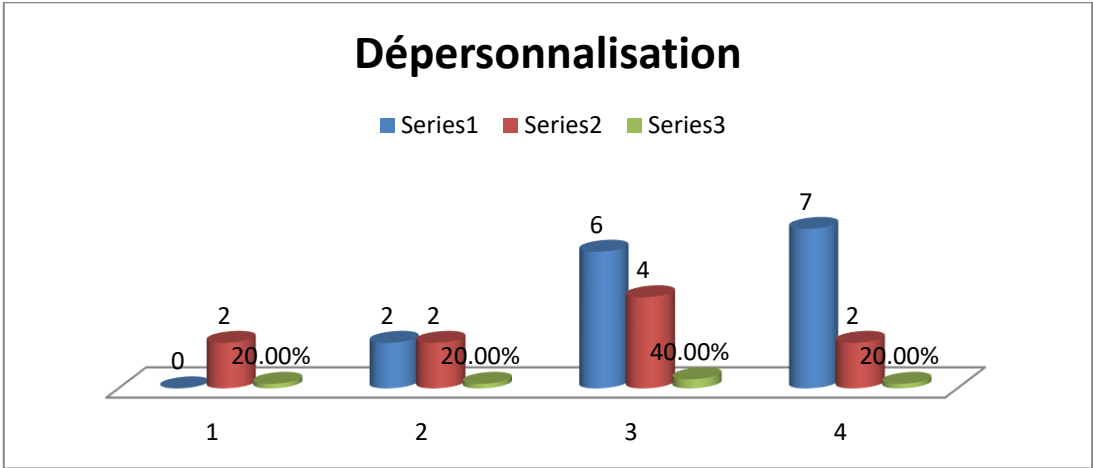


Fig. 2. Dépersonnalisation

Les travailleurs présentent un score d’accomplissement est élevé de **SDP 42**, c’est-à-dire que le Burnout est bas.

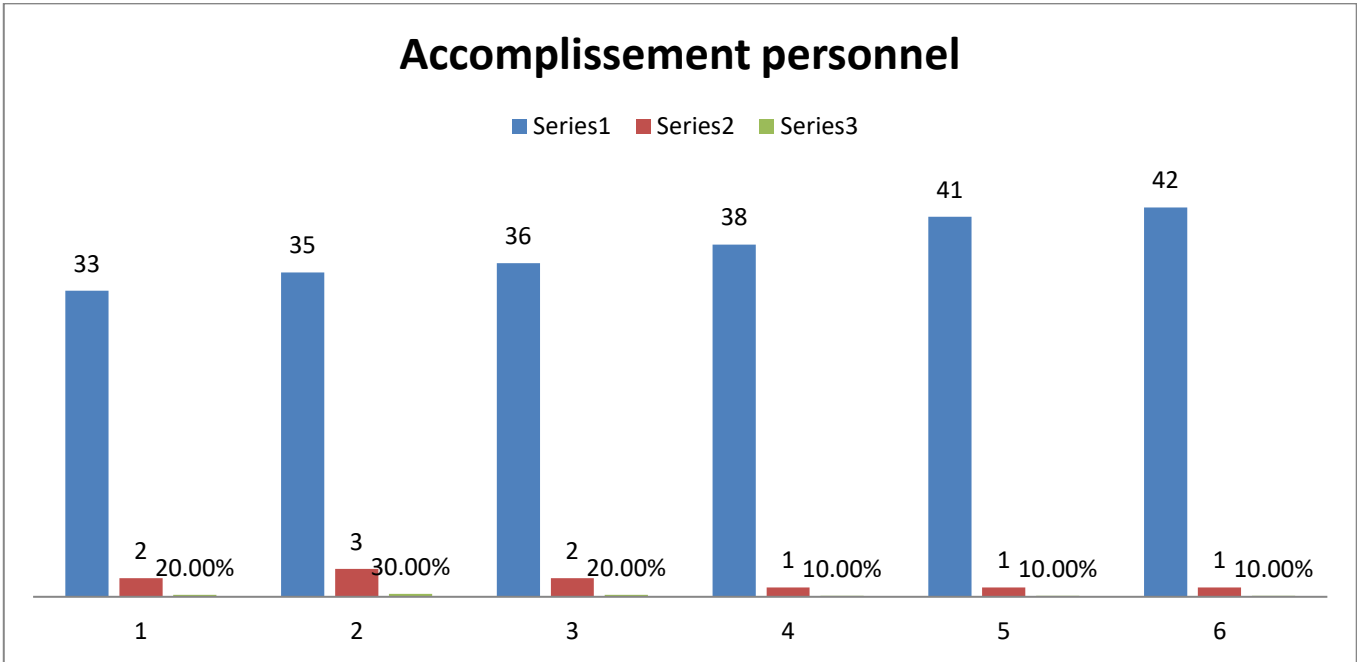


Fig. 3. Accomplissement personnel

La participation selon le sexe 3 femmes et 7 hommes qui ont participé à cette enquête.

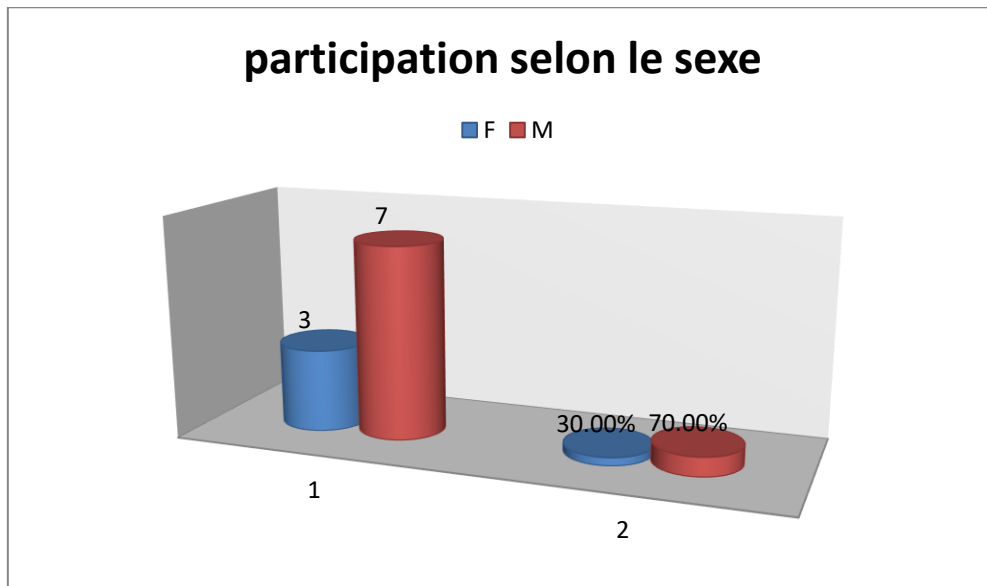


Fig. 4. Sexe

Les données susmentionnées montrent 8 catégories de poste de travail qui ont répondu à notre questionnaire. Les figures ci-dessous nous montrent la fréquence à laquelle les participants ont répondu à des assertions de chaque question.

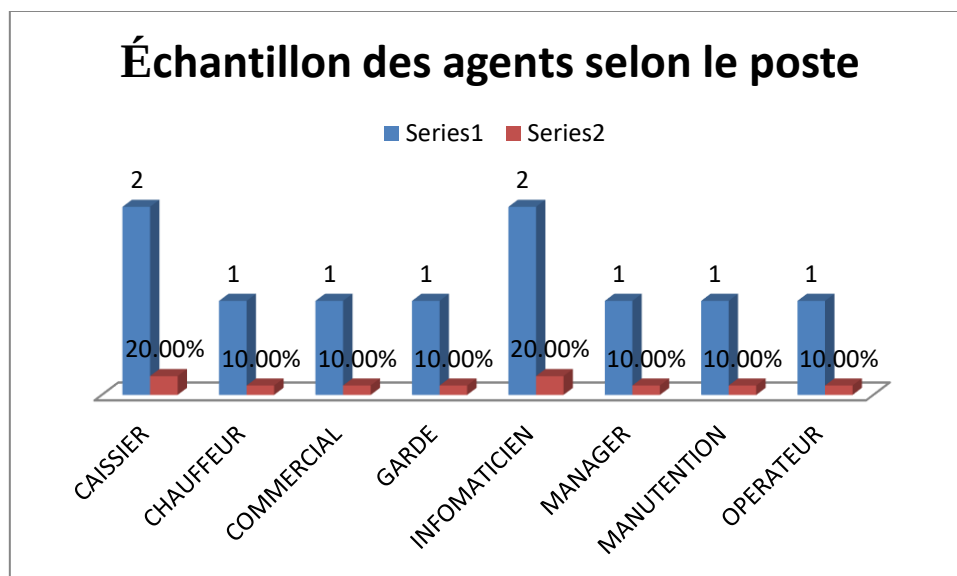


Fig. 5. Échantillon des agents selon le poste

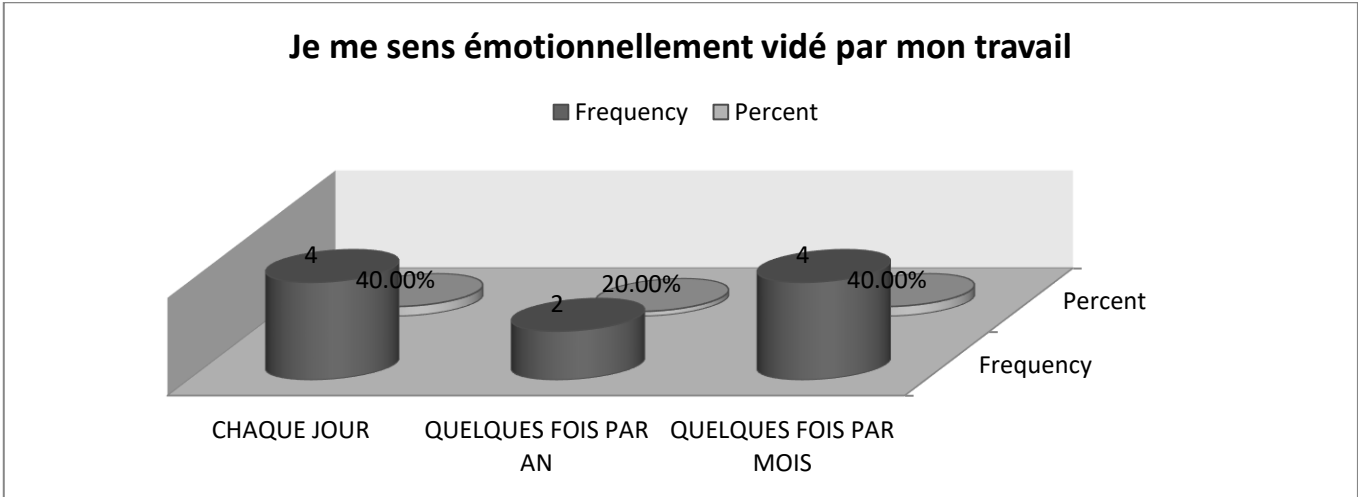


Fig. 6. Répartition des enquêtés selon l’émotion

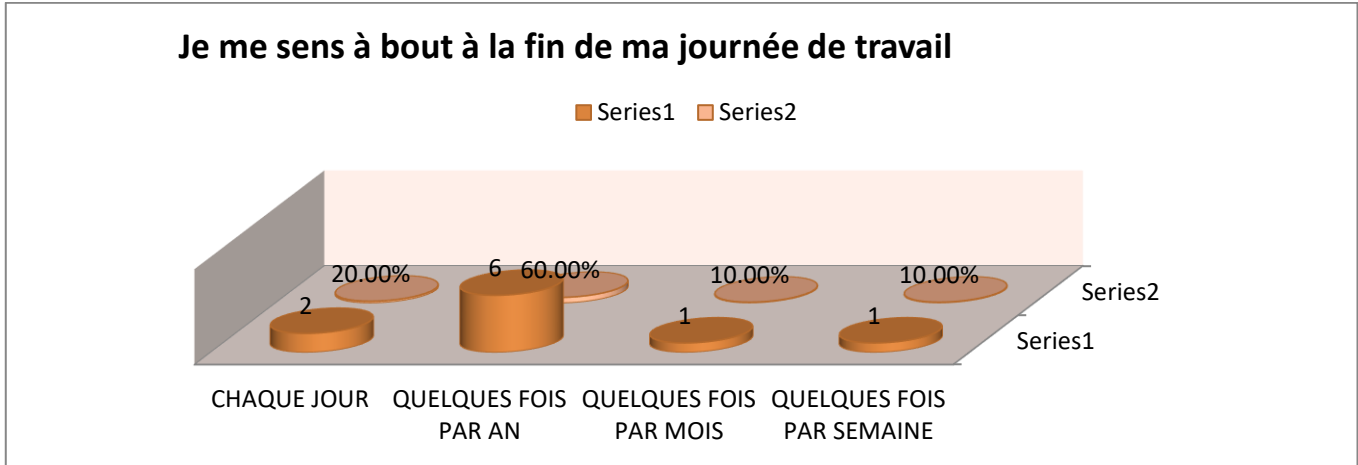


Fig. 7. Répartition des enquêtés selon l’essoufflement

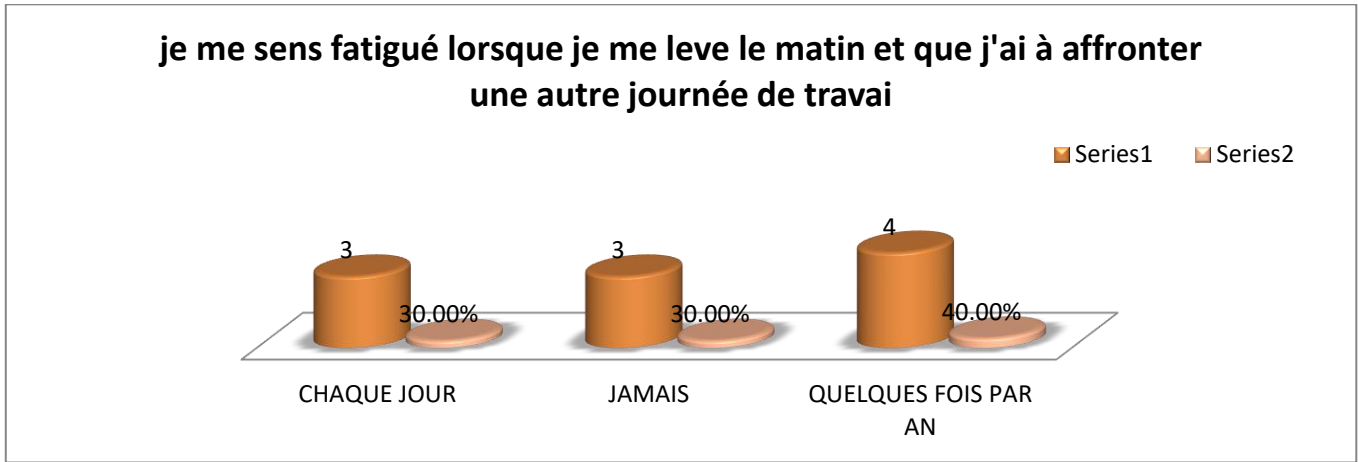


Fig. 8. Répartition des enquêtés selon la fatigue

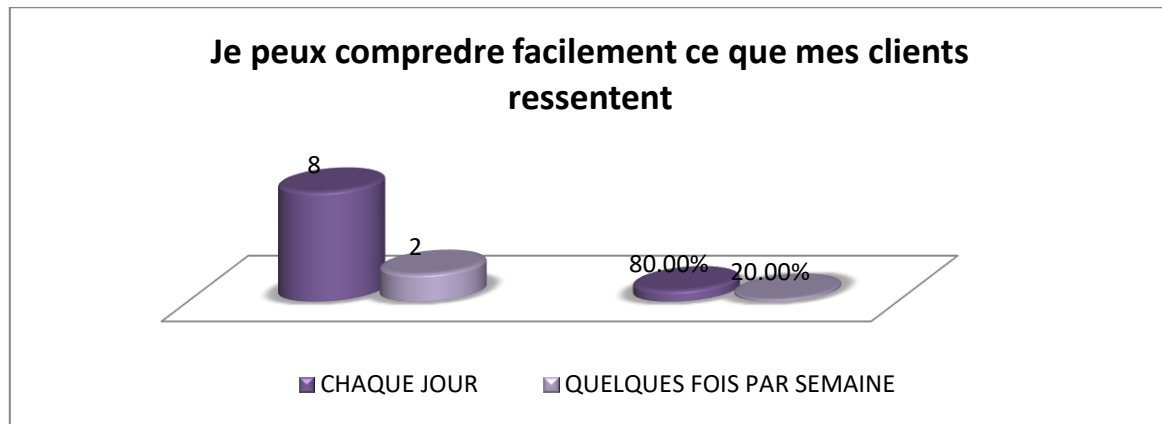


Fig. 9. Répartition des enquêtés selon l'expression de sentiment des clients

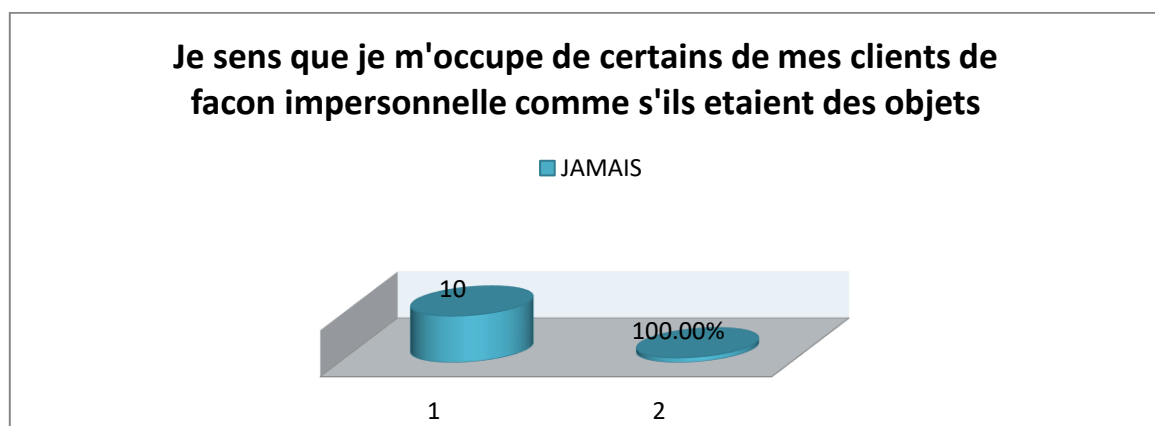


Fig. 10. Répartition des enquêtés selon la préoccupation de l'agent

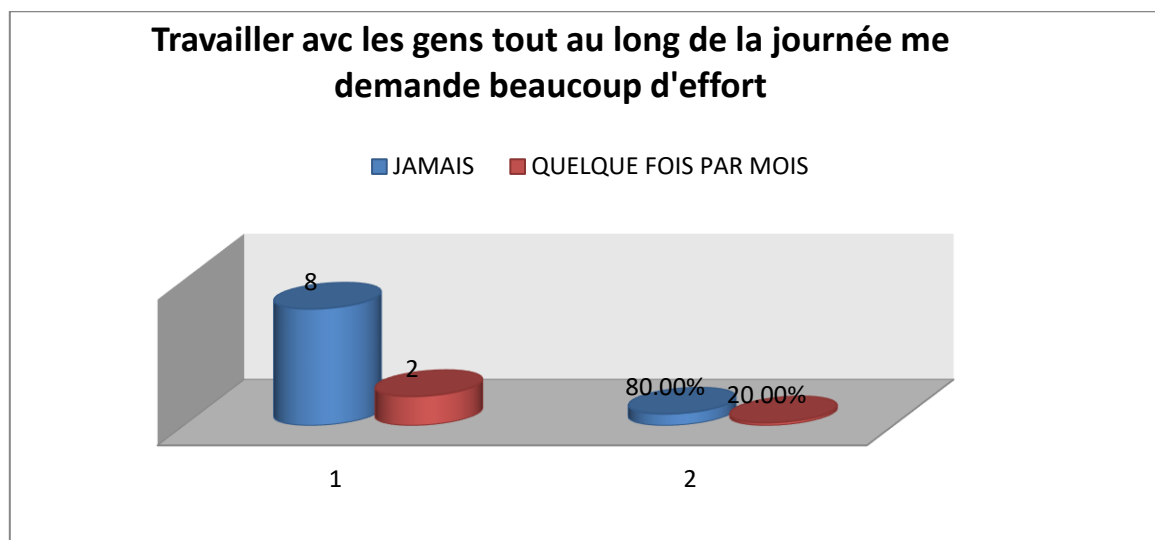


Fig. 11. Répartition des enquêtés selon l'effort supplémentaires

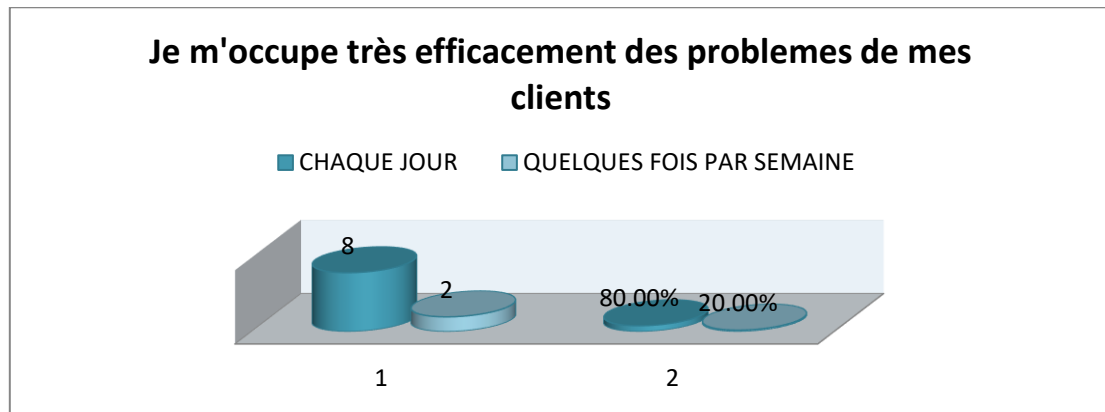


Fig. 12. Répartition des enquêtes selon la préoccupation des problèmes des clients

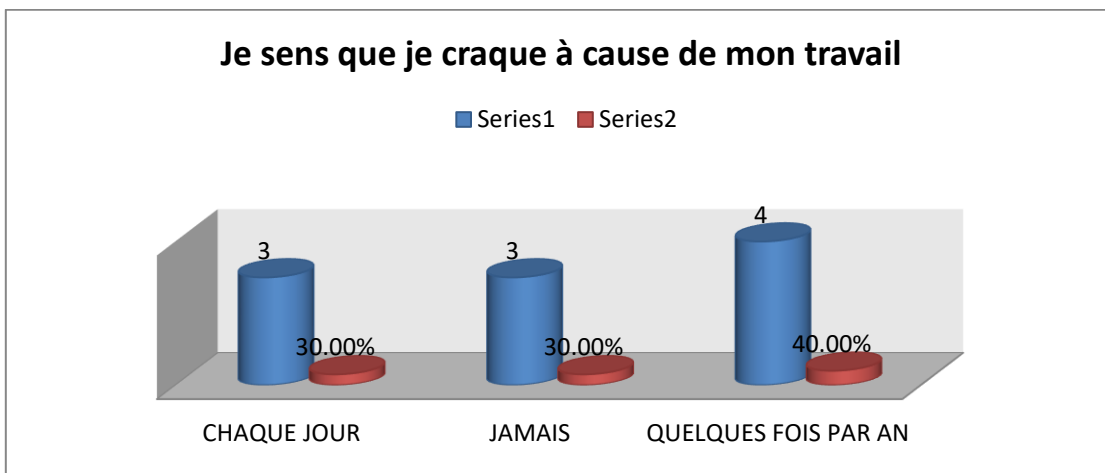


Fig. 13. Répartition des enquêtes selon l'épuisement à cause du travail

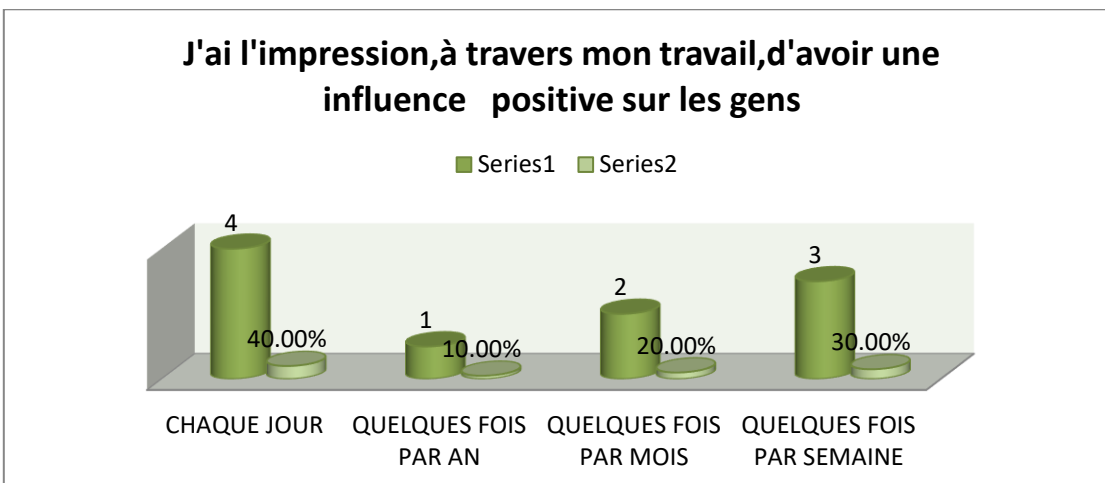


Fig. 14. Répartition des enquêtes selon l'travail et influence

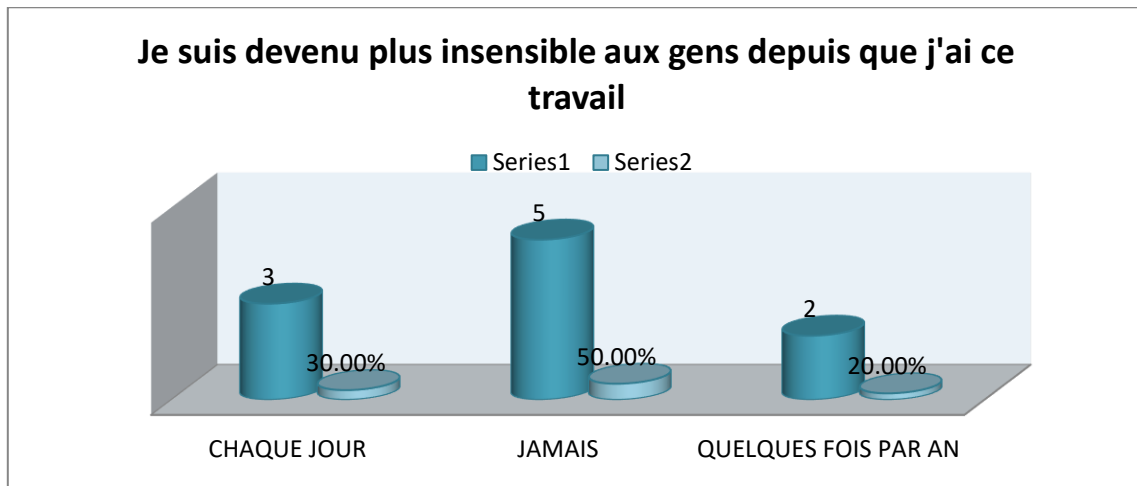


Fig. 15. Répartition des enquêtés selon l'impact du travail sur le travailleur

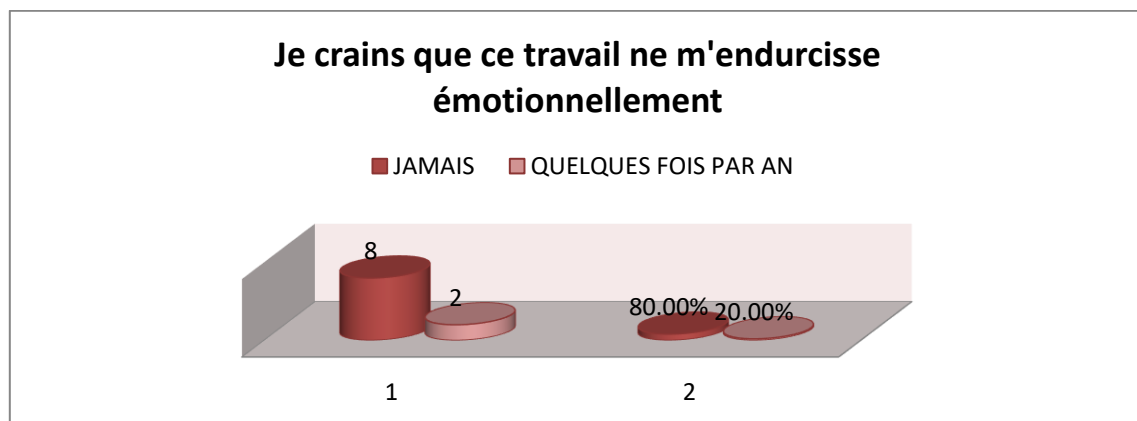


Fig. 16. Répartition des enquêtés selon l'endurcissement et émotion

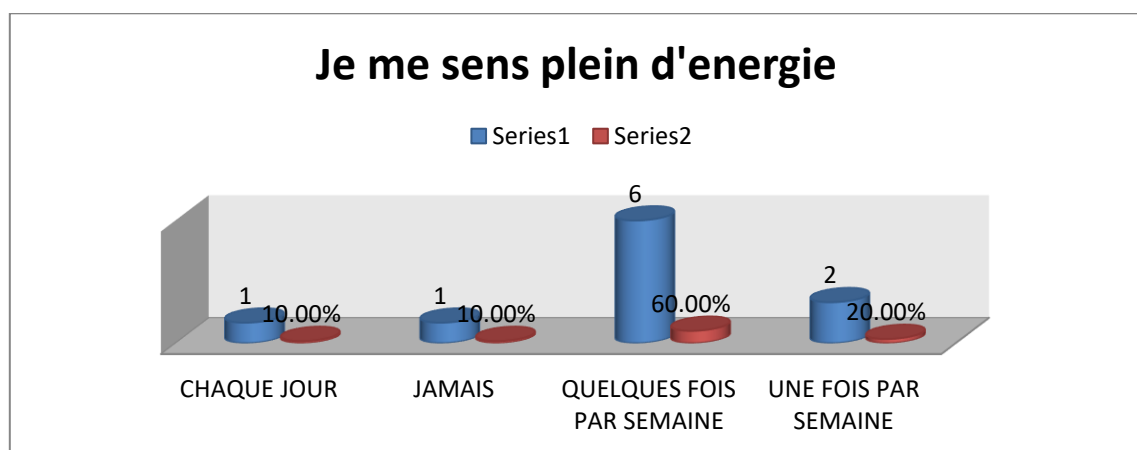


Fig. 17. Répartition des enquêtés selon la sensation énergétique

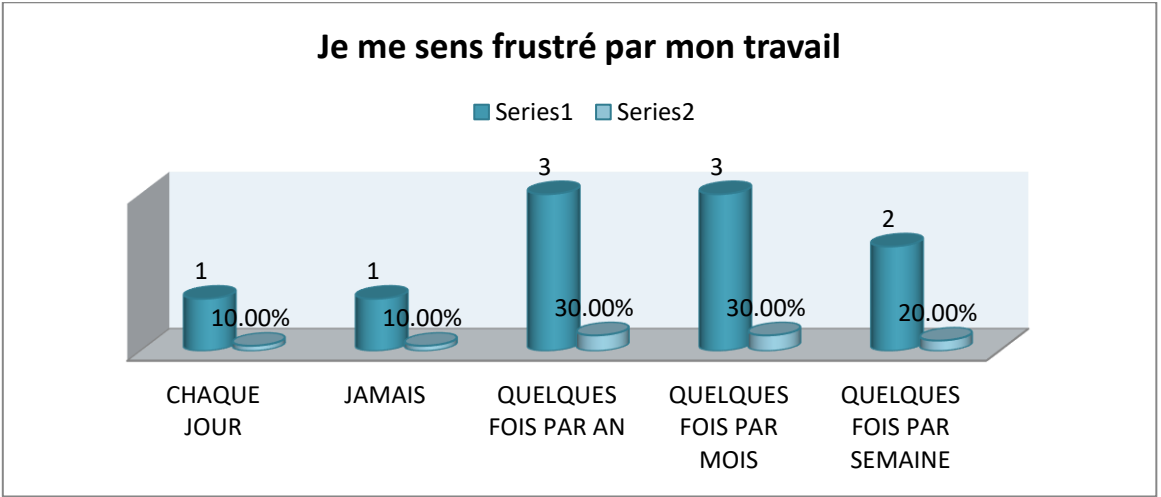


Fig. 18. Répartition des enquêtés selon la frustration par le travail

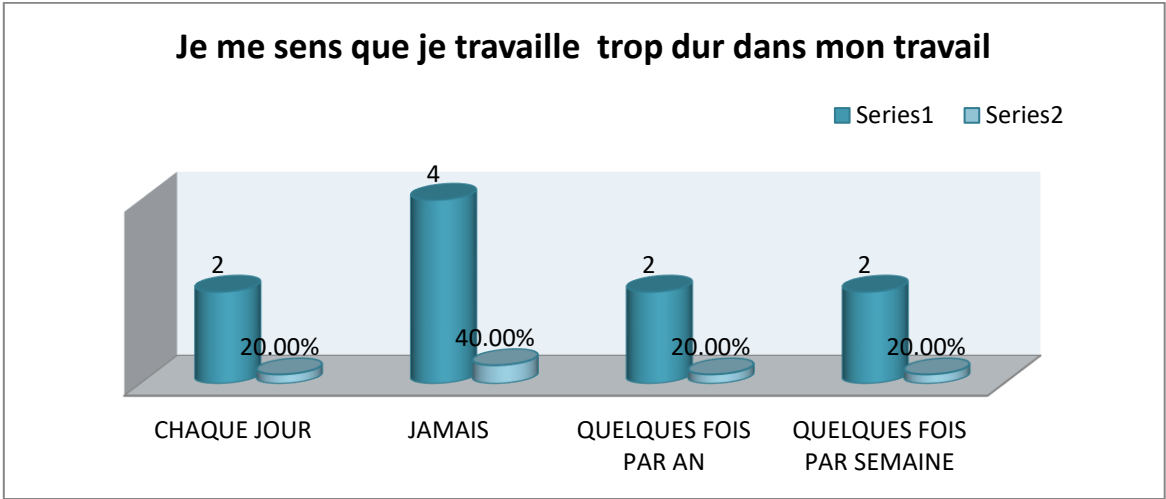


Fig. 19. Répartition des enquêtés selon l’effort dans le travail

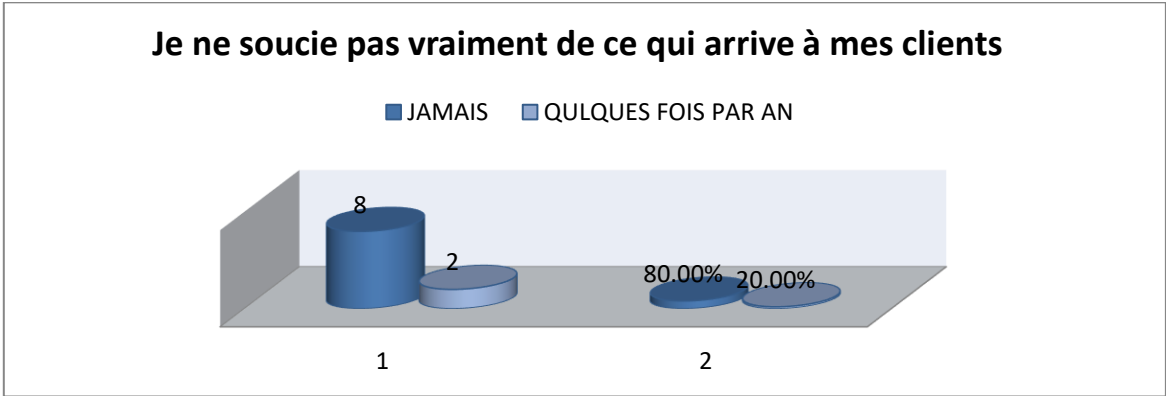


Fig. 20. Répartition des enquêtés selon l’inquiétude vis à vis des agents

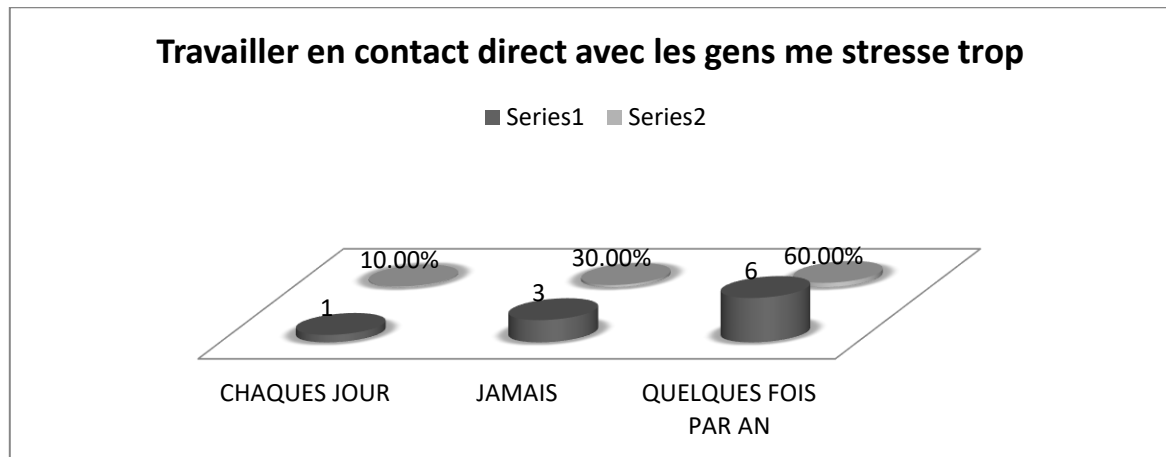


Fig. 21. Répartition des enquêtés selon le contact et stress

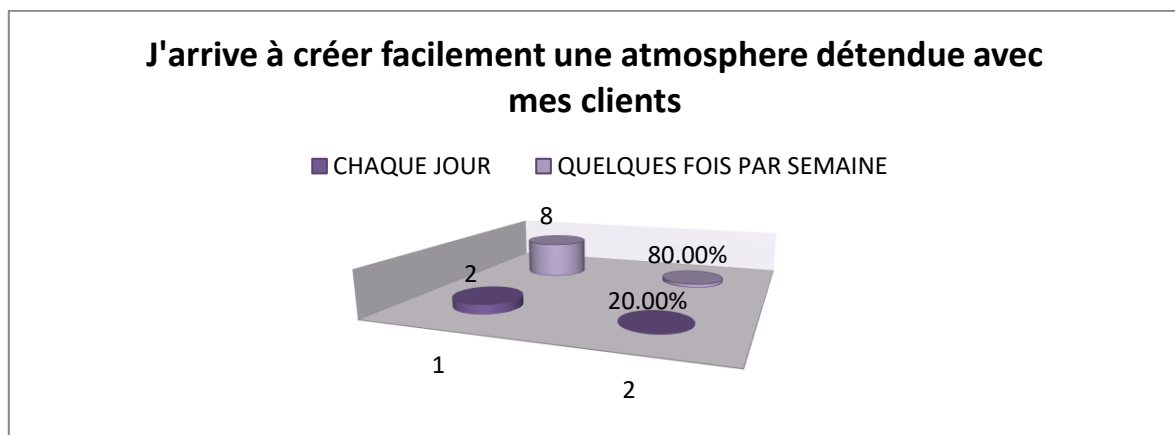


Fig. 22. Répartition des enquêtés selon le climat de travail

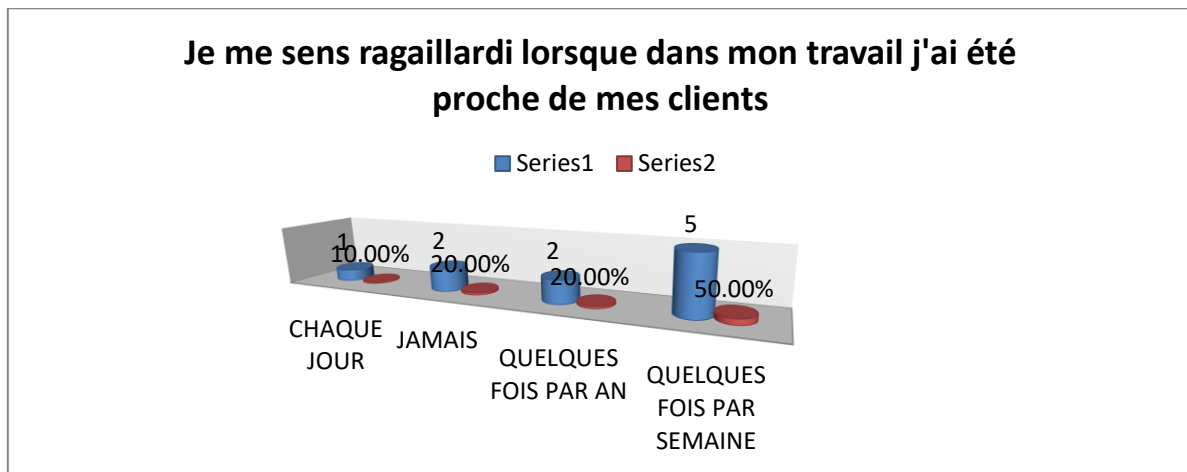


Fig. 23. Répartition des enquêtés selon le contact clients et agents

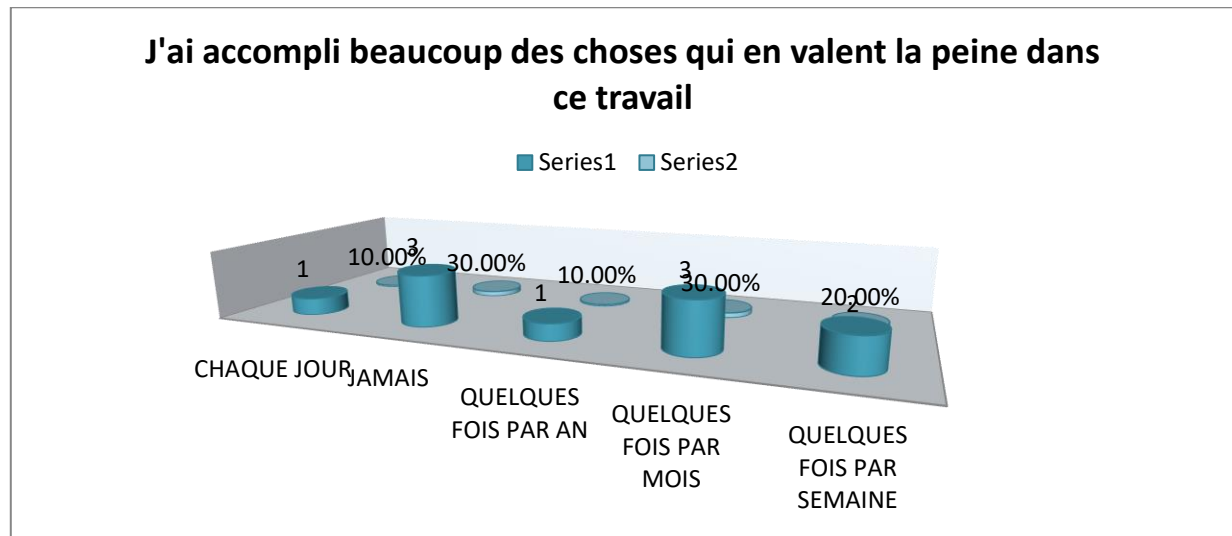


Fig. 24. Répartition des enquêtés selon l'accomplissement professionnel

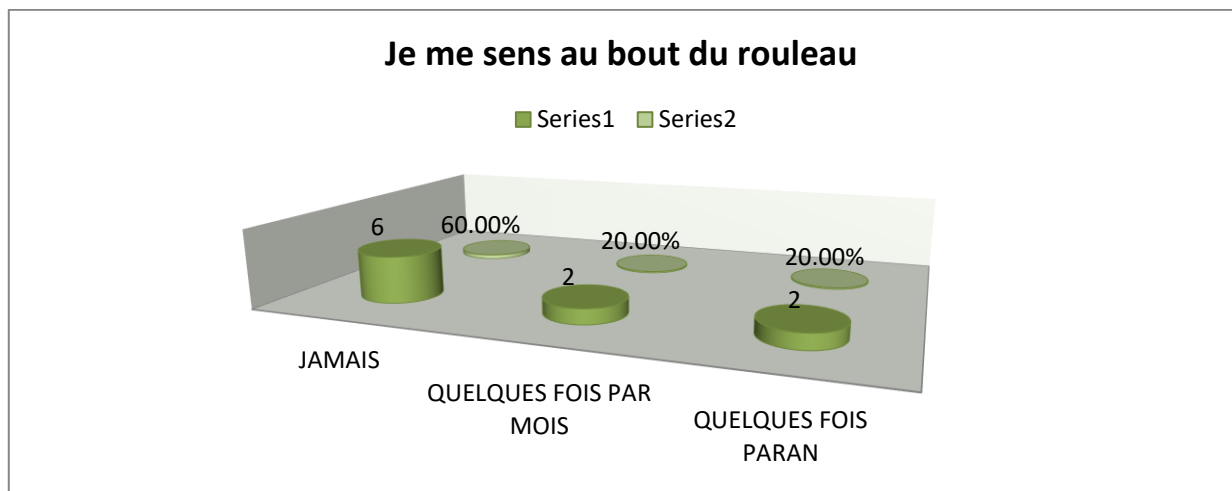


Fig. 25. Répartition des enquêtés selon l'épuisement

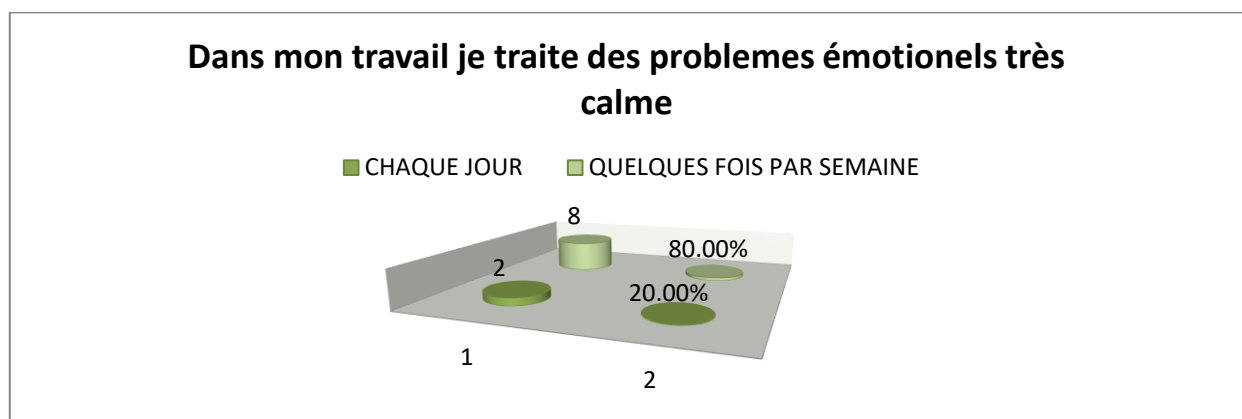


Fig. 26. Répartition des enquêtés selon l'émotion

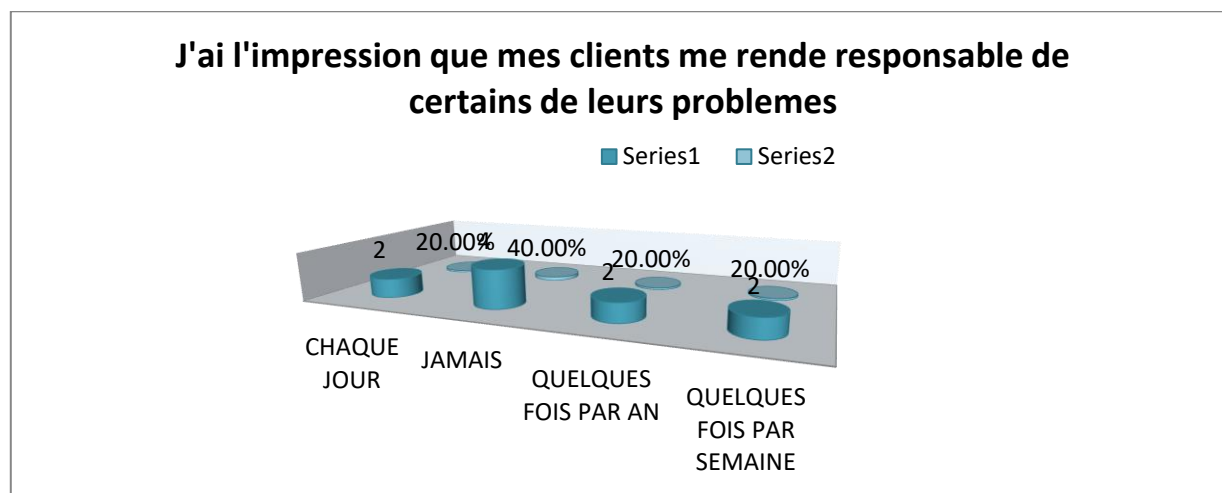


Fig. 27. Répartition des enquêtés selon les responsabilités

5 DISCUSSION

Les recherches sur le burnout ne sont pas encore nombreuses dans notre pays. Toutefois, nous disposons de quelques études dont nous rapportons les résultats pour fins de comparaison, dans le cadre de cette discussion.

(Damson, 2020), dans le cadre de sa recherche sur le workaholisme, a analysé les données sur le burnout. Les résultats qu'il a obtenus sur la dimension épuisement indiquaient que 5 répondants étaient dans le burnout bas, 10 dans le burnout modéré et 1 dans le burnout élevé; sur la dimension dépersonnalisation, les résultats étaient les suivants: aucun répondant n'était dans le burnout bas, 8 dans le burnout modéré et 8 autres dans le burnout élevé; sur la dimension accomplissement personnel, nous avons les résultats montrant es 16 répondants étaient dans le burnout élevé. Ces résultats contrastent avec ceux provenant de notre étude où seul la dimension épuisement manifeste un burnout élevé.

Une autre étude dont nous rapportons les résultats est celle de (Mwanza, 2015) où les résultats ressemblent aux nôtres. En effet, ce chercheur a trouvé un burnout élevé dans la dimension épuisement professionnel, un burnout modéré dans la dimension dépersonnalisation et un burnout élevé dans l'accomplissement personnel.

Une dernière étude que nous rapportons est celle qui avait été menée par (Didier, 2017; Rachel and Emery, 2022).

6 CONCLUSION

Face à ces résultats, nous avons conclu que les travailleurs du secteur commercial peuvent facilement développer un syndrome d'épuisement professionnel, du fait de la forte tension dans leur milieu de travail. Et dans notre milieu, le secteur commercial n'est en majorité tenu que par les expatriés qui ne considèrent pas la composante psychologique des travailleurs ou qui ne tiennent compte que des bénéfices et non de la sante des agents.

Au regard des données susmentionnées, une étude approfondie est envisageable dans ce secteur afin de proposer des mesures de prévention.

Pour prévenir l'apparition du phénomène d'épuisement professionnel, il est recommandé de veiller à ce que l'organisation du travail et les contraintes qu'elle génère ne surchargent pas les salariés et ne les mettent pas en porte-à-faux vis-à-vis des règles et des valeurs de leur métier. Il convient également de permettre le travail en équipe ou encore de favoriser le soutien social. Et de manière plus générale, il est recommandé de mettre en place une démarche de prévention collective des RPS (voir dossier Risques psychosociaux).

REFERENCES

- [1] Bagnis, C.I., 2017. Le stress et l'épuisement professionnel. Carrefour Psychothérapies 97–106.
- [2] Damson, E.C., 2020. Modern Contraception Utilization among Adolescent Girls in Ntcheu District, Malawi (PhD Thesis).
- [3] Didier, K.W.K., 2017. Conflict resolution for sustainable development in the Democratic Republic of Congo (PhD Thesis). Stellenbosch: Stellenbosch University.

- [4] Douyon, J., 2023. Évaluation de L'Epuisement Professionnel chez les Diplômes D'Etudes Spécialisées (D.E.S) aux Centres Hospitalo-Universitaires du Point G et Gabriel Touré. (Thesis). Université des Sciences, des Techniques et des Technologies de Bamako.
- [5] Jacques allard, 2012. Burn Out - le reconnaître, le prévenir et le soigner.
URL https://www.passeportsante.net/fr/Maux/Problemes/Fiche.aspx?doc=epuisement_professionnel_pm (accessed 11.26.24).
- [6] Lydia Martin, 2024. Comment favoriser le sentiment d'accomplissement en entreprise ? [WWW Document]. URL <https://alan.com/fr-fr/bien-etre-travail/a/sentiment-accomplissement> (accessed 11.26.24).
- [7] Martine BERTHET, 2021. Évolution des modes de travail, défis managériaux : comment accompagner entreprises et travailleurs ? - Sénat [WWW Document]. URL https://www.senat.fr/rap/r20-759/r20-759_mono.html (accessed 11.21.24).
- [8] Ministère du Travail et de l'emploi France, 2015. Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout | Mieux comprendre pour mieux agir | Travail-emploi.gouv.fr | Ministère du Travail et de l'Emploi [WWW Document]. URL <https://travail-emploi.gouv.fr/le-syndrome-depuisement-professionnel-ou-burnout-mieux-comprendre-pour-mieux-agir> (accessed 11.20.24).
- [9] Mwanza, K.K., 2015. Formation professionnelle dans le contexte de la réalisation du projet de réinsertion socio-économique des ex-soldats démobilisés en RD Congo: les attentes de la société, les pratiques pédagogiques et la réinsertion sociale, in: 4e Colloque International Du RAIFFET.
- [10] Rachel, K.M., Emery, F.L., 2022. Harcèlement psychologique au travail et conséquence sur le comportement des agents de l'Assemblée provinciale du Haut-Katanga.
- [11] Said, M., Zineb, B., 2024. la contribution de la littératie financière et de la résilience entrepreneuriale dans la survie des entreprises: élaboration d'un cadre conceptuel. Rev. Manag. Cult. 122–137.
- [12] Virginie Ribeiro, 2023. Formation et adaptation des salariés : l'obligation des employeurs se renforce [WWW Document]. URL <https://www.village-justice.com/articles/Formation-adaptation-des-salaries,18298.html> (accessed 11.21.24).