

Université Abderrahmane Mira Bejaia
Faculté des Sciences Sociales
Département des sciences humaines et sociales

MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue de l'obtention du Diplôme de Master
En Psychologie Clinique

Thème

L'épuisement professionnel chez les experts automobile

(Agés de 27 à 59 ans)

**Etude de neuf (9) cas réalisée au niveau de la société
Algérienne de l'expertise (S.A.E) de Bejaïa**

Réalisé par :

M^{elle} Bensalem Ibtissem

Encadré par :

M^{me} Mehenni.Zahoua

Année universitaire : 2012/2013

Remerciements

Avant tout, je remercie Allah le tous puissant qui m'a guidée dans le droit chemin, et qui m'a procurée courage et volonté, pour réaliser ce modeste travail.

Ce travail est réalisé grâce aux efforts partagés avec plusieurs personnes aux quelles je désire exprimer ma reconnaissance.

Tous d'abord, Je voudrais remercier infiniment ma directrice de mémoire M^{me} Mehenni .Z, dont la disponibilité, le savoir faire, la patience, la persévérance et le soutien dans le suivi ne m'ont jamais fait défaut, ainsi bien évidemment qu'aux membres du jury.

Aussi, à tous le personnel de la société Algérienne d'expertise et surtout à tous les experts automobiles.

Pour finir, à mon père, à toute ma famille qui a toujours été là pour m'encourager tout au long de mes études.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes très chers parents

A mon père Zahir qui m'a toujours soutenue dans tous mes choix

A ma mère Saida qui m'a toujours souhaité la réussite

A ma chère petite et unique sœur Hassiba

A ma chère tante Fatiha qui est toute ma vie

Et aussi, à la mémoire de mes deux défuntes grandes mères qui seraient certainement fières de moi.

A tout le reste de ma famille

A toutes mes amies : Fadila, hakima, sabiha, leila.

Ainsi qu'à toutes les personnes qui ont pu contribuées de près ou de loin à l'élaboration de ce Mémoire.

sommaire

- Remerciement	
- Dédicaces	
- Sommaire	
- Liste des tableaux	
- liste des figures	
- liste des annexes	
- Introduction.....	01-03

Cadre méthodologique

1- Problématique.....	04
2- Hypothèses de la recherche.....	06
3-les raisons du choix du thème.....	07
4-Les objectifs de la recherche	07
5- L'intérêt du thème de la recherche	08
6-Définition et opérationnalisation des concepts clés.....	09
7- Les études antérieures.....	13
8- Difficultés rencontrées.....	16

Partie théorique

Chapitre I : Le syndrome de l'épuisement professionnel

- Préambule.....	19
1- Définition de l'épuisement professionnel.....	19
2- Naissance et émergence de l'épuisement professionnel.....	22

3- Les dimensions de l'épuisement professionnel.....	24
4- Les signes cliniques de l'épuisement professionnel.....	26
5- L'épuisement professionnel et ces troubles psychiatriques.....	28
6- Les étapes de l'installation de l'épuisement professionnel.....	30
7- Les caractéristiques de l'épuisement professionnel.....	33
8- Les causes et / ou les facteurs de l'épuisement professionnel.....	33
9- Les conséquences de l'épuisement professionnel.....	38
10- L'épuisement professionnel selon les professions.....	40
11- Les approches de l'épuisement professionnel.....	42
12- Prévention et traitement de l'épuisement professionnel.....	44
- Synthèse	47

Chapitre II : L'expert et la profession expertise automobile

- Préambule.....	50
1- L'expert automobile.....	50
1-1- Définition de l'expert automobile.....	50
1-2- Le rôle de l'expert automobile.....	51
1-3-L'expert automobile et l'assurance.....	52
2- La profession expertise automobile.....	54
2-1- Définition de la profession expertise automobile.....	54
2-2- L'histoire de la profession expertise automobile.....	54
- Synthèse	55

Partie pratique

Chapitre III : Méthodologie de la recherche

- Préambule.....	59
1- La pré- enquête	59
2- la méthode de recherche	61
3- Les limites de la recherche.....	62
4- La population d'étude et les caractéristiques du choix.....	62
5- Présentation du lieu de recherche	63
6- Les outils d'investigations.....	64
- Synthèse	69

Chapitre IV : Présentation, analyse des résultats et discussion des hypothèses

- Préambule.....	71
1- Présentation et analyse des résultats.....	71
2- Discussion des hypothèses.....	108
- Synthèse.....	110
- Conclusion.....	111-113
- Liste Bibliographique	
- Annexes	

- Liste des tableaux

Tableau	Titre	Page
Tableau n° 01	L'effectif de la société Algérienne d'expertise de Bejaïa	63
Tableau n° 02	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 01	74
Tableau n° 03	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 02	78
Tableau n° 04	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 03	82
Tableau n° 05	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 04	85
Tableau n° 06	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 05	89
Tableau n° 07	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 06	93
Tableau n° 08	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 07	97
Tableau n° 09	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 08	101
Tableau n° 10	Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 09	106

- Liste des figures

Figure	Titre	page
Figure n° 01	Schéma du burnout (d'après le modèle tridimensionnel Du burnout de Maslach et Jackson)	26

- Liste des annexes

Annexe	Titre
Annexe A	Echelle d'épuisement professionnel MBI (Maslach burn-out Inventory)
Annexe B	Guide d'entretien
Annexe C	Tableau récapitulatif des résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI)
Annexe D	Cercle représentant la répartition des experts automobiles selon les niveaux d'épuisement professionnel
Annexe E	Tableau de comparaison des deux variables « âge » et « épuisement professionnel »
Annexe F	Tableau de comparaison des deux variables « expérience professionnelle » et « épuisement professionnel »

Introduction

Dans la vie sociale, chaque individu travaille dans un métier précis, peut être confronté à des contraintes et des difficultés, ainsi qu'à l'exposition à un stress permanent qui peuvent générer chez le travailleur un épuisement professionnel nommé le Burn out. Ce dernier fait partie des risques psychosociaux professionnels, perçu comme un nouveau problème social, et semble être en relation direct avec la vie de l'homme moderne au sein de son milieu de travail.

Le syndrome d'épuisement professionnel est un syndrome de détresse psychologique intense décrit sous trois dimensions qui sont : en premier lieu, une grande fatigue émotionnelle, en second lieu, une attitude cynique et détachée envers son travail, et en dernier lieu, une baisse importante du sentiment d'accomplissement dans le travail. (Nicolas chevrier, 2009, P.12).

L'épuisement professionnel est un problème de santé mentale qui fait maintenant partie du vocabulaire du milieu de travail, touche généralement le métier des médecins, des infirmiers, des pompiers, des policiers, ainsi que les enseignants et tous les travailleurs sociaux, comme les experts automobile.

La profession d'expertise automobile comme chaque métier est chargé de différentes tâches et d'activités. L'expert automobile est responsable de l'évaluation des dégâts des véhicules accidentés ou endommagés dans un sinistre, photographier les véhicules ainsi que rédiger les rapports d'expertise, acheminer les PV d'expertise auprès des différentes compagnies d'assurances qui assurent les biens des individus, engager à faire un travail strict afin d'obtenir la satisfaction de leur clients. (PECKELS B., HUREAU J., 2008, P.79).

Ainsi, l'expert automobile se trouve devant des difficultés et des contraintes. Telles que :les difficultés dans les missions par lesquelles il est engagé pour évaluer et constater les dégâts, les trajets fatigants et les déplacements fréquents, en plus, des contraintes rencontrées avec les clients insatisfaits, et la pression qu'ils subissent de ces clients .

Face à toutes ces différentes tâches à accomplir, et devant toutes ces contraintes rencontrées durant l'exercice de ce métier, les responsabilités dans le travail et envers les clients peut générer des tensions professionnelles et des malaises qui provoquent un syndrome d'épuisement professionnel.

Les sources de cet état d'épuisement professionnel chez les experts automobile de la société d'expertise reviennent à plusieurs facteurs à savoir l'âge, l'expérience professionnelle, la qualité de la formation, mais encore prendre en considération les facteurs liés aux conditions de travail, et le climat du travail au sein de la société d'expertise. (Lefebvre B., Poirot M., 2011, P.16)

Durant notre étude sur le syndrome d'épuisement professionnel chez les experts automobile de la société d'expertise, nous allons voir le degré d'épuisement professionnel chez les experts automobile, et nous allons tenter de vérifier les différents facteurs favorisant l'état d'épuisement professionnel à travers les caractéristiques socioprofessionnelles et les facteurs personnels (âge, expérience professionnelle) ainsi qu'aux facteurs liés au climat de travail. Tout en adoptant l'approche cognitivo-comportementale comme cadre de référence.

Pour aborder notre thème nous avons réparti notre travail sous forme de deux parties, une partie théorique et une autre partie pratique. Chaque partie est composée de deux chapitres.

D'abord, avant de présenter les deux parties qui constituent notre recherche, il est nécessaire de présenter le cadre général méthodologique qui comprend : l'introduction, la problématique, les hypothèses de recherche, les raisons du choix du thème, l'intérêt du choix du thème, les objectifs de la recherche, ainsi que la définition et opérationnalisation des concepts clés, les études antérieures, les difficultés rencontrées.

Ensuite, nous avons présentés la partie théorique de notre recherche, qui se compose en deux chapitres : le premier chapitre intitulé le syndrome d'épuisement professionnel comprend les éléments suivants : définition de l'épuisement

professionnel, naissance et émergence de l'épuisement professionnel, les dimensions de l'épuisement professionnel, les signes clinique de l'épuisement professionnel, l'épuisement professionnel et ces troubles psychiatriques, les étapes de l'installation de l'épuisement professionnel, les caractéristiques de l'épuisement professionnel, les causes et/ou les facteurs de l'épuisement professionnel, les conséquences de l'épuisement professionnel, l'épuisement professionnel selon les professions, les approches de l'épuisement professionnel, prévention et traitement de l'épuisement professionnel.

Le deuxième chapitre intitulé l'expert et la profession expertise automobile contient les éléments suivants : d'un coté dans la partie expert automobile on a présenté la définition de l'expert automobile, le rôle de l'expert automobile, l'expert automobile et l'assurance, de l'autre coté dans la partie la profession expertise automobile on a présenté la définition de l'expertise automobile, l'histoire de la profession expertise automobile.

Quant à la partie pratique on note qu'elle se compose de deux chapitres : le premier chapitre intitulé méthodologie de la recherche, regroupe les éléments suivant : la pré-enquête, la méthode de recherche, les limites de la recherche, la population d'étude et les caractéristiques du choix, présentation du lieu de recherche, les outils d'investigations. Le deuxième chapitre intitulé présentation, analyse des résultats et discussion des hypothèses comprend: la présentation et l'analyse des résultats, plus la discussion des hypothèses.

Enfin, on a clôturé notre travail par la présentation d'une conclusion, ainsi que la liste bibliographique qui annonce tous les documents que nous avons utilisés afin d'élaborer notre travail, et enfin les annexes.

1-Problématique

Bien que l'on observe plus fréquemment le phénomène d'épuisement professionnel dans les professions pour lesquelles l'individu a des responsabilités vis-à-vis d'autres personnes, comme les métiers liés à la santé et à l'éducation, le terme est approprié aujourd'hui pour décrire cet épuisement dans de nombreuses autres professions. Parmi ces professions, nous avons prêté attention aux experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E) de Bejaïa.

La société d'assurance peut faire appel à un expert avant le sinistre pour évaluer les risques existants afin d'offrir une couverture répondant aux besoins du particulier, mais le plus souvent, c'est après le sinistre qu'il sera amené à voir affaire à l'expert. Le travail des experts automobiles n'est pas aussi simple, ils ne peuvent pas évaluer financièrement les pertes sur un simple coup d'œil, ils doivent donc faire attention et ne pas douter, Charger de conserver la confiance de leurs clients, mais aussi de gérer leurs responsabilités.

C'est une profession qui nécessite beaucoup d'effort et d'énergie. Cela signifie que Ces experts sont certainement confrontés à des pressions fréquentes, mais aussi ils peuvent manifestés un état de fatigue psychique et physique et un stress chronique jusqu'à ce qu'ils perdent leur forces et se retrouvent dans une situation d'épuisement, caractérisée par un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail.

Cet état d'épuisement et de souffrance psychique que subissent les experts automobiles peut être le résultat d'une source de diverses contraintes au travail et d'un ensemble de facteurs et de causes manifestées sous forme de symptômes qui renvoie à une situation négative liée au travail.

À partir de ce qui précède, nous tenterons de répondre aux questions suivantes :

- Les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E) subissent-ils le syndrome d'épuisement professionnel ?

- Quel est le degré de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles ?
- Dans quelles conditions les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E) peuvent développer le syndrome d'épuisement professionnel ?

2-Hypothèses de la recherche :

Afin de répondre aux questions ci-dessus nous avons suggérer les hypothèses suivantes :

- les experts automobiles de la société Algérienne d'Expertise subissent un épuisement professionnel.
- l'épuisement professionnel est manifesté à des degrés divers chez les experts automobiles.
- L'âge est un facteur qui contribue à l'apparition de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles
- L'expérience professionnelle favorise l'apparition de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles.
- La surcharge de travail est un facteur en relation avec l'épuisement professionnel chez les experts automobiles.
- le climat de travail est un facteur qui contribue à l'apparition de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles.
- la qualité de la formation professionnelle contribue à l'apparition d'un épuisement professionnel chez les experts automobiles.

3-Les raisons du choix du thème

L'épuisement professionnel autrement dit le Burn out est un problème social lié à la santé mentale au travail .Effectivement au cours des dernières décennies, ce nouveau concept fait l'objet de nombreuses recherches, plusieurs travaux ont été consacrés à l'étude de ce syndrome dans le monde occidental et qui semblent concerner presque exclusivement les personnels soignants (médecins, infirmiers, et intervenants lors de catastrophes) plutôt que d'autre professionnels.

C'est pour cette raison, notre choix s'est porté sur l'épuisement professionnel chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E), vu la rareté d'étude faite sur ce phénomène plus spécifiquement en Algérie, c'est ce qui nous a motivé à traiter ce thème dans un contexte psychologique, mais aussi suite à l'importance des risques qui peuvent nuire la santé morale et physique des employés lié aux interactions homme / travail.

4-Les Objectifs de la recherche

Notre thème de recherche s'intéresse à l'épuisement professionnel chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E), il est nécessairement lié au travail et à la santé psychologique au travail.

De ce fait, l'objectif de cette étude vise en premier lieu :

- Evaluer dans un contexte empirique l'ampleur de syndrome de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise (S.A.E).
- Décrire les risques qui aident le burn out à s'installer chez les experts automobiles.
- Essayer de décrire les facteurs et les conditions qui contribuent à l'apparition de ce syndrome dans le milieu professionnel.

5-L'intérêt du thème de la recherche

L'épuisement professionnel est un thème d'actualité, qui entraîne des conséquences importantes tant sur le plan personnel, qu'organisationnel. Aujourd'hui, de nombreux employés sont atteints d'un ensemble de symptômes que l'on rassemble sous le qualificatif de burn out ou épuisement professionnel.

Le burn out est un syndrome psychologique caractérisé par un épuisement émotionnel, une perte d'engagement et d'efficacité au travail et finalement une auto dévalorisation sous l'effet de stress répété, ou lorsque les compétences de l'employé ne sont pas suffisamment reconnues ou encore lorsqu'il ne perçoit pas la logique de son travail au sein de l'organisation globale de l'entreprise, ses forces s'épuisent et apparaissent les premiers symptômes de découragement.

A cet effet, cette étude s'intéresse à l'épuisement professionnel chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise de Bejaia. Notre choix découle de l'idée d'apporter de nouvelles connaissances sur une catégorie d'employeurs, peu connu et non traité qui sont les experts automobiles. Effectivement, ce phénomène demeure un souci dans le domaine psychologique, puisque il s'inscrit dans un nouveau concept, un nouveau mal-être aperçu dans les lieux de travail.

6-Définition et opérationnalisation des concepts clés

- Epuisement professionnel

Selon Alain Vinet, l'épuisement professionnel découlerait d'une relation malsaine d'un individu face à son travail, la personne qui investi de plus en plus d'énergie dans son travail au détriment de sa vie personnelle, tout en retirant de moins en moins de satisfaction. Cet état se manifeste par un épuisement émotionnel ou physique, par une réduction de la productivité au travail ainsi que par un sentiment de dépersonnalisation. (Alain Vinet, 2004, p .251).

Dans le dictionnaire de psychologie l'épuisement professionnel est décrit comme : " un état d'une personne de métier dont les forces physiques et le tonus nerveux se trouvent réduits par suite d'une charge de travail excessive ou de conditions d'exercices éprouvantes, nombre de professionnels engagé dans le domaine social voient leur enthousiasme se tarir avec le temps ". (Norbert Sillamy, 2003, p102).

Autrement dit le syndrome d'épuisement professionnel est caractérisé par une fatigue physique et psychique intense générée par des sentiments d'impuissance et de désespoir. (www.larousse.fr/dictionnaires/francais/burn_out/10910385).

Définition Opérationnelle du concept épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est un sentiment négatif intense lié au travail. Cette situation difficile risque de toucher beaucoup de travailleurs sociaux, comme les experts automobiles qui peuvent exprimer certains symptômes d'ordre physique et psychique :

Sentiment de fatigues physique et mentale, absentéisme au travail, l'ennui et le dégoût au travail, une surcharge imposée au travail et une pression permanente de la part des clients, le manque d'énergie et d'enthousiasme pour travailler.

- L'expertise

Dans le dictionnaire de Hachette l'expertise est défini :

« L'examen et rapport techniques effectués par un expert. Procéder a une expertise ». (Christian Travers, 1997, P.693).

D'une façon plus précise l'expertise désigne la constatation ou l'estimation de quelque chose réalisée par un expert, En matière juridique, mesure par la quelle les experts sont chargés de faire un examen technique et de faire le rapport des résultats. (<http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/expertise>).

Ou encore, le terme expertise représente le savoir faire, et le savoir être et les connaissances d'un expert dans le domaine précis. L'expert doit utiliser ces compétences techniques et son jugement professionnel pour constater, évaluer et faire des recommandations sur le constat demandé, selon son champ d'action professionnel. L'expert peut œuvrer au niveau des sinistres selon sa spécialisation. (<http://www.francetop.net/dictionnaire/synonymes/definition/Expertise>).

Définition opérationnelle du concept expertise

On partant des définitions présentées ci-dessus, l'expertise selon notre recherche désigne cette profession sociale, ce domaine où un expert se consacre à évaluer, constater les biens des individus lors d'un sinistre, et l'expert c'est une personne versée dans la connaissance d'une chose par la pratique, c'est plus exactement un connaisseur spécialiste. Et dans le domaine d'expertise automobile, l'expert évalue les dommages causé aux véhicules, il se spécialise dans les biens automobiles.

- Expert automobile

L'expert automobile exerce au sein des compagnies d'assurances, ou en tant qu'indépendant, son rôle, évaluer l'état technique et la valeur d'un véhicule suite à un accident, un sinistre, ou encore conseiller ses clients le sollicitant avant d'acheter un véhicule d'occasion. (<http://www.autorecrute.com/metiers-automobile/metier-expert-automobile~00504.html>).

Dans une autre version, on définit l'expert automobile comme un spécialiste des automobiles, ses compétences techniques lui permet d'évaluer l'état général du véhicule accidenté et d'analyser les causes du sinistre : anomalie de fonctionnement, malfaçon, responsabilité du conducteur... Par la suite, il définit avec le garagiste une procédure de remise en état, et établit le chiffrage des travaux de réparation à effectuer. (<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/expert-e-automobile>).

Définition opérationnelle du concept expert automobile

D'après ces définitions, nous pouvons dire que l'expert automobile évalue la plupart du temps, après un accident ou un sinistre, l'état technique et la valeur d'un véhicule à la demande d'une compagnie d'assurance, ce dernier s'engage dans un travail strict, il évalue le bien automobile, celui-ci est tenu de rédiger bien son rapport pour que l'assureur procède à son règlement.

- l'assurance

L'assurance est par définition, un système qui permet de prémunir un individu, une association, ou une autre entreprise contre les conséquences financières et économiques liées à la survenance d'un risque (événement aléatoire particulier). (<http://formation-bts-assurance.esaassurance.com>).

Dans une autre définition, l'assurance est l'activité qui consiste en échange de la perception d'une cotisation ou prime, à fournir une prestation prédéfinie, généralement financière, à un individu, une association ou une entreprise lors de la

survenance d'un risque. Cette assurance est souscrite auprès d'une société qui peut en faire son activité exclusive (compagnie d'assurances) mais qui peut aussi en faire une activité complémentaire (banques). (<http://www.compagnies-assurances.com/definition-assurance>).

Autrement dit, l'assurance peut être définie comme une opération par laquelle une partie (l'assureur) s'engage à délivrer, dans le cadre réglementaire d'un contrat, une prestation, en cas de réalisation d'un risque à une autre partie (l'assuré), moyennant le paiement d'une prime ou cotisation. L'assureur réalise alors la mutualisation des risques en utilisant la loi des grands nombres et les lois de la statistique. (<http://www.assurance-et-mutuelle.com/assurance/definition-assurance.html>).

Définition opérationnelle du concept assurance

Nous pouvons dire que l'assurance est un contrat signé entre les deux parties à savoir la compagnie d'assurance et le client, qui couvre des dommages qui peuvent survenir dans des accidents automobiles puis vient l'intervention de l'expert automobile qui évalue les dommages de ce sinistre.

7-Les études antérieures

Avant d'entamer notre étude, Au moment où, on cherchait à se documenter sur le sujet, nous avons remarqué le manque d'étude effectués sur le thème d'épuisement professionnel au niveau national, mais aussi nous n'avons pas pu trouver des études qui traitent, ou qui sont un peu plus proche de notre thème choisie. Mais finalement, nous avons pu trouver quelques recherches sur le phénomène de l'épuisement professionnel basée sur des différentes professions.

On note que, ces études antérieures nous ont aidées à mieux cerner notre thème, et a comprendre le concept d'épuisement professionnel, mais aussi, elles nous ont aidées dans l'élaboration de notre travail.

Donc, nous allons présenter ci- dessous quelque recherche qui traite le thème d'épuisement professionnel.

On note qu'en Algérie, les recherches effectuées sur l'épuisement professionnel ne sont pas aussi nombreuses, nous retrouvons :

- Etude sur l'épuisement professionnel chez les sapeurs pompiers d'**OUCHEN** en (2004) à l'université de Constantine. Cette étude est effectuée sur un ensemble de 433 sapeurs pompiers de la wilaya de Constantine, le chercheur a utilisé l'inventaire de Maslach (MBI) pour mesurer le taux d'épuisement professionnel en évaluant les trois dimensions d'épuisement professionnel à savoir (l'épuisement émotionnel, la déshumanisation, l'accomplissement personnel). Cette enquête a enregistré par le biais du (MBI) un épuisement émotionnel chez près de la moitié des sapeurs pompiers de Constantine soit 49.88% de l'ensemble de la population enquêtée, et une baisse d'accomplissement personnel chez 32.97% de la population enquêtée, et aussi la déshumanisation avec un taux inférieur aux deux précédents soit 12.48%.
- Etude de **Nadia Kendil** sur l'épuisement professionnel chez une population de 105 thérapeutes algériens (psychiatres et psychologues) étant intervenus auprès des

victimes des événements tragiques qui ont frappé l'Algérie dans les années (1990, 2001, 2003) à savoir une vague d'attentats terroristes, l'inondation de Bab el Oued et le séisme de Boumerdès. L'hypothèse de départ était étayée par le fait que thérapeutes et patients, relevant du même contexte psychosocial, avaient été les uns et les autres psychologiquement perturbés par ces événements et que, pour les thérapeutes, l'écoute empathique des récits d'horreur racontés par leurs patients pouvait exercer un effet de traumatisme vicariant, source de trauma secondaire et d'installation plus rapide d'un épuisement professionnel.

Pour explorer l'expérience vécue de ces thérapeutes, la chercheuse a fait passer un questionnaire de 28 items, précisés et complétés d'une façon anonyme; et elle avait recherché chez eux, d'une part l'existence d'un état de stress post-traumatique en se référant aux critères cliniques du DSM-IV-TR, et d'autre part l'existence d'un burnout par application du Maslach Burnout Inventory (MBI).

Les résultats ont montrés que la presque totalité de ces thérapeutes intervenants vivre - directement ou indirectement - un traumatisme en Algérie, quelles que soit sa violence et les vécus d'horreur et d'impuissance qu'il engendre, est susceptible de faire naître ensuite des symptômes d'intrusion. Par contre, les attitudes d'évitement et les manifestations neurovégétatives n'étaient présentes que pour certains, représentant les conséquences de leur détresse, sans constituer pour autant la totalité de cette détresse et des autres aspects éprouvants du vécu. Cela laisse transparaître un accomplissement personnel plus faible du thérapeute à l'égard de son travail, voire le développement en cours d'un état d'épuisement professionnel. Avoir vécu directement le terrorisme, les catastrophes naturelles ou d'autres événements potentiellement traumatisants ainsi que les autres traumatismes collectifs, ne favorise pas l'épuisement émotionnel, ni l'autoévaluation négative à travers la réduction de l'accomplissement personnel dans l'intervention du thérapeute. Par ailleurs, les thérapeutes qui n'ont personnellement vécu que les catastrophes naturelles semblent avoir moins tendance à réagir par le cynisme dans leur relation au patient, ou par la

déshumanisation : le fait de partager le même contexte psychosocial avec leurs semblables les inciterait à faire preuve de plus de compassion. (<http://www.theses.fr/2010METZ013L>).

- Etude de Mme **Boukroune. N** en (2008) sur l'épuisement professionnel chez les enseignants du supérieur à l'université Mentouri de Constantine. Sa recherche est portée sur un ensemble de (322) enseignants permanent repartis sur l'ensemble des facultés.

Afin de vérifier ces hypothèses, elle a utilisée l'échelle conventionnelle MBI (Maslach Burnout Inventory) et un questionnaire construit à la base sur les données recueillis.

Les résultats de cette recherche obtenue à partir de traitement statistique des données recueillies a permis de constater d'une part que 40% des enseignants présentent un épuisement émotionnel, 18% des enseignants manifestent une déshumanisation et 47% manifestent un manque d'accomplissement personnel. D'autre part les résultats reflètent l'impact négatif de l'insatisfaction des enseignants envers leurs conditions de travail en général.

- L'étude de **Boudarene** en (2004), sur l'épuisement professionnel chez les agents de police en exercice.

- L'étude de **Benatiya Yacine** sur l'épuisement professionnel chez les infirmiers urgentistes en 2008 à l'université Mentouri de Constantine.

- la recherche **CHAKALI** en (2000), sur l'épuisement professionnel chez les personnels du centre anticancéreux de Blida.

On note aussi de nombreuses recherches recensées dans le monde occidental qui expose le phénomène de l'épuisement professionnel, nous avons présenté quelques études ci-dessous :

- la recherche de **Didier Laugaa et Marilou Bruchon-Schweitzer** en (2005) sur l'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré, cette étude s'inscrit dans une recherche plus vaste consacrée aux déterminants environnementaux et personnels de l'épuisement professionnel (burnout) chez des enseignants du premier degré.
- L'étude de **MANGEN Marie Hélène** en (2007) sur le thème de «étude de burnout chez les médecins généralistes luxembourgeois », la chercheuse a utilisé dans sa recherche un questionnaire anonyme incluant le Maslach Burnout Inventory auprès de 331 médecins généralistes exerçant au Luxembourg. Le taux de réponses était de 47.5%. 10.8% des médecins ont un épuisement émotionnel élevé, 12.1% une dépersonnalisation élevée et 33.1% un accomplissement personnel bas. Seulement 1.9% des médecins généralistes ont un burnout élevé et 15.2% ont un burnout bas pour les trois dimensions.
- La recherche de **Ruth WIERTZ** en (2012) intitulé « psychiatre et burnout ? », c'est Une étude de la prévalence du syndrome de l'épuisement professionnel auprès des psychiatres Hospitaliers du Nord pas de calais.

8- Les difficultés rencontrées

Les difficultés que nous avons rencontrés durant notre recherche sont multiples, elles sont principalement d'ordre matériel, la plus importante difficulté que nous avons trouvé est l'absence totale d'encadrement en psychologie au sein de la société Algérienne d'expertise, en matière théorique, le manque de la documentation et de référence portant sur le phénomène de l'épuisement professionnel et surtout l'absence totale de document et d'étude traitant le thème de l'expertise automobile, nous a pas mal ralenti dans l'élaboration de notre travail. Ainsi que, les difficultés que nous avons rencontrées durant la pratique concernant les experts qui ne s'exprime pas librement et qui, non pas étaient d'une grande coopération.

PARTIE THÉORIQUE

Chapitre I

Le syndrome d'épuisement professionnel

- Préambule

- 1- Définition de l'épuisement professionnel
- 2- Naissance et émergence de l'épuisement professionnel
- 3- Les dimensions de l'épuisement professionnel
- 4- Les signes cliniques de l'épuisement professionnel
- 5- L'épuisement professionnel et ces troubles psychiatriques
- 6- Les étapes de l'installation de l'épuisement professionnel
- 7- Les caractéristiques de l'épuisement professionnel
- 8- Les causes et / ou les facteurs de l'épuisement professionnel
- 9- Les conséquences de l'épuisement professionnel
- 10- L'épuisement professionnel selon les professions
- 11- Les approches de l'épuisement professionnel
- 12- Prévention et traitement de l'épuisement professionnel

- Synthèse

Préambule

L'épuisement professionnel n'apparaît qu'à l'occasion d'une activité professionnelle. Donc, l'épuisement professionnel tire son origine du milieu de travail, et vise spécifiquement le travail ce qui n'est pas le cas de stress. A l'origine, il décrivait l'épuisement spécifique des professions sociales et médicales dont l'activité est tournée vers les autres. Il est reconnu aujourd'hui comme un grand problème social, un phénomène qui concerne toute les professions.

1- Définition de l'épuisement professionnel

D'une part, le phénomène de l'épuisement professionnel est actuellement décrit sous plusieurs concepts à savoir : burn out, karoshi, syndrome d'épuisement professionnel (SEP).

- Burn out :

Le burn out est un terme emprunté au vocabulaire aérospatial : il désigne le risque d'échauffement brutal, voire de destruction, d'une fusée, provoqué par l'épuisement de son carburant. En anglais, burn out signifie s'user, s'épuiser, craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de force ou de ressources. (Élisabeth Grebot, 2008, p. 104).

Il évoque une combustion totale, la réduction en cendres d'un objet entièrement consumé dont toute la matière aurait disparu. (Pierre canoui, Aline Mauranges, 2008, p.19).

Le terme burn out qualifie l'état d'une bougie qui, après avoir éclairé de longues heures, n'offre qu'une flamme discrète et faible. Il implique donc l'idée de combustion interne des professionnels, cette métaphore de la combustion et parfois illustrée par l'image de l'incendie de l'immeuble qui aurait brûlé totalement l'intérieur de l'habitation tout en laissant intacte la façade. (Ibid., p.104).

- KAROSHI :

Le karoshi (prononcez kaloshi) en japonais le terme karoshi désigne la mort par surmenage, le phénomène a été identifié pour la première fois au Japon et ce vocable a été adopté dans toutes les langues. (Jeanne Mager Stellman, 2000, p.5-19).

Le karoshi ou mort par la fatigue au travail désigne un épuisement qui peut aboutir au suicide et à la mort. Ce syndrome dit de mort par surmenage est le degré absolu du burn out. La mort résulte de la destruction des glandes surrénales. Celles-ci fonctionnent de façon intensive en période de stress puis, ne pouvant plus fournir les hormones, s'autodétruisent. Fort heureusement, aucun cas de karoshi n'a été identifié, pour l'instant, en France. (Élisabeth Grebot, 2008, p.104).

- Syndrome d'épuisement professionnel (SEP) :

Le terme maintenant consacré en français présente le défaut d'être vague et semble couvrir tous les effets du travail sur l'individu. Il n'est qu'un pale reflet du terme plus imagé burn out. Usure professionnelle ou usure au travail sont aussi des expressions rencontrées. Elles mettent l'accent sur l'idée d'une évolution progressive du syndrome. (Pierre canoui, Aline mauranges, 2008, p.20).

D'autre part Plusieurs définitions ont été proposées à l'épuisement professionnel, nous essayons de citer quelques exemples :

Selon **Herbert Freudenberger** (psychiatre et psychothérapeute américain) (1974) l'épuisement professionnel est : " un état causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources, qui provoque un sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou encore d'être exténué". (Ibid., p.20).

Dans une autre définition **Freudenberger** affirme que : " l'épuisement professionnel est un état de fatigue ou de frustration lié à l'engagement pour une cause, un type de vie, ou une relation qui n'a pas apporté la gratification attendue ". (M. Lourel et all., 2007, p.354).

Quant à **Christina Maslach (1976)** (professeur de psychologie sociale américaine) définit l'épuisement professionnel comme : " Un syndrome de détresse psychologique intense liée au travail et caractérisée par trois manifestations: une grande fatigue émotionnelle, une dépersonnalisation prononcée et un sentiment d'accomplissement personnel très bas". (NICOLAS CHEVRIER, 2009, P.9).

Dans une autre définition **Maslach et Jackson(1981)** affirment que : "l'épuisement professionnel est un syndrome d'épuisement émotionnel et physique comprenant une image négative de soi-même, une attitude négative envers le travail ainsi qu'une perte d'intérêt et de préoccupation envers la clientèle". (Jean-Pierre Villeneuve, André Beaudoin, 1993, p.84).

Il s'avère que cette définition a l'avantage de bien collé au domaine des services sociaux.

Pour **Cherniss (1980)**, il définit l'épuisement professionnel : " processus débutant par un niveau excessif et prolongé de stress lié au travail, lequel ne peut être soulagé par les façons ordinaires et actives de résoudre les problèmes ". (Madeleine Estry- Behar, 1997, p.27).

Selon **Bedar et Duquette (1998)** : " l'épuisement professionnel est une expérience psychique négative vécue par un individu, qui est liée au stress émotionnel et chronique causé par un travail ayant pour but d'aider les gens ". (Alexandre Manoukian, 2009, p.23).

Toutes ces définitions affirment que l'épuisement professionnel a une relation directe avec le milieu de travail, cette situation est vécue comme une situation psychologique négative pour les souffrants du syndrome d'épuisement professionnel. La plus part d'elles expliquent l'existence d'une dimension d'épuisement physique et psychique de l'épuisement professionnel.

2- Naissance et émergence de l'épuisement professionnel

Avant d'aborder les différents éléments de l'épuisement professionnel, il est nécessaire de s'arrêter à une brève histoire de sa naissance et de son émergence.

L'histoire de la naissance du l'épuisement professionnel est brève mais mérite d'être rapportée. Elle permet de comprendre les difficultés d'acceptation du concept par la communauté scientifique.

C'est en tant que problème social et non comme problème théorique que le terme (burn out syndrome) naît quasi simultanément sur les cotes est et ouest des états unis durant la décennie 70.

L'épuisement professionnel était devenu un élément de la réalité sociale et c'est plus par accident que des cliniciens comme Herbert **Freudbenberger** puis des chercheurs comme **Christina Maslach** s'y sont intéressés. (Canoui.p, mauranges.A, 2008, P.14).

Alors que les premières recherches portant sur l'épuisement professionnel étaient clairement exploratoires et avaient pour objectif de comprendre les personnes souffrant de leur travail, il est donc malaisé de définir un découvreur du l'épuisement professionnel, alors même que de nombreux auteurs au début des années soixante-dix ont commencé à publier leurs observations (bradeley, 1969 ; Freudenberger, 1974 ; Maslach, 1976). Ces publications portent dans un premier temps sur la description du phénomène, lui donnent un nom et démontrent qu'il ne s'agit pas d'un épiphénomène transitoire. Il est important de souligner que ces articles sont écrits par des chercheurs ou des cliniciens (ou les deux à la fois) qui sont personnellement impliqués dans un travail auprès de personnes qui nécessitent des soins psychiques ou somatiques. Ils travaillent en hôpital ou dans des services sociaux qui ont comme caractéristiques de générer de nombreux stressseurs émotionnels ou interpersonnels. (Abdel Halim Bouddoukha, 2009, p.10-11).

Nous devons à Herbert Freudenberger et Christina Maslach pour leurs contributions et leurs recherches sur le phénomène de l'épuisement professionnel.

Donc, Herbert Freudenberger (1974), fut l'un des premiers à écrire un article sur l'épuisement professionnel. Psychologue dans le free clinic accueillant des patients toxicomanes, il remarque qu'un grand nombre de soignant perdent rapidement, en quelques années, leur dynamisme, leur engagement et leur motivation. Ce qui est le plus frappant par l'auteur, c'est que ce phénomène apparait chez des professionnels qui, au départ, étaient très enthousiastes et qui au bout d'une année parfois, se plaignent de douleurs physiques, de fatigue et d'épuisement. Il suggère que les pressions et les exigences professionnelles exercées sur les ressources d'un individu finissent par le conduire à un important état de frustration et de fatigue. (Ibid, P.11).

De son côté, Christina Maslach (1976), psychologue sociale, a découvert l'épuisement professionnel dans le cadre d'une recherche sur le stress émotionnel et les stratégies de coping développés par les employés de services sociaux face à leur usagers. C'est donc au cours des entretiens avec ces professionnels de service social qu'elle a identifié l'épuisement professionnel sous trois caractéristiques qui sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation- désinvestissement et la réduction du sentiment d'accomplissement personnel et professionnel. (Abdel Halim Bouddoukha, 2009, p.12).

Pour une meilleure définition du terme, C .Maslach et son équipe élaborent un instrument de mesure, le Maslach burn out inventory (MBI, 1981). Évalue des catégories de travailleurs engagés dans des relations d'aide. (canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.15).

Pines, Aronson et kafry (1981) élaborent aussi un instrument de mesure le burn out measure utilisé par de nombreux auteurs.

Entre (1974) et (1989), on compte plus de 2500 articles parus sur le sujet ; les deux cinquièmes sont consacré aux professions d'aide et de santé, un peu plus d'un tiers aux professions d'enseignants et d'éducateurs. Mais, Si l'épuisement professionnel a été considéré sans réserve comme problème social et même de santé publique, il a été et reste encore mal admis en tant que modèle théorique. (canoui.P, Mauranges.A, 2008, p.16).

On peut constater à travers toutes ces recherches qui dressent les contours de l'épuisement professionnel, elles ont permis de proposer les dimensions de l'épuisement professionnel que nous abordons ci-dessous.

3- Les dimensions de l'épuisement professionnel

On note que C'est grâce à la collaboration de Christina Maslach et S.Jackson que le trépied de l'épuisement professionnel a vue le jour ce dernier se compose de trois dimensions à savoir l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, et l'échec ou manque de l'accomplissement personnel.

- L'épuisement émotionnel:

La personne n'a plus d'énergie, elle se sent vidée. En fait, elle ressent un profond sentiment de fatigue émotionnelle et physique marquée par la hantise de devoir aller au travail. Le repos n'apporte pas l'amélioration espérée. Chaque nouvelle journée de travail est vécue comme un calvaire qu'il faut pourtant supporter. La personne éprouve des difficultés importantes à entrer en relation émotionnelle avec les autres, les proches, l'entourage familial ou l'environnement professionnel. Ce qui frappe au premier abord, chez certains individus épuisés, c'est l'impression de froideur, d'hyper contrôle.

- La dépersonnalisation ou la déshumanisation :

Elle représente la dimension interpersonnelle du l'épuisement professionnel. Elle renvoie à des attitudes impersonnelles, négatives, détachées, cyniques, méprisantes envers les personnes dont on a la charge ou la

responsabilité : les élèves pour les enseignants, les malades pour les soignants, les clients pour les commerciaux, etc. La déshumanisation est diagnostiquée quand la personne devient négative envers ses collègues, ses clients ou ses patients. Ils sont perçus comme des éléments qui dérangent, ennuient, dont on se passerait volontiers, La dépersonnalisation peut prendre des formes très dures et S'exprimer à travers des actes de maltraitance, de stigmatisation, de rejet.

Les soignants invoquent des arguments relevant de la science médicale, les juristes des arguments relevant du droit, et les enseignants invoquent l'autorité pédagogique. Chaque professionnel rationalise sa pratique à sa guise, à l'aide de la science, de la pédagogie, de la loi, des règlements administratifs, etc.

À ce stade, la dépersonnalisation joue un rôle positif, protecteur, car elle permet à la personne de se distancier psychologiquement de ses clients ou de ses patients dans le but de se protéger des effets négatifs de l'épuisement émotionnel dont elle est victime. À l'inverse, la dépersonnalisation joue un rôle négatif quand l'accomplissement personnel se réduit à l'extrême.

- L'échec ou manque de l'accomplissement personnel :

La dévalorisation de ses compétences et de son travail est la troisième dimension du l'épuisement professionnel. Un fort sentiment d'échec personnel, la croyance que les objectifs ne sont pas atteints, la diminution de l'estime de soi et du sentiment d'auto efficacité, la frustration au travail dominant. La personne a une vision très négative de sa vie professionnelle et personnelle qui apparaît comme un échec total. Elle pense avoir tout raté, aussi bien sa vie privée que son travail. Ce sentiment d'échec profond évoque fortement un état dépressif. Les idéaux qui présidaient au début de la carrière sont déçus, les illusions s'évanouissent, laissant la personne devant le gouffre vertigineux de la réalité et de son for intérieur. La culpabilité et la démotivation l'entraînent dans le cercle vicieux de l'absentéisme et du désinvestissement.

La personne est totalement submergée par ses préoccupations professionnelles au point de ne plus pouvoir vivre en dehors de son travail qui

l'envahit jusqu'à l'anéantir. L'activité professionnelle devient alors, non plus un secteur de la vie, mais la vie tout entière : la personne n'arrive plus à vivre la vie qu'elle désire mener. (Élisabeth Grebot, 2008, P.109.110).

Pour bien illustrer ces dimensions de l'épuisement professionnel, Maslach et Jackson ont créés le schéma suivant :

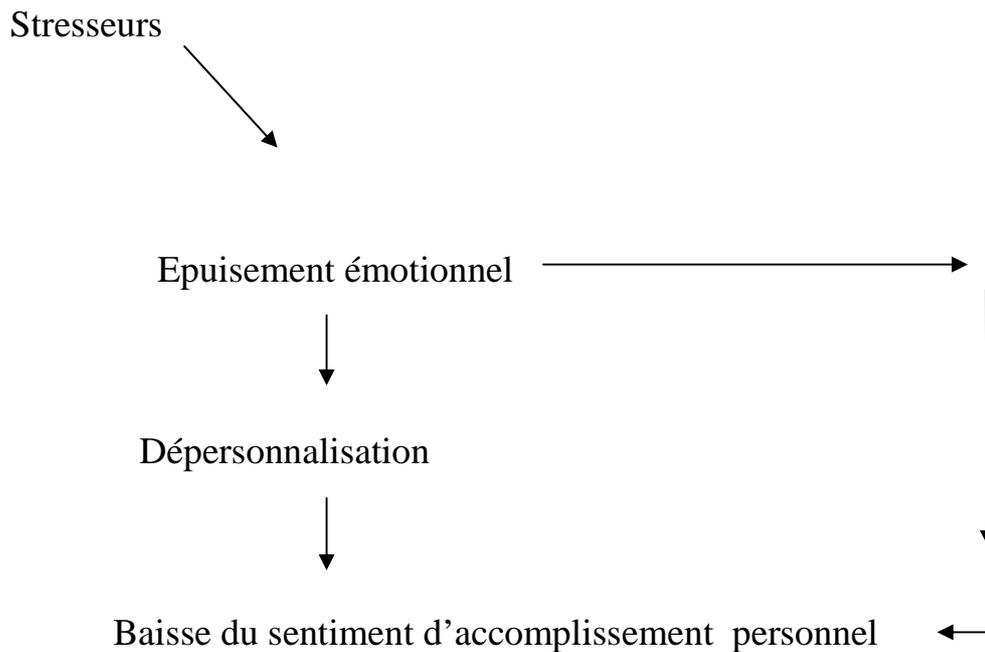


Figure N° 1 : Schéma du *burnout* (d'après le modèle tridimensionnel

Du burnout de Maslach et Jackson) (Élisabeth Grebot, 2008, p.111)

On note que, Ce schéma explique les trois dimensions de l'épuisement professionnel, ce dernier démarre avec un épuisement émotionnel. Celui-ci entraîne la dépersonnalisation. L'épuisement émotionnel réduit l'accomplissement personnel, soit directement, soit à travers la dépersonnalisation.

4- les signes cliniques de l'épuisement professionnel

La liste des symptômes ou des signes clinique de l'épuisement professionnel est longue : cent trente - deux pour certains chercheurs. Toutefois, ils ont tous la particularité d'apparaître chez une personne auparavant en bonne santé.

Les premiers signes de malaise peuvent être discrets au point que la personne ne leur accorde aucune attention. Les signes cliniques décrits sont des symptômes : physique, psychique, comportementale. (Élisabeth Grebot, 2008, P .116).

- Les signes physiques :

Sur le plan physique se sont des signes et des symptômes somatiques non spécifiques comme une fatigue ou une lassitude, des céphalées, des troubles digestifs variés, des troubles de sommeil , des infections rhinopharyngées , grippales ou pseudo grippales prolongés ou répétées , les troubles fréquents du comportements alimentaire tiennent une place particulière dans une population jeune et essentiellement féminine . Mais aussi des maux de dos, baisse d'énergie, hypertension, nausées, migraines. (Michel Delbrouck, 2004, P.34).

- Les signes psychiques :

Ces signes sont des manifestations inhabituelles pour le sujet, on peut les regrouper sous forme de deux catégories :

- Symptômes cognitifs :

On retrouve sur le plan cognitif les signes qui incluent le doute de soi, la négation de ce qui fait mal, la projection de la souffrance sur l'environnement, la méfiance, le sentiment d'être abandonné. Les relations interpersonnelles se détériorent, un désintérêt s'installe et les idées suicidaires surviennent. En plus de la diminution de l'estime de soi, et aussi avoir le sentiment d'impuissance, et un sentiment de culpabilité, distraction, perte de mémoire, confusion, ou une distorsion des valeurs. . (Canoui.P, Mauraunges.A, 2008, P.22).

- Symptômes affectifs :

Sur le plan affectif on remarque une perte du sens de l'humour, et une indifférence, un désintéressement, une sensibilité accrue aux frustrations ; une labilité émotionnelle, une Négation de l'échec, et aussi l'oubli de soi, manque d'assurance, indécision, insatisfaction, impatience.

Au niveau interpersonnel on remarque une promptitude à la colère, une irritabilité trop importante ainsi qu'un reflet d'une surcharge émotionnelle; une rigidité envers autrui, une attitude cynique ou de toute puissance, ainsi que une dépersonnalisation, et une anxiété flottante. (Michel Delbrouck, 2004, P.35)

- Les signes comportementaux :

Les troubles de comportement se manifestent par l'absentéisme accru, l'isolement, l'instabilité et la toxicomanie. Mais aussi il s'agit d'attitude dite défensives : une rigidité le plus souvent acquise à une résistance excessive au changement, des attitudes négatives ou pessimistes.

Un pseudo-activisme, le sujet passe encore plus de temps sur les lieux de travail, tout en devenant sans s'en rendre compte, de moins en moins efficace. (Canoui.P, Mauranges.A, 2008, P.23).

On constate que tous ces signes et ces manifestations observés chez une personne s'installent progressivement, et s'intensifient avec le temps en suivant certaines étapes que nous verrons par la suite.

5- L'épuisement professionnel et ces troubles psychiatriques

La robustesse du concept est également critiquée du fait que l'épuisement professionnel n'entre pas dans les catégories diagnostiques classiques. Il ne remplit les critères ni de la dépression, ni des troubles anxieux, ni des troubles de l'adaptation (sur le critère de temporalité du début des troubles), même si ce serait cette catégorie qui se rapprocherait le plus comme nous le verrons.

Le risque est néanmoins de méconnaître de réelles pathologies psychiatriques qui prendraient le masque d'un épuisement professionnel.

- L'épuisement professionnel et le trouble d'adaptation :

L'épuisement professionnel n'est pas officiellement reconnu comme une maladie mentale, il n'a pas un diagnostic officiel des classifications psychiatriques internationales.

Certains auteurs considèrent l'épuisement professionnel comme un trouble de l'adaptation tel qu'il est décrit dans le DSM-IV-TR (American Psychiatric Association, 1994): il s'agit d'une réaction pathologique inadaptée à un ou plusieurs facteurs de stress psychosociaux identifiables apparaissant au cours des trois mois suivant la survenue de ceux-ci. Il s'ensuit une altération du fonctionnement social ou professionnel (scolaire), et/ou une souffrance marquée, plus importante qu'il n'était attendu en réaction à ce facteur de stress.

Si le trouble de l'adaptation apporte un éclairage pour le clinicien qui désire diagnostiquer un épuisement professionnel pathologique, il n'est pas exempt de critiques. Comme l'épuisement professionnel, la question de la réalité clinique spécifique et la place de cette entité dans la nosographie restent controversées.

Toutefois, le trouble correspond à une réponse à des événements ayant un impact spécifique à chaque sujet. Il est lié à la nature des événements et a une éventuelle vulnérabilité psychologique, biologique ou sociale du sujet. Pour ces raisons, et pour nous rapprocher le plus possible du diagnostic relatif à la souffrance et de la détresse exprimée par des personnes, nous conserverons les termes de trouble d'épuisement professionnel, burnout pathologique, burnout clinique ou burnout dysfonctionnel. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, P.26).

- L'épuisement professionnel et dépression :

Le lien entre dépression et l'épuisement professionnel a été l'objet de nombreuses controverses. Pour certains, l'épuisement professionnel n'est qu'une forme sub-syndromique du syndrome dépressif majeur. Pour d'autres, le syndrome dépressif majeur est une complication du l'épuisement professionnel. D'autres encore ont avancé le concept de « dépression professionnelle ».

Les corrélations entre l'épuisement professionnel et la dépression amènent par ailleurs les cliniciens à s'orienter vers un trouble de l'humeur, comme le rappelle Shirom (2005) l'épuisement professionnel ne s'exprime pas par une culpabilité massive, un sentiment d'impuissance ou de désespoir permanent qui sont pathognomonique de la dépression.

- L'épuisement professionnel et l'anxiété :

Anxiété et épuisement professionnel entretiennent également des liens qui amènent des confusions diagnostiques. Les chevauchements entre l'épuisement professionnel et l'anxiété sont probablement liés au fait que les niveaux élevés d'épuisement émotionnel augmentent les niveaux d'anxiété dans des situations stressantes et fragilisent les sujets. Ainsi, leurs capacités à gérer l'anxiété sont diminuées, augmentant l'anxiété. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, P.27).

On constate que malgré l'effort des chercheurs pour fonder ce concept sur des recherches empiriques, l'épuisement professionnel reste discuté autant qu'entité à part entière, puisque qu'il n'est pas reconnu autant qu'une maladie officielle.

6- Les étapes de l'installation de l'épuisement professionnel

Contrairement à une idée reçue, l'épuisement professionnel n'augmente pas avec l'âge ou avec l'ancienneté professionnelle. Alors que au début de la vie professionnelle, l'enthousiasme est élevé mais il peut être déçu. La perte de la passion pour son travail constitue la première étape vers l'épuisement professionnel. Il est suivi par les étapes de stagnation, de frustration et d'apathie.

- L'enthousiasme :

Le salarié débutant ou celui qui débute dans une nouvelle fonction peut idéaliser et surinvestir son travail en lui attribuant une place démesurée. Cet excès d'enthousiasme conduit la personne à se dévouer corps et âme, à se rendre disponible et à développer des attentes irréalistes par rapport à son travail. Elle est toujours prête à en faire plus : plus d'heures de présence, plus de charge de travail, plus d'efforts. Le but conscient ou non est de se prouver et de prouver aux autres qu'elle est bien le professionnel qu'il fallait choisir. La personne s'oublie, ignore ses besoins et le travail est investi de toutes les vertus, c'est la lune de miel. Mais cette période idéale ne dure qu'un temps, la réalité revient en force interroger l'optimisme de premiers temps. L'illusion crée la désillusion.

- La stagnation :

L'activité idéalisée perd de sa valeur et des sentiments négatifs tendent à émerger au niveau émotionnel. La personne commence à réaliser que son investissement professionnel exclusif n'est pas totalement gratifiant et elle ressent un certain mécontentement. Elle découvre que le travail n'est pas tout dans la vie et se rend compte que d'autres secteurs de sa vie (sentimentale, relationnelle, loisirs) sont délaissés.

Un désinvestissement des valeurs de départ s'amorce. La dimension stimulante et mobilisatrice s'estompe peu à peu. Ce stade est douloureux, car l'illusion du métier idéal ou salvateur s'effrite. La déception est grande, la rancœur amère, le sentiment d'injustice grandissant, l'attente déçue et le sujet est désabusé. Cette phase a un rôle très important, car elle ouvre la voie à un changement possible, en interrompant l'escalade vers les autres étapes du l'épuisement professionnel. (Élisabeth Grebot, 2008, P. 119.120).

Alors, on remarque que l'enthousiaste que ressent le travailleur au début de sa carrière, et le désir de se prouver au travail le conduit avec le temps à un stade de stagnation, c'est à ce stade la qu'il commence à être déçu par rapport à son travail, ce qui provoque chez lui un sentiment de frustration.

- La frustration :

Ce sentiment se caractérise par un retrait de plus en plus marqué devant les situations problématiques qui prennent une importance accrue. C'est typiquement le stade du débordement, où se manifestent une profonde remise en cause des compétences, une irritabilité marquée, entraînant de l'intolérance vis-à-vis des collègues ou des relations professionnelles.

À ce stade, la personne supporte de moins en moins les sollicitations auxquelles elle doit répondre, elle est de plus en plus irritée par les exigences de son rôle professionnel, qu'il s'agisse d'écouter autrui, de lui accorder du temps. Le sentiment de frustration est souvent porteur des premiers troubles physiques, somatiques, émotionnels ou comportementaux. La personne s'interroge sur ses

choix, le sens et la valeur qu'elle doit attribuer au travail, qui, par ailleurs procure si peu de reconnaissance, de gratitude.

Quand le travail est source de déception et de frustration, émerge le cynisme destructeur. La personne n'a plus envie de travailler. L'image dévalorisée d'elle-même la pousse à l'immobilité, à l'apathie.

- L'apathie :

À ce stade, la personne risque de devenir dépressive, apparemment indifférente à son milieu professionnel, de se moquer de tout. Elle se trouve tellement démunie devant les innombrables frustrations quotidiennes qu'elle semble dépersonnalisée : elle ne se reconnaît plus, ne se comprend plus.

Elle se rend au travail pour faire de la présence. Le retrait, l'absence de réaction dans les situations professionnelles semblent être les solutions qui permettent d'éviter les conflits et les réflexions. Pour se protéger des autres, elle cherche à se faire oublier des collègues qui la jugent et la critiquent. Cette attitude apparaît temporairement protectrice alors qu'elle ne résout rien, car les difficultés subsistent et la situation peut même s'aggraver.

Souvent, quand le syndrome d'épuisement professionnel touche un salarié, l'équipe de travail est susceptible de subir, par rebonds, la contagion du découragement. Dans ce cas, l'épuisement professionnel devient un problème collectif. (Élisabeth Grebot, 2008, P. 121).

Donc, on constate que l'épuisement professionnel se produit et s'installe sur les années, il est un processus de désillusion par rapport au travail, qui se déroule dans ces quatre étapes, l'enthousiaste qui pousse la personne à travailler et à s'investir plus au travail, avec le temps la personne se retrouve dans une situation de stagnation, ce qui provoque chez lui un sentiment de frustration très vite ce sentiment se transforme à une sorte d'apathie.

7- Les caractéristiques de l'épuisement professionnel

On note que l'épuisement professionnel correspond à un changement négatif des attitudes relatives au travail. Ce changement est manifesté par plusieurs caractéristiques qui contribuent au développement de l'épuisement professionnel :

- une charge de travail élevé : se qui provoque un sentiment de fatigue et d'épuisement.
- le travail routinier : c'est qui provoque le dégoût vis-à-vis le travail
- une faible socialisation : le jeune professionnel est directement confronté aux mêmes exigences que les professionnels chevronnés.
- le manque d'autonomie : ne participer à aucune ou à peu de décisions liées à sa tâche.
- le désaccord avec des objectifs institutionnels qui cadrent mal avec les valeurs du professionnel.
- l'étendue limitée des interactions dans la mesure où le professionnel se focalise sur un aspect très circonscrit de la situation des clients.
- Le Déséquilibre entre les efforts fournis et la reconnaissance obtenue de la part de l'employeur ou du supérieur immédiat, se qui provoque un sentiment d'insatisfaction. (A.EL Akremi, S .Guerrero, J .P neveu, 2006, p. 315).

Nous pouvons dire que l'épuisement professionnel entraine une attitude négative, envers soi-même ou envers les autres, c'est se que qu'on peut constater a travers ces caractéristiques.

8- les causes et / ou facteurs de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel a été identifié initialement dans un cadre professionnel, il est donc évident que des facteurs relatifs au travail et a l'organisation de l'entreprise vont jouer un rôle important dans la souffrance des

employés. Toutefois, deux personnes travaillant dans la même entreprise ayant les mêmes compétences et les mêmes tâches ne présentent pas forcément un épuisement professionnel. Ce sont donc des variables inter et intra-individuelles qui donneront une indication de l'expression possible de l'épuisement professionnel chez le sujet. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, P.20).

C'est pour cela, on peut regrouper les facteurs et/ou les causes qui interviennent dans l'apparition de l'épuisement professionnel sous trois groupes à savoir : les causes organisationnelles, les causes relationnelles, et les causes individuelles.

- Les causes organisationnelles :

L'épuisement professionnel résulte de l'activité professionnelle et du contexte de travail. Les antécédents organisationnels du l'épuisement professionnel comportent les caractéristiques du travail lui-même et les caractéristiques associées au rôle professionnel :

- **les facteurs d'épuisement concernant le contenu de l'activité** sont : le rythme des tâches à effectuer et la pression du temps, les horaires illimités, imprévisibles, la monotonie, la standardisation, l'automatisation. Le processus majeur responsable est ici l'impossibilité pour le professionnel de contrôler son activité.

- **les facteurs propices à l'épuisement professionnel relevant du contexte de travail** sont : les rôles contradictoires ou confus, l'isolement et le manque de soutien social, le conflit entre vie professionnelle et vie familiale, les mutations technologiques, économiques et politiques, le management par le stress ou la peur. (Élisabeth Grebot, 2008, P.123).

- les facteurs liés aux conditions du travail :

Le stresser le plus fréquemment évoqué par les personnes stressées est la charge de travail, c'est le facteur qui contribue le plus au développement de l'épuisement. En effet, plus la charge au travail est élevée, plus l'individu devient

vulnérable, cette relation dépend également de certaines caractéristiques de la tâche, à savoir le type de la tâche demandée, la perception que l'individu en a et la charge émotionnelle liée à celle-ci. (N.Chevrier et Sonia- renon chevrier, 2004, P.40).

- Les causes relationnelles :

On note que tous les éléments participant au climat et à l'ambiance de travail contribuent à l'épuisement professionnel.

- Le climat de travail :

Le facteur du climat social d'un milieu de travail est fréquemment associé à l'épuisement professionnel, on peut classer la notion du climat de travail sous trois composantes :

-Les relations entre les personnes ou « interrelations » font référence à l'engagement personnel, à la cohésion entre les employés et à celle qu'on retrouve dans la supervision et le soutien professionnel.

- La possibilité de croissance personnelle se fonde sur la pression provenant du travail, l'incitation à l'autonomie et la nature de la tâche.

-Le maintien du système, concernant la clarté dans la définition des tâches et dans l'exercice du contrôle ; il est relié au sentiment de confort physique dans l'organisation et à la possibilité d'innover. (Jean-Pierre Villeneuve et André Beaudoin, 1993, p.86).

- les relations professionnelles :

Il s'agit soit de relations difficiles ou de conflits, soit au contraire d'un manque de relations : solitude, absence de solidarité, soutien social déficient. Les interactions entre clients et professionnels, directes, fréquentes, répétitives contribuent au développement du l'épuisement professionnel. (Élisabeth Grebot, 2008, P.126).

- le soutien social :

Le soutien social apporté par les collègues, la hiérarchie ou les proches joue un rôle salubre sur la santé des employeurs confrontés à des situations professionnelles problématiques, La bonne qualité du soutien social semble jouer un rôle protecteur dans l'apparition des symptômes de burnout, tandis qu'un soutien social évalué négativement pourrait constituer un facteur de risque d'épuisement professionnel. (Kelly Colombo-Maurat et Bérénice Humair, 2010, P.29)

- Les causes individuelles :

Plusieurs auteurs soulignent le rôle des facteurs personnels dans la détermination de l'épuisement professionnel, on peut les classer selon l'âge, le genre, l'expérience professionnelle, type de personnalité.

- L'âge :

L'âge est souvent relaté dans la littérature comme un facteur influençant le niveau de l'épuisement professionnel. Ainsi, il est mis en avant une relation entre le jeune âge et un épuisement professionnel plus important. Les auteurs supposent alors que les plus jeunes seraient soumis au choc initial de la réalité professionnelle, qu'ils manqueraient de capacités d'adaptation, qu'ils seraient plus soumis à l'insécurité professionnelle et à l'ambiguïté de rôle. De plus, les professionnels qui resteraient dans une profession et un poste seraient ceux qui n'ont pas été en épuisement professionnel. Les sujets en épuisement professionnel seraient mutés, démissionneraient ou seraient en arrêt de travail. (<http://www.santé.fr>).

- Le genre :

Selon les recherches l'épuisement professionnel tend à être plus élevé chez les femmes qui portent davantage le poids des tâches domestiques et la charge quotidienne des enfants. Elles sont plus touchées par le conflit de rôle famille-travail qui est une source importante de l'épuisement professionnel. Cette répartition inéquitable du travail domestique non rémunéré augmente le degré de

stress quotidien. La Fondation européenne considère que cette double charge à des conséquences néfastes sur la santé des femmes qui travaillent. Les études montrent que l'environnement familial joue un rôle déterminant dans l'apparition du l'épuisement professionnel : lorsque la vie familiale est source de problèmes, le niveau d'épuisement professionnel augmente significativement quand les tensions, professionnelles s'intensifient. À l'inverse, chez les hommes, le niveau d'épuisement professionnel augmente quand les stresseurs professionnels augmentent mais indépendamment du niveau des stresseurs familiaux. (Élisabeth Grebot, 2008, P.124-125).

- L'expérience professionnelle :

Selon les auteurs, le nombre d'années d'expérience est déterminant par rapport aux attitudes négative envers les clients et à la perte du sentiment d'accomplissement personnel dans le travail. D'après certaines études qui rapportent une relation négative, les personnes moins expérimentées se révélant plus vulnérable à l'épuisement .Dans d'autres études, elles montrent que l'expérience est reliée positivement à l'épuisement professionnel alors que d'autres font part de relations non significatives. (<http://www.santé.fr>).

- Type de personnalité :

Selon les études les facteurs personnels s'ancrent dans la personnalité de l'individu et dans son entourage. La personne «trop disciplinée» a tendance à se dévouer excessivement à son travail sans trouver du temps pour elle-même, pour se défouler ou pour pratiquer des activités amusantes. La plupart du temps, elle est «perfectionniste» et elle est incapable de négocier des compromis. Son besoin de s'auto-actualiser est tellement grand qu'elle perd de vue tout ce qui n'a pas rapport à son travail. Son image de soi est importante. Parfois, à cause d'une faible estime de soi, elle s'attarde sur les perceptions de son entourage à son égard. Bon nombre de fois, sa capacité d'adaptabilité est difficile dans un environnement en changements constants. La majorité du temps, elle connaît ses faiblesses mais elle

est trop «fière» pour les faire paraître. Ses attentes sont élevées et elle veut plaire aux autres. (Viviane Monroe et Nicole Brunette, 2001, P. 173).

Donc, nous pouvons dire que les facteurs individuelles menant à l'épuisement professionnel, se résume à certaines attitudes plus fréquentes dont celles d'accorder une trop grande importance au travail et le perfectionnisme. Mais aussi, un faible estime de soi, la rigidité cognitive, ou encore une instabilité émotionnelle et l'attribution de ce qui nous arrive à des causes externes soient des facteurs déterminants. Ou encore certains contextes de vie comme les lourdes responsabilités familiales, ou la solitude peuvent mettre en péril la conciliation travail-vie personnelles.

Alors, pour conclure nous pouvons dire que l'épuisement professionnel n'est pas qu'un problème individuel, en effet c'est plutôt l'ensemble des facteurs organisationnelle, et relationnelles ainsi que individuelles qui mènent à l'épuisement professionnel.

9- les conséquences de l'épuisement professionnel

Les conséquences de l'épuisement professionnel peuvent se résumé aux trois conséquences suivantes :

- Méfiance :

C'est le phénomène de la qualité de vie au travail, pivot du progrès dans certains milieux de travail, qui a rendu populaire et préoccupant (conférences, articles de revues et journaux, sessions de formation) le phénomène du l'épuisement professionnel.

L'épuisement professionnel peut apparaitre comme un indicateur dans le domaine du travail, il indique généralement la limite au delà de laquelle le travail n'apporte plus la satisfaction qu'il est censé apporter.

Dépasser une certaine limite d'insatisfaction peut avoir des effets sur les émotions et le comportement de la personne en épuisement professionnel. Celle-ci devient souvent cynique et sarcastique à l'égard des gens qui la côtoient dans son milieu de

travail. La confiance qu'elle avait envers les gens disparaît pour faire place inconsciemment à de la méfiance.

- Isolement :

La personne atteinte par un épuisement professionnel risque de faire face à un isolement dans son milieu de travail. Au fur à mesure que son épuisement s'aggrave, elle risque de s'isoler même en dehors de son travail. Elle pourrait même être amenée à recourir à l'alcool, à manger plus, à regarder d'avantage la télévision ou d'autre divertissement de façon à éviter les relations avec les autres. À la longue, elle devient aussi nerveuse, fatigué, a du mal à dormir et commence sa journée déjà fatigué. L'épuisement n'est pas uniquement nocif sur la santé de la personne atteinte (problème de digestion, de nausées, de déséquilibre hormonaux, d'arrêt ou de trop de menstruation, etc.) mais peut engendrer aussi de lourdes pertes en termes de relations avec ses collègues de travail et avec les membres de sa famille.

-Insécurité :

Il ya peu de pays qui reconnaissent légalement l'épuisement professionnel comme maladie professionnelle. En effet, dans les sociétés occidentales, les personnes atteintes par les maladies professionnelles et les accidents de travail sont indemnisées si, et seulement si, elles respectent les normes édictées par les lois établies par chaque pays. On peut se demander si une victime d'épuisement professionnel pourra entrer dans la catégorie des risques liés au travail inscrits dans ces lois, souvent les critères utilisés, dans la plupart de ces pays, pour définir la maladie professionnelle, ne permettent pas que l'épuisement professionnel soit inclus, car on ne reconnaît pas que ce phénomène découle directement de la relation d'emploi. Ainsi, pour que la victime soit indemnisée monétairement, l'épuisement professionnel doit être reconnu comme maladie professionnelle, à savoir celle qui est contractée par le fait ou à l'occasion d'un travail, et qui est caractéristique de ce travail ou reliée directement aux risques particuliers de ce travail. Enfin, le salarié a le fardeau de la preuve, car, pour être indemnisé, il doit

démontrer que son épuisement professionnel a été contracté par le fait ou à l'occasion du travail. (Lakhdar Sekiou, J.M peretti, 2001, P. 687 -688).

On constate que, les conséquences d'épuisement professionnel peuvent être dramatiques, s'il n'est pas soigné, la personne souffrante va droit vers la dépression.

10- L'épuisement professionnel selon les professions

Même dans un contexte de perpétuel changement, chaque personne rêve d'exercer sa profession dans une organisation qui privilégie non seulement le salaire qu'elle en retire mais aussi son épanouissement personnel. Mais, avec les incertitudes créées par des facteurs parfois incontrôlables, de nombreuses personnes de toutes professions n'arrivent pas à s'adapter harmonieusement aux nouvelles conditions de leur milieu de travail. De plus, selon leur nature, certains emplois sont plus susceptibles que d'autres de susciter un épuisement professionnel. Nous citons quelques professions à risque :

- Les enseignants :

L'épuisement professionnel dans la population enseignante est considéré comme la conséquence de la confrontation des idéaux professionnels avec la réalité du travail. Cette confrontation, la désillusion et le manque de reconnaissance qui en découle, exposent à un risque de souffrance : pour s'en protéger, le meilleur moyen est alors de désinvestir l'objet vers lequel était dirigé l'investissement professionnel et de restreindre ses sentiments ou ses émotions. L'épuisement se manifeste de deux manières différentes : soit l'enseignant atteint de l'épuisement professionnel s'installe dans une relation teintée de violence avec les élèves, soit il laisse les choses aller de plus en plus, jusqu'au laxisme le plus complet. Dans un cas comme dans l'autre, la situation révèle davantage une difficulté à gérer la relation de manière satisfaisante qu'une réelle volonté de nuire ou de ne rien faire.

- Les soignants :

L'épuisement professionnel touche 25 % des soignants, 40 % du personnel des services hospitaliers de pédiatrie et 48 % du personnel hospitalier infirmier. Le

mythe du soignant parfait, qui hante beaucoup d'entre eux, est relayé par l'institution qui demande toujours plus de dévouement et de don de soi, malgré des conditions de travail difficiles. Peu à peu, la personne ressent de la frustration, de la fatigue et de la dévalorisation. La perte de sens du travail aggrave le mal-être des professionnels soignants.

-Les médecins :

Selon une étude réalisée en Bourgogne, l'épuisement professionnel touche la moitié des médecins libéraux bourguignons et un tiers d'entre eux manifeste une déshumanisation dans la relation avec leurs patients. Un médecin sur trois présente des signes de dépression liée principalement à la surcharge de travail. Le Conseil de l'ordre du Vaucluse est particulièrement préoccupé par un nombre important de décès prématurés : onze suicides sur vingt et un décès de confrères en activité. Dans sa thèse, le docteur Gleizes a étudié les causes du stress des médecins : ces derniers citent les charges financières (82 %), les contraintes administratives (70 %), le téléphone (62,8 %) et la perturbation de la vie privée (56,5 %). L'organisation matérielle est la principale préoccupation alors que l'implication personnelle et professionnelle vient en deuxième position. Selon l'auteur, il est plus aisé d'incriminer les problèmes liés à l'organisation du travail que d'évoquer des difficultés personnelles. Il remarque que le médecin, porté par un fantasme d'invulnérabilité, nie sa fatigue et refuse l'idée même de maladie. D'autres études montrent que la relation avec les patients est le principal facteur déclenchant du l'épuisement professionnel et ceci de façon plus importante que la surcharge de travail. (Élisabeth Grebot, 2008, P.117-119).

D'une manière générale, nous avons essayés d'aborder les différentes professions qui sont les plus touchées par le syndrome de l'épuisement professionnel, et pour les quelles beaucoup d'études ont été faites dessus, et par ce que nous n'avons pas pu trouver une étude précise sur notre catégorie choisie, nous nous demandons si vraiment la catégorie des experts automobiles qui exercent une

profession relative à l'expertise automobile souffrent vraiment d'un épuisement professionnel. C'est ce que nous allons savoir au cours de notre étude.

11-Les approches de l'épuisement professionnel

Il s'avère que la psychopathologie du travail est l'étude du rapport psychique de l'homme au travail, selon C.Dejours, l'étude de la souffrance due à la charge psychique au travail 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. Les conceptions de l'interaction homme -travail vont influencer l'interprétation psychopathologique des troubles, et les solutions thérapeutiques et préventives. Il existe différentes approches :

- 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. Dans cette approche, se sont les conflits sociaux, qui avec le cortège de la problématique de lutte des classes, des rapports de pouvoir dans l'entreprise et au sein du corps social, 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.

- L'approche psychiatrique :

L'approche psychiatrique va privilégier les déterminations personnelles, biologique, psychogénétiques, ontogénétique des maladies mentales. Le travail est envisagé comme révélateur de la pathologie de la personne. Cependant, si dans cette approche, le travail peut être source de trouble 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 être aussi source d'équilibre. (Canoui .P, maurange .A, 2008, p.31).

- 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.

La psychanalyse permet d'appréhender l'épuisement professionnel comme une blessure narcissique profonde. Le choix d'une profession d'aide pourrait être sous-tendue par un mécanisme de défense : l'altruisme, soit le dévouement à autrui qui permet au sujet d'échapper à un conflit.

L'altruisme peut être un mode particulier de la formation réactionnelle, qui permet d'éviter l'agressivité ou l'hostilité refoulées. L'altruisme peut être une jouissance par procuration. Le sujet aide les autres à obtenir un plaisir qu'il se refuse à lui-même, et en retire une satisfaction grâce à son identification aux personnes aidées. L'altruisme peut être aussi une manifestation du masochisme. Le sujet recherche alors les sacrifices liés à l'altruisme. Mais l'idéal du sujet serait mis à mal par la réalité professionnelle, et l'épuisement professionnel serait dû à l'échec des mécanismes de défense. Du point de vue des mécanismes de défense, le cynisme peut être vu comme l'opposé de la sur-identification dans une dimension caractérisant les attitudes envers le patient-bénéficiaire. La sur-identification désigne l'attitude d'un individu qui s'identifie complètement avec la

personne patiente -bénéficiaire, et qui fait difficilement la distinction entre celle-ci et elle-même (Canoui .P, maurange .A, 2008, P. 32).

Donc, nous pouvons dire que, chacune de ces approches à sa propre vision sur le syndrome de l'épuisement professionnel, et elles tentent de l'expliquer avec leurs propres principes.

12- prévention et traitement de l'épuisement professionnel

Prévenir l'épuisement professionnel, lorsqu'on regarde les recommandations à ce sujet, signifie: savoir opter pour une philosophie de vie anti-burnout. Prévenir l'épuisement professionnel, c'est d'abord reconnaître ce syndrome afin d'en détecter les premiers signes pour utiliser des solutions avant l'implantation véritable du problème.

Une fois l'épuisement professionnel reconnu comme la conséquence de différents facteurs et comme un réel danger pour l'entreprise et l'individu, des mesures de prévention individuelles et collectives, professionnelles et psychologiques peuvent être impulsées. Paradoxalement, les efforts de prévention portent principalement sur l'individu et non sur l'environnement professionnel. Chaque catégorie de causes appelle des mesures spécifiques, organisationnelles, individuelles ou relationnelles. (Élisabeth Grebot, 2008, p.126).

- Mesures organisationnelle :

La prévention organisationnelle est centrée sur les domaines spécifiques à l'environnement professionnel dans lesquels l'interaction entre l'individu et le travail est disharmonieuse. Ces domaines sont au nombre de neuf : la charge de travail, le contrôle, le système de récompense et de reconnaissance ; le support social et cohésion d'équipe ; l'équité au travail et les conflits de valeur, la valeur perçue du travail ; la formation ; les interruptions.

- Mesures individuelle :

On note que, il y'a deux catégories de stratégies de prévention qui sont centrées sur l'individu :

- les stratégies visant à modifier la relation entretenue par l'individu avec son travail (changement d'habitudes de travail ; utilisation du soutien social disponible au travail et en dehors, développement des techniques de gestion du stress).
- les stratégies visant à améliorer les ressources personnelles de l'individu afin de le rendre plus résistant aux effets néfastes du stress présent au travail (adoption d'un style de vie plus décontracté et psychothérapie). (Grebot.E, 2008, P.128).

Bien évidemment, il existe certaines psychothérapies destinées à la prévention de l'épuisement professionnel, on peut citer les suivantes :

- **la thérapie des pensées** (adapter un regard nouveau sur ses événements de vie) :

L'objectif de la thérapie concernera la mise en critique et l'assouplissement des pensées et des processus de pensée qui donnent lieu au développement – maintien de l'épuisement professionnel a travers l'épuisement ou la restriction de la gamme des émotions, le sentiment d'inefficacité personnelle et relationnelle ou encore le désinvestissement de la relation à l'autre.

La thérapie amènera également une discussion sur les modalités de la relation à l'autre. Cependant le travail sur la relation à autrui sera au cœur de la thérapie d'affirmation de soi. (Abdel Halim Boudoukha, 2009, P.89).

- **la thérapie d'affirmation de soi** :

La thérapie d'affirmation de soi se déroule le plus souvent en groupe mais peut également être proposée de manière individuelle. Le choix de prendre en charge individuellement les patients dans le cadre du volet : affirmation de soi est avant tout liée à des critères contextuels : les consultations en psychothérapie ne sont pas focalisées sur l'épuisement professionnel pathologique, on reçoit donc des patients présentant un large éventail de souffrances pathologiques.

Ainsi, avec chaque patient, au regard de chaque problématique, nous mettons en œuvre des jeux de rôle visant à amener une élaboration, un travail et une amélioration de leurs compétences dans les relations sociales.

Le jeu de rôle : le patient va rejouer, avec le psychothérapeute, les situations relationnelles stressantes qui lui ont posé problème et qui provoquent, par leur répétition, un épuisement émotionnel ou une irritabilité. Les situations problèmes qui vont faire l'objet d'un jeu de rôle sont choisies de manière précise par le patient et le thérapeute. Ce sont des situations spécifiques qui sont créées pour rejouer une situation à laquelle le sujet a été confronté. (Boudoukha .A, 2009, p.97).

- psychothérapie de la relaxation :

C'est une méthode thérapeutique qui, à l'aide de technique bien définie produisant un état de détente musculaire plus ou moins volontaire, cherche à réduire la tension, l'anxiété, le déséquilibre émotionnel d'un sujet en agissant spécifiquement sur le système neurovégétatif. (Bloch.H,Chemama.R,et all,2011,P.794).

Donc, l'épuisement professionnel n'est pas une fatalité, il peut être évité ou diminué, grâce aux stratégies adoptés dans le cadre d'une organisation humaine du travail en tenant compte des besoins d'évolution des personnes au travail, mais aussi prendre en compte les contraintes professionnelles.

Afin de savoir un peu plus sur les stratégies de prévention face à l'épuisement professionnel, nous avons présentés ci-dessous de divers avis des différents chercheurs.

Maslach (1982) : insiste sur l'importance d'apprendre des habiletés personnelles et relationnelles afin de se sentir maître de soi. Puis, elle suggère de se fixer des buts réalistes, de changer sa routine, de prendre les choses de façon moins personnelle, de se donner autant de soins qu'on en donne aux autres, de se connaître soi-même, de s'allouer des périodes de repos, de faire une transition entre le travail et la maison et de se faire une vie à soi en dehors du travail. Ces attitudes de prévention sont utiles mais quand plus rien ne va, cette auteure recommande d'entreprendre une thérapie et au pire, de changer d'emploi.

Quant à Pines et al. (1981), ils recommandent de s'évaluer de façon à pouvoir changer les stratégies inadéquates. De plus, ils soulignent l'importance de respecter un horaire de vie équilibré, d'établir des objectifs à court, moyen et long terme; de reconnaître sa vulnérabilité; de savoir se distancier du travail lorsqu'on le quitte; de développer une attitude positive envers soi et de développer son sens de l'humour.

Le traitement du l'épuisement professionnel se doit d'être à la mesure des symptômes ressentis. Comme cet état affecte toutes les sphères de l'être biopsychosocial, il y a lieu de retrouver un traitement à trois volets: d'une part, un traitement médical mais d'autre part, un traitement psychologique et un aménagement social.

Freudenberger (1975) décrit l'épuisement professionnel comme étant une maladie de l'âme, de son idéal et il soutient que la véritable cure est celle qui permettra au sujet de se rapprocher de lui-même et d'entrer en intimité avec soi. La psychothérapie qui est un lieu pour se brancher sur soi afin d'en venir à faire ses deuil et à s'enrichir de ce qui a été perdu apparaît donc comme étant le traitement de choix. (Floru.R, Cnockaert .J.C, « stress professionnel et burnout », p.36).

Donc, on remarque que l'objectif de la prévention est d'empêchée une aggravation de la santé des personnes déjà menacées d'épuisement, c'est pour cela que plusieurs moyens de prévention et de traitement ont été présentés.

Synthèse :

En somme, nous pouvons dire que le concept d'épuisement professionnel fait l'objet depuis son émergence dans les années 1970 d'une attention très soutenue, aussi bien de la part des chercheurs que des professionnels de terrain. Il est toujours actuellement en cours d'évolution, comme en témoigne l'abondante littérature d'ordre méthodologique et plutôt issue du domaine de la psychologie que de l'épidémiologie. Comme nous pouvons dire que l'épuisement professionnel n'est pas spécifique à une catégorie particulière de profession, mais touche toute les catégories professionnelles.

Il s'avère que La prévention de l'épuisement professionnel n'est pas seulement l'affaire des individus, mais aussi les entreprises, les gestionnaires ont un rôle clé à jouer pour détecter les signes de l'épuisement et surtout à apporter l'aide qu'il faut.

Chapitre II

L'expert et la profession expertise automobile

- Préambule

1- L'expert automobile

1-1- Définition de l'expert automobile

1-2- Le rôle de l'expert automobile

1-3- L'expert automobile et l'assurance

2- La profession expertise automobile

2-1- Définition de la profession expertise automobile

2-2- L'histoire de la profession expertise automobile

- Synthèse

Préambule

En cas de sinistre, tout individu a besoin d'un expert pour examiner les circonstances qui entourent les sinistres et déterminent la valeur, des pertes ou des dommages, c'est le cas de l'experts automobile qui se spécialise dans le domaine automobile.

1- L'expert automobile**1-1- Définition de l'expert automobile**

L'expert, d'une manière générale peut être défini comme étant toute personne qui, dans un domaine spécialisé est en mesure de procéder à des examens, des constatations, des appréciations, en les revêtant sinon du sceau de la vérité, mais tout au moins d'une valeur, d'une autorité supérieure tirée de ses connaissances techniques, de son expérience et de sa pratique. Il existe plusieurs experts dans des domaines différents, se qui nous intéresse dans notre étude c'est l'expert automobile.

L'expert automobile évalue la plupart du temps, après un accident ou un sinistre, l'état technique et la valeur d'un véhicule à la demande d'une compagnie d'assurance, d'un particulier ou parfois de l'administration ou de la justice. (http://www.rekrute.com/editorial_article.php?id=144).

Autrement dit, l'expert automobile est chargé dans le cas d'un accident de la route, d'établir un bilan des réparations et de l'étendue des frais de réparation mais il doit aussi analyser les circonstances de l'accident.

L'expert est technicien qui connaît parfaitement le fonctionnement d'un véhicule et ses pièces, il doit se tenir au courant des derniers modèles et des nouvelles technologies. (<http://www.l4m.fr/emag/metier/automatisme-robotique-144/expert-automobile-7407>).

Donc, l'expert automobile est autant un technicien, qu'un conseiller, ou qu'un conciliateur objectif et impartial dont la profession est réglementée.

1-2- Le rôle de l'expert automobile

L'expert automobile est spécialiste des automobiles, Les véhicules automobiles sont le cœur de métier de l'expert. Sont concernés : véhicules particuliers et professionnels (matériels agricoles, ensembles routiers lourds, matériels de chantier, matériel de travaux spécialisés), cycles et motocycles (cyclomoteurs, motocyclettes, scooter,...), véhicules de collection, camping cars. (<http://www.indemnisatation-automobile.com/le-role-de-l-expert-automobile/>).

L'expert automobile intervient le plus souvent à la suite d'un accident ou d'un sinistre, alors Le rôle de l'expert automobile consiste à :

- apprécier les dommages subis lors d'un accident.
- évalue l'état général d'un véhicule accidenté et analyse et recherche les causes du sinistre : anomalie de fonctionnement, malfaçon, responsabilité du conducteur...
- déterminer les responsabilités techniques éventuelles.
- joue un rôle d'arbitre en cas de conflit entre les parties impliquées.
- vérifie que les véhicules sont aux normes de sécurité.
- conseiller les clients qui sollicitent pour la vente et l'achat d'un véhicule d'occasion.
- Il assure le suivi des réparations, contrôle leur qualité, vérifie les éléments de la facturation.
- Il établit des rapports d'expertises détaillés dûment argumentés.

L'expert automobile maîtrise non seulement la technique automobile, mais il doit aussi : connaître la législation en matière d'assurance, de responsabilité, de code de la route, être au courant de la valeur d'un véhicule pour évaluer le montant des dégâts et la durée des réparations. Mais il est indispensable d'avoir le sens des contacts humains et une bonne dose de psychologie pour exercer ce métier. Il doit établir de bonnes relations entre le réparateur, le sinistré, la compagnie d'assurance et mettre tout le monde d'accord sur le montant des réparations. C'est donc aussi un médiateur.

Il doit être disponible parce que le sinistré veut toujours que sa voiture soit réparée dans les plus brefs délais. Il peut être appelé à tout moment sur les lieux d'un accident. (http://www.rekrute.com/editorial_article.php?id=144).

Donc, on constate que le travail de l'expert automobile n'est pas aussi simple, c'est un travail strict et précis, mais aussi très important on peut résumer le rôle de l'expert automobile en deux missions principales : la sécurité publique, et l'évaluation des dommages.

1-3- L'expert automobile et l'assurance

L'expert automobile travaille soit seul (comme indépendant), soit pour une compagnie d'assurance (comme salarié).

L'expert automobile exécute certaines tâches lors de son activité professionnelle pour une compagnie d'assurance :

- L'expert automobile peut intervenir en cas de problème mécanique.
- Il peut également agir lorsqu'il y a un litige avec une compagnie d'assurance.
- Il donne la valeur de remplacement du véhicule à la suite d'un sinistre ou d'un accident et lorsqu'il y a un désaccord sur le remboursement proposé.
- Il peut constater l'existence de vice caché à la suite d'une vente ou de l'achat d'un véhicule d'occasion. Grâce au rapport établi par l'expert automobile, il est

souvent possible d'arriver à un accord amiable avec le vendeur. Si l'entente n'est pas possible, le rapport sera fort utile devant le tribunal.

- C'est lui qui estime la valeur d'un véhicule, fait les photos nécessaires au dossier d'assurance, évalue la nécessité des travaux de réparation ou leur conformité.
- L'expert peut également intervenir lorsqu'il faut estimer la valeur d'un vol du véhicule.

Il est important de savoir que dans ce domaine, lorsque l'expert automobile est mandaté par une compagnie d'assurance, il doit obligatoirement envoyer une copie de ses conclusions à l'assuré. A moins qu'il y ait une expertise contradictoire réalisée par un second expert, les conclusions ne sont pas opposables à l'assuré. Même si la compagnie d'assurance a mandaté un expert automobile, l'assuré a toujours le droit de choisir l'expert de son choix.

On note que, l'expert automobile travaille surtout lorsqu'on lui fait appel lors d'un sinistre ou au moment où les clients sont victimes d'un accident qui endommage leurs véhicules.

Donc, en cas d'un sinistre, l'expert sera mandaté par la compagnie d'assurance pour évaluer et chiffrer le montant de l'indemnité. Il se rend sur place, soit dans le garage où le véhicule a été conduit, soit chez l'assuré. Il identifie formellement le véhicule accidenté et liste l'ensemble des dégâts en contrôlant la déclaration d'accident. Il est tout à fait possible et même recommandé que l'assuré soit présent lors de l'expertise. L'expert mentionnera les différents travaux nécessaires et les chiffrera. Le rapport d'expertise est communiqué à l'assurance et à l'assuré. Il est tout à fait possible de contester ce rapport en demandant l'intervention d'un nouvel expert. C'est alors l'assuré qui doit prendre ses frais en charge. En cas de désaccord entre les deux experts, un troisième expert automobile peut intervenir. Il est choisi en commun accord par les deux parties et ses frais seront également partagés. (<http://www.carrosserie.com/expert-automobile/>).

En somme, l'assurance automobile se basera par la suite sur toutes les données fournies dans le rapport d'expertise, que l'expert automobile préparera afin de déterminer le montant de l'indemnisation qui sera attribuée.

2- La profession expertise automobile

2-1- Définition de la profession expertise automobile

Après avoir présenté la définition de l'expert automobile, et après avoir expliqué son rôle, il est bien nécessaire de définir l'expertise en automobile autant qu'une profession :

L'expertise en automobile est une profession strictement réglementée. Avec un tel intitulé, tout porterait à croire que cette activité se cantonne à un champ d'action limité, alors qu'elle répond aujourd'hui à des besoins variés des assureurs (assurance automobile, assurance de responsabilité, assurance de transport), de la justice et de la sécurité routière, du professionnel en automobile. (Namin Lionel, « expert-en-automobile-quel-statut-quels-métiers », 2009, P.5).

Autrement dit l'expertise en automobile est une discipline technique, c'est une activité professionnelle réglementée vaste et technique. Les attributions de l'expert s'inscrivent dans le cadre de l'instruction d'un sinistre matériel, d'une action en garantie ou d'une action en responsabilité civile professionnelle. (<http://www.amazon.fr/Lexpertise-automobile-juridiques-pratiques-profession/dp/2247072445>).

Il s'avère que, l'expertise automobile est une profession comme toutes les professions inscrites dans le cadre social, qui nécessite une bonne formation et des compétences, ainsi que des connaissances très importantes.

2-2- L'histoire de la profession expertise automobile

Pour mieux savoir l'origine de cette profession, il est nécessaire de mettre la lumière sur une brève histoire de l'expertise automobile.

L'expertise automobile est une discipline technique née en France dans les années 1930, pour aider les assureurs à déterminer l'imputation (relation entre le sinistre déclaré et les dommages relevés), les causes (nature de la partie adverse, cause interne, etc.) et le coût de réparation des sinistres.

Cette discipline s'est professionnalisée dans les années 1960 avec l'obligation d'assurance qui est faite aux propriétaires de véhicules terrestres à moteur.

Les professions d'assureur et d'expert en automobile ont alors connu un développement à très fort taux de croissance, qui trouve son apogée à la fin des années 1980.

En 1972 est créé le premier brevet est remplacé par un diplôme. La croissance du parc automobile devient alors plus faible, et la sinistralité se met à baisser, sous l'effet conjugué de l'amélioration des véhicules et du réseau routier, la prise de conscience collective de l'insécurité routière comme fléau national, et enfin la répression des infractions. L'expert en automobile développe alors de nouvelles activités, tournées vers la sécurité (procédures VGA puis VEI et enfin, à compter de 1^{er} Janvier 2009, VE pour véhicule endommagé), l'audit de parcs (évaluation de dommages en retour de location) et l'analyse des causes de défaillances. (<http://www.aldexperts.fr/index.php/expert-automobile>).

On note que l'expertise automobile est une profession très importante, mais malgré ça elle reste peu connue au grand public.

Synthèse :

Pour conclure, nous pouvons dire que la profession de l'expert automobile et bien nécessaire, le besoin de connaître de manière précise la valeur de ces biens spécifiquement automobile devient indispensable dans une économie moderne. Si l'on pouvait autrefois se contenter d'évaluations plus ou moins précises ; actuellement ces simples évaluations ne sont plus de mises et si elles ne sont pas

Chapitre : II **L'expert et la profession expertise automobile**

précises, peuvent conduire à des désastres, c'est pour quoi on a de plus en plus besoin d'un expert automobile.

PARTIE PRATIQUE

Chapitre III

Méthodologie de la recherche

- Préambule

1- La pré- enquête

2- la méthode de recherche

3- Les limites de la recherche

4- La population d'étude et les caractéristiques du choix

5- Présentation du lieu de recherche

6- Les outils d'investigations

- Synthèse

Préambule

La présentation des deux chapitres constituant la partie théorique de notre recherche, doit être complétée par la partie pratique, qui se révèle très importante dans toute recherche, puisque elle permet de tester et vérifier (infirmer ou confirmer) nos hypothèses déjà proposées. Dans cette partie, nous allons présenter la pré-enquête de notre recherche, la méthode utilisée, la description du lieu de recherche, ainsi que la présentation de la population choisie, et les outils de recherches utilisées.

1- La pré-enquête

On note que la pré-enquête est la phase de préparation, une étape qui précède la phase de l'enquête. Elle a pour objet de recueillir le plus de connaissances et d'informations sur le sujet à étudier.

Selon CHAUCHAT .H : « La prés-enquête est la phase d'opérationnalisation de la recherche théorique, elle consiste à définir des liens entre, d'une part les constructions théoriques : schémas théorique ou simplement cadre conceptuel selon le cas, et d'autre part les faits observables. Son aboutissement est la mise en place de l'appareil d'observation .La pré-enquête est la phase préparatoire de l'enquête, c'est une étape de recherche des hypothèses possibles, mais des hypothèses vérifiables à travers un cadre théorique afin de déterminer nos hypothèses et nos objectifs ». (Chauchat.H, 1999, P .63).

Cette phase permet de délimiter le champ de la recherche, d'identifier son terrain ou sa population d'étude, ainsi que d'affiner les hypothèses. Elle se fait part le biais de l'observation préliminaire des faits afin de recueillir le maximum d'informations qui permettent le déroulement de l'enquête. Et c'est à partir de cette étape, nous pouvons formuler nos hypothèses. (Chauchat.H, 1999. P.19)

La pré-enquête que nous avons menée a eu pour objectif la connaissance du terrain d'étude et consister à connaître notre population d'étude et de la

particularité de leurs tâches et des conditions de travail qui règnent au sein du centre d'expertise. Elle nous a permis d'explorer le terrain d'étude pour mieux déterminer nos objets de recherche.

Au moment où, on s'est présenté à la société d'expertise dans le but de faire notre pré-enquête le mois d'Avril 2013, une rencontre a été effectuée auprès de (09) experts automobiles. On a pu rencontrer certains experts seulement présents à leur lieu de travail, puisque d'autres experts étaient en missions d'expertise, on a rencontrés ces derniers, les jours suivants de notre stage.

Notre pré-enquête, on la réalisé à partir d'interviews sous forme d'entretiens semi-directifs. De ce fait nous avons essayés de fixer les sujets à propos desquels nous souhaitons interroger les experts automobiles, afin que ces derniers s'expriment librement, et pour qu'ils soient ouverts au dialogue.

Donc, la collecte des informations associées à notre recherche est faite grâce à l'entretien semi-directif, reposant sur quatre axes à part, le premier axe lié aux questions d'identité (l'âge, sexe, situation familiale, diplôme obtenu, expérience professionnelle), l'AXE II regroupe les questions liées à la surcharge du métier, le troisième AXE correspond aux informations sur le climat du travail, et enfin le dernier AXE qui correspond aux questions sur la qualités de la formation professionnelle.

Après avoir interrogé les experts automobiles à partir de l'entretien semi-directif, nous avons administré l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) pour chaque expert automobile, afin de, mesurer le niveau de l'épuisement professionnel de chaque cas.

Les résultats de notre pré-enquête, nous a menés à constater les conditions de travail, dans lesquels travaillent les experts automobile, tel que le milieu restreint, le matériel dégradé, la charge de travail, mais aussi le climat de travail assez calme et conviviale entre les collègues.

2- La méthode de recherche

Chaque recherche en science sociale nécessite l'utilisation d'une méthode qui s'inscrit dans une démarche scientifique. C'est pour cela, afin d'effectuer notre étude nous avons utilisé la méthode descriptive, qui est la méthode la plus appropriée pour la description du phénomène d'épuisement professionnel, mais encore afin d'approcher la vie professionnelle de chaque expert automobile enquêté.

La méthode descriptive nous semble adéquate à notre thème et aux objectifs de notre recherche, car grâce à la méthode descriptive, on va essayer de décrire l'ensemble des sujets, et on va tenter de vérifier les hypothèses avancées grâce aux résultats de chaque échelle administré.

L'étude de cas, fait partie des méthodes descriptives. Elle consiste en une observation approfondie d'un individu ou d'un groupe d'individus. L'étude de cas est naturellement au cœur de la méthodologie clinique et les cliniciens y font souvent référence. C'est une méthode pratiquée déjà par les premiers psychopathologues comme Freud pour décrire les névroses et illustrer des hypothèses théoriques. Elle a été également pratiquée en médecine pour décrire des maladies et leur évolution. (Chahraoui .Kh.et Bénony .B, 2003, P.126)

L'étude de cas ne s'intéresse pas seulement aux aspects sémiologiques mais tente de restituer le problème d'un sujet dans un contexte de vie ou sont pris en compte différents niveaux d'observations et de compréhension : organisation de la personnalité, relation avec l'environnement et avec l'entourage, évènement présent et passé. De l'ensemble de ces données descriptives, le clinicien essaie de suggérer des hypothèses sur l'origine de la conduite ; celle-ci étant multiples, il essaiera de focaliser l'analyse sur un ensemble réduit de facteurs ayant probablement entraîné la situation problématique. (Ibid., P.126)

Il s'avère que c'est par l'étude de cas que le clinicien tente de décrire le plus précisément possible le problème actuel d'un sujet en tenant compte de ses différentes circonstances de survenue actuelles et passées. Pour cela, il rassemble un grand nombre de données issues des entretiens avec le sujet.

Effectivement, pour la collecte des données qui nous permet de vérifier nos hypothèses déjà avancées, nous avons utilisé l'entretien semi-directif, et pour mesurer le niveau de l'épuisement professionnel on a utilisé l'échelle MBI (Maslach Burnou Inventory).

3- les limites de la recherche

Le thème de notre recherche est porté sur l'évaluation de l'épuisement professionnel et la détermination des facteurs qui lui sont associés chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise de la wilaya de Bejaïa. Notre étude est effectuée durant la période du 1/04/2013 au 30/04/2013. Et pour cela, nous avons limité notre recherche à (09) cas.

4- La population d'étude et les caractéristiques du choix

La population d'étude est l'ensemble des individus auquel s'applique l'étude. 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. La totalité de la population parente est de (10) experts automobile, nous avons pris (09) experts, vu que l'un des experts été en congé, nous n'avons pas pu le rencontrer.

Notre population d'étude est constituée de (09) cas, qui sont tous des experts automobiles du sexe masculin, leur âge est entre 27 à 59 ans, concernant leur statu familial, on note que (05) cas sont mariés, les (04) cas restant sont célibataires, leurs expériences professionnelles se varie de 1an jusqu'à 36ans.

5- Présentation du lieu de recherche

Notre choix de la population d'étude se porte sur les experts automobiles qui exercent leur métier au sein de la société Algérienne d'expertise de la wilaya de Bejaïa, nous allons présenter ci-dessous un aperçu historique de cette dernière.

- Aperçu historique de la société Algérienne d'expertise

La S. A. E la société Algérienne d'expertise est une filiale cent pour cent de la société Algérienne d'Assurance (S.A.A), crée et agréé en 1998, à l'effet de procéder aux expertises automobiles exclusivement aux clients de la société Algérienne d'assurance, aux privés ainsi qu'a d'autres compagnies d'assurances.

Le centre d'expertise de Bejaïa objet de notre procédure, issu justement de la S.A.E société Algérienne d'expertise est l'un des 30 centres réparti à travers le territoire national.

-L'effectif du centre d'expertise

Tableau N ° 01 : L'effectif de la société Algérienne d'expertise de Bejaïa

chef de centre féminin	01
Comptable féminin	01
Réception Féminin	01
Experts automobiles	10

- Situation géographique

Le centre d'expertise S.A.E la société Algérienne d'expertise de Bejaïa, est situé au chef lieu de la wilaya, en plein centre ville de Bejaïa, situé au rez de chaussée d'un immeuble, à la cité Tobbal à Bejaïa.

- Infrastructures

Le centre d'expertise S.A.E (société Algérienne d'expertise) occupe un espace de 100 M² environs, il est composé de :

- un parking pour la visite des véhicules accidentés.
- 01 WC et 01 lavabo.
- 01 salle d'exploitation des experts composés de 06 bureaux équipés d'outils informatiques et un bureau d'administration.
- 01 grand bureau exploité par le chef de centre et la comptable.
- 02 autres bureaux communiquant la salle d'exploitation.

6- Les outils d'investigations

Pour l'évaluation de l'épuisement professionnel dans notre recherche, l'approche quantitative utilisée vise à apprécier la présence ou non de l'épuisement professionnel dans notre population ciblée, D'une part ,et d'autre part tenter de répondre à nos hypothèses avancées par l'utilisation conjointe d'un entretien semi directif qui permet de rechercher les facteurs en cause d'un état d'épuisement professionnel chez les experts automobiles.

Pour notre recherche, nous avons optés pour la combinaison de deux sortes d'outils d'investigations (MBI Maslach Burnout Inventory et entretien semi-directif) afin de traiter des relations possibles entre les composantes de l'épuisement professionnel à savoir l'épuisement émotionnel, la déshumanisation et le manque de l'accomplissement personnel et les items de notre entretien semi-directif qui portent sur les facteurs provoquant le syndrome de l'épuisement professionnel chez les experts automobiles.

a)- Description et présentation de l'inventaire (MBI) :

Le Maslach Burnout inventory ou l'inventaire MBI est un outil de mesure développé par Maslach et Jackson (1981 ,1986), c'est l'échelle à ce jour encore la plus utilisée, au niveau mondial pour mesurer l'épuisement professionnel.

Cette mesure comprend 22 items regroupés sous trois sous échelle :

- 9 items pour mesurer l'épuisement émotionnel.
- 5 items pour mesurer la dépersonnalisation.
- 8 items pour mesurer l'accomplissement personnel.

Le 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.

- La colonne de gauche

Cette colonne comprend les différents items de l'échelle MBI qui sont au nombre de 22, leur conception se fait sur le mode de l'auto-évaluation que chacun des enquêtés apporte selon son tempérament et la situation contextuelle.

- La colonne de droite

Celle des fréquences, elle contient des chiffres allant de 0 a 6 (de jamais a chaque jour et un code numérique expliqué dans la consigne, et qui traduit une échelle de fréquences graduelles.

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 l'épuisement professionnel a 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, évalué 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.

- 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'enquête aux items composant le MBI. Cette opération aboutit à 3 scores qui traduisent trois degrés des dimensions de l'épuisement professionnel.

- L'évaluation

L'évaluation des scores obtenus s'effectue en faisant le rapport avec les normes établies par C .MASLACH et ces collaborateurs (1981) comme suit :

- Score à l'épuisement émotionnel : $1+2+3+6+8+13+14+16+20=$ score

Score bas < à 17

Score modéré de 18 à 29

Score élevé > à 30

- Score à la déshumanisation : $5+10+11+15+22=$ Score

Score bas < à 5

Score modéré de 6 à 11

Score élevé > à 12

-Score au manque de l'accomplissement personnel : $4+7+9+12+17+18+19+21=$
score

Score bas < à 33

Score modéré de 34 à 39

Score > à 40

L'évaluation de la présence de syndrome de l'épuisement professionnel est révélée par le score de ses trois composantes, le burnout est classé en : élevé, modéré, ou bas.

- on dit que le burnout est élevé si le sujet obtient un niveau pathologique pour les trois scores à l'échelle de MBI (c.-à-d. pour toutes les dimensions).

- on dit que le burnout est modéré si le sujet obtient un niveau pathologique pour deux scores à l'échelle de MBI (c.-à-d. pour deux dimensions) .

-on dit que le burnout est faible si le sujet obtient un niveau pathologique pour seulement un des trois scores à l'échelle de MBI.

- on dit que le burnout est nul si le sujet n'obtient aucun niveau pathologique pour trois scores à l'échelle de MBI (c.-à-d. pour toutes les dimensions).

(L'échelle de MBI est présentée dans l'ANNEXE .A).

b)- L'entretien :

L'entretien clinique utilisé par les psychologues cliniciens, vise à appréhender et à comprendre le fonctionnement psychologique d'un sujet en se concentrant sur son vécu et en mettant l'accent sur la relation. (Chahraoui. Kh. Et Bénony. B, 2003, P.11).

En psychologie clinique, l'entretien semi-directif permet d'obtenir des informations sur la souffrance du sujet, ses difficultés de vie, les évènements

vécus, son histoire, la manière dont il aménage ses relations avec autrui, sa vie intime, ses rêves, ses fantasmes. Mais aussi on utilise dans l'entretien semi-directif une grille des thèmes à aborder, qui respect un ordre celui du discours de la personne interrogée. (Ghiglione R. et Richard J.-F., 1999, P.387).

Donc, l'entretien semi-directif représente un outil indispensable et irremplaçable pour avoir accès aux informations subjectives des individus.

Dans le cadre de notre recherche nous avons fait référence à l'entretien semi-directif, pour obtenir les informations recherchés au près des experts automobiles.

- Le guide d'entretien :

L'entretien clinique de recherche est toujours associé à un guide d'entretien plus ou moins structuré : il s'agit d'un « ensemble organisé de fonctions, d'opérateurs et d'indicateurs qui structure l'activité de l'écoute et d'intervention de l'interviewer » (Chahraoui .Kh. Et Bénony. B, 2003, P.144). Dans ce guide, le chercheur formule et prépare la consigne à l' avance, celles-ci sera nécessairement identiques pour tous les sujets.

Pour mener en pratique notre entretien, on a utilisé un guide d'entretien composé de quatre axes :

Axe I : comprend les informations personnelles de l'expert automobile.

AXE II : comprend les questions sur les informations liées à la surcharge de travail.

AXE III : regroupe les questions sur les informations liées au climat du travail.

AXE IV : regroupe les questions sur la qualité de la formation professionnelle.

(Le guide de l'entretien semi directif de notre recherche est présenté dans l'ANNAXE.B).

Synthèse :

Ce chapitre méthodologique, nous as orientés vers une démarche ordonnée et méthodique, pour le bon déroulement de notre travail, et cela grâce à plusieurs étapes suivies, pour arriver à des résultats qu'on peut analyser par la suite, afin de confirmer ou infirmer nos hypothèses déjà proposées au début de notre étude.

Chapitre IV

Présentation, analyse des résultats et discussion des hypothèses

- Préambule

1- Présentation et analyse des résultats

2- Discussion des hypothèses

- Synthèse

Préambule

Après avoir présenté la méthodologie de recherche qui nous a orientés dans l'élaboration de ce travail, ce dernier chapitre sera consacré à la présentation des cas, ainsi qu'à l'analyse des résultats obtenus, et enfin faire une discussion de nos hypothèses.

1- Présentation et analyse des résultats :

Nous avons effectués les entretiens et administrer l'échelle du MBI auprès des experts automobiles qui constituent notre population d'étude de (09 cas) à la société Algérienne d'expertise (S.A.E) de Bejaïa.

Cette procédure s'est déroulée de la même manière pour tous les sujets. On se présente en tant que psychologue en stage pratique dans le cadre d'une recherche pour préparer un mémoire de fin de cycle, puis nous informons les sujets de notre démarche (effectuer l'entretien et administrer l'échelle MBI), en soulignant les consignes à respecter, à savoir le respect de leur anonymats et l'utilisation des résultats à des fins de recherche.

Cas 01 : Mr. " M "

- Présentation général du 1^{er} cas

Mr : "M", expert automobile, âgé de 53ans, marié et père de deux enfants. Titulaire d'un diplôme en dessin industrielle, et d'un autre en mécanique industrielle, il a obtenu une attestation d'aptitude professionnelle en gestion, jouit d'une expérience professionnelle de 23 ans depuis 1990, en plus de sa formation d'un stage d'une durée de 15 mois dans l'expertise.

- Analyse de l'entretien

L'entretien avec Mr. "M" c'est déroulé dans son bureau, tout est bien passé, il était très généreux et il a accepté directement l'entretien sans aucune

hésitation comme il affirme : « sans aucun problème, avec plaisir, je suis à votre disposition », on a remarqué qu'il était motivé à nous parler et il a répondu soigneusement à nos questions, c'est pour cela que l'entretien a pris un peu plus de temps avec lui, (40 minutes).

En premier lieu, nous avons abordés le sujet de la particularité du métier, nous avons constaté que l'expert automobile est chargé de différentes tâches et de grandes responsabilités, il affirme : « je suis chargé de l'expertise automobile en générale, je suis aussi membre de commission ADHOC des dossiers plus d'un millions de dinars, mais aussi je suis chargé de l'orientation et l'information du personnels en générale, j'interviens dans les conflits générale pendant le service ».

Nous avons remarqués à partir de notre question sur les activités de l'expert le mécontentement de Mr. 'M' car il s'exprime et dit : « pour tout vous dire je trouve que les activités de l'expert ici sont exécration, dans notre pays il y'a un manque de législation et de compétences pour améliorer le niveau, l'organisme censé réglementé ce domaine ne fait aucun effort pour apporter plus de moyens réglementaire (textes de loi) dans ce domaine ».

En ce qui concerne la répartition du temps de travail, Mr.'M' affirme : « mon temps de travail se réparti entre le bureau pour la rédaction des PV (dossiers d'expertise), et entre l'intervention dans les garages sur rendez-vous et aussi les vacations selon un programme mensuel auprès des compagnies d'assurance ». D'après notre cas on constate que le métier d'expertise est chargé de différentes responsabilités, malgré ça Mr. 'M' exprime sa satisfaction pour la répartition de son temps de travail il dit : « oui, relativement ».

Discutant un peu du congé, Mr. 'M' dit : « pas nécessairement, il y'a des moments non, je ne trouve pas le temps de prendre mon congé en fonction du

volume de travail, et de la présence de mes collègues, mais surtout en période d'été c'est dure parce que tout le monde veut prendre son congé a cette période », et on parlant sur l'éventualité de prendre son travail chez lui pour le finir, il dit : « oui souvent, surtout avant d'avoir l'équipement informatique au bureau », on constate d'après cela qu'il y'a une certaine surcharge au travail.

En second lieu en Abordant le sujet du climat de travail, et en parlant sur les difficultés qu'il pourrait trouver durant le travail, après un silence il dit : « les difficultés que je trouve sont dans l'application des tarifs en particulier, et dans la réglementation en générale ». On a constaté que l'ambiance qui règne au travail est bonne, Mr. "M" s'exprime de la sorte : « certainement l'ambiance ici est conviviale, on travaille tous en collaboration », Concernant les relations professionnelles avec le personnel, il les juge comme étant : « agréable », mais avec les clients il dit : « acceptable, car on est face a plusieurs catégorie de clients, il y'a ceux qui sont compréhensifs et ceux qui sont tendus ».

On a remarqué que Mr. "M " n'est pas satisfait par les conditions de travail au sein de l'entreprise de la société d'expertise il dit : « non, concernant les moyens matériels, et la réglementation, mais c'est un oui pour ce qui concerne les relations collégiales ».

En passant à la discussion sur la qualité de la formation professionnelle, Mr. "M" répond à la question que nous avons posé : « en ce qui concerne la formation professionnelle, au début de la carrière, elle est de niveau médiocre quant à l'expérience professionnelle, on apprend beaucoup et quand on s'y met on peut améliorer voir dépasser les conditions dans lesquels on travaille ». Et en parlant de la qualité de la formation professionnelle et le fait de surmonter ses difficultés au travail il dit : « pas nécessairement, néanmoins en ce qui concerne la législation des assurances nous avons appris beaucoup de choses, en particulier la gestion des sinistres à notre niveau ».

En dernier lieu, d'un coté on a parlé sur la formation professionnelle de Mr. "M" il dit : « oui, relativement elle est bénéfique », il ajoute : « oui nécessairement, ma formation professionnelle est en continuité avec la pratique de ma spécialité, quand même elle a servi du point de départ et de jalonnement ». D'un autre coté lorsque on a parlé sur la formation professionnelle si elle renforce d'avantage la pratique du métier il dit : « pas nécessairement, elle n'a pas servi a grand-chose, néanmoins mes autres formation dans d'autre domaine mon permis d'élever et améliorer le niveau dans le domaine d'expertise ».

- présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N° 02 : résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 01.

Dimension d'épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen d'épuisement	Niveau d'épuisement
Epuisement émotionnel	32	Elevé	21	Bas
Dépersonnalisation	07	Modéré		
Accomplissement personnel	24	bas		

Dans le tableau ci-dessus, on a présentés les résultats de l'échelle de MBI du Mr. "M", qui présente un niveau d'épuisement émotionnel élevé, un niveau de dépersonnalisation modéré, et un niveau d'accomplissement personnel bas.

D'après les résultats qu'on a obtenus grâce aux trois dimensions, on remarque que Mr. "M" manifeste un épuisement professionnel bas avec un score moyen de 21.

Pour conclure, Mr. "M" ne présente pas un épuisement émotionnel grave, ses relations interpersonnelles sont bonnes surtout avec ses collègues, mais moyenne avec ses clients, concernant l'auto-évaluation au travail et l'efficacité professionnelle, Mr. "M" présente un degré bas de sentiment d'incompétence professionnelle, et de dévalorisation de son travail.

- Synthèse sur le 1^{er} cas

Mr. "M" présente un épuisement professionnel avec un niveau bas, donc à ce niveau il n'est pas pathologique, malgré l'existence de certains facteurs qui ont engendré cet état, à savoir le manque des moyens matériels et les conditions de travail ainsi que la surcharge du métier.

Mr. "M" ne présente pas un état de stress et un état d'épuisement professionnel pathologique, on explique ça par l'existence des relations qu'il juge comme agréables entre les collègues, et l'ambiance conviviale qui favorise d'une façon positive son travail.

Cas 02 : Mr. ‘M’**- Présentation du 2^{ème} cas**

Mr. ‘M’, expert automobile âgé de 27 ans, célibataire, il a obtenu le diplôme d’ingénieur d’état en 2011, son expérience professionnelle se résume à 1 an dans l’expertise automobile.

- Analyse de l’entretien

L’entretien avec Mr. ‘M’ s’est déroulé à son bureau, il était sympathique il a accepté de nous parler sans problème, l’entretien n’a pas duré très longtemps, car ses réponses ont été brèves et précises.

Nous avons commencé la discussion avec Mr. ‘M’ en parlant sur la surcharge du métier, il décrit ses tâches au travail et dit : « mon travail consiste à l’expertise automobile en général, et l’évaluation des dommages ». En parlant sur les activités de l’expert dans le lieu de travail, après un silence il dit : « effort considérable malgré les manques enregistrés en terme de matériels, législations et formation adéquat ».

En discutant sur la répartition du temps de travail, il affirme : « mon temps de travail se répartit entre le bureau, et l’extérieur pour l’expertise à l’acte et pour véhicule immobilisé, mais aussi pour les vacations dans des agences d’assurance hors Bejaïa », on constate qu’il est chargé de pas mal de tâches, il exprime sa satisfaction et dit : « oui, moyennement ».

Passant au congé Mr. ‘M’ affirme qu’il prend toujours son congé « oui, toujours par ce que c’est obligé de le prendre », on parlant de la possibilité de prendre son travail et de le finir chez lui, il nous répond : « oui, des fois lorsqu’il s’agit d’un dossier un peu compliqué qui nécessite un temps de réflexion ».

Passant au climat du travail, en parlant des difficultés qu'il trouve durant l'exercice de sa profession, Mr. "M" sourit un moment et dit : « les difficultés sont d'ordre matériel, le manque de matériel informatique, on n'a pas de logiciel plus efficace, on n'a pas assez de bureau pour travailler ici, l'espace n'est pas aussi vaste, le manque des moyens dans les garages, au cours de l'expertise on rencontre souvent des problèmes pour le bon accomplissement de la tâche ». On constate d'après ses dires qu'il souffre de certaines difficultés qui perturbent le déroulement de son travail. On remarque aussi qu'il y'a une surcharge de travail, avec hésitation il s'exprime et dit : « on a une surcharge au travail, j'aurais préféré qu'il y'a un partage entre les périodes d'expertise et le traitement des dossiers ».

Nous avons posé la question sur la qualité des relations de Mr. "M" avec le personnel, il juge cette relation comme étant : « impeccable », il ajoute pour dire : « ma relation avec mes clients est purement professionnelle, avec un respect mutuel », on remarque qu'il a de bonnes relations avec son entourage, et lorsqu'on lui a posé la question s'il travaille en collaboration avec ses collègues, il répond sans hésitation : « oui, tout le temps », il ajoute : « oui il existe une certaine coopération au sein de notre lieu de travail , l'ambiance ici est merveilleuse ».

En parlant des conditions de travail dans l'entreprise d'expertise, notre cas s'exprime après un silence : « moyennement, avec le manque flagrant des moyens matériels surtout ».

Pour clôturer l'entretien avec Mr. "M", nous avons posé des questions sur la qualité de la formation professionnelle, à ce sujet il juge : « la formation universitaire nous est servie dans l'exercice du métier et aussi elle nous servira même dans d'autre métier, concernant la formation d'expertise automobile je

pense qu'elle n'était pas vraiment à la hauteur ». On remarque que Mr. "M" n'est pas vraiment satisfait de sa formation.

En se demandant, si sa formation professionnelle l'aide à surmonter ses difficultés dans son travail, notre cas nous répond : « la formation universitaire nous aide à surmonter les difficultés de notre spécialité et même ailleurs a part mon domaine, elle ouvre l'esprit ».

Notre cas perçoit que sa formation professionnelle est bénéfique par rapport à son domaine de travail, il exprime celà et dit : « oui, énormément », il pense qu'elle renforce d'avantage la pratique de sa formation. Et en parlant sur la continuité de la formation professionnelle avec la pratique du métier, Mr. "M" affirme : « ma formation en expertise est en relation direct avec le métier par contre la formation universitaire été beaucoup plus générale, et encore plus vaste ».

- Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N° 03 : résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas 02

Dimension de l'épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau D'épuisement
Épuisement émotionnel	19	Modéré	18	Modéré
Dépersonnalisation	03	bas		
Accomplissement personnel	32	bas		

Les résultats de l'échelle de MBI qui sont présentés dans le tableau ci-dessus indiquent que notre cas Mr. "M", manifeste un épuisement professionnel avec un niveau Modéré avec un score de 18 ; la dimension d'épuisement émotionnel est d'un niveau modéré, dimension de dépersonnalisation est de niveau Bas, et la dimension d'accomplissement personnel est d'un niveau Bas.

On constate, d'après les résultats de l'échelle que Mr. "M" n'éprouve pas beaucoup d'émotions vers son travail, il est moins motivé au travail, concernant les relations interpersonnelles, elles sont qualifiées comme étant normales envers ses collègues et ses clients c'est-à-dire qu'elle sont pas conflictuelles, et pour la dimension d'accomplissement personnel, on remarque un sentiment de manque de capacité et de compétence, et une diminution d'estime de soi comme il l'affirme : « concernant la formation d'expertise automobile , je pense qu'elle n'était pas vraiment a la hauteur ».

- Synthèse sur le 2^{ème} cas

D'après les résultats obtenus grâce à l'entretien et l'échelle MBI qui indiquent que Mr. "M", souffre d'un épuisement professionnel d'un niveau modéré. Les facteurs qui contribuent à l'apparition de cet état sont d'un coté la qualité du travail et la surcharge du métier, et d'un autre coté les conditions de travail et le manque des moyens matériels, mais concernant les relations interpersonnelle qualifiées comme bonnes avec les collègues, et purement professionnelle avec les clients.

Cas 03 : Mr. ‘R’**- présentation du 3^{ème} cas**

Mr. ‘R’ expert automobile, âgé de 36ans célibataire, titulaire d’un diplôme d’ingénieur d’état en géo mécanique en 2005, il a 4 ans d’expérience professionnelle dans l’expertise automobile.

- Analyse de l’entretien :

Nous avons abordés Mr. ‘R ‘ dans son bureau, malgré qu’il était débordé par son travail, il nous a reçu gentiment, au début il nous a apparu gêné et un peu timide, mais après avoir expliqué la raison de notre présence dans la société d’expertise, il a accepté de coopérer avec nous et de répondre à nos questions.

Nous avons commencés l’entretien avec Mr. ‘R’ par une question sur ses tâches à l’entreprise et son avis à propos des activités de l’expert automobile il répond : « mes tâches se résume a l’expertise des véhicules au centre et hors centre dans les garages, l’estimation des dégâts, la rédaction des rapports d’expertise, l’application des logiciels d’expertise, ainsi que l’injection des prix de pièces mécaniques et élément de tôlerie ». Il ajoute après un silence : « certes ses activités sont fatigantes à la fin de la journée, surtout par rapport au manque du personnel, des que il y’a des différents tâches à accomplir ».

En parlant sur la répartition de son temps de travail il dit : « il n’est pas bien réparti par rapport au manque des moyens au niveau des bureaux, des micros et le matériels en général, et l’expertise au centre et hors centre n’est pas souvent bien répartie aussi». Il ajoute, pour exprimer son malaise et dit : « ça me conviens pas toujours, surtout par rapport au volume de travail », on observe d’après ses dires qu’il existe une certaine charge de travail qui pourrait éventuellement perturber Mr. ‘R’ durant l’exercice de son métier. C’est ce que nous avons remarqué aussi d’après ce qu’il affirme à propos de notre question sur

la possibilité de prendre son travail et le finir chez lui : « oui ca m'arrive de prendre mon travail pour le finir chez moi, surtout avec des grands dossiers, mais aussi par rapport au volume de travail, il y'a des mois trop chargés ».

Concernant le congé, Mr. 'R' s'exprime et dit : « oui, je prends mon congé 1mois chaque année, on est bien forcé, mais le problème je le prends jamais à la période voulue ».

En passant aux questions sur le climat de travail qui reigné à la société d'expertise, en parlant des difficultés Mr. 'R' répond avec hésitation, il sourit et dit : « je n'ai pas de difficultés », on constate d'après sa réponse qu'il est entrain de refouler sa souffrance, il se contente de dire je n'ai pas de difficultés malgré qu'on a constaté durant toutes ses réponses son malaise à cause de la charge du métier et la répartition du temps de son travail qu'il ne le convient pas.

En discutant des relations professionnelles avec le personnel, Mr. 'R' les juge autant que : « très bonnes relations » il ajoute : « on travaille souvent en collaboration, et il existe une certaine coopération car le milieu est agréable par rapport au personnel ». Passant aux relations professionnelles avec ses clients il dit « normal » cela dit qu'il pourrait y avoir éventuellement un contact négatif envers certains clients.

Passant aux conditions de travail au sein de la société d'expertise Mr. 'R' se contente de dire : « dans des bonnes conditions par rapport à la qualité des services, le personnel performant ».

Pour finir l'entretien, on s'est intéressés à la qualité de la formation professionnelle, en voulant savoir s'il a obtenu une bonne formation professionnelle, il sourit et il dit : «et comment ! J'ai reçu une bonne formation par rapport au diplôme universitaire et à ma formation au sein de la société S.A.E », et on parlant de la qualité de cette formation, il ajoute : « oui, bien sur,

que la qualité de ma formation professionnelle m’aide à surmonter les difficultés dans ma spécialité ».

Notre cas juge sa formation professionnelle comme étant bénéfique il affirme : « oui, parce que il y’a un lien entre la formation et la fonction », il pense que sa formation professionnelle renforce d’avantage la pratique de son métier il dit: « oui, dans le domaine toujours », et concernant notre question sur la continuité de la formation professionnelle avec la pratique de son travail il répond tout simplement : « oui, sa nécessite une formation complémentaire en plus ».

-présentation et analyse des résultats de l’échelle (MBI)

Tableau N° 04 : Résultats de l’échelle d’épuisement professionnel (MBI) de cas 03

Dimension d’épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l’épuisement	Niveau d’épuisement professionnel
Épuisement émotionnel	16	Bas	22.33	Bas
Dépersonnalisation	07	modéré		
Accomplissement personnel	44	Elevé		

Le tableau ci-dessus présente les résultats de l’échelle du MBI du Mr. ‘R’, d’après l’analyse de ces résultats on constate que notre cas présente un épuisement professionnel bas avec un score moyen de 22.33 selon les trois dimensions Mr. ‘R’ a obtenu un niveau d’épuisement émotionnel bas, un niveau de dépersonnalisation modéré, et un niveau d’accomplissement personnel élevé.

Ces trois scores obtenus d'après les trois dimensions indiquent que Mr. "R" est un peu motivé par son travail, il ne présente pas un épuisement émotionnel très grave, il présente une attitude détachée et froide envers ses clients, il présente un degré élevé de sentiment de diminution de l'estime de soi et du sentiment d'auto-efficacité.

- Synthèse sur le 3^{ème} cas

Enfin pour terminer, Mr. "R" présente un épuisement professionnel bas avec un score de 22.33, d'après l'analyse de ce cas les facteurs qui contribuent à cet état sont la qualité de travail (la surcharge du métier et les différentes tâches), le manque du matériel et du personnel ainsi que la bonne organisation et la répartition du travail.

Cas 04 : Mr. ‘B’**- Présentation du 4^{ème} cas**

Mr. ‘B’ expert automobile âgé de 54 ans, il est marié et père de 04 enfants. Il est titulaire d’un diplôme de technicien supérieur en dessin mécanique en (1981). Il est jouit d’une expérience professionnelle de 30 ans dans l’expertise automobile.

- Analyse de l’entretien

L’entretien avec Mr. ‘B’ s’est déroulé un peu plus vite, on s’est présenté au près de Mr. ‘B’ et on lui a expliqué la raison de notre présence en sein de la société d’expertise, certes il a accepté de répondre à nos questions mais d’une façon très rapide, car il voulait liquider l’entretien très rapidement, c’est pour cela que ses réponses était très brèves et directes.

Au début de l’entretien on a posé des questions sur la qualité de travail et les tâches à fournir dans l’expertise, il répond tout court : «c’est l’expertise automobile en général, l’évaluation des dégâts des véhicules ». Et en parlant des activités de l’expert il répond sans hésitation avec un air nerveux : « dégoûtante, fatigante » on remarque ici qu’il y’a un certain malaise au travail, on passant à la répartition de son temps de travail il dit : « entre bureau et expertise en dehors de centre », on se demandant s’il est satisfait par cela il répond tout court :« Non, je suis pas satisfait du tout » , Mr. ‘B’ prend toujours son congé comme il affirme :« oui , je le prend toujours » . Et finalement en parlant sur l’éventualité de prendre son travail pour le finir chez lui il dit : «oui, tout le temps » on remarque ici qu’il y’a une certaine surcharge du métier.

En abordant le sujet du climat de travail au sein de la société d’expertise et en parlant du genre des difficultés qui peuvent nuire l’exercice de sa profession, Mr. ‘B’ répond sans hésitation : « le manque de matériels que se soit appareil photo, carte mémoire, flash disc, et aussi les bureaux, tarifs de pièces ».

Passant au relations avec le personnel il dit « très bien, on travaille en collaboration tous, et il existe une certaine coopération et ambiance au travail ».

Il ajoute : « mes relations professionnelles avec mes clients sont bonnes », et concernant les conditions de travail au sein de la société d’expertise il affirme en riant : « oui, disant que sa se passe dans des bonnes conditions, la preuve après 30 ans je suis toujours là ».

Finalement, on lui posant la question sur la qualité de sa formation professionnelle s’il a obtenu une bonne formation ou pas, il dit avec hésitation : « non , elle est moitié , moitié », et on se demandant si elle l’aide a surmonter ses difficultés au travail il ajoute : « oui » , on se demandant s’il elle est bénéfique par rapport à son travail ou pas il dit :« oui, excellente », et si elle renforce d’avantage la pratique de sa profession il répond aussi tout court : « oui » . Et en posant la question sur la continuité de sa formation avec la pratique de son métier il affirme : « bien sur qu’il y’a une continuité, un lien direct entre les deux ».

- Présentation et analyse des résultats de l’échelle (MBI)

Tableau N° 05 : Résultats de l’échelle d’épuisement professionnel (MBI) de cas : 04

Dimension de l’épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l’épuisement	Niveau de l’épuisement professionnel
Epuisement émotionnel	41	Elevé	31	Modéré
Dépersonnalisation	14	Elevé		
Accomplissement personnel	38	Modéré		

Les résultats présentés dans ce tableau indiquent que Mr. "B" présente un niveau d'épuisement professionnel Modéré, selon les trois dimensions il a obtenu un niveau Elevé d'épuisement émotionnel, un niveau Elevé de dépersonnalisation, et un niveau Modéré d'accomplissement personnel.

L'analyse des trois dimensions de ce cas explique que Mr. "B", n'est plus motivé par son travail, ces ressources émotionnelles sont épuisées, et se sentent vidées, la dimension de dépersonnalisation explique l'attitude impersonnelle négative envers les gens, surtout ses clients, et ne se sent plus concerné par son travail. Et le niveau Modéré d'accomplissement personnel revoit à la dévalorisation de son travail, la diminution de sentiment d'auto-efficacité ».

- Synthèse sur le 4^{eme} cas

En guise de conclusion, on constate que notre cas Mr. "B" est touché par le syndrome d'épuisement professionnel avec un niveau Modéré d'un score de 31. Cela est dû à certains facteurs liés au travail au sein de la société d'expertise, la qualité des tâches professionnelles et la surcharge du métier, ainsi que le manque du matériel et des moyens de travail.

Cas 05 : Mr. "Z"**- Présentation du 5^{ème} cas**

Mr. "Z", âgé de 35 ans, célibataire, il est titulaire d'un diplôme d'ingénieur en génie mécanique en (2004), son expérience professionnelle dans la société d'expertise est de 4 ans.

- Analyse de l'entretien :

L'entretien avec Mr. "Z" s'est déroulé dans l'un des bureaux de la grande salle de la société d'expertise, après avoir expliqué l'objectif de notre recherche, Mr. Z a accepté finalement de répondre à nos questions mais il n'était pas aussi coopératif car ses réponses étaient très brèves et directes, c'est pour cette raison que l'entretien s'est déroulé très vite.

En premier lieu, on a commencé à parler avec Mr. "Z" sur la particularité de ses tâches et de ses activités au sein de la société d'expertise il dit : « mon travail autant qu'expert automobile se résume à l'expertise automobile en général, ainsi que l'évaluation et l'analyse des chocs » ; il ajoute avec hésitation : « mes activités, ici, je les trouve normales ».

Discutant de la répartition de son temps de travail il dit : « entre bureau et dehors en vacation », d'après lui, ce temps de travail ne lui donne pas la satisfaction souhaitée il dit : « pas tellement, en partant à des endroits loin, il y'a beaucoup de risque », passant au congé Mr. "Z" affirme qu'il prend toujours son congé, il ajoute aussi : « des fois je prends mon travail pour le finir chez moi, surtout lorsqu'il s'agit de registre », cela nous a mené à constater qu'il existe une certaine surcharge au travail, en plus du malaise et la non-satisfaction de Mr. "Z" par rapport à la répartition de son temps de travail.

En second lieu, on a passé au climat du travail qui règne au sein de la société d'expertise, en parlant des difficultés qui pourraient éventuellement perturber Mr. Z dans son travail, après un long silence qu'on explique par une difficulté d'extérioriser ses émotions il dit : « j'ai pas beaucoup de difficultés au travail, mais il y'a des moments ou on est face à des gens sévères, une chose qui peut me perturber lorsque je fait mon travail ».

On peut dire que Mr. "Z" a de bonnes relations professionnelle avec le personnel, car il dit: «mes relations avec mes collègues sont formidables», il ajoute : « on travaille toujours en collaboration, et bien sur, il y a une coopération absolue entre nous, ainsi qu'une bonne ambiance et c'est ce qui m'aide à travailler d'ailleurs ». Cela signifie que notre cas n'a pas des difficultés avec ces collègues au travail.

En parlant de la nature des relations professionnelles avec ses clients Mr. "Z" répond avec hésitation : « ça dépend des clients, il y'a une catégorie de clients compréhensifs, et une autre catégorie de clients sévères qui sont jamais convaincus, ni satisfaits ». On remarque ici que Mr. "Z" a des relations conflictuelles avec ses clients, ce qui pourrait engendrer un stress professionnel.

Concernant les conditions de travail, notre cas n'est pas satisfait par ces conditions il dit : « dans des bonnes conditions ! Non, il manque toujours une chose, par exemple le manque des moyens et du matériel informatique surtout ». Cela indique que l'environnement de travail est défavorable, ce qui pourrait engendrer un état de stress et de malaise.

En dernier lieu, on a clôturé l'entretien par une discussion sur la qualité de la formation professionnelle que Mr. "Z" a obtenu pour exercer son métier il juge : « oui bien sur j'ai obtenu une bonne formation professionnelle, d'ailleurs c'est ce qui m'aide à surmonter mes difficultés durant mon travail », il ajoute avec un sourire : « mais bien sur que ma formation professionnelle est bénéfique par

rapport à mon travail , elle renforce d’avantage la pratique de mon métier , donc certainement elle est en continuité avec la pratique de mon métier ». Cela explique que Mr. “Z “ se voit parfaitement compétent pour exercer son métier sans aucun problème.

- Présentation et analyse des résultats de l’échelle (MBI)

Tableau N° 06 : Résultats de l’échelle d’épuisement professionnel (MBI) de cas 05

Dimension de l’épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l’épuisement professionnel	Niveau de l’épuisement professionnel
Épuisement émotionnel	12	Bas	19.66	Bas
Dépersonnalisation	00	Bas		
Accomplissement personnel	47	Elevé		

Le tableau ci-dessus affiche les résultats suivants : Mr. “Z” présente un épuisement professionnel Bas avec un score moyen de 19.66, d’après les trois dimensions, il a obtenu un niveau d’épuisement émotionnel bas, un niveau de dépersonnalisation bas, un niveau d’accomplissement personnel Elevé.

D’après ces résultats, Mr. “Z “ qui présente un épuisement professionnel Bas n’est pas motivé par son travail, il a une attitude impersonnelles détachées et négatives envers ces clients, le niveau Elevé d’accomplissement professionnel renvoie à la diminution de l’efficacité professionnelle.

- Synthèse sur le 5^{ème} cas

On peut conclure l'idée suivante : notre cas présente un épuisement professionnel avec un degré Bas, cela est dû à certains facteurs qui se résume aux : conditions de travail par rapport au manque du matériel performant, et l'organisation du temps de travail ainsi que la nature des relations professionnelles avec ces clients.

Cas 06 : Mr. 'E'**- Présentation du 6^{ème} cas**

Mr. 'E' âgé de 44 ans, marié et père d'un enfant, titulaire d'un diplôme d'ingénieur en génie mécanique en 1996, son expérience professionnelle en expertise automobile est de 12 ans depuis 2002.

- Analyse de l'entretien

L'entretien avec Mr. 'E' s'est bien passé dans son bureau, après avoir expliqué l'objectif de notre recherche, il a accepté de coopérer sans hésitation, ses réponses étaient précises et directes.

D'abord, on a commencé à discuter avec Mr. 'E' sur la conception de son travail et ses tâches et ses activités dans l'expertise il dit : « mon travail s'agit d'expertise automobile, tout ce qui concerne l'évaluation des dégâts des véhicules endommagés ». Il ajoute après un silence : « normal, mais pas exact il y'a certaines évaluations qui ne sont pas exactes, mais c'est sûr que c'est fatiguant à un moment donné ». Passant à la répartition du temps de son travail, il dit : « au bureau pour rédiger les PV d'expertise, et à l'extérieure aux agence SAA ». On note la non-satisfaction de notre cas par rapport a son temps de travail il dit : « Non, je ne suis pas satisfait, des fois on se déplace trop, on ne fait pas expertise sur place, j'aimerais bien qu'elle soit faite sur place, pour que le travail s'accumule pas à chaque expertise ». Celà montre bien qu'il y'a une surcharge du métier. En Parlant du congé Mr. E affirme : « oui, je prend toujours mon congé malgré tout , c'est nécessaire »,il ajoute : « Non , je prend pas mon travail chez moi , j'aime toujours finir ce que j'ai à faire au bon moment, donc je fait tout mon travail au bureau ».

Ensuite on a parlé du climat du travail au sein de la société d'expertise, en parlant des difficultés que Mr. 'E' peut rencontré dans l'exercice de sa profession

il dit : « manque de documentation, et aussi manque du matériel ». On a remarqué que notre cas a des relations conflictuelles avec le personnel du lieu de son travail comme il dit : « des fois excellentes, des fois moyennes , des fois il y'a des disputes sur le travail », concernant ses relations professionnelles avec ses clients il ajoute après un long silence : « il y'a des bons clients , il y'a d'autre très tendu qui sont jamais satisfait de notre travail , malgré qu'on leur explique qu'on peut rien faire , on applique les lois c'est tout ». Celà nous informe qu'il y a un malaise qui perturbe Mr. E, ce dernier a du mal à extérioriser ses émotions. On a observé qu'il existe une certaine ambiance et coopération au sein de la société d'expertise comme le confirme Mr. "E" : « bien, bonne coopération et ambiance en général ».

Passant à la collaboration avec ses collègues de travail il dit : « oui on travaille en collaboration, mais des fois lorsqu' il y a des problèmes on les discute ensemble, chacun donne son avis sur une pièce par exemple : si elle est a changé ou pas, ou bien sur le prix ».

En abordant les conditions de travail, Mr. "E" affirme : « non, on ne travaille pas dans des bonnes conditions, toujours le problème est d'ordre matériel » on constate que le milieu et l'environnement du travail lui convient pas vraiment.

Pour terminer, on a abordé la qualité de la formation professionnel, Mr. "E" pense qu'il a obtenu une bonne formation professionnelle cette dernière l'aide à surmonter ses difficultés, on se demandant si sa formation professionnelle est bénéfique par rapport à son travail ou pas il dit : « pas à 100 % mon diplôme est en génie mécanique, dans ma formation j'utilise que 10% ». Cela explique que la base d'une bonne formation contribue à la maîtrise de sa profession.

Discutant de la continuité de la formation professionnelle avec la pratique de son métier il ajoute : « Non, elle n'est pas tout à fait en continuité par ce que on a

fait la mécanique générale, ici c'est juste le domaine automobile et dans la pratique on utilise juste une partie de la mécanique ». On se demandant si elle renforce d'avantage la pratique de sa profession il dit : « oui, malgré mes études et la pratique il y'a une petite ressemblance, mais ça m'aide quand même ». D'après ses dires on constate qu'il y'a une certaine dévalorisation de ses compétences et de son travail.

- Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N° 07 : Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas : 06

Dimension de l'épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau de l'épuisement professionnel
Épuisement émotionnel	30	Elevé	23.33	Bas
Dépersonnalisation	8	Modéré		
Accomplissement personnel	32	Bas		

On constate après La lecture du tableau ci-dessus que Mr. "E" présente un épuisement professionnel bas, selon les trois dimensions il présente un épuisement émotionnel Elevé, un niveau de dépersonnalisation modéré, et un degré d'accomplissement personnel bas, ce qui explique que notre cas est touché par un épuisement professionnel bas avec un score moyen de 23.33.

Les résultats de l'échelle d'épuisement professionnel montrent que Mr. "E" n'est plus motivé par son travail, ses ressources émotionnelles sont épuisées. La dimension de dépersonnalisation revoie aux relations détachées et négatives envers

les clients, enfin le niveau d'accomplissement personnel bas indique que Mr. "E" n'a pas vraiment un sentiment d'incapacité professionnelle.

- Synthèse sur le 6^{eme} cas

Il s'avère que notre cas présente un épuisement professionnel bas, l'analyse de ce cas nous a mené à découvrir les facteurs qui ont engendrés cet état et qui se résume : des facteurs relationnelles concernant les relations de notre cas avec les clients, et des facteurs liés aux moyens de travail concernant les conditions défavorables du travail.

Cas 07 : Mr. " O "**- Présentation du 7^{ème} cas**

Mr. "O" expert automobile âgé de 59 ans, marié et père de 04 enfants, titulaire d'un diplôme d'expert formé par la S.A.A, et CAP comptabilité en (1973), jouit d'une expérience professionnelle de 36 ans.

- Analyse de l'entretien

L'entretien avec Mr. "O " s'est déroulé dans son bureau, tout est bien passé après avoir expliqué le but de notre recherche, il a accepté de répondre a nos questions avec enthousiasme, il était motivé a s'exprimer et a coopérer avec nous, ses réponses étaient précises.

Afin de récolter des informations sur la conception de ce métier et des différentes tâches qu'un expert automobile doit accomplir, on a interrogé notre cas sur ses tâches et la manière dont il perçoit ses activités il répond : « mes tâches se résume à l'évaluation des dommages subis au véhicules à la suite des accidents, et l'expertise en général ». Il ajoute : « ces activités certes sont fatigantes, mais il y'a un esprit d'équipe, un travail collégiale ». On a remarqué la non-satisfaction de Mr. "O" par rapport à la répartition de son travail il dit : « moyennement », il ajoute : « mon travail se répartit, la matinée c'est la réception de la clientèle, constatation des dégâts, l'après-midi c'est la rédaction des PV d'expertise ». Passant au congé Mr. "O " affirme qu'il prend rarement son congé : « rarement, moi personnellement je le prends juste au mois de ramadan, par ce que je ne peux pas travailler dans ce mois ». Mr. "O" ajoute : « je prends souvent mon travail pour le finir chez moi, car le temps de réception et les déplacements nous prends beaucoup de temps », d'après ses dires on observe une certaine surcharge au travail.

En discutant du climat générale au travail, on parlant des difficultés confronté lors de l'exercice de sa profession Mr. "O " dit avec un air nerveux : « si c'est pour dire la vérité il y'a beaucoup de difficultés, la clientèle s'impatiente pour connaitre les résultats des PV, alors là n'en parlant pas du matériel c'est une catastrophe », celà indique que Mr. "O " travaille dans un milieu défavorable qui le perturbe et le rend mal à l'aise dans son travail.

En passant à la nature des relations professionnelles avec le personnel il dit : « travail d'équipe, une relations excellente dans l'ensemble ». Et concernant la relation professionnelle avec les clients il répond après un silence : « comment dire, il y a deux catégories de clients, la catégorie qui nous fait confiance, l'autre qui se plaint tout le temps et se sent toujours lésé par rapport au marché parallèle ». Donc cela indique que ses relations sont conflictuelles avec ses clients.

Passant à l'ambiance générale au sein du milieu de travail, Mr. "O" dit : « l'ambiance ici est parfaite, il y'a l'esprit d'équipe, il y'a la coopération », il ajoute sans hésitation : « on travaille souvent en collaboration avec les collègues ».

Concernant les conditions de travail dans la société d'expertise, Mr. "O" dit : « Non, pas vraiment dans des bonnes conditions, il ya des haut et des bas les déplacement fréquent sur les lieux de mobilisation des véhicules , nous ralentissent dans l'établissement d'expertise ».

Pour terminer l'entretien, on a abordé la qualité de la formation professionnelle, Mr."O" affirme qu'il a obtenu une bonne formation professionnelle : « oui » , on se demandant si sa formation l'aide à surmonter les difficultés au travail ,il répond en rigolant : « après tout ce temps la , 36ans d'expérience et je saurait pas comment travailler c'est grave, mais bien sûr, que oui » cela indique que Mr. "O" n'a pas une dévalorisation de son travail et de ses compétences, il trouve que sa formation professionnelle est bénéfique par rapport à son domaine et renforce d'avantage la pratique de son métier :

« certainement » , comme il pense qu'elle est parfaitement en continuité avec la pratique de son travail il dit : « oui, il y'a une continuité entre les deux ».

-Présentation et analyse de l'échelle MBI

Tableau N° 08 : Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) du cas 07

Dimensions de l'épuisement professionnel	score	Niveau de chaque dimension	Score moyen	Niveau de l'épuisement professionnel
Épuisement émotionnel	42	Elevé	33.66	Elevé
Dépersonnalisation	18	Elevé		
Accomplissement personnel	41	Elevé		

D'après les résultats de ce tableau on remarque que Mr. "O" présente un niveau élevé dans les trois dimensions d'épuisement professionnel, donc cela indique qu'il est touché par un épuisement professionnel avec un niveau pathologique Elevé avec un score moyen de 33.66.

Les résultats de l'échelle de l'épuisement professionnel (MBI) expliquent que Mr. "O" n'est plus motivé par son travail, qu'il manque d'énergie, ses ressources émotionnelles sont épuisés ce qui entraine des frustrations et des tentions. Dans la dimension de dépersonnalisation le niveau élevé est expliqué par l'attitude impersonnelle détaché et négative envers les gens rencontré (les clients), et enfin le niveau élevé de l'accomplissement personnel renvoie à la diminution du sentiment d'auto-efficacité, et l'absence de sentiment de capacité à faire avancer les choses.

- Synthèse sur le 7^{ème} cas

On note la présence d'un épuisement professionnel avec un niveau Elevé chez notre cas, par la présence de certains facteurs qui ont contribué à l'apparition de cet état à savoir : les facteurs liés aux relations professionnelles et les facteurs liés à la qualité de travail, mais aussi aux conditions de travail et au manque du matériel.

Cas 08 : Mr. ‘ N ‘**- Présentation du 8^{ème} cas**

Mr. ‘N’ expert automobile, âgé de 36ans, il est célibataire titulaire d’un diplôme d’ingénieur en génie mécanique en (2004), son expérience professionnelle dans l’expertise se résume à 5 ans.

- Analyse de l’entretien

On a rencontré Mr. ‘N’ dans l’un des bureaux de la grande salle de la société d’expertise, on lui a expliqué l’objectif de notre recherche et il nous a accueillis très gentiment, on a remarqué qu’il était un peu timide au début mais finalement il a accepté de nous aider sans aucun problème.

Après avoir récolté des informations liées aux indentifications personnelles de notre cas, on a débuté l’entretien en parlant un peu de la qualité de ce métier, les différentes tâches à accomplir il dit : « mon travail consiste à faire des expertises et l’évaluation des dommages des véhicules accidentés », il ajoute : « c’est sur que mes activités sont fatigantes , mais dans l’ensemble ça va » , quant à la répartition de son temps de travail il a répondu : « je travail au bureau , et en dehors du bureau dans des missions d’expertise », on se demandant s’il est satisfait par cette répartition il nous dit : « oui , ça m’arrange dans l’ensemble ».

Concernant le congé Mr. ‘N ‘dit : « oui, je prends toujours mon congé, au bon moment ». Et en discutant du faite de prendre son travail pour le finir chez lui, il s’exprime et dit : « Non, par ce que le système de travail ne m’arrange pas, car je n’ai pas ces logiciels qui nous aident à travailler chez moi, tout est fait sur micro, donc je finis mon travail au bureau ». Donc d’après ses dires on remarque que Mr. ‘N’ n’a pas une certaine surcharge dans son métier, ni un malaise au travail.

Passant au climat général du travail, en discutant un peu des difficultés que Mr. "N" pourrait trouver dans l'exercice de sa profession après un silence il affirme : « Mes difficultés c'est par rapport aux clients et leur comportements, le fait d'affronter ces clients me met mal à l'aise » on remarque ici que Mr. "N" a des relations conflictuelles avec les clients qui le perturbent durant l'exercice de son métier, on peut expliquer ce silence par une sorte de souffrance psychique et morale. Concernant les relations professionnelles avec le personnel du lieu de son travail il dit : « mes relations avec mes collègues sont bonnes, tout va bien avec eux, on n'a pas de conflit ».

Discutant un peu des relations professionnelles avec les clients il dit que : « ce n'est pas toujours une bonne relation, il y'a des fois une exception, la non-satisfaction des clients. Je veux bien qu'ils soient compréhensifs, par exemple le temps de mains d'œuvre c'est leur problème ». Donc on constate encore qu'il y a un malaise dans la relation professionnelle entre Mr. "N" et ses clients.

En lui demandant de nous parler de la collaboration et de la coopération existante entre lui et ses collègues dans le lieu de travail il dit : « oui, il y'a toujours une collaboration entre nous, si il y'a un problème quelque part on consulte les collègues, il y'a entre nous une coopération et une bonne ambiance au travail ». On remarque que notre cas a des bonnes relations avec ses collègues certainement ce qui va l'aider à mieux travailler.

Passant aux conditions de travail qui règnent au sein de l'entreprise il dit que : « Dans l'ensemble bien , juste pour moi personnellement c'est le trajet qui est fatiguant vu que j'habite loin d'ici ».

Concernant la qualité de sa formation professionnelle Mr. "N" pense qu'il a obtenu une bonne formation professionnelle, et cette dernière l'aide à surmonter toutes les difficultés dans sa spécialité : « oui, toujours relié ». Il ajoute : « oui, ma formation professionnelle est bénéfique par rapport à mon travail, et elle

renforce d'avantage la pratique de ma profession ». On se demandant si elle est en continuité avec la pratique de sa profession il dit : « pas vraiment, un peu limité dans mon travail par rapport à ma formation qui est vaste ». On remarque que la formation professionnelle de Mr. "N" ne lui pose pas problème, ce n'est pas un souci pour lui c'est pour cela qu'il n'est pas perturbé dans son travail.

- Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N° 09 : Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas : 08

Dimension de l'épuisement professionnel	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen de l'épuisement	Niveau de l'épuisement professionnel
Epuisement émotionnel	29	Modéré	28	Modéré
Dépersonnalisation	10	Modéré		
Accomplissement personnel	45	Elevé		

Le tableau ci-dessus présente les résultats de l'échelle (MBI) de notre cas, ces résultats indiquent que Mr. "N" présente un épuisement professionnel modéré avec un score moyen de 28, et cela est présenté selon les trois dimensions avec un niveau d'épuisement émotionnel modéré, un niveau de dépersonnalisation modéré, et un niveau d'accomplissement personnel élevé.

L'analyse de ces résultats explique que notre cas n'a pas beaucoup d'émotion vers son travail, il est peu motivé pour son travail, concernant ses relations interpersonnelles, elles sont qualifiées de négatives envers ses clients.

Concernant l'accomplissement personnel qui revoie à la diminution de l'efficacité professionnelle, et de l'estime de soi.

- Synthèse sur le 8^{eme} cas

Notre cas présente un épuisement professionnel modéré, cet état est engendré par certains facteurs liés à la relation professionnelle négative envers ses clients, et à la diversité des tâches à accomplir dans l'expertise mais aussi aux conditions de travail.

Cas 09 : Mr. ‘ L ‘**- Présentation du cas**

Mr. ‘ L ‘ expert automobile, âgé de 33 ans marié et père d’un enfant, il est titulaire d’un diplôme d’ingénieur d’état en (2005), son expérience professionnelle dans l’expertise se résume à 5ans.

- Analyse du l’entretien

L’entretien s’est déroulé comme les deux cas précédents dans l’un des bureaux de la grande salle de la société d’expertise, on a abordé Mr. ‘ L ‘ après avoir expliqué la raison de notre présence dans son lieu de travail, il a accepté de nous répondre à nos questions avec hésitation, mais l’entretien s’est bien passé au final.

Tout d’abord, on a commencé notre discussion par les exigences de ce métier et la nature des tâches à accomplir ainsi que la nature de ses activités il a répondu : « mon travail se résume à la réception, l’expertise, photographier les véhicules, établir les PV d’expertise », il ajoute : « mes activités dans l’expertise sont moyennement fatigantes ».

En parlant de la répartition de son temps de travail il dit : « la matinée au bureau pour la réception et rédiger les P.V d’expertise, l’après-midi en dehors du centre pour des missions et cela ce n’est pas tous les jours », et pour exprimer sa satisfaction par cette répartition il dit : « satisfait moyennement, ça dépend des jours de travail ». En passant au congé il affirme : « oui je prend toujours mon congé, et la date que je veux », En se demandant s’il prend son travail pour le finir chez lui il dit que :« Non, car j’ai pas une surcharge dans mon travail », donc cela signifie que Mr. ‘L ‘ n’a pas vraiment une surcharge de travail dans son métier.

Après ça on a abordé les conditions de travail et le climat général du travail ainsi que les difficultés qui pourraient perturber Mr. " L " durant l'exercice de sa profession il nous répond après un silence et dit : « les difficultés que j'affronte quotidiennement, c'est par rapport aux conditions de travail, le lieu de travail est défavorable, le manque du matériel, y a pas assez de bureau », on constate que le lieu de son travail le met en état de malaise.

Passant aux relations professionnelles qui relient entre Mr. " L " et le personnel du lieu de son travail il affirme : « très bien, on a de bonne relations entre collègues », il ajoute : « oui, bien sur qu'on travaille en collaboration toujours », Concernant les relations professionnelles qui relient Mr. L avec ses clients il dit : « en général pas mal, des fois il y'a des clients qui sont pas satisfait, ils viennent réclamés chez nous », donc celà signifie qu'il n'a pas de conflit avec ses collègues. Mais on remarque que la relation entre lui et ses clients est moyenne, il pourrait y avoir éventuellement des conflits qui le perturbe.

En parlant des conditions de travail dans la société d'expertise Mr. " L " a répondu sans hésitation : « Non, je ne travaille pas dans des bonnes conditions, le lieu déjà est défavorable surtout en hiver, y'a des odeurs insupportables, en plus le manque du matériel des bureaux, et même des appareils photos, c'est vraiment gênant ». D'après ses dires Mr. "L" exerce son métier dans des conditions défavorable qui le dégoûte.

Discutant de la coopération au sein de son lieu de travail, il dit : « oui, bien sur qu'il y'a une coopération entre nous, le client peut venir s'il me trouve pas il peut demander de l'aide auprès de mes collègues, il n'est pas obligé de m'attendre, on travaille tous ici dans une bonne ambiance ». Donc d'après notre cas l'atmosphère dans son lieu de travail est très amicale et détendu, l'influençant positivement dans ses relations de travail.

Enfin, nous avons discutés de la qualité de la formation professionnelle qu'il a obtenu pour exercer son métier il nous dit : « Non, je ne trouve pas que c'est une bonne formation, car ma formation était théorique on n'avait pas fait de la pratique, mais concernant le stage pratique de six mois que j'ai fait ici à la société d'expertise, j'ai appris beaucoup de choses ». Cela indique que Mr. " L " a un sentiment de dévalorisation de son travail et de ses compétences.

On lui demandant si sa formation professionnelle l'aide à surmonter ses difficultés il répond avec hésitation : « en général je n'ai pas vraiment des difficultés ». Cela signifie que notre cas trouve des difficultés à extérioriser ses émotions et à exprimer sa souffrance psychique.

On lui demandant s'il trouve sa formation bénéfique par rapport à son travail il nous dit : « bien sûr », on l'interroge sur la continuité de sa formation avec la pratique de son métier il répond : « Non, on a fait que des généralités elle est vaste ». Et enfin on lui demandant, si sa formation professionnelle renforce d'avantage la pratique de son métier il dit : « normal, notre formation est générale, le plus important est bien la pratique ». On note que la formation professionnelle de Mr. " L " présente un obstacle dans l'exercice de sa profession.

- Présentation et analyse des résultats de l'échelle (MBI)

Tableau N° 10 : Résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI) de cas:09

Dimension de l'épuisement	Score	Niveau de chaque dimension	Score moyen du l'épuisement	Niveau de l'épuisement professionnel
Épuisement émotionnel	10	Bas	15	Bas
Dépersonnalisation	00	Bas		
Accomplissement personnel	35	Modéré		

Le tableau ci-dessus présente les résultats de l'échelle (MBI) de notre cas, on enregistre que Mr. " L " présente un épuisement professionnel Bas avec un score moyen de 15, d'après les trois dimensions qui indiquent que l'épuisement émotionnel est bas, le niveau de dépersonnalisation est bas, et le niveau d'accomplissement personnel est Modéré.

Les niveaux des trois dimensions (Bas, Bas, Modéré) de Mr. " L " renvoient à l'absence de sentiment de vide et de ressources émotionnelles épuisées, le niveau bas de dépersonnalisation renvoie au degré bas d'insensibilité envers ses clients, et enfin le niveau modéré d'accomplissement personnel indique le sentiment de dévalorisation de ses compétences et la diminution de sentiment d'auto-efficacité.

- Synthèse sur le 9^{ème} cas

Ainsi, on peut dire d'après les réponses de Mr. " L " que Notre cas présente un épuisement professionnel bas, cet état est engendré par les conditions de travail défavorables, le manque de matériel performant ainsi que quelque perturbations relationnelles envers les clients, mais cet état n'est pas pathologique, cela est dû au faite à la surcharge au travail, mais aussi à l'ambiance et à la coopération collégiale qui ont contribué à la diminution des tentions et de la pression au travail.

2 - Discussion des hypothèses

Après avoir présenté les (09) cas de notre étude, dans cette partie nous allons faire une discussion des hypothèses relatives aux deux variables de notre étude (le syndrome de l'épuisement professionnel chez les experts automobile de la société Algérienne d'expertise) à partir de leurs vérification par l'utilisation de l'entretien semi directif et l'échelle d'épuisement professionnel MBI (Maslach Burnout Inventory).

Notre première hypothèse suppose que les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise subissent un épuisement professionnel, d'après les résultats de l'échelle de MBI et les différents signes et manifestations qu'on a enregistrées durant les entretiens avec nos experts enquêtés, effectivement on a constaté que notre population d'étude est touchée par le syndrome d'épuisement professionnel, ce qui veut dire que notre première hypothèse est **confirmée**.

Concernant la deuxième hypothèse qui suppose que l'épuisement professionnel est manifesté à des degrés divers chez les experts automobiles, on a enregistré d'après les résultats de l'échelle MBI les différents niveaux d'épuisement professionnel chez ces derniers. On trouve cinq (05) cas qui manifeste un épuisement professionnel avec un degré Bas, trois (03) cas qui manifeste un épuisement Modéré, et un (01) cas qui est touché par un épuisement professionnel Elevé, on remarque l'absence d'un niveau nul cela indique effectivement que notre population d'étude présente réellement un épuisement professionnel avec des degrés divers , une chose qui devrais pas resté inaperçue et négligé cela explique qu'il y'a vraiment un problème lié au travail. Donc d'après les résultats relevés notre deuxième hypothèse est **confirmée**.

Concernant la relation entre l'âge et le syndrome d'épuisement professionnel, d'après la comparaison des résultats obtenus à partir de l'échelle MBI et les réponses des entretiens avec les experts enquêtés de différentes tranches

d'âge, on a remarqué des niveaux élevés d'épuisement professionnel chez les experts automobiles âgés contrairement aux experts moins âgés. Cela indique que notre troisième hypothèse est **confirmée**.

La relation entre l'épuisement professionnel et l'expérience professionnelle est bien claire grâce aux résultats obtenus de l'échelle MBI. On constate que les experts automobiles qui ont une expérience professionnelle dans l'expertise présente des degrés divers et des scores différents à ceux qui ont moins d'expérience professionnelle. Cela explique que le nombre d'années d'expérience professionnelle au travail peut engendrer l'épuisement professionnel. Alors, notre quatrième hypothèse est aussi **confirmée**.

Pour la cinquième hypothèse, grâce aux réponses relevées des entretiens que nous avons effectué avec les experts automobiles, on a remarqués que les facteurs qui contribuent à l'apparition de l'épuisement professionnel sont bien les facteurs liés au métier, la qualité de travail avec les différentes tâches à accomplir, ce qui provoque une surcharge au travail. Donc, on note que la surcharge au travail est un facteur en relation avec l'apparition de l'épuisement professionnel chez les experts automobile, ce qui nous permet de dire que notre cinquième hypothèse est **confirmée**.

Concernant la sixième hypothèse qui porte sur les facteurs en relation avec le climat de travail, grâce aux résultats obtenus, nous avons remarqué les conditions de travail relatif au manque du matériel performant, mais aussi au climat relationnel qui règne dans la société d'expertise. Tous ces facteurs que nous avons remarqués chez les experts automobiles sont en relation directe à l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel, ce qui signifie que notre sixième hypothèse est **confirmée**.

Enfin, concernant la dernière hypothèse relative à la qualité de la formation professionnelle et l'apparition du syndrome de l'épuisement professionnel grâce aux réponses relevé des entretiens effectué avec notre population d'étude on

constate que la majorité affirme qu'ils ont obtenus une formation professionnelle de bonne qualité, donc cela nous a mené à dire que la qualité de la formation professionnelle n'est pas vraiment un facteur qui contribue à l'apparition d'épuisement professionnel, ce qui indique que la dernière hypothèse est **infirmée**.

Alors, pour clôturer cette partie nous pouvons dire que toutes les hypothèses que nous avons supposées au début sont confirmées, à l'exception de la dernière qui est infirmée.

Synthèse

En somme, les résultats de notre étude ont pu mettre en évidence l'ampleur du syndrome de l'épuisement professionnel chez les experts automobile à la société Algérienne d'expertise et aussi décrire les facteurs qui contribuent à l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel chez notre population d'étude, effectivement il s'avère que les experts automobiles manifestent un épuisement professionnel à des degrés divers. Et les facteurs qui sont en relation direct à l'apparition d'épuisement professionnel sont liés au milieu de travail dont la charge de travail, le climat de travail dans la société d'expertise, mais aussi aux facteurs liés à l'âge, et à l'expérience professionnelle.

Conclusion

La profession d'expertise automobile comme toute profession sociale, qui nécessite beaucoup de travail et d'énergie mais aussi avoir des compétences adéquates, est caractérisée par ces différentes tâches à accomplir, les différentes responsabilités envers autrui, confronté à des différentes missions et à une surcharge du métier ainsi que à des interactions avec les autres.

Nous avons réalisés notre étude, dans le but de répondre aux questions que nous avons posées dans la problématique avancée, pour savoir si le métier d'expertise automobile avec ces différentes activités peut engendrer un risque d'épuisement professionnel chez les experts automobiles. On se demandant si les experts automobiles subissent un épuisement professionnel avec ces trois dimensions à savoir, l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation (déshumanisation), et le manque d'accomplissement personnel. Mais aussi pour déterminer les conditions dans lesquels les experts automobiles peuvent développer le syndrome d'épuisement professionnel.

Pour vérifier la présence de ce syndrome chez les experts automobiles de la société d'expertise et pour déterminer les facteurs qui l'engendre, nous avons utilisé deux instruments afin de vérifier nos hypothèses avancées à savoir l'échelle de Maslach (MBI) qui mesure le niveau de l'épuisement professionnel en plus d'un entretien semi-directif, pour rassembler les données nécessaire qui nous permet de décrire les facteurs qui sont en relation avec l'apparition de syndrome d'épuisement professionnel.

Nous avons vus, grâce aux résultats de notre étude que notre population d'étude enquêtée qui est les experts automobiles présente effectivement un épuisement professionnel et cela avec des degrés différents d'un expert à un autre.

Nous avons constatés aussi la relation entre de syndrome d'épuisement professionnel et les facteurs socioprofessionnels et les facteurs personnels (âge,

sexe, expérience professionnelle), nous avons remarqués que les experts âgés sont les plus touchés par l'épuisement professionnel par rapport aux moins âgés.

Grâce à notre étude aussi nous avons vu que malgré l'absence du sexe féminin dans ce métier, le sexe masculin présente réellement un épuisement professionnel, et à propos de l'expérience professionnelle, on a constatés que les experts dotés d'une longue expérience professionnelle manifeste un épuisement plus fort que ceux qui ont moins d'expérience.

Nous avons enregistré les sources et les facteurs responsables de l'apparition de syndrome d'épuisement professionnel chez les experts automobile qui se réfère d'une part aux conditions de travail à savoir le manque du matériel performant ainsi qu'au milieu de travail défavorable, sans oublier le volume de travail et des tâches à accomplir. D'autre part, le climat de travail et les relations entre les experts et les clients.

À partir de notre étude, on a constaté l'importance de la bonne ambiance dans le lieu de travail, et le rôle que joue les bonnes relations professionnelle entre les collègues, ainsi que l'importance de la coopération et de la collaboration entre ces experts automobile, cela contribue à la diminution de risque d'épuisement professionnel, ce qui permet d'absorber la pression et les tentions du travail.

Donc, d'après ces résultats qu'on a obtenu à travers notre étude, il est bien clair que notre population d'étude n'est pas à l'abri de l'épuisement professionnel, cette situation ne devrait pas être négligée ni met de coté, car c'est une situation qui pourrait s'aggraver avec le temps, alors nous pensons qu'il est important de proposer certaines mesures afin de faire face à cet état d'épuisement qui sont les suivantes :

- maintenir les bons rapports entre les experts automobiles, et améliorer les rapports et les relations professionnelles entre ces derniers et les clients.

- Penser à la santé morale des experts automobiles au travail par l'intervention d'un psychologue de travail dans l'entreprise afin d'aborder les difficultés professionnelles et traiter les problèmes liés au travail.
- Proposer des thérapies de relaxation afin de diminuer la pression du travail, se libérer de la surcharge du métier, se vider la tête de tout ce qui est en rapport avec le travail, pour avoir l'énergie et la motivation de continuer dans le domaine.

LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

liste bibliographique

- Les ouvrages

- 1- Alain Vinet, Travail, organisation et santé : le défi de la productivité dans le respect des personnes, Presses université Laval., 2004.
- 2- Boudoukha. A.H, Burn-out et traumatismes psychologique, Dunod., paris, 2009.
- 3- Canoui. P, Mauranges. A, Le Burnout à l'hôpital. Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. 4^{ème} édition, Masson, Paris, 2008.
- 4-Chahraoui. Kh. Et Bénony. B. Méthodes, évaluations et recherche en psychologie clinique. Dunod, Paris, 2003.
- 5- Chauchat. H, L'enquête en psychosociologie, 2^{ème} éd : PUF. Paris, 1999.
- 6- Delbrouck. M, Le burn-out du soignant, 1^{ère} édition, De Boeck, 2004.
- 7- El Akremi.A , Sylvie.G, Jean-pierre.N, Comportement organisationnel-justice organisationnelle ,enjeux de carrière et épuisement professionnel, 1^{er} édition. De boeck, Paris, 2006.
- 8- Grebot. E, Stress et burnout au travail, Eyrolles. Paris, 2008.
- 9-Ghiglione .R et Richard J.-F., cours de psychologie : bases, méthodes et épistémologie, 3eme édition, Donod, Paris, 1999.
- 10- Lakhdar. Sekiou, Jean-Marie Peretti, Gestion des ressources Humaines, 2^{ème} édition. De Boeck.2001.
- 11- Lefebvre .B, Poirot.M, Stress et risques psychosociaux au travail, Masson, Paris, 2011.
- 12- Madeleine Estryng-BeHar, stress et souffrance des soignants à l'hôpital, Estem. Paris, 1997.

13-Manoukian Alexandre, La souffrance au travail- Les soignants face au burn-out, La Marre., France, 2009.

14- Stellman. J.M., Dufresne .C, Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, 3^{ème} édition. International Labour organization, 2000.

15- Stella et Jacques choque, soignants : stress apprendre à le gérer ,2^{ème} édition, La Marre., France, 2007.

- Les revues

1- Delbrouck Michel, « burn-out et médecine » Le syndrome d'épuisement professionnel, cahiers de psychologie clinique, 2007 /1 N° 28.

2-Floru.R, Cnockaert J.C., « stress professionnel et Burnout », les cahiers de l'actif, n° 264/265.

3- Jean-Pierre Villeneuve et André Beaudoin « Le cadre de travail et l'épuisement professionnel des intervenants sociaux en Gaspésie ». Service social, vol. 42, n° 2, 1993.

4- M. Lourel et al. « L'évaluation du burnout de Pines : adaptation et validation en version française de l'instrument Burnout Measure Short version (BMS-10) ». Pratiques psychologiques 13, 2007.

5-Nicolas Chevrier, M. PS. Et Sonia Renon-Chevrier. « L'épuisement professionnel vers des interventions organisationnelles ». Psychologie Québec, Novembre 2004.

6-Namin Lionel, « L'expert en automobile Quel statut, quels métiers ? », revue-experts, 2006.

7- Peckels .B, Hureau .J., « Essai de définition de l'expertise et des experts », *Experts*, n°78, mars 2008.

8- Viviane Munroe et Nicole Brunette « L'épuisement professionnel (burn-out) : un problème réel ». Revue d'intervention sociale et communautaire, vol. 7, n° 1, 2001.

-Les dictionnaires

- 1- Bloch .H, Chemama.R et all, Grand dictionnaire de la psychologie. Larousse, Paris ,2011.
- 2- Christian Travers, Dictionnaire HACHETTE, Paris, 1997.
- 3- Sillamy. N, Dictionnaire de psychologie, Larousse, Paris, 2003.

- Les thèses

- 1- Boulkroune.N, le syndrome de burnout chez enseignant du supérieur, université Mentouri de constantine, faculté des sciences humaine et sociales, département de psychologie, des sciences de l'éducation et d'orthophonie, spécialité psychologie clinique. (2007-2008).
- 2- Nicolas chevrier, Adaptation Québécoise de l'oldenberg burnout inventory (OLBI), université du Québec à Montréal, thèse de doctorat en psychologie, 2009.
- 3-WIERTZ .Ruth, PSYCHIATRES et BURNOUT ? Etude de la Prévalence du Syndrome d'Épuisement Professionnel auprès des Psychiatres Hospitaliers du Nord Pas de Calais. , Médecine, DES de médecine générale. Lille. 2012.

- Site d'internet

- 1- <http://www.aldexperts.fr/index.php/expert-automobile>
- 2-<http://www.autorecrute.com/metiers-automobile/metier-expert-automobile~00504.html>
- 3-<http://www.amazon.fr/Lexpertise-automobile-juridiques-pratiques-profession/dp/2247072445>
- 4- <http://www.assurance-et-mutuelle.com/assurance/definition-assurance.html>
- 5- <http://www.compagnies-assurances.com/definition-assurance>
- 6- <http://www.carrosserie.com/expert-automobile/>
- 7- [http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/expertise.](http://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/expertise)
- 8- <http://www.francetop.net/dictionnaire/synonymes/definition/Expertise>

- 9-**<http://formation-bts-assurance.esaassurance.com>
- 10-** <http://www.indemnisation-automobile.com/le-role-de-l-expert-automobile/>
- 11-**www.larousse.fr/dictionnaires/francais/burn_out/10910385.
- 12--**<http://www.l4m.fr/emag/metier/automatisme-robotique-144/expert-automobile-7407>
- 13-** <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/expert-e-automobile>
- 14-**http://www.rekrute.com/editorial_article.php?id=144
- 15-** <http://www.santé.fr>.

ANNEXES

ANNEXE : A

Echelle d'épuisement professionnel MBI (Maslach Burn-out Inventory)

Dans le cadre d'une étude universitaire portant sur l'épuisement professionnel chez les experts automobiles de la société Algérienne d'expertise S.A.E, nous souhaitons avoir votre contribution et votre aide.

Pour nous aider à bien mener cette étude, veuillez répondre aux items ci-après et remplir la grille ci-joint.

Indiquez la fréquence à laquelle vous ressentez ce qui décrit à chaque item

0 = Jamais. **1** = Quelques fois par an. **2** = Chaque mois. **3** = Quelques fois par mois. **4** = Chaque semaine. **5** = Quelques fois par semaine. **6** = Chaque jour.

Items	Fréquences					
	1	2	3	4	5	6
1- Je me sens émotionnellement vidé par mon travail						
2- Je me sens à bout a la fin de ma journée de travail						
3- Je me sens fatigué lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail						
4- Je peux comprendre facilement ce que mes clients ressentent						
5- je sens que je m'occupe de certains clients de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets						
6- Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort						
7- Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes clients						

8- Je sens que je craque à cause de mon travail						
9- J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens						
10- Je suis devenu plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail						
11- Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement						
12- Je me sens plein d'énergie						
13- Je me sens frustré par mon travail						
14- Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail						
15- Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes clients						
16- Travailler en contact direct avec les gens me stress trop						
17- J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes clients						
18- Je me sens ragaillardi lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes clients						
19- J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail						
20- Je me sens au bout du rouleau						
21- Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement						
22- J'ai l'impression que mes clients me rendent responsable de certains de leurs problèmes						

ANNEXE :B

Guide d'entretien

AXE I : Identifications personnelles.

- 1- Âge.
- 2- sexe.
- 3- situation familiale.
- 4- diplôme obtenu.
- 5- expérience professionnelle dans l'expertise.

AXE II : Informations liées à la surcharge du métier.

- 1- Quelles sont vos tâches à l'entreprise de la société d'expertise ?
- 2- comment trouvez-vous les activités de l'expert dans votre lieu de travail ?
- 3- comment se répartit votre temps de travail ? Justifiez votre réponse.
- 4- La répartition de votre temps de travail vous donne t'elle entièrement satisfaction ?
- 5- Avez-vous le temps de prendre votre congé ? Justifiez votre réponse.
- 6- Est-ce qu'il vous arrive de prendre votre travail pour le finir chez vous ? Justifiez votre réponse.

AXE III : Informations liées au climat du travail.

- 1- Quel genre de difficultés trouvez-vous durant l'exercice de votre profession ?
- 2- comment qualifiez-vous vos relations professionnelles avec le personnel du lieu de votre travail ?
- 3- comment sont vos relations professionnelles avec les clients ?
- 4- Est-ce que vous travaillez en collaboration avec vos collègues ?
- 5- pensez-vous que votre travail au sein de l'entreprise de la société d'expertise s'exerce dans des bonnes conditions ? Justifiez votre réponse.
- 6- Est ce que vous voyez qu'il existe une certaine coopération au sein de votre milieu de travail ?

AXE IV : Informations liées à la qualité de la formation professionnelle.

- 1- pensez vous que vous avez obtenu une bonne formation professionnelle pour exercer votre métier?
- 2- pensez vous que la qualité de votre formation professionnelle vous aide à surmonter les difficultés de votre spécialité ?
- 3- percevez vous que votre formation professionnelle est bénéfique par rapport à votre domaine de travail ?
- 4- voyez vous que votre formation professionnelle est en continuité avec la pratique de votre métier ?
- 5- jugez vous que de votre formation professionnelle renforce d'avantage la pratique de votre profession?

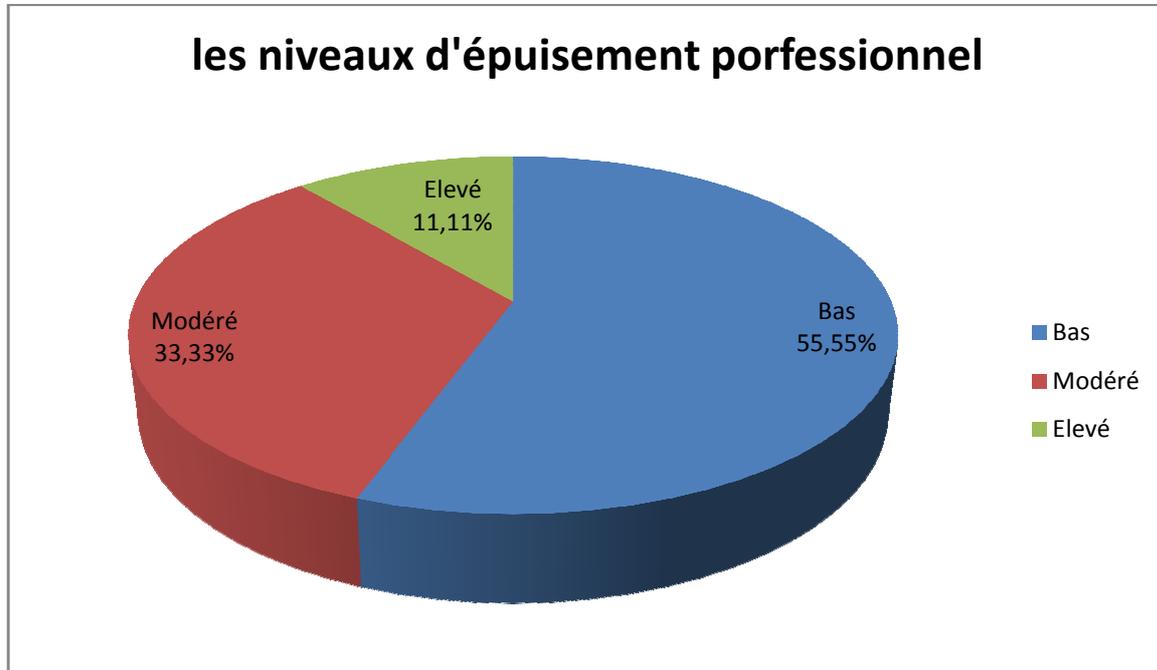
ANNEXE : C

Tableau récapitulatif des résultats de l'échelle d'épuisement professionnel (MBI)

Les cas		Cas 01	Cas 02	Cas 03	Cas 04	Cas 05	Cas 06	Cas 07	Cas 08	Cas 09
Dimensions										
Dimension d'épuisement émotionnel	score	32	19	16	41	12	30	42	29	10
	Niveau	Elevé	Modéré	Bas	Elevé	Bas	Elevé	Elevé	Modéré	Bas
Dimension de la dépersonnalisation	score	07	03	07	14	00	08	18	10	00
	Niveau	Modéré	Bas	Modéré	Elevé	Bas	Modéré	Elevé	Modéré	Bas
Dimension d'accomplissement personnel	score	24	32	44	38	47	32	41	45	35
	Niveau	Bas	Bas	Elevé	Modéré	Elevé	Bas	Elevé	Elevé	Modéré
Niveau d'épuisement professionnel		Bas	Modéré	Bas	Modéré	Bas	Bas	Elevé	Modéré	Bas

ANNEXE : D

Cercle représentant la répartition des experts automobiles selon les niveaux d'épuisement professionnel



ANNEXE : E

Tableau de comparaison des deux variables « âge » et « épuisement professionnel ».

l'âge	Niveau et score d'épuisement		Score moyen
	Les cas	Niveau d'épuisement	
De 27 ans à 35 ans	Cas n° 2	Modéré	18
	Cas n° 9	Bas	15
	Cas n° 5	Bas	19.66
De 36ans à 59ans	Cas n° 1	Bas	21
	Cas n° 3	Bas	22.33
	Cas n°4	Modéré	31
	Cas n°6	Bas	23.33
	Cas n° 7	Elevé	33.66
	Cas n° 8	Modéré	28

ANNEXE : F

Tableau de comparaison des deux variables « expérience professionnelle » et « épuisement professionnel ».

Niveaux et score d'épuisement expérience professionnelle	Les Cas	Niveau d'épuisement	Score moyen
De 01an à 5ans	Cas n°2	Modéré	18
	Cas n° 3	Bas	22.33
	Cas n° 5	Bas	19.66
	Cas n°8	Modéré	28
	Cas n°9	Bas	15
De 12 ans à 36 ans	Cas n°6	Bas	23.33
	Cas n°1	Bas	21
	Cas n°4	Modéré	31
	Cas n°7	Elevé	33.66