



Article original

Evaluation du stress dans une banque à Bamako en république du Mali

Stress assessment in a bank in Bamako in the republic of Mali

I Sacko*¹, TB Bagayoko², B Dembelé², S Sanogo³, B Diallo⁴, H Kinta⁵, L Diakité⁶, S Toure⁷, FB Toure^{8,9}, B Gakou¹⁰, Société Malienne de Santé Sécurité au Travail (SOMASST)¹¹

Résumé

Le stress est devenu l'un des plus grands problèmes au travail au sein de l'entreprise, il met en péril la santé physique et mentale du salarié.

L'objectif de notre étude était d'évaluer la prévalence du stress au travail dans une banque à Bamako en République du Mali. Il s'agissait d'une étude transversale descriptive allant du 16 au 24 Novembre 2021. L'étude a porté sur l'ensemble des travailleurs de la banque. Nous avons inclus tous les employés de la banque programmés pour la visite médicale systématique annuelle présents pendant l'enquête et acceptant d'y participer. Nous avons utilisé le questionnaire de Karasek. Le taux de participation était de 98,2 %.

L'âge moyen des participants était de 30,5 ans. Les extrêmes étaient de 21 et plus 40ans. Notre échantillon était constitué de 35 Femmes soit 31,5 % et 76 Hommes 68,5 soit %, nous avons noté une nette prédominance masculine, avec une sex-ratio à 2,17.

La demande psychologique était forte chez 78,3 % des travailleurs. La latitude décisionnelle était faible

chez 52,3% des travailleurs. Le soutien social était faible chez 77,5%. La classification des participants de notre échantillon en fonction des quatre (4) états psychologiques de Karasek, a fait ressortir une prévalence de job strain (stress au travail) de 28,8% soit 32 travailleurs ; 14 travailleurs soit 12,6% étaient non stressés, 24,3 % étaient actifs soit 27 travailleurs et 19 soit 17,1% étaient passifs.

Conclusion : Pour faire face à cette problématique liée au stress au travail, les entreprises doivent mettre en œuvre les mesures nécessaires, pour l'amélioration des conditions de travail, qui influent sur le comportement du salarié, en prenant en considération le climat social qui est un facteur essentiel pour réduire le stress au travail afin de préserver la santé physique et mentale des travailleurs et le bien-être de l'entreprise.

Mots-clés : stress au travail, banque, Bamako.

Abstract

Stress has become one of the biggest problems at work within the company, it jeopardizes the physical and mental health of the employee.

The objective of our study was to assess the prevalence

of stress at work in a bank in Bamako in the Republic of Mali. This was a descriptive cross-sectional study running from November 16 to 24, 2021. The study covered all bank workers. We included all bank employees scheduled for the systematic annual medical visit present during the survey and agreeing to participate. We used the Karasek questionnaire. The participation rate was 98.2%.

The average age of the participants was 30.5 years. The extremes were 21 and over 40 years old. Our sample consisted of 35 women or 31.5% and 76 men 68.5 or %, we noted a clear male predominance, with a sex ratio of 2.17.

Psychological demand was strong among 78.3% of workers. Decision latitude was low in 52.3% of workers. Social support was low in 77.5%. The classification of the participants of our sample according to the four (4) psychological states of Karasek, revealed a prevalence of job strain (stress at work) of 28.8% or 32 workers; 14 workers or 12.6% were not stressed, 24.3% were active or 27 workers and 19 or 17.1% were passive.

Conclusion: To deal with this problem related to stress at work, companies must implement the necessary measures to improve working conditions, which influence the behavior of the employee, taking into account the social climate which is an essential factor in reducing stress at work in order to preserve the physical and mental health of workers and the well-being of the company.

Keywords: stress at work, bank, Bamako.

Introduction

Les employés de banque sont de plus en plus exposés au stress professionnel.

L'OMS estime que le stress au travail influe négativement sur la santé psychologique et physique des individus ainsi que sur l'efficacité de l'entreprise [1]. En effet le stress est considéré comme étant la première cause d'épuisement émotionnel lequel est l'un des trois paramètres élémentaires qui définissent

l'épuisement professionnel ou burn-out à savoir la dépersonnalisation, la réduction de l'accomplissement de soi et l'épuisement émotionnel [2]

Des études effectuées dans des pays européens et d'autres pays développés montrent que le stress est à l'origine de 50 à 60 % de la totalité des journées de travail perdues. Il était considéré comme la deuxième cause la plus fréquemment relevée de troubles de la santé liés au travail, qui a touché 22 % des travailleurs de l'union européenne en 2005 [3]. Entre 1999-2007 près de 28 % des personnes interrogées, soit environ 55,6 millions de travailleurs européens, ont déclaré que

leur bien-être mental avait été affecté par l'exposition à des risques psychosociaux. Selon les résultats de l'enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents, 79 % des cadres européens se disent préoccupés par le stress au travail. Cette enquête a montré que plus de 40 % des cadres européens considèrent que les risques psychosociaux sont plus difficiles à gérer.

L'exposition aux risques psychosociaux peut entraîner chez les employés des performances médiocres, et lorsque cette situation perdure, de graves problèmes de santé [4 ; 5]. Des études ont montré que de courtes périodes d'exposition aux risques psychosociaux et au stress sont associées à des réactions telles que des troubles du sommeil, des troubles de l'humeur, la fatigue, des maux de tête ou d'estomac. Il a été démontré qu'une exposition prolongée aux risques psychosociaux est associée à un vaste éventail de problèmes de santé mentale et physique [4, 6, 7, 8]. Le stress et les risques psychosociaux coûtent considérablement à la société, aux entreprises et organisations, et aux individus [4, 5]. En effet, En 2002, la commission européenne a établi le coût annuel du stress lié au travail dans l'union européenne à 15-20 milliards d'euros [4].

Dans le souci de contribuer à une meilleure prévention de ce risque émergent ; que nous avons décidé de nous pencher sur l'évaluation de cette problématique dans une banque à Bamako en République du Mali.

Méthodologie

• Cadre d'étude

L'étude a été réalisée dans une banque à Bamako en République du Mali

• Type d'étude

Il s'agit d'une étude transversale descriptive allant du 16 au 24 Novembre 2021.

• Population d'étude

Elle était constituée de l'ensemble des travailleurs de la banque.

Echantillonnage

Tous les travailleurs de la banque étaient concernés par l'étude.

Critères d'inclusion

Ont été inclus dans notre étude, tous les travailleurs de la banque.

Variables d'étude

Il s'agissait :

- des caractéristiques sociodémographiques : âge, sexe, statut matrimonial, l'ancienneté, le nombre d'enfants.
- du stress au travail défini par le job strain du modèle de Karasek. Ce modèle identifie les facteurs de stress au travail selon trois axes à partir du questionnaire de Karasek :
 - la demande psychologique
 - la latitude décisionnelle
 - le soutien social.

1.3.4. Technique et outils de collecte des données

Les données ont été collectées grâce à l'administration d'un questionnaire lors de la visite médicale périodique.

Il s'agit du questionnaire de Karasek.

Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

La demande psychologique fait référence à la quantité de travail, aux exigences intellectuelles requises (complexité) et aux contraintes de temps.

La latitude décisionnelle se réfère au contrôle sur le travail (implique l'autonomie et la participation aux décisions) et a la possibilité d'être créatif, d'utiliser et de développer ses compétences au travail.

Le soutien social : c'est l'aide dont peut bénéficier le salarié, de la part de ses supérieurs hiérarchiques (disponibilité et capacité à soutenir les employés) ou de ses collègues (esprit d'équipe, degré de cohésion dans le groupe, assistance et collaboration dans l'accomplissement des tâches).

Il comporte 26 questions : 9 pour la demande psychologique, 9 pour la latitude décisionnelle, 8 pour le soutien social. Les réponses proposées sont : "Pas du tout d'accord, Pas d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord", ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions. On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situent au-dessus de ce score, et l'autre moitié au-dessous. Le "job strain" est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé.

Les données recueillies ont été traitées par les logiciels : SPSS (version 20.0) et EXCEL (version 17) et le traitement des textes ont été effectué sur Microsoft Word.

Considérations éthiques

Après avoir sollicité et obtenu des membres du comité d'hygiène et des conditions de travail (CHSCT) l'autorisation, nous avons pu conduire notre étude au sein de cette banque avec le consentement des travailleurs.

Définitions opératoires

- Le stress au travail : il s'agit du "job strain" du modèle de Karasek. Il est défini comme une situation de travail où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane.

- Le statut matrimonial :

- les travailleurs vivant en couple : il s’agit des travailleurs mariés.
- les travailleurs vivant seul : il s’agit des travailleurs célibataires ou veufs.

Résultats

Participation à l’étude

Les participants à notre étude étaient de 111 travailleurs soit un taux de participation de 98,2%.

Caractéristiques sociodémographiques des travailleurs

Tableau I : Répartition selon l’âge.

Age	Effectif	Pourcentage
21-30ans	35	31,5
31-40ans	61	55,0
Plus 40ans	15	13,5
Total	111	100,0

Tableau II : Répartition selon le sexe.

Sexe	Effectif	Pourcentage
Homme	76	68,5
Femme	35	31,5
Total	111	100,0

Tableau III : Répartition selon le statut matrimonial.

Statut matrimonial	Effectif	Pourcentage
Marié	77	69,4
Célibataire	34	30,6
Total	111	100,0

Tableau IV : Répartition selon l’ancienneté.

Ancienneté	Effectif	Pourcentage
1ans	19	17,1
2ans	22	19,8
3ans	16	14,4
4ans	12	10,8
5ans	34	30,6
Plus 5ans	8	7,2
Total	111	100,0

L’âge moyen des participants était de 30,5 ans. Les extrêmes étaient de 21 et plus 40ans. Notre échantillon était constitué de 35 Femmes soit 31,5 % et 75 Hommes soit 68,5 %, nous avons noté une nette prédominance masculine, avec une sex-ratio à 2,17.

2.3. Habitudes et mode de vie

Tableau V : Répartition selon les activités physiques.

Activités physiques	Effectif	Pourcentage
Oui	53	47,7
Non	58	52,3
Total	111	100,0

Tableau VI : Répartition selon les troubles du sommeil.

Troubles du sommeil	Effectif	Pourcentage
Oui	22	19,8
Non	89	80,2
Total	111	100,0

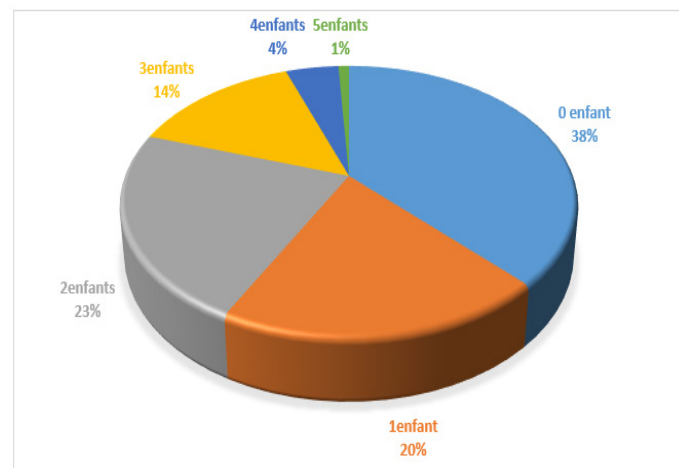


Figure 1 : Répartition des travailleurs selon le nombre d’enfants.

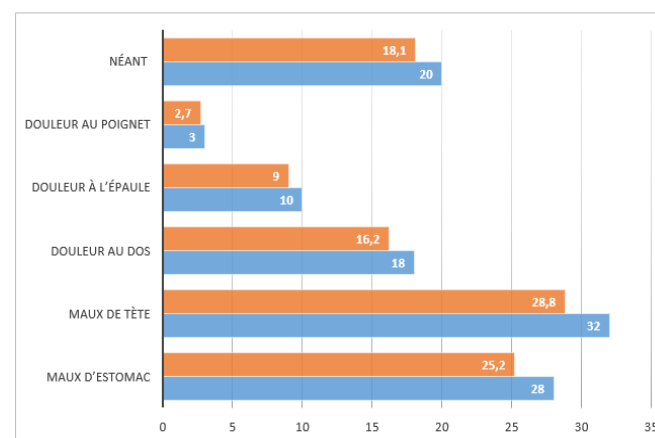


Figure 2 : répartition des travailleurs selon les plaintes liés à la santé.

Facteurs de stress au travail selon le modèle de Karasek

Tableau VII : Répartition selon le niveau de la latitude décisionnelle.

Latitude décisionnelle	Effectif	Pourcentage
Faible	58	52,3
Forte	53	47,7
Total	111	100,0

Tableau VIII : Répartition selon le niveau de la demande psychologique.

Demande psychologique	Effectif	Pourcentage
Forte	87	78,3
Faible	24	21,7
Total	111	100,0

Tableau IX : Répartition selon le niveau du soutien social.

Soutien social	Effectif	Pourcentage
Faible	86	77,5
Fort	25	22,5
Total	111	100,0

La demande psychologique était forte chez 78,3 % des travailleurs. La latitude décisionnelle était faible chez 52,3% des travailleurs. Le soutien social était faible chez 77,5%. La classification des participants de notre échantillon en fonction des quatre (4) états psychologiques de Karasek, a fait ressortir une prévalence de job strain (stress au travail) de 28,8% soit 32 travailleurs ; 14 travailleurs soit 12,6% étaient non stressés, 24,3 % étaient actifs soit 27 travailleurs et 19 soit 17,1% étaient passifs.

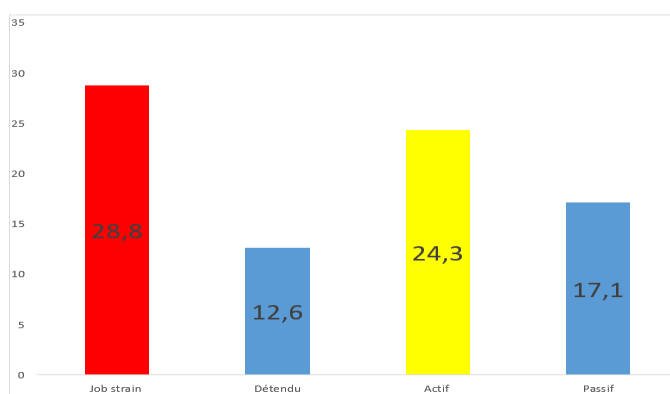


Figure 3 : répartition des travailleurs dans les cadrans du modèle de Karasek.

Discussion**Limites de l'étude**

Certains travailleurs n'ont pas répondu à tous les items, ce qui nous a conduits à éliminer certaines fiches conduisant à un biais de sélection.

La force du modèle de Karasek tient du fait qu'il met en avant la valorisation de l'homme au cœur du système et qu'il pose le rapport humain, « le soutien des collègues et de la hiérarchie », comme facteur majeur d'équilibre au sein d'une organisation [19]. La reconnaissance des autres devient primordiale pour parvenir à ses objectifs. Les principales critiques à son encontre portent sur le fait qu'il sous-estime les facteurs individuels d'autant plus que la latitude décisionnelle dépend, d'une part, du contrôle de l'environnement mais aussi du degré de développement personnel [19]. D'autre part, ce modèle n'aborde pas toutes les spécificités liées au milieu de soin : prise en charge du patient et stress occasionné lié à la relation soignant-soigné et soignant-famille du patient. Il ne tient pas compte de la spécificité de la prise en charge de la maladie (échec et limite de la thérapeutique, prise en charge de la fin de vie, etc.) [19]. Désormais, plusieurs autres questionnaires valides sont élaborés et validés pour explorer et évaluer le stress des travailleurs. Ainsi, l'utilisation d'autres échelles pourrait trouver des résultats différents des nôtres et mettre le point sur d'autres défaillances dans notre système de travail.

Taux de participation

Le taux de participation dans notre étude a été de 98,2 %. Notre taux est proche de celui de Niedhammer et al. [10] en France qui était de 96,5 % et inférieur à celui de Mangané M et al [11], dans une étude similaire au CHU Gabriel Touré du Mali trouvent un taux de participation de 75% dont 78,6 pour les paramédicaux et 68,9% pour les médecins. Ce taux de participation plus élevé pourrait s'expliquer par le fait que l'enrôlement des travailleurs se faisait au cours des visites médicales de travail (le travailleur devait remplir l'auto-questionnaire et le remettre au médecin du travail pendant la visite médicale), la participation

à la visite médicale du fait de son caractère obligatoire et enfin une bonne volonté des travailleurs.

Notre taux de participation est supérieur à celui de Aytac [12] qui notait un taux de retour des questionnaires de 82 % et en Turquie chez les fonctionnaires de police. Et supérieur aussi à celui de Laraqui et al. [13] et de Fournel et al. [14] qui retrouvaient respectivement un taux de participation de 71,9 % au Maroc parmi le personnel de santé et 68 % en France chez les agents d'un conseil général. Notre taux plus élevé peut s'expliquer par la bonne volonté des travailleurs, leur intérêt pour le sujet, l'implication de la direction des ressources humaines.

Caractéristiques sociodémographiques des travailleurs

L'âge moyen des participants était de 30,5 ans. Les extrêmes étaient de 21 et plus 40ans, Cela montre la jeunesse de notre population d'étude.

Par contre notre résultat est différent de celui de Magroun et al. [15] qui retrouvaient un âge moyen de 38 ans avec des extrêmes de 18 et 63 ans en Tunisie. Le sex-ratio était de 2,17 dans notre étude.

Prévalence du stress au travail

La prévalence du stress était de 28,8 % des travailleurs dans notre étude. Cette prévalence est supérieure de celles retrouvées par Niedhammer et al. [10] et Fournel et al. [14] en France qui notaient respectivement une prévalence de 24,4 % et 22 %. La prévalence du stress dans notre étude est inférieure à celles de Zagre [9] et Ouédraogo [16] qui retrouvaient respectivement une prévalence du stress de 38,8 % au niveau des agents de la SOTRACO et 30,9 % chez les agents de l'office de santé des travailleurs au Burkina Faso. Cette différence pourrait s'expliquer par les conditions de travail de leurs populations d'étude.

La prévalence du stress dans notre étude est toutefois supérieure à celle de Magroun et al. [15] qui rapportait une prévalence 17 % de l'ensemble de la population d'étude (8 secteurs d'activité) et 8 % dans le secteur bancaire tunisien.

Notre prévalence élevée pourrait s'expliquer par le fait que beaucoup de salariés de la banque

avaient une forte demande psychologique (78,3 %) et une faible latitude décisionnelle (52,3%) du fait de l'organisation du travail. Cette situation est associée à des pathologies telles les maladies cardiovasculaires, les maladies mentales, les troubles musculosquelettiques [10, 17]. Quand on sait qu'une telle situation est délétère au bien-être et à la santé des travailleurs et de l'entreprise, il faudrait revoir l'organisation du travail afin de réduire les fortes exigences psychologiques (quantité de travail à accomplir, les exigences mentales, les contraintes de temps) et les faibles latitudes décisionnelles (capacité de prendre des décisions au sujet de son travail, possibilité d'utiliser et de développer ses compétences) soumises aux travailleurs au sein de l'entreprise. Des deux dimensions de Karasek, la faible latitude décisionnelle semble particulièrement plus dommageable [17]. Cela permettra de préserver la santé des salariés et par ricochet la performance de l'entreprise.

Comme le souligne le Bureau international du travail, « la lutte contre le stress au travail représente sans doute l'un des grands défis que devront relever les gouvernements, les employeurs et les syndicats au cours des années à venir. Car les entreprises qui auront le plus de chances de réussir à l'avenir seront celles qui aideront les travailleurs à faire face au stress et qui réaménageront soigneusement le milieu de travail afin qu'il soit mieux adapté aux aspirations humaines » [18].

Conclusion

Le stress est évident et quasi présent chez les travailleurs de banques pour faire face à cette problématique liée au stress au travail, les entreprises doivent mettre en œuvre les mesures nécessaires, pour l'amélioration des conditions de travail, qui influent sur le comportement du salarié, en prenant en considération le climat social qui est un facteur essentiel pour réduire le stress au travail afin de préserver la santé physique et mentale des travailleurs et le bien-être de l'entreprise.

*Correspondance

Idrissa Sacko

sackoidrissa43@yahoo.fr

Disponible en ligne : 20 Août 2022

- 1 : Centre National d'Appareillage Orthopédique du Mali
- 2 : Service de médecine légale et du travail à l'hôpital Nianankoro Fomba de Ségou.
- 3 : Centre Hospitalier Universitaire du Point G (Bamako Mali)
- 4 : Agence Nationale d'Assistance Médicale (Bamako Mali)
- 5 : Caisse Malienne de Sécurité Sociale (Mali)
- 6 : Centre National d'Appareillage Orthopédique du Mali
- 7 : Centre de Santé Communautaire de Pelengana Sud (Ségou Mali)
- 8 : Institut National de Prévoyance Sociale (Mali)
- 9 : Cabinet Médical KENEYA (Bamako Mali)
- 10 : Alliance Médicale Contre le Paludisme /Alliance for International Medical Action
- 11 : Société Malienne de Santé Sécurité au Travail

© Journal of African Clinical Cases and Reviews 2022

Conflit d'intérêt : Aucun

Références

- [1] Leka S, Griffiths A, Cox T. Organisation du travail et stress. Série protection de la santé des travailleurs n°3. Institute of Work, Health and organisations. Royaume-Uni : Organisation : Mondiale de la Santé ; 2004 : 8-9.
- [2] Grebot E. Coping, styles défensifs et dépersonnalisation de la relation soignante d'urgence. *Ann Med Psychol* 2010 ; 168 : 686-91.
- [3] BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, risques émergents et nouvelles formes de prévention dans un monde du travail en mutation. Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail 28 avril 2010. 17 pages. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---

protrav/---safework/documents/publication/wcms_124340.pdf. Consulté le 27/06/2016.

- [4] Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail. Calcul des coûts du stress et des risques psychosociaux liés au travail. Observatoire européen des risques. Analyse documentaire. 43 pages. https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks. Consulté le 26/08/2016.
- [5] BOINIA S., CHOUANIERE D., LANGEVIN V. La mesure de l'environnement psychosocial au travail : oui, mais comment ? *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 2014;75:3-5.
- [6] GUIGNON N., NIEDHAMMER I., SANDRET N. Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. *INrS. Documents pour le Medecin du Travail* 2008; 115: 389-98.
- [7] KARASEK R., BRISSON C., KAWAKAMI N., HOUTMAN I., BONGERS P., AMICK B. The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology* 1998; 4 (3): 322-355.
- [8] SULTAN-TAÏEB H., NIEDHAMMER I. Le poids imputable à l'exposition au stress au travail en termes économiques et de santé publique : enjeux et écueils méthodologiques. *Travail et Emploi* 2012; 129:35-49.
- [9] ZAGRE S. A. Etude du stress en milieu professionnel : cas des salariés de la société de transport en commun de Ouagadougou. Thèse N° 071. Année universitaire 2006-2007. Section Médecine. UFr/SDS. Université de Ouagadougou. 95 p.
- [10] NIEDHAMMER I., CHASTANG J.-F., LEVY D., DAVID S., DEGIOANNI S. Exposition aux facteurs psychosociaux au travail du modèle de Karasek en France : étude méthodologique à l'aide de l'enquête nationale SUMER. *Travailler* 2007 ; 17 (1) : 47-70.
- [11] Mangané M., Keita B., Almeimoune A., Diop T.H.M., Dembele A.S. et al. Evaluation du stress chez le personnel des urgences : enquête au Service d'Accueil des Urgences (SAU) du CHU Gabriel Touré. *Rev. Afr. Anesth. Med. Urgence* 2016; Tome 21 no1: 38-43.

- [12] AYTAC S. The sources of stress, the symptoms of stress and anger styles as a psychosocial risk at occupational health and safety: a case study on Turkish police officers. *Procedia Manufacturing* 2015; 3: 6421-6428.
- [13] LARAQUI O., LARAQUI S., TRIPODI D., CAUBET A., VERGER C., LARAQUI CH. Evaluation du stress chez le personnel de sante au Maroc : a propos d'une étude multicentrique. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 2008 ; 69 : 672-682.
- [14] FOURNEL I., PILLERON S., MILLOT I., GISSELMANN A., LEMERY B. risque psychosocial, sante perçue et situation de travail chez les agents d'un conseil general. *Sante Publique* 2008 ; 20 : 99-107.
- [15] MAGROUN I., GANNOUCHI H., FEHRI S., CHATTI M., BEN SALAH F., NOUAIGUI H. Evaluation des contraintes psycho-organisationnelles selon le modele de Karasek chez des salaries de 14 entreprises du secteur prive tunisien. Article in press. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 2016 ; xxx : 1-9.
- [16] OUEDRAOGO J.-M. Evaluation du stress et des facteurs de risques cardiovasculaires en milieu professionnel : cas des salaries de l'Office de Sante des Travailleurs du Burkina Faso. These N° 265. Annee universitaire 2013-2014. Section Medecine. UFr/SDS. Universite de Ouagadougou. 111 p
- [17] VEZINAM. Les dimensions pathogenes de l'organisation du travail : au dela des chiffres et des questionnaires. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 2008 ; 69 : 189-194.
- [18] BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, le stress au travail, un défi collectif. Journées mondiale de la sécurité et de la santé au travail 28 avril 2016. 60 pages. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466548.pdf.
Consulte le 27/06/2016
- [19] Selye H. *Le stress de la vie*. Paris : Gallimard ; 1975 : 425.

Pour citer cet article :

I Sacko, TB Bagayoko, B Dembelé, S Sanogo, B Diallo, H Kinta et al. Evaluation du stress dans une banque à Bamako en république du Mali. *Jaccr Africa* 2022; 6(3): 268-275