

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Abderrahmane Mira de Bejaia

Faculté des Sciences humaines, et sociales

Département des sciences sociales

Thème

**L'impact de la spécialisation des agents de
contrôle de la direction de commerce dans la
lutte contre la fraude commerciale maritime**

**Cas pratique : inspection de contrôle aux frontières
maritimes de la wilaya de Bejaia**

Mémoire

En vue de l'obtention d'un diplôme de master en sociologie

Option : sociologie de travail et des ressources humaines

Présenté par :

- ❖ MOUSSOUNI A / Madjid
- ❖ MAMERI Mounir

Encadré par :

Mr. DABOUZ Ali

Année universitaire : 2014-2015

Remerciement

Nous tenons avant tout à remercier le bon Dieu pour le courage qui nous a donné.

A vous chers lecteurs, que vous puissiez en tirer profit et qu'en revanche vous puissiez y apporter certaines critiques constructives car un travail humain n'est jamais parfait, à tous nous réitérons notre reconnaissance.

Il nous sera alors agréable d'exprimer notre gratitude à monsieur le directeur du commerce de Bejaia, à monsieur le chef de l'inspection de contrôle aux frontières, à monsieur DABOUZ ALI et toutes ceux et celles, qui de loin ou de près ont contribué d'une façon ou d'une autre à notre formation intellectuelle qu'on manifeste aujourd'hui par le présent travail.

MOUNIR ET A/MADJID

Dédicaces

Je dédie ce travail

A monsieur DABOUZ ALI pour son soutien durant toute la période de réalisation de ce modeste travail

- ❖ *A toute ma famille.*
- ❖ *A tout mes amis MOUHOUBI A/Aziz, MOUHOUN ZAHIR, MEZHOUD SOFIANE, et tous les autres.*

A/MADJID

Dédicaces

Je dédie ce travail

A monsieur DABOUZ ALI qui m'a vraiment aidé durant la période de réalisation de ce travail.

- ❖ A toute ma famille.*
- ❖ A tout mes amis. REDOUANE KHIREDDINE MASSI ET HASSIM*

MOUNIR

Liste des tableaux

numéro	Titre	Page
Tableau n°1	présentation de des enquêté selon l'âge	53
Tableau n°2	présentation des enquêtés selon le niveau d'instruction	53
Tableau n°3	présentation des enquêtés selon le diplôme	54
Tableau n° 4	présentation des enquêtés selon le poste occupé	54

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PARTIE THEORIQUE

CHAPITRE 1 : le cadre méthodologique de la recherche

1-Les raisons du choix du thème	5
2-Les objectifs de la recherche.....	6
La problématique.....	7
4-Les hypothèses.....	10
5-Définition des concepts clés.....	11
6-La démarche méthodologique	20
7- Les difficultés de la recherche.....	27

PARTIE PRATIQUE

CHAPITRE 2 : Présentation de l'organisme d'accueil

1-Historique	29
2-Organisation des services extérieurs du ministère du commerce.....	29
3-Mission de la direction régionale du commerce.....	30
4-Mission de la direction locale du commerce.....	31
5-Organisation des services de la direction du commerce.....	33
6-Mission de l'inspection de contrôle aux frontières de la qualité et de la répression des fraudes	37
7-Recrutement au sein de la direction du commerce.....	38
8- L'évaluation des agents de la direction du commerce	41

9-la promotion des agents de la direction du commerce	41
10-le system de formation aux sein des organisations publiques algériennes..	42
1-La formation continue.....	45
2-le perfectionnement	45
CHAPITRE 3 : Analyse et interprétation des résultats	
1- Analyse de contenu des entretiens	56
2-analyse des hypothèses	59
3-Vérification des hypothèses.....	87

II- Conclusion.

Liste bibliographique.

Les annex

A- Introduction

L'essor des échanges commerciaux et l'intégration mondiale des économies et des sociétés, s'est développée sous l'influence des avancées technologiques spectaculaires dans le domaine des transports et des communications, la croissance des volumes des échanges a dynamisé les économies du monde entier, Créant un vaste marché susceptible d'offrir de nouveaux débouchés aux entreprises mondiales.

Le marché national est approvisionné quotidiennement par divers produits étrangers, tant en matière premières pour les unités de production que pour les besoins de consommation des citoyens, de tel sorte qu'on assiste aux différents ports du pays, à l'arrivage d'un nombre très important de bateaux chargés de marchandises. Pour rappel dans le cadre de la libération et de l'intégration économique l'Algérie a signée trois accords d'associations, l'un avec l'UE entré en vigueur en 2005, le deuxième accord avec la grande zone arabe(GZALE), dans le cadre de libre échange, le troisième avec la Tunisie¹

L'embellie financière de ces dernières années a entraîné une forte augmentation des importations de l'Algérie, toutes les matières premières, les intrants et l'outil de production proviennent de l'étranger. A ce titre l'économie nationale est dépendante du seul secteur de l'importation. Il faut reconnaître que les raisons de cette dépendance trouvent en grand partie leurs explications dans l'absence des offres répondant aux exigences du marché national.

L'importance de ce mouvement comporte cependant, des dangers non négligeables pour la sécurité nationale, le processus de mondialisation fait l'objet de critiques

¹ Revue, Mutation, conférence national sur le commerce extérieur, numéro 90-mars 2015, Alger.

diverse, l'ouverture des frontières et la libération des échanges accentuent d'avantage le risque d'intrusion de produits frauduleux.

Le danger omniprésent est élevé par le volume très important des échanges étrangers. Du côté des importations nationales, la hausse a été enregistrée sur toute la ligne. En effet, quasiment tous les groupes de produits importés ont vu leurs volumes augmenter. Les statistiques du CNIS ont relevé pour 2014, une croissance de 15% des produits alimentaires, de 16.7% pour les biens d'équipements industriels, et de 2.3% pour les produits bruts, par ailleurs, dans la catégorie des fournisseurs de l'Algérie, on retrouve au premier rang la Chine, avec 14.05% suivie par France et l'Italie avec les proportions respectives de 10.87% et 8.54% du total des importations au courant de l'année 2014¹.

La mobilité internationale sans cesse grandissante des marchandises, à contribuer à rendre complexe les fonctions de contrôle de la conformité. In fine, face à l'intérêt suscité autour des échanges commerciaux mondiaux, l'acte frauduleux paraît pour certains importateurs, plus rémunérateur que celui du cadre légal. Lancés dans la bataille, les agents de contrôle de la conformité des produits importés déclarent une lutte sans merci contre toutes formes de fraude commerciale maritime. Il s'agit là du défi à relever, pour enrayer le mal qui ronge l'économie nationale.

¹ revue CNIS (Centre national sur l'information statistiques des douanes), année 2014.

Partie théorique

CHAPITRE
I
CADRE
METHODOLOGIQUE

1- les raisons du choix de thème :

« Vouloir entreprendre une recherche en sciences humaines c'est vouloir approfondir un sujet choisi en fonction de son intérêt. Le choix du sujet, l'évaluation de la faisabilité d'une recherche, représentent le premier moment de la formulation du problème de recherche. »¹

Une réflexion approfondie sur le thème de l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime au sein de l'inspection aux frontières, nous a amené à le retenir comme thème de recherche. Hormis notre intérêt particulier, ce choix est motivé par des raisons objectives et subjectives suivantes:

➤ Les raisons objective :

- Voir est ce que la spécialisation est un vecteur positif dans la lutte contre la fraude.
- Nous estimons que la formation spécialisée est d'une importance capitale par rapport à la sociologie des organisations, gestion des ressources humaines, c'est l'un des facteurs clés d'efficacité et d'efficience du personnel des organisations modernes qui mérite bien d'être traité et étudié.
- Démontrer le rôle de la formation spécialisée dans la réalisation des objectifs particuliers de l'organisation.
- démontrer l'impact de la spécialisation dans l'adaptation du personnel aux exigences de l'environnement extérieure, notamment dans notre cas. Vérifier le rôle de la formation spécialisée comme élément de progrès et de développement de l'organisation, qui permet une meilleure adaptation du

¹ ANGERS Maurice. Initiation pratique à la méthodologie des sciences sociales humaines. Ed CASBAH, Alger, 1997, p78.

personnel aux évolutions, aux changements et aux nouvelles techniques de travail.

➤ **Les raisons subjectives :**

- La nouveauté du thème.
- La lutte contre la fraude est un sujet d'actualité très sensible et digne d'intérêt.
- Le désir de voir comment sont pratiqués les contrôles des produits étrangers importés destinés à la consommation publique.
- Le désir de voir est-ce que vraiment le consommateur est protégé par rapport aux produits importés.
- la curiosité de découvrir la réalité du monde de travail, dans le but de nous préparer à la vie active.
- vouloir approfondir dans les différents aspects théoriques et pratiques dans le domaine des ressources humaines.
- Vérifier la réalité de notre questionnement.
- connaître réalité du phénomène de la fraude.

2-Les objectifs de la recherche

La précision des objectifs d'une recherche scientifique constitue, la première démarche logique à réaliser par le chercheur. Dans notre présente étude nous visant à :

- avoir connaissance du travail des agents de contrôle de la conformité des produits étrangers.
- voir comment s'effectue la lutte contre les produits frauduleux.
- démontrer que la variable spécialité est une mesure capitale dans ce domaine.
- connaître les différentes mesures de contrôle instaurées par l'Etat.

- connaitre les stratégies de lutte mise en place par l'institution du commerce.

3-Problématique

La mondialisation est un phénomène planétaire, touchant tous les secteurs de la vie économique et sociale, à tel point quelle est devenue une réalité qui s'impose aux pays du monde.

L'Algérie n'est pas en reste, elle est soumise à des accords d'associations avec le monde, d'où la nécessité de l'ouverture de son marché aux échanges commerciaux à ce titre, les frontières nationales terrestres aériennes et maritimes, sont chaque jours le théâtre d'intenses activités commerciales. Le marché national est approvisionné dans sa plus grande majorité par d'importantes quantités de produits de consommation de natures et d'origines diverses. À cet effet, le contrôle de nos frontières n'est pas une tâche aisée, c'est une réalité vitale pour la sécurité nationale, économique et alimentaire, on interpelle les pouvoirs publics au plus grands échelons de responsabilités au sujet de la protection de l'économie nationale des conséquences de cette ouverture, ce qui a donné lieu à une politique stricte en matière de contrôle des activités d'importation.

Le produit étranger importé n'est pas sans dangers pour la consommation nationale, il doit impérativement répondre aux normes de conformités fixés par la loi ¹, la mission de contrôle revêt un caractère important afin de protéger la santé et la sécurité du consommateur ².

A ce titre pour lutter efficacement contre toutes tentatives d'intrusion illicite de produits contre faits, de contre façon ou de contre bande importés frauduleusement et/ou sans respect des normes réglementaires l'Etat a implanté des inspections de contrôle de qualité et de la répression des fraudes aux niveaux de tous les ports du

^{1et2} LOI N°09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.

pays (port d'Alger, Oran, Bejaia, Annaba, Skikda et de Jijel...etc.), qui sont des points nodaux du commerce international.

Cadrer le secteur du commerce extérieur et l'outiller pour qu'il soit réellement porteur, devient l'un des soucis majeur des pouvoirs publics. A cet effet, un dispositif juridique régissant les activités d'importation, a été mis en place. Ce dernier instaure une réglementation stricte et une surveillance accrue aux niveaux des postes frontaliers. Les modalités de contrôle de conformité sont fixées par décret exécutif ¹ ces mesures réglementaires appliquées en amont permettent d'identifier les principaux indicateurs de fraude.

L'inspection aux frontières maritimes de la wilaya de Bejaia traite en permanence des volumes très importants de produits provenant du monde entier, le contrôle de la conformité de ces produits occupe une place majeure pour les responsables de cette inspection, à ce titre, l'identification des filières de spécialité potentiellement efficaces dans la lutte permanente contre la fraude est nécessaire pour l'orientation des agents de contrôles ,tout comme l'amélioration de leur efficacité à travers des dispositifs de mise à niveau du potentiel humain, il s'agira, d'assurer aux agents en termes de recherche d'infractions des formations adaptées aux besoins de l'activité .Dans ce cadre, l'action de l'inspection sera certainement mieux appréhendée et gagnera en efficacité.

Les produits étrangers importés à destination du marché national, sont soumis à des tests précis et approfondi des risques qu'ils peuvent présenter pour la santé et la sécurité publique. Des vérifications de documents, des examens externes et *organoleptiques* ² (d'étiquetage ; absence d'anomalie apparente, existence de certificat de garantie, et respect des conditions de transport, d'hygiène et

¹ décret exécutif n°90-39 du 30 janvier 1990 relatif au contrôle de la qualité et la répression des fraudes.

² propriétés biologiques d'une substance (sapides, odorants, apparence, etc.)

températures de conservation), et des tests analytiques (microbiologique et physicochimique), sont effectués de façon minutieuse et mesurés avec précision. Par ailleurs, des mesures strictes sont prises à l'encontre des produits non conformes à savoir : le refus d'admission, la consignation, leur saisie, ou leur destruction.

Les contrôleurs équipés de *valisettes*¹ spécialisées effectuent tous les tests de conformité nécessaires. Dans le cas où le produit est douteux, des échantillons sont prélevés et analysés aux niveaux des laboratoires par des spécialistes, et des poursuites judiciaires sont engagées à l'encontre des contrevenants, sanctionnés par des procès verbaux qualifiant la nature de l'infraction (délits, contraventions), de ce fait, les saisies effectuées par ces agents ne sont pas le fruit du hasard mais d'une formation bien spécialisée.

De nos jours les fraudeurs usent de techniques sophistiquées difficilement détectables, la fausse aspirine composée de sucre qui ne fera pas tomber la fièvre des jouets dangereux, des chauffages domestiques non homologués, et bien d'autres produits contre fait à hauts risques sont les nouveaux défis des agents de contrôle. Ayant pris conscience les responsables de la direction du commerce redoublent d'efforts pour améliorer la performance et l'efficacité de cette catégorie d'intervenants en procédant à des formations d'enrichissement et de spécialisation, qui ne sont pas une simple mesure d'organisation du travail mais constituent la principale conséquence de la fonction spéciale de contrôle dévolue aux agents de la répression des fraudes qui viennent les aider et les soutenir dans l'exercice de leurs missions.

¹ Un ensemble d'équipements de mesures et de tests.

En conclusion il est de notre devoir de poser les questions suivantes :

1-Est-ce que la spécialisation des agents de contrôle est un facteur clé qui permet une lutte efficace contre la contre bande des produits étrangers ?

2-Quel est l'impact de la formation spécialisée dans cette lutte?

3-Est-ce que les tests de conformité mettent en évidence toutes les caractéristiques frauduleuses des produits importés ?

4-quel est l'impact de ces tests dans la lutte ?

4-Les Hypothèses

La première opération de concrétisation de la question recherche consiste à y répondre sous forme d'une hypothèse. L'hypothèse est une « explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes. L'hypothèse scientifique doit être confirmée ou infirmée par les faits »¹.

Dans notre recherche, suite aux questions posées et aux différentes observations réalisées sur le terrain, on a proposé les hypothèses suivantes:

1-La spécialisation des agents de la direction du commerce dans le domaine de contrôle des produits étrangers importés garantit une meilleure lutte contre la fraude commerciale maritime.

Discussion

Les produits provenant de l'étranger sont variés et exigent la disponibilité et l'intervention de plusieurs spécialités, à cet effet la formation spécialisée s'avère indispensable pour lutter efficacement contre toutes formes de fraude.

¹ GRAWITZ Madeleine. Lexique des sciences sociales. 7^{ème} Ed. Dalloz, paris, 2000, p211.

2-Les tests de conformité réalisés par les agents de la direction du commerce constituent des barrières préventives de l'Etat pour l'interception des produits frauduleux.

Discussion

Les tests de conformités sont des examens scientifiques pertinents qui permettent de mettre en évidence toutes les caractéristiques intrinsèques des produits importés, cela permettra par conséquent d'identifier les produits frauduleux.

5-Définition des concepts et mots clés

Les termes est les concepts utilisés dans une recherche scientifique doivent être définis de manière à pouvoir être concrétisés dans la réalité observable. « L'analyse conceptuelle est un processus graduel de concrétisation de ce qu'on veut observer, on débute en faisant ressortir les concepts de son hypothèse ou de objectif de recherche, il se poursuit en décomposant chaque concept pour en dégager les dimensions, ou les aspect a considérer ,puis chaque dimension est décortiquée pour être traduit en indicateur ou phénomène observable »¹

Par conséquent la définition des concepts clés est une étape indispensable dans la recherche scientifique, à cet effet on a élaboré une série de définitions théoriques et opérationnelles pour chaque concept clé de notre recherche.ils sont présentés comme suit :

1-Commerce maritime

- **Définition théorique** Désigne l'ensemble des transactions commerciales qui s'effectuent à travers les voies maritimes²

¹ANGERS Maurice. Op-cit p 191.

²ALAIN Beitone et autres. Dictionnaire des sciences économiques .2^{eme}, Ed, 2007, p60.

- **Définition opérationnelle**

Tous produits internationaux qui s'échouent dans les ports du pays à destination de du marché nation.

2-Les douanes

- **Définition théorique**

La douane est une personne physique ou morale qui effectue les formalités douanières nécessaires au dédouanement des marchandises destinées à l'exportation, à l'importation ou encore au transit¹

- **Définition opérationnelle**

Les douanes travaillent en brigades mixtes avec celle des agents de contrôles et la répression des fraudes de l'inspection aux frontières, ils interviennent chacun dans son domaine de contrôle soit par le dédouanement soit par le refus, tout dépend des résultats de leurs investigations.

3-Les agents de contrôle

- **Définition théorique** Sont des fonctionnaires dotés de prérogatives de polices judiciaire, leurs rôle est le contrôle de la conformité et la répression des fraudes²

- **Définition opérationnelle**

Sont des fonctionnaires d'Etat soigneusement sélectionnés pour exercer dans ce domaine particulier, ils accomplissent les tache de contrôle et d'inspection des produit importés aux la frontières maritimes, ayant pour mission centrale la protection du consommateur et l'économie nationale.

¹ www.douanes.dz

² www.mincommerce.gov.dz

4-Commerce international

- **Définition théorique**

Au sens strict, le commerce international concerne les opérations d'achat et de vente de marchandises réalisées entre les espaces économique nationaux, il est mesuré par le montant total des exportations ou des importations de marchandises¹

- **Définition opérationnelle**

C'est l'ensemble des conventions et accords de partenariats signés par l'Algérie avec le reste des pays du monde dans le domaine des échanges commerciaux.

5-Fraude commerciale

- **Définition théorique**

Les éléments ci après sont essentiels à l'identification de la fraude commerciale

- a- la tromperie ou la fourniture d'information inexacte ou incomplète ou fallacieuse.
- b- la tromperie ou les informations données ou omises poussent la cible de la fraude à se défaire d'un bien qui lui appartient ou à renoncer à un droit.
- c- la fraude utilise des system commerciaux et leurs instruments légitimes. en abuse les compromets on les falsifiant d'une manière susceptible d'avoir un impact international et une perte de valeur en résulte² .

¹ Ibid. P191

² www.uncital.org

- **Définition opérationnelle**

La fraude commerciale est toute infraction aux dispositions législatives ou réglementaires que les administrations chargées du commerce doivent veiller à les faire appliquer par les différents importateurs. la fraude est commise en vue d'éluder ou de tenter d'éluder le paiement des droits, redevances ou taxes applicables aux marchandises ; d'éluder ou de tenter d'éluder les prohibitions ou les restrictions applicables aux marchandises ; de percevoir ou de tenter de percevoir de manière indue des remboursements, subventions ou autres versements.

6-Economie nationale

- **Définition théorique**

Ensemble des unités résidentes sur le territoire économique¹

- **Définition opérationnelle**

Elle constitue l'une des bases les plus importantes de résistance et de développement des pays ce qui rend sa protection une nécessité majeure, et une priorité absolue pour la survie.

7-Spécialisation

- **Définition théorique**

Délimitation de l'activité, liée à la division du travail implique la coordination avec d'autre et croit avec la complexité de la société²

Définition opérationnelle

Fait de privilégier dans les activités humaines un secteur particulier par souci d'approfondissement, de maîtrise, de perfection.

¹ Microsoft encarta 2009.

² Ibid. P65

8-Formation

▪ Définition théorique

Toute organisation dispose d'un patrimoine de compétences qu'elle se doit de transmettre à ses salariés et de les faire développer aux rythmes des évolutions technologique et de ses besoins. la formation est une condition indispensable pour l'amélioration des performances¹

▪ Définition opérationnelle

C'est un ensemble d'actions à destination des agents de contrôle pour développer leurs compétences et leurs maitrises dans le domaine de la lutte face à la fraude commerciale maritime.

9-Recyclage

▪ Définition théorique

Formation complémentaire donnée à un travailleur pour lui permettre de s'adapter au progrès dans sa profession ou de se reconvertir dans une nouvelle activité. C'est traiter quelque chose en vue d'une nouvelle utilisation ou adapter à une nouvelle fonction²

Définition opérationnelle Formation complémentaire donnée à un travailleur pour lui permettre de s'adapter au progrès dans sa profession ou de se reconvertir dans une nouvelle activité.

¹ J.F Souterrain. P.Farcet. organisation et gestion de l'entreprise. P292.Ed Foucher, paris, 2006

² ALAIN Beitone op.cit.p.65

10-Lutte

▪ Définition théorique

a-Ensemble d'action mené pour vaincre un mal.

b-La lutte des classes est le concept principal utilisé par Karl Marx (1818-1883) dans le "Manifeste du Parti communiste". Il décrit une situation où les classes sociale que sont la bourgeoisie et le prolétariat s'opposent fortement, voire violemment en raison de l'exploitation du second par la première qui possède le capital la paupérisation résultant de cette exploitation alimente la lutte qui est le seul moyen pour la classe opprimée de s'émanciper et d'améliorer sa situation ¹

▪ Définition opérationnelle

C'est l'ensemble des efforts déployés et engagés par les agents de la direction du commerce durant les investigations de recherche et de constatation de produits frauduleux.

11-La conformité

▪ Définition théorique

Est l'état de ce qui présente un accord complet une adaptation totale. La conformité est un terme employer en droit et en gestion de la qualité il est répandu en banque et en assurance .dans l'univers de la finance et du gouvernement d'entreprise on utilise fréquemment le terme anglais compliance ²

¹ op.cit.

² Ibid.

- **Définition opérationnelle**

Tout produit mis à la consommation répondant aux conditions figurant dans les recommandations techniques, aux exigences sanitaires et environnementales ainsi à l'innocuité et la sécurité qui lui sont propre.

12-Réglementation

- **Définition théorique**

Acte de portée général et impersonnelle édicté par les autorités exécutives compétentes, destinée à assurer l'exécution d'une loi ¹

Définition opérationnelle

C'est un ensemble de textes qui fixent les modalités et les conditions d'application de la loi, relatives au contrôle aux frontières des produits importés.

13-Législation

- **Définition théorique**

Règles générales et impersonnelles édictées par le parlement selon la procédure législative établie par la constitution et dans l'une des matières que celle-ci lui réserve expressément. Le texte législative dit loi, ne comporte en principe que des dispositions d'ordre général dont les modalités d'application doivent être ensuite déterminées par le pouvoir réglementairement²

Définition opérationnelle

L'arsenal juridique mis en place par l'Etat, servant de base de travail aux agents de contrôle.

¹ Direction générale de la fonction publique : recueil des circulaires et instructions, février 2005, p 25

² op.cit.

14-Impact

- **Définition théorique**

Effet produit sur un individu ou une situation par un événement, une action ex : impact d'une propagande, terme plus fort qu'influence¹

- **Définition opérationnelle**

L'impact est un ensemble de répercussion, de mesure des effets tangibles, positifs et négatifs qu'un incident, un changement, un problème ou un mouvement

15-Produit

- **Définition théorique**

Toute chose mobilière corporelle susceptible d'être l'objet de transaction commerciale²

- **Définition opérationnelle**

16-Marchandise

- **Définition théorique**

En principe, les marchandises sont des biens corporels, mais par extension on parle de services marchands pour désigner des services standardisés qui sont produits et vendus publiquement dans les mêmes conditions que des marchandises. Cette extension maximale du secteur marchand à toutes les activités économiques non commerciales (artisanat, médecine, arts..) on peut la définir comme :

Tout bien meuble qui se pèse, se mesure ou s'apprécie à l'unité, et susceptible de faire l'objet de transaction commerciale³ .

¹ J.P Citeau. Gestion des ressources Humaines. Principes généraux et cas pratiques. Ed. MASSON ET A.COLIN, paris, 1994, p90.

²et ³Décret exécutif 90-39 du 30 janvier relatif au contrôle de la qualité et à la répression des fraudes.

17-Consommateur

▪ Définition théorique

Toute personne qui acquiert à titre onéreux ou gratuit, un produit ou un service destiné à une utilisation intermédiaire ou final, pour son bien propre ou pour le besoin d'une autre personne ou d'un animal dont il a la charge¹

▪ Définition opérationnelle

Le citoyen individuel ou collectif

18-Etiquetage

▪ Définition théorique

Toute mentions, indications, marques de fabrique ou de commerce, images, illustrations ou signes se rapportant à un produit et qui figurent sur tout emballage, document, écriture ou étiquète, bague ou collerette accompagnant ou se référant à un produit ou à un service²

▪ Définition opérationnelle

Mesure réglementaire exigée dans les vérifications générales et visuelles des agents de contrôle de la conformité des produits importés aux postes frontaliers maritimes.

19-Les tests de conformité

▪ Définition théorique

Se sont toutes analyses, tests et essais prévus par la réglementation, pratiqués sur des échantillons de produit importés pour en déterminer la conformité³

Définition opérationnelle

Moyens scientifiques de lutte contre la fraude commerciale maritime.

^{1,2} ibid. p15

³Ministere du commerce : guide de l'inspecteur de la répression des fraudes, p 8

6-la démarche méthodologique :

Cette étude menée au niveau de l'inspection aux frontières maritimes de la direction du commerce de Bejaia a privilégié une approche qualitative, Les données ont été recueillies grâce à des entretiens *directifs*¹, réalisés auprès de quinze enquêteurs exerçants dans le domaine de contrôle de la qualité et de la répression des fraudes.

6.1-la méthode utilisée :

Chaque recherche scientifique nécessite l'utilisation d'une méthode qui va permettre de découvrir la réalité de ce qu'on veut étudier. La méthode est « l'ensemble des façons de procéder des modes opératoires directes mis en jeu dans le travail de recherche »². Concrètement la méthode est une façon d'organiser la recherche, et de planifier le travail, en précisant les étapes à suivre tout au long de l'étude.

➤ La méthode qualitative

Dans notre étude, la méthode estimée convenable, est la méthode qualitative, elle est mieux adaptée à l'analyse des phénomènes non quantifiable, et porte une plus grande importance aux sujets humains et aux significations qu'ils donnent à leurs actions. Selon Maurice Angers : « les méthodes qualitatives visent d'abord à comprendre le phénomène à l'étude, il s'agit d'établir le sens des propos recueillis ou de comportement observés, on se base d'avantage sur l'étude de cas de petit nombre d'individu »³.

¹ Beaud, Stéphane et Weber, Florence(1998), Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques, Ed, la Découverte, p.327.

² Moscovici Serge et BOSHINI Fabrice. Les méthodes des sciences humaines. Ed PUF, France, 2003, p195.

³ ANGERS Maurice, op-cit p60.

Le choix de cette méthode est justifié par la nature de la recherche, et l'objet d'étude ou la population d'étude à un caractère restreint qu'on peut étudier avec la démarche qualitative de plus, elle nous permet de comprendre et de qualifier les variables de nos hypothèses, ce choix aussi est en relation avec les objectifs que nous visant à atteindre.

6.2-Outils de recherche

L'entretien directif, outil principal utilisé dans cette étude a visé à cerner l'impact de la spécialisation dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Les entretiens ont été réalisés à partir d'un guide (*cf. annexe01, guide d'entretien*). Celui-ci comporte plusieurs thèmes .De même quelques discussions avec quelque individus pris à part ont pu être réalisées et les uns et les autre ont fait part de leurs expérience personnelles et professionnelles² .

➤ L'observation spontanée

L'observation est un moyen probant de collecte d'informations nécessaires pour arriver à la compréhension profonde du phénomène.

Selon Maurice Angers, l'observation est : « une action d'examiner avec soin un phénomène »³ . Elle est également, définie comme étant : « la constatation exacte d'un fait à l'aide de moyens d'investigation et d'étude appropriés à cette constatation »⁴ .

² Ce groupe était composé de six individus rencontrés séparément dans le lieu de travail au cours de l'enquête, parmi eux l'un il faisait fonction de responsable du personnel, un chauffeur et un autre réceptionniste, le quatrième était un importateur venue déposé son dossier admission de sa marchandise, ajouté a eux le directeur et le chef d'inspection.

³ ANGERS Maurice. Op-cit p05

⁴ BERMADIN C.L.Grawitz M. lexiques des sciences sociales.7^{eme} Ed Dalloz, paris 2000, p 298

Cette technique nous a permis de consulter de près le terrain, et à observer tout comportement non verbal des enquêtés (geste, hésitation, etc.), *en vue de faire un prélèvement qualitatif pour comprendre les attitudes et les comportements.*

Nous avons, également, utilisé l'observation dans des espaces privés et des lieux de travail, salle d'attente, bureau du chef d'inspection, lieu d'entreposage des échantillons de produits soumis aux analyses, laboratoire d'analyse, afin de combler les lacunes de l'entretien sur des questions qui n'ont pas pu donner lieu à des réponses précises (*cf. annexe01verso, grille d'observation*).

➤ **L'entretien**

Cette technique de recherche est réalisée grâce à un contact direct et un vis à vis avec les enquêtés à l'aide d'un processus verbal de communication, elle vise à faire parler en profondeur les enquêtés. Il peut être défini de manière suivante : « l'entretien est utilisé en science sociales dans le but de recueillir des informations verbales, il met face à face un enquêteur et un enquêté »¹. Il existe plusieurs variantes de cette technique d'investigation, le degré de directivité est fonction de la définition du problème, dans notre recherche le choix s'est porté sur l'entretien *directif*² *mieux adapté pour aborder et explorer notre thème, et permet également, non seulement à établir des faits, mais à saisir les significations données par les enquêtés aux situations qu'elles vivent pour en faire une analyse qualitative profonde.*

➤ **Description du guide d'entretien**

Notre guide d'entretien est rédigé en quatre thèmes bien distincts, chaque thème est une variable importante dans la recherche.

¹ BOUDON Raymond et autres. *Dictionnaire de la sociologie*. Ed Larousse, Québec, 2005, p 86

² Op-CIT p 17

- Le premier concerne les données sur la formation spécialisée.
- Le deuxième les données sur l'impact de la formation spécialisée dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.
- Le troisième celles concernant les tests de conformité.
- Le dernier porte sur les données de l'impact des tests de conformité dans l'interception des produits frauduleux.

➤ **L'administration du guide d'entretien**

Le soin apporté au premier contact pour solliciter un entretien est d'une importance capitale pour la bonne marche de la suite. Après nous avoir présenté et rappelé la raison de la rencontre en précisant clairement le sujet de la recherche et en rassurant la personne de la confidentialité de ces propos, nous avons commencé l'entretien en favorisant l'expression la plus libre possible de l'enquêté. Notons que les passations se déroulaient dans les bureaux des enquêtés, face à face, avec un schéma de questions à aborder, la durée de chaque entretien a varié entre 29 et 46 minutes.

6.3-Techniques d'analyses des données

➤ **L'analyse du contenu**

Pour une analyse en profondeur des réponses obtenues des interviewés, la technique la plus appropriée est l'analyse de contenu. Cette technique d'analyse est la plus connue dans le traitement des contenus des discours et d'analyse de données qualitatives, elle permet de recueillir des informations pertinentes au sujet de recherche.

D'après L.BARDIN « l'analyse de contenu est un ensemble d'instruments méthodologiques de plus en plus raffinés et en constante amélioration s'appliquant à des discours (contenus et contenant) extrêmement diversifiés »¹

Selon Angers Maurice cette analyse se définit comme « La technique directe d'investigation scientifique utilisée sur des production écrites, sonores, ou audiovisuelles provenant d'individus ou de groupes dont le contenu ne se présente pas sous forme chiffrée qui permet de faire un prélèvement soit quantitatif, soit qualitatif en vue d'expliquer , comprendre ou de comparer »².

La technique d'analyse de contenu tend à comprendre le sens et le fond des réponses recueillies auprès d'enquêtés, à cet effet, elle va nous permettre d'infirmer ou de confirmer les hypothèses émises sur le thème de recherche.

➤ **L'analyse thématique**

C'est une méthode qui vise à recueillir des données non quantifiables, et des informations de qualité, ensuite les analyser et enfin vérifier la validité des hypothèses et tirer des conclusions

Selon QUIVY Raymond l'analyse thématique « est celle qui tente principalement de mettre en évidence les représentations sociales ou jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments constitutif du discours »³

Elle consiste à « découper transversalement tous les corpus. L'unité de découpage est le thème qui représente un fragment de discours. Chaque thème est défini par une grille d'analyse élaborée empiriquement »⁴ .

Dans notre présente recherche nos principaux thèmes sont la formation spécialisée, les tests de conformité, leur impact dans la lutte contre la fraude commerciale maritime et l'interception des produits frauduleux.

¹ BARDIN Laurence. Analyse de contenu. Ed PUF, France, 1980, p 09.

² ANGERS M. op.cit. 226

³ QUIVY Raymond et CAMPENHOUDT Luc van, Manuel de recherche en sciences sociales, 2^{eme} Ed, DUNOD, paris, 1995, p233.

⁴ BLANCHET Alain, COTMAN Anne, l'enquête et ses méthodes, (l'entretien), Ed, Nathan, paris, 1992, p 95

6.4-La pré-enquête :

La pré-enquête qui est une étape majeure dans toute recherche scientifique, elle permet de découvrir le terrain avant d'entamer l'enquête réelle, elle est indispensable pour s'informer et connaître quelques caractéristiques de la population d'étude.

Cette étude préliminaire nous a aidée à préciser l'objet de la problématique comme elle a contribué à cerner nos hypothèses et la définition des concepts clés, ainsi qu'à enrichir le guide d'entretien grâce à la découverte des aspects réels du terrain.

6.5-L'enquête

Notre enquête s'est déroulée entre le 22 mars 2015 jusqu'à 21 avril de la même année, durant cette période, nous avons interrogés un ensemble composé de 15 agents, tous travaillant dans le domaine de contrôle de la conformité et de la répression des fraudes, interrogés sur des questions en relation avec notre thème de recherche.

La question de la fraude commerciale maritime n'a pas toujours été facile à aborder à cause de la délicatesse du sujet. En effet nous avons essuyé au départ plusieurs refus de la part des responsables que nous avons sollicités pour nous mettre en contact avec les agents de contrôle. Par la suite, nous avons eu des difficultés à trouver un lieu convenable pour le déroulement de l'entretien, mais toutes ces difficultés ont été surmontées grâce à notre patience et notre persévérance.

Par ailleurs, il faut noter, que nous avons eu plus de facilité à obtenir l'accord des enquêteurs travaillant dans les laboratoires et les bureaux de vérification des documents, par contre, avec ceux qui travaillent sur le terrain, le contact a été limité à une reprise.

Notons qu'en général, les contrôleurs sollicités ont répondu de manière positive à notre demande. Certains enquêtés ont manifesté un besoin de parler, de partager

leurs expériences professionnelles, d'autres étaient réticent au début et toute la difficulté était de les amener peu à peu à parler de leur travail.

6.6-La population de recherche

La population mère ciblée par notre recherche est composée par l'ensemble des agents de contrôle de la conformité de la direction du commerce exerçant dans le domaine de la répression des fraudes aux frontières maritimes. Ils sont dix neuf agents permanent, mais cette population peut être étendue en cas de besoins ,en mobilisant d'autre agents exerçants à la direction du commerce¹. Notons que les éléments de cette population d'études ont tous les mêmes caractéristiques de par la similitude de leurs missions et de leurs fonctions, « on parle de *population* parce qu'on peut identifier un *critère* qui rassemble les individus ou les choses tout en les distinguant des autres »² ,le fait d'exercer le métier de contrôleur aux frontières maritimes des produits étrangers importés est un critère d'appartenance à la population d'étude.

6.7-L'échantillonnage

L'échantillonnage est un mode opératoire qui vise de sélectionner à partir de la population globale un échantillon représentatif pour les besoins d'étude. Pour ce faire, il existe plusieurs types d'échantillonnages. D'après Omar AKTOUF, extraire un échantillon « c'est choisir selon des critères définis à l'avance, un certain nombre d'individus composant un ensemble définis, afin de réaliser sur eux des mesures ou des observations qui permettent de généraliser les résultats à l'ensemble premier »³

¹source : enquête

²ANGERS M. op.cit. 226

³ AKTOUF Omar. Méthodologie des services sociales et approche qualitative des organisations. Ed MACINTSH, Québec, 1987, P81

➤ L'échantillon d'étude

Après avoir pu nous renseigner sur toute notre population d'étude, sur les dix neuf agents de contrôle présents exerçants au niveau de l'inspection aux frontières sollicités, nous avons pu rencontrer quinze d'entre eux, ces derniers nous ont été affectés pour les besoins d'enquête par le responsable d'inspection. Cette fraction de la population d'étude représente donc notre échantillon d'enquête, avec un caractère personnel à chaque entretien.

Il est important de souligner que tous les éléments de l'échantillon correspondent à des caractéristiques de population établies à l'avance pour les fins de recherche.

7-Les difficultés de la recherche :

Au cours de la recherche on a rencontré plusieurs contraintes, dont on va citer celles qui nous ont plus marqué :

- Étant donné que c'est un domaine encore largement méconnue, il nous a été très difficile de trouver des ouvrages théoriques sur le thème.
- Il nous a été très difficile également, de trouver directement un organisme d'accueil approprié à notre étude, ce la n'a pu se réaliser qu'après deux tentatives échouées.
- L'accès à certains lieux de travail (port et laboratoire) des enquêtés pour effectuer des observations vivantes sur le déroulement directe du phénomène était interdit, néanmoins la permission nous a été accordée à deux reprises seulement.
- L'indisponibilité fréquente des enquêtés, il a fallu de notre part user de beaucoup de patience pour pouvoir les rencontrer.
- la réticence des enquêtes à répondre à certaines questions pour des raisons selon eux qui relèvent du secret professionnel.

- Certaines interviews ont été écourtées pour cause de service.
- La majorité des réponses liées directement au phénomène de fraude étaient nuancées, pour cause de la sensibilité du sujet qui touche à l'intégrité et à la crédibilité des agents de contrôle.

Après avoir précisé notre objet d'étude et élaboré le cadre méthodologique de la recherche, on va aborder l'étude de terrain et des différents éléments du thème qui vont servir à enrichir notre étude et mieux appréhender la recherche.

CHAPITRE

II

Présentation de

l'organisme

D'accueil

I-Présentation de l'organisme d'accueil

1-Historique

La Direction du commerce de la wilaya de Bejaia est un organisme étatique, localisé à l'immeuble de la wilaya, est composée de 31 bureaux.

Une première définition donne la direction du commerce comme : la Capacité de tous temps d'approvisionner le marché national en produits de base, pour soutenir une croissance de la consommation alimentaire, tout en maîtrisant les fluctuations et les prix.

Une deuxième définition comme : la capacité d'assurer un système alimentaire fournit à toute la population, un approvisionnement alimentaire nutritionnellement adéquat. Elle est chargée entre autre de veiller à l'application de la législation et de la réglementation relatives au contrôle de la conformité et de la qualité des produits et des services offerts à la consommation.

L'inspection de contrôle et de la répression de la fraude aux frontières maritime est une institution placée sous l'autorité de la direction du commerce, elle est localisée au niveau du quartier douane ighil ouazoug Bejaia, ses attributions et son fonctionnement sont fixés par arrêté interministériel, dans le cadre de ses missions elle est chargée spécialement du contrôle de la conformité et de la qualité des produits importés et de ceux destinés à l'exportation.

2-Organisation des services extérieurs du ministère du commerce.

Les services extérieurs du commerce sont organisés en :

- 09 Directions régionales du commerce.
- 48 Directions du commerce des wilayas.

Ils sont régis par les dispositions du décret exécutif n° 11/09 du 20 Janvier 2011 portant organisation, attribution et fonctionnement des services extérieurs du ministère du commerce.

3-Mission de la Direction régionales du commerce

La direction régionale du commerce, en liaison avec les structures centrales du ministère du commerce, a pour missions d'assister et d'évaluer les activités des directions de wilaya du commerce relevant de sa compétence territoriale et d'organiser et/ou de réaliser toutes enquêtes économiques relatives à la concurrence, au commerce extérieur, à la qualité, à la protection du consommateur et à la sécurité des produits.

A ce titre, elle est chargée :

- d'animer, d'assurer, d'assister, de coordonner et d'évaluer les activités des directions de wilayas et des services extérieurs des organismes du secteur du commerce.
- de préparer, en relation avec l'administration centrale et les directions de wilayas du commerce, les programmes de contrôle et de veiller à leur mise en œuvre.
- de planifier, d'organiser et de coordonner les opérations inter-wilayas de contrôle et d'inspection.
- d'engager, si besoin est, dans sa compétence territoriale, toutes enquêtes spécialisées, liées à la concurrence, aux pratiques commerciales, à la qualité, à la protection du consommateur et à la sécurité des produits.
- d'initier toutes mesures, relevant du domaine de sa compétence, visant à moderniser l'action du service public, notamment, par l'amélioration des méthodes de management et la mise en œuvre des nouvelles techniques de l'information et de la communication.

- de réaliser toutes études, analyses et notes de conjoncture ayant trait au domaine de sa compétence.
- d'initier des missions d'inspection des services des directions de wilayas du commerce relevant de sa compétence territoriale.

4-Mission de la Direction locale du commerce :

La direction du commerce de la wilaya de Bejaia chargée de mettre en œuvre la politique nationale arrêtée dans les domaines du commerce extérieur, de la concurrence, de la qualité, de l'organisation des activités et des professions réglementées, du contrôle économique et de la répression des fraudes, elle est chargée notamment de :

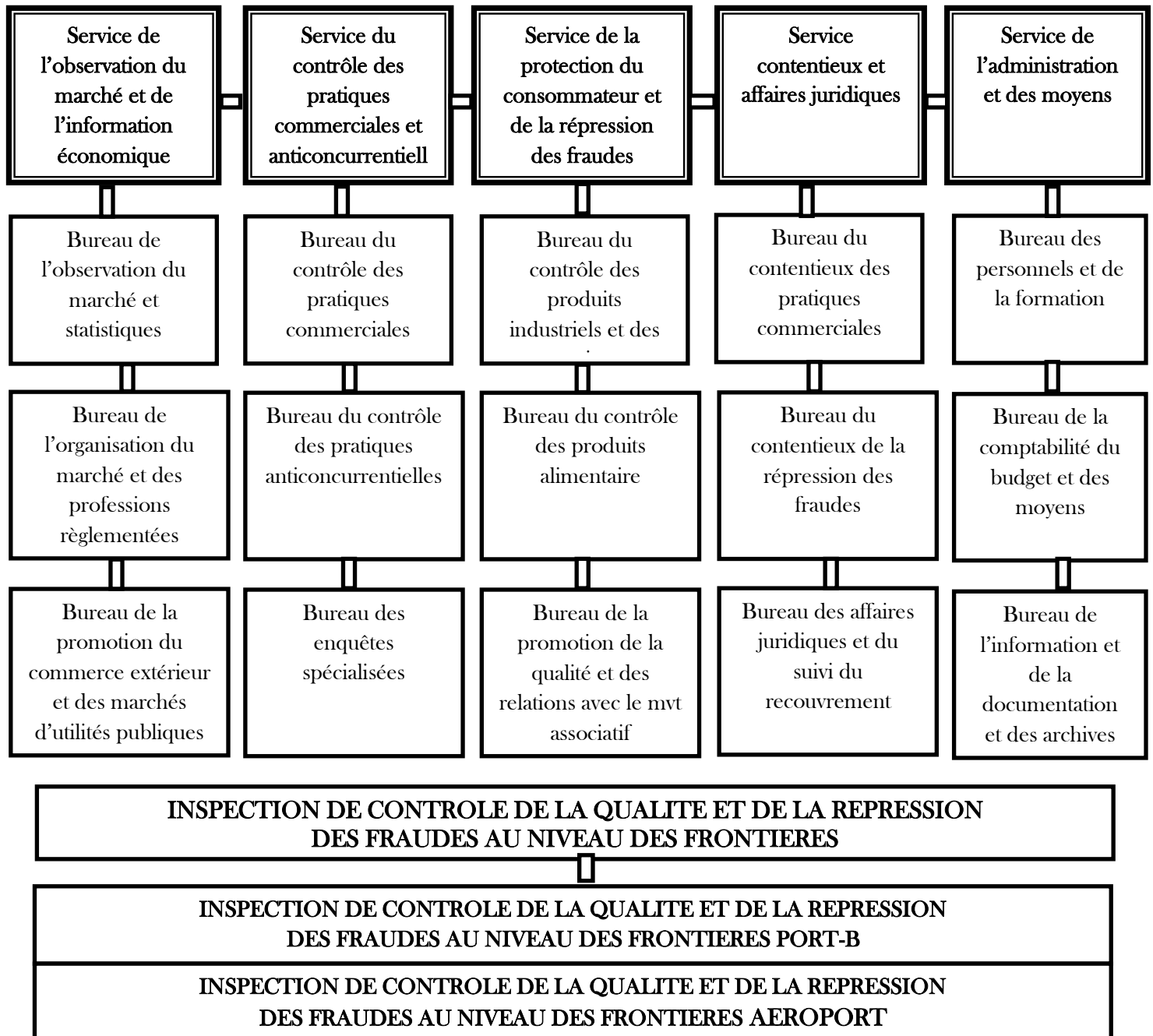
- Veiller à l'application de la législation et de la réglementation, relatives au commerce extérieur, aux pratiques commerciales, à la concurrence, la qualité et à l'organisation des activités commerciales.
- Suivre l'évolution des prix à la production et à la consommation des biens et services.
- Veiller à l'application de la politique de contrôle économique et de la répression des fraudes.
- D'organiser et de prendre en charge la gestion des affaires juridiques et du contentieux.
- Proposer toutes mesures visant l'amélioration et la promotion de la qualité ainsi qu'à la protection du consommateur.
- Contribuer à la mise en place du système d'information sur la situation du marché, en liaison avec le système national d'information.
- Proposer toutes mesures à caractère législatif et réglementaire relative à l'exercice et à l'organisation des professions réglementées.

- Mettre en œuvre tout dispositif arrêté par l'administration centrale, en matière d'encadrement et de promotion des exportations.
- Coordonner et d'animer les activités des structures et espaces intermédiaires ayant des missions en matière de promotion des échanges commerciaux extérieurs.
- Mettre en œuvre le programme de contrôle économique et de répression des fraudes et de proposer toutes mesures visant le développement et le renforcement de la fonction de contrôle.
- D'assurer, en collaboration avec les structures concernées, la mise en œuvre des programmes d'action intersectoriels.
- Prendre en charge le suivi du contentieux lié à ses activités.

La mise en œuvre de l'organisation permet de définir les différentes tâches pour chaque service, qui hérite un ensemble de missions et attributions, et ce, conformément au décret exécutif cité ci-dessus, notamment son article 2 à savoir :

5-Organisation des services de la direction du commerce

Organigramme de la direction du commerce de la wilaya de Bejaia



Source : Direction du commerce de la wilaya Bejaia

5.1-Le Service de l'Observation du Marché et de l'Information Economique.

Ce service a pour mission la mise en service des dispositions législatives réglementaires et organisationnelles et la mise en œuvre du dispositif de suivi statistiques des activités, aussi il a pour mission de participer à l'harmonisation du système de régulation du marché par une meilleure organisation des relations entre les agents économiques et sociaux. Il comprend, trois 03 bureaux :

a-Bureau de l'observation du marché et statistique.

b-Bureau d'organisation du marché et les activités réglementées.

c-Bureau de la promotion du commerce extérieur et les marchés publics.

5.2-Le Service du Contrôle des Pratiques Commerciale et Anticoncurrentielles.

Ce service est chargé de l'application de la réglementation des pratiques commerciales, la mise en œuvre, l'évaluation des activités de contrôle des pratiques commerciales et le suivi de la situation du marché. Il est composé de trois (03 bureaux à savoir :

a-Bureau des pratiques commerciales.

b-Bureau de contrôle des pratiques anticoncurrentielles.

c-Bureau des enquêtes économiques.

5.3-Le Service de Protection du Consommateur et de la Répression des Fraudes.

Ce service est chargé de l'application de la politique nationale en matière de qualité, en procédant au contrôle de la qualité, des biens et services, ainsi qu'à la protection du consommateur. Il est organisé en trois 03 bureaux à savoir :

a-Bureau de Contrôle de Produits Industriels et des Services.

b-Bureau des Produits Alimentaires.

c-Bureau de la promotion de la Qualité, et des Relations avec les Mouvements Associatifs.

5.4-Le Service du Contentieux et des Affaires Juridiques.

Ce service est chargé de veiller à l'application des textes réglementaires, régissant le domaine du contentieux et de la réglementation des fraudes. Il est composé de trois (03) bureaux à savoir :

a-Bureau du Contentieux et des Pratiques Commerciales.

b-Bureau du Contentieux et de la Répression des Fraudes.

c- Bureau des Affaires Juridiques.

5.6- Le Service de l'Administration et des Moyens.

Il est chargé de la gestion des ressources humaines, du budget et des moyens matériels et services. Il est composé de trois (03) bureaux comme suit :

a-Bureau du Budget et des Moyens.

b-Bureau de la documentation des Archives et de l'Informatique.

c-Bureau du Personnel et de la formation.

5.7- Bureau du Budget et des Moyens:

Il est chargé de :

- D'établir le projet de budget professionnel de fonctionnement et d'équipement en relation avec les services concernés de la direction.
- De soumettre le projet de budget prévisionnel pour discussion à l'administration.
- De tenir la comptabilité des engagements, des mandatements et des paiements, relatifs aux crédits réglementaires en vigueur.
- D'assurer le suivi et l'analyse des consommations de crédits.
- D'établir et de transmettre à la cour des comptes, le compte financier annuel de la direction.
- De procéder à l'appréciation et à l'évaluation des besoins en biens meubles et immeubles nécessaires au bon fonctionnement des services de la direction.
- D'entreprendre la prospection et l'achat, conformément à la réglementation des marchés de l'opérateur public en relation avec les objectifs définis par l'administration centrale, des biens meubles et immeubles.

5.8- Bureau du Personnel et de Formation :

Il est chargé de :

- D'assurer la notation périodique du personnel.
- D'élaborer de façon régulière les tableaux d'avancement du personnel à soumettre aux différentes commissions paritaires compétentes à l'égard des personnels en relevant.
- De préparer les dossiers de promotion aux grades supérieurs à soumettre aux différentes commissions paritaires.

- De contribuer à l'organisation périodique des examens professionnels à l'intention des personnels en relevant et de mettre en œuvre les décisions des jurys d'admission, conformément à la réglementation en vigueur.
- D'engager les dossiers d'admission à la retraite des personnels concernés.
- D'assurer la gestion des congés de toute nature, le planning de départ en congé annuel
- Des personnels, et d'établir les titres correspondants.
- De faire part aux services de l'administration centrale, des besoins en matière de formation, perfectionnement et de recyclage des personnels qui en dépendent.

6-Mission de l'inspection aux frontières de la qualité et de la répression des fraudes

L'inspection aux frontières est dirigée par un chef d'inspection, placé sous l'autorité du directeur du commerce de la wilaya, elle est chargée de :

- Du contrôle de la conformité et de la qualité des produits importés et de ceux destinés à l'exportation.
- De veiller à la loyauté et à la transparence des pratiques commerciales.
- Du contrôle des échanges liés à l'activité du commerce extérieur.

Tableau n° 01 : Répartition globale des effectifs de la direction du commerce.

Au niveau de la direction						Au niveau inspection s/AICHA						Au niveau inspection AKBOU						Au niveau inspection KHERRATA						Au niveau de L'inspection frontière																	
corps						corps						corps						corps						corps																	
Contra actuel		commu n		spécifique		Contra actuel		commu n		spécifique		Contra actuel		commu n		spécifique		Contra actuel		commu n		spécifique		Contra actuel		commu n		spécifique													
12		32		R F	C	03		01		R F	C	01		01		R F	C	02		01		R F	C	02		02		R F	C												
				83	1 0 0					1 4	1 8					1 3	0 7					0 7	2 3					1 5	0 0												
s/total 227						s/total 32						s/total 22						s/total 33						s/total 15																	
F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H						
0	0	1	1	99	8	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	9	6	6		4	1	2	0	1	7	5	0	1	1	0	5	5	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	2	6	9						
Femmes						Femmes						Femmes						Femmes						Femmes 07																	
Hommes						Hommes						Hommes						Hommes						Hommes 12																	
TOTAL GENERAL																																									
337																																									

SOURCE : Direction du commerce de Bejaia
 R.F : Répression des fraudes. C : Concurrence.
 F : féminin H : homme.

7-Recrutement au sein de la direction du commerce

En outre les conditions statutaires et réglementaires qu'il faut remplir, le recrutement est soigneusement étudié par la direction du commerce, vue que le domaine de lutte contre la fraude représente le pilier de la protection de l'économie nationale. Le recrutement au niveau de la direction du commerce obéit un processus rigoureux ,qui comporte, l'identification précise du poste à promouvoir, l'étude des profils des candidats à recruter qui doit satisfaire aux exigences de ce domaine spécifique, le facteur motivation qui est également très important dans ce métier très sensible de contrôleur, doit être omniprésent car il est prépondérant pour faire face à des situations très exigeante et difficile, et sensible. Par ailleurs le profil psychologique des candidats est soigneusement étudié. Lors de pré enquête un

responsable du service personnel nous à révéler que les recrutements font l'objet d'une sélection très étudiée.

Pour procéder à ce différent recrutement, la direction du commerce opte pour deux modes opératoires :

a- Le recrutement externe :

Dans ce mode de recrutement on distingue quatre (4) genres à savoir :

- Le recrutement sur titre
- Le recrutement par voie de concours sur titre.
- Le recrutement par voie de concours sur épreuves.
- Le test professionnel
- Le recrutement par voie de contrat.

b- Le recrutement interne (promotion interne):

La promotion consiste dans la progression du fonctionnaire au cours de sa carrière professionnelle par le passage d'un grade à un grade immédiatement supérieur relevant de même corps. Ce changement peut se réaliser selon plusieurs modalités, soit sur titre, parmi les fonctionnaires qui ont obtenu au cours de leur carrière les titres et diplôme requis; après une formation spécialisée; par voie d'examen; au choix, par voie d'inscription sur liste d'aptitude, après avis de la commission paritaire, parmi les fonctionnaires justifiant de l'ancienneté requise.

Les candidats recrutés doivent au préalable doit être soumis à une période de stage; sa durée est fixée à une (01) année pour tous les corps, mais qui peut, pour certains corps, être assorti d'une formation préparatoire à l'occupation de l'emploi.

Cette période de stage est considérée comme une période d'observation, durant laquelle l'administration employeur dispose de toute la latitude pour juger et apprécier la valeur, les qualifications et les capacités professionnelles du travailleur stagiaire.

Une fois la période de stage accomplie, la titularisation intervient d'office, il y a lieu de remarquer que les nouvelles dispositions légales et réglementaires utilisent le terme de titularisation au lieu de celui de confirmation.

L'adoption de cette nouvelle appellation en remplacement de l'ancienne, n'influe aucunement sur la finalité voulue, puisque l'une comme l'autre signifient la situation statutaire et réglementaire dans laquelle se trouve le fonctionnaire qui, à l'issue de la période de stage, a été jugé apte à être maintenu dans son poste de travail.

L'ordonnance n° 06/03 du 15 juillet 2006 Portant statut général de la fonction publique exige que l'administration se donne un délai pour apprécier si le stagiaire est effectivement en mesure d'occuper l'emploi en remplissant les compétences et les qualités requises.

La titularisation dans le poste de travail est la procédure qui consiste en l'inscription du travailleur ayant accompli la période de stage réglementaire, sur une liste d'aptitude arrêtée par le service gestionnaire compétent, sur la base d'un rapport établi par le supérieur hiérarchique du travailleur concerné, ce rapport doit sanctionner les résultats obtenus par le travailleur, et qui sont usuellement consignés sur une fiche dite notice de fin de stage comportant des éléments d'appréciation, tels que les facultés d'adaptation et d'assimilation, l'esprit d'initiative

Les activités et le rendement, l'intérêt apporté aux fonctions confiées et le jugement appliqué.

La notice de fin de stage ainsi établie, est ensuite soumise pour avis à la commission administrative paritaire compétente érigée en jury de titularisation.

Toutefois, lorsque la période de stage a été jugée satisfaisante, le travailleur stagiaire est titularisé à son poste de travail.

Si par contre, les résultats obtenus par le travailleur pendant la période de stage, n'ont pas été jugés satisfaisants, selon le cas, le stagiaire peut soit astreint à une prorogation de stage, une seule fois, pour une même durée, soit il est licencié sans préavis ni indemnité.

8-L'évaluation des agents de la direction du commerce

L'évaluation cherche à apprécier les performances de l'agent en analysant les écarts par rapport au paramètre suivant : rendement, délais, qualité, normes, climat de travail, difficultés rencontrés. Il s'agit aussi de connaître les points faibles et les atouts de l'employé pour lui assurer un développement personnel sur le plan professionnel et relationnel tout en essayant d'intégrer ses attentes et les concilier avec celles de l'administration

Tous les agents de contrôle de la conformité sont soumis au principe de la notation durant sa carrière, qui permet d'établir clairement leurs évaluations continues destinée à apprécier leurs aptitudes professionnelles et leurs manières de servir.

La notation est annuelle et individuelle. Elle sert de référence à l'avancement et à la promotion dans le grade supérieur.

9-La Promotion des agents de la direction du commerce

La promotion joue un rôle étroitement lié au domaine de la lutte contre la fraude, il s'agit, en effet des agents expérimentés qui sont promus à des postes de responsabilités et parfois, à des postes très difficiles. La promotion dans le grade permet au fonctionnaire d'accéder à de nouvelles fonctions, elle vise donc à responsabiliser les agents dans l'exercice de leurs fonctions et par la même à les valoriser. Cet avancement est une possibilité de récompenser le mérite, la valeur professionnelle et les acquis de l'expérience professionnelle de l'agent. La promotion est prononcée par l'autorité hiérarchique après avis de la commission administrative paritaire compétente.

Dans notre cas d'étude La promotion est justifiée par la compétence, elle est alors un mérite, qui n'est point un acquis gratuitement, mais le résultat d'efforts considérables consentis dans l'exercice de ses missions.

10-Le système de formation au sein des organisations publiques algériennes :

Le développement d'un système de formation au niveau de l'organisation publique algérienne a été conçu suite aux carences constatées dans les formations initiales de base. L'objectif principal de la formation post initiale au sein de l'organisation, consiste dans la prise en charge des employés issus d'un système de formation initiale.

A ce titre, dans les organisations qui affrontent les exigences de la mondialisation, la ou les techniques de production se transforment sans cesse, il n'est possible de dispenser aux employés une formation. Chaque organisation est donc en quelque sorte dans l'obligation d'offrir à ses employés des possibilités de formation continue qui devrait commencer dès leurs recrutements et se poursuivre durant toute leurs carrières professionnelles.

Dans un monde de plus en plus sujet d'évolution technologique, la formation dans le travail permet d'améliorer la qualification et accroître les compétences individuelles et collectives.

La formation ne constitue pas un simple moyen d'adaptation aux changements technologiques, mais plutôt un processus de maîtrise active des transformations en cours qui mérite d'être valorisé et permet à l'organisation et aux employés de ne pas se sentir à la traîne et dépasser par l'évolution moderne.

10.1-La formation au sein de la direction du commerce

L'acquisition d'un patrimoine de compétences et de connaissance qui doit être transmis à ses salariés et une priorité pour les responsables de la direction du commerce, le but visé est stratégique, il consiste à faire développer au rythme des évolutions technologiques et de ses missions spécifiques, les différents agents engagés dans le travail de contrôle de la conformité des produits offerts pour la consommation, la formation est également, une condition indispensable à l'amélioration des performances en matière des vérifications de la qualité.

Par ailleurs, la formation vise à la professionnaliser les agents de contrôle, elle constitue un ensemble d'actions qui tendent au développement culturel et professionnel de la personnalité des travailleurs.

Ces actions sont donc destinées à améliorer constamment la qualité des ressources humaines en fonction des besoins de développement de l'institution employeur d'une part, et préparer les travailleurs à une promotion dans la hiérarchie professionnelle d'autre part, perçue comme un encouragement pour redoubler d'efforts dans son domaine.

Dans notre cas d'étude la formation est indispensable pour l'agent de contrôle pour consolider ses connaissances dans son domaine des investigations, et s'avère de même une exigence pour exécuter un travail efficace et efficient dans un environnement externe appelé un des changements futurs.

10.2-Le rôle de la formation au sein de la direction du commerce

La formation occupe un rôle majeur dans les organisations, elle participe à la mise en œuvre de la stratégie globale, permettant une meilleure adéquation entre le poste de travail et le profil, elle permet pour accroître l'efficacité et l'efficience.

La formation joue un rôle défensif à l'adaptation et offensif par la gestion du changement

Le rôle de la formation ne se limite pas à son rôle d'adaptation, elle participe également à la gestion du changement que subit l'organisation. Ce la se fait par un ensemble d'interventions permettant d'entretenir ou d'affirmer des compétences

distinctives ou d'avantages concurrentiels qui assureront l'efficacité et le développement de l'organisation. Ainsi, la maîtrise du métier, le maintien de compétences spécifiques, l'affirmation d'une qualité d'innovation, l'aptitude à assumer les tâches répondant à la norme de qualité imposée par le travail.

La formation constitue un atout stratégique pour l'organisationnel participe à la construction des avantages en termes de travail rigoureux, dans la mesure où elle permet à son personnel non seulement de s'adapter aux exigences de la tâche occupée ainsi qu'aux différentes évolutions technologiques et d'organisation de travail, et de gérer le changement subit par l'organisation¹.

Le rôle adaptatif de la formation s'explique par le fait que l'ensemble des activités de l'organisation est menacé par les évolutions technologiques .de ce fait les actions de formation massives doivent être adoptées par les organisations algériennes .les activités de formation développées dans ce contexte se limitent à un rôle d'accompagnement ou de facilitation.

En principe les nouvelles technologies débouchent sur la mise en place d'équipements associant tous les éléments de mécanique ,d'électricité ,d'électronique et d'information, dans cette situation, le personnel ,chargé d'assurer le fonctionnement des nouvelles évolutions ,des mutations technologiques du contrôle de la conformité et des risques d'utilisation ,exigent la révision des programmes de formation à chaque innovation pour éviter d'éventuels dysfonctionnement professionnels.

Pour faire face à ces évolutions, il s'avère nécessaire d'améliorer la qualité de la formation initiale, de développer la formation continue au sein des organisations et d'envisager de nouvelles modalités d'articulation entre formation initiale et système productif.

L'investissement dans la formation permet de former un personnel qualifié capable de s'adapter aux mutations organisationnelles, technologiques.

10.3-Les différents types de formation

Les organisations cherchent à améliorer leurs résultats qu'ils soient organisationnels ou fonctionnels par rapport aux missions qui sont dévolues à chaque qu'une d'entre elles , c'est divers objectifs ne peuvent être atteints que en augmentant les connaissances des employés en les formant de manière à être capable d'utiliser de nouvelles technologies ou de s'adapter facilement à de nouvelles méthodes de travail.

Dans le cas de notre recherche, la direction du commerce prévoit différents types de formations aux profits de ses agents :

1-La formation continue

La formation professionnelle continue constitue un moyen de validation de l'expérience professionnelle. Ce type de formation a pour but le maintien dans l'emploi, et le développement des compétences. Elle permet aux agents d'acquérir de nouvelles maîtrises et ce tout au long de leur carrière professionnelles.

Ces formations, peuvent être de courte ou de longue durée :

1.1-Le perfectionnement

Il fait partie de la formation continue, permanente ou en cours d'emploi, il vise l'amélioration, l'enrichissement, l'approfondissement et la mise à jour des connaissances et des aptitudes de base.

1.2-Le recyclage

Il fait partie également de la formation continue, il vise l'adaptation du fonctionnaire à un nouvel emploi en raison de l'évolution des méthodes et des techniques ou quand il se produit un changement important dans l'organisation, le fonctionnement ou les missions du service.

1.3-La formation à courte durée

La formation à courte durée ne peut excéder les six mois, en général, se sont des stages de formation, qui visent à l'amélioration du niveau de qualification professionnelle qui répond à la nécessité du poste occupé. Elle s'inscrit dans le droit à se former tout au long de sa vie professionnelle pour évoluer par rapport à ses qualifications, se convertir dans l'emploi si nécessaire, et d'obtenir un diplôme. L'objectif de la qualification professionnelle d'un agent de contrôle de la conformité et de la répression des fraudes se mesurent aussi avec les périodes de professionnalisation, on peut distinguer :

➤ La formation à l'étranger

La formation à l'étranger a pour but d'emmagasiner des connaissances culturelles et linguistiques. L'objectif étant d'acquérir plus de compétence pour faire face et anticiper des changements future.la direction du commerce pratique ce type de formation lorsque ces dernières ne sont pas disponible dans le pays et ce dans le cadre de contrats d'association avec d'autre pays étrangers.

➤ Les séminaires

Ils sont organisés sous forme de sessions de formation et de rencontre entre les professionnels du même domaine, leurs durées excèdent rarement six jours, elles comportent un échanges d'information et d'expériences sur des sujet commun.la direction du commerce est appeler à ce type de formation au profit de ces agents

chaque fois que de nouvelles mesures apparaissent au niveau réglementaire pour exécution optimale et un enrichissement des connaissances dans le domaine.

1.4-La formation à longue durée

La formation à longue durée est toutes actions de formation dont la durée est supérieure à six mois. L'objectif de cette formation est d'apporter de nouvelles compétences et d'acquérir de nouvelles connaissances. la direction du commerce organise ces formations pour augmenter le rendement de ses agents, c'est un investissement qui permet de maîtriser le processus de contrôle de la qualité et de la conformité.

1.5- La formation spécialisée

Ce type de formation revêt un caractère majeur pour la direction du commerce en effet, l'apparition de nouvelles technologies incitent les responsables à l'adoption de ce genre de formations efficaces aux profits de leur personnel pour parer à toutes difficultés qui peuvent surgir durant les missions d'investigations des agents de contrôle, elle cible des domaines particuliers dans le but est de pouvoir emmagasiner le maximum de compétences et de savoir faire pour permettre des actions efficaces et optimales dans toutes les étapes d'investigation des produits importés de l'étranger.

10.4-Elaboration du plan de formation

L'administration est tenue d'établir un plan sectoriel annuel ou pluriannuel de formation, de perfectionnement et de recyclage qui s'inscrit dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des ressources humaines.

10.5-Les actions de formation

Les différents organismes ont adopté les formations, car elles répondent à leurs objectifs et à leurs besoins, de même elle contribue au perfectionnement du personnel et permet d'optimiser aux mieux le rendement.

Ils peuvent être classés en trois types selon l'objectif visé.

a-Moyen de développement

La formation est facteur de développement économique, de progrès social et d'assurance contre la stagnation, à cet effet, le but de la formation pour le personnel est d'assurer une progression dans le parcours professionnel.

b- Moyen de croissance

La formation du personnel permet la maîtrise des nouvelles technologies d'accroissement de rendement et des compétences.

c-Moyen d'adaptation

La majorité des organismes préfèrent recourir à la formation pour s'adapter aux nouvelles tendances économiques mondiales qui sont en perpétuelle changement.

10.6-Les objectifs de la formation

Les objectifs de la formation sont définis en fonction de l'analyse des besoins globaux de l'organisation et de ses stratégies.

Ils sont résumés sur trois points :

a-De point de vue économique

- Consolider et développer le savoir faire existant en formant le personnel dans différents domaines.

- Employer au mieux les capacités et les compétences disponibles à fin d'obtenir une efficacité optimale.
- utiliser le savoir faire interne.
- atteindre les objectifs assignés en termes de bilan d'activité.

b-De point de vue de l'organisation

Il s'agit des objectifs à moyen et à long terme, une politique de formation ne s'inscrit pas chaque année, la durée est d'environ cinq à sept ans. Se sont donc les grands axes qui sont fixés :

- Favoriser la promotion interne.
- développer le professionnalisme des salariés.
- Améliorer le rendement du personnel.
- Améliorer l'efficacité et l'efficience du personnel.
- Le maintien d'un bon climat social favorable au travail.

c- De point de vue de l'individu :

- Avoir une meilleure maîtrise de ses tâches.
- Se préparer à des changements organisationnels.
- Développer un savoir faire dans un domaine particulier.
- Acquisition de nouvelles qualifications professionnelles.
- Le développement d'un état d'esprit.
- Le développement d'une conscience professionnelle

Chaque type de formation vise à réduire l'écart qualitatif et quantitatif existant entre les ressources et les besoins d'une organisation, cela demande de la rigueur dans la démarche dans les étapes de la formation, sa réussite est fondée sur

l'efficacité du système de formation, la qualité des outils mobilisés et l'attention portée au suivi de la formation.

Les buts visés par la politique de formation définissent les types de formation ciblée à développer dans l'organisation.

10.7-Les étapes du processus de formation

1-les stratégies de construction de plan de formation

a-définition de la politique de formation

La politique de formation est L'une des politiques humaines de l'organisation, sa durée de vie est de plusieurs années, la politique de formation doit être écrite et diffusée.

Comme toute autre politique dans une organisation, la politique de formation a des objectifs à atteindre à travers les quels on peut la définir .son objectif principal est de préparer le personnel aux changements de l'environnement interne et externe.

A travers cette politique de formation, l'organisation introduit ou intègre des éléments stratégiques qui guideront la stratégie globale concernant ses missions.

b-La construction de plan de formation

Les organisations qui réussissent sont celles qui présentent une forte réactivité face aux changements de l'environnement, l'objectif essentiel du plan de formation sera de répondre aux buts traces selon les missions de l'organisation.

Le plan de formation annonce et organise des actions de formation liées aux objectifs tracés, afin le personnel aux postes de travail et aux orientations stratégiques de l'organisation.

Le plan de formation est l'expression concrète de la politique de formation d'une organisation. Il résume l'ensemble des objectifs et les moyens de la valorisation des compétences.

Il vise donc à donner au personnel de l'organisation des connaissances susceptibles d'accroître son efficacité ou lui apporter des acquisitions nécessaires à son accession à de nouvelles fonctions dans l'organisation.

Le plan de formation correspond à adapter les compétences du personnel et développer le capital humain, il comprend, les objectifs, les priorités, le contenu, la pédagogie, la durée, le budget, les catégories des bénéficiaires et la manière dont les actions seront évalués.

Le contenu du plan de formation sera établi par la direction des ressources humaines en cohérence avec l'ensemble des règles sociales interne de l'organisation.

10.8-Les objectifs du plan de formation

Le plan de formation est un document qui retrace les objectifs tracés par l'organisation. Qui peuvent se subdiviser comme suit :

a- Les objectifs stratégiques :

- Préparer le personnel à des changements futurs.
- L'adoption de nouvelles stratégies de fonctionnement de l'organisation.
- Assurer un changement technologique important.
- Améliorer le rendement du personnel.

b- Les objectifs spécifiques :

- occasion de s'investir encore plus dans son travail
- Etre préparé à des changements professionnels et des mutations internes

- moyen d'identifier et valoriser les compétences professionnelles individuelles et collectives
- Créer un meilleur climat de travail
-

10.9- L'évaluation des actions de formation

Elle consiste à mesurer le degré d'assimilation des employés afin de prévoir le fonctionnement futur de l'organisation, selon la définition de GUITTET André

« L'évaluation comprend à la fois des descriptions quantitatives et qualitatives, des jugements de fait sur les performances et les jugements de valeurs qui établissent des préférences, des choix particuliers. Il est préférable de concevoir la procédure d'évaluation comme un processus complexe avec plusieurs paramètres à prendre en compte pour améliorer les résultats de la formation »¹³⁷L'évaluation de la formation se fait à trois(03) niveaux :

Le premier niveau est la mesure du degré de satisfaction des stagiaires, juste après leur stage de formation. Son déroulement se fait par un ensemble de questions qui portent sur plusieurs aspects de l'action (conditions matérielles, outils pédagogiques) qui peuvent servir de sujet de mesure, à savoir l'évaluation à chaud peut se faire soit oralement ou par écrit.

Le deuxième niveau concerne la phase intervient par la suite, après la mise en situation professionnel ou la mise en œuvre de la formation sur le poste de travail, elle s'intéresse à la pratique de l'exercice des compétences acquises des formés, par rapport aux objectifs de la formation.

Enfin le dernier niveau est réalisé après quelque mois à une année de la fin de la formation, sa mesure fait apparaître la légitimité et valeur de la formation. Pour se faire, on utilise deux types d'indicateurs, en plus d'audit formation qui permet de

¹ GUITTET André. Développer les compétences par une ingénierie de formation.2eme Ed.ESF, Paris, 1998, P119

vérifier la réussite de la formation, par un certain nombre d'indicateur afin de la reproposée à l'avenir :

Ces indicateurs sont utilisés pour apprécier l'effet de la formation sur les taux d'absentéisme, les taux de mobilité, les taux de turn-over, le taux d'accident de travail. Cela a un impact sur le bon fonctionnement et la bonne marche de l'organisation, ou bien ils sont utilisés dans la mesure de la performance de l'administration. Ces d'indicateurs se mesurent sur des facteurs décisifs dans la poursuite de l'activité de l'organisation comme les bilans d'exercices, les activités, chiffre d'affaire.etc.

Par ailleurs, on ne peut négliger le rôle de l'audit de formation dans la mise en évidence des faiblesses, ou des points forts d'une politique de formation, ce qui contribue sans nul doute à améliorer le système de formation dans les organisations et en particulier son efficacité. Il faut garder de l'illusion de possibilité d'aboutir à une précise de l'apport et de la contribution de la formation à la performance et à la compétitive globale de l'organisation, car il est très difficile d'isoler l'effet formation des autres éléments ou facteurs affectant la même realite¹.

10.10-Les objectifs de l'évaluation de la formation

Le système d'évaluation peut se résumé comme suit :

- connaitre le degré d'adaptation des employés à leurs fonctions et prévoir les évolutions organisationnelles.
- connaitre le potentiel et les capacités des employés permet aux employés d'entretenir des relations de travail efficace
- améliorer la communication horizontale et verticale créé ainsi un meilleur climat de travail.
- connaitre le potentiel et les capacités de chaque salarié.

¹J.P.Citeau, gestion des ressources humaines ,3^{eme}Ed Dalloz, Paris. P.101).

10.11-L'évaluation des résultats de la formation dans l'organisation Les résultats de la formation peuvent s'observer à travers tous les indicateurs directs des performances collective de l'organisation tels que :l'accroissement de l'activité, amélioration de la qualité de travail, une réduction des cout liés aux travail et une augmentation des volumes, mais aussi elle peuvent s'observer à travers des indicateurs indirects tels qu'une augmentation de l'adaptabilité des employés ou une évolution de la culture de l'organisation, une amélioration de l'ambiance de travail¹.

Tous ces éléments peuvent aussi être rassemblés sous la désignation impact de la formation selon les modèles d'évaluation de la formation, ils peuvent aussi designer le retour sur l'investissement ou le rendement.

10- les étapes d'évaluation du rendement :

Afin de mesurer le rendement de la formation, chaque organisme doit suivre les étapes suivantes :

- Déterminer les informations dont on a besoin à cet effet.
- Utiliser la méthode la plus simple et la moins couteuse pour l'accès à l'information ciblée.
- Procéder à l'analyse des informations avec diligence et célérité, et diffuser les résultats afin d'une prise en charge rapide des services de formation pour une prise en considération avec les résultats globaux de l'organisation.

Synthèse

Il convient de préciser que les éléments d'analyse profonde traités sont important et touchent à toutes les questions que nous nous sommes posés auparavant.

Dans ce chapitre qui porte sur le rôle de la formation dans le développement de l'organisation dont nous allons collecter les informations essentielles concernant

notre thème, on a pu comprendre l'utilité de la formation , la contribution de cette dernière dans le développement de l'efficacité et la rentabilité des ressources humaines notamment celle des agents de contrôle de la conformité de la direction du commerce elle apporte les besoins précis et les connaissances nécessaires aux exigences du domaine de contrôle de la conformité.

Partie pratique

CHAPITRE

III

Analyse et Interprétation des résultats

1-les caractéristiques des enquêtés(e)

L'enquête de terrain est menée en 2015, Elle s'inscrit dans le cadre de notre travail de master. Au cours de cette enquête, nous avons interviewé 15 personnes exerçantes toutes au niveau de l'inspection de contrôle aux frontières de la qualité et de la répression des fraudes de Bejaia, selon une méthode essentiellement qualitative, l'échantillon d'étude, est composé de femmes et d'hommes de différents statuts professionnels.

Nous allons procéder d'une façon succincte à la présentation des enquêtés :

Tableau 01 : *présentation de l'échantillon selon l'âge.*

Tranche d'âge	Effectif
23-33	06
34-44	07
45-54	02
55 et plus	/
total	15

L'âge des enquêtés varie entre 23 à 54 ans, Notons par ailleurs que la population est représentée par des jeunes.

Tableau n° 2 : *présentation des enquêtés selon le niveau d'instruction.*

Niveau d'instruction	effectif
secondaire	06
universitaire	09
Total	15

Le niveau d'instruction des enquêtés varie entre supérieur et secondaire, les agents ayant le niveau d'instruction supérieur sont plus représentatif 9/15de l'échantillon.

Tableau 03 : *présentation de enquêtés selon le diplôme.*

Diplôme	Effectif
Ingénieur	02
Licencié	07
BTS	06
Autre	/
Total	15

Notons que les diplômés licenciés viennent en premier, ils sont au nombre de sept.

Tableau n^o4 : *présentation des enquêtés selon le poste occupé.*

Catégorie	Effectif
Contrôleur	02
Contrôleur principal	07
Inspecteur	04
Inspecteur principal	02

Concernant la situation professionnelle, l'échantillon se subdivise en quatre statuts celui de contrôleur principal 7/15 de la population étudiée, celui d'inspecteur 4/15, celui d'inspecteur principal 2/15, et enfin celui de contrôleur avec 2/15 de la population étudiée.

2- Analyse des données.

Préambule

Notre réflexion, profonde sur la thématique proposée à l'étude, Nous a conduit par le biais des entretiens directes, réalisés au cours de notre enquête à la collecte d'une importante quantité de données et d'informations de terrain, nécessaires à la compréhension du phénomène de la lutte contre la contre bande et la fraude commerciale maritime, à laquelle font face les agents de l'inspection aux frontières maritimes de la direction du commerce de la wilaya de Bejaia.

2.1- Analyse de la première Hypothèse

« La spécialisation des agents de la direction du commerce dans le domaine de contrôle des produits étrangers importés garantie une meilleure lutte contre la fraude commerciale maritime ».

Pour analyser cette première hypothèse, nous allons procéder comme suit, à l'examen minutieux de ses sous thèmes :

1 - la spécialisation des agents.

Nous visons par l'évocation de cet élément de comprendre à travers l'analyse des informations recueillies, l'importance de la variable spécialisation, dont on va étudier un certain nombre d'indicateurs conformément aux questionnements suivants : comment les agents de contrôle sont recrutés ? Quels sont leurs diplômes ? Quelles sont leurs compétences et leurs maitrises ? et quelles sont leurs formations et perfectionnements ?

La spécialisation est un facteur clé pour la bonne gestion du facteur capital humain, à cet effet le but de toute organisation est de rechercher des diplômés spécialisés dans des domaines variés, possédants des compétences et des formations particulières, adéquates pour les besoins de développement.

Dans le cas de notre recherche, la spécialisation des agents dans le domaine de contrôle des produits importés est une nécessité impérieuse pour réaliser d'importantes opérations d'investigations et de fouilles sur des produits diversifiés dans le but de lutter contre toute forme de fraude, et atteindre une efficacité optimale dans la recherche et la constatation d'infractions.

Le spécialiste apporte les besoins précis et les connaissances nécessaires aux exigences du domaine de contrôle de la conformité, d'ou l'intérêt particulier des responsables de l'inspection pour cette catégorie de professionnels qui visent à disposer en permanence d'un vivier solide de spécialistes capable de s'engager dans la lutte contre le phénomène de fraude. A ce titre la spécialisation paraît comme un critère indispensable qui facilite grandement le travail de contrôle et garantie le respect de l'obligation de conformité des produits importés, telle qu'elle résulte de la loi, vu la nature des opérations exigées dans ce domaine.

Néanmoins , pour la constitution d'un potentiel d'agents diversifié, techniquement fiable, l'inspection doit améliorer l'environnement dans le quel ces agents peuvent se développer en structurant et encadrant la politique de recrutement et de formation par des mesures organisationnelles et d'accompagnement ainsi que la promotion de la coopération entre les différents agents intervenant dans le domaine. De l'avis général des enquêtés il n'est plus possible de bâtir un dispositif de surveillance efficace des produits importés sans tenir compte du rôle déterminant que doit jouer la spécialisation, comme tient a le souligner un contrôleur principal que nous avons eu la chance de rencontrer « *la spécialisation est doublement*

bénéfique permet aux agents de se développer et permet un meilleur rendement en matière d'investigation ».un autre agent fait remarquer « c'est il y'a un secteur ou la spécialisation joue un rôle prédominant , voire primordiale c'est le secteur de surveillance des importations toutes filières confondues ».

1.1 : le recrutement des agents de la direction du commerce

Pour mener à bien les missions de contrôle de la conformité des produits étrangers qui sont acheminés quotidiennement via le port, la direction du commerce de la wilaya de Bejaia procède aux recrutements de plusieurs spécialistes dans des domaines ciblés, ces recrutements s'avèrent indispensable pour les besoins de fonctionnement de ses différents services mobilisés dans le contrôle de la conformité et la répression des fraudes.

Les profils des candidats recherchés, sont ceux des diplômés de grandes écoles nationales, mais également, les diplômés des instituts spécialisés dans les formations professionnelles .Ces futures recrues destinés à ce métier doivent justifier au préalable une maîtrise parfaite de certaines connaissances théoriques et pratiques relatives à la nature des taches qu'ils devront exécuter.

Le responsable de cette inspection que nous avons eu la chance de rencontrer au cours de notre enquête, nous a affirmé que la sélection dans les recrutements qui retient le critère de la spécialisation, permet de disposer d'un ensemble d'agent compétent pour asseoir une lutte efficace contre la fraude commerciale, il nous a déclaré« *le contrôle de la conformité des produits étrangers fait appel à plusieurs spécialités qui doivent être mobilisée, pour intervenir dans chaque étape du processus de contrôle. D'un autre coté, un autre responsable occupant le poste d'administrateur au service personnel répondant au nom H.M, nous a avoué « le recrutement à la direction, se fait sur titre et selon les spécialité dont nous avons besoin , en ce qui concerne, le domaine de contrôle de la conformité des produits de consommation, la priorité et de mobiliser un capital humain très compétent capable*

d'assumer des tâches complexes inhérentes à ce métier».un autre enquêté, quant à lui nous a avoué que sur les (09)neuf candidats reçues l'année précédente (03)trois sont affectés au niveau l'inspection aux frontières pour renforcer le travail des agents déjà présent sur place, il s'agit de (02) deux diplômés en chimie, et (01) d'un juriste .

Une analyse approfondie des entretiens montre que la catégorie de réponse « *je suis recruté avec mon diplôme* » est souvent répétée par les enquêtés, ces données abondent dans le sens des résultats fournis par les entretiens.10/15 des personnes interrogées ont avoué explicitement que la nature de leurs diplômes a pesée sur leurs sélections, ce résultat mène à penser que la spécialité est à la disposition de la direction du commerce pour exercer l'activité de contrôle des produits importés.

1.2 : compétences et maitrises

L'agent de contrôle exerçant dans le domaine de la protection du consommateur et de la répression des fraudes doit obligatoirement, posséder toutes les compétences adéquates au poste de travail qu'il occupe.

Parmi les enquêtés rencontrés, l'un d'eux, ingénieur en agronomie, possédant 25 ans d'expérience, affiche aisance remarquable dans l'exercice de son travail, d'autant plus que c'est lui qui gère les visites d'inspection et reçoit en moyenne entre 25 et 30 dossiers d'importateur/jour, six jours sur sept¹ .

Notre observation en situation, nous à conduit à constater, que grâce à ses solides instructions universitaires, il recourt rarement à ses collègues pour effectuer son travail, ce dernier nous a déclaré d'emblée avec assurance lors de l'entretien: « *je suis agronome de formation* » ce diplôme élevé obtenue après de longue études supérieures est synonyme d'une grande compétence et maitrise dans le travail.

¹ Source : enquête

Quant à un autre enquêté, qui nous a été présenté par le chef d'inspection, avec qui nous avons également eu la chance de nous entretenir, il nous a dit, qu'il est informaticien, contrôleur au port, diplômé qu'il a obtenu auprès de l'institut de Formation spécialisée (INFSP) de Bejaia. Cet agent estime que la maîtrise compte beaucoup dans le travail de contrôle de la conformité des produits importés car selon lui la compétence compte beaucoup, il nous a avoué: « *ma compétence me procure une possession de bonnes bases théoriques et pratiques, et me permet d'exécuter avec rigueur mon travail* ».

Les points de vue des autres enquêtés sur l'exigence de la compétence et de la maîtrise dans leurs missions, se rejoignent, ils estiment tous qu'elles revêtent un caractère obligatoire pour la bonne marche systématique des opérations liées au processus de contrôle. « *La maîtrise et la compétence sont nécessaires pour le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation* », c'est la réponse la plus fréquente chez les enquêtés interviewés, à cet effet, on s'aperçoit que ces deux conditions sont indissociables pour effectuer un contrôle optimal et rigoureux.

1.3 : diplômes et spécialités

L'examen minutieux des données recueillies, montre que le croisement entre l'âge des enquêtés et le niveau d'instruction confirme que la longévité d'étude est fortement présente chez les agents de contrôle.

Les personnes que nous avons interrogées lors de nos entretiens sur ce sujet ont répondu qu'ils ont suivi de longue durée de formation, et sont tous issus de divers établissements universitaires et centres spécialisés, (09) neuf d'entre eux sont titulaires de diplômes universitaires, (05) cinq ont accompli leurs formations aux niveaux d'instituts étatiques, en l'occurrence, INFSP et CFPA, (01) un dernier dans un institut privé. Les universitaires ont obtenu leurs diplômes dans différentes spécialités et différentes universités à travers le territoire national, en

biologie, informatique, chimie, sciences juridiques administratives, agronomie, quant aux

diplômés des centres spécialisés, ils sont titulaires de TS en informatique, en électricité industrielle, BTS en chaud et froid, en mécanique industrielle ¹.

L'analyse rigoureuse des données recueillies fait relever que les enquêtés ont suivi de longues études supérieures et/ ou spécialisées, cette caractéristique est fréquente chez la majorité d'entre eux, à l'exemple de d'un enquêté, qui nous a déclaré « *mon diplôme je l'ai obtenu, à l'université A. mira de Bejaia après de longues études supérieures méritées* », un autre enquêté a rajouté « *je suis spécialiste en électricité industrielle, mon diplôme je l'ai eu après trente mois d'études théoriques et six mois d'études pratiques au CFPA garçons de Bejaia* ». un troisième enquêté nous a répondu « *je suis titulaire d'un diplôme en informatique option réparation et maintenance, obtenu dans un institut privé spécialisé dans l'enseignement informatique* ». C'est également, la même réponse d'un autre enquêté que nous avons rencontré au laboratoire qui nous a avoué « *je suis spécialiste en chimie, je fais un travail spécifique en relation avec mon domaine* » et un autre a dit « *je travail à l'inspection avec ma spécialité* ». Il est aussi important de mentionner que la majorité de nos enquêtés nous ont déclarés qu'ils exercent leur travail dans leurs spécialités, néanmoins ils peuvent être mobilisés pour effectuer d'autres missions de contrôle en cas de besoin.

Les données primaires résultant de la recherche démontrent que chaque spécialiste intervient dans son domaine, et la combinaison de tous agit dans un même cadre globale dont le but est la lutte énergique contre les produits frauduleux.

¹ source : enquête.

1.4 : formations et perfectionnements

La formation et le perfectionnement constituent des actions qui tendent aux développements professionnels, elles sont destinées à adapter constamment les qualités des ressources humaines en fonction des besoins de services.

Au cours de notre investigation nous avons rencontré (03) trois enquêtés qui ont bénéficié de formations de perfectionnement, le premier nous a déclaré *« j'ai suivi une formation par alternance en informatique qui a durée six mois, pour des besoins de service »* quant à l'autre il nous a déclaré *« j'ai suivi une autre formation dans mon domaine, dans un établissement privé sur la maintenance et la réparation du matériel informatique »*, une troisième enquêtée nous a répondu *« j'ai suivi une formation organisée par notre ministère sur l'application des procédures réglementaires relatives aux nouvelles modalités de contrôle aux frontières »*.

Sur l'ensemble de l'échantillon nous constatons que seulement trois 3/15 étaient concernés par les formations de perfectionnement avec un taux relativement faible de 20%. A ce sujet, le chef du bureau du personnel et de la formation que nous avons pu interroger nous a déclaré *« à chaque fois, lorsque c'est nécessaire, les agents sont orientés vers ce genre de formation »*. Poursuivant son intervention il rajoute *« La direction du commerce vise par ses mesures, l'approfondissement des connaissances et aptitudes des agents de la conformité mobilisés au niveau des différents postes de contrôle »*, il continue en invoquant des cas de fraude démasqués par les agents grâce aux formations qu'ils ont suivi, sans toute fois vouloir avouer les raisons directes de ces faibles scores.

Malgré ce constat en matière de formation, L'analyse profonde de cet indicateur nous mène à dire que les formations de perfectionnement sont programmées selon les besoins de service, et contribuent à l'approfondissement des connaissances dans le domaine de travail de contrôle de la conformité.

2-L'impact de la spécialisation dans le travail de contrôle.

L'analyse de cet élément va nous permettre d'appréhender le rôle joué par la formation spécialisée dont jouissent les agents de contrôle de la conformité, dans le domaine de lutte contre la fraude commerciale maritime. Nous tenterons de dégager de l'exploitation des entretiens, son rôle dans le rendement des agents, le rôle de la Compétence et de l'expérience, d'analyser le processus de contrôle, Le champ d'intervention et limites des agents de contrôle et en dernier lieu de voir le degré de satisfaction des agents dans l'exercice de la lutte.

certains responsables de l'inspection avec qui nous avons eu la chance de discuter , nous ont déclaré qu'ils misent sur la spécialisation qui est une nécessaire obligation, pour espérer des résultats significatifs et un rendement optimal. A ce titre ils font remarquer que les saisies de l'année 2014 ont augmenté par rapport à l'année précède, cela peut s'expliquer par l'apport apporté par les agents spécialistes dans la recherche et la constatation des fraudes.

2.1 : rôle de la spécialisation dans le rendement des agents

Le but premier recherché par les responsables de l'inspection de Bejaia, est de faire les bons choix de spécialistes pour les placer aux avant postes du contrôle de la conformité.

Ces choix visent à atteindre un travail efficace, efficient et rigoureux, en vue d'une meilleure maîtrise des opérations du commerce extérieure, de manière à minimiser d'une façon très significative les fautes non admises, vu que c'est un secteur névralgique.

L'analyse des discours des personnes interrogés, nous mène à constater que dans leur majorité ils trouvent qu'être spécialiste permet un meilleur rendement au travail, l'exemple, en effet 9/15 des personnes interrogées insiste sur le rôle direct de la spécialisation dans la lutte. L'un des enquête lorsqu'il raconte son cas, nous

déclare « *oui, grâce à ma spécialité, je fais mon travail avec rapidité et efficacité* ». Un agent contrôleur principal qui est chargé des vérifications des documents nous a dit « *La spécialisation augmente le rendement des agents* », un autre enquêté, spécialiste en chaud et froid nous a avoué « *je termine toute les vérifications des produit dont je suis chargés, et ce avant les délais impartis* ».

Il ressort de l'analyse approfondie de cet élément que la spécialisation et le rendement sont étroitement liés, la première influe directement sur la deuxième de sorte que le déclinement de la spécialisation entraîne la flexion du rendement, l'inverse est également juste. La spécialisation permet une meilleure prise en charge des tâches assignées donc, un meilleur rendement en termes de travail, cela va de même contribuer à désencombrer un port inondé chaque jour par la présence d'un volume très important de marchandises importées.

2.2 : rôle de la compétence et de l'expérience dans le rendement des agents

L'exercice du contrôle de la conformité et de la répression des fraudes requière des connaissances approfondies et des habilités particulières qui confèrent aux agents le droit de décider en la matière.

Notre enquête nous a révélé que les compétences et l'expertise, doivent être réunies de dans ce métier. Un chimiste que nous avons eu la chance de rencontré, qui nous a déclaré qu'il avait 24 années d'expérience, nous avoué « *prenons mon cas, pour exercer mon travail je dois posséder des compétences particulières dans la matière en relation directe avec mon travail* », quant à un autre enquêté il nous avoue également que « *l'agent habile est sans nul doute plus apte à exercer ce travail* ».

Il ressort de l'exploitation des données recueillies que seulement 5/15 des enquêtés ont moins de (5) années d'expérience professionnelles, tandis que la part des agents ayants plus de dix ans d'expérience est élevée, elle représente 60.6% de l'échantillon, soit 10/15 de la population d'étude.

A partir de l'analyse approfondie des données recueillies les résultats obtenus démontre bien l'utilité de la compétence et de l'expérience, et fait ressortir, également, qu'elle est perçue comme un soutien efficace chez tous nous enquêtés pour lutter contre la fraude on peut dire que la compétence est la vigueur de l'esprit critique est le fruit de l'expérience¹.

2.3 : le processus de contrôle

Le produit importé est soumis à toutes sortes de contrôle et d'analyse avant son entrée sur territoire national, pour mener à bien ces différentes analyses des spécialistes interviennent à chaque étape de contrôle.

Lors de notre enquête de terrain, nous avons pu observer qu'un agent est affecté pour la réception des visiteurs, il est chargé notamment de l'accueil et de renseignements. On a remarqué également pendant toute la durée de notre stage, que la salle de réception est encombrée en permanence, par un nombre très important d'importateurs qui se présentent à chaque reprise, parmi eux on a remarqué des visages fréquents, ce qui laisse supposer que ces importateurs sont en majorité des anciens dans le domaine².

Il ressort de l'enquête que le processus de contrôle de la conformité des produits importés est subdivisé en (04) quatre étapes bien distinctes exécutées par un nombre important de spécialistes.

a- Le dépôt du dossier

La première étape est celle du dépôt de dossier, Les importateurs concernés par le dédouanement de leurs marchandises se rapprochent au niveau de l'inspection des frontières avant ou des l'arrivée du produit.

¹ Martin Du Gard, Les Thibaut, p 32.

² source : enquête

Le dépôt du dossier doit être effectué par l'intéressé ou son représentant dûment habilité. Le réceptionniste qui est d'après nos observations très accueillant, nous a dit « *je réceptionne les dossiers par ordre d'arrivage, puis, j'invite l'intéressé(e) à patienter à la salle d'attente* ». Le dossier comprend les copies :

- du registre du commerce
- de la feuille de route ou du connaissement
- de la facture d'achat

- de tout autre document, exigé par la réglementation en vigueur, ayant trait à la conformité, à la qualité et/ou à la sécurité des produits importés¹.

b- Les vérifications administratives du dossier

La deuxième étape concerne les vérifications des documents ou examen général, l'importateur est invité par le réceptionniste à le suivre, il est dirigé vers l'un des bureaux où se trouve un agent habilité. La vérification de son dossier, se fait en sa présence.

Dans le cas où un manquement ou des irrégularités sont constatées, le dossier est rejeté dans l'immédiat, dans le cas contraire, l'intéressé est invité à se rendre en ses propres moyens au niveau du port pour attendre les contrôleurs.

Cette étape est prise en charge par des spécialistes. L'un d'eux que nous avons interviewé nous a déclaré « *mon travail, consiste à m'assurer de la régularité des documents avec la réglementation en vigueur* », un autre enquêté quant à lui dit « *c'est une étape cruciale pour la bonne exécution des autres* ».

¹Source : terrain

Les mesures réglementaires instaurées par la loi dans le processus de contrôle de la conformité constituent les premières mesures d'investigations dans le contrôle de la conformité.

c-Visa du chef d'inspection

Dans cette troisième étape les dossiers conformes sont soumis au visa du chef d'inspection, ce dernier procède à une autre vérification des documents, puis donne son aval pour la mission d'inspection sur le port. L'intervention de l'agent de contrôle doit s'effectuer dans le cadre d'un plan de charge approuvé par le chef d'inspection, il lui est interdit d'agir de sa propre initiative¹.

d-Mission d'inspection

Cette dernière étape consiste en le contrôle physique sur place du produit au niveau du port, qui comporte un contrôle approfondi visuel et organoleptique et ou à l'aide d'un matériels appropriés, complété par des prélèvements d'échantillons. il se subdivise en deux :

➤ Contrôle physique

Il consiste en un examen approfondi du produit, qui porte sur un contrôle visuel et/ou à l'aide d'un matériels appropriés contenues dans la *valisette**⁴⁴ de contrôle, afin de s'assurer de la conformité du produit.

Un des enquêtés, contrôle principal, chargé du contrôle physique des produits au port nous a déclaré « *j'examine le produit pour déterminer sa conformité avec les indications portées sur l'étiquetage, puis j'utilise la valisette qui contient des instruments de mesures pour compléter les examens visuels* ». un autre enquêté agissant dans le contrôle des produit alimentaire nous a dit « *je procède par un examen visuel externe approfondi en matière du respect des conditions d'hygiènes, des températures de conservation et outre j'effectue d'autres examens a l'aide des instruments et appareils de mesures* ».

*ibid. p4

➤ Contrôle au laboratoire

Ce type de contrôle est décidé lorsque le contrôle visuel du produit donne lieu à un prélèvement, l'échantillon prélevé est acheminé sans délais et dans les conditions évitant toutes altérations vers le laboratoire de la qualité et de la répression des fraudes pour analyses, tests ou essais.

Si aucune infraction n'est constatée après ces examens, une autorisation d'admission du produit est délivrée à l'importateur. (cf. *annexe 02, autorisation d'admission du produit*). Dans le cas contraire, il est délivré une décision de refus d'admission (cf. *annexe 03, décision de refus d'admission du produit*).

Les analyses au laboratoire sont effectuées par des spécialistes. Les biologistes et chimiste intervient quant il s'agit de produit alimentaire, les autres produits industriels sont du ressort d'autre spécialités qui procède par des tests et essais. Un biologiste que nous avons pu rencontrer au laboratoire, nous a déclaré « *j'analyse les caractéristiques intrinsèques des échantillons du produit* », un autre agent spécialiste dans le domaine de la chimie, a ajouté « *mon travail se passe purement en labo, je fais les analyse physico chimique* ».

La majorité des données recueillies, sur le processus de contrôle, montrent que chaque agent intervient dans une étape précise. Néanmoins, des discussions rassemblant un nombre restreint d'individus ont pu être réalisées, et les uns et les autres ont fait part de leurs expériences professionnelles, ils nous ont avoués « *nous sommes appelés parfois, en cas de besoin, à intervenir dans une autre étape du processus des contrôle qui n'est pas la notre* »¹.

Une fois le contrôle de la conformité achevé, le procès –verbal de contrôle de la conformité, est renseigné par les agents de contrôle. L'imprimé y afférent comporte notamment, les informations relatives aux agents verbalisateurs, l'importateur concerné ainsi qu'aux constatations effectuées sur le produit (cf. *annexe 04, procès-verbal de contrôle de la conformité du produit*).

2.4 : champs d'intervention et limites des agents de contrôle

L'analyse de cet élément va nous éclairer sur les champs de l'intervention des agents de contrôle et leurs limites.

➤ Champs d'intervention

L'examen du statut particulier dont bénéficient les agents de contrôle, est un élément clé qui va nous renseigner d'avantage sur cette catégorie d'intervenants dans le contrôle de la conformité, face au phénomène de fraude.

De par leurs statuts Les agents de la répression des fraudes sont des fonctionnaires dotés de prérogatives de police judiciaire. Leurs missions consistent principalement en la recherche et en la constatation des infractions prévues par les dispositions de la loi 09-03 du 25 février 2009, relative à la protection du consommateur et la répression des fraudes.

Les agents de contrôle sont considérés comme auxiliaires de justice compte tenu de la mission spécifiquement judiciaire qui leur a été dévolue.ils sont tenus préalablement à l'exercice de leurs fonctions, de prêter serment par devant le tribunal. Ils bénéficient également d'une protection légale contre toute forme de pression ou menace de nature à entraver l'accomplissement de leurs missions, ainsi dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et en cas de besoin peuvent solliciter le concours des agents de la force publique².

Durant le déroulement de notre enquête de terrain, nous avons pu observer certaines manifestations de cette protection, les agents de contrôle, laisser apparaître pendant leurs travail, une certaine confiance et une assurance notable vis à vis de leurs relations de travail avec les importateurs et les différents intervenants

¹ Source : enquête

² Décret exécutif 09-415 du 16 décembre 2009 portant statut particulier de l'administration chargée du commerce.

dans le domaine, ce qui peut laisser déduire en premier lieu que cette protection est belle et bien perçue par l'ensemble des agents.

D'autre part L'analyse approfondie des données recueillies fait ressortir que la majorité des enquêtés ont conscience de leurs obligations conférés par la loi, la réponse la plus recueillie sur ce sujet est « *nous avons une parfaite connaissance de nos devoirs et de nos obligations* ».

Se sachant protégés, les agents de contrôle exécutent leur travail avec rigueur, et s'attache avec abnégation est ce que toutes les dispositions et modalités de contrôle instaurées par la réglementation soient appliquées à la lettre sans distinctions, et les investigations soient élevées à tous les niveaux. Quant à la nécessité de cette protection, la majorité des enquêtés ont notés son caractère obligatoire pour faire un travail d'investigation dans les meilleures conditions possibles, de tous les produits importés acheminés par le port.

➤ **Limites**

L'analyse de cet lors de l'indicateur, est un élément non négligeable, qui permet de saisir les limites de l'intervention de ses agents.

L'agent de contrôle ne peut agir de sa propre initiative, sauf après l'aval de sa hiérarchie. Lors de l'exercice de leurs missions, les agents de la répression des fraudes sont soumis à plusieurs obligations qui sont principalement :

- Le respect du secret professionnel
- la présentation de la fonction et de la carte de commission
- le strict respect des procédures réglementaires régissant le contrôle
- la rédaction de procès verbal pour toute mesure prise
- le respect des droits de la décence aux personnes soumises au contrôle

- le travail durant les jours fériés et en dehors des horaires légaux de travail en cas de nécessité.
- les délais de notification des résultats du contrôle ne peuvent excéder 48 heures à compter de la date du dépôt du dossier.
- Les délais des résultats d'analyse ne dépassent pas la durée maximale de six jours¹.

Les risques auxquels sont soumis les agents de contrôle diffèrent d'un agent à un autre, des enquêtés nous ont déclaré « nous subissant des formes de pressions dans notre travail de la part des opérateurs économiques avec lesquels nous travaillons », un autre nous a dit « nous subissant, parfois des perturbations durant nos inspections ».

Il est à noter, également, que six des interviewés interrogés reconnaissent explicitement l'existence de pression dans l'exercice de leur travail, ces derniers sont généralement ceux qui effectuent le travail sur le terrain, l'un d'eux contrôleur principal nous a déclaré « en rencontre presque fréquemment, le refus de s'y soumettre aux investigations de la part des importateurs », un autre contrôleur principal nous a avoué « par fois, des importateurs essaient de nous approcher pour leur faciliter la tâche ». cinq autres enquêtés quant à eux nous ont avoué une manière implicite ces formes de pressions l'un d'eux TS en chaud et froid nous a déclaré « nous pouvant faire appel, en cas de nécessité, à la force publique » un autre a ajouté « même si les pressions sont là, nous avons la protection légale contre ces choses », les cinq derniers enquêtés ne se sont pas prononcés sur la nature des risques existants, mais ils ont préféré de parler plutôt sur la protection dont ils jouissent dans ce domaine.

Il ressort de l'analyse de cet élément que le travail des agents de contrôle de la conformité est régi par les lois et textes réglementaires, ce qui constitue une base obligatoire pour différencier entre leurs champs d'intervention et leurs limites.

¹ Source : enquête

D'un autre côté on a noté également que la présence de pressions et de risques est bien réelle. Malgré toute la protection existante, les agents de contrôles se voient en permanence face à des pressions auxquelles ils doivent y faire face dans leur travail de lutte contre la fraude maritime.

2.5 : satisfaction des agents dans l'exercice de la lutte

L'objectif est de voir la place que réservent les personnes interrogées à la spécialisation dans la lutte contre la fraude commerciale maritime. Un examen approfondi des discours des enquêtés montre, qu'ils s'accordent à souligner l'apport important de la spécialisation dans leur satisfaction au travail.

La perception de la présence de la satisfaction diffère d'un agent à un autre, pour les agents de terrain, il faut chercher du côté de son impact sur la lutte, les entretiens que nous avons réalisés n'excluent pas cet élément, lorsqu'il raconte son expérience un enquêté nous avoue que *« grâce à mes connaissances acquises durant ma longue formation, que j'exerce mon travail convenablement et me permet de procéder à de solides investigations »* un autre enquêté nous déclare avec fierté *« la formation spécialisée va de paire avec le travail de contrôle et de lutte »*.

Un autre enquêté que nous avons eu la chance d'interviewer nous a dit *« mon savoir faire me procure une certaine satisfaction et une assurance dans les missions de lutte d'inspection qui me sont confiées »*. Quant aux agents exerçant au laboratoire, ils voient que la satisfaction est synonyme d'un bon état d'esprit, l'un d'eux nous a avoué *« mon travail me procure satisfaction et un bon état »*, un autre enquêté dit *« je fais un travail qui me plaît »*, les agents travaillant dans les vérifications des documents se sont exprimés sur ce sujet avec assurance, ils estiment un bon climat de travail, permet de tirer un meilleur profit dans le processus de lutte contre la fraude, dans le respect de toutes les mesures réglementaires instaurées à cet effet, régissant ce domaine d'activité.

3 : La lutte contre la fraude commerciale maritime.

Nous visons de l'analyse de cet élément de comprendre la fréquence des activités du port, et les modalités de contrôle des produits importés.

3.1 : Bejaia, ville maritime stratégique.

L'inspection de contrôle de la qualité et de la répression des fraudes est chargée de la gestion du commerce international. Elle assure cette fonction pour un certain nombre de raisons, à savoir, l'application des règles visant à protéger l'économie nationale, la protection de l'environnement et de la société. Il est à noter que l'inspection de Bejaia occupe une position stratégique qui lui permet de contrôler les marchandises à l'entrée du territoire national. A ce titre, elle jouit de prérogatives qui se justifient par la nécessité de la régulation du commerce et par la lutte contre toutes formes de fraude.

La fraude a des conséquences, en premier lieu, elle discrédite les services de contrôle dans leur ensemble, elle porte atteinte aussi à la crédibilité de l'Etat et de l'administration publique en particulier, d'autre part, la fraude autorise la circulation de marchandises interdites qui présentent des risques pour l'environnement, la santé ou la sécurité publique.

Lors du premier jour de notre enquête de terrain, nous avons eu la chance de rencontrer l'un des plus haut responsables de la direction du commerce de Bejaia, qui nous a avoué au sujet de la problématique de la lutte contre la fraude que « *tout d'abord il faut comprendre que la lutte contre la fraude est un combat permanent* »^{1, 48}; il nous a confié également au sujet des objectifs de son institution que « *la vision des autorités locales est une inspection, moderne, dynamique, efficace avec des fonctionnaires impartiaux et compétents qui privilégient le sens de responsabilité, le*

^{1,2}Source : enquête

respect des lois et du bien public dans l'exercice de leur fonctions »² , on se rend compte immédiatement de la rigueur et de la fermeté de ses propos, le combat contre la fraude s'impose donc. Il est indispensable que la direction du commerce soit préoccupée par ce fléau qui menace la survie de la nation, la mobilisation de tous les intervenants doit se conjuguer pour entreprendre une lutte efficace contre la fraude commerciale maritime.

3.2 : Les modalités de contrôle

L'examen très attentif des résultats obtenus par nos entretiens, nous révèle l'importance accordée l'exécution stricte des modalités de contrôle de la conformité. C'est pourquoi il convient de cerner la question des modalités de contrôle qui précède au dédouanement des produits importés.

Lors de notre enquête, certains des interviewés nous ont révélé le caractère très important d'instaurer des mesures réglementaires fixant les modalités de contrôle de la conformité des produits, un inspecteur principal que nous avons pu interviewer, nous a avoué « *La recherche de cas de fraudes et la constatation d'infraction à la loi, sont des mesures efficaces amènent d'y faire face à ce phénomène de fraude* ». Cet enquêté insiste également, sur le fait que l'Etat ne peut permettre l'importation de produits nuisibles pour la santé du citoyen. D'où la nécessité d'élever le niveau de formation du personnel pouvant prendre en charge les missions de contrôle. Les mesures prises en la matière visent à une meilleure maîtrise des échanges commerciaux internationaux.

Synthèse

L'analyse profonde des données de l'enquête et des réponses recueillies auprès des personnes interrogées, souligne le caractère impérieux des diplômes et spécialités qui commandent d'une façon absolue dans les opérations de contrôle de la

conformité du produit importé. A cet effet la majorité des enquêtés déclarent que la nature de leur spécialité a pesé largement dans leurs recrutements au sein de l'inspection de la répression des fraudes.

Il ressort, également, de notre analyse que les mesures fixées par les textes réglementaires portants sur les modalités de contrôle des produits importés sont appréciées par l'ensemble des enquêtés, qui pensent qu'elles sont appliquées de manière stricte et permettent d'asseoir une lutte efficace contre la fraude.

On s'aperçoit, également, qu'un nombre très significatif des enquêtés insistent sur le caractère majeur de la spécialisation dans la lutte, car, selon eux elle offre les capacités intellectuelle, le savoir faire et les compétences nécessaires pour plaider à un bilan objectif et fructueux en matière de lutte contre la fraude.

En conclusion, nous pouvant retenir que la spécialité est présente chez tous les interviewés, cette condition est indispensable pour l'exercice du métier du contrôle de la conformité des produit importés, en vue d'un rendement élevé en termes de quantité et de qualité, a fin de faire face à une conjoncture économique qui impose des rythmes effréné dans le domaine de contrôle de la conformité des produits importés, à ce titre, l'agent de contrôle démontre chaque jour sa capacité à participer efficacement pour relever ce défi

2.2-Analyse de la deuxième hypothèse

« Les tests de conformité réalisés par les agents de la direction du commerce constituent des barrières préventives de l'Etat pour l'interception des produits frauduleux ».

1- Les tests de conformité.

Parler des tests de conformité nous amène à évoquer l'efficacité de ces mesures et de s'interroger sur leurs capacités à protéger le consommateur et contrôler les

importations. Les responsables de la direction du commerce estiment que beaucoup d'efforts sont exécutés dans la sphère du contrôle des produits importés sur le territoire national, et l'interception des produits frauduleux pour se prémunir des éventuelles conséquences d'intrusion frauduleuse.

Les opérations d'interception des produits frauduleux visent à une meilleure maîtrise des échanges commerciaux internationaux, ils comportent un ensemble de mesures réglementaire mis en place par l'Etat, parmi celles-ci, les tests de conformité pratiqués sur place et/ou au laboratoire par les agents de contrôle lors des inspections, ou d'analyses approfondis des produits importés à destination du marché national.

Notre hypothèse de recherche nous a amené, à nous interroger sur la notion de cet élément clé. A cet effet, l'évocation des tests de conformité s'avère remarquable dans le travail de recherche et d'interception des produits frauduleux.

Il s'agit à travers l'analyse des données recueillies de comprendre comment les agents de contrôle travaillent? Comment les vérifications de conformité sont effectuées? Et en quoi consistent les tests de conformité ?

Nous allons tenter, également, par un examen minutieux des données de cerner les principaux indicateurs de cette variable, qui amène à soulever la question principale suivante « *pourquoi les tests et pour quelle but ?* ».

Un enquêté chargé d'analyse au laboratoire que nous avons eu la chance de rencontrer au cours de l'enquête, nous a déclaré « *nous appliquerons la loi dans toute sa rigueur, pour lutter efficacement contre la fraude, mais également la contre bande* », il tient à rappeler, également « *les tests de conformité sont fixés par la loi et ils sont conformes à la législation internationale* » il avertira, en fin « *notre compétence permet*

de maîtriser les produits importés et de contrôler les importateurs ». Dans ce cadre il rajoute « *A chacun son métier ,le notre est de vous protéger des assauts des fraudeurs*».

Le processus d'analyse des produits importés est exécuté par différents spécialistes en la matière.

En effet derrière les produits importés d'apparences anodines, peut se cacher des produits très dangereux pour la santé publique, l'exemple d'un enquêté qui nous a déclaré « *des produits très nocifs pour la santé ont été déjà saisis* », un autre enquêté quant à lui, il dit « *certains produits importés contiennent des substances cancérigènes* », par contre enquêté spécialiste dans le contrôle du matériel industriels nous a confié qu'il a pu démasquer une quantité très importante de chauffages de contre façon qui ne répondaient pas aux normes de sécurité et par conséquent présentent des dangers réels pour les usagers.

Un biologiste exerçant dans le laboratoire d'analyse a tenu à nous préciser que le refus d'admission de plusieurs produits alimentaire importés est du essentiellement à la présence d'altérations a cause dans la majorité des cas à la défaillance de la chaîne de froid qui intervient durant le transport. la température a-t-il ajouté est un facteur important pour le développement de microorganismes et bactéries très nocives pour la santé humaine, il nous confi ,également « *On évolue de plus en plus vers des produits alimentaire industriels importés qui sont constamment manipulé par rajoute d' additifs pour les conserver ou bien des produits chimiques pour augmenter la productivité, une rupture ou une défaillance de la chaîne de conservation représente un danger réel pour le consommateur* ».

L'exécution des tests de conformité n'est pas une tâche aisée, mais un travail de fouille méticuleux qui nécessite au préalable la possession de nombreuses connaissances dans le domaine pour pouvoir se prononcer d'une manière sure et

précise sur le produit importés. A ce niveau les agents de contrôle sont responsabilisés, la santé publique et la sécurité économique nationale dépendent des résultats de ces tests et analyses, d'un autre coté il y'a des délais prescrit par la loi à observer, ces résultats doivent être rendus conformément aux périodes fixées, ce qui pousse les agents travailler vite et d'une façon claire et formelle. Un enquêteur que nous avons interrogé nous a déclaré « *je fais mon travail en communiquant à toutes les parties concernées, d'une façon claire et précise, les résultats des analyse que j'ai effectué* » un autre enquêteur nous dit « *je rédige un bulletin d'analyse dans lequel sont consignés les résultats des investigations quant à la conformité du produit* ».

A cet effet il paraît évident que les tests de conformité sont dissuasifs dans la mesure où ils sont un appui efficace pour démasquer les fraudeurs.

1.1. Le travail des agents

La prise en compte des données nécessaires à la compréhension de cet élément et une analyse méticuleuses de nos observations de terrain, nous révèlent en premier lieu, que les enquêteurs ont une bonne connaissance de leur travail, mais également, ils partagent un bon esprit d'équipe.

Évoquant son travail, un agent qui occupe le grade d'inspecteur principal, nous déclare « *j'exécute mon travail avec abnégation* ». nous avons l'exemple d'un autre qui dit « *je travail au port, je pratique un examen général des produits, et une vérification de sa conformité qui doit retenir toute indications nécessaires* ». Un contrôleur, quant il évoque son travail nous déclare « *un bon climat caractérise nos missions d'inspection* » Un autre agent, contrôleur principal commente son travail et nous avoue « *le travail exige une solidarité d'équipe* ». Un autre agent quant il en parle dit « *l'esprit d'équipe doit régner pour faire un travail efficace* ».

D'un autre coté, l'examen attentif des données, laisse apparaître que la majorité des enquêteurs ont une très grande considération pour leurs missions, un autre enquêteur

que nous avons eu la chance de rencontrer, nous a révélé « *je considère mon travail comme un devoir* », un autre enquêté nous dit « *c'est un travail très sensible que nous faisons, donc je le fait avec un haut niveau de précision* »

L'ensemble des enquêtés maîtrisent leurs travail, qu'ils exécutent dans un climat favorable et Ils sont tous déterminés à combattre la fraude d'une façon radicale et insistent sur le fait qu'ils ne peuvent se permettre des erreurs pour cause, les produits peuvent être très nuisibles à la santé du citoyen.

1.2 : les tests visuels et analytiques

Pour mener à bien ces investigations scientifiques, l'inspection aux frontières, doit disposer de ressources humaines qualifiées dans le domaine et de moyens appropriés. ces tests sont pratiqués à base d'échantillons prélevés du produit importé.

L'agent de contrôle doit respecter deux conditions au moment de procéder aux prélèvements, premièrement il doit s'assurer de la non contamination des échantillons au moment de l'opération de prélèvement et de transport particulièrement ceux destinés à l'analyse microbiologique, deuxièmement c'est de veiller à ce que les échantillons soit acheminer dans les plus bref délais possible vers le laboratoire et selon l'un de nos enquêter «*nous devons nous préserver contre toute forme de menace que certain produit peuvent représenter* ».

Nous avons pu observer que lors du prélèvement d'échantillons ,les agents consternés sont vêtu de combinaisons spécial et des gants pour éviter toute altération et se protéger des risques d'infections de la part des produits toxique ou cancérogène ,comme il nous a déclarer un contrôleur principale « *je porte toujours une tenue vestimentaire spéciale pour me protéger pendant les prélèvement d'échantillons* » .

La réglementation prévoit deux types de prélèvements d'échantillons en matière de répression des fraudes, un prélèvement de trois échantillons homogènes et représentatifs du lot contrôlé, qui est le type le plus répandu, ou d'un seul échantillon dans les cas particuliers tel que les produit périssable en fonction de la nature et du poids élevé du produit de la faible quantité ou volume de produit, et de la valeur élevé de produit ou destiner pour étude.

Dans le cas du prélèvement d'échantillon destiner a l'analyse microbiologique, un biologiste nous a déclaré « *chaque échantillon doit être compose de cinq (05) unités homogènes soit quinze ($5 * 3 = 15$) unités dans le cas d'un prélèvement trois échantillon, et (05) unités dans le cas d'un prélèvement dans des cas particulier et ce pour permettre au laboratoire d'effectuer les analyse sur les cinq (05) unités avant de ce prononcer sur la conformité du produit soumis aux contrôle analytique* ».

Dans le cas de contrôle physicochimique, un enquêté travaillant au laboratoire en qualité de chimiste nous a dit « *le prélèvement d'échantillon qui sera soumis a l'analyse, au test au essai doit comporter (03) unité homogènes, soit ($3 * 3 = 9$) unités pour le prélèvement de trois échantillons et trois, pour permettre aux laboratoires d'effectuer des analyses, des test ou essai sur l'ensemble des échantillon présenter avant de se prononcer sur la conformité du produit analysé* ». Il rajoute « *en ce qui concerne le prélèvement d'échantillons au fin d'analyse microbiologique, les quantités prélevées non pas été fixées réglementairement. Dans ce cas, de faible quantité de produit (50-100g/unité) soit 250a 500g par échantillon suffisent pour effectuer les déterminations nécessaires a l'analyse des produits présenter en vrac destiner a la vente au consommateur* ». Dans le cas de produit préemballée, le prélèvement est représenter par cinq (05) unités préemballée à condition qu'il n'excède pas 05Kg ou 5 litre quelque soit la taille du produit préemballée¹.

¹ Source : enquête

2- les barrières préventives de l'Etat

La nécessité de la régulation du commerce extérieur et la lutte contre toutes formes de fraude a poussé les autorités publiques au plus haut sommet d'instaurer un ensemble de mesures législatives comme barrières préventives, à l'effet de protéger l'économie nationale des dangers néfastes que peuvent présenter les produits importés frauduleusement ou sans respect des normes de qualité.

L'analyse de la réglementation en vigueur, et des discours recueillies sont deux indicateurs probants pour la compréhension de cet élément.

Les modalités et les conditions de contrôle de la conformité des produits importés avant leur mise sur le marché, sont définies par les dispositions du décret exécutif, le contrôle s'exerce au niveau des postes frontaliers par les inspections aux frontières relevant de l'administration chargée de la protection du consommateur et de la répression des fraudes. Le contrôle est effectué avant dédouanement des produits importés sur la base d'un dossier présenté par l'importateur ou par son représentant.

Le contrôle aux frontières porte sur l'examen des documents et le contrôle visuel qui peut être complété par des prélèvements d'échantillon.

Un enquêté que nous avons eu la chance de rencontrer nous a déclaré « *les mesures réglementaires sont des moyens sûrs pour combattre la fraude* » ; un autre enquêté a ajouté « *les mesures instaurées portant sur les modalités de contrôle des produits sont efficaces pour éradiquer la fraude* ».

Les modalités et les conditions de contrôle aux frontières des produits importés avant leurs mises sur le marché local, sont définies par des dispositions législatives et réglementaires, les contrôles s'exercent par les agents de l'inspection de la

répression des fraudes. Le contrôle est effectué avant dédouanement des marchandises, aux quelles doivent se soumettre tous les importateurs sans distinction.

Les vérifications de la conformité sont des mesures obligatoire et indispensable pour protéger la santé et la sécurité de l'économie nationale.

2-l'interception du produit frauduleux.

L'inspection de contrôle de la qualité et de la répression des fraudes est chargée de la gestion du commerce international. Elle assure cette fonction pour un certains nombres de raisons, à savoir, l'interception du produit frauduleux pour protéger l'économie nationale, l'environnement et de la société.

Les importateurs et les agents de contrôle font bon ménage, mais les échanges ne sont pas toujours cordiaux ; face au phénomène de fraude les agents de contrôle présentent une vigilance accrue et omniprésente.

Au cours de notre enquête, nous avons eu la chance de dialoguer avec un haut fonctionnaire de la direction du commerce qui nous a révélé que , les agents de la section de recherche relevant de l'inspection de contrôle aux frontières ont pu grâce à leurs investigations faire une grosse saisie de matériels et équipements contrefaits destinés pour une usine de fonderie de l'ouest du pays, il s'agit de 03 conteneurs inspectés à l'intérieur de l'enceinte portuaire contenant des machines et équipements ne répondant pas au normes en vigueur.et une enquête judiciaire est ouverte contre ces importateur de produit ferreux et non ferreux .

Par ailleurs, deux enquêtés du laboratoire de la qualité nous ont déclaré, que *« d'importantes quantités de produits alimentaires ont fait l'objet de saisie, ces produits*

¹Source : enquête

contenant des colorants artificiels non autorisés », sachant que 40% des produits alimentaires importés contiennent des colorants artificiels, dont à l'inverse des colorants naturels, on ne connaît pas l'effet sur la santé humaine, la liste des colorants artificiels autorisés est fixée par arrêté ministériel². C'est le cas aussi des arômes importés, une autre enquêté nous a dit « *certaines arômes artificiels importés ne sont pas autorisés, c'est l'exemple de beaucoup d'entre elles, qui rentrent dans la production des yaourts* » ,il est à signaler que ces arômes sont importés pour leurs faibles coûts¹

Il est à noter également que durant notre enquête, nous avons pu observer, la présence d'une saisie très importante de madeleines (muffins) importées qui contiennent des substances chimiques nuisibles à la santé du consommateur et aussi la présence d'un gros lot de chauffages contrefaits qui présentent des dangers réels pour les usagers. A ce sujet un enquêté nous a déclaré « *la technique la plus fréquente de trafic est celle de l'étiquetage, et pour l'identifier il faut avoir des connaissances précises sur la marque et les pays qui ont la licence de production* ».

Le travail d'interception des produits frauduleux, est un travail qui nécessite des investigations très approfondies.

Synthèse

L'analyse pertinente et profonde des éléments ci-dessus, nous a permis de constater que les tests de conformité pratiqués par les agents de l'inspection de la répression des fraudes s'organisent par des étapes qui constituent autant de barrières préventives de

L'Etat, donnant aux agents le moyen de faire le point pour s'assurer d'une manière très précise de la conformité des produits importés.

¹ IBID

Le travail d'interception des produits frauduleux à charge des agents, répond avant tout aux impératifs de l'Etat pour la protection du consommateur national, à ce titre ce système de contrôle fait l'objet d'une intention bien particulière, et pris en charge d'une manière très positive par tous les agents, à ce sujet, les déclarations des enquêtés dans leur majorité, avouent qu'ils possèdent une maîtrise parfaite de l'exécution des tests de conformité.

D'autre par notre étude méticuleuse, révèle que les modalités de contrôle se réalisent, grâce à deux processus importants qui forment un tout homogène : le premier c'est le contrôle général du produit qui inclut les vérifications des documents et les examens visuels à l'aide d'équipements de tests et de mesure appropriés, qui fait figure de premières mesures de contrôle, le second, est l'examen d'échantillon, du produit au niveau du laboratoire pour des vérifications plus approfondies, cet examen est décidé lorsque le premier n'a pas pu se prononcer d'une manière exacte sur la conformité du produit ou bien lorsque les doutes persistent malgré un premier contrôle négatif pour la majorité de nos enquêtés ces deux types de tests fonctionnels garantissent l'interception des produits frauduleux, et la protection de l'économie nationale.

Néanmoins, lors des différentes rencontres avec les enquêtés, on a ressenti le sentiment de craintes partagé par beaucoup d'entre eux, qui voient à tout moment une présence d'un risque réel d'intrusion de produits frauduleux sur le territoire national qu'il faut combattre en continuité et avec rigueur car tout empressement peut mener à augmenter le risque qui causerait sans nul doute des dégâts néfastes pour la santé du consommateur.

3-Vérification des résultats obtenus

Notre recherche effectuée au niveau de l'inspection de contrôle portant sur le thème de **l'impact de La spécialisation des agents de la direction du commerce dans la lutte contre la fraude commerciale maritime** dans le domaine de contrôle des produits, a pour but de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises au début de notre recherche.

- ❖ Concernant *la première hypothèse* dont l'énoncé est « **La spécialisation des agents de la direction du commerce dans le domaine de contrôle des produits étrangers importés garantie une meilleure lutte contre la fraude commerciale maritime** ».

La conjoncture économique nationale, caractérisée par la diversité des produits importés à travers le monde entier est un bon levier pour encourager le travail des spécialistes dans le domaine de contrôle des échanges commerciaux, à fin d'asseoir un rendement optimal dans les contrôles de la conformité des produits importés, à ce titre, la spécialisation peut considérablement renforcer la capacité des agents de contrôle à exercer pleinement leurs mission et constitue par ailleurs des opportunités uniques pour entre autres réduire efficacement le fléau de fraude.

En se référant à l'analyse profonde du contenu des réponses des enquêtés, la première hypothèse est confirmée. La majorité des données recueillies montrent le rôle très important de la spécialité, qui garantie l'exécution d'un contrôle efficace et une meilleure lutte contre la fraudes de toutes sortes.

Notre enquête a révélé, également, que les agents de contrôle exerçants aux frontières ont des caractéristiques communes, présentent chez la totalité du groupe ils estiment tous que grâce à leurs vigilance et à leurs spécialités, le consommateur algérien est protégé continuellement des dangers omniprésent induits par l'intensité des volumes des produits importés de l'étranger, d'autre part la spécialisation

s'avère être un critère majeur qui facilite grandement le travail de contrôle tant au plan de rendement ou de rigueur.

Notons, également, que les efforts consentis par la direction du commerce pour surveiller les activités d'importation sont considérables, à commencer par les recrutements de spécialistes ciblés, afin d'apporter le potentiel humain nécessaire en matière de compétences et de maîtrises qui assureront sans nul doute une lutte fructueuse et une rentabilité pérenne des agents dans le domaine de lutte contre la fraude.

❖ Concernant la *deuxième hypothèse* dont l'énoncé est « **Les tests de conformité réalisés par les agents de la direction du commerce constituent des barrières préventives de l'Etat pour l'interception des produits frauduleux** ».

Les tests de conformité constituent des mesures strictes mises par l'état pour l'interception des produits frauduleux, à ce titre l'admission sur le territoire national des produits étrangers est tributaire de ces résultats. L'émergence des tests de conformité fait reculer davantage la fraude car ils encouragent un contrôle de qualité qui permet de se prononcer en toute confiance sur les caractéristiques intrinsèques du produit. Les personnes interrogées lors de l'enquête nous ont toutes déclarés qu'ils ont pour consignes d'effectuer tous les analyses nécessaires avant d'accorder l'autorisation d'admission du produit étranger sur le territoire national de ce fait, tout produit non conforme aux prescriptions de la loi en vigueur sont interdit d'entrée.

Le produit importé offert à la consommation doit obligatoirement répondre aux normes homologuées et aux spécifications légales et réglementaire le caractérisant, à ce titre, il ressort de notre enquête que les efforts des agents de prospection et de recherche d'infraction sont considérables afin d'apporter le soutien nécessaire pour identifier les produits non conformes qui peuvent présenter des dangers

potentiels pour la sécurité et la santé nationale, par conséquent, l'intervenant défaillant est lourdement sanctionné.

L'analyse profonde des données recueillies fait ressortir, que la deuxième hypothèse est également confirmée, la majorité des enquêtés insistent sur le caractère et le rôle vital des tests de conformité qui permettent l'interception des produits frauduleux, Leurs déclarations abondent dans ce sens, ils voient également, que les conditions et modalités d'application des mesures sont strictes et efficaces pour lutter contre les produits étrangers introduit frauduleusement.

Il ressort également, de l'analyse des discours des interviewés que les produits non conforme sont détectés immédiatement et éliminés par les différents tests réalisés. A cet effet, il est évident que derrière les permissions d'entrées des produits étrangers sur le territoire national, tout un travail de fouilles d'investigation est exécuté soigneusement par les différents agents de l'inspection chargés des analyses, tests, et essais, qui sont de natures fondamentales.

En conclusion, nous dirons, que ce constat des faits reflète la réalité des exigences en matière de qualité et de conformité pour tous les produits importés à destination du marché national.

B- Conclusion

De nos jours , le contrôle de la qualité et de la conformité des produits importés est au cœur du débat politique et social, en effet, le changement à l'échelle mondiale et régionale touchant le secteur de l'économie en général, la vie des citoyens et la protection du consommateur en particulier, remodelent les conditions d'admission des produits étrangers sur le territoire national, à cet effet dans le contexte de mondialisation, il ressort résolument que l'avenir de la sécurité publique et économique nationale est conditionnée aux contrôles postes frontaliers.

L'inspection des frontières maritimes de Bejaia, est venue apporter le soutien nécessaire aux missions de l'Etat de surveillance des opérations d'importations des produits étrangers. Pour répondre à ces impératifs, ses responsables ont déployés des efforts considérables dans la sphère de contrôle des échanges commerciaux extérieurs, tant en moyens humains que matériels, en vue de mettre en place un système de contrôle moderne opérationnel et efficient capable de concilier les exigences de facilitation et les impératifs de lutte contre la fraude commerciale maritime.

A cet effet, des mesures réglementaires rigoureuses sont appliquées de manière systématique sur les tous les produits importés sans distinction entre publique et privé, ces derniers doivent impérativement répondre aux normes de qualité nationales et internationales dans le but de se prémunir des éventuelles conséquences d'intrusions frauduleuses. L'esprit de l'institutionnalisation d'une spécialisation des acteurs œuvrant dans le domaine d'appui, constitue également pour ces responsables, une base de lutte efficace contre ce fléau et traduit de même la vision à mettre en place un système de contrôle rigoureux, capable d'éloigner le niveau de tout type de menaces. . De l'avis général des enquêtés il n'est plus

possible de bâtir un dispositif de surveillance efficace des produits importés sans tenir compte du rôle déterminant que doit jouer la spécialisation.

Cependant, le développement de cet objectif, induit la valorisation de la ressource humaine, en effet le segment de la ressource humaine est un maillon important et un enjeu stratégique qui assure le capital d'expertise nécessaire pour le contrôle des produits selon leurs spécificités et procure les capacités intellectuelles, le savoir faire, et les compétences pour lutter efficacement contre la fraude. Les formations et le recyclage, fournissent également, des occasions qui peuvent aider les institutions de contrôle à faire face aux défis émergents et à contribuer efficacement au développement durable du potentiel humain.

Il ressort de notre enquête que la fraude n'est pas une pensée de l'esprit mais une réalité qui s'impose comme un défi aux agents de contrôle, c'est sur ce fond que s'interroge les responsables de la direction du commerce pour professionnaliser ce secteur en développant les capacités des agents à faire face à des situations imprévisibles ou complexes pour assister en permanence, les efforts de l'Etat en matière de protection de l'économie nationale.

Notre enquête montre également, que parler de la spécialisation amène à évoquer, une situation qui interpelle sur l'efficacité de l'appareil de contrôle à faire face au phénomène de fraude, et de s'interroger sur ses capacités à contrôler les importations et à protéger le consommateur. De ce fait, la spécialisation occupe une place incontournable au sein de l'inspection de contrôle de Bejaia, elle est considérée comme une nécessité majeure.

Pour les besoins d'étude, notre regard s'est porté essentiellement sur le travail de ces agents spécialisés, qui sont perçues comme la substance emblématique de la lutte de fraude commerciale maritime. Notre enquête a fait révéler à ce sujet, que

les agents de contrôle estiment que la spécialisation est un avantage évolutif qui permet de se perfectionner et de se retrouver dans un environnement

Commercial varié et diversifié, de même elle souligne la gravité de la fraude, à ce sujet la majorité des enquêtés sont persuadés que la fraude est une réalité évidente et qu'il n'y a pas de remède magique mais un travail d'investigation de tout instant et sans relâche, qui fait appel à l'intervention commune de plusieurs spécialités.

Notre recherche fait apparaître également, que les agents de l'inspection, sont chargés en outre, d'appliquer les mesures réglementaires en matière de contrôle et d'interception des produits frauduleux, notamment les tests de conformité, ces derniers sont effectués sans discontinuité, à l'entrée du territoire national pour la surveillance du trafic des marchandises qui est en constante augmentation. Ce point focal, s'impose comme priorité absolue dans le domaine, afin d'apporter le soutien nécessaire pour une sécurité pérenne de l'économie nationale.

De nombreux tests de conformité sont employés pour faciliter la recherche de produits frauduleux. Certains sont relativement simples à utiliser, alors que d'autres nécessitent un apprentissage sérieux. Parmi ces derniers figurent les tests physicochimique et microbiologique. Ces mesures d'investigation sont conçues pour établir avec certitude la conformité du produit, mesurer les dangers liés à son utilisation, et déterminer ses qualités intrinsèques. Parfois, on utilise une combinaison de plusieurs tests pour obtenir l'information souhaitée.

L'étude exhaustive des données recueillies démontre que la conjugaison de ces deux paramètres en l'occurrence la spécialisation et les tests de conformité permet d'augmenter le rendement, et la contribution de la direction du commerce à la préservation de la sécurité nationale, et d'assumer pleinement le rôle crucial direct

dans la promotion de la sécurité globale ; sécurité du territoire du citoyen et de l'économie nationale.

C'est sur cette vision que notre recherche se termine, espérant qu'elle sera continuée pour approfondir d'autres aspects liés aux problèmes posés pour tenter de mieux comprendre ce phénomène.

Liste
Bibliographique

La liste bibliographique

❖ Liste des ouvrages traitant le thème

- J.F Souterain, P.farcet, organisation et gestion de l'entreprise, édition Foucher, paris, 2006
- j. p. Citeau Gestion des ressources Humaines. Principes généraux et cas pratiques. Ed. MASSON ET A.COLIN, paris, 1994
- Cahiers du CREAD. De l'enseignement à la professionnalisation : université face à la reconnaissance et à la validation des acquis professionnels. n^o54.
- Direction générale de la fonction publique : recueil des circulaires et instructions, février 2005

❖ Liste des ouvrages méthodologiques

- Anger Maurice, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaine 3^{ème} édition, casbah, Alger, 1997.
- Grawitz madeleine, méthodes, des science sociales, 11^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2001.
- AKTOUF Omar. Méthodologie des services sociales et approche qualitative des organisations. Ed MACINTSH, Québec, 1987.
- GRAWITZ Madeleine. Lexique des sciences sociales.7^{ème} Ed. Dalloz, paris, 2000.
- Beaud, Stéphane et Weber, Florence(1998), Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques, Ed, la Découverte.
- Moscovici Serge et BOSHINI Fabrice. Les méthodes des sciences humaines. Ed PUF, France, 2003.

- QUIVY Raymond et CAMPENHOUDT Luc van, Manuel de recherche en sciences sociales, 2^{ème} Ed, DUNOD, paris, 1995.
- BLANCHET Alain, COTMAN Anne, l'enquête et ses méthodes, (l'entretien), Ed, Nathan, paris, 1992.

❖ Les dictionnaires.

- ALAIN Beitone et autres. Dictionnaire des sciences économiques .2^{ème}, Ed, 2007.
- BOUDON Raymond et autres. Dictionnaire de la sociologie. Ed Larousse, Québec, 2005.

❖ Article et lois

- ¹ LOI N⁰09-03 du 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes
- Décret exécutif 90-39 du 30 janvier relatif au contrôle de la qualité et à la répression des fraudes.
- Documents interne de l'entreprise

❖ Revues

- Revue, Mutation, conférence national sur le commerce extérieur, numéro 90-mars 2015, Alger.
- Revue CNIS (Centre national sur l'information statistiques des douanes), année 2014.

❖ Sites internet

- www.mincommerce . gov.dz consulté le 20/03/2015 à 11 heures
- Microsoft encarta 2009
- w ww.Droit-afrique.com consulter le 11/03/2015 à 10 heures
- www.uncital.org consulter le 20/03/2015 à 12 heure
- www.douanes.dz consulter le 19/03/2015 à 14 heure

Annexes

Annexe n°01

GUIDE D'ENTRETIEN

Q-1 : Quelle est votre spécialité

Q-2 : Est-ce que une formation spécialisée à un impact sur le contrôle des produits importés ? Comment ?

Q-3 : Comment faites vous votre travail de contrôle ?

Q-4 : Etes-vous protégé dans l'exercice de votre travail ?

Q-5 : Avez –vous déjà démasqué un cas de fraude ?

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ? comment

Q-9 : Pensez –vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

Q-10 : Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

respecter par tous les importateurs, il y va de la sécurité et de la santé du consommateur. Une fois mon inspection terminée je donne mon aval pour l'admission du produit ou son refus. Vous comprenez bien que j'ai d'énormes responsabilités vis-à-vis de la sensibilité de la mission dont je suis investie, et exécuter avec toute la rigueur possible.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : généralement au cours de vérification de routines, une intuition me guide dans ce domaine, celle-ci trouve son origine à mon avis du fait d'être spécialiste dans la matière et de ma longue expérience professionnelle qui me permettent toute deux de maîtriser mon inspection, à plusieurs reprises j'ai signifié des refus d'admission par rapport à des produit douteux, en général de marque contre fait, qui représentent des dangers avérés pour le consommateur.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : Je procède, au premier lieu, à un contrôle physique sur place du produit importé, pour déterminer sa conformité avec les indications portées sur l'étiquetage ou sur les documents d'accompagnement pour rechercher toute anomalies ou discordances éventuelles, puis en second lieu, un contrôle approfondi chaque fois jugé nécessaire par des prélèvements d'échantillons qui son acheminés vers les laboratoires pour des vérifications plus poussées, bien sur l'importateur est informé et les résultats des examens lui seront transmis

Q-7: Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7: les moyens sont mis à notre disposition par notre inspection pour la bonne marche de notre travail, nous disposons de tout l'outillage qu'il faut pour vérifier les produits importés de l'étranger d'une façon fiable sur place ou dans les laboratoires.

Q- 8: A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : Certains produits ne répondent pas aux normes, les tests sont indispensable et sont effectués pour les vérifier, donc, ils sont efficaces et permettent de mettre en apparence les produits de contre bande ou contre fait dissimulés et qui présentent des infractions à la loi, conformément aux missions qui nous ont été confiée. C'est ces têts n'existent pas il nous serait pratiquement pas possible de différencier les bon produits des mauvais produits et de démontrer leur mauvaises qualités par une preuve objective.

Q- 9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : la réglementation à prévu toutes les mesures nécessaires en matière de lutte contre la fraude, ainsi que les procédures à observer dans toutes les étapes de contrôles des produits importés destinés au marché national, même dans les cas de vérification des produits douteux, il y'a des procédure bien définies à suivre ,ces mesures sont rigoureuses et transparente. La réglementation prévoie même dans un cas litigieux des recours officiels auprès des instances concernés pour trancher sur leur cas. Ces mesures si j'ose dire sont vitale pour la santé de l'économie national, même vitales pour sa sécurité d'où leur caractères strict est obligatoire.les instances de l'état ont édictées ses mesures pour qu'elles soient adoptées et observées d'une règle générale et de la manière la plus stricte, pour tout les importateur quel qu'en soit leur rang et leur statut

Q-10 : Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10: Les mesures prévues pour le contrôle de la conformité des produits ne rencontrent pas selon moi des obstacles, car elles sont appliquées avec rigueur et précision par le personnel concernés, mêmes les operateurs économiques peuvent les consulter à tout moment et en prendre conscience en s'informant auprès du personnel compétents pour lever toute équivoque. Tout ce qu'il faut c'est une bonne maitrise de ces mesures réglementaires.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°2

Données diverses.

Initiale M.M	-sexe : masculin
Date d'entretien : 30/04/2015	- âge : 36 ans
Durée de l'entretien : 41mn	-situation familiale : marié
Observation:/	-Niveau d'instruction : secondaire
	-poste occupé : contrôleur
	-Ancienneté : 12 ans

Le thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R1- je suis spécialiste en électricité industrielle, mon diplôme je l'ai eu après 30 mois d'études théoriques et six mois d'études pratiques au CFPA garçon de Bejaia. J'ai été recruté à l'inspection avec ce diplôme. Et j'exerce mon travail de contrôle des produits importés de l'étranger au niveau de l'enceinte portuaire de Bejaia.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée à un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2 : Elle a un impact très important pour le contrôle de produits d'une branche précise. Nous travaillons par groupe de deux, de différentes formations suivant le produit à contrôler et à vérifier, mon savoir faire dans le domaine, m'aide beaucoup dans l'exercice de mon travail et me procure une certaine satisfaction et une assurance dans les missions d'inspection qui me sont confiées par mes responsables hiérarchique.

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : mon travail intervient avant le dédouanement de la marchandise, sur la base d'un dossier présenté par l'importateur au niveau de notre inspection, une fois arrivé dans le port ou la marchandise est acheminée, je fais mes verifications, qui comportent un examen général du produit qui va de ses condition de manipulation, de transport jusqu'a ses conditions d'entreposage, il y'a aussi des verifications par rapport à la conformité de la qualité du produit complété ,la conformité de l'étiquetage, complété en cas de suspect par un examen approfondi que se fait par des prélèvements d'échantillon conformément à la réglementation en vigueur. La conformité du produit est imposée pour l'importateur avant sa consommation finale, et sa mise en vente sur le marché local.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Etant agent de la répression des fraudes, nous bénéficiant de part notre statut de prérogatives de police judiciaire, de ce fait nous sommes protégés par la loi dans l'exercice de notre travail de recherche d'infractions en matière de commerce extérieur. C'est un travail vous convenez bien avec moi très sensible et délicat qui peut faire sujet de pressions différentes, d'où la nécessité pour nous protéger contre toute formes de ces pressions dans notre

travail de par les opérateurs économiques avec lesquels nous travaillons, qui peuvent nous perturber énormément durant les inspections de contrôle ou bien dans notre vie privée.

Q-5 : Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : j'ai eu affaire à des produits altérés non conformes qui sont importés, qui peuvent être nuisibles pour les industriels ou pour de simples consommateurs. Ma mission consiste à les constater et les stopper avant leur dédouanement.

Q- 6: Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : l'admission des produits importés est soumise à une inspection préalable, qui comporte un examen général du produit qui consiste en une vérification du dossier déposé, qui intègre le contrôle physique ou visuel, pour déterminer sa conformité (par référence aux conditions de ses manipulations, transport, entreposage, indications portées sur l'étiquetage, absence d'altération), et un examen approfondi par prélèvement d'échantillon pour les tests. Ce dernier intervient quand un doute est émis après les premières vérifications, ou bien que je le juge indispensable pour bien établir la conformité du produit. Dans ce cas, les importateurs doivent s'y soumettre obligatoirement pour une bonne continuité des opérations de contrôle, s'il y refuse son produit, ce sera pas contrôlé bien sûr à ses frais et détriments.

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R- 7: nous sommes dotés de tout l'équipement nécessaire pour toutes les opérations de contrôle, nous avons tous les appareils de mesures et un matériel adapté pour nos différentes vérifications sur place, ces moyens sont pour nous indispensables pour un écho efficace de nos missions.

Q- 8: A votre avis, ces tests sont des mesures efficaces d'interception des produits contre fait ? comment ?

R-8 : oui, ils sont satisfaisants, parce qu'ils permettent de relever toutes les infractions prévues par disposition de la loi 09-03.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : Notre travail est strict et se fait à base de ces mesures.

Q-10: Quels sont, à votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : ces mesures réglementaires ne rencontrent aucun obstacle pour leur application.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°3

Données diverses

Initiale : M.M - sexe : masculin
Date d'entretien : 03/05/2015 -âge : 34 ANS
Durée de l'entretien : 27mn -situation familiale : marié
Observation : / - niveau d'instruction : secondaire
-poste occupé : contrôleur principal
-Ancienneté : 14 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : je suis spécialiste en électricité industrielle, c'est avec ce diplôme de spécialiste que j'ai postulé à cet emploi.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2: oui elle a un impact, car, grâce à mes connaissances acquises durant ma longue formation que, j'exerce mon métier convenablement. Le travail de contrôle a mon avis, impose des connaissances d'expertise importante, se qui rend la formation spécialisé un principe aussi important.

Q-3 : Comment se fais votre travail de contrôle ?

R-3 : on opère une inspection du produit importé, après dépôt du dossier par l'importateur, mon travail consiste un contrôle général, pouvant être complété par un contrôle approfondi d'analyses de tests d'essais en cas de résultats douteux.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Nous sommes évidemment protégés contre toutes formes de pression ou de menace dans l'exercice de notre travail, même en cas de complication on peut être assisté par la force publique.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : dans notre travail de contrôleur des produits importés de nature divers, on a toujours affaire à des produits non conformes, soit par rapport à sa sécurité ou bien à ses garantie de qualité, se sont en général des produit contre fait.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : la conformité du produit doit être attestée, après un examen visuel du produit qui porte sur un contrôle physique, pour s'assurer d'absence d'anomalies ou d'altération, de la conformité du produits avec les indications portées sur l'étiquetage et spécifications légales et réglementaires le caractérisant; et un autre examen approfondi qui est décédé en cas de doute par prélèvement d'échantillon pour des tests.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui. Nous avons les moyens, nous avons à notre disposition des équipements pour tous les tests de conformité d'une façon fiable

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : pratiqués de la manière qu'il faut, ils sont suffisants pour vérifier la conformité et la qualité des produits importés, ils permettent par conséquent d'identifier les produits frauduleux, non conformes.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9: les textes réglementaires sont présents dans toutes les étapes de contrôle de la conformité, ils protègent l'économie nationale des produits de mauvaise qualité.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : non nous n'avons aucun obstacle, si un obstacle survient des solutions sont immédiatement trouvées pour y remédier.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°4

Données diverses

Initiale : M. Mo	-sexe : masculin
Date d'entretien : 03/05/2015	-âge : 38 ans
Durée de l'entretien : 32mn	-situation familiale :
Observation:/	- niveau d'instruction : secondaire
	-poste occupé : contrôleur principal
	- Ancienneté : 14 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : j'ai un diplôme de BTS informatique, obtenue dans un institut privé spécialisé dans enseignement informatique, avec mon diplôme j'exerce le travail de contrôleur principal des produits informatiques importés.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée à un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2 : la formation spécialisée va de paire avec le travail de contrôle. Car pour contrôler quelques choses il faut être spécialiste, les formations sont toujours bénéfiques, surtout dans notre cas, ou nous avons affaire à toutes sortes de vérifications pour attester la conformité de produits de pays divers.

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3: mon travail consiste à vérifier les produits au niveau du port, de façon à ce qu'ils soient conformes avec la réglementation en vigueur, cette conformité porte un examen général partant de la vérification du dossier afférent au produit importé ,suivi d'un examen physique et visuel par rapport aux indications sur le produits ,suivi après d'un examen plus approfondi en cas de nécessité effectués a travers des tests d'essais, dans le but de préserver la sécurité du consommateur.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Nous avons une protection légale par rapport à notre travail qui est sensible par lequel nous pouvant être exposés à des dangers réels. Heureusement que la loi nous protège pour exercer ce travail convenablement et en toute sécurité.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude

R-5 : oui, C'est des produits de contre façon qui ne présentent aucune sécurité pour les utilisateurs,

Le trafic de l'étiquetage est la technique la plus fréquente et pour identifier il faut bien connaître l'origine de la marque et les pays qui ont la licence de produire cette marchandise

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les premiers tests que j'effectue sont des tests visuels qui portent sur l'état général du produit, je m'assure de la présence d'un manuel d'utilisation claire, le respect des normes de sécurité, la conformité des indications portées sur l'étiquetage, la recherche d'altération éventuelle ,puis en deuxième lieu des tests plus approfondi en cas de doutes sur les résultats visuels, qui consiste à prendre des échantillons pour analyse et tests au laboratoire.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : nous disposant de tous ce que nous avons besoin.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : efficaces, ils permettent d'identifier les marchandises non conformes.ces marchandises proviennent de pays divers et elles sont de nature variées, par fois il faut procéder aux tests à plusieurs reprise pour s'en assurer de sa bonne qualité.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : notre travail se fait à base de textes réglementaires du ministère national du commerce.ces mesures sont strictes et précises dans le domaine de contrôle des produits du commerce extérieur, elles déterminent les modalités de ce contrôle.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10: personnellement, je ne vois pas d' obstacles.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°5

Données diverses

Initiale : MM.	-sexe : masculin
Date d'entretien : 03/05/2015	- âge : 37 ans
Durée de l'entretien : 20 mn	-situation familiale : marié
Observation:/	-niveau d'instruction : secondaire
	-poste occupé : contrôleur principal
	-Ancienneté : 13 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : BTS mécanique industrielle.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2 : les technologies sont entraine d'évoluer, la nécessité de la formation spécialisée est la pour ne pas être à la traîne. Quelques produits ne répondent pas aux normes homologuées, les tests permettent de les mettre hors état de nuire, bien sur pour bien manipule l'objet de contrôle, il faut être spécialiste

Q-3: Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : une inspection sur le port est arrêtée suite au dépôt du dossier, une fois sur place je procède à toute les vérifications imposées et obligatoires, dans le cadre de la réglementation et toutes les mises à l'épreuve nécessaires sont effectuées.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Oui, l'article 27 de la loi n 03/09 du 25/02/2009, nous procure une couverture légale dans l'exercice de notre travail qui ne préserve des contraintes qui peuvent en surgir lors de nos inspections de contrôle.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : J'ai notifié à plusieurs reprises le refus d'admission pour non-conformité des butins d'analyse avec les caractéristiques du produit.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 :J'effectue tous Les tests sont obligatoires et nécessaires pour contrôler les dangers que peuvent présentés produits de mauvaise qualité pour le consommateur, ses tests sont imposés aux importateurs par la loi, ils consistent en un examen général de vérification du dossier, et d'un examen physique sur place pour un examen visuel portant sur les caractéristiques du produit et la conformité des indications le concernant ,puis un examen approfondi par des tests procédés sur des échantillons.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : mon travail ne demande pas vraiment de la logistique

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : si les produits importé sont utile pour l'économie nationale, certain d'entre eux frauduleux peuvent être très dangereux, les tests de conformité sont là pour s'assurer de leur conformité et ils sont efficace et indispensable.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : des failles surgissent par fois, à l'exemple des nouvelles réglementations difficiles à appliquer, mais elles sont corrigées par des formations sur leur modalité d'application

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freine ces mesures ?

R-10 : il n'y a pas d'obstacles.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°6

Données diverses

Initiale : M.MO -sexe : masculin
Date d'entretien : 03/05/2015 -âge : 40 ans
Durée de l'entretien : 25mn -situation familiale : marié
Observation:/ -niveau d'instruction : secondaire
-poste occupé : contrôleur principal
- Ancienneté : 12 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : BTS en chaud et froid obtenu a l'école de formation professionnelle d'Alger, c'est grâce a ce diplôme que l'inspection au frontières m'a recruter et elle est synonyme d'une possession de bonnes bases théoriques et pratiques, et permis d'exécuter avec rigueur son travail

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2:l'agent bien formé est sans nul doute plus apte à exercer ce travail, toutes les spécialités seront à mon avis les biens venus, car le contrôle se fait sur des produits de toute nature aussi Les compétences sont nécessaires pour le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation en matière d'importation

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : par une vérification de la conformité des produits, par rapport au dossier déposé, et des visites physiques dans le port pour constater à l'aide d'un examen visuel le respect de la conformité arrêtée par la réglementation, la maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Evidemment, vu notre travail qui est sensible, nous sommes dotés des prérogatives de police judiciaire et nous pouvons faire appel à des forces publiques en cas de nécessité. ce qui fait que nous sommes protégés par la loi, dans l'exercice de notre métier, nous travaillons dans des conditions d'intégrité, et de respect physique et morale des opérateurs économiques ; et aussi d'impartialité, loin de toutes convenances personnelles ou autres, je fais mon travail et rien d'autre de telle manière que la réglementation en la matière soit respectée, mon travail n'est pas hasardeux, ils y'a des textes claires sur les modalités de contrôles des produits importés de l'étranger, je fais mon travail en fonction de ses textes, de façon est ce qu'ils soit respectés par tous les importateurs, il y va de la sécurité et de la santé du consommateur. Une fois mon inspection terminée je donne mon aval pour l'admission du produit ou son refus. Vous comprenez bien que j'ai d'énormes responsabilités vis-à-vis de la sensibilité de la mission dont je suis investie, et exécuter avec toute la rigueur possible.

Q-5 : Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : forcément, on trouve de tout dans notre métier comme entraver des missions de contrôle menée par les agents habilités qui risquent l'emprisonnement de 2 mois à 2 ans et une amende de 20.000 à 100.000 DA

Q-6 : Quelles sont les types de test de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les tests mesurent les risques et les dangers de consommation, leur nature est déterminée par la réglementation. Je m'assure du respect des normes des produits importés, par un examen visuel sur place avant l'admission de la conformité du produit (ses indications, son étiquetage, la condition de transport), et par un examen approfondi par voie de tests.

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui. Tous les moyens sont mis à ma disposition.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ? comment ?

R-8 : ces tests permettent d'éliminer les produits dangereux pour le consommateur. nous sommes dotés de tout l'équipement nécessaires pour toutes les opérations de contrôle, nous avons tout les appareils de mesures et un matériel adapté pour nos différentes vérifications sur place, ces moyens sont pour nous indispensables pour un succès efficace de nos missions.

Q-9 : Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : la réglementation doit être vivante pour s'adapter au nouveau monde commercial.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10: les mesures sont appliquées à la lettre.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°7

Données diverses

Initiale : M. Mo -sexe : féminin
Date d'entretien : 04/05/2015 -âge : 34 ans
Durée de l'entretien : 20 MN -situation familiale : célibataire
Observation:/ - niveau d'instruction : universitaire
-Poste occupe : contrôleur
-Ancienneté : 09 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : BTS en informatique.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2 : la formation spécialisée est importante dans tous les métiers parce qu'elle permet de faire un travail de professionnel. J'assure mes taches grâce à mes formations, Les compétences sont nécessaires pour le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation en matière d'importation mon savoir faire me procure une certaine satisfaction et une assurance dans les missions d'inspection qui me sont confiées

Q-3: Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : je travail au port, je pratique un examen général des produits, et une vérification de sa conformité qui doit retenir toute indications nécessaires en m'assurant que toutes les mesures réglementaires sont respectées, en d'autre termes que c'est un vrai produit conforme que j'ai sous les yeux et pas du toc. La maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Nous sommes protégés par la loi et les textes réglementaires. Je n'ai pas affaire en principe directement au personne concernés, mais à leur produits, mais compte tenu des enjeux

économique pour leur propriétaires, on peu deviner qu'une certaine pression peut émanée de leur part pour essayer d'influencer les résultats des investigations. Mais ces actes sont vigoureusement réprimander par la loi et leur investigateur risque de très grosse amende, des peines de prison et l'interdiction d'exercer à nouveau. Donc mon statut de contrôleur de la qualité me procure toute la protection et certaines prérogatives judiciaires.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui, des anomalies concernant le paye d'origine, c'est des tentatives d'abus et de tromperie dont il s'agit .les produits pharmaceutiques par exemple, qui sont sensibles, c'est des milliers de gens malade qui s'en serve chaque jours, imaginez les dégâts que peut causer un cas de fausse Moluques d'aspirine qui nous échappe et qui ne fera pas guérir des pauvre malades, bien au contraire leur causer des dégâts de santé parfois irréversibles. C'est ca le danger de notre profession, d'où notre vigilances accrues.et parmi on trouve le non respect de la sécurité du produit et de l'obligation de contrôle préalable de conformité et l'obligation de garantie ou d'exécution et le non respect de l'obligation de l'étiquetage du produit pour défaut de mention obligatoire sur l'étiquetage le mode d'emploi le manuel d'utilisation les conditions de garantie du produit en langue arabe de façon lisible et indélébile

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : Des constats visuels par rapport à l'étiquetage

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : De tout les moyens.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : Certains produits ne répondent pas aux normes, ces tests peuvent les intercepter.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9:oui, elle nous offre un cadre légal complet pour travailler. les mesures réglementaires ne peuvent être que strict, on ne badine pas avec ses choses, ca serait très graves.la réglementation à prévu toutes les mesures nécessaires en matière de lutte contre la fraude, ainsi que les procédures à observer dans toutes les étapes de contrôles des produits importés destinés au marché national, même dans les cas de vérification des produits douteux, il y'a des procédure bien définies à suivre ,ces mesures sont rigoureuses et transparente. La réglementation prévoie même dans un cas litigieux des recours officiels auprès des instances concernés pour trancher sur leur cas. Ces mesures si j'ose dire sont

vitale pour la santé de l'économie national, même vitales pour sa sécurité d'où leur caractères strict est obligatoire.les instances de l'état ont édictées ses mesures pour qu'elles soient adoptées et observées d'une règle générale et de la manière la plus stricte, pour tout les importateur quel qu'en soit leur rang et leur statut

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : La mesure prévue pour le contre de la conformité des produits ne rencontre pas selon moi des obstacles.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°8

Données diverses

Initiale : M.MO	-sexe : féminin
Date d'entretien : 04/05/2015	-âge : 26 ans
Durée de l'entretien : 37mn	-situation familiale : marié
Observation: /	-niveau d'instruction : universitaire
	-poste occupé : contrôleur principal
	-Ancienneté : 02 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : TS en informatique, j'ai effectuée ma formation dans un établissement étatique INFSP de Batna, j'ai aussi suivi une autre formation dans un autre établissement privé sur la maintenance et la réparation des matériels informatiques.

Q-2: Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ? comment ?

R-2 : ma formation universitaire m'a été très utile dans l'exercice de ma fonction, elle m'a permis de procéder à des vérifications minutieuses des documents officiels. dans notre travail la spécialité dans un domaine particulier représente un avantage considérable pour vérifier les documents administratifs présentés en langue nationale des produits étrangers qui vont s'écouler sur le marché national, l'agent habile est sans nul doute plus apte à exercer ce travail car la spécialité procure un savoir faire réel et accroît cet avantage

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : je vérifie la compatibilité des caractéristiques des documents présentés, avec les textes réglementaires, et les recevabilités des documents d'admission ou de non admission établis par mes camarades. L'esprit d'équipe doit régner pour faire un travail

Q-4 : Etes-vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Oui, bien sur, sans protection notre tache sera plus difficile à accomplir car en rencontre presque fréquemment de refus de s'y soumettre aux inspections de la part des importateurs.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : c'est mon travail de vérifier d'une façon à ce que rien ne m'échappe, c'est de ma crédibilité dont il s'agit.il arrive que je relève des infractions par rapport aux textes en vigueur

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les tests de conformité vis-à-vis des différents textes officiels.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7: Oui, tous les textes officiels sont à notre disposition.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : Oui, ces textes de loi ont mis en place un arsenal complet de mesures pour intercepter les produits frauduleux.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : Oui, Les mesures réglementaires de contrôle de conformité des produits importé sont très riches. dont la maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : Il n'y a pas d'obstacles

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui, certains produits que j'ai eu à contrôler ont été importés contaminés, soit à l'origine, soit au cours de route, il arrive aussi a avoir affaire de nombreuse de fois a des produits contre fait. oui, c'est des tentatives d'abus et de tromperie dont il s'agit .les produits pharmaceutiques par exemple, qui sont sensibles, c'est des milliers de gens malade qui s'en serve chaque jours, imaginez les dégâts que peut causer un cas de fausse Moluques d'aspirine qui nous échappe et qui ne fera pas guérir des pauvre malades, bien au contraire leur causer des dégâts de santé parfois irréversibles. C'est ca le danger de notre profession, d'où notre vigilances accrues.et parmi on trouve le non respect de la sécurité du produit et de l'obligation de contrôle préalable de conformité et l'obligation de garantie ou d'exécution et le non respect de l'obligation de l'étiquetage du produit pour défaut de mention obligatoire sur l'étiquetage le mode d'emploi le manuel d'utilisation les conditions de garantie du produit en langue arabe de façon lisible et indélébile

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : Des analyses physicochimiques et microbiologiques. dont la maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : Oui nous avons tous les moyens au laboratoire.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : Des produits qui ne sont pas bien conservés au cours du transport ou exposés à des facteurs contaminent peuvent s'incuber des germes ou des bactéries qui peuvent être très dangereuses pour la santé humaine, les analyses de laboratoire font démontrer ces dangers et l'obligation de refuser ces produits.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : les mesures réglementaires, notamment celles qui concernent les analyses de conformité aux laboratoires, sont des décisions sages pour la protection du consommateur

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freine ces mesures ?

R-10 : nous subissant, parfois des perturbations durant nos inspections et en rencontre presque fréquemment, le refus de s'y soumettre aux investigations de la part des importateurs.

approfondi peuvent être aussi ordonnées, dans le respect des dispositions des textes réglementaires qui en fixe par dispositions réglementaires les cas ou ses investigation et examens approfondi aux moyen d'analyses d'échantillon sont ordonnés .la permission d'admission d'un produit dépend du verdict de ses différents contrôles.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

le travail exige une solidarité d'équipe , La loi nous attribut un statut particulier assimilé à celui de la police judiciaire qui protège dans tout les cas de cause l'agent de contrôle de la qualité et de la répression des fraudes dans l'exercice de ses mission de recherche et de constatation des infraction à la loi dans le domaine des échanges commerciaux internationaux

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : pour chaque inspection, nous travaillons par brigade mixte, composée de deux de nos agent, un douanier et un agent de du port, chacun est chargé d'une mission, la notre intervient au moment du contrôle de la qualité du produit.il s'agit de colorant artificiel non autorisé et des arôme aussi interdit qui nuisent a la santé du consommateur.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : Deux tests sont nécessaires pour l'admission du produit, un examen général du produit qui intègre un examen physique et un autre examen visuel pour s'assurer de la conformité du produit par référence aux spécifications légales ou réglementaires le caractérisant. Des prélèvements d'échantillon peuvent être aussi effectués à titre d'examen approfondi qui consiste en des tests microbiologiques et physicochimiques qui vise a dégagé les caractéristiques intrinsèques des produits.

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui, les moyens sont évidemment mis à notre disposition.les responsable ici font de leur mieux pour nous aider à réaliser notre travail dans les meilleur conditions possible

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : ces tests ne sont pas fait au hasard il y'a des étapes bien précises et déterminées à suivre. La recherche de cas de fraudes et la constatation d'infraction à la loi, sont des mesures efficaces amènent d'y faire face à ce phénomène de fraude.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : les mesures réglementaires à elles seules ne suffisent pas, il faut des hommes bien formés et qualifiés pour pouvoir les appliquer avec toute leur efficacité.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : pas d'obstacles.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°11

Données diverses

Initiale : M.M - sexe : masculin
Date d'entretien : 05/05/2015 - âge : 55 ans
Durée de l'entretien : 30 mm - situation familiale : marié
Observation:/ - niveau d'instruction : universitaire
- Poste occupé : inspecteur principal
- Ancienneté : 24 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : je suis ingénieur en chimie. je suis recruté avec mon diplôme

Q-2: Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ? comment ?

R-2 : les technologies sont entrainées d'évoluer, la nécessité de la formation spécialisée est la pour ne pas être à la traîne. Quelques produits ne répondent pas aux normes homologuées, les tests permettent de les mettre hors état de nuire le processus de contrôle est varié, des vérifications interviennent à chaque étape, qui fait appel à une spécialité correspondante, dans mon cas par exemple c'est au laboratoire que je travaille et c'est là que intervient mon rôle étant spécialiste dans la matière pour vérifier l'un des volets de la conformité des produits alimentaires importés qui sont destinés à la consommation.

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3: je vérifie de façon très approfondie les composantes chimiques du produit, et toutes ses qualités intrinsèques, en utilisant divers tests pour en confirmer la salubrité, sachant que ces produits peuvent contenir des substances ou autres composants qui peuvent être gravement dangereux à la santé humaine.

Q-4 : Etes-vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Oui .vis à vis de mon travail je suis protégé par la loi, nous sommes tenus préalablement à l'exercice de nos fonction, de prêter serment devant le tribunal ,nous bénéficiant aussi, d'une protection légale contre toute forme de pression ou menace de nature à entraver l'accomplissement de nos mission , même en cas de besoin, nous pouvant solliciter le concours des agents de la force publique. Concernant la manipulation du produit, toutes les précautions d'usages sont respectées.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui, le mauvais produit ca existe, toujours, et dans tous les pays du monde. Mais dans ces cas, nous sommes soumis à l'obligation du respect du secret professionnel.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les procédures réglementaires régissant le contrôle, prévoient, en cas de constatation d'infraction par examen visuel ou par utilisation des instruments et appareils de mesure n'ayant pas permis aux agents de se prononcer de manière exacte, des examens analytiques physicochimique, au laboratoire des échantillons prélevés du produit pour des investigations approfondies , les résultats d'analyses ainsi que les méthodes utilisées sont portés sur des bulletins avec la mention conformité ou non-conformité.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui nous disposons des moyens nécessaires pour effectuer ces tests, dont la maîtrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : ces tests qui sont des tests scientifiques ne laissent aucunes marges de doute, si un produit est impropre à la consommation il est immédiatement constaté.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : les mesures réglementaires ne peuvent être que stricte, ca serait très graves dans le cas contraire.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : ces mesures sont édictées par la loi, donc c'est grave de les entravées.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°12

Données diverses

Initiale : M.MO -sexe : féminin
Date d'entretien : 05/05/2015 -âge : 28 ans
Durée de l'entretien : 25 mn -situation familiale : célibataire
Observation:/ -niveau d'instruction : universitaire
-poste occupé : inspectrice
-Ancienneté : 05 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : licence en sciences juridiques administratives.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R- 2:oui, la formation spécialisée à un impact énorme sur le travail

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 :mon travail, consiste à m'assurer de la régularité des documents présentés par les différents opérateurs économiques, avec la réglementation en vigueur, si un manque est constaté le dossier est rejeté pour régularisation ou complément, cette phase intervient en premier lieu pour faciliter les autres opérations de contrôles.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

La réglementation nous offre une protection selon le statut

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui, et on peut les nommer infractions volontaires et infractions involontaires

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : la conformité des documents administratifs.

Q- 7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui .nous disposons des moyens nécessaires pour effectuer ces tests.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : mon travail me permet d'anticiper les éventuelles tentatives de falsification de la part des opérateurs économiques et si c'est le cas la réglementation va retourner contre moi.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : les mesures réglementaires ne peuvent être que strict, on ne badine pas avec ses choses, ça serait très graves. la réglementation a prévu toutes les mesures nécessaires en matière de lutte contre la fraude, ainsi que les procédures à observer dans toutes les étapes de contrôles des produits importés destinés au marché national, même dans les cas de vérification des produits douteux, il y a des procédures bien définies à suivre, ces mesures sont rigoureuses et transparentes. La réglementation prévoit même dans un cas litigieux des recours officiels auprès des instances concernées pour trancher sur leur cas. Ces mesures si j'ose dire sont vitales pour la santé de l'économie nationale, même vitales pour sa sécurité d'où leur caractère strict est obligatoire. Les instances de l'état ont édicté ses mesures pour qu'elles soient adoptées et observées d'une règle générale et de la manière la plus stricte, pour tous les importateurs quel qu'en soit leur rang et leur statut

Q-10: Quels sont, à votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : non. Pour le moment on n'a pas rencontré des obstacles concernant l'application de la réglementation.

ANNEXE

Fiched'entretienN⁰13

Données diverses

Initiale : M.MO	-sexe : féminin
Date d'entretien : 06/05	-âge : 30 ans
Durée de l'entretien : 30 mn	- situation familiale : célibataire
Observation:/	- niveau d'instruction : universitaire
	-poste occupé : inspectrice
	-Ancienneté : 04 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : licence en chimie.mon diplôme je l'ai obtenu a l'université de Bejaia, il me sert beaucoup dans l'exercice des taches pour les quelles je suis recruté comme spécialiste pour faire un travail spécifique en relation avec mon domaine d'étude.mon recrutement est un recrutement sur titre, mon bon cursus universitaire a beaucoup pesé sur le choix de ma candidature et ma sélection.

Q-2:Est-ce que une formation spécialisée à un impact sur le contrôle des produits importés ?comment ?

R-2 : non seulement la formation spécialisées, je pense que tout type de formation semble nécessaire dans le contrôle des produits étranger et la lutte contre la fraude. La formation spécialisée a un impact plus que positif sur le rendement des contrôleurs, prenons l'exemple de mon cas ,pour exercer le travail qui m'est confié je dois posséder des compétences particulières dans la matière en relation directe avec mon travail, le contrôle est une tache délicate qui exige des précessions, on doit maitriser certaines choses , certains procédés de vérification .c'est une affaire de santé et de sécurité des personnes dont on s'occupe, alors la condition essentielle est la spécialité.

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : mon travail, consiste à m'assurer que le produit est propre à la consommation et ne représente aucun danger au consommateur.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Oui .je prend mes précaution vis avis les produits qui s'avère dangereux.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui, c'est des tentatives d'abus et de tromperie dont il s'agit .les produits pharmaceutiques par exemple, qui sont sensibles, c'est des milliers de gens malade qui s'en serve chaque jours, imaginez les dégâts que peut causer un cas de fausse Moluques d'aspirine qui nous échappe et qui ne fera pas guérir des pauvre malades, bien au contraire leur causer des dégâts de santé parfois irréversibles. C'est ca le danger de notre profession, d'où notre vigilances accrues.et parmi on trouve le non respect de la sécurité du produit et de l'obligation de contrôle préalable de conformité et l'obligation de garantie ou d'exécution et le non respect de l'obligation de l'étiquetage du produit pour défaut de mention obligatoire sur l'étiquetage le mode d'emploi le manuel d'utilisation les conditions de garantie du produit en langue arabe de façon lisible et indélébile.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : le test physicochimique qui inclut tous les tests nécessaires pour déterminer les qualités intrinsèques des produits dans l'exemple des produits halal ou bien pour vérifier la présence substances cancérogènes.

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui .nous disposons des moyens nécessaires

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : certainement ; on procédant à ces différents analyses on peut s'assurer de la qualité du produit, mais il ya toujours des lacunes concernant certains nouveaux produits qui requirrent un contrôle de nature plus approfondie et une mise à disposition de toute les informations utiles pour guider et orienter les investigation de contrôle.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : les mesures réglementaires ne peuvent être que strict, dans le cas contraire ca serait très graves. L'objectif de mesures c'est de protéger le consommateur qui passe par la sauvegarder l'économie nationale.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : certains operateurs refusent d'accepter aussi facilement le rejet de leur dossier et la saisie de leur produit, mais le règlement c'est le règlement il doit être exécuté et appliquer à la règle.

ANNEXE

Fiche d'entretien N°14

Données diverses

Initiale : M.M	-sexe : féminin
Date d'entretien : 06/05	-âge : 25 ans
Durée de l'entretien : 35 mn	-situation familiale : célibataire
Observation: /	-niveau d'instruction : universitaire
	-poste occupé : inspectrice
	-Ancienneté : 01 ans

Thème : l'impact de la spécialisation des agents de contrôle dans la lutte contre la fraude commerciale maritime.

Q-1 : Quelle est votre spécialité ?

R-1 : licence en biologie, obtenue à l'université d'Alger, c'est avec mon diplôme que j'ai été recruté auprès de la direction du commerce depuis bientôt une bonne année, je suis affectée à l'inspection aux frontières maritimes de Bejaia ou j'exerce avec mon diplôme comme inspectrice de la qualité et de la répression des fraudes. mon travail de part sa nature est intéressant.

Q-2: Est-ce que une formation spécialisée a un impact sur le contrôle des produits importés ? comment ?

R-2: selon, mon avis, la formation spécialisée à un impact direct sur le rendement de l'agent de contrôle, c'est comme une arme pour moi, qui m'aide à faire un vrai travail. Les formations de perfectionnement par alternance le sont aussi, à chaque fois que l'un de nous part pour une formation il apporte des connaissances nouvelles très utiles qu'il partage en revenant. Pour exercer le travail qui m'est confié je dois posséder des compétences particulières dans la matière, le contrôle est une tâche délicate qui exige des précautions, on doit maîtriser la chose, il s'agit d'investigations approfondies à exécuter à longueur de journée.

Q-3 : Comment se fait votre travail de contrôle ?

R-3 : mon travail, consiste de voir de près les caractéristiques intrinsèques des produits importés de l'étranger pour confirmer ou infirmer des doutes pesantes, je dois m'assurer de sa bonne qualité avant sa consommation. Un examen bactériologique de l'échantillon au laboratoire permet en principe de trancher d'une manière probante sur cas.les produits reconnues impropre à la consommation sont refusés, ainsi que ceux reconnus non conformes aux normes homologuées et aux spécifications légales et réglementaires et présentant un péril pour la santé ou la sécurité du consommateur.

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Notre travail est spéciale, on ne badine pas avec la santé publique. Nous sommes protégé par la loi dans le cadre de notre travail, elle nous garantie un certain pouvoir et protection pour une bonne exécution de notre travail.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui j'ai déjà démasqué des cas de fraude, il y'a tellement de variété de produit de consommation qui sont importés quotidiennement, qu'il arrive que quelque uns son de médiocre qualité.la majorité sont due au non respect de l'obligation d'innocuité des denrées alimentaires en matière de spécification microbiologique et en matière de contaminants autorisées et d'obligation d'hygiène et de salubrité en matière d'équipements ,matériels et les instruments destinées a être mis en contact des denrées alimentaire

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les analyses physicochimiques (température, acidité.etc.) et les analyse microbiologique (les microbes et les bactéries), et aussi la recherche de la présence éventuelle de substances cancérigènes, et la maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions dans ce sens

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : oui, sinon nous ne pouvons pas travailler dans de bonne condition, et notre travail serait inachevé.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8 : oui car il nous permette de découvrir si ces produit sont de bonne qualité. donc la maitrise et la compétence sont nécessaires dans le contrôle et la constatation des infractions à la réglementation

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 :oui.les mesures réglementaire en vigueur sont strict en matière de contrôle et de la répression des fraudes, elles mettent en œuvre toute un dispositif efficace pour le contrôle de la conformité et de la qualité des produit importés de l'étranger.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : ces mesures sont édictées par la loi, donc c'est grave de les entravées.

de prélèvement qui doit contenir un exposé décrivant les circonstances dans lesquelles le prélèvement a été effectué, éventuellement accompagné de toute observation utile permettant d'orienter le labo. J'analyse les caractéristiques et la propriété physiques d'une ou des substances chimiques constitutives de ce produit, et aussi les propriétés physico chimique de ces éléments (température, densité, acidité), pour vérifier sa qualité intrinsèque. des l'achèvement des analyse un bulletin est rédigé dans lequel sont consignés les résultats des investigations

Q-4 : Etes –vous protégé dans l'exercice de votre travail de contrôle ?

Nous sommes sous la protection de la loi algérienne, notre travail se fait avec impartialité et rigueur. Je n'ai pas affaire en principe directement au personne concernés, mais à leur produits, mais compte tenu des enjeux économique pour leur propriétaires, on peu deviner qu'une certaine pression peut émanée de leur part pour essayer d'influencer les résultats des investigations. Mais ces actes sont vigoureusement réprimander par la loi et leur investigateur risque de très grosse amende, des peines de prison et l'interdiction d'exercer à nouveau. Donc mon statut de contrôleur de la qualité me procure toute la protection et certaines prérogatives judiciaires.

Q-5 :Avez-vous déjà démasqué un cas de fraude ?

R-5 : oui j'ai déjà trouvé pas mal de produits dans ce cas.

Q-6 : Quelles sont les types de tests de conformité que vous pratiquez ?

R-6 : les analyses physicochimiques (température, acidité.etc.) et les analyse microbiologique (les microbes et les bactéries).

Q-7 : Disposez-vous des moyens nécessaires pour effectuer ces tests ?

R-7 : les microscopes électroniques à balayage sont mon principal outil de travail, c'est un instrument moderne, de pointe pour faire des tests de plus en plus précis et convainquant. Le propriétaire de la marchandise prononcé non conforme par notre laboratoire, peu demander dans ce cas une contre expertise d'un autre laboratoire agréé, de ce fait notre investigation ne doit négliger aucune piste.

Q-8 : A votre avis, ces tests sont un moyen efficace d'interception des produits contre fait ?comment ?

R-8: nos investigation sont pertinente te efficace, renforcées par le matériels modernes dont nous disposant, à l'exemple de ce nouveau microscope électronique qui rend possible d'observer de près de 30.000 fois le sujet et permet même d'observer les atomes à la surface, rien ne peut échapper à ces investigation scientifiques.

Q-9: Pensez-vous que les mesures réglementaires en vigueur sont strictes en matière de contrôle et de lutte contre la fraude ?

R-9 : heureusement, que ces mesures ont eu les résultats escomptés, si non ne seront tous contaminé par des produit qui peuvent nuire sérieusement aux gens et peuvent s'avérés très dangereux pour la santé. Nous sommes donc au poste avancé pour garantir l'exécution stricte de ces mesures.

Q-10: Quels sont, a votre avis, les obstacles qui freinent ces mesures ?

R-10 : non, selon moi je ne vois pas d'obstacle particulier.

ANNEXE N°03

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE TE POPULAIRE

MINISTERE DU COMMERCE

DIRECTION DU COMMERCE

DE LA WILAYA DE.....

Modèle : **DRAP**

INSPECTION AUX FRONTIERES

N° de série.....

DE.....

DECISION DE REFUS D'ADMISSION DU PRODUIT

N°...../DU...../...../.....

(Art 3 décret exécutif n° 05-467 8 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 10 décembre 2005)

- | | |
|---|--|
| (1) Nom et prénom ou raison sociale de l'opérateur | Importateur (1)..... |
| (2) Adresse exacte de l'opérateur concerné. | N° et date du RC..... |
| (3) Indiquer la nature exacte du produit | Adresse(2)..... |
| (4) Indiquer le mode de présentation | Désignation du produit(3).....
Présenté en(4).....constitué de (5)..... |
| (5) Indiquer le nombre de colis. | Quantité(6).....position tarifaire (7)..... |
| (6) Quantité exprimée en tonnes | Facture d'achat(8).....Valeur(9)..... |
| (7) position tarifaire à 8 chiffres | Fabriquant(10)..... |
| (8) Indiquer le numéro et la date | Lieu de provenance(11).....
N° de lot(12)..... |
| (9) Valeur en dinars algériens | N° et date de la DIP (13)..... |
| (10) Nom ou raison sociale et adresse du fabriquant | N° et date du PVCP (14).....
Contrôles effectués..... |
| (11) Indiquer le pays d'origine du produit ou le lieu de sa fabrication. |
Résultats contrôles..... |
| (12) Marques d'identification et Informations relatives au codage Des lots. | |
| (13) N° et date de la déclaration d'importation. | |
| (14) N° et date du procès verbale de contrôle du produit. | |

Les contrôles effectués sur le produit ont relevé la (les) non- conformité(s) citée(s) ci- dessus .En conséquence il est décidé le refus d'admission du produit considéré.

Date, cachet et signature de l'importateur ou de son représentant dument mandaté.

Date, cachet et signature
Du chef d'inspection aux frontières

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE TE POPULAIRE

MINISTERE DU COMMERCE

DIRECTION DU COMMERCE

DE LA WILAYA DE.....

INSPECTION AUX FRONTIERES

DE.....

Modèle : PVCP

N° de série.....

PROCES VERBAL DE CONTROLE DE LA CONFORMITE DU PRODUIT

N°/DU...../...../.....

(Art 3 décret exécutif n° 05-467 8 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 10 décembre 2005)

- | | |
|--|---|
| (1) Nom ou raison sociale et adresse de l'importateur. | Suite à la déclaration d'importation du produit :(DIP)n°.....du.....
Formulée par (1).....
..... |
| (2) Noms, prénoms et grade des agents chargés du contrôle | L'an.....et le.....à.....h....., minutes nous soussignés(2) :
_.....
_..... |
| (3) Nom ou raison sociale et adresse Du fournisseur. | Relevant de l'inspection aux frontières du contrôle de la qualité et de la répression des fraudes de :..... |
| (4) Nature et dénomination du produit. | Avons procédé au contrôle du produit importé, dont le détail est pris ci-après : |
| (5) N° harmonisé du code des douanes (8 chiffres). | Facture n°.....du.....délivrée par(3).....
Produit(4).....
N° de la position tarifaire(5).....D'une quantité de(6)..... |
| (6) Quantité en tonnes du produit importé. | Présenté en (7).....Lot(s) N°(8).....
..... |
| (7) Mode de présentation. | Constitué de (9)..... |
| (8) Le ou les numéro(s) de lot(s). | Certificat de conformité n°.....du.....
délivrée par(10).....
..... |
| (9) Nombre de colis. | Detenu à (11)..... |
| (10) Identification et adresse de l'établissement ayant délivré le certificat de conformité. | Contrôle(s) effectué(s) :- Contrôle documentaire-Contrôle visuel-
Prélèvement ayant constaté que le(s) contrôle(s) effectué(s) : |
| (11) Lieu de détention et du contrôle du produit. | |

Date, cachet et visa de l'importateur

Date, cachet et signature
des agents de contrôle

Ou de son représentant dument mandaté
(En cas de refus, en faire mention sur le PV)

ANNEXE n°02

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE TE POPULAIRE

MINISTERE DU COMMERCE

DIRECTION DU COMMERCE

DE LA WILAYA DE.....

INSPECTION AUX FRONTIERES

DE.....

Modèle : **AAP**

N° de série.....

AUTORISATION D'ADMISSION DU PRODUIT

N°/DU...../...../.....

(Art 3 décret exécutif n° 05-467 8 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 10 décembre 2005)

- | | |
|---|---|
| (1) Nom et prénom ou raison sociale de l'opérateur | Importateur (1)..... |
| (1)..... | |
| (2) Adresse exacte de l'opérateur concerné. | N° et date du RC..... |
| (3) Indiquer la nature exacte du produit | Adresse(2)..... |
| | |
| (4) Indiquer le mode de présentation du produit | Désignation du produit(3)..... |
| | Présenté en(4).....constitué de (5)..... |
| (5) Indiquer le nombre de colis. | Quantité(6).....position tarifaire (7)..... |
| (6) Quantité exprimée en tonnes | Facture d'achat(8).....Valeur(9)..... |
| (7) position tarifaire à 8 chiffres | Fabriquant(10)..... |
| (8) Indiquer le numéro et la date | Lieu de provenance(11)..... |
| | N° de lot(12)..... |
| (9) Valeur en dinars algériens | |
| (10) Nom ou raison sociale et adresse du fabriquant | N° et date de la DIP (13)..... |
| | N° et date du PVCP (14)..... |
| | Contrôles effectués..... |
| (11) Indiquer le pays d'origine du produit ou le lieu de sa fabrication. | |
| (12) Marques d'identification et Informations relatives au codage Des lots. | Résultats contrôles..... |
| | |
| (13) N° et date de la déclaration d'importation. | |
| (14) N° et date du procès verbale de contrôle du produit. | |

Les contrôles effectués sur le produit cité ci-dessus n'a (n'ont) relevé aucune non-conformité. Son admission est autorisée pour la mise à la consommation.

Date, cachet et signature
Du chef d'inspection aux frontières

GRILLE D'OBSERVATION

N°	Date	lieu	Elément observé	Durée	Témoin	Remarque
1	30/03/2015	L'inspection au frontière-siège	Refus d'admission de jouets pour enfants importés	20 mn 14h à 14h20m	Le Chef d'inspection et deux contrôleurs	Après tests il s'avère que les jouets présentent des dangers, les contrôleurs ont déclaré aussi avoir intercepté des quantités importantes de madeleine de mauvaise qualité qui contient des substances nocives pour la santé
2	05/04/2015	L'inspection au frontière-siège	Chauffages domestiques importés	26mn 10h5 à 10h31 mn	Le Chef d'inspection, un contrôleur et deux contrôleuses	La non-conformité se situe dans l'étiquetage, les chauffages ne sont pas homologués, le refus d'admission est prononcé à l'encontre de ce produit.

