

UNIVERSITE ABDE RAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES
MEMOIRE DE FIN DE CYCLE

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

Option : sociologie de la santé

Thème:

Les conditions de travail et le stress professionnel chez les employés

Cas pratique : L'inspection Divisionnaire des Douanes à Bejaia



Présenté par :

Mlle. Redjda Djida

Mlle .Ouizi Lynda

Encadré par :

Pr, Abdelhalim BERRETIMA

Année universitaire :

2020/2021

Remerciements

Au terme de notre travail, nous tenons à exprimer nos remerciements les plus sincères au bon Dieu par la patience et la santé qu'il nous a été utiles tout au long de notre parcours.

Premièrement, merci pour nous nos parents, nos frères et sœurs.

Dans le cadre de ce travail on tient à remercier, profondément notre encadreur de recherche Pr: BERRETIMA Abdel-Halim qui a fait beaucoup de sacrifice pour nous.

Nous remercions vivement le personnel de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia spécialement notre encadreur le psychologue docteur Fayçal de nous avoir permis d'effectuer notre stage dans les meilleures conditions et avec beaucoup de sérénité.

Comme on remercie chaleureusement notre université ABDEHMANE MIRRA et tous les enseignants qui ont contribué à notre formation tout au long de nos études. Ainsi que toutes les personnes qui nous ont aidés de près ou loin afin de réaliser ce travail dans les bonnes conditions.

Enfin, on ne peut pas oublier le soutien affectif et matériel de nos familles. Qu'ils trouvent ici l'expression de notre attachement.

MERCI A TOUTE ET A TOUS

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

A mes chers parents pour leurs amours et sacrifices. A ceux qui se sont sacrifiées pour mon bonheur, qui ont supporté mes fatigues, sans se fatiguer qui m'ont gratifié de leurs affections et de leurs expériences patientes et irremplaçables "mes très chères parents".

A mes chers frères: houari, Mokhtar qui ont été toujours avec moi pour me conseiller et m'encourager durant mes études.

A mon oncle Youcef et toute sa famille

A ma tante taous son fils rahim et sa femme et lynda

A ma binôme: Lynda.

A notre encadreur BERRETIMA Abdel-Halim qui a beaucoup travaillé pour nous et qui répond a nos question souvent malgré les difficultés qu'il rencontre, il était toujours à nos côtés, nous avons de la chance quand il choisit de nous encadrés

A monsieur NEGROUCHE Hamid qui m'a encouragé et m'encourage encore dans mes études grâce à lui et ses conseils, je suis devenue forte et j'ai suivi cette merveilleuse spécialité (sociologie de la santé)

A docteur bouraoui kamel et monsieur laaboudi

Mon enseignante menasriya Yamina,

A docteur Izebaténe Faysal qui nous encourager aussi durant le stage et même après

A mes chères sœurs :Ouizi Fatiha, l'enseignante djellouli nesrine ,Nabila fedala ,Amel hamouchi ,Radia allaouche ,Sylia tigriline ,Sylia bennacer ,Kenza amirouche,Megdouda iggui .

A Nano, rahima, Cherifa, qui m'ont encouragée et toutes leurs familles.

A tous ceux qui j'ai connu de près ou de loin.

R.Djida

Dédicace

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude à mes chers parents qui ont sacrifiés leur vie pour ma réussite et nous ont éclairés le chemin par leurs conseils judicieux.

Nous espérons qu'un jour, nous pourrons leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour nous, que dieu leur prête bonheur et longue vie.

A mes chers sœurs : Zahia, Samia et son mari, Fatiha et son mari.

A mes chers frères : Djamel, Karim, Samir, Zahir et sa femme et ses petites princesses Nélia et Eva.

A ma binôme : Djida.

A mon ami Azzedine qui m'a soutenu.

Et sans oublier à Monsieur Abdi Abdesamia, je lui remercie infiniment.

A tous mes amis sans exception.

A tous ceux qui j'ai connu de près ou de loin.

O .Lynda

Liste des abréviations :

ACT	Amélioration des Conditions de Travail
AESST	Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail
ANACT	Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail
BAT	Bureau des Affaires Techniques
BIT	Bureau International du Travail
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CNFD	Centre National de Formation Douanière
CNIS	Centre National de l'Informatique et des Statistiques
CNTS	Centre National des Transmissions des Douanes
DGD	Direction Générale de Douane
EAG	Effectifs des Affaires Générales
END	Ecole Nationale des Douanes
IDD	Inspection Divisionnaire des Douanes
IPB	Inspection Principale aux Brigades
IPCOC	Inspection Principale au Contrôle des Opération Commerciales

IPRP	Inspection Principale aux Régimes Particuliers
IPS	Inspection Principale aux Sections
LCF	Lutte Contre la Fraude
SIGAD	Système d'Information de Gestion Automatisée des Douanes

Tableau des Annexes :

Annexe n°1	Guide d'entretien
Annexe n°2	L'organigramme d'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia
Annexe n°3	Graphique
Annexe n°4	Graphique en courbe

Liste des tableaux :

N°	Titre	Page
01	Evaluation des effectifs.	43
02	Description de la population d'enquête les caractéristiques de l'échantillon.	45

Sommaire

Sommaire

Première partie :

Cadre théorique et méthodologique

Introduction

1	Chapitre I : Problématisation de l'objet d'étude.....	16
1.1	Les raisons du choix de thème :	16
1.2	Les objectifs de la recherche:	17
1.3	Les études antérieures:	17
1.4	La problématique:.....	19
1.5	Les hypothèses:	24
1.6	Définition des concepts clés:	24
2	Chapitre II : Méthodologie et technique de recherche.....	30
2.1	Présentation de l'organisme d'accueil:.....	30
2.2	Historique des douanes algériennes:	30
2.3	Pré- enquête.....	45
2.4	La méthode et la technique utilisées.....	49
3	Chapitre 3 : Cadre théorique : les conditions de travail	52
2.5	Aperçu historique des conditions de travail:	52
2.6	Approche théorique des conditions de travail:	53
2.7	Les deux types de facteurs qui sont source de satisfaction et de	54
2.8	Les composantes des conditions de travail :.....	54
2.9	L'amélioration des conditions de travail	56
2.10	Les conditions de travail en Algérie:.....	58
2.11	Les mauvaises conditions de travail :	59
2.12	Les conséquences des mauvaises conditions de travail:.....	59
2.13	L'importance de l'amélioration des conditions de travail :	59
3	Chapitre IV : Le stress professionnel.....	62
	Définition du stress:.....	62
3.2	Historique de stress:	62
3.3	Les théories de stress:.....	63

3.4	Les facteurs du stress professionnel:	65
3.5	Les impacts du stress sur la santé de l'individu:	66
3.6	Le stress professionnel affecte différents types de gens de différentes façons:	67
3.7	Les types de stress:	68
3.8	Les conséquences du stress professionnel:	68
	Conséquences phycologiques :	69
3.9	Les conséquences somatiques:	69
3.10	Les conséquences comportementales:	70
4	Chapitre V : La prévention	73

Deuxième partie: la partie pratique

Analyse et interprétation des résultats

6	Chapitre VI : La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaïa.....	80
6.1	Les risques des conditions de travail	80
6.2	La pénibilité des conditions de travail à l'entreprise	80
6.3	Le travail individuel et le travail collectif des douaniers.....	81
6.4	Les conditions de travail des Douaniers	82
6.5	Les moyens nécessaires dans l'accomplissement des activités	83
6.6	Les douaniers face aux besoins de l'entreprise:	84
6.7	Les conditions de travail et le stress professionnels	86
6.8	Les facteurs du stress professionnel	87
6.9	Le rôle Du médecin de travail	87
6.10	La nature des visites médicales des salariés	88
6.11	Les rapports socioprofessionnels entre les collègues de travail	89
6.12	Avis et propositions des employés:	90
7	La vérification des hypothèses:	91
7.1	Les résultats de la première hypothèse :	91
7.2	Les résultats de la deuxième hypothèse :	92

Conclusion générale

La liste bibliographique

Annexes

Introduction

INTRODUCTION

Le travail est un moyen de survie, pour l'homme qui investit ses efforts afin de répondre à ses besoins en toutes circonstances dans une quelconque entreprise qui est une unité indépendante et produit des biens et des services. C'est pourquoi il est encore difficile de cerner la question des conditions de travail en raison de la grande variété des risques professionnels dans le temps et dans l'espace en rapport avec toute activité exercée.

Le travail expose alors les gens à divers risques dont le stress au travail est devenu aujourd'hui l'une des principales préoccupations des entreprises qui doivent être visualisées comme une stratégie sociale progressiste visant à réduire l'épuisement psychologique et toutes sortes de désagréments pour accroître l'intérêt pour le travail et les qualifications professionnelles. Par conséquent, les entreprises prennent des mesures préventives et investissent pour diagnostiquer les conditions de travail afin de rendre l'environnement de travail plus sûr et plus confortable, libre de tout ce qui affecte la santé mentale des employés au travail.

La mondialisation et le développement du champ économique ont aussi eu un impact direct sur les entreprises. Mais l'environnement de travail a changé et les responsabilités se sont multipliées, ainsi quelles objectifs sont devenus plus difficiles compte tenu de la compétitivité croissante sur le marché du travail.

Ces influences ont conduit à la modification des exigences de travail et à l'augmentation du nombre de tâches dont la compétitivité est en fait une source importante de stress. Les mauvaises conditions de travail sont devenues l'une des causes directes de la maladie professionnelle chez le salarié. Tel que le souligne le BIT (bureau International du travail) : « dans le monde du travail, il y'a stress à chaque fois que la charge qui pèse sur un individu est trop lourde et qu'il n'arrive pas à s'y adapter »¹

Ainsi, en nous basant sur la définition donnée par l'AESST (Agence Européenne pour la santé et la sécurité au travail) « un état de stress survient lorsqu'il y'a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement, et la

¹DOMINIQUE Servant, Le stress au travail, prévention et prise en charge en TCC, Edition ELSEVIER MASSON, Paris, 2013, p3

perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face»²

Le stress n'est qu'une incompatibilité entre les exigences de l'environnement de travail et la capacité de l'individu à faire face aux demandes cet état d'anxiété peut être causé par plusieurs facteurs, tels que les exigences du travail, la nature des tâches, les horaires de travail, les relations professionnelles, l'environnement, ses effets sont plus psychologiques que physiques. Ce qui à son tour affecte la productivité du travail, par conséquent, les parties concernées (individus et organisations) doivent prendre en compte les mesures préventives dans ce domaine pour réduire les effets de ce problème croissant.

Pour notre cas d'étude, l'administration des douanes est une structure gouvernementale de nature paramilitaire relevant du ministère des Finances. Son image auprès du public, reste très déterminée à poursuivre les contrebandiers et autres fraudeurs, elle joue un rôle essentiel dans la bonne gestion des affaires publiques, tout en contribuant à la prospérité protection des finances et de l'économie.

Elle lutte contre la fraude commerciale, elle fait donc face à des pressions comme les autres entreprises de commercialisation. Il est important d'améliorer les conditions de travail considérées comme la cause directe de l'épuisement professionnel et de la frustration afin d'atteindre les objectifs de cette institution et d'assurer le bien-être des travailleurs et leur adaptation à leur propre environnement de travail. Les conditions de travail restent liées au stress professionnel. Il est du devoir de l'employeur d'assurer un environnement favorable pour les employés afin qu'ils puissent effectuer leurs tâches dans une atmosphère psychologiquement confortable, ce qui aura un impact positif sur la performance et la productivité.

Et pour atteindre notre objectif que nous nous sommes fixés dans notre étude est d'analyser le contexte environnemental dans lequel évoluent les employés de l'entreprise des douanes de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia afin de connaître l'influence de l'environnement du travail sur les salariés et nous nous interrogeons par la suite sur ce que

²PIARRAT Brigitte, Le stress au travail, identifie votre niveau de stress, bannir les comportements à risque et trouver les solutions à votre stress, Prat éditions, Italie, 2012, p3

provoque le stress chez ces Douaniers ? Et si Les conditions de travail sont-elles favorables pour exercer leur métier ?

C'est à partir de là que nous présentons notre étude comme suit :

Nous nous sommes engagées à aborder la problématique sur les conditions de travail et le stress professionnel chez les employés d'IDD de Bejaia.

Ce travail est devisé en deux parties:

La première partie traite du cadre théorique et méthodologique.

La seconde partie traite du cadre pratique.

Le cadre théorique et méthodologique est structuré en cinq chapitres:

Le premier chapitre est exclusivement théorique, il aborde les raisons et les objectifs du choix du thème, les études antérieures qui traitent de notre sujet, ainsi que la problématique, les hypothèses, et la définition des concepts clés.

Le deuxième chapitre est d'ordre méthodologique dans lequel sont présentes la collecte de données

Les instruments de la démarche méthodologique adoptée (guide d'entretien, Observations participante), Les populations d'études, Les conditions de l'enquête.

Le troisième chapitre c'est la théorie sur les conditions de travail

Le quatrième chapitre c'est la théorie de stress professionnel

Le cinquième chapitre c'est la prévention

La deuxième partie évoquera l'analyse et l'interprétation des données recueillies lors de notre enquête de terrain.

Cette partie est composée de deux chapitres:

Le premier chapitre c'est la réalité des conditions de travail et le stress professionnel chez les Employées de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

Le deuxième chapitre est réserve a l'étude et l'analyse des données

Partie théorique et Méthodologique

Chapitre I :

Problématisation De L'objet d'étude

1 Chapitre I : Problématisation de l'objet d'étude

Ce premier chapitre comporte le champ théorique autour de notre sujet de recherche, que nous avons entamé pour expliquer les raisons et les objectifs du choix de notre thème comme étant un problème social.

1.1 Les raisons du choix de thème :

*Découvrir la réalité des conditions de travail et le stress professionnel dans l'entreprise algérienne.

*Analyser les mesures d'hygiène et sécurité mises en place.

*Connaître les dispositions mises par l'entreprise pour satisfaire les employés.

* Réduire les maladies professionnelles.

1.1.1 Les raisons subjective:

* Le désir de découvrir le domaine du travail, développer.

* Elargir nos connaissances dans le but de préparer la vie professionnelle.

*Pour connaître plus sur la gestion des entreprises.

*Développer notre capital de connaissance sur les conditions de travail et le stress professionnel chez les employés de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia.

*Acquérir des nouvelles connaissances sur la vie professionnelle.

1.1.2 Les raisons objectives:

*Savoir qu'elle l'importance accordée au sujet des conditions de travail et le stress professionnel au sein de l'entreprise algérienne « l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia ».

*Connaitre la situation et la politique de la prévention du stress professionnel.

*Le manque d'étude sur le sujet des conditions de travail et le stress professionnel.

*Découvrir l'importance d'effectuer une recherche sur les conditions de travail et le stress professionnel dans l'entreprise.

*Le désir de savoir quelle est l'importance accordée aux conditions de travail et le stress professionnel d'entreprises.

*Mettre en place les connaissances acquises sur le plan pratique.

1.2 Les objectifs de la recherche:

Chaque recherche ou étude scientifique vise des objectifs à atteindre qui sont pour la présente étude:

*Connaître comment les entreprises en générale et l'entreprise privée en particulier s'occupent des conditions de travail et de gérer le stress professionnel.

*Connaître à quel point les entreprises algériennes contribue à l'élaboration d'un environnement sain pour les travailleurs.

* Etre intégré dans l'ensemble des activités de l'entreprise pour comprendre les comportements des travailleurs et connaître l'impact des facteurs ambiants au travail.

*Cette enquête permet de lever le voile sur les conditions de travail et le stress professionnel ses résultats permettront de comparer, de situer et de mieux comprendre le milieu de travail de manière à mieux servir les intérêts de la recherche et la prévention du stress chez les employés.

* Dégager une vue d'ensemble de la réalité des conditions de travail.

*L'exploration d'un lien possible entre les conditions de travail et quelques indicateurs de santé et de bien être mentale.

*Connaître la politique de la prévention contre le stress professionnel.

1.3 Les études antérieures:

Dans ce chapitre, nous ferons appel aux travaux théoriques menés par des sociologues, médecins et autres, nous avons cité trois études:

Les conditions de travail sont d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent sur leur lieu de travail, en particulier les employés trouvent plusieurs difficultés dans leur vie quotidienne.

Le stress est un facteur dans tous les domaines du travail et professionnels, la plupart au sein des organisations qui lient le salarié au monde de travail. Et parmi les études qui ont été déjà faites sur notre thème on trouve les études suivantes:

1.3.1 La première étude: La motivation au travail:

Les travaux de HERZBERG ont été à la base des expériences d'enrichissement des tâches. « *Il s'agit d'une forme d'organisation qui rompt avec la spécialisation poussée du travail. Elle consiste à faire effectuer aux exécutants un cycle plus complet en leur donnant des initiatives et des responsabilités*»

³. Herzberg préconise une organisation industrielle susceptible d'offrir le facteur de la

motivation. Ce facteur est le «Job Enrichment » ou« enrichissement des tâches».

« Les entreprises où ce principe a été appliqué ont confié plus de responsabilité aux employés et aux ouvriers et leur ont accordé une plus grande capacité d'initiative. A mesure que l'emploi s'enrichit, le contrôle devient moins nécessaire. La hiérarchie se raccourcit. C'est sans doute le point le plus important qu'aient retenu les entreprises dans leurs stratégies de restructurations »⁴.

Pour éviter toute confusion quant à « l'enrichissement des tâches» Herzberg« met en garde contre des modes d'organisation qui se ramèneraient à une simple augmentation de productivité ou encore à un réaménagement des postes de travail en vue de diminuer la pénibilité. Faisons directement référence à l'auteur qui énumère quelques fausses recettes»⁵. Lancer un défi à l'employé en augmentant le rendement qu'on attend de lui.

* Ajouter une autre tâche sans signification à la tâche existante, habituellement une activité de routine. L'opération arithmétique consiste ici à additionner.

* Faire tourner les employés dans des postes différents. Cela revient à laver des assiettes pendant une certaine période, puis à laver les couverts. L'opération arithmétique consiste à remplacer un 0 par un autre 0.

* Retirer les parties les plus difficiles de la tâche confiée, de façon à libérer le travailleur pour qu'il puisse accomplir d'autres tâches moins difficiles. Cette approche se ramène à procéder à une soustraction dans l'espoir d'effectuer une addition.

En fait, Herzberg révoque en doute bien des outils de l'organisation scientifique du travail. L'enrichissement des tâches va dans le sens d'une plus grande autonomie, vers plus de responsabilités, et une montée en compétences.

Si tout cela est possible, la motivation sera plus facilement au rendez-vous.

« Les travaux d'HERZBERG suscitent certes des discussions mais, on leur reconnaît le mérite d'avoir stimulé les recherches sur le contenu du travail et d'avoir été à la base d'un mouvement de restructuration des tâches dans l'entreprise»⁶.

Dans cette étude, nous avons parlé de la motivation au travail et l'organisation ils ont des résultats positifs dans l'augmentation de la productivité de l'entreprise et un impact positif sur la performance des employés au travail.

³Claude LOUCHE, *psychologie sociale des organisations*, 2eme Edition, ARMAND COLIN, Paris, 2007, p74.

⁴ <http://www.icres.pro/article-4552781.html>, p 13.

⁵ <http://www.icres.pro/article-4552781.html>, p14.

⁶Claude LOUCHE, op.cit.p74.

1.3.2 La deuxième étude: le stress professionnel au travail:

Les travaux de Holmes et Rahe (1967), et ceux de Rahe et ses collaborateurs, de même que les études ultérieures entreprises par ses chercheurs dans le cadre de ce qui a été désigné sous le nom de «Life Event Research » ont nettement fait ressortir les liens qui existent entre l'environnement social d'un individu et de son état de santé. Les chercheurs en question font intervenir des études longitudinales portant sur les membres de cohortes de population pour lesquels on enregistre la d'apparition d'évènements stressants au cours d'une période fréquence de leur existence.

«Dans cette approche, des facteurs professionnels de stress peuvent de l'existence et fort bien constituer des événements significatifs contribué au niveau global de stress. Cette approche présente certes des problèmes, en ce qui concerne les méthodes de sélection, d'enregistrement, d'interprétation, d'évaluation et de classement. Caractéristiques et met en jeu plusieurs problématique»⁷.

Levi 1970 écrit: *«on se rend compte de plus en plus que la vie professionnelle soumet de nombreux travailleurs à des stimuli psycho-sociaux importants et peuvent être même Dangereux. On parle couramment du stress de la vie professionnelle, on mentionne les Conséquences de la compétition et les incitations à l'avancement et au succès. Il convient toutefois de ne pas oublier que ce concept englobe également les conséquences des situations conflictuelles avec les camarades de travail, du travail aux pièces, de la réduction du travail à des tâches routinières isolées, du travail par équipe, de l'automation, des changements Technologiques accélérés, de l'urbanisation....etc.»⁸.*

L'enquête a révélé un point important que nous avons voulu exploiter dans notre recherche est le stress au travail et apparemment ses Facteurs, des personnes interrogées lors de cette enquête.

1.3.3 La troisième étude: le stress en tant que stimulant:

Ayant pour objet l'étude des phénomènes sociaux, les recherches en sociologie s'intéressent au stress en tant que stimulus ou ensemble de facteurs pouvant affecter le bien-être et la qualité de vie d'un individu au quotidien (Truchot, 2004; Légeron, 2001; Brunstein, 1999; Neboit et Vézina, 2002). L'étude de Holmes et Rahe (1967) est la plus citée dans les écrits sur le sujet. Ces auteurs ont mis en place une « échelle des évènements de la

⁷ GILLES Ferrcol, *dictionnaire de sociologie*, 3 éditions, Armand Colin, Paris, p209.

⁸FRASER.T.M, *stress et satisfaction au travail*, 1ere édition, Genève, 1983, p37.

vie » classant, dans un ordre décroissant, quarante-trois faits stressants aussi bien dans la vie personnelle que dans la vie professionnelle. La prise en compte de ces deux sphères de la vie suggère une interférence entre celles-ci puisqu'une augmentation du stress dans l'une rend l'individu plus vulnérable face aux autres stressseurs⁹ de natures différentes et inversement (Wayne, Grzywacz, Carlson et Kacmar, 2007; Frone, 2000).

Toutefois, il est à signaler que sur les quarante-trois évènements cités dans l'échelle, seuls cinq sont relatifs au champ du travail. Ils ont trait aux changements d'horaire, de condition de travail et de responsabilité, ou encore au licenciement et au départ à la retraite. Cette proportion, quoique relativement faible, est néanmoins la preuve d'un intérêt grandissant porté à la vie professionnelle et du poids de plus en plus important que revêt celle-ci dans la genèse du stress. Tous les évènements décrits dans « l'échelle des évènements de la vie » sont caractérisés par une intensité, une durée, parfois même une non prédictibilité et un effet de nouveauté (Légeron, 2001 Brunstein, 1999 Aubert et Pagès, 1989; Neboit et Vézina, 2002).

Ce que la sociologie ne souligne pas, c'est que l'appréciation de ces caractéristiques passe par un filtre perceptuel spécifique à chaque personne. C'est la psychologie cognitive qui pallie cette limite en mettant l'accent sur l'aspect transactionnel du stress (Lazarus et Folkman, 1984; Lazarus, 1966, 1995).

Dans cette troisième étude, qui a été menée au sein d'une entreprise algérienne nous avons trouvé que le stress est une réalité au sein des entreprises y compris les employés et le manager, puis pour orienter nos recherches sur le stress en tant que stimulant, un aspect de l'étude découvrez la relation de cause à effet.

1.4 La problématique:

Au début de la révolution industrielle ,les travailleurs étaient soumis à un environnement du travail caractérisé par l'intensité des nuisances qui varient en fonction du travail effectué, de l'outil et des machines utilisées .ces nuisances (vapeur, poussière, bruit, vibration, charge, ont des influences néfastes sur la santé des travailleurs (maladies, diminution de la motivation ,insatisfaction au travail) conduisons à l'absentéisme et à l'augmentation des risques d'accidents qui mettent la santé des travailleurs en danger du moment qu'ils risquent de perdre leurs vies à chaque moment ¹⁰.

⁹Nous employons dans cette recherche les termes « stressseurs » et « facteurs de stress » de manière interchangeable.

¹⁰<http://Santé au travail l'affaire de tous>.

L'environnement de travail dans nos institutions contemporaines est généralement caractérisé par les caractéristiques et les normes imposées à l'être humain au travail pour produire plus, travailler plus longtemps et rivaliser d'avantage pour rester dans l'emploi, surtout avec l'explosion des connaissances et l'incertitude perturbations permanentes, ou les travailleurs sont exposés à différents niveaux de stress qui ont tous des conséquences et des effets.

L'impact négatif sur le psychisme et la santé du facteur Montale, psychologique et physique individuel, provoquant des stress variables. Leur niveau de force varie d'une personne à l'autre en raison de nombreuses situations et circonstances auxquelles les salariés sont exposés et de ce qui les accompagne: anxiété, frustration, stress, colère, peur et dépression qui affectent leur santé, ainsi que leurs relations sociales. Ce qui affecte leurs performances et limite leur capacité à atteindre l'objectifs organisationnels. Ils affectent négativement leurs niveaux de performance au travail et leur attitude envers leur travail et leur organisation.

Les pressions professionnelles sont considérées comme l'un des défis les plus importants auxquels le travailleur est confronté dans son environnement professionnel, tels que fatigue, stress, sentiment de frustrations et d'anxiété ...

Pour notre cas d'étude « les douanes » est l'une des institutions dont les travailleurs sont exposés à des sources inquiétantes en raison de la nature de leur travail, qui nécessite prudence et attention continu, surtout lorsque les responsabilités augmentent .Ce qui affecte la psychologie du travailleur et entrave sa poursuite à atteindre l'excellence dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Ce qui réduit son niveau de performance et se traduit par une sorte de paresse, manque de responsabilité et évitement du travail. Cet effet crée des conséquences négatives pour l'individu et l'organisation précisément l'Inspection Divisionnaire des Douanes qui dépend de la direction régional des douanes de Sétif à leur tête un chef d'inspection pour objectif de lutter contre la fraude soit au niveau du Port, Airport, Brigade .Dans ce sens, « *la sociologie place le travail au centre de nombreuses investigations dans la mesure où avec la famille, il constitue un univers structurel par une grande majorité d'acteur d'une société* »¹¹.

« *Cette mauvaise situation a conduit les travailleurs à revendiquer de meilleures*

¹¹Frédéric LEBARON, *La sociologie de A à Z à 250 mots pour comprendre*, Edition DANOD, Paris, 2009, p114.

conditions de travail (salaire, horaires de travail, congé, hygiène, et sécurité) .Aujourd'hui, les actions d'amélioration des conditions du travail ne sont plus considérées comme une fin en elles-mêmes. Ils sont davantage envisagés comme mesures d'accompagnement à la restriction d'activité ou l'introduction de nouvelles technologies»¹².

En effet, «les conditions de travail désignent donc d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent leur lieu de travail. Il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à l'activité et à compte du cadre rationnel dans lequel évolue le salarié, statut Professionnel, durée de travail ...etc.»¹³

Dans ce sens, « les conditions du travail jouent un rôle important dans l'augmentation de la production et le rendement de l'entreprise ainsi que celui des salariés .Le travail représente le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle consomme .C'est aussi le rapport entre les résultats obtenus par une tâche et le temps qui lui est attribué»¹⁴.

« Les risques psychosociaux recouvrent les risques professionnels d'origine et de nature variée, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés .Ils ont par conséquent un impact direct ou indirect sur le bon fonctionnement des entreprises »¹⁵.

Cette catégorie de risques regroupe et peu prendre différentes formes, telles que le stress, le harcèlement (physique ou morale), la violence au travail, burn-out, etc. Cette multiplicité de formes confère à chaque catégorie distinctivement des autres un ensemble de caractéristiques bien précises.

Aujourd'hui, la mondialisation et le développement de la sphère économique ont une influence directe sur les firmes. L'environnement du travail est modifié, les processus sont renforcés, les responsabilités se sont multipliées et les objectifs plus difficiles à atteindre vu la compétitivité accrue du marché. Ces modifications ont obligé l'homme à modifier son quotidien et à travailler plus. Ce qui a eu pour résultat un stress de plus en plus conséquent. Ces effets qui ont modifié les exigences au travail et ont multiplié les tâches à accomplir sont en effet une source importante de stress qui fait l'objet de notre recherche est l'une des causes directes des maladies psychologiques et physiologique les plus courantes et les plus mortelles pour l'être humain. Tel que le souligne le BIT (Bureau international du travail) : « *le stress est*

¹²Jean-Pierre CITEAU, *Gestion des ressources humaines, Principes généraux et cas pratiques*, 4ème Edition, Armande Colin, 2002, p167.

¹³[http://Santé au travail l'affaire de tous.](http://Santé%20au%20travail%20l'affaire%20de%20tous)

¹⁴[www .tapi .Org /dictionnaire /rendement/http.](http://www.tapi.org/dictionnaire/rendement/http)

¹⁵DOMINIQUE Servant, *le stress au travail, prévention et prise en charge en TCC*, Edition ELSEVIER MASSON, Paris, 2013, p9.

devenu l'un des plus graves problèmes de notre temps : il met en péril la santé physique et mentale des individus, et en outre il coûte très chère aux entreprises et à l'économie nationale »¹⁶.

Selye définit le stress comme *« une réponse non spécifique, variable d'un individu à l'autre à une agression physique, agression responsable d'une réaction hormonale et neurovégétative à l'origine d'un véritable syndrome général d'adaptation »¹⁷.*

Le stress désigne la réponse de l'organisme en vue de s'adapter à toute demande de son environnement. Selon l'accord cadre européen 2009: *« Le stress est un état accompagné de plaintes ou des dysfonctionnement physique, psychique ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sont inaptes de combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant, l'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considéré comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires, et un même individu peut à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé »¹⁸.*

Une autre formule donnée par le BIT, *« dans le monde du travail, il y'a stress à chaque fois que la charge qui pèse sur un individu est trop lourde et qu'il n'arrive pas à s'y adapter »¹⁹.*

Ainsi, en nous basant sur la définition donnée par l'AESST (Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail) *« un état de stress survient lorsqu'il y'a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement , et la perception qu'elle a de ses propre ressources pour y faire face »²⁰.*

Le stress n'est qu'une inadéquation entre les exigences de l'environnement du travail et la capacité de l'individu à faire face aux exigences. Cet état de stress peut être provoqué par

¹⁶Ibid., p3.

¹⁷BOUNHOURE Jean-Paul et all, *stress, dépression et pathologie cardiovasculaire*, édition ELSEVIER MASSON, Rue Camille Desmoulins, 2010, p1.

¹⁸ZABLOCKI Barbara, *du stress au bien- être à la performance*, Belgique, 2009, p143.

¹⁹DOMINIQUE Servant, op. Cite p3.

²⁰PIARRAT Brigitte, *le stress au travail, identifie votre niveau de stress bannir les comportements à risque et trouver les solutions à votre stress*, Prat éditions, Italie, 2012, p10.

plusieurs facteurs, tel que les exigences du travail, la nature des tâches, les horaires de travail, les relations interpersonnelles, l'environnement, etc. Ses effets ne sont pas uniquement d'ordre psychologique, mais affectent également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne.

Cette affectation sur le rendement de l'individu va automatiquement engendrer un impact sur la productivité de l'entreprise. C'est pourquoi, le stress est un risque d'une grande importance qu'il ne faut pas négliger, surtout pour ses retombés d'un point de vue humain et financier.

Le stress au travail est considéré comme une préoccupation à la fois des employeurs et des employés. C'est pourquoi les parties concernées (individus et organisation), doivent prendre en considération les mesures préventives dans ce domaine pour réduire les effets de ce problème qui prend de plus en plus d'ampleur.

A ce sujet, les salariés algériens notamment ceux de IDD de Bejaia sont fréquemment victimes du stress au travail ce qui explique que les conditions des salariés de cette entreprise publique. Ils sont souvent vulnérables dans le temps et dans l'espace par rapport au stress professionnel.

Selon CITEAU: « pour améliorer les conditions de travail, il faut la considérer comme une fin en elle-même. Elles sont d'avantage envisagées comme mesures d'accompagnement à la structuration d'activités ou à l'introduction de nouvelles technologies .A travers cette évolution plus récente, on perçoit la dichotomie, sous-jacente à toute action sur les conditions de travail' entre la recherche de gains de productivité, grâce notamment à une plus grande souplesse de l'appareil productif, et celle des effets sur le (bien être) des salariés». ²¹

Pour notre cas d'étude l'IDD de Bejaia qui est un élément essentiel du fonctionnement du marché. Ce dernier ne fonctionne efficacement que s'il existe des règles appliquées de manière harmonisée à ses frontières. Ces règles s'étendent à tous les volets de la politique commerciale, tels que les échanges préférentiels. Les contrôles sanitaires et environnementaux, ainsi que la protection des intérêts économiques aux moyens d'instruments non tarifaires et de mesures de politique extérieure.

L'objectif de notre travail est d'évaluer l'impact du stress sur la productivité et la santé des employés, à travers une enquête de terrain et d'essayer de trouver une démarche préventive d'affronter ce risque qui soulève un grave problème pour l'entreprise et les travailleurs.

Afin de pouvoir répondre à cette volonté de réduire les effets du stress et de mettre en

²¹Jean Pierre Cîteaux, *GRH*, 4ème édition, Dalloz, 2002, p167.

place les précautions nécessaires, nous voulons comprendre en premier lieu les différents facteurs de stress des employés. C'est ainsi que dans le cadre de ce travail nous nous posons les questions suivantes:

1. Quels sont les facteurs déclencheurs de stress auprès des employés de l'entreprise algérienne d'Inspection Divisionnaire des Douanes?
2. Quelle est la réalité des conditions de travail dans l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia?
3. Peut-on considérer l'environnement du travail comme source de stress chez le salarié?
4. Existe-t-il une politique de prévention du stress au sein de l'entreprise?

1.5 Les hypothèses:

Afin d'accéder au terrain, la démarche se fait par l'hypothèse qui contribue à la vérification empirique et pratique, Selon Paugam Serge: « *l'hypothèse est le plus souvent, l'expression d'un lien de causalité entre un phénomène et un autre* »²². il précise que: « *l'hypothèse sont donc des propositions de réponses aux questions posées dans la mise en problème* »²³.

Hypothèse N°1 :

Les bonnes conditions de travail diminuent le stress professionnel chez les employés de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

Hypothèse N°2 :

L'instabilité des conditions de travail d'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia accentue le syndrome du stress professionnel chez les employés.

1.6 Définition des concepts clés:

Identifier les concepts clés d'un sujet de recherche est la règle la plus exigée parmi d'autres, afin de transformer l'abstrait en concret. Pour que la pratique devienne plus pertinente et plus réalisable. Selon Angers Maurice le concept est une « *représentation mentale, générale et abstraite d'un ou de plusieurs phénomènes ainsi que de leurs relations* »²⁴ Dans le présent travail, nous avons retenu les concepts clés.

²²PAUGAM Serge et al, *Les 100 mots de la sociologie*, Ed PUF, Paris, 2014, pp 12-13.

²³Ibid.p.13.

²⁴ANGERS Maurice, *Initiation critique à la méthodologie des sciences humaines*, 6^{me} édition CEC, Québec, 2014. p.28.

A- Les concepts clés de la première variable (les conditions de travail):**1.6.1 L'entreprise:**

« Est une organisation qui rassemble des hommes et des moyens financiers, technologique, matériels...etc., en vue de produire des biens ou des services destinés à la vente »²⁵.

1.6.2 Travail:

« Le travail occupe dans l'univers des sociologues, dès l'univers navrante, Facteur de production. Il mobilise des savoirs Jalres, permet à l'homme de dans achire des contraintes du milieu et contribue ainsi à la Création des richesses. Les revenus qui lui sont associés Constituent une composante essentielle de la demande des ménages et donnent accès à la consommation des biens ou de services »²⁶.

1.6.3 Condition du travail:

« Les conditions de travail regroupent la pénibilité, les horaires, le type de travail effectué l'ensemble des éléments qui affectent le bien-être et la santé des individus lors de la participation à l'activité productive »²⁷.

1.6.4 Pénibilité au travail :

Le décret n°2011-354 du 30 mars 2011 définit la pénibilité: « en lien avec des contraintes physiques Marquées, un environnement physique agressif ou un identifiables et prévisibles sur la santé »²⁸.

1.6.5 Motivation:

Selon VALLERAND et THILL: « Le concept de motivation représente le construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et/ou externes produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement »²⁹.

B- Les concepts clés de la deuxième variable (le stress professionnel):**1.6.6 Le Stress:**

« Le mot stress est issu du latin (stringer) on retrouve cette même racines dans les mots qui veut dire (serrer). (Détresse) et (êtreindre). L'idée de stress renvoie à la notion de tension

²⁵ Busse Nault Chantal et pretet Martine, *économie et gestion de l'entreprise*, 4eme Edition Vuibert, Paris, 2006, p13.

²⁶ GILLES FERREOLS et al, Dictionnaire de sociologie, Armand Colin, Masson, Paris, 1995. p. 264.

²⁷ Dictionnaire d'économie et sciences sociales, sous la direction d'Aline BRUNO, édition ellipses; 2005, p, 101.

²⁸ Jean-Claude MARQUIE, Marie-Cécile Amauger-Lattes, *Pénibilité et santé*, 1er édition, OCTARES, 2014.p.98.

²⁹ ROUSSEL Patrice. *La motivation au travail, concept et théories,* ces notes du LIRHE", Univ Toulouse 1, p 3.

*de pression; être stressé, c'est être à la fois pressé et opprimé. La littérature sur le sujet est gigantesque, car le stress semble être devenu un mal de civilisation contemporaine».*³⁰

1.6.7 Le stress professionnel:

*« Le stress peut survenir dans des contextes professionnels, mais il est souvent aggravé lorsque les employés ont le sentiment qu'ils ne sont pas suffisamment soutenus par leurs chefs ou leurs collègues, et lorsqu'ils n'ont pas beaucoup de prise sur leur travail ou sur la façon de s'y prendre pour faire face aux exigences et aux contraintes de celui-ci »*³¹.

1.6.8 Santé:

D'après René DUBOS la santé est définie comme *« état physique et mentale relativement exempt de gênes et de souffrance qui permet à l'individu de fonctionner aussi longtemps que possible dans le milieu ou le hasard ou le choix tout placé »*³².

1.6.9 Le burnout, ou épuisement professionnel:

*« Résulte de l'épuisement des mécanismes d'adaptation au stress subit dans le cadre du travail. Il affecte généralement les professionnels qui ont en charge la responsabilité de personnes et/ou qui poursuivent des objectifs difficiles à atteindre. »*³³.

1.6.10 Maladies professionnelles:

*« On peut définir la maladie professionnelle ou occupationnelle comme une maladie contractée par le fait ou à l'occasion de l'exercice d'une activité rémunérée et qui est particulière à cette activité ou reliée directement au risque particulier de cette activité. On peut la définir aussi comme une perturbation de l'organisme humain dont les sources sont surtout attribuables aux conditions de travail, que ce soit dans le contenu des tâches, le poste de travail ou toutes autres conditions telles que le stress organisationnel, la qualité de vie au travail »*³⁴.

1.6.11 La dépression:

Selon PALAZZOLO, la dépression est, *« l'une des affections psychologiques les plus*

³⁰JEAN François Dortier, *le dictionnaire des sciences humaines*, édition 2004, p793.

³¹ STAVROULA Leka, AMANDA Griffiths, *Organisation du travail et stress*, série protection d ai à travailleurs, n°3.2005.

³²CITEAU Jaune Pierre, *gestion des ressources humaines (principes généraux et cas pratiques)*, 2eme Edition, Armand colins, paris, 1997, p132.

³³ELSEVIER Masson SAS, *Tous droits réservés, sauveteurs et événements traumatiques prise en charge Psychologique des victimes et gestion du stress professionnel*, 62 rue" Camille-Desmoulins", Italie, Juillet 2011, p65.

³⁴David ALIS et autre, *GRH: une approche internationale*, 3eme édition, de Boeck, paris, 2011, p, 644.

fréquentes et les plus diffuses. Les patients décrivent un manque, une perte d'énergie, un frein motivationnel, une dévalorisation d'eux même, elle concerne le passé. La personne dépressive n'arrive pas à surmonter ce qui lui est arrivé. Son parcours est marqué par des événements

négatifs. Elle traîne un lourd fardeau devenu insupportable est ne possède plus la capacité de faire face à la vie »³⁵.

Cette partie nous a permis d'enrichir et de diversifier nos connaissances et nos acquis sur le plan théorique dans la construction de notre objet. La méthodologique qui sera consacrée aux méthodes et techniques de recherche.

³⁵ PALAZZOLO Jérôme, *dépression et anxiété, mieux les comprendre pour mieux les prendre en charge*, édition ELSEVIER MASSON, rue Camille Desmoulins, 2007, p 1.

Chapitre II :

Méthodologie Et technique de recherche

2 Chapitre II : Méthodologie et technique de recherche

Dans ce chapitre on va présenter l'organisme d'accueil et la méthode et technique utilisées

2.1 Présentation de l'organisme d'accueil:

L'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia (bureau frontalier de plein exercices), forte de deux infrastructures économiques de taille : le Port (ouvert à l'activité commerciale et voyageurs) et L'aéroport international ABANE Ramadan (ouvert au trafic voyageurs uniquement), constitue, à elle seule ,86% des recettes douanières et fiscales collectées par l'ensemble de la direction régionale de Sétif, avec pratiquement la même proportion en matière d'activité. C'est un endroit stratégique et point de liaison entre le Port et L'aéroport , situé à la wilaya de Bejaia ,située à 5Km de Bejaia ,l'altitude 20 M à côté de la mer ,à l'ouest c'est la construction d'ensemble des blocs administratifs ,à l'est c'est la route de l'aéroport vers la route national, au nord c'est l'aéroport, au sud c'est la résidence populaire .

Elle joue un rôle très important dont la lutte contre la fraude soit au niveau du Port, Air port, Brigades.

2.2 Historique des douanes algériennes:

2.2.1 La période après l'indépendance (1962 jusqu'à 1990) :

Organisation et Règlement: la douane a connue plusieurs phases:

Année 1962-1971: cette phase est caractérisée par:

La création de la première organisation des douanes de l'Algérie indépendante selon le décret n° 63-127 datée du 19 Avril, 1963 qui comprend l'organisation du ministère des finances, où il a été créé la sous-direction des douanes, appartenant à la direction des finances extérieures

et douane, puis c'est la création de la direction des douanes à partir de l'année 1964.

* La protection de patrimoine culturel, artistique et archéologique à Travers l'ordonnance n° 67-281 du 20 décembre 1967.

* En 1968 a été créé 43 Bureaux de douanes répartis sur 4 quatre directions régionales (Alger, Laghouat, Annaba, et Oran).

* Un contrôle limité du commerce extérieur

1 .

* Le système douanier était basé uniquement sur le cadre contingentaire et un contrôle des

¹SLIMANI. (S):Evolution et organisation de la douane algérienne, et réalisation d'une procédure de dédouanement à l'importation Mémoire de fin d'étude, (2008/2009)

changes dont les contours seront de plus en plus précisés.

- * Une prise en main des importations par l'Etat.
- * Le tarif douanier comportait des droits de douane encourageants l'importation des biens industriels pour lesquels étaient appliqués un tarif de 10% contre 15 à 20% de droit de douane pour les importations de produit destinées à la consommation finale.

2.2.2 Année 1971-1982: cette phase est caractérisée par:

- * La nationalisation progressive du commerce extérieur.
- * Géré les monopoles à l'importation, et à l'exportation, et à la distribution des produits dont elles avaient respectivement la charge exclusive.
- * La direction des douanes a été organisée en 1971 en (04) quatre Sous-direction, qui se manifestent à Travers lequel les fonctions essentielles de l'institution:
 - * La sous-direction de l'impôt et Collection.
 - * La sous-direction du système économique et le contrôle du commerce et des échanges internationaux.
 - * La sous-direction de l'organisation et de la statistique.
 - * La sous-direction de l'organisation des intérêts.

Caractérisé ce stade ainsi que l'annulation en 1975, le code des douanes hérité de la colonisation français, puis c'est l'adoption de premier code des douanes algérien en 1979.

2.2.3 Année 1982-1990²: cette phase est caractérisée par:

Promulgation « jugement » de la loi 19-07 portant code des douanes, qui constituent la base juridique principale devant réagir l'activité douanière.

- * En 1988; un processus s'est traduit par la suppression du monopole de l'Etat sur l'économie extérieure. Il s'agit de la libéralisation progressive de l'économie. La réduction du nombre de taux des droits de douane et l'adaptation de la TVA, favorisent l'insertion de l'administration des douanes dans l'économie internationale.
- * En raison de l'importance et de l'évolution de ses activités et fonction, et en ligne avec le développement du commerce extérieur, a été créé la direction générale des douanes en 1982 et organisé cinq (05) direction centrales spécialisées:

²SEGUENI : la procédure de dédouanement de marchandises, rapport de stage de fin d'étude, Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2014, p. 07

- * La direction de la réglementation douanières et taxes.
- * La direction de l'organisation des douanes et des différends
- * La direction des études et de la planification
- * La direction des utilisateurs et de la configuration
- * La direction de gestion et de crédit.

2.2.4 Télécommunication dans la douane:

A la veille de l'indépendance nationale, IL n'y a aucune institution spécialisée dans le domaine des télécommunications dans la douane. Le réseau radio de télécommunication comprenant (04) quatre centres au niveau de (Oran, Annaba, Laghouat, Skikda).

Au début des années quatre-vingt a été créé la sous-direction des télécommunications (rattachée à la direction centrale des crédits et des moyens).

Modernisation des systèmes de gestion (informatique) La mise en place de l'outil informatique a débuté en 1982.

IL avait pour mission de suivre les statistiques du commerce extérieur.

Le lancement officiel du système de dédouanement des marchandises daterait d'Avril 1986.

2.2.5 La période de l'économie centrée sur la libéralisation des échanges:

A partir de 1990 jusqu'à 2014 l'ouverture du commerce extérieur de l'Algérie a eu lieu dans le contexte international d'une croissance rapide distincte des biens et des services commerciaux, et de liquidité des capitaux, résultat de la mondialisation économique.

En plus de la mission de la fiscalité, il en est résulté, (02) deux éléments essentiels dans les missions de la douane: une mission de sécurité et protection, et mission économique.

2.2.6 Organisation et Règlement:

2.2.7 Année 1990 – 1996 cette phase est caractérisée par:

C'est la réorganisation des douanes, qui est structurée en (02) deux parties articulées « service centraux et service extérieur ».

* La TVA a été instituée par l'article 67 de la loi de finance pour l'année 1991, elle entre en application le 01/04/1992.

* En 1993, c'est la réorganisation de l'administration des douanes, qui est structurée en (02) Parties articulées: «les services centraux et les services extérieurs ».

* En 1995, une autre réorganisation est intervenue en cette période, Et s'est intéressée à (03)

trois domaines d'activité: « la formation, les hydrocarbures, et la prévention de la sécurité du centre national de la documentation et de l'information des douanes.

* La création du centre national des transmissions des douanes (CNTS): créé auprès de la DGD³, Est régi par le « décret exécutif N°91-191- du 01/06/1991, (ORA N°86/1993).

* Le centre national de l'informatique et des statistiques des douanes (CNIS), qui est régi par le « décret exécutif N°93-334- du 27/11/1993, (JORA N°86/1993) et par l'arrêté interministériel du 24/10/1995.

2.2.8 Année 1996-2014⁴: cette phase est caractérisée par:

* La création de centre national de formation douanière (CNFD) succédant à l'école nationale des douanes (END), crée par le « décret exécutif N°65-01- du 06/01/1965

*Modifié est complété par le « décret exécutif N°98-141- du 10/05/1998 (JORA N°29/1998).

* L'organisation interne de (CNFD) est fixée par l'arrête interministériel du 09/06/1999.

* L'adaptation de la fiscalité à la nouvelle donnée offerte par l'ouverture de l'économie.

* La TVA à 2 (deux) quotité (taux) depuis 2001 est 17% « Taux normal », 7% (Taux réduit).

* La TPP est une taxe « spécifique » dans le montant est fixé à 1DA par HL selon l'article 31 de la loi de finance 2007.

* L'article 55 de la loi de finance pour 2007 institué une taxe sur les carburants qui est de 0,10DA/L l'essence avec plomb, et 0,30DA/L gasoil.

* Le document d'ouverture du crédit documentaire est obligatoire de l'année 2009 jusqu' à 2013.

*Notre pays s'est engagé à la libéralisation des échanges extérieurs.

* Une commission nationale a été instituée pour régler les contestations relatives à l'espace, à la valeur et l'origine des marchandises importées.

2.2.9 Plan de modernisation de l'administration des douanes:

* L'information de la douane a pour but de faciliter le contrôle des missions de la douane en 1994.

* Elaboration d'un système informatisé concrétisé par la mise en place d'un système de gestion qui est le (SIGAD).

* L'année 2010 qui commence est l'année de clôture du plan de modernisation des douanes Algériennes, lancé en 2007. Pour rappel, Ce plan concerne le volet "ressources humaines", dans sa dimension quantitative (passer de 14000 douaniers à un effectif de 20000 douaniers)

³AIT OUFELLA(L), processus de dédouanement de marchandises, rapport de stage de fin d'étude, Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2014, p.07.

⁴SEGUENI, Op.cit., P. 08.

et qualitative (la formation) ainsi que les volets "infrastructures nouvelles" (pour améliorer les conditions de travail), moyens de contrôle (scanner et aériens) et les procédures de contrôle (interventions a posteriori).

2.2.10 Une exigence du développement du pays:

En appliquant le programme de modernisation, l'administration des douanes s'est engagée à affiner sa vocation de levier économique au service de l'Etat par la mise en place de mécanismes de facilitation et de contrôle rigoureux des opérations de commerce extérieur.

2.2.11 Les principes essentiels de la stratégie de modernisation

- * Les changements, aussi bien des conditions de travail de l'administration douanière que de la manière dont elle aborde l'accomplissement de sa mission, reposent sur six principes.
- * Une réglementation bien conçue, simple et inscrite dans un cadre juridique transparent est indispensable pour une meilleure prise en charge des missions confiées à cette administration.
- * Des procédures modernes, simples, écrites et automatisées.
- * Le recours, davantage, au contrôle à posteriori par rapport aux contrôles concomitants au dédouanement (immédiats).
- * L'amélioration du système de formation et la consolidation de l'éthique professionnelle en douane.
- * Renforcement des capacités d'action et d'intervention de l'administration douanière.
- * L'introduction de moyens modernes de gestion et de contrôle.

2.2.12 La modernisation des méthodes de gestion:

Le plan de restauration, qui accompagne le programme de modernisation sur la période 2007-2010⁵.

2.2.13 L'inspection divisionnaire des douanes de Bejaia:

Est une circonscription territoriale relevant de la direction régionale de Sétif. Mise sous l'autorité d'un chef d'IDD, son champ de compétence ne dépasse pas la wilaya de Bejaia. Pour accomplir ses missions, le chef d'IDD est assisté par trois bureaux administratifs et un seul bureau de douane.

2.2.14 Le chef d'inspection divisionnaire:

Il est principalement chargé:

⁵Infos Douane (site web) Janvier/Février 2010

- * D'assurer l'autorité hiérarchique et disciplinaire sur le personnel de l'IDD;
- * De représenter l'administration des douanes au niveau de sa circonscription;
- * D'animer les conférences professionnelles pour une application uniforme de la législation et la réglementation douanière
- * D'effectuer un contrôle continu et permanent pour s'assurer du respect et de l'application rigoureuse, par ses services de la législation et de la réglementation en vigueur et cela à l'aide des états périodiques d'activités établis par ses services
- * D'assurer le contrôle différé des opérations commerciales effectuées par ses services et de procéder, dans

Les cas particuliers à l'annulation des déclarations en douane enregistrées

- * De coter et parapher les registres comptables des receveurs
- * D'apporter son assistance au service régional de la lutte contre la fraude
- * D'effectuer les tâches financières d'un ordonnateur par délégation du directeur régional
- * d'assurer la préservation du patrimoine de l'Etat et la sauvegarde de la sécurité des agents des douanes et des usagers de l'administration ainsi que la bonne conservation des biens meubles et immeubles et des archives de sa circonscription
- * D'établir un bilan trimestriel et annuel des activités de son service.

2.2.15 Le bureau des affaires techniques (BAT):

Les responsables au niveau du « BAT » sont chargés de veiller à l'uniformité de l'action des services dans l'application de la législation et de la réglementation douanière, en assurant la diffusion aux services de toutes les directives et instructions émanant de la hiérarchie; de vérifier la conformité des conditions de création des magasins et entrepôts douane et d'en délivrer les agréments d'ouverture; d'assurer le suivi des acquis à caution émis par les services de la circonscription.

Aussi, il se charge d'étudier et de donner suite aux demandes de recours hiérarchique ou gracieux formulées par les opérateurs et les particuliers et de transmettre à la direction régionale celles qui relèvent de sa compétence ; de procéder à la fermeture des entrepôts privés en cas de défaillance de leurs exploitants et d'adresser à la hiérarchie des états mensuels sur la gestion des risques (nombres de déclarations en circuit vert, rouge et orange) contrôle à posteriori des mouvements des moyens de transport, des voyageurs, véhicules dédouanés en franchises de taxes, nombre des opérations en transit intérieur ect.....

2.2.16 Le bureau des effectifs et des affaires générales (EAG):

Ce bureau doit, entre autres, assurer la gestion des ressources humaines et matérielles de

l'inspection divisionnaire, tenir les fichiers liés à la notation, rotation, arrêt de travail pour maladie, congé de détente, discipline, proposition de sanction ou de récompense; élaborer les tableaux des mouvements périodiques du personnel au sein de la circonscription, et exprimer à la hiérarchie les besoins consolidés en matière des recrutements externes. Aussi, il doit établir les ordres de paiement des indemnités dues au titre douanier du reliquat des remboursements des droits et taxes indûment perçus et des indemnités versées par les tiers par l'intermédiaire des receveurs des douanes, veiller à la bonne conservation des archives de la circonscription, procéder à l'inventaire de l'ensemble des biens meubles et immeubles affectés à la circonscription; gérer les cités douanières, les logements de fonctions ou d'astreinte.

2.2.17 Le bureau du contentieux:

Ce bureau exerce son rôle dans un cadre purement juridique. Il est l'unique représentant de l'administration des douanes devant la juridiction, et les dossiers contentieux ayant fait objet d'un pourvoi de cassation sont transmis par le présent bureau à la direction régionale avec avis motivé. Il doit en outre, veiller à la régularité sur le fond et sur la forme des dossiers contentieux enregistrés par les receveurs poursuivants; statuer sur les dossiers contentieux réglés par voie transactionnelle relevant de sa compétence ou de celle de ses subordonnés; veiller au respect des procédures d'appel, de retrait, de notification et d'exécution des décisions de justice ; veiller à la bonne préparation et organisation par les receveurs, des ventes aux enchères publiques de marchandises et enfin, étudier les demandes de recours formulées par les opérateurs économiques en matière de contentieux.

2.2.18 Le secteur d'activité de la lutte contre la fraude (LCF):

Conformément à l'article 02 du décret exécutif N°93-31 modifiant et complétant le décret 91-76 du 16 mars 1991 portant organisation et fonctionnement des services extérieurs de l'administration des douanes: « il est créé un service régional de la lutte contre la fraude, au niveau de chaque direction régionale », le chef de ce service et assisté par des chefs de secteurs d'activités de la lutte contre la fraude exerçant aux niveau des inspections divisionnaires des douanes. Le secteur d'activité de la lutte contre la fraude est régie par la décision N° 288/DGD/CAB/DE400 du 24 avril 2006 , selon laquelle, il est placé sous l'autorité du service régional de la lutte contre la fraude , il est dirigé par un chef de secteur nommé par arrêté du ministre chargé des finances.

Ce chef du secteur exerce ses missions sur la base des contrôles fondés sur des renseignements et des ciblage après analyse et élaboration des fichiers des différents

opérateurs douteux.

Le secteur analyse aussi les risques de fraude potentiels liés aux opérations de dédouanement, il intervient souvent sous forme des contrôles a posteriori qui ciblent les dossiers de dédouanement, les opérateurs et les opérations de commerce extérieur liées à l'importation (authentification des factures, cartes grises, licences d'importation...).

Secteur organise aussi, des enquêtes et des investigations selon un programme annuel, sur décision de la direction régionale ou centrale. L'une des tâches les plus importantes du secteur est sa participation à la lutte contre la contrefaçon des produits et à la protection des droits de propriété intellectuelle, comme il élabore des bilans trimestriels et annuels de ses activités

2.2.19 L'inspection principale aux sections (IPS):

Elle est principalement chargée d'assurer la recevabilité des déclarations accompagnées des documents y annexés ainsi que leur enregistrement, d'assurer la mise en douane des marchandises à l'importation ou à l'exportation, de recenser les marchandises arrivant à l'échéance des délais légaux de dépôt et d'établir les bulletins de mise en dépôt adressés à la brigade et au receveur, de proposer au chef de l'inspection divisionnaire l'annulation des déclarations en douane enregistrées dans le respect des textes en vigueur, et enfin, d'établir un bilan d'activités mensuel adressé à la hiérarchie.

2.2.20 L'inspection principale au contrôle des opérations commerciales

(IPCOC):

Elle se charge de l'opération exportatrice comme importatrice de près, durant son acheminement en s'assurant en premier lieu, de la conformité des marchandises avec les documents commerciaux, du classement tarifaire, de l'origine et de la valeur de la marchandise.

Elle visite sur place les marchandises, prélève des échantillons pour d'éventuelles analyses et établie le certificat de visite ainsi que les bons à enlever sur présentation de la quittance de paiement, comme elle contrôle les opérations concernant les dépôts et entrepôts.

Elle opère sur présentation de la déclaration, des contre visites ou des contre vérifications sur l'opération globale effectuée puis envoie les déclarations au receveur pour liquidation comptable et perception des droits et taxes et enfin élabore les premiers éléments constitutifs du dossier contentieux (avis sommaire, procès-verbal...).

2.2.21 L'inspection principale aux régimes particuliers (IPRP):

Créée suite à la décision N° 58/DGD/CAP/DE.400 du 14/10/1998, elle est chargée

d'effectuer les opérations de dédouanement en paiement ou en franchise des droits et taxes relatives, en premier lieu, aux marchandises dépourvues de caractère commercial importées ou exportées, ainsi que celles contenues dans les envois destinés aux ambassadeurs, aux services diplomatiques et consulaires et aux membres étrangers de certains organismes internationaux siégeant ou représentés en Algérie. En second lieu, celles liées aux véhicules, accompagnés ou non, importés ou exportés par les particuliers ainsi qu'aux véhicules cédés par les missions diplomatiques.

Puis en troisième lieu, celles relatives aux déménagements effectués par les agents diplomatiques et assimilés nationaux rappelés en Algérie; aux déménagements effectués par les nationaux émigrants rentrant définitivement sur le territoire national ainsi qu'aux déménagements effectués par les résidents ou les étrangers quittant définitivement le territoire national ; et enfin aux envois, à titre gratuit, dans le cadre d'échange culturel.

2.2.22 L'inspection principale aux brigades (IPB):

Placée sous l'autorité d'un inspecteur principal aux brigades, elle est chargée d'animer, coordonner et contrôler l'activité des brigades sur le terrain; d'assurer la rotation périodique des agents des brigades; de suivre la gestion des divers moyens (habillement, de communication, de barrages et de visite) nécessaires à l'exercice de l'activité des brigades. Elle veille aussi à organiser, sous la direction du divisionnaire des brigades et du chef de l'inspection divisionnaire des cycles de recyclage et de perfectionnement aux moyens de conférences professionnelles notamment dans les domaines de gestion des recettes, du contentieux, vérification des marchandises, fonctionnement des brigades, entrepôts sous douane, ainsi que des formations sur le terrain à l'aide des visites, armements, archéologie... etc.

Elle est en outre, chargée de participer aux investigations dans le cadre de la lutte contre la fraude effectuée par le service régional de la lutte contre la fraude et veiller à la sécurité des personnes, des biens meubles et immeubles implantés dans la circonscription de l'inspection divisionnaire.

Pour l'exercice de ses missions, l'inspecteur principal aux brigades est assisté par un officier d'administration divisionnaire et des chefs des brigades des divers services.

2.2.23 L'officier d'administration divisionnaire:

Son rôle est de gérer l'armement, les munitions et l'habillement des agents des brigades et les divers moyens de communication, barrages, visites, parc auto et parc naval.

2.2.24 Chefs des brigades:

A la tête de chaque brigade, exerce ses fonctions un chef de brigade chargé d'exercer l'autorité hiérarchique directe sur les agents de la brigade qu'il dirige ; d'établir les ordres de service et de veiller à leur exécution ; de veiller à la tenue des divers registres de la brigade et de les viser ; d'établir les avis sommaires et tous les documents relatifs à la constitution des dossiers contentieux et les transmettre au receveur poursuivant ainsi que de conduire les marchandises saisies, abandonnées et en faire assurer éventuellement le gardiennage. Ces brigades sont réparties en fonction des services comme suit:

2.2.25 La brigade commerciale:

Elle est chargée de contrôler le mouvement des marchandises et procéder à leur recensement périodique, d'établir les différents bulletins, d'apurer les manifestes, et d'autoriser et contrôler l'enlèvement des marchandises couvertes par les bons à enlever ainsi que toute autre manipulation de marchandise sous douane

2.2.26 La brigade maritime:

Elle a pour missions principales de procéder à la fouille des navires à l'entrée et à la sortie, contrôler les documents de bord des navires et apposer le visa (NE VARIERT) sur les manifestes et prendre copie, s'assurer qu'aucune maladie contagieuse ne s'est déclarée durant la traversée, et contrôler les opérations de ravitaillement.

2.2.27 La brigade de surveillance:

Elle est chargée de contrôler les points fixes du port, dénombrer les colis à la sortie des magasins et aires de dépôt, contrôler la marchandise à la sortie du port, fouiller les personnes et leurs moyens de transport à l'entrée et à la sortie du port, et assurer l'escorte des marchandises destinées à l'exportation, à la mise en dépôt et à sa conduite en douane pour dédouanement.

2.2.28 La brigade ambulante:

Elle est spécialisée dans la détection des manœuvres frauduleuses et la poursuite des contrevenants dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'intérieur de l'enceinte portuaire et des MADT, et de surveiller et contrôler les mouvements des personnes et des marchandises.

2.2.29 La brigade de visite-voyageurs:

Elle a pour missions de contrôler l'identité des voyageurs, vérifier leurs bagages et fouiller leurs véhicules, délivrer les titres de passage en douane, et procéder à la mise en dépôts des marchandises importées ou exportées par les voyageurs en infraction de la législation et la réglementation en vigueur.

2.2.30 La brigade mobile:

Elle analyse les courants de fraude et dresser un rapport, élabore les plans de lutte contre la fraude, assure des opérations ponctuelles de contre visite, et exerce un contrôle des mouvements des marchandises.

2.2.31 La brigade de sécurité:

Elle veille à la sécurité des personnes (fonctionnaires et usagers) et des biens meubles et immeubles appartenant à l'administration des douanes, et au contrôle les mouvements de personnel douaniers et les entrées-sorties des usagers de l'administration des douanes.

2.2.32 La brigade hydrocarbures:

Elle s'occupe de surveiller les installations pétrolières et tous les moyens de stockage et de transport, de prendre la température et de densité, de procéder aux ouvertures et fermeture des vannes, et de contrôler les documents utilisés dans les mouvements des hydrocarbures.

2.2.33 L'Inspection Principale Aux Suivi des Acquits à Caution:

Elle est chargée principalement du suivi des matériels admis en Algérie sous les différents régimes douaniers économiques, notamment, le matériel admis sous le régime de l'admission temporaire et l'étude des dossiers relatifs aux régimes douaniers économiques.

2.2.34 La recette des douanes :

Le receveur des douanes a une triple casquette; il est à la fois, comptable public, poursuivant et dépositaire des marchandises. En sa qualité de comptable public, il doit, à la fois, s'assurer de la liquidation et du recouvrement des droits et taxes et d'en délivrer la quittance ; suivre les créances douanières et les dossiers de remboursement ; tenir les registres comptables et établir les comptes de gestions conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ; veiller au bon archivage et conservation de l'ensemble des documents comptables et des déclarations après paiement des droits et taxes ; il doit aussi gérer les crédits d'enlèvement et les crédits à droits et taxes et coter et parapher les registres comptables affectés aux services et tenir une comptabilité matière de documents, carnets, registres et quittances.

En sa qualité de poursuivant, il doit tenir un sommaire général des affaires contentieuses et engager l'action fiscale de l'administration des douanes en répression des infractions douanières et recouvrement des droits et taxes devant les juridictions compétentes ; il doit assurer la représentation et la défense des intérêts du trésor auprès des juridictions ainsi que

l'exécution des décisions de justice ou transactionnelles en outre de tenir une comptabilité matière et assurer la vente aux enchères des marchandises mises en dépôt.

En sa qualité de dépositaire des marchandises en fin, il est chargé de veiller à la bonne conservation des marchandises non dédouanées dans les délais réglementaires et leur mise sous dépôt de douane; des marchandises confisquées, saisies ou abandonnées ainsi que des marchandises périssables, risquant d'altérer la bonne qualité des autres marchandises ou Présentant un danger sur l'hygiène, la santé et sécurité.

L'organigramme d'IDD de Bejaia

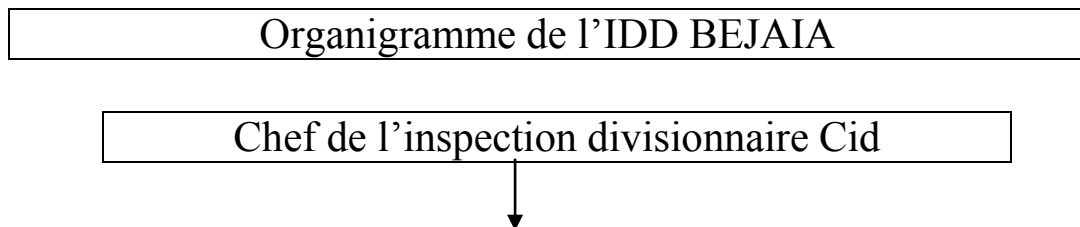
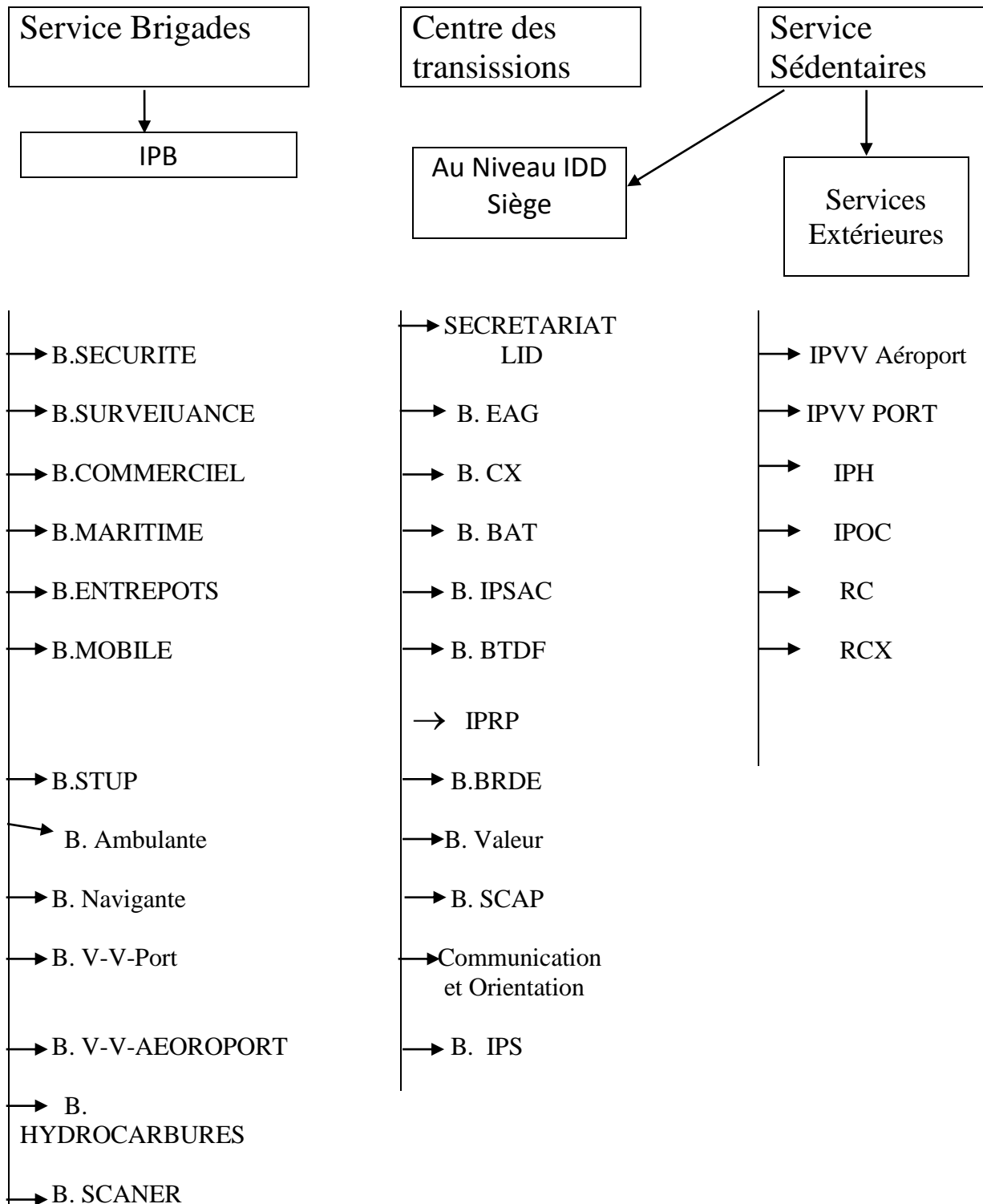


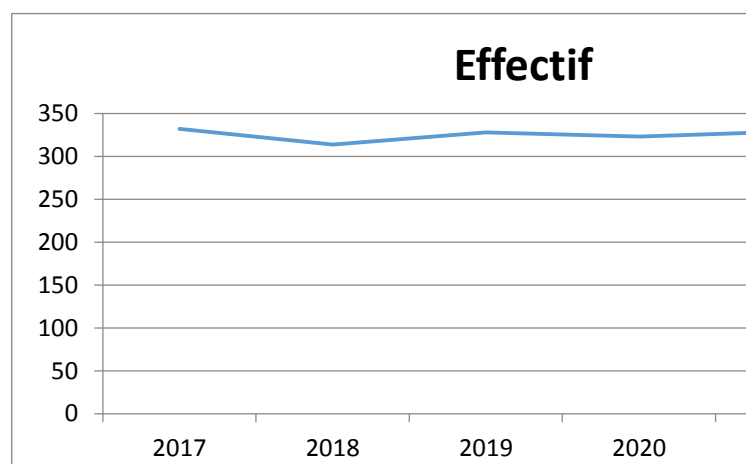
Tableau N°1:

Évaluation des effectifs :



Année	Effectif
2017	332
2018	314
2019	328
2020	323
2021	329

Graphique 1:



Graphique en courbe2 :



Source : Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

2.3 Pré- enquête

Notre enquête a été réalisée au sein de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia (IDD). Nous avons effectué notre stage au sein de cette entreprise qui se situe à Sidi Ali lebhar. Elle joue un rôle important dans la protection contre la fraude, c'est une entreprise qui lutte contre la fraude, vue que l'IDD exerce plusieurs activités dans de différents secteurs.

Notre enquête est réalisée dans la durée plus précisément d'une période de 31 jours du 25 avril jusqu'au 25 juillet 2021. La période de notre enquête est inscrite dans certaines conditions positives et négatives qui comprennent des obstacles et des avantages durant la réalisation de notre recherche.

2.3.1 Présentation de la population d'étude:

Dans le but de vérifier nos hypothèses, nous avons procédé à la délimitation de notre échantillon à partir de la population mère d'IDD de Bejaia.

2.3.2 Délimitation de la population d'étude:

La population mère de l'entreprise d'IDD de Bejaia est constituée de 329 salariés dont 304 éléments dans les services brigades et 25 éléments dans des services sédentaires.

La population étudiée dans notre recherche n'est pas d'une seule catégorie socioprofessionnelle ou d'un seul genre, mais elle touche l'ensemble des travailleurs de toute l'entreprise. L'Inspection Divisionnaire des Douanes, nous avons fait participer tous les travailleurs des différentes catégories socioprofessionnelles dans notre échantillon. Cela ne veut pas dire que notre échantillon est exhaustif, mais nous avons veillé à ce que toutes les

catégories de salariés soient représentées dans notre échantillon.

Description de la population d'enquête

Tableau 2: Les caractéristiques de l'échantillon

Les enquêtés	Cod e	Nom	Ag e	Sexe	Niveau d'instruction	Niveau de qualification	Poste occupé	Ancienn eté	Situation matrimoniale
Enquêté n°1	L1	Omar	53 An s	H	Universita ire	Bac+1 en droit des affaires	Gérant	28 ans	Marie+3 enfants
Enquêté n°2	L2	Moussa	49 An s	H	Universita ire	Bac+2 en économie	Officier d'administr ation	26 ans	Marie
Enquêté n°3	L3	Sadek	47 An s	H	Secondair e	Sans	Gestionnair es des œuvres sociales	25 ans	Marie +3 enfants
Enquêté n°4	L4	Faysal	31 An s	H	Universita ire	Licence en psychologie clinique	Psychologu e	5 ans	Marie +1 enfant
Enquêté n°5	L5	Noured ine	35 An s	H	Universita ire	Licence en droit	Poursuite judiciaire avocat de la douane	5 ans	Célibataire
Enquêté n°6	L6	Abdeno ur	34 An s	H	Universita ire	Licence en droit	Agent d'exécution	8 ans	Célibataire
Enquêté n°7	L7	Walid	32 An s	H	Universita ire	Sans	Agent d'exécution	8 ans	Marie
Enquêté n°8	L8	Nassera	36 An s	F	Secondair e	Sans	Agent d'exécution	17 ans	Célibataire
Enquêté 9n°	L9	Rachid	36 An s	H	Universita ire	Licence en science politique	Charge d'étude	11 ans	Marie+1

Enquêté n°10	L10	Sofiane	34 An s	H	Universita ire	Master 2 en droit	Agent d'exécution	7 ans	Marie+2 enfants
Enquêté n°11	L11	Hamid	51 An s	H	Secondair e	Sans	Divers	25 ans	Marie+2 enfants

Source: Enquête

Après l'analyse de ce tableau, nous constatons que notre tranche d'âge l'échantillon d'étude variait entre [31 ans et 53 ans].

Cette tranche d'âge [31 ans - 36 ans) a été répétée sept (7) fois, suivie par un (1) employé qui a effectué diverses formations et un (1) gérant plus de 50 ans, suivi d'un (1) officier d'administration et d'un (1) gestionnaire des œuvres sociales dont l'âge variait de [40 ans - 49 ans). Ainsi, nous pouvons voir que notre échantillon d'étude se compose principalement de jeunes.

En analysant ce tableau, on constate également que la majorité des membres de l'échantillon sont des hommes, c'est-à-dire dix (10) hommes administratifs et une femme (1) Agent d'exécution, ce qui peut s'expliquer par une certaine marginalisation que les hommes sont considérés plus compétents par rapport aux femmes dans ce domaine.

Le tableau montre également le niveau d'instruction de nos enquêtés, pour la plupart sont des diplômés universitaires: huit (8) universitaire contre trois (3) au niveau secondaire.

Nous soulignons ici l'importance du diplôme universitaire qui indique que l'entreprise exige un niveau de qualification à ses employés,

Nous pouvons conclure du tableau que huit (8) des employés interrogés sont des diplômés, suivis de trois (3) Agents d'exécutions et d'un employé (1) qui exerce plusieurs tâches....

Concernant le poste occupé, le tableau indique que parmi les personnes interrogées, quatre (4) sont des agents d'exécution avec un (1) officier d'administration et un (1) gestionnaire des œuvres sociales, un (1) gérant, un (1) psychologue, une seule femme (1) comme agent d'exécution et l'autre (1) chargé de travail et un (1) employé avec diverses tâches.

Ce tableau nous donne également un aperçu de l'ancienneté des enquêtés : la plupart

d'entre eux ont une ancienneté qui varie entre 28 et 7 ans, et deux(2) d'entre eux : le psychologue a une ancienneté de cinq ans et l'avocat de la douane 5 ans aussi. Ce qui signifie que les conditions sont favorables à la fidélité de ses employés au sein d'IDD de Bejaia.

Comme nous le constatons d'après l'analyse du tableau, tous les membres de notre IDD de Bejaia sont mariés, huit (8) contre trois (3) célibataires.

On peut conclure que la plupart des douaniers interrogés sont sédentaires dans leur vie privée

2.4 La méthode et la technique utilisées

Toute recherche scientifique pour aboutir à un but précis, bien déterminé, elle doit être fondée sur une méthodologie. Donc l'intérêt de cette dernière comme Predo Kodjo Maurille AGBOBLI le cite: « elle est utilisée pour se faire une procédure systématisant des méthodes et des techniques regroupées en méthodes scientifiques caractérisant l'ensemble des savoirs et disciplines nécessaires à la présentation de l'étude d'une matière »⁶.

Faire recours à une méthode est une technique dans une recherche scientifique indispensable, elle englobe l'ensemble des règles, et des procédures à suivre pour atteindre un but, une idée, un objet, pour bien mener notre recherche et la réaliser.

« Pour la recherche, l'étudiant constitue généralement plusieurs outils ou techniques de collecte de données, des faits- Ses outils ou techniques sont des procédés qui donnent accès à l'information »⁷.

2.4.1 Méthode utilisées:

« L'utilisation d'une méthode de recherche bien précise nous permet de vérifier les hypothèses préalablement établies à propos de notre thème, et notre engagement sur le terrain. au sein de l'entreprise de l'inspection divisionnaire des douanes .Nous avons opté pour l'utilisation de la méthode qualitative, chose qui nous a donné plus de chance de recueillir plus d'information propre à notre thème vu les conditions de travail et le stress professionnel chez les employés»⁸.

⁶Predo Kodjo Maurille AGBOBLI, *Méthodologie de la recherche et initiation à la pratique des mémoires et De thèses*, L'ARMATTAN, 2004, p, 27.28

⁷Amboise ZAGRE, *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*, Le HARMATTAN, Paris, 2013.p84

⁸Jean-Marie de KEITELE et Xavier Roegiers, *Méthodologie de recueil d'information*, éd, de Boock, 4eme éd,

2.4.2 Observation participante:

Elle est primordialement indispensable dans toute recherche scientifique, elle est considérée comme un fonctionnement opérationnel, elle constitue le premier contact avec le terrain et notre population d'étude pour faire le point sur notre thème de recherche. Elle nous permet de cerner et éclairer notre problématique et les hypothèses préalablement suggérées chose qui nous a permis d'intégrer l'entreprise de l'inspection divisionnaire des douanes qui s'occupe de fonctionnement de l'organisme qui est en relation avec notre thème de recherche. Ceci nous a aidé à mieux connaître notre échantillon de recherche et d'adopter une technique (guide d'entretien qui est définie comme « *la situation ou cours de laquelle un chercheur, (l'enquêteur), essaie d'obtenir du sujet (l'enquêté) des informations détenues par ce dernier. Ces informations résultent d'une connaissance, d'une expérience ou qu'elles soient la manifestation d'une opinion* »⁹ et l'observation participante) plus adéquate par rapport à notre thème. En plus avec la familiarisation avec le terrain, on peut approfondir nos connaissances concernant l'environnement et les conditions de travail et le stress professionnel chez les employés de cette entreprise. Selon Maurice Angers: « *L'observation en situation réelle est une technique de recherche qui sert à observer un groupe, dans le but de comprendre certaines attitudes et certains composants* »¹⁰.

2.4.3 Les conditions de déroulement de l'enquête:

Au cours de notre enquête au sein de l'entreprise d'IDD de Bejaia, nous avons observé les employés en situation réelle. Ce qui nous a permis de nous faire accepter facilement et ainsi de mieux les interroger sur notre thème de recherche. Nous avons eu aussi toute la liberté de nous déplacer d'un service à un autre sans aucune interdiction. Cela nous a permis de décrocher des rendez-vous avec les employés qui ont été indiqués.

Notre promoteur de stage le psychologue docteur Fayçal Izebaténe nous a donnée toute la liberté dont on avait besoin pour nous déplacer pour poser plusieurs questions et demander conseils auprès des personnes très compétentes qui nous ont toujours bien reçu. Car depuis le

Paris, octobre 2009, P15

⁹Jean Louis Loubet del Bayle, *Initiation aux méthodes des sciences sociales*, Edition le Harmattan, 2000, p47.

¹⁰Angers Maurice, *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, Edition Casbah, Alger, 1997, p130.

début de notre stage chez l'IDD, nous nous sommes déplacées tous les jours et discuter avec le personnel, Ce qui a fait qu'on c'est très vite bien intégrées.

2.4.4 Les avantages et les difficultés rencontrées:

Les avantages:

La mise en pratique des connaissances acquises durant notre cursus universitaire et comparer entre le savoir universitaire et la réalité de l'univers de travail.

- Avoir un aperçu sur les différents côtés du domaine de travail et voir la vie professionnelle du bon et du mauvais côté.
- Etre en contact avec le monde du travail, nous a permis de côtoyer les personnes du domaine professionnel qui nous ont fait partager leur expérience et leur savoir-faire pendant la durée de notre stage.

2.4.4.1 Les difficultés rencontrées:

Pendant notre recherche sur le terrain, nous avons rencontré pas mal de difficultés qu'on peut résumer comme suit:

- Le manque d'informations dans notre sujet de recherche pour enrichir le travail effectué.
- Nous n'avons pas pu continuer notre enquête, en raison des contraintes de temps et des travailleurs occupés, pour qu'ils n'aient pas assez de temps pour exprimer en détail tous les problèmes dont ils souffrent. En ce qui concerne notre sujet, les conditions de travail et le stress professionnel.
- Manque de confiance chez certains enquêtées,, a cause de la sensibilité de travail .
- La distance entre notre résidence et le lieu de stage, ce qui nous a fatigués psychologiquement d'aller et de revenir chaque fois

En terme de conclusion, et après avoir mis toutes les étapes méthodologiques nécessaires pour la collecte de données au sein d'IDD de Bejaia, notre objectifs est de suivre cette

méthodologie afin d'interpréter nos résultats qui seront présentés par la suite.

Cadre théorique

Chapitre III

Les conditions de travail

3 Chapitre 3 : Cadre théorique : les conditions de travail

« Plusieurs causes en fait naître le thème des conditions de travail, suite aux mauvaises conditions de vie dans l'entreprise ce qui a provoqué des différentes révoltes, les grandes grèves des ouvriers spécialisés, l'absentéisme croissant et les divers manifestations à l'égard du travail industriel par les entreprises se sont retrouvés dans l'inquiétude et l'obligation de réagir pour améliorer les conditions de travail »⁴⁶.

Dans ce chapitre on va parler sur l'aperçu historique des conditions du travail, ses approches théoriques des conditions du travail, ses composantes, et les organismes intervenants dans l'amélioration des conditions du travail, les conditions du travail en Algérie, les mauvaises conditions de travail, ses conséquences, l'importance de l'amélioration des conditions de travail.

2.5 Aperçu historique des conditions de travail:

« Le terme des conditions de travail qui est parfois confisqué par l'ergonomie, recouvre un contenu plus ou moins large selon les acceptations proposées par les différents auteurs. Pour J-Le plat , les conditions de travail résument l'ensemble des facteurs , à l'exclusion des caractéristiques des travailleurs qui peuvent influencer des conduites au travail , ces facteurs représente donc l'ensemble des caractéristiques internes et externes dans lequel s'inscrit le travail, ils sont multiples et interdépendantes »⁴⁷.

Entre 1955 et 1975 vingt années marquées par une forte croissance et par la modernisation de l'outil industriel. Le taux d'accident de travail diminue d'une tierce grâce à ces progrès.

La loi du 06 décembre 1976 pose le principe d'intégration de la prévention des risques professionnels à l'ensemble des situations de travail : locaux de travail, machines, appareils, produits utilisés, mais également formation pratique à la sécurité de chaque salarié à son poste de travail, ces orientations se trouvent complètes par des mesures visant à développer la concentration sur la prévention et les conditions de travail.

Au plan national, le dialogue dans la définition des politiques est renforcé et systématisé par la création de conseil supérieur de la prévention des risques professionnels qui assure la

¹ROUSTAANG (guy), *Le travail autrement*, édition Bourdas, 1982, p66.

²Séminaire de Dekayser Véronique et Autre, *Analyser les conditions de travail*, (connaissance de problème), les éditions ESF, l'entreprise Moderne et les librairies Technique, 1982, p11.

concertation avec les partenaires sociaux jouant un rôle déterminant. La loi du 23 décembre 1982 crée le comité d'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dans l'entreprise.

Instance représentative du personnel aux compétences s'élargies, qui remplace les anciens CHS la loi permet également aux salariés de se retirer d'une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour leurs vie et leurs santé.

2.6 Approche théorique des conditions de travail:

2.6.1 E.MAYO :

« En 1927 Elton Mayo allait par ses expériences démontrer l'influence des facteurs psychologiques sur la performance des travailleurs, l'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleurs de leur travailleurs, l'expérience montra que le simple fait de s'intéresser à ces travailleurs de leur parler, de les traiter avec égard permettait d'améliorer les performances. On découvrait ainsi équation qui allait devenir célèbre : que la satisfaction de production »⁴⁸.

2.6.2 Harold Maslow (1908-1970):

«Le premier postule une hiérarchie des besoins.la hiérarchisation des besoins est une théorie qui repose sur une hypothèse que la source de motivation se renouvelle disque les besoins du niveau inférieur ont été satisfait. Cette réflexion a conduit Maslow à proposer un modèle qui est sous la forme d'une pyramide en hiérarchisant les besoins en cinq niveaux, et parmi ces besoins on trouve le besoin de sécurité en deuxième lieu qu'il s'agit la sécurité de l'emploi, du niveau d'agressivité dans les relations professionnelles et du sentiment globale d'ordre. Organisation peut permettre en avant la pérennité du poste, la sécurité offerte par un cadre réglementaire ou par un statu »⁴⁹.

2.6.3 Frédéric Herzberg (1923-2000) :

Les travaux de F. Herzberg l'ont conduit à une découverte importante en matière de psychologie de travail, montrant que les circonstances qui conduisent à l'insatisfaction, est ce n'est pas parce qu'on supprime celles qui conduisent à l'insatisfaction que l'individu sera l'individu sera satisfait et réciproquement.

³MARIEM-(Noel) et autre, *les conditions de travail*, entreprise moderne d'édition, 1982, p7.

⁴Véronique de Keyser et autre, *Analyser les conditions du travail*, les éditions entreprise moderne, Paris, 1982, p7.8
Véronique de Keyser et autre, *Analyser les conditions du travail*, les éditions entreprise moderne, Paris, 1982, p7.8.

2.7 Les deux types de facteurs qui sont source de satisfaction et de L'insatisfaction:

2.7.1 Les facteurs d'hygiène :

C'est la base de la bonne santé des relations humaines dans l'entreprise, ce sont les relations avec les supérieurs et avec les collègues, les avantages sociaux, le salaire et conditions matérielles de travail. Ils nécessaires pour la satisfaction du personnel mais pas suffisant.

2.7.2 Les facteurs moteurs:

« Ce sont les facteurs de dynamique, il s'agit de possibilités des carrières, des responsabilités, de l'appréciation exprimée des performances et du sentiment de pouvoir se réalise. Et absence ne provoque pas l'insatisfaction, mais s'ils sont mis en œuvre, il déclenche la satisfaction et la motivation au bénéfice de production »⁵⁰.

2.8 Les composantes des conditions de travail :

2.8.1 L'ergonomie:

Cette nouvelle discipline a pu se définir comme traitant l'ensemble des connaissances permettant d'adopter le travail à l'homme, c'est-à-dire de concevoir des postes de travail, des installations des systèmes ou il travaille avec un maximum de confort de sécurité et d'efficacité.

De travail et des relations entre l'homme et la machine, son objectif est de contribuer à la conception ou à la transformation des situations de travail non pas seulement dans leurs aspects techniques, mais également dans leurs aspects socio –organisationnels afin que le travail puisse être réalisé dans le respect de la santé et la sécurité des hommes et avec un maximum de confort et d'efficacité.

2.8.2 Ergonomie de correction:

Il s'agit de l'ergonomie de correction des situations de travail, ergonomie d'enquête et réorganisation, elle répond directement à des anomalies se traduisant le plus souvent soit par une atteinte au confort de travail, a la santé ou a la sécurité des salariés, soit à un problèmes de production en qualité ou en quantité, l'action ergonomique montre ici clairement ses succès mais aussi ses limites.

⁵Plane Jean Michelle, *Théories des organisations*" 2ed, Durant, Paris, 2000.pp41-43.

2.8.3 Ergonomie de conception:

Ergonomie de projet ou d'organisation elle intervient très précocement amont des situations Travail, il s'agit-il d'un temps précieux pour projeter la place de l'homme en travail dans le système futur se poser les bonnes questions et trouver les meilleurs rapports cout –efficacité. Ce type d'intervention exige une grande expérience et une grande objectivité des bureaux d'études et des services d'organisation du travail avec l'appui d'un médecin.

« L'ergonomie entretient des liens particulièrement étroits avec la psychologie de travail et des organisations du fait que ces deux disciplines partagent le même objet avec des approches et des orientations différentes et complémentaires »⁵¹.

2.8.4 L'organisation du travail:

L'organisation est primordiale pour réussir à mettre en place de bonne condition de travail, à l'image des routiers (temps pour les déchargements de marchandises), pour la construction de savoir-faire, de prudence dans le bâtiment (de jour montre que la stabilité des effectifs joue positivement).

2.8.5 La sécurité:

Chaque année l'entreprise connaît de graves accidents de travail ce qui montre l'importance de la sécurité au sein de l'entreprise ainsi que l'application de la réglementation.

2.8.6 La réglementation :

L'hygiène et la sécurité des travailleurs dans l'entreprise doivent répondre aux conditions prévues par la réglementation .il faut que les caisses d'assurances maladies disposent de pouvoir réglementaire et de contrôle ,les entreprises sont alors obligée de faire des formations a la sécurité de leurs personnel.(la politique de prévention).

La sécurité au travail représente m d'importants enjeux financiers dans l'entreprise. « *Les accidents de travail sont très couteux, et les entreprises se trouvent dans l'obligation de lutter contre ce dernier en mettant un programme de lutte contre les accidents ce qui implique des moyens financiers importants* »⁵².

2.8.7 Les cotisations pour accidents de travail:

Pour les cotisations, il existe un mode de tarification qui s'effectue en fonction du nombre de salariés et de l'importance de risque.

⁶CLAUDE Louche, *Introduction à la psychologie de travail et des organisations*, éd Armand Coulin, paris, 2007, p19.

⁷Jean – marie Peretti, *gestion des ressources humaines*, 11eme édition, Vuibert, paris 2003-2004, p206- 20.

2.8.8 Le cout des accidents de travail:

La cotisation versée chaque année ne représente qu'une partie du cout effectif d'un accident de travail ce cout inclut également:

- *Le cout des actions et formalités en cas d'accident.
- *Le cout dans les ateliers suite aux accidents.
- *Le cout de l'absence et de l'accidenté.
- *Le cout des sanctions.

2.8.9 Les politiques de sécurité:

Les accidents de travail représentent pour le salarié et l'entreprise une lourde charge d'où le renforcement de la réglementation et la mise en œuvre de politique actives de sécurité dans les entreprises ont permis de réduire l'ampleur du phénomène.

2.8.10 La santé:

La santé au travail est définie comme une démarche interdisciplinaire, associant employé et employeur, dont le but est de créer un lieu de travail favorable à la santé.

Cette démarche met en place un programme de bien-être au travail axé sur l'individu (le travailleur) .elle associe les aspects environnementaux, sociaux, ergonomiques et organisationnels de l'activité professionnelle, comme elle vise toutes les personnes dans un lieu de travail et l'organisation dans son ensemble.

De plus le terme « santé » en relation avec le travail, ne vise pas seulement l'absence des maladies ou d'infirmité mais il inclut aussi les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail. En effet, la santé s'articule autour de trois objectifs distincts :

Préservation et promotion de la santé des travailleurs et de sa capacité de travail.

Amélioration de l'environnement du travail qui doit être rendu favorable à la sécurité et la santé.

Élaboration d'une organisation et une culture de travail qui développe la santé et la sécurité au travail et cette culture s'exprime, en pratique dans les systèmes de gestion, la politique en matière de gestion du personnel, les principes de participation, les politiques de formation, et la gestion de la qualité.

2.9 L'amélioration des conditions de travail

Les divers organismes intervenant pour l'amélioration des conditions de travail :

Pour l'amélioration des conditions de travail on trouve plusieurs organismes qui interviennent et on trouve parmi eux :

2.9.1 Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail:

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT dispose d'un certain nombre de moyens pour mener bien sa mission (information, recours à un expert...) et les représentants du personnel, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement, ses moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.

Le réseau ANACT pour l'amélioration des conditions de travail a pour vocation d'améliorer à la fois la situation des salariés et l'efficacité des entreprises, et de favoriser l'appropriation des méthodes correspondantes par tous les acteurs concernés.

Il aide les entreprises et les autres organisations à développer des projets innovants touchant au travail et à son organisation.

Le réseau ANACT encourage les entreprises à placer le travail au même niveau que les autres déterminants économiques (produits, marchés, technologies...) et privilégie la participation de tous les acteurs de l'entreprise (direction, encadrement, salariés) aux projets de développement. Son programme d'activité est défini dans un contrat de progrès signé avec l'état.

2.9.2 La commission d'hygiène et de sécurité:

Cette commission intervient dans les domaines de prévention des risques professionnels, et de formation du personnel; sa mission est de participer à l'élaboration de la politique générale en matière d'hygiène et de sécurité, de réunir toute information et documentation contribuant au renforcement de l'hygiène et de la sécurité, d'organiser séminaires, rencontres et stages, de rassembler et d'établir des statistiques sur les accidents de travail et les maladies professionnelles.

En matière de prévention des risques professionnels, la commission s'assure de l'application des prescriptions légales, elle intervient pour le choix et l'adaptation du matériel, de l'appareillage et de l'outillage nécessaires, elle procède à une enquête lors d'un accident de travail et établit une fiche de renseignements, à ce titre, qu'elle communique à l'inspecteur du travail. En matière de formation du personnel, la commission organise l'instruction des équipes de secourisme, d'incendie et de sauvetage ; elle informe les nouveaux recrutés des dispositions d'hygiène et de sécurité et fait, à la direction, les recommandations sur tout problème concernant l'hygiène, la sécurité et la médecine du travail.

2.9.3 Inspection de travail:

C'est essentiellement depuis la généralisation de l'industrialisation qu'une réglementation, peu à peu, a été établie afin d'améliorer la sécurité et protéger la santé des travailleurs. Un pas essentiel dans l'établissement et le contrôle de la sécurité professionnelle a sans doute été réalisé en 1874, année de la création de l'inspection de travail. Cet organisme doit entre autres, contrôler

L'application du code de travail, des lois, des règlements, des conventions et des circulaires d'application, constater les infractions à la législation du travail, établir des statistiques concernant les établissements soumis à son contrôle, notamment en ce qui concerne les accidents de travail, et participer à l'amélioration des conditions de travail. Les inspecteurs peuvent effectuer à tout moment des visites de contrôles et de vérification du respect des dispositions établies par le code du travail. C'est en 1898 que fut promulguée la loi sur les accidents du travail, et en 1911 la loi sur les risques de maladies professionnelles.⁵³

2.9.4 Le Syndicat:

C'est une association de personnes exerçant ou ayant exercée une même profession ou des métiers similaires ou connexes, son objectif est :

La défense des droits et des intérêts professionnels, matériels et moraux tant collective qu'individuelle de son membre il peut négocier et signer des contrats collectifs tels les conventions collectives ou les accords collectifs. Un syndicat peut regrouper soit des employeurs, soit des salariés.⁵⁴

2.10 Les conditions de travail en Algérie:

La situation des travailleurs algériens avant 1990 a été en peu misérable, assez dans des conditions difficiles représentées par les conditions de temps, physique ou sociale, ou la durée légale de temps de travail et fixée à 44 heures par semaine, elle a été réduite à 40 heures après. Ce sont des raisons économiques et sociales qui ont introduit cette réduction.

De l'autre part les raisons psychologiques et tension nerveuse résultant des conditions de travail rendait indispensable par la santé des travailleurs.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles à partir des années 1970, au niveau national se manifestent dans des nombreuses déclarations des accidents enregistrés dans la présentation de l'ensemble des éléments chiffrés de différents tableaux statistiques.

⁸Sécurité professionnelle, Microsoft encarta, 2009.

⁹<http://www.travail.gov.fr/etude-recherche-statistique/organisation-syndicale>.

2.11 Les mauvaises conditions de travail :

« C'est tout travail dur, salissant, pourtant des pénibilités physique ou psychologiques, travaillées dans des postures pénible, poste des charges lourdes, donc des taches difficiles ou pénibles. Mais aussi manipuler ou être en contact avec des produits toriques »⁵⁵.

La mauvaise condition de travail sont celles dans la qu'elle le travailleurs construit une activité de travail défavorable à sa santé.

2.12 Les conséquences des mauvaises conditions de travail:

De nombreuse profession sont exposés à des agents biologiques capables de provoquer une infection, une allergie, ou une intoxication.

Le nombre des salariés faire de l'effort physique ou subis des contraintes physiques augmente, c'est le port de change lourds, mouvement douloureux ou fatigant, mouvements répertoires, postures pénibles, déplacements à pied long ou fréquents, station debout prolongée, qui entraine un risque d'atteinte à la sante des salariés.

« C'est la manutention manuelle de charges et la contrainte physique au travail qui est à l'origine de plus grand nombre de lésions , les salariés qui manipulent des changes lourds, à la longue peuvent se produire des atteintes da la colonne vertébrale, des hernies discales, et des sciatiques, des troubles masculin- squelettiques, ce phénomène est constaté dans l'ensemble des pays industrialisés , comme la manutention manuelle peut aussi entrainer des accidents aigue »⁵⁶.

Le bruit subi au cours de travail est la cause de nombreuses maladies, le risque le plus évident est celui de l'audition, allant jusqu'à la surdité, il peut aussi entrainer des insomnies, des troubles digestifs de la fatigue, rendre irritable, au travail ou après le travail ou cause de l'hypertension artérielle. Le travailleur peut être victime d'épuisement professionnel ou constaté surtout dans des services sanitaires ou sociaux, et dus à une combinaison de fatigue extrême et d'insatisfaction chronique.

2.13 L'importance de l'amélioration des conditions de travail :

La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendant essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans le domaine d'activité, et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social.

« Il est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premier cas, si elle ne prend pas

¹¹Gollac M V. Serge, *Les conditions de travail*, La découverte et Syros, Paris, 2000, p03.

¹²GALLAC Michel et VOLLOFT Serge, *les conditions de travail*, édition la découverte, paris, 2000, p28-29.

en considération le troisième cas ; l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés »⁵⁷.

« L'apparition de thème des conditions de travail va nous permettre de s'intéresser aux travailleurs, à ce qu'il devient par son travail qu'à par sa production. Il est temps de refuser une augmentation de la production qui se fait au dépend de la santé et des possibilités de développement personnel et culturel »⁵⁸.

L'amélioration des conditions de travail est devenue un élément compétitivité industrielle et sachant bien que ACT pourrait avoir un effet bénéfique sur le confort des travailleurs sans avoir un effet directe sur le rendement. Les travailleurs soumis à des mauvaises conditions de travail vont le faire payer très cher aux entreprises en exigeant des salaires très élevés ou bien par des comportements couteux.

« Il y a lieu à signaler la durée hebdomadaire de travail entraine un accroissement de la productivité et que la qualité des produits s'améliore quand la durée du travail diminue. Les deux parties peuvent nouer une collaboration saine par un système de don partiel et de contre don, à chaque fois l'employeur augmente le salaire de ses travailleurs ses derniers offrirons une production très élevé »⁵⁹.

« Face aux problèmes sociaux posés par certaines catégories de salariés, l'élévation des taux d'activité féminine, et le malaise des cadres traduisent une transformation de la demande, l'enquête (allergie au travail) montre que les jeunes aspirent travaillant pour avoir un temps pour vivre, il souhaite une entreprise plus humaine, épanouissante et plus égalitaire et être utile pour la communauté. Et l'entreprise ne doit pas avoir le rendement financier comme un seul objectif, mais il faut satisfaire les besoins de l'homme et non pas l'incité à consommer d'avantage »⁶⁰.

¹³PIGANIOL (Claude), *Techniques et Politiques d'Amélioration des Conditions du Travail*, Édition Moderne, Paris, 1980, p11.

¹⁴ROUSTANG (Guy), *Le Travail Autrement*, Edition Bordas, 1982, p66.

¹⁵AMADIEU (Jean-François), *Organisation et Travail*, Vuibert, Paris, 1993, p88.

¹⁶PIGANOIL (Claude), *Op-Cite*, p12.

Chapitre IV

Le stress professionnel et la prévention

3 Chapitre IV : Le stress professionnel

Les risques et trouble psychosociaux sont définis comme déséquilibre constatés chez les salariés qui se traduisent par des manifestations telle que le stress, le mal-être et l'inquiétude. Ces manifestations peuvent se développer sous plusieurs formes comme l'angoisse, la souffrance et la dépression. L'accroissement des contraintes au sein des organisations a conduit au développement de risques physiques et psychologiques dégradant la santé physique et mentale des salariés.

Aujourd'hui, le stress devient une réalité inquiétante dans le monde du travail et touche l'ensemble des sociétés industrielles modernes. Il a des conséquences négatives sur le bien-être et la santé des travailleurs mais sur les performances, l'économie et la productivité des entreprises.

Définition du stress:

*« Le stress est un phénomène qui non seulement prend de l'ampleur, mais touche aussi tous les secteurs et toutes les catégories professionnelles. Selon l'agence européenne de sécurité et de santé au travail, le stress est le problème de santé le plus répandu dans le monde du travail ».*¹

3.1.1 Selon Hans Selye:

Le stress peut être défini comme *« la réaction immédiate, biologique, physiologique et psychologique d'alarme, de mobilisation et défense de l'individu face à une agression ou à une menace. C'est une réaction éphémère qui est utile, permettant de faire un choix de façon adapté à la situation ».*²

3.2 Historique de stress:

Le stress est un mot d'origine français, du vieux français « estrade » Issu du latin « stringer » qui signifie « serrer ».

Ce mot sera repris par les anglais qui signifient « épreuve-contrainte ». Le stress désigne les diverses réactions de l'organisme et du système nerveux d'un individu face à diverses formes d'agressions physiologiques, ou psychologiques.

Dès 1865, un célèbre physiologiste « Claude Bernard », a tenté d'établir une théorie fondée sur le fait qu'un bon équilibre de l'organisme permettait à un individu de mieux faire face aux agressions de son environnement. A l'époque cela fut un échec.

¹ALIS David et all, *risque et souffrance au travail, nouvelles contraintes nouveaux remèdes*, édition DUNOD, Paris 2010, p 51-52.

²CROCQ Luis, *Les traumatisme de guerre*, Odile Jacob, Paris, 1999, p422.

Par la suite en 1930, le neurophysiologiste américain «Walter Bradford Cannon», tente à son tour de démontrer que face à une situation difficile ou dangereuse, l'individu fuit ou lutte grâce à la sécrétion d'adrénaline (hormone naturelle résultant d'une stimulation nerveuse due à une émotion particulière) au niveau de ses glandes surrénales. Il n'aura pas plus de succès que son prédécesseur.

Enfin, en 1936, Hans Selye, chercheur canadien, d'origine hongrois spécialisé en physiologie, aujourd'hui surnommé « le père du stress», a introduit le concept du stress ou « syndrome général d'adaptation» pour la première fois.

D'après lui, « le stress est la réponse de l'organisme à toute demande qui lui est faite».³

3.3 Les théories de stress:

3.3.1 L'approche cognitive du stress :

« Plus de 100000 articles et 200 ouvrages ont été écrit à ce jour sur le sujet de stress».⁴

C'est ce qui a créé plusieurs théories autour de ce sujet, parmi celles-ci on peut citer:

Les théories cognitive du stress reconnaissent la complexité des réactions de l'individu face au stress, mais se sentent davantage sur le rôle des réponses ou des attributions spécifique ou sur les processus cognitifs qui influencent ces derniers.

3.3.2 La théorie de l'attribution:

Cette théorie suggère spécifiquement l'existence d'une relation causale dans laquelle les attributions consécutive a certain événements déterminent le niveau de stress vécu par l'individu, ainsi que les effets négatifs.

3.3.3 L'approche interactionniste:

« Les modèles théoriques relevant de l'approche interactionniste (parfois appelée aussi causalité) accorde une primauté a l'environnement objectif, en cherchant à identifier les situations qui dépassent les capacités d'adaptation d'un grand nombre d'individu, tout en prenant en compte certaines de leur caractéristiques individuelles».⁵

De nombreux auteurs ont essayé d'évaluer le poids des caractéristiques personnelles médiatrices en jeu dans la confrontation stressante.

³(Qu'est-ce que le stress au travail (doc PDF), <http://www.google.fr/démarch?HI=fr&q=pwh3f.pdf&meta>

⁴J.B.STORA. *Le stress que suis-je?* 4ème édition actualisé, Paris, p03.

⁵GRAZIANI. Pierluigi, SWENDSEN Joel, *le stress, émotion et stratégie d'adaptation*, Edition Armand colin, Paris, p151.

La recherche s'est souvent orienté vers la définition de processus et typologies qui pourraient constituer un terrain favorable à certains stressés ou tout au moins, un rôle de tampon. Ces sujets se différencient non seulement par le type de réactions aux stressés reconnues en tant que, les modèles de l'approche interactionniste visent à identifier les zones à risque dans l'organisation. Les questionnaires qui en découlent permettent de quantifier les témoignages de souffrance au travail, sans individualiser la problématique du stress. Ils permettent aux directions d'avoir une vision réactualisée des conditions de travail telles qu'elles sont vécues par les travailleurs. Cette approche vise à identifier les zones à risque dans l'organisation, sans prendre en compte les activités réelles des travailleurs, sans prendre en compte les mécanismes de défense, d'ajustement, de régulation mis en œuvre par les travailleurs.

3.3.4 L'approche transactionnelle:

Cette approche cherche à cerner les éléments qui permettent à l'individu de dire qu'il est stressé et comment fait-il pour définir cette perception de tension physique et mentale en tant que stress.

« Selon « Cox » 1987 le stress est créé par un déséquilibre entre la perception des exigences et la capacité d'y faire face. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation objective du stress et de ses propres ressources, mais de la perception subjective des conditions aversives et des capacités de coping qu'a le sujet »⁶.

Selon l'approche transactionnelle, «une situation devient stressante quand la demande faite par l'interaction individuel-environnement est évaluée par le sujet comme excédant ses propres ressources et mettant en danger son bien-être»⁷.

Les modèles de l'approche transactionnelle, s'intéressent aux processus intermédiaires intervenant entre la situation stressante et les effets du stress sur les conduites de l'individu et sa santé. Ils visent tout particulièrement à identifier les processus d'évaluation et de « Coping ». Centré sur les conduites individuelles et sur les stressés eux-mêmes, ils s'intéressent aux activités réelles des individus et prennent en compte la variabilité intra et interindividuelle.

« Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les exigences de la situation (individuel-environnement) et les ressources dont dispose l'individu pour y faire face »⁸.

⁶P.GILBERT. Guérin, F.Pigeyre, *Organisation et comportements*, Edition, Dunod, Paris, p 230.

⁷G.Pierluigi, S.Joel, op, cit, p60.

⁸Ibid., p 47.

3.3.5 Les phases de stress:

Selon Selye, « la réaction de l'organisme au stress peut se subdiviser en trois Phases »⁹: la phase d'alerte appelée aussi phase d'alarme, la phase de résistance et la phase d'épuisement.

3.3.6 La phase d'alerte:

Cette phase représente simplement le signal de la présence d'un agent stressant.

3.3.7 La phase de résistance:

Quand le stress étend sa présence au-delà de la phase d'alarme, la personne entre dans la phase dites de résistance.

3.3.8 La phase d'épuisement:

La phase d'épuisement est la dernière étape du stress. Elle se caractérise par la fatigue, l'anxiété et la dépression qui peuvent apparaître séparément ou simultanément.

3.4 Les facteurs du stress professionnel:

Les facteurs de stress sont des facteurs liés au contexte professionnel. Il faut cependant bien garder à l'esprit le fait qu'une personne va réagir d'une manière bien précise et surtout qu'elle va le faire d'une façon différente par rapport à une autre. Ces caractéristiques individuelles correspondent à des fragilités, des expériences antérieures, des traits de personnalité...

3.4.1 Facteurs liés à la tâche:

C'est-à-dire au contenu même du travail à effectuer:

- * Fortes exigences quantitatives (charger de travail, rendement, pression temporelle, masse d'information à traiter)
- * Forte exigence qualitatives (précision, qualité, vigilance)
- * Caractéristiques de la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation)
- * Risques inhérents à l'exécution même de la tâche (ex : erreur médicale fatale du chirurgien)

3.4.2 Facteurs liés à l'organisation du travail:

- * Absence de contrôle sur la répartition et planification ses tâches dans l'entreprise
- Imprécision des missions confinées (Qu'attend-on de moi? Comment dois-je m'y prendre? Sur quelle base serai-je évalué (e)?)

⁹GLOAGUEN Daniel, *stress contrôle, maîtrisez le stress équilibrée vos émotions*, édition ALPEN, p24.

*Contradiction entre les exigences du poste (Comment faire vite et bien? Qui dois-je satisfaire: le client ou le respect de quotas?)

*Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale

*Ouvre aux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence)

*Instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance)

3.4.3 Facteurs psychosociaux (liés aux relations de travail):

*Manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques

*Management peu participatif, autoritaire, déficient

*Absence de reconnaissance du travail accompli

3.4.4 Facteurs liés à l'environnement physique et technique:

*Nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité)

*Mauvaise conception des lieux et/ou postes de travail (manque d'espace, éclairage)

3.4.5 Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise:

*Surenchère à la compétitive sur le plan national ou international

*Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude ou sur son avenir. (Annexe N°1°)

Cette liste de facteurs: *«ne peut suffire à elle-seule pour expliquer l'ensemble des situations de stress observées. Parfois, ces facteurs se combinent entre eux, chacun pouvant, tour à tour, peser plus lourdement»*.¹⁰

3.5 Les impacts du stress sur la santé de l'individu:

Le stress engendre chez un individu multitude de conséquences négatives qui vont de la simple irritation à véritables troubles psychiques et des problèmes de santé graves.

3.5.1 Physique:

* Fatigue, douleurs (coliques maux de tête, douleurs musculaires, articulaires...), trouble sommeil, de l'appétit et de la gestion, sensation d'essoufflement ou d'oppression, sueurs inhabituelles...

Et tous a conduit aux différentes pathologies plus ou moins réversibles comme diabète, maladies coronariennes et cardio-vasculaire, dépression nerveuse, anxiété, pathologie de la grossesse... etc.

3.5.2 Emotionnels:

*Sensibilité, irritabilité ou nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal être, être démotivé et se sentir moins impliqué.

¹⁰CARLA Ribeiro, *le lien entre l'organisation du travail et le stress des travailleurs*, Lausanne septembre, 2005.

3.5.3 Intellectuels:

*Perturbation de la concentration entraînant des erreurs, oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions.

3.5.4 Comportementaux:

Modification des conduites alimentaires, comportements Violents et agressifs, repli sur soi, difficultés à coopérer. Et ca conduit à des conséquences: incapacité permanente, mortalité prématurée, crises cardiaque, suicides...etc.¹¹

3.6 Le stress professionnel affecte différents types de gens de différentes façons:

3.6.1 Différences selon les personnalités:

Les personnalités de type A et de type B vivent le stress de façon différentes. Les personnalités de type A sont beaucoup plus susceptibles de subir les effets négatifs du travail dans un milieu stressant, tandis que celles du type B sont moins à risque d'en subir les conséquences mentales et physiques.

3.6.2 Différences entre les sexes:

Selon les recherches, les hommes ont tendance à subir des maladies physiques liées au stress, tandis que, chez les femmes, Ses maladies se présentent davantage sous forme psychologique.

3.6.3 Différences selon l'âge:

Les jeunes employés sont moins susceptibles de subir le stress issu des horaires prolonges et des grandes exigences du travail.

*«Le stress peut aussi agir négativement sur le système immunitaire, portant atteinte à la capacité des individus de lutter contre infections».*¹²

3.6.4 L'épuisement:

L'employé qui travaille dans un environnement professionnel stressant est plus touché par le risque d'avoir de différentes maladies psychiques qui mènent sa santé en danger, dont on trouve *«l'épuisement professionnel selon certain chercheurs, est un type de stress organisationnel qu'on rencontre généralement lors ce que les travailleurs ont un peut*

¹¹Stress au travail : quels problèmes, quelle solutions pour les PME, Atelier-le 30 avril 2010, organisé par : aract, Paris, 2010, p 6.

¹²STAVROULA Leka, AMANDA Griffiths et autre, *Organisation du travail et stress, série protection de la santé des travailleurs*, n3, p 8.

*d'emprise sur la leur travail, mais qu'ils se considèrent tout de même comme personnellement responsable du succès ou de l'échec de celui-ci».*¹³

D'autre définissent l'épuisement professionnel comme:« *l'épuisement en quelque sorte une forme de stress qui s'installe sans qu'on y prête, après plusieurs années de mini stress répétés et qui entraîne des troubles émotionnels (crises de larme, colère, refus d'agir, fatigue ne cédant au repos, et hyper-contrôle de soi inhabituel)*».¹⁴

3.7 Les types de stress:

« *Il existe différents types de stress, chaque type possède ses caractéristiques, ses symptômes, sa durée et son approche de traitement qui lui est propre*».¹⁵

3.7.1 Le Stress aigu:

Il relève d'une apparition soudaine, liée à une réponse généralement rapide, un brusque événement dont il est facile d'identifier la cause. La réponse d'une personne à une situation de stress aigu est associée à un état d'excitation ou d'anxiété qui va rapidement grimper pour ensuite diminuer.

Durant cette phase de stress, l'excitation ou d'anxiété accrue peut produire des réactions physiologiques telles que la bouche sèche, des palpitations cardiaques, ou des problèmes cognitifs, pour la majorité des personnes qui éprouvent une réaction de stress aigu, le retour à la vie « normale » est attendu dans un laps de temps assez court.

3.7.2 Le stress chronique:

C'est une réaction interne soutenue lorsque l'adaptation à des contraintes extérieures est limitée. Le stress chronique se manifeste habituellement à Travers différents symptômes physiques et/ou psychologiques comme l'hypertension, les troubles du sommeil, les maladies coronariennes, le retrait ou encore la dépression. Il peut également conduire à un affaiblissement du système immunitaire.

3.8 Les conséquences du stress professionnel:

«*Le stress peut se manifester par des Signes et des symptômes psychologiques, comportementaux et physiologiques (somatiques)*».¹⁶

¹³CLAUDE Loucher, *Introduction à la psychologie du travail et des organisations*, 2^{ème}, édition, Paris, 2007, p 307.

¹⁴BOURNARDE Christin, GRIGOR Nicolas, MINARD Jean-yves, et ROUSSIAU Nicolas, *Psychologie sociale appliqué (Emploi, travail et ressources humaines)*, éd Paris 2004, p337.

¹⁵BERGHMANS Claude et all, *regards croisés sur la gestion de stress professionnel*, édition, Le HARMATTAN, Paris, 2014, p 29.

¹⁶SIMON.L et all, *stress, estime de soi, santé au travail*, édition presse de l'université de Québec, Canada, 2009, p5

Conséquences psychologiques :

Ceux-ci désignent un ensemble de signes, par lesquels on reconnaît les personnes en état de stress directement:

3.8.1 La dépression:

Selon PALAZZOLO, la dépression est, «*l'une des affections psychologiques les plus fréquentes et les plus diffuses. Les patients décrivent un manque, une perte d'énergie, un frein motivationnel, une dévalorisation d'eux même, elle concerne le passé. La personne dépressive n'arrive pas à surmonter ce qui lui est arrivé. Son parcours est marqué par des événements négatifs. Elle traîne un lourd fardeau insupportable et ne possède plus la capacité de faire face à la vie*». ¹⁷

3.8.2 L'anxiété:

Les troubles anxieux désignent un groupe d'affections mentales caractérisées essentiellement par une anxiété, une peur, une crainte, comportement d'évitement et des rituels compulsifs excessifs.

3.8.3 L'irritabilité:

C'est un trait de caractère désignant une propension aux réactions colériques.

3.8.4 La fatigue:

Selon le même auteur, la fatigue est un affaiblissement physique dû à un effort excessif.

3.8.5 L'épuisement professionnel:

Conformément à la définition donnée par CANOUI:

«*C'est un état causé par l'utilisation excessive de son énergie et de ses ressources, qui provoque un sentiment d'avoir échoué, d'être épuisé ou encore d'être exténué*». ¹⁸

3.9 Les conséquences somatiques:

«*Ils désignent tous les signes relatifs au corps*». ¹⁹

3.9.1 La myalgie (douleur musculaires) ou dermatite:

Représente des douleurs qui se présentent au niveau des muscles du corps.

3.9.2 Les troubles gastro-intestinaux:

Ce sont des troubles qui touchent l'estomac et les intestins.

¹⁷PLAZZOLO Jérôme, *dépression et anxiété, mieux les comprendre pour mieux les prendre en charge*, édition ELSEVIER MASSON, rue Camille Desmoulins, 2007, p 1.

¹⁸CANOUI. P et al, *Le burn-out à l'hôpital, le syndrome d'épuisement professionnel des soignants*, édition, ELSEVIER MASSON, rue Camille Desmoulins, 2008, p 10.

¹⁹CANOUI. P et al, *Op. Cit.*

3.9.3 Le tremblement neurologique:

Nom générique désignant l'ensemble des affections nerveuses et plus particulièrement celles touchant les nerfs (neuropathies périphériques)

3.9.4 Les problèmes cardiaques:

Appelés aussi Cardiopathie, terme générique désignant toute maladie cardiaque

3.9.5 L'hypertension artérielle:

Elle se caractérise par une pression anormalement forte du sang.

3.9.6 La fréquence cardiaque accrue:

C'est l'accélération du rythme cardiaque qui accompagne certains états infectieux, toxiques, nerveux ou cardio-vasculaires.

3.9.7 La migraine ou le mal de tête:

Pouvant s'accompagner d'une sensation de malaise général avec nausées, vomissements, ou de troubles visuels, de sensibilité ou de désorientation.

3.9.8 La sudation:

C'est la sécrétion excessive de sueur.

3.9.9 Les troubles respiratoires:

Relatifs aux insuffisances respiratoires

3.9.10 Le cholestérol:

Augmentation du taux de cholestérol dans le sang.

3.10 Les conséquences comportementales:

Cette catégorie, représente l'ensemble des symptômes qui présentant soit des dépendances à des substances ou des modifications dans le comportement d'une personne.

Ces dépendances sont:²⁰

3.10.1 Le tabagisme:

C'est consommation du tabac.

3.10.2 L'alcoolisme:

Signifie l'abus dans la consommation d'alcool. La toxicomanie:

C'est la consommation abusive et excessive de substances toxiques, nuisible pour l'individu, licites ou non, ou des produits médicamenteux détournés de leur utilisation

²⁰CANOUI.P et all, Op.cit

3.10.3 Les dysfonctions sexuelles:

Représentent des troubles sexuels désignant une difficulté vécue durant une certaine période.

3.10.4 Perte ou gain de poids excessif:

Celle-ci se présente soit sous forme d'obésité ou de maigre

Chapitre V

LA PREVENTION

4 Chapitre V : La prévention

4.1.1 La satisfaction au travail, Object investigation:

Les entreprises et les administrations se livrent à des enquêtes de satisfaction. Les enquêtes ont pour objectif de mesurer les indices de satisfaction faces aux diverses pôles autour desquels se structure cette perception. Elles ont un double objectif: prévenir les conflits qui peuvent apparaitre lorsque l'insatisfaction s'accroît mais également mesurer l'efficacité des politiques sociales. Les échelles de satisfaction sont nombreuses, certaines ont bâties aux USA, notamment le questionnaire de satisfaction de Minnesota, d'autres en France, l'inventaire de satisfaction appliqué aux cadres de R. Frances.

La satisfaction au travail est un état affectif, favorable ou défavorable, résultant d'une mise en correspondance par un individu de ses attentes d'un travail (valeurs et attitudes), à l'endroit d'un travail ou d'un poste, avec son évaluation du travail.

La satisfaction est ainsi appréhendée par rapport aux théories des besoins, des valeurs, des mobiles et de divergence, montre que la satisfaction résulte chez l'individu de l'écart entre deux perceptions concernant un aspect du travail. Cette valorisation dépend des besoins, des valeurs, des croyances, des objectifs, des attentes, des aspirations (en termes de salaire, d'avancement, d'intérêt du travail, d'amitié avec les collègues, de reconnaissances, de rapports avec les supérieures, des désirs propres à chacun.

4.1.2 Clarification du vocabulaire:

Satisfaction, implication et motivation:

Satisfaction, motivation et implication au travail sont des termes que l'on substitue l'un à l'autre sans en savoir clairement les apparences et les différences. Il y a une réelle confusion dans le vocabulaire utilisé

4.1.3 La satisfaction:

« La satisfaction et non-satisfaction sont les résultantes possibles de la rencontre entre l'homme et ses comportements, d'une part, et les situations professionnelles et ce qu'elles procurent, d'autre part »¹.

4.1.4 La motivation:

Est: « un stimulant à l'action, tant en quantité qu'en qualité d'action. Elle se traduit chez les salariés par une grande variété de comportements. la prises en compte des désirs et des aspirations par les entreprises leur impose à considérer tels que les

¹Annick Cohen, *toute fonction ressources humaines*, édition, Dunod, Paris, 2006. p78.

salariés cherchent à les vivre et non pas seulement tels que l'entreprise a intérêt qu'ils s'expriment»². Implication au travail « est la relation que tissé progressivement avec son travail, son organisation ou son milieu»³.

4.1.5 La satisfaction:

Est un indicateur de motivation de motivation; elle n'est pas une cause de motivation. La satisfaction elle découle de l'expérience, alors que la motivation se situe en amont de l'expérience. C'est ainsi de nombreux auteurs tels que Dubin (1956), Lodahl et Kejner (1965), Rabinowitz et Hall (1977) clarifient les notions de satisfaction et d'implication; « *La satisfaction résulte de la relation au travail, l'implication gouverne oriente, guide cette relation. La satisfaction est très dépendante des caractéristiques de travail que connaît l'individu alors que l'implication est une variable relativement stable qui différencie les individus, fondée d'avantage sur les besoins qu'a l'individu de maintenir sa propre image, ses croyances à l'égard de ce que le travail peut lui apporter»⁴.*

4.1.6 Hygiène et sécurité:

L'étude de l'hygiène et de la sécurité des travailleurs est une discipline très large qui recouvre de nombreux domaines spécialisés. Dans son sens le plus général, elle doit viser à:

- *promouvoir et maintenir le plus haut degré possible de bien-être mental et sociales travailleurs dans tous les métiers.

- *prévenir les effets néfastes sur la santé des travailleurs dus à leur condition de travail.

- *protéger les travailleurs contre les dangers qui menacent leur santé.

- *placer et maintenir les travailleurs dans un environnement de travail adapté à leurs besoins physique et mentaux.

- *adapter le travail aux hommes.

En d'autres termes, l'hygiène et la sécurité des travailleurs visent tous les aspects du bien-être social, psychique et physique des travailleurs.

4.1.7 Mesure d'hygiène:

Propreté des lieux de travail, exemple, nettoyage quotidien. Installation de vestiaires, lavabos, toilettes atmosphère des locaux (cubage d'air minimum), chauffage, aération, bruit; disposition d'un local de réexposition. Boisson: mise à la disposition du personnel d'eau

²Danielle Potocki Malicet, *éléments de sociologie du travail et de l'organisation*, édition economica, 1997, p24

³Thevent Maurice, Dejoux Cécile, Marobot Eléonore et les autres, *fonction des ressources humaines, politiques, métiers et outils des ressources humaines*, 2ème édition, Person éducation France, Paris, 2009, p 429.

⁴Annick Cohen, *Op.cite*.

potable et fraîche; interdiction de fumer dans les locaux collectifs (comptines, salles de réunion ...)

Mais il n'est pas interdit de fumer dans les locaux de travail occupés par une seule personne prévention des risques dus au bruit.

4.1.8 Mesures de la sécurité:

Elle constitue en effet un domaine normatif, or l'approche en terme de condition de travail révèle pour une part des normes et d'une autre part d'indicateurs qui doivent être établis par le chef d'établissement, dès qu'il existe une nuisance pour la santé, donc l'obligation est d'intervenir.

« Les mesures de sécurité comprennent des actions de prévention des risques professionnelles, de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés »⁵.

La sécurité ne peut se mesurer selon une échelle ordinaire, c'est possible pour les conditions de travail, donc les deux approches sont complémentaires, une approche en terme de condition de travail ne peut dispenser de l'approche « sécurité », il ne suffit pas les hommes de sécurité soient respectés pour que les problèmes des conditions de travail soient réglés.

« Ils doivent faire l'objet de vérifications périodiques et de mesure d'entretien de nature à les maintenir en bon état de fonctionnement, en vue de garantir la sécurité du travail »⁶.

4.1.9 Les composantes d'une politique de sécurité:

Une politique de sécurité implique des investissements dans deux domaines:

Les équipements et les matériels.

La formation du personnel.

L'investissement en matériels et équipements agit sur les causes techniques et abaisse le niveau général de risque.

L'efficacité des investissements repose sur la qualité du diagnostic préalable, l'entreprise est tenue de présenter chaque année programme des actions à l'hygiène et à la sécurité pour l'année à venir au comité d'entreprise, qui l'examine.

« L'investissement en formation réduit les causes humaines en modifiant les comportements individuels créateurs de risque et en permettant aux dispositions prises d'avoir leur pleine efficacité »⁷.

⁵Citeau J.M, *gestion des ressources humaines (principes généraux*, 2eme édition Armand Colin, Paris, 1997, p211.

⁶M'Hamed Nasr Eddine Koriche, *Droit du travail, recueil de textes législatifs et réglementaires*; Edition institut national du travail, alger1997, p222-224

⁷Peretti. JM. , *Gestion des ressources humaines*, 15eme ed. Édition Vuibert, paris, 2008, p 183-184.

4.1.10 Prévenir le stress dans l'entreprise:

La prévention des risques psychosociaux est une obligation selon la législation européenne qui semble plus ou moins appliquée dans les différents pays européens. La France est restée longtemps silencieuse sur les risques du stress professionnel à la différence des pays anglo-saxons et elle doit combler le retard pris par rapport à certains pays européens.

4.1.11 Le cadre législatif:

Une obligation générale de sécurité incombe au chef d'établissement depuis 1991⁸, en application de la directive européenne de 1989⁹ qui globalise la prévention des risques professionnels. Les accords européens sur le stress¹⁰ et sur le harcèlement et la violence au travail insistent sur l'obligation de l'employeur de prendre les mesures préventives concernant les causes individuelles et collectives du stress.

En France, il n'existe pas de réglementation spécifique pour la prévention du stress au travail, ce que déplorent certains syndicats¹¹, car la France n'a pas traduit dans sa législation l'accord européen, contrairement à certains autres pays (la Belgique, l'Allemagne, le Danemark, la Suède, etc.): « *C'est le déni total, y compris chez les employeurs et les autres syndicats, et l'on nous parlera encore avec des trémolos dans la voix de prévention et de réparation! Une récente enquête auprès de 150 médecins du travail révèle que la violence dans l'entreprise touche entre 10 et 20 % des personnes, ces dernières faisant trois fois plus de dépressions ensuite* »¹².

Pour autant, l'absence de réglementation particulière relative à un risque spécifique n'induit pas un droit à l'inaction dans la mesure où des prescriptions générales et particulières du Code du travail invitent l'employeur à prendre toutes les mesures qui garantissent la santé mentale des salariés et à agir sur les principales sources de stress.

4.1.12 La prévention:

Des principes généraux de prévention¹³ imputent au chef d'établissement la responsabilité des mesures à prendre « pour assurer la sécurité physique et mentale des travailleurs de l'établissement [...] ». Ils visent l'adaptation du travail à l'homme, en ce qui concerne la conception des postes de travail, le choix des équipements, des méthodes de travail et de

⁸Code du travail, art. L. 230-2

⁹Fourth European Working Conditions Survey, 89/391/EEC, www.euro-found.europa.eu

¹⁰ Fondation européenne sur les conditions de travail: www.eurofound.europa.eu/eiro/2004.

¹¹b.salengro2@cfecgc.fr

¹²Ibid.

¹³Code du travail, art. L. 230-2.

production, en vue de limiter le travail monotone ou cadencé et d'en réduire les effets néfastes. Ils visent aussi la planification de la prévention en intégrant l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales ainsi que les risques liés au harcèlement moral¹⁴.

La prévention du stress au travail peut également s'appuyer sur des réglementations particulières concernant la prévention de certains risques dus au bruit, au travail sur écran, au travail de nuit, et sur les dispositions relatives aux relations de travail (non discriminations¹⁵; interdiction du harcèlement moral et obligation de le prévenir¹⁶). En France, en 2002, la loi de modernisation sociale introduit de nouveaux articles visant le harcèlement moral dans les entreprises¹⁷ et précisant la responsabilité de l'employeur dans la prévention de la santé physique et mentale des salariés dans l'entreprise¹⁸. Ces différents articles concernent une meilleure prise en compte des risques du travail sur la santé.

Le Code du travail oblige les entreprises à élaborer un document d'évaluation des risques professionnels, y compris psychosociaux. Malheureusement, ce document est souvent une simple formalité administrative: « *Lorsque celle-ci est réalisée, cette synthèse est souvent purement formelle* ». ¹⁹

Les réglementations françaises du travail concernant l'hygiène et la sécurité ne sont ni plus ni moins contraignantes qu'ailleurs et ne sont pas en cause dans l'ampleur du malaise au travail. En revanche, le problème réside surtout dans le fait que les entreprises qui ne respectent pas les règles ne sont pas sanctionnées. Les entreprises pénalisées représentent seulement 2 % des cas.

¹⁴Art. L. 122-49.

¹⁵Art. L. 122-45

¹⁶Art. L. 122-49 et L. 122-51

¹⁷Art. L. 122-49 à L. 122-54

¹⁸Art. L. 230-2-1.

¹⁹Le Monde.fr, Des conditions de travail moins stressantes, moins anxiogènes, 8 mai 2007.

Partie pratique :

**Analyse et
interprétation
des données**

Chapitre VI

La réalité des conditions de travail et le stress professionnel à l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

6 Chapitre VI : La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

6.1 Les risques des conditions de travail

Noureddine assure l'existence des risques au travail : *« Oui, vous savez que le service des douanes est un dispositif sensible, à tous égards, notamment judiciaire, l'agent doit toujours être vigilant, car il est le premier fonctionnaire habilité à suivre et protéger les biens de l'état en importation et en exportation, toute négligence c'est une exposition au risque d'une faute professionnelle »*. [B. Noureddine, 35ans, poste suite judiciaire].

Pour éviter l'irresponsabilité sur le lieu de travail, nous devons être vigilants et se méfier de tous les risques pouvant y conduire, et veiller à ce que tous les types de corruption soient combattus.

D'après Catherine OMNES : *« le risque professionnel est donc un élément fondateur de l'activité du ministère du travail, autour duquel s'articule une part importante des structures administratives du ministère jusqu'à nos jours. En 1975, des relations de travail sont créées, elles s'organisent autour des questions de sécurité et de prévention »*¹.

6.2 La pénibilité des conditions de travail à l'entreprise

D'après cet enquêté, on comprend que le fonctionnaire dit que: *« Je tiens à vous informer que, nous travaillons dans une bonne condition sans aucun obstacle ou problème qui entrave notre service. L'important est que nous respectons le droit interne de l'établissement, comme l'éthique, l'accueil et la salutation des collègues est obligatoire, le port d'une tenue de travail et aussi en termes de mise à disposition des moyens applicables. Si nous sommes liés par tout cela, nous n'aurons pas de difficultés à effectuer le travail, et je pense que l'avez constaté »*. [O. Sadek, 47ans, gestionnaire des œuvres sociales].

On comprend d'après la réponse de Sadek que si les conditions de travail sont remplies pour le travailleur, alors il ne trouve aucune difficulté à accomplir son devoir, cela ne suffit pas que le travailleur ne rencontre pas toutes sortes d'obstacles et de problèmes sur son lieu de travail.

La pénibilité du travail ne dépend pas que des caractéristiques physiques inhérentes au métier et aux moyens de prévention collectifs et individuels mis en œuvre pour se prémunir

¹Catherine OMNES, Le risque professionnel, dans revue Française des affaires sociales ,2006 /4.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

des risques, mais aussi de la charge mentale endurée lors de l'activité professionnelle, efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention, et de pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, délai, qualité d'exécution, à l'obéissance aux ordres de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers².

6.3 Le travail individuel et le travail collectif des douaniers

Après avoir mené un entretien avec l'un des douaniers pour savoir quel type de travail il préfère, Abdenour nous déclare: *« je préfère le travail en équipe car dans un travail de groupe j'apprends plus et chacun corrige les erreurs de son collègue et je prends moins de risques. Je me sens en sécurité et nous retrouvons l'esprit d'équipe et nous bénéficions de l'ancienneté de nos collègues en particulier. Lorsque nous avons du mal à accomplir des tâches, ensemble nous luttons pour améliorer notre capacité de concentration, nous cherchons des moyens de nous entraider et d'acquérir des habitudes afin d'être plus productifs, d'accomplir de plus grandes réalisations, d'atteindre des objectifs et de remporter de grands succès. La productivité consiste à commencer ce que nous avons fait, à terminer notre liste de tâches à temps, ou même avant l'heure prévue, la productivité concerne ce que nous devons et ne devons pas faire, et plus encore la gestion. Les choses les plus simples nous rendent plus productifs lorsque nous sommes ensemble en groupe parce que nous ne réalisons, souvent pas que lorsque nous travaillons seuls, nous pouvons faire des plans compliqués, beaucoup d'horaires et de longues listes, mais avec l'aide les uns des autres, nous apprenons de nouvelles routines et trouvons différentes solutions et nous y tenons. Personnellement, j'essaie d'être plus productif dans mon travail quand je suis avec mes collègues car ils me soutiennent »*[A. Abdenour, 34ans, agent d'exécution.]

Nous comprenons à travers Abdenour qu'il détend et encourage le travail d'équipe car cela le rend plus productif en peu de temps. Travailler avec ses collègues le renforce et le pousse à travailler davantage.

Selon MOREAU: «L'entreprise doit ainsi apprendre à être comme une situation sociale complexe, ce qui nécessite une manière sociale particulière pour mobiliser et relier ses membres à une série d'efforts collectifs dont dépendra sa capacité d'adaptation et de réactivité .la compétence sociale cherchée est donc bien sociologique, car il s'agit avant tout de comprendre les populations au travail ;la nature de leurs arrangements et de leurs forces

²<https://www.officiel-prevention.com>

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

collectives ». ³

6.4 Les conditions de travail des Douaniers

Après avoir posé une question à un autre travailleur sur les conditions de travail, il nous a répondu comme suit: « *Je ne peux pas dire que c'est excellent car nous ne pouvons pas dire que c'est trop faible mais nous pouvons dire que c'est favorable car l'entreprise autant qu'elle fournit, elle peut fournir tout pour nous et quand j'étais nouveau dans ce domaine, j'ai fait face à diverses difficultés. Je ne réalise pas les dimensions et les aspects de mon travail. Je ne les comprenais pas, les conditions de travail me semblaient maintenant l'inverse. Parce que j'ai changé ma façon de travailler et j'ai changé les méthodes de travail et la technologie utilisée. J'ai eu du mal à m'adapter avec d'autres, qui ont tous une grande expérience professionnelle. Le directeur nous a fourni le bon environnement de travail et je le remercie personnellement pour son soutien constant. J'apprends de lui et de mes collègues beaucoup de choses positives cela m'a fait garder mon travail et me concentrer dessus et faire de mon mieux car les conditions sont bonnes. Il faut travailler dur, comme Walid. A cela s'ajoutent les conditions de travail qui incluent aussi notre état psychologique. Je trouve l'individu difficile à s'adapter aux nouvelles situations, nouvelles circonstances, nouvelles responsabilités et je me retrouve à devoir faire face à de nouveaux collègues dans un nouvel environnement de travail alors que je me déplace d'un endroit à l'autre et que j'ai du mal à m'adapter. Parfois je me repose plus à la douane qu'au port ou à l'aéroport. Notre lieu de travail change chaque année et cela me laisse toujours perplexe car nous sommes obligés d'accepter l'endroit où ils sont envoyés et d'accepter toutes ces conditions quoi qu'il arrive sans discussion. Mais malgré tous je suis heureux de changer la routine, car travailler dans le même endroit pendant de nombreuses années est ennuyeux*». [B. Walid, 32 ans, agent exécution]

Selon ce que dit Walid, l'environnement de travail est important pour le *psychique* du travailleur et pour plus de productivité, donc l'employeur doit assurer un environnement de travail favorable à ses travailleurs afin d'exercer leurs fonctions professionnelles dans une atmosphère qui améliore les performances et productivité. Cela nous permet de dire que de bonnes conditions de travail sont nécessaires pour les travailleurs, et aident à se concentrer sur

³MOREAU.R, l'émergence organisationnelle : le cas des entreprises de nouvelle technologie, thèse de Doctorat, France, université de Nantes, octobre, 2004, p332

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

le travail et à améliorer la productivité au profit à la fois du travailleur et de l'employeur.

Est c'est pour cela que l'amélioration des conditions de travail est essentielle : « *La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social. IL est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premiers cas, si elle ne prend pas en considération le troisième cas, l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés* »⁴.

6.5 Les moyens nécessaires dans l'accomplissement des activités

Nous nous sommes entretenus avec un autre salarié pour savoir si l'entreprise lui fournit les moyens nécessaires pour mener à bien ses activités. Abdel Hamid nous a dit « *Oui, l'entreprise nous fournit tous les moyens nécessaires à la mise en place d'un dispositif de prévention, d'arrêtés et de techniques telles que services d'hygiène et de sécurité, pour répondre à nos besoins et protéger notre santé. La gestion est bonne, bon traitement, encouragement. Un règlement douanier respecté, visites médicales pour assurer notre santé. Inspection des aliments, hygiène, surveiller le comportement du personnel et évaluer leur performance, promotion de la personne bonne ambiance communication, respectez l'uniforme douanier, des chambres confortables, de bonnes relations avec le directeur et les collègues. Les armes pour les agents de brigade climat favorable, des caméras de surveillance. Ce sont des moyens pour réduire les conflits et les différends entre les travailleurs dans l'environnement de travail*» [M. Abdelhamid, 51ans, divers postes de travail].

Après ce qu'a dit Abdel Hamid, l'amélioration des conditions de travail est nécessaire pour protéger la santé des salariés et améliorer leurs performances et les évaluer sans injustice envers qui que ce soit. Selon le code de travail, relatif à l'hygiène sécurité et la médecine du travail et Conformément à l'article. 3: L'utilisateur est tenu d'assurer la santé et la sécurité des ouvriers. L'évaluation des performances est le processus consistant à mesurer les

⁴ PIGANIOL Claude, *Technique et politique d'amélioration des conditions de travail*, Edition, E.S.F, 1980Paris, p. 23.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

performances et le comportement des employés pendant une période et une périodicité spécifiée et à déterminer l'efficacité des employés dans l'exercice de leurs fonctions conformément à la description de poste. Cela se fait par une observation continue par le supérieur hiérarchique dans la plupart des cas, et cela se traduit par des décisions concernant la promotion de l'employé.

Sans aucun doute, l'injustice de l'évaluation constitue une source majeure de pression sur l'individu qui se rend compte de l'étendue de sa réussite dans son travail et le niveau de ses capacités et de ses qualifications par rapport aux autres. Alors qu'il ne reçoit aucune reconnaissance ou motivation en raison de l'inégalité entre les travailleurs, le directeur est responsable envers les travailleurs, ce qui conduit à évaluer leur performance comme bonne et ainsi à obtenir des incitations et des récompenses au détriment de l'individu.

Selon PIGANIOL: *« La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent essentiellement de trois facteurs : son aptitude de bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social. Il est inutile que l'entreprise soit compétente dans les deux premiers cas, si elle ne prend pas en considération le troisième cas, l'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables au mieux attrayantes pour ses salariés ».*⁵

6.6 Les douaniers face aux besoins de l'entreprise:

Après avoir discuté de la question de savoir comment répondre aux besoins de l'entreprise, Sofiane, nous a assuré que: *« pour répondre à ces derniers, il est nécessaire de bien exécuter la tâche, d'avoir une conscience professionnelle et d'obtenir des résultats positifs dans le domaine du travail. Chacun est responsable de sa tâche. L'individu doit être responsable dans son travail. Je fais personnellement de mon mieux et fais de grands sacrifices au travail. Dieu soit loué, le directeur ne lésine pas sur nos remerciements et notre appréciation. Il nous apprécie et nous remercie pour nos efforts et nos sacrifices. Cela nous rend heureux et nous soulage de la pression au travail, et nous assumons à notre tour l'entière responsabilité car nous avons un système spécial sur lequel nous travaillons qui est le système de l'entreprise. J'essaie d'être plus productif dans mon travail en donnant la priorité à temps et travail et respect du système. Nous avons également un médecin du travail*

⁵ Piganiol C.Op-cite.p23

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

qui nous protège et travaille dur pour nous mettre dans les meilleures conditions possibles. Ce dernier nous accompagne et nous conseille pour mettre en œuvre, les mesures pour prévenir l'anxiété et le stress et nous encourage par des visites périodiques et un suivi de nos conditions de travail. En étudiant les situations et les conditions d'exposition à l'anxiété dans le lieu où nous travaillons. Il agit pour protéger notre santé au vu de l'intensité du travail et de l'environnement qui est de plus en plus touché. Ainsi, il révèle tous les problèmes dont souffrent les travailleurs. Il nous responsabilise toujours et nous motive à être plus productifs.

» [I. Sofiane, 34ans, agent d'exécution].

L'entreprise a besoin de gens productifs qui ont le pouvoir d'encadrement et d'un médecin pour motiver et intervenir pour prévenir et résoudre tout problème qui pourrait gêner leur travail. Pour Sofiane, travailler à la fois avec amour du travail et de l'organisation et y fournir un effort et le besoin de dimensions de la vie personnelle au travail est l'une des priorités de la réussite de l'entreprise qui profite ainsi aux salariés. Dans ce contexte, Sandra Bellier-Michel définit l'implication comme suit: *«l'attachement au travail, c'est l'importance que prend le travail par rapport aux autres sphères de la vie. La personne impliquée se définit elle-même au Travers de son travail, et elle considère que ses activités professionnelles sont centrales pour elle»*⁶.

D'autres parts, les travaux de HERZBERG étaient à la base des expériences d'enrichissement des tâches. Il s'agit d'une forme d'organisation qui rompt avec la spécialisation poussée du travail. Elle consiste à faire effectuer aux exécutants un cycle plus complet en leur donnant des initiatives et des responsabilités. Herzberg préconise une organisation industrielle susceptible d'offrir le facteur de la motivation. Ce facteur est le «*Job Enrichisse* » ou «*enrichissement des tâches*».

Les entreprises où ce principe a été appliqué ont confié plus de responsabilité aux employés et aux ouvriers et leur ont accordé une plus grande capacité d'initiative. A cette mesure que l'emploi s'enrichit, le contrôle devient moins nécessaire. La hiérarchie se raccourcit. C'est sans doute le point le plus important qu'aient retenu les entreprises dans leurs stratégies de restructurations.⁷

Pour éviter toute confusion quant à « l'enrichissement des tâches» Herzberg met en garde contre des modes d'organisation qui se ramèneraient à une simple augmentation de

⁶ Annick Cohen, *toute fonction ressources humaines*, édition, Dunod, Paris, 2006. p78.

⁷ <http://www.icres.pro/article-4552781.html>,p 13.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

productivité ou encore à un réaménagement des postes de travail en vue de diminuer la pénibilité.⁸

6.7 Les conditions de travail et le stress professionnels

Dans ce contexte, nous avons interrogé une autre travailleuse sur la relation entre les conditions de travail et le stress, et elle a répondu « *Oui, les conditions de travail sont liées au stress au travail. Car travailler dans de mauvaises conditions affecte négativement la psychologie du travailleur, ce qui affecte négativement son profit professionnel, mais on peut constater que les causes de stress au travail sont extérieures aux conditions de travail, telles que : les ordres familiaux (statut social et professionnel) les conditions de santé. Parfois, quand je suis stressée à la maison, j'arrive au travail, je n'arrive pas à me concentrer et le directeur ne peut pas trouver d'excuse à chaque fois car il faut être un membre actif et ne pas avoir d'énergie négative et moins d'effort. Les mauvaises conditions de santé n'aident pas au travail car ma pensée est distraite et j'ai peur de perdre mon emploi et je pense toujours à la réaction du mon directeur et même à la façon dont mes collègues me regardent Et pas seulement que ça qui provoque du stress. La pénibilité au travail aussi Travailler de longues heures .un travail intense, et en moins de temps. Vous devez finir votre travail malgré toutes les circonstances. Tout cela génère de l'énergie négative et de stress... » [A. Nacera, 36ans, agent d'exécution].*

Donc d'après Nacera, éviter le stress et les mauvaises conditions de travail qui nuisent à la santé des travailleurs et au travail, et le besoin de comprendre et de prendre soin des travailleurs, de leur parler, d'entendre leurs préoccupations et de décrire la satisfaction des besoins psychologiques des travailleurs permettait d'améliorer la rentabilité du système de santé. « *Tout travail est dur, salissant, pourtant des pénibilités physique ou psychologiques, travailler dans des postures pénibles, porter des charges lourdes, donc des tâches difficiles ou pénibles. Mais aussi manipuler ou être en contact avec des produits toxiques »* 9. Les mauvaises conditions de travail sont celles dans lesquelles les travailleurs construisent une activité de travail défavorable à la santé.

⁸ <http://www.icres.pro/article-4552781.html>,p14.

⁹ Golac M V. Serge. *Les conditions de travail*. La découverte et Syros, Paris, 200, p03.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

Pour gérer ce stress, le bureau international du travail déclare que « les interventions pour réduire le stress au travail peuvent être primaires (réduire les sources de stress), secondaires (aider les individus à développer des capacités à faire face au stress, et tertiaires (prendre en charge les individus affectés par le stress »). Par ailleurs, l'Accord national interprofessionnel français de juillet 2008 rappelle que « les mesures à prendre pour lutter contre le stress au travail peuvent être individuelles, collectives ou concomitantes, et doivent faire l'objet de réexamens réguliers»¹⁰.

6.8 Les facteurs du stress professionnel

Je tien de vous informer comment j'ai pris le stress au milieu de mon travail, d'abord : « *Le travail est très chargé plus l'entourage du personnel qui ne te soutient plus jamais, et de l'autre côté tu trouves une mauvaise gestion par les responsables de donner les ordres de travail, hors tes horaires de service, en plus tu trouves des conditions de travail ; et quand tu souhaites monter au plus haut grade, tu ne le trouves pas avec les officiels et le manque d'encouragement de leurs part ; en final, lors que vous allez percevoir votre salaire, vous trouvez cela insatisfaisant* ». [Dj .Omar,53 ans, gérant].

D'après cet enquête, la gestion du travail n'est plus facile avec les employés, il faut que les responsables fournissent aux travailleurs tous les moyens matériels et moraux dont ils en ont besoin pour leur éviter les pressions psychologiques et leur garantir la stabilité au travail

Comme la dit l'assistant MULUMBIJI dans le cours de gestion de personnel: « *Que la gestion de personnel conduit à la réalisation de la fonction personnelle qui est un ensemble d'activités d'ordre opérationnel et d'ordre énergétique réalisées en travail de fournir à l'organisation ou à l'entreprise* »¹¹.

6.9 Le rôle Du médecin de travail

Moussa a nous confirmé pour notre question: « *Oui, c'est des consultations périodiques, imposées par l'administration des douanes, afin de déterminer l'état de santé des fonctionnaires dans leurs services, lorsqu'il s'agit de leurs santé, comme le stress et la pression de travail, il doit consulter un psychologue pour s'assurer de la bonne santé pour mieux comprendre les comportements envers les usages de l'administration et d'éviter les risques socioprofessionnels* ». [M. Moussa, 49ans, officier d'administration].

¹⁰ LEGERON Patrick, le stress professionnel, 2008, p817.

¹¹ KAZADIM. *Cours de gestion de personnel*, inédit G3 CUK Centre Universitaire de Kolwezi, extension de l'Université de Lubumbashi, 2007-2008.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

D'après moussa, on a constaté qu'il est du devoir de tout établissements public d'employer un psychologue pour les examiner et les suivre psychologiquement, et ce pour toutes les catégories de travailleurs.

D'après ELSEVIER Masson: « *La santé s'avère être multidimensionnelle, à la fois physique et psychologique. C'est pour prendre en compte l'influence des conditions de travail sur la santé mentale des salariés qu'est apparue progressivement en Europe la notion de risque psychosocial. Cette notion désigne un ensemble de phénomènes qui affectent principalement la santé mentale des travailleurs et dont les contours restent relativement vagues. Inspirée des modèles d'intervention en santé et sécurité au travail, la notion de risque psychosocial permet d'aborder le stress au travail dans sa globalité* »¹².

6.10 La nature des visites médicales des salariés

Le psychologue Fayçal à nous répondit comme suit: « *Ya des visites psychologiques volontaires comme les visites spontanées, c'est l'agent qui va exposer ses difficultés et ses obstacles soit au niveau de son milieu professionnel soit au sein de son entourage familiale. Par contre il ya les visites exigées par l'administration comme les visites périodiques, les visites de recrutement, les visites d'embauches, les visites spéciales et les visites dans le but d'évaluer l'état psychique des agents douaniers* ». [I. Fayçal, 31ans, psychologue].

Le médecin de travail confirme que, dans le cadre de travail, la visite médicale est un examen dont le but affiché est de vérifier que le salarié ne présente aucune maladie pouvant affecter l'ensemble du personnel de son entreprise et son aptitude ou non à assumer son poste de travail.

Dans son livre « *Le droit du travail en 350 question* », l'auteur, Jean-Philippe Cavaillès: « *éclaire son public sur les réglementations liées aux contrats de travail, à la durée du travail ou encore les rémunérations. Il aborde également certains sujets du droit social auxquels on ne pense pas en premier lieu: la médecine du travail en fait partie! Pourtant, le médecin du travail est un acteur prépondérant dans la prévention de la santé et de la sécurité des salariés. Au –delà de sa mission bien connue de décider de l'aptitude d'un salarié à la tenue de son poste de travail, le médecin du travail est un partenaire essentiel de l'employeur et des représentants du personnel concernant les politiques de prévention des risques* ». ¹³

¹²ELSEVIER Masson SAS. Tous droits réservés, *Stress et risque psychosociaux au travail*, Comprendre, Prévenir, Intervenir, 62 rue Camille-Desmoulins, 2011, p.5.

¹³Jean-Philippe CAVAILLE, « *Le droit du travail en 350 questions* », Gereso édition, 03 janvier 2019.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

6.11 Les rapports socioprofessionnels entre les collègues de travail

Les relations sociales sont nécessaires pour le travail et pour éliminer la pression. Nous voulions nous assurer que les relations sociales sont nécessaires pour créer une ambiance familiale au travail pour garder cela à l'écart de ce que Rachid, un employé de l'entreprise, nous confirme concernant ses relations avec ses collègues : *«Les relations sociales qui se sont établies avec mes collègues sont très bonnes, Dieu merci, où règne l'esprit de coopération et de synergie qui s'entraide et se respecte Le directeur est notre responsable et travaille toujours .Créer une ambiance familiale au travail pour éviter le stress, ce qui eut un effet positif sur notre psychisme et a amélioré nos revenus. Même ma relation avec le directeur est parfaite. Il y a un certain respect entre nous à travers le respect et l'acceptation de toutes les tâches et ordres de travail. Je ne trouve aucun problème avec personne et je considère que la relation entre moi et mes collègues et le patron est bonne. Je ne trouve pas d'obstacle à mon chemin. Même chose avec mes collègues. Je souffre parfois du manque et de l'insuffisance des informations nécessaires dont j'ai besoin pendant mon travail et le temps est limité, ce qui me fait ressentir une sorte de peur et d'incertitude mais avec l'aide de mes collègues je réussi »* [B. Rachid, 36ans, charge d'étude].

Après avoir entendu Rachid, nous constatons que la communication sociale est efficace pour renforcer les relations entre les employés, la cohésion est un sentiment d'appartenance et un sentiment de sécurité. Au-delà de cette ambiance, *« Faciliter la performance des équipes et des pairs : cette qualité se rapporte à la capacité d'une personne à soutenir, assister et développer ses collègues et à contribuer à l'unité de l'équipe en contribuant à leur travail collectif. »*¹⁴.

ABRAHAM Maslow: est l'un des chercheurs sur la motivation le plus connu. Sa théorie propose une conception systématique des besoins de l'homme au travail et hiérarchise différents niveaux selon une pyramide.

*«Dès que les besoins élémentaires, besoins physiologiques et besoin de sécurité sont satisfait, l'individu veut accéder à d'autres catégories de satisfactions: Il cherche l'appartenance à un groupe, il tient à être reconnu comme ayant une identité propre, il souhaite s'accomplir dans son travail. Enfin, s'il a atteint ses objectifs, c'est la possibilité de se développer, de progresser qui devient sa préoccupation majeure».*¹⁵

¹⁴ BRIGUITTE Charles-Pauvres et al. *Déterminants psychologiques de la performance au travail, une revue connaissances et propositions de recherche*, note 436 (06-9) septembre 2006, p, 4.

¹⁵Véronique De Keyser et autres. *Analyse les conditions de travail*. Les éditions Entreprise moderne d'édition,

6.12 Avis et propositions des employés:

- Manque d'accompagnement sur le lieu de travail. Un salaire faible par rapport au travail intensif. L'encouragement et l'amélioration des conditions de travail nous fournissent toutes les ressources matérielles et morales pour éviter la pression psychologique et assurer la stabilité du travail. [Dj .Omar, 53 ans, gérant].
- Il est du devoir de toutes les institutions publiques d'employer plus d'un psychologue pour examiner toutes les catégories de travailleurs et les suivre psychologiquement pour assurer une bonne santé, éviter tous les dangers et renforcer les capacités. [M. Moussa, 49 ans, officiés d'administration].
- Prendre nos responsabilités est notre devoir de lutter contre toutes sortes de corruption et de protéger les biens de l'Etat. Pour y parvenir, un environnement à l'abri de tout risque doit nous être fourni, car notre travail lui-même est un danger pour nous. [B. Nourredine, 35ans, poste suite judiciaire].
- La nécessité de respecter la loi, tout en fournissant les moyens applicables pour effectuer le travail dans toute la mesure du possible. [O. Saddek, 47ans, gestionnaire des œuvres sociales].
- Manque de médecins de travail, je suis seul parmi ce grand nombre de travailleurs qui Fait les visites médicales pour chaque travailleur avant qu'il ne commence à travailler
- pour s'assurer de sa santé psychologique et mentale et de sa capacité à assumer ses responsabilités. [I. Fayçal, 31 ans, psychologue].
- L'environnement de travail pour nous est une forte motivation pour travailler, donc assurer l'environnement de travail est notre première demande avant tout. [B. Walid, 32 ans, agent d'exécution].

La nécessité de réguler les heures de travail pour éviter le stress et améliorer les

- mauvaises conditions de travail qui affectent négativement notre santé. La nécessité de comprendre nos besoins sans se plaindre. [A. Nacera, 36ans, agent d'exécution].
- Chaque travailleur doit accomplir ses tâches avec conscience et amour et en assumer

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

l'entière responsabilité. la nécessité de garder le travail loin de la vie personnelle et le gestionnaire doit apprécier les sacrifices que nous faisons pour maintenir la position de l'entreprise. [I. Sofiane, 34ans, agent d'exécution].

- Encourager la communication sociale entre les travailleurs et contribuer à l'unité de l'équipe, ce qui renforce les relations et augmente la productivité. [B .Rachid, 36ans, chargé d'étude].
- L'entreprise doit offrir des conditions de travail acceptables pour nous. [M .Abdel Hamid, 51ans, divers poste de travail].

7 La vérification des hypothèses:

7.1 Les résultats de la première hypothèse :

L'hypothèse qui prédit que: « les bonnes conditions de travail diminuent le stress professionnel chez les employés d'IDD de Bejaia», ont conduit aux résultats suivants:

D'après les réponses de la grande majorité de nos enquêtés, les bonnes conditions de travail diminuent le stress professionnel chez les employés de l'IDD de Bejaia, grâce à l'offre de bonnes conditions de travail, nous constatons que le travail est moins difficile ce qui conduit à l'activité du travailleur est à une synergie entre eux, ce qui réduit la pression psychologique, car ils renforcent la relation sociale et professionnelle entre eux.

Les employés d'IDD de Bejaia confirment que le travail a une grande valeur et a un impact sur la vie des salariés et leurs relations sociales, politiques et économiques, notamment son impact sur leur psychisme.

Pour certains employés d'IDD de Bejaia, les conditions de travail éliminent le sentiment de stress. Les effets négatifs des conditions de travail n'affectent pas seulement le salarié en lui-même, mais affectent l'ensemble de l'entreprise et le manque d'efficacité de ses salariés. Le contraire de bonnes conditions de travail pousse l'individu vers l'accomplissement et l'excellence comme facteur de motivation.

C'est pourquoi il faut choisir la bonne personne au bon endroit afin d'éviter l'apparition d'un manque d'adaptation psychologique qui leur cause des troubles mentaux et la nécessité d'encourager les relations entre les individus d'un même groupe. Parce que cela crée une atmosphère de coopération, d'affection et de compétition honnête, surtout la structure organisationnelle, pour la développer et la modifier de temps en temps, et d'essayer de guider et de soutenir les individus en cas de besoin.

L'ensemble des résultats obtenus, et à partir de cette analyse, influent positivement sur la santé des travailleurs, des résultats qui nous mènent à dire que notre première hypothèse «

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

les bonnes conditions de travail diminuent le stress professionnel chez les employés de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia » est confirmée par les résultats de notre enquête.

7.2 Les résultats de la deuxième hypothèse :

L'analyse et l'interprétation des données recueillies sur le terrain relatif à la deuxième hypothèse qui prédit que: « l'instabilité des conditions de travail d'IDD de Bejaia accentue le syndrome du stress professionnel chez les employés.», ont conduit aux résultats suivants :

Les salariés portent une grande responsabilité et ont une grande conscience professionnelle, c'est une grande maîtrise de leur travail et le stress peut affecter la santé des salariés et le travail de l'entreprise. Plus il y a de stress, plus les conflits au travail augmentent également. Porter de multiples responsabilités dans un environnement de travail inconfortable augmente le sentiment d'inconfort. Pour certains employés ne pas demander d'aide conduit à une atteinte à l'équilibre mental et physique, aussi travailler dans de mauvaises conditions provoque l'effondrement. D'autres enquêtés confirment que la communication est nécessaire pour soutenir la direction, permettre la relation collégiale, évaluer les forces et les faiblesses des employés. Il est donc important de créer la pensée positive, éviter les conflits, le respect mutuel, l'appréciation des autres, savoir comment traiter avec les collègues et corriger les erreurs qui entravent l'avancement des travaux.

Il existe une clarté des responsabilités pour assurer un bon environnement de travail, de bonnes méthodes d'organisation sociale, psychologique et physique pour que la communication réussisse le travail. Le développement de stratégies politiques efficaces avec des compétences décisionnelles, des techniques de développement organisationnel et un climat organisationnel favorable. Cette atmosphère de travail se reflète positivement sur les employés et pousse l'individu vers la réussite et l'excellence c'est la base pour atteindre le succès et le confort des travailleurs et assurer une productivité élevée.

On comprend alors que la stabilité du travailleur dans son domaine de travail fait partie des questions importantes qui jouent un grand rôle dans l'efficacité de ses performances pour augmenter la productivité de l'entreprise. Le travail est d'une grande importance pour atteindre la sécurité sociale dans son aspect matériel et moral, en satisfaisant les désirs et les besoins des employés et en atteignant leurs objectifs, et confirmant le travailleur dans sa stabilité.

Chapitre VI La réalité des conditions de travail et le stress professionnel a l'inspection divisionnaire des douanes de bejaia

Le travailleur stable maîtrise son travail et contrôle son mécanisme et réalise une stabilité au sein du groupe des salariés ce qui augmente sa cohésion avec les autres collègues. Par conséquent, la stabilité des conditions de travail est considérée comme l'une des incitations les plus importantes par son impact sur la performance des employés. Ce qui explique les besoins et les exigences moraux et matériels pour fournir une sorte de satisfaction au travail aux salariés d'une manière générale et génère un sentiment de stabilité et de sécurité d'emploi.

Après la présentation des résultats ci-dessus, il nous est possible de confirmer notre Deuxième hypothèse : « l'instabilité des conditions de travail d'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia accentue le syndrome du stress professionnel chez les employés »

À travers ce chapitre, nous avons pu apporter des témoignages des personnes que nous avons interrogées. Ils nous ont permis de récolter les réponses pour pouvoir répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses. En effet, on l'a vu, le stress professionnel existe, mais la façon de le gérer est bonne, pour que les travailleurs soient dans de bonnes conditions. Lorsqu'ils rencontrent un problème, ils trouvent une solution pour améliorer l'environnement de travail qui est essentielle et importante. Travailler dans de bonnes conditions et un bon climat qui maintient la stabilité psychologique des travailleurs et de l'entreprise. Ils travaillent dur pour éviter tout obstacle qu'ils pourraient rencontrer.

Conclusion générale

Conclusion générale:

A la lumière des résultats obtenus au cours de notre enquête et des données recueillies, nous concluons que le sujet « *les conditions de travail et le stress professionnels dans l'inspection divisionnaire des douanes de Bejaia* » est un sujet intéressant concernant la prévention de stress au travail. Ce sont des facteurs primordiaux qui contribuent à la satisfaction des employés en rapport avec les objectifs de l'entreprise. A cet effet, « *l'amélioration des conditions de travail est devenue l'une des premières préoccupations des entreprises et qui doit être conçue comme une stratégie sociale progressive dont l'objectif est de réduire la fatigue et les nuisances, d'augmenter l'intérêt au travail, les qualifications et les occasions d'épanouissement personnels* ». ¹

De notre recherche à L'IDD, et malgré les efforts déployés, l'entreprise envisage d'améliorer les conditions comme l'une de ses principales priorités parce que l'efficacité du travail dépend de bonnes conditions de travail, de la quantité et la qualité du travail dans environnement stable.

Nous avons fait nos recherches à L'IDD de Bejaia et au niveau du Port et la Brigade, qui se situe à Bejaia pour mieux comprendre notre sujet, nous avons posé les problèmes suivants :

La réponse à notre problématique reposait sur deux hypothèses qui nous ont fait interroger un groupe d'employés de cette entreprise, ce qui nous a permis d'apporter une réponse à notre première hypothèse qui est: « Les bonnes conditions de travail diminuent le stress professionnel chez les employés de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia », elle est confirmée .Car, « *La survie de l'entreprise et sa bonne santé économique dépendent de trois facteurs : son aptitude à une bonne gestion, sa compétence dans son domaine d'activité (technique, commercial, financier) et sa capacité à créer et entretenir un bon climat social. En effet, à quoi sert d'être apte et compétent dans les deux premiers domaines si l'on ne peut compter sur le troisième? IL est donc absolument vital pour l'entreprise d'offrir des conditions de travail acceptable.* » ²

Comme beaucoup d'employés qui travaillent aux frontières, en particulier ceux qui ont été interrogés, ont déclaré que leur vie est soumise à des pressions et à des dangers quotidiens,

¹PIGANIOL Claude, *technique et politique d'amélioration des conditions de travail*, éditions entreprise moderne, paris, 1980, p 18

² PIGANIOL (Claude), op-cite, p.11

et les tentatives de corruption qui leur sont proposées, sans oublier les menaces etc. La longueur des heures de travail, c'est bien connue que le travail en douane a besoin d'une grande précision et le salarié a une grande responsabilité, sans oublier les conflits de rôles dans le milieu de travail, la fatigue et l'instabilité du travail, notamment les problèmes d'organisation de la vie

professionnelle, le manque d'indépendance, l'accumulation du travail et de responsabilités, le manque d'information sur les objectifs et les moyens, le manque de la planification et l'organisation, en plus le manque de soutien, de la motivation, la perte du sentiment de sécurité, la perte de participation effective à la prise de décision, la difficulté à maintenir et à protéger la vie privée des travailleurs, la concurrence au sein de l'entreprise, les horaires de travail qui isolent les salariés du rythme de leur vie sociale, et le travail avec un salaire bas etc... Beaucoup d'entre eux se retrouvent seuls, personne ne les entend, ne les comprend, ce qui affecte négativement le flux de travail, pour ces raisons, l'absence de sentiment de la satisfaction des conditions de travail entraîne inévitablement une fatigue psychologique, car s'il échoue dans son travail, il devient frustré, ce qui constitue un épuisement plus psychologique que physique.

Concernant la deuxième hypothèse « l'instabilité des conditions de travail d'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia accentue le syndrome du stress professionnel chez les employés. », on peut dire qu'elle est également confirmée.

« Le stress au travail est donc un ensemble de réactions physiques et émotionnelles néfastes pouvant se produire en cas de conflit entre les exigences de travail de l'employé et le degré de contrôle exercé par celui-ci sur la satisfaction de ces exigences. En général, la combinaison d'exigences élevées au travail et d'un faible contrôle de la situation peut entraîner du stress.

Le stress au travail provient de nombreuses sources ou d'un événement isolé il peut avoir des effets autant sur les employés que sur les employeurs. On estime qu'un peu de stress est acceptable (ce que l'on qualifie parfois de «défi» ou de «stress positif»), mais lorsque le niveau de stress dépasse ce que l'on est en mesure d'assumer, des changements mentaux et physiques peuvent se produire³. Donc cela peut se produire en raison de divers facteurs tels que : mauvaise communication, plusieurs tâches à effectuer dans des délais très courts l'organisation, l'environnement de travail, sentiment d'épuisement, d'échec et de faiblesse, pessimisme, frustration, dépression, nervosité, colère et agressivité, perte du sentiment de

3 <http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>.

Conclusion générale

sécurité, faible estime de soi, augmentation du taux d'erreur des travailleurs qui se sentent épuisés.

De là, nous concluons que la stabilité des conditions de travail signifie la santé des employés, et cette dernière signifie l'amélioration de la santé de l'entreprise.

La nécessité d'améliorer et de stabiliser les conditions de travail, demande à l'entreprise de prendre en considération les moyens pour ses employés.

La communication et le soutien psychologique et réorganiser les postes de travail, la nécessité de réunions des groupes pour augmenter l'esprit d'équipe, une augmentation des salaires pour certaines catégories, surtout ceux qui travaillent à la frontière, car leurs vies à plus de pression et de stress, l'offre d'un environnement confortable qui aide la concentration sur le travail. Avoir des capacités à exprimer ses émotions qui donne un sentiment de plaisir et d'accomplissement.

Pour cela, nous avons trouvé le responsable de L'IDD de Bejaia, travail fort, pour le confort psychologique de ses employés et pour leur assurer une stabilité d'emploi, il tient à les éloigner du stress est l'élément principal. Ce que tout propriétaire d'entreprise devrait assurer ses collaborateurs, en améliorant l'environnement de travail, le calendrier et la durée du travail, l'intégration de programmes de la santé mentale, comme les séances de relaxation, éliminer ou réduire les causes de stress.

Il s'agit de suivre les personnes stressées, offrir des services spécialisés pour les visites médicales principalement plusieurs psychologues essayant de comprendre les préoccupations des employés.

Par conséquent, nous concluons que de bonnes conditions de travail réduisent le stress, Un environnement favorable assure les travailleurs, pour accomplir leurs tâches dans le climat suffisant, avec un système approprié, qui aura un impact positif sur la performance et la satisfaction des employés et la productivité au sein de l'entreprise.

On peut conclure en disant que les entreprises doivent fournir des conditions acceptables et souhaitables, car la négligence de ces derniers entraîne des conséquences négatives sur le plan psychologique des travailleurs en particulier et le travail en général. Nous avons

Conclusion générale

rencontré quelques difficultés qui peuvent être résumées comme suit:

Le manque d'informations sur notre sujet de recherche pour enrichir le travail effectué.

Nous n'avons pas pu continuer notre enquête, en raison des contraintes de temps et des travailleurs occupés, pour qu'ils n'aient pas assez de temps pour exprimer en détail tous les problèmes dont ils souffrent. En ce qui concerne notre sujet, les conditions de travail et le stress professionnel.

En fin, grâce à ce travail, nous avons la chance de comprendre les performances de L'IDD de Bejaia, elle protège, non seulement la production nationale et l'économie, mais aussi le travail pour la satisfaction des salariés et les citoyens en même temps.

La recherche que nous avons réalisée était une grande utilité pratique, pour connaître le milieu de travail de près, ce qui nous a donné une idée sur le travail d'entreprise et de ses conditions et comment les améliorer d'une part, le stress au travail et comment le surmonter d'autre part.

**Liste
Bibliographique**

La liste bibliographique:

A-Les ouvrages en relation avec le thème de recherche:

- 1- Bussenault Chantal et pretet Martine, *économie et gestion de l'entreprise*, 4eme édition Vuibert, Paris, 2006, p13.
- 2- Jean-Claude MARQUIE, Marie-Cécile Amauger-Lattes, *Pénibilité et santé*, 1er édition, OCTARES, 2014.p.98.
- 3- ROUSSEL Patrice, *La motivation au travail, concept et theories*, ces notes du LIRHE, Univ Toulouse 1, p 3.
- 4- ELSEVIER Masson SAS, *Tous droits reserves, sauveteurs et événements traumatiques prise en charge psychologique des victims et gestion du stress professionnel*, 62 rue Camille-Desmoulins, Italie, Juillet 2011,p65.
- 5- David ALIS et autre, *GRH, une approche international*, 3eme édition, de boeck, paris, 2011, p, 644.
- 6- PALAZZOLO Jérôme, *dépression et anxiété, mieux les comprendre pour mieux les prendre en charge*, édition ELSEVIER MASSON, rue Camill5e Desmoulins, 2007, p 1
- 7- Claude LOUCHE, *psychologie sociale des organisations*, 2eme édition, ARMAND COLIN, Paris, 2007, p74
- 8- FRASER.T.M, *stress et satisfaction au travail*, 1ere édition, genève, 1983, p37
- 9- Frédéric LEBARON, *La sociologie de A à Z à 250 mots pour comprendre*, Edition DANOD, Paris, 2009, p114.
- 10- Jean-Pierre CITEAU, *Gestion des ressources humaines, Principes généraux et cas pratiques*, 4ème Edition, Armande Colin, 2002, p167.
- 11- BOUNHOURE Jean-Paul et all, *stress, dépression et pathologie cardiovasculaire*, édition ELSEVIER MASSON, Rue Camille Desmoulins, 2010, p1.
- 12- Jean Pierre Cîteaux, *GRH*, 4ème édition, Dalloz, 2002, p167
- 13- PAUGAM Serge et al, *Les mots de la sociologie*, Ed PUF, Paris, pp 12-13
- 14- ROUSTAANG (guy), *Le travail autrement*, édition Bourdas, 1982, p66
- 15- MARIEM-(Noel) et autre, *les conditions de travail*, entreprise moderne d'édition, 1982, p7
- 16- Véronique de Keyser et autre, *Analyser les conditions du travail*, les éditions entreprise

moderne, Paris, 1982, p7.8

- 17- Plane Jean Michelle, *Théories des organisations*, 2ed, Durant, Paris, 2000.pp41-43
- 18- CLAUDE Louche, *Introduction à la psychologie de travail et des organisations*, éd Armand Coulin, paris, 2007, p19
- 19- Jean – Marie Peretti, *gestion des ressources humaines*, 11eme édition, Vuibert, paris 2003-2004, p206- 20
- 20- Gollac M V. Serge, *Les conditions de travail*, La découverte et Syros, Paris, 2000, p03
- 21- GALLAC Michel et VOLLOFT Serge, *les conditions de travail*, édition la découverte, paris, 2000, p28-29
- 22- PIGANIOL (Claude), *Techniques et Politiques d'Amélioration des Conditions du Travail*, Édition Moderne, Paris, 1980, p11
- 23- AMADIEU (Jean-François), *Organisation et Travail*, Vuibert, Paris, 1993, p88.
- 24- ALIS David et all, *risque et souffrance au travail, nouvelles contraintes nouveaux remèdes*, édition DUNOD, Paris 2010, p 51-52.
- 25- CROCQ Luis, *Les traumatisme de guerre*, Odile Jacob, Paris, 1999, p422.
- 26- GRAZIANI.Pierluigi,SWENDSEN Joel, *le stress, émotion et stratégie d'adaptation*, Edition Armand colin, Paris, p151.
- 27- P.GILBERT. Guérin, F.Pigeyre, *Organisation et comportements*, Edition, Dunob, Paris, p 230.
- 28- GLOAGUEN Daniel, *stress contrôle, maitrisez le stress équilibrée vos émotions*, édition ALPEN, p24
- 29- BOURNARDE Christin, GRIGOR Nicolas, MINARD Jean-yves, et ROUSSIAU Nicolas, *Psychologie sociale appliqué (Emploi, travail et ressources humaines)*, éd Paris 2004, p337.
- 30- BERGHMANS Claude et all, *regards croisés sur la gestion de stress professionnel*, édition, L'HARMATTAN, Paris, 2014, p 29.
- 31- SIMON. L et all, *stress, estime de soi, santé au travail*, édition presse de l'université de Québec, Canada, 2009, p56.
- 32- CANOUI. P et all, *Le brun-out à l'hôpital, le syndrome d'épuisement professionnel des soignants*, édition, ELSEVIER MASSON, rue Camille Desmoulins, 2008, p 10
- 33- Annick Cohen, *toute fonction ressources humaines*, édition, Dunod, Paris, 2006. p78.
- 34- Danielle Potocki Malicet, *éléments de sociologie du travail et de l'organisation*, édition

économica, 1997, p24.

- 35- Thevent Maurice, Dejoux Cécile, Marobot Eléonore et les autres, *fonction des ressources humaines, politiques, métiers et outils des ressources humaines*, 2ème édition, Person éducation France, Paris, 2009, p 429.
- 36- Citeau J.M, *gestion des ressources humaines (Principes généraux*, 2eme édition Armand Colin, Paris, 1997, p211.
- 37- Peretti. JM. , *Gestion des ressources humaines*, 15eme ed. Édition Vuibert, Paris, 2008, p 183-184.
- 38- Predo Kodjo Maurille AGBOBLI, *Méthodologie de la recherche et initiation à la pratique des mémoires et des thèses*, L'ARMATTAN, 2004, p, 27.28
- 39- Jean Louis Loubet del Bayle, *Initiation aux méthodes des sciences sociales*, Edition l'Harmattan, 2000, P47
- 40- ANGERS Maurice, *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, Édition Casbah, Alger, 1997, p130.
- 41- Amboise ZAGRE, *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*,Le HARMATTAN, paris, 2013.p84
- 42- Jean-Marie de KEITELE et Xavier Roegiers, *Méthodologie de recueil d'information*, éd, de Boock, 4eme éd, paris, octobre 2009, P15.
- 43- ELSEVIER Masson SAS. *Tous droits réservés, Stress et risque psychosociaux au travail, Comprendre, Prévenir, Intervenir*, 62 rue Camille-Desmoulins, 2011, p5.
- 44- PIGANIOL Claude, *technique et politique d'amélioration des conditions de travail*, édition, E.S.F,1980 Paris, p23
- 45- LEGERON Patrick, *le stress professionnel*, 2008, p817
- 46- BRIGUITTE Charles-Pauvres et al., *Déterminants psychologiques de la performance au travail, une revue connaissances et propositions de recherche*, note 436 (06-9) septembre 2006, p, 4.
- 47- ANGERS Maurice,*Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, 6eme édition CEC, Québec,2014.p28.

B-Article

1-DOMINIQUE Servant, *le stress au travail, prévention et prise en charge en TCC*, édition ELSEVIER MASSON, paris, 2013, p3

2- PIARRAT Brigitte, *le stress au travail, identifie votre niveau de stress, bannir les*

comportements à risque et trouver les solutions à votre stress, Prat éditions, Italie, 2012, p3

3-Sécurité professionnelle, Microsoftencarta, 2009

4-stress au travail: quels problèmes, quelle solutions pour les PME, Atelier-le 30 avril 2010, organisé par: aract, Paris, 2010, p 6

5-Catherine OMNES, Le risque professionnel, dans revue Française des affaires sociales, 2006 /4.

6-Art. L. 122-49

7-Art. L. 122-45

8-Art. L. 122-49 et L. 122-51

9-Art. L. 122-49 à L. 122-54

10- Art. L. 230-2-1.

11- STAVROULA Leka, AMANDA Griffiths et autre, Organisation du travail et stress, série protection de la santé des travailleurs, n3, p 8.

12-CARLA Ribeiro, le lien entre l'organisation du travail et le stress des travailleurs, Lausanne septembre, 2005

14-KAZADIM, Cours de gestion de personnel, inédit G3 CUK Centre Universitaire de Kolwezi extension de l'Université de Lubumbashi, 2007-2008.

C-Dictionnaire:

1- GILLES FERREOLS et al, Dictionnaire de sociologie, Armand Collin, Masson, Paris, 1995. p. 264.

2- Dictionnaire d'économie et sciences sociales, sous la direction d'Aline BRUNO, édition ellipses; 2005, p, 101.

3- JEAN François Dortier,le dictionnaire des sciences humaines,edition 2004,p793.

D-Les mémoires et les siminaires:

1- SLIMANI. (S): Evolution et organisation de la douane algerienne, et realization d'une procedure de dédouanement à l'importation Mémoire de fin d'étude, (2008/2009)

2- SEGUENI: la procédure de dédouanement de marchandises, rapport de stage de fin

d'étude, Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2014, p. 07

- 3- AIT OUFELLA (L), processus d'éducation de marchandises, rapport de stage de fin d'étude, Université Mouloud Mammeri Tizi-ouzou, 2014, p.07
- 4- MOREAU.R, l'émergence organisationele: le cas des entreprises de nouvelle technologie, thèse de Doctorat, France, université de Nantes, octobre, 2004, p332.

D-Les sites internet:

- 1- <http://www.icres.pro/article-4552781.html>, p 13
- 2- <http://www.icres.pro/article-4552781.html>, p14
- 3- [http://Santé au travail l'affaire de tous.](http://Santé%20au%20travail%20l%27affaire%20de%20tous)
- 4- www.taupi.Org/dictionnaire/rendement/http
- 5- Sécurité professionnelle, Microsoftencarta, 2009
- 9-[http://www.travail.gov.fr/etude-recherche-statistique/organisation syndicale](http://www.travail.gov.fr/etude-recherche-statistique/organisation%20syndicale)
- 10-(Qu'est ce que le stress au travail (doc PDF),<http://www.google.fr/démarch?HI=fr&q=pwh3f.pdf&meta>
- 11-Fourth European Working Conditions Survey, 89/391/EEC, www.eurofound.europa.eu
- 12-Fondation européenne sur les conditions de travail: www.eurofound.europa.eu/eiro/2004.
- 13-b.salengro2@cfecgc.fr
- 15-Infos Douane (site web) Janvier/Février 2010
- 16- <https://www.officiel-prevention.com>
- 17-<http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>.

E-Les ouvrages de législation:

- 1- M'Hamed Nasr Eddine Koriche, Droit du travail, recueil de textes législatifs et réglementaires; Édition institut national du travail, alger1997, p222-224
- 2- Code du travail, art. L. 230-2

F-Les documents interne de l'entreprise:

- 1- Documents interne, l'organigramme de l'inspection divisionnaire des douanes de Bejaia
- 2- document interne, Les effectifs de population étudiée
- 3- Graphique et graphique e,n courbe

Annexes

Annexe 1 :

Les conditions de travail et le stress professionnel chez les douaniers :

Le cas de l'Inspection Divisionnaires des Douanes de Bejaia

Guide d'entretien

Ce guide d'entretien est destiné aux employés de l'Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

1. Information général:

- 1-Age
- 2-Sexe
- 3- Niveau d'instruction
- 4-Niveau de qualification
- 5-Poste occupé
- 6-Ancienneté
- 7-Situation familiale

1. Condition de travail (Santé Physique) :

- 1-Qu'est-ce-que représente pour vous: « les conditions de travail »?
- 2- Pouvez –vous nous dire comment organisez-vous votre travail?
- 3-Quelle est la nature de votre travail?
- 4-Pensez-vous que les conditions de travail dans votre entreprise sont bonnes?
Si non pourquoi?.....
- 5- Quels types d'obstacles avez-vous rencontré dans votre carrière?
- 6-Pouvez-vous nous donner des exemples de ces obstacles?
- 7- Préférez-vous le travail individuel ou collectif?
-Dans les deux cas, pourquoi?.....
- 8-Pouvez-vous nous expliquer les problèmes rencontrés sur le lieu de travail?
- 9-Etes-vous exposé aux risques dans l'exercice de votre activité?
Si oui, comment?.....
- 10-D'après votre expérience, comment sont-elles les conditions de travail?
- 11-Le climat de votre travail est-il favorable pour assurer une bonne santé et sécurité?

12-L'entreprise vous offre-t-elle les moyens nécessaires pour l'accomplissement de votre activité?

- Si oui, comment?.....

13-Les conditions de travail d'IDD sont-elles pénibles?

-Si oui, pourquoi?.....

14- Existe-t-il une concertation entre les salariés et la direction?

Si non, pourquoi?.....

15- Comment jugez-vous les relations socioprofessionnelles avec vos collègues de travail?

16-Vous vous absentez régulièrement à votre travail?

Si oui, pourquoi?.....

3. Le stress professionnel (Santé Mentale) :

1-La charge de votre travail a-t-elle un impact sur votre stress?

-Si oui, pourquoi?.....

2-Comment jugez-vous les raisons de votre stress au sein de l'entreprise?

3-Est-ce que vous consultez le médecin de travail de votre entreprise?

- Si oui, combien de fois dans l'année?.....

4-Consultez-vous un psychologue dans l'entreprise?

Si oui, pourquoi?.....

5-Comment doit-on se comporter pour répondre aux besoins de l'entreprise?

6-Avez-vous déjà rencontré des obstacles psychologiques dans l'exercice de votre travail?

Si oui, lesquels?.....

7-Quels sont les salariés les plus exposés au stress?

8-Comment faites-vous pour gérer le stress dans l'entreprise?

9-Les conditions de travail sont-elles un rapport avec votre stress professionnel?

10-Quelles sont les actions à mettre en place pour éviter le stress dans l'entreprise?

11-Comment évaluez-vous le stress dans votre entreprise?

12-Quels sont les facteurs qui peuvent provoquer le stress chez vous?

13-Pensez-vous que le stress a un impact sur votre performance individuelle?

Si oui, pourquoi?.....

14-Lors des réunions de travail avec le directeur général ressentez-vous de la pression?

Si oui, pourquoi?.....

-Entretien avec le médecin de travail:

1-Est-ce que vous avez déjà eu à faire à des employés stressés?

2-Quel est le nombre de salariés que vous auscultez annuellement?

3-Est-ce que vous recevez l'ensemble des salariés pour des visites médicales?

4-Les visites médicales des salariés sont-elles volontaires ou exigées par la direction?

5-Quels sont les salariés qui ne rendent pas aux visites médicales?

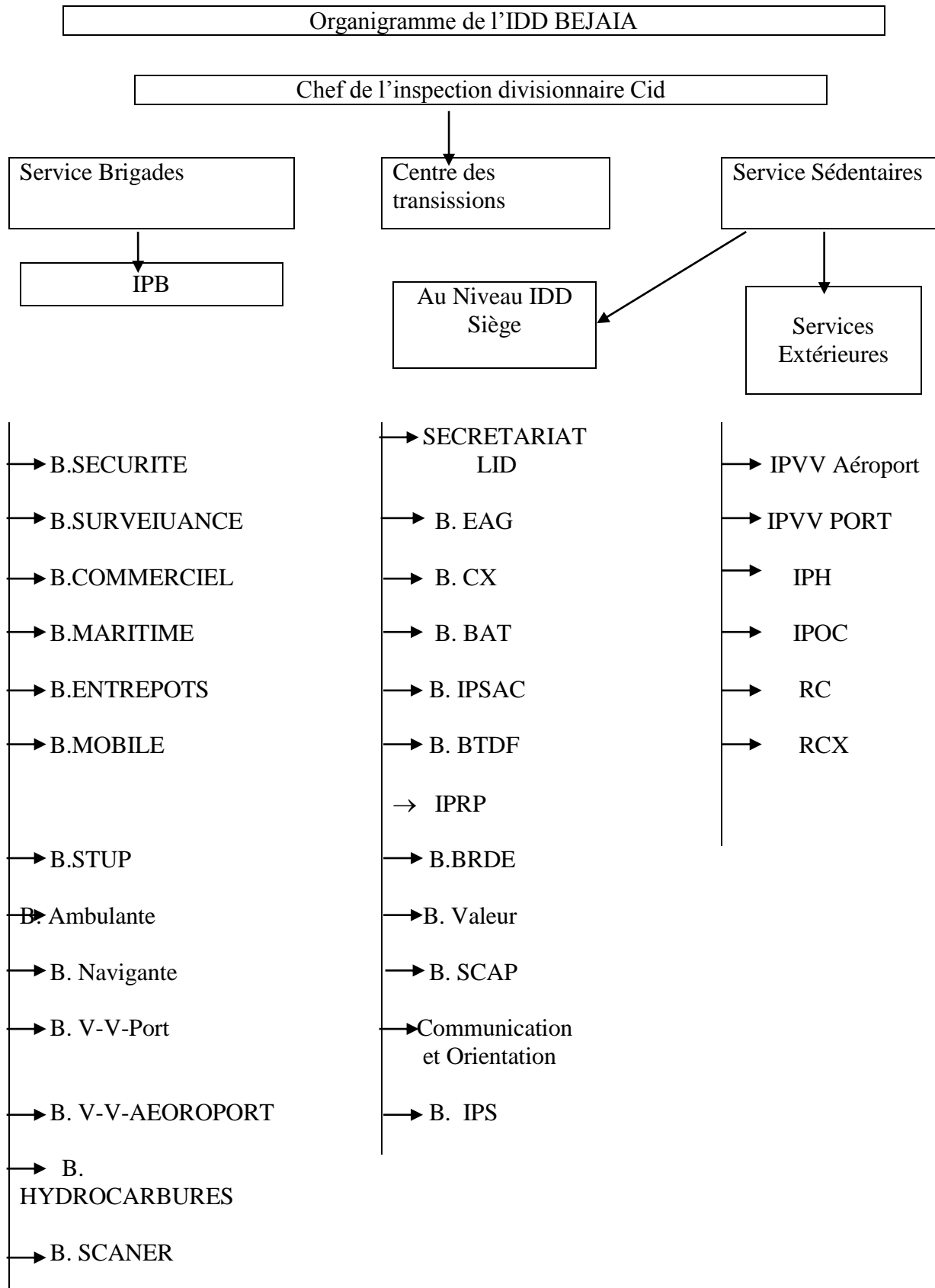
6-Les salariés de l'entreprise sont-ils médicalement suivis?

Si non, pourquoi?.....

7-Organisez-vous des audits de prévention contre le stress?

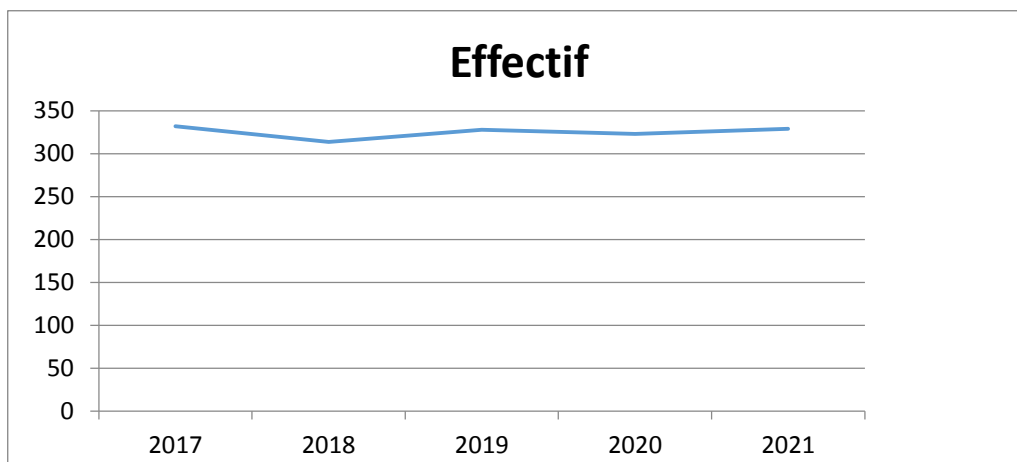
8-Quels sont les conseils que vous transmettez aux salariés pour lutter contre les stress?

Annexe N°2: L'organigramme d'IDD de Bejaia



Annexe 2 :

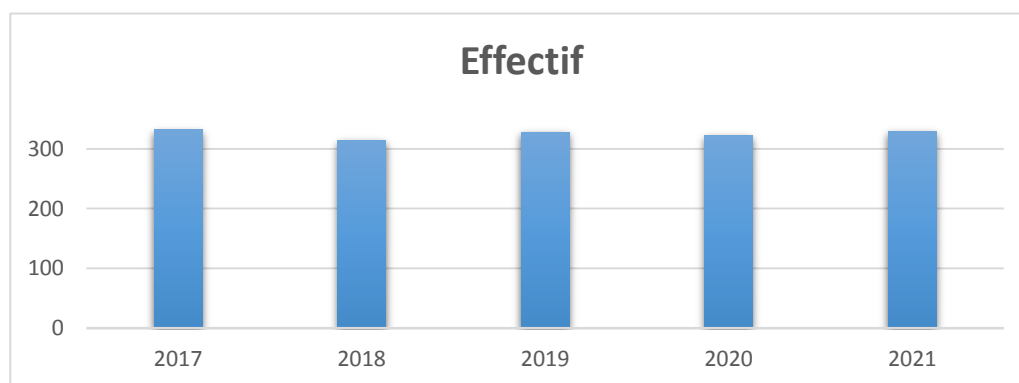
Graphique des effectifs



Source : Inspection Divisionnaire des Douane de Bejaia

Annexe 3 :

Graphique en courbe :



Source : Inspection Divisionnaire des Douanes de Bejaia

Le résumé général :

Les conditions de travail et le stress professionnel sont devenues les plus grands problèmes de travail au sein de l'entreprise, il met en danger la santé physique et mentale des employées. Pour faire face à cette thématique, les entreprises entreprennent les mesures nécessaires, pour l'amélioration des conditions de travail, qui influent sur leurs comportements.