UNIVERSITE D'ABOMEY – CALAVI

FACULTE DES LETTRES, ARTS ET SCIENCES HUMAINES (FLASH)

DEPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE L'EDUCATION (DPSE)

Filière : *PSYCHOLOGIE*

Option : *CLINIQUE*

MEMOIRE DE MAITRISE

LE STRESS PROFESSIONNEL EN MILIEU JUDICIAIRE : CAS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

RÉALISÉ ET PRÉSENTÉ PAR :

NOUWAKPO Afiavi Nadège Christiane

SOUS LA SUPERVISION DE :

DIRECTEUR :

Dr. Grégoire M. GANSOU
Maître de Conférences Agrégé de Psychiatrie

CO-DIRECTRICE :

Dr. KLIKPO Elvyre
Professeur Assistant de Psychiatrie

Année académique : 2016 - 2017

DEDICACE

- *A mon Père séraphin NOUWAKPO,*

Je dédie ce travail en signe de reconnaissance. Que DIEU vous protège pour moi.

- *A ma Mère Cathérine HOUEDOKOHO,*

Vous vous êtes toujours consacrée à l'éducation de vos enfants. Vos encouragements et prières, votre tendresse et votre amour nous ont été d'un grand réconfort durant cette période de notre vie. Cette réussite est aussi la votre et représente l'aboutissement de vos efforts et souffrances. Que l'Eternel vous garde longtemps encore auprès de nous.

- *A mes frères et Sœurs : Léopold, Jules, Gabriel, Jacques, Bénédicte, Edwige, Crespin, Landry et Isabelle,*

Ce travail est le fruit de votre réconfort. Soyez en comblés.

- *A mon cher époux Dêlèdi Thierry AHOSSI,*

Ta compagnie et ton soutien m'ont été d'un grand appui. Merci, puisse Dieu nous unir pour l'éternité.

- *A mes enfants : Darina Fifamè et Sèou Charly,*

Que ce travail vous inspire.

REMERCIEMENTS

Ce travail a pu être réalisé grâce à la sollicitude de nombreuses personnes à qui nous exprimons notre gratitude.

❖ **A tous les professeurs de la Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines (FLASH),** pour la qualité de l'enseignement reçu d'eux au cours des cycles de formation.

❖ **A notre maître de mémoire, le Professeur Grégoire M. GANSOU,** pour avoir accepté de diriger ce travail avec dévouement et disponibilité malgré ses multiples occupations.

❖ **Au Docteur Elvyre KLIKPO,** votre sens du travail bien fait, vos nombreuses connaissances et pratiques s'effacent derrière une simplicité et un sourire qui fascinent l'apprenant et optimisent son ambition. Profonde admiration.

❖ **Au Président du Jury,** respectueux hommage pour l'honneur que vous nous faites en acceptant de présider notre jury de mémoire. Qu'il nous soit permis de vous exprimer ici l'expression de notre profond respect.

❖ **Aux honorables Membres du jury,** nous vous remercions vivement pour l'honneur que vous nous faites en acceptant de juger notre mémoire. Nous sommes certains que vos critiques et apports contribueront à améliorer ce modeste travail. Profondes gratitudes.

❖ **A tous les collègues de la 6ème promotion,** nous vous prions de trouver ici l'expression de notre profonde sympathie.

❖ **A tout le personnel de la Cour d'Appel de Cotonou,** toutes nos reconnaissances pour la franche collaboration.

❖ **A mes collègues de la Cour d'Appel de Cotonou : Solange, Aubierge, Fausta, Estelle et Serge,** merci pour toute l'ambiance de fraternité et surtout le soutien moral.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	I	:	Répartition des enquêtés selon l'âge
Tableau	II	:	Répartition des enquêtés selon le motif du choix de la Justice
Tableau	III	:	Répartition des enquêtés selon la définition du stress
Tableau	IV	:	Répartition des enquêtés selon l'existence du stress à la Cour d'Appel de Cotonou
Tableau	V	:	Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées à l'organisation du travail
Tableau	VI	:	Répartition des enquêtés selon le soutien en cas de difficulté liées au travail
Tableau	VII	:	Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux relations interindividuelles
Tableau	VIII	:	Répartition des enquêtés selon les maladies possibles auxquelles ils sont exposés dans l'exercice de leur travail
Tableau	IX	:	Répartition des enquêtés selon les moyens individuels pour faire face à l'impact du stress
Tableau	X	:	Répartition des enquêtés selon la présence ou non d'un service de Psychologie

LISTE DES FIGURES

Figure	1	:	Répartition des enquêtés selon le sexe
Figure	2	:	Répartition des enquêtés selon le statut matrimonial
Figure	3	:	Répartition des enquêtés selon la catégorie professionnelle
Figure	4	:	Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux conditions de travail
Figure	5	:	Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux relations interindividuelles
Figure	6	:	Répartition des enquêtés selon les conséquences du stress sur l'administration
Figure	7	:	Répartition des enquêtés selon le taux d'absentéisme
Figure	8	:	Répartition des enquêtés selon les facteurs qui peuvent améliorer l'efficacité des travailleurs à la Cour d'Appel de Cotonou

SOMMAIRE

DEDICACE..... *i*

REMERCIEMENTS..... *ii*

LISTE DES TABLEAUX..... *iii*

LISTE DES FIGURES..... *iv*

SOMMAIRE..... *v*

RESUME..... *vi*

ABSTRACT..... *vii*

INTRODUCTION *1*

CHAPITRE PREMIER : CONTEXTE THEORIQUE..... *5*

CHAPITRE 2 : CADRE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE..... *19*

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS..... *30*

CHAPITRE 4 : DISCUSSION..... *47*

CONCLUSION *67*

PERSPECTIVES *70*

REFERENCES..... *73*

ANNEXES ..... *I*

TABLES DES MATIERES..... *VI*

RESUME

Le monde est frappé par un phénomène qui non seulement prend de l'ampleur, mais aussi touche tous les secteurs et toutes les catégories professionnelles. Il s'agit du stress qui est un fait acquis.Le stress est devenu aujourd'hui un mal qui se manifeste aussi bien en situation de travail que de non travail.

Cette recherche sur le stress professionnel en milieu judiciaire : cas de la cour d'appel de Cotonou, a été réalisée auprès de 53 agents de la Cour d'Appel de Cotonou. L'objectif général de cette recherche est d'étudier le stress en milieu judiciaire au Bénin. Notre étude s'est déroulée du 02 Juin au 07 Juillet 2014 à la Cour d'Appel de Cotonou.

Le stress affecte tout le monde sans distinction de sexe et d'âge, mais le seuilde perception du stress est variable selon les individus et les administrations. Pour notre étude, les agents de la Cour d'Appel de Cotonou sont conscients de l'existence du stress mais ont une faible connaissance de sa notion.

Les causes du stress sont de trois ordres : les causes liées à l'organisation du travail, les causes liées aux conditions de travail et les causes liées aux relations interpersonnelles. Les répercussions de ces causes du stress sont de deux ordres : les conséquences qui affectent l'individu : les effets physiques, les effets émotionnels et les effets intellectuels du stress et les conséquences qui affectent directement le travail : l'absentéisme, la réduction de la motivation….

Cependant, malgré l'impact du stress sur les agents, la Cour d'Appel de Cotonou n'a pris aucune mesure pour lutter contre ce fléau.

Mots clés : stress professionnel – impact du stress – mesure – fléau.

ABSTRACT

The world is struck by a phenomenon that is not only growing, but is also affecting all sectors and occupational categories. This phenomenon is stress which is now part of our everyday life. Stress has become a trouble that manifests itself in both a work situation and a non-work situation.

This research on occupational stress in the judicial area: case of Cotonou Court of Appeal was conducted with 53 court officials of Cotonou Court of Appeal. The general objective of this research is to study stress in the judicial area in Benin. Our study took place from June 2 to July 7, 2014 at Cotonou Court of Appeal.

Stress affects everyone regardless of gender and age, but stress perception threshold varies according to individuals and administrations. In our study, officials of Cotonou Court of Appeal are aware of the existence of stress but have little knowledge of its concept.

The causes of stress are threefold: the causes related to the organization of work, the causes related to working conditions and the causes related to interpersonal relationships. The impacts of these causes of stress are twofold: the consequences that affect the individual: the physical, emotional and intellectual effects of stress and the consequences that directly affect the work: absenteeism, decrease in motivation...

However, despite the impact of stress on the officials, the Court of Appeal of Cotonou took no action to fight against this scourge.

Keywords: occupational stress - impact of stress - action - scourge.

INTRODUCTION

L'être humain se voit de plus en plus bousculé dans la société moderne comme il ne l'a jamais été dans les siècles passés. Le monde est frappé par un phénomène qui non seulement prend de l'ampleur, mais aussi touche tous les secteurs et toutes les catégories professionnelles. Il s'agit du stress qui est un fait acquis. Selon le Bureau International du Travail (BIT), le stress est devenu « l'un des plus graves problèmes de notre temps non seulement, pour les individus dont il met en péril la santé physique et mentale mais aussi pour les entreprises et les gouvernements »[1]. Dans le même ordre d'idée, la Cour d'Appel de Cotonou est jugée comme étant un réservoir important de stress dans le monde de la justice Béninoise à cause de la position qu'elle occupe dans la chaîne judiciaire.

En effet, depuis quelques années, la justice et les autorités politico-administratives mènent plusieurs actions concernant de multiples reformes pour pallier aux diverses difficultés de la vie professionnelle dans le milieu judiciaire : l'opérationnalisationdu secteur judiciaire et l'informatisation de la justice, sans oublier les projets et les diverses commissions initiés pour venir à bout des difficultés suscitées. Mais, la mise en œuvre de ses reformes est entravée par la faiblesse du budget alloué au secteur, l'insuffisance du personnel surtout dans les juridictions, les rivalités intersyndicales, l'exigüité du cadre de travail dans certaines structures, le manque de moyens roulants.

Ainsi, pour apporter notre contribution à l'amélioration des conditions de vie et de travail des agents d'une part et à l'amélioration de la qualité du service d'autre part, nous avons choisi comme sujet : ***« LE STRESS PROFESSIONNEL EN MILIEU JUDICIAIRE : CAS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU. »***

Au-delà des exigences académiques qui nous imposent un travail de recherche pour notre fin de formation, le choix de notre sujet de recherche est motivé par des raisons personnelle, scientifique et sociale.

Notre recherche est motivée par le souci de notre avenir dans l'administration. En effet, nous sommes agent à la Cour d'Appel de Cotonou. Durant le peu de temps que nous venons de passer dans cette juridiction, nous avons constaté que le stress est l'un des problèmes qu'il faut combattre vue la relation entre le personnel et les supérieurs hiérarchiques, la marginalisation du personnel non magistrat par les magistrats et les relations inter-collègues.

Le présent travail est conçu dans le cadre d'une recherche scientifique, afin de contribuer au progrès des recherches concernant le stress professionnel. Il servira également d'outil de référence à toute personne qui sera animée d'une bonne volonté de faire des recherches dans ce domaine.

L'intérêt de cette étude est aussi social dans la mesure où elle permettra aux agents en service ou à tout autre usager de savoir quelle attitude adopter devant une situation stressante ;

Dans le développement de ce sujet de recherche, nous nous proposons d'analyser les causes et effets du stress, d'en comprendre les impacts qu'il peut induire, mais surtout de suggérer des approches de solutions pour améliorer la performance du personnel à la Cour d'Appel de Cotonou.

Pour ce faire, nous allons articuler notre travail autour de quatre chapitres dont le contexte théorique en constitue le 1er, le 2ème chapitre étant celui du cadre et de la méthode d'étude. Ensuite le 3ème chapitre est

consacré à la présentation des résultats. Le 4ème chapitre fait état de la discussion, après la conclusion nous avons enfin les perspectives.

CHAPITRE 1 :

CONTEXTE THEORIQUE

I- PROBLEMATIQUE

1.1- Enoncé du problème

Le stress est devenu aujourd'hui un mal qui se manifeste aussi bien en situation de travail que de non travail. En effet, le problème du stress n'est pas nouveau ; Il y a plus de 50 ans que Hans SELYE a proposé la théorie suivante : « Les maladies ont une cause commune, le stress » [2]. Les idées de ce chercheur ont été confirmées et nuancées avec l'évolution des recherches scientifiques.

Les hauts dirigeants, les directeurs, les professeurs, les cadres, les employés, les ouvriers, les femmes au foyer, les jeunes, les enfants et même les animaux : tout le monde souffre des effets du stress.

Ainsi, le travail qui est censé être libérateur est devenu source de souffrance. N'est-ce pas ce qui fait dire à M. Neboit, M. Vézina (2007) que : « le mot stress est devenu pour les salariés un mot de passe pour dire, le mal vivre au travail, le mal-être, les processus de soumission dans lesquels ils sont parfois impliqués et surtout, le vécu d'impuissance dans lequel ils sont placés et qu'ils ressentent si fortement » ?.[3]

Le stress produit des troubles tant sur le plan physique, physiologique que sur le plan psychique, familial et professionnel. Cette situation peut révéler certaines fragilités psychiques et des affections psychologiques mais aussi le sentiment de mal être au travail. Remarquons que ces différents risques psychosociaux ont des causes et des conséquences spécifiques.

L'exemple des administrations de notre pays notamment les Juridictions à travers les contraintes particulières liées aux activités qui s'y déroulent n'échappentpas à ce constat du Bureau International du Travail

(BIT) qui affirme que le stress est devenu « l'un des plus graves problèmes de notre temps non seulement, pour les individus dont il met en péril la santé physique et mentale mais aussi pour les entreprises et les gouvernements » [1]. En effet, la Cour d'Appel est confrontée depuis toujours, à de sérieuses difficultés dans son fonctionnement compte tenue de :

- Sa position dans la chaîne judiciaire ;
- La sensibilité de certains dossiers;
- Les audiences qui durent parfois toute une journée ;
- Les chapelets de revendications des syndicats ;
- L'influence du personnel magistrat sur les autres agents.

Mais, nous constatons que le problème du stress professionnel ne préoccupe pas trop les dirigeants de notre pays. Surtout dans le domaine de la justice, d'après nos investigations, aucune recherche n'a été menée dans ce sens. C'est d'ailleurs pourquoi nous nous sommes assignée comme tâche de faire uneétude surce sujet (***« LE STRESS PROFESSIONNEL EN MILIEU JUDICIAIRE : CAS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU. »)*** afin de montrer aux acteurs de l'administration judiciaire que le stress au travail est aujourd'hui un sujet auquel il faut trouver des solutions en vue d'améliorer les conditions de vie et de travail des agents.

Devant cette situation problématique, plusieurs interrogations restent en quête de réponses. Concernant notre étude, nous pourrons nous poser les questions suivantes:

- Quels sont les facteurs du stress des agents à la Cour d'Appel de Cotonou?
- Quelles sont les conséquences qui en découlent ?

- Par quels moyens peut-on prévenir le stress ?
- Comment se fait la prise en charge des agents stressés en milieu judiciaire?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous articulons notre étude sur les hypothèses et objectifs ci-après :

1.2-Hypothèses et objectifs du travail

1-2.1- Hypothèses

- Les agents de la Cour d'Appel de Cotonou ont une faible connaissance de la notion du stress.
- Les effets du stress ralentissent la productivité des agents à la Cour d'Appel de Cotonou.
- La présence d'une cellule Psychologique à la Cour d'Appel de Cotonou peut permettre une prévention et une gestion du stress dans ce milieu.
- Une bonne gestion du stress peut contribuer au meilleur rendement des agents de la Cour d'Appel de Cotonou.

1-2.2- Objectifs

L'objectif général de cette recherche est d'étudier le stress en milieu judiciaire au Bénin.

Les objectifs spécifiques visent à :

- Evaluer la perception des agentsde la Cour d'Appel de Cotonou sur la notion du stress en milieu judiciaire ;
- Déterminer les causes et les effets du stress des agents de la Cour d'Appel de Cotonou ;

- Montrer l'importance du psychologue à la Cour d'Appel de Cotonou;
- Proposer des modèles de prévention et de gestion du stress applicables au contexte judiciaire.

II- CLARIFICATION CONCEPTUELLE

2.1- le stress

L'ambiguïté du terme « stress » explique son usage pluridisciplinaire et l'absence de consensus universel autour de sa définition et de sa mesure.

Etymologiquement, le terme « stress », comme le terme « détresse », provient du latin « stringere » qui signifie « serrer, tendre, étreindre, offenser ». Dans son usage populaire, il est doublement connoté. D'une part, il recouvre une idée de souffrance où cohabitent anxiété, dépression et symptômes physiques. D'autre part, il évoque une stimulation et une excitation nécessitée par la vie moderne. D'un point de vue conceptuel, il peut désigner à la fois les causes, les effets et l'état dans lequel il met un individu. Les causes, les impacts et les états de stress peuvent être de nature physiologique et/ou psychique. (Meister, 1981) [4].

Vers 1860, Claude Bernard, médecin et physiologiste français montre les capacités des êtres vivants à stabiliser et à maintenir en équilibre leur milieu intérieur. [5]

En 1872, Charles Darwin publie son célèbre ouvrage sur l'expression des émotions chez les hommes et les animaux et montre comment la peur permet de mobiliser son énergie pour faire face au danger. [5]

Le terme de stress a été introduit pour la première fois par Hans Selye (1907-1982), médecin-endocrinologue autrichien. Pour Selye, le stress est une « réponse non spécifique de l'organisme face à une demande ». Tout au long de notre vie, nous mémorisons les situations stressantes mais également les réactions biologiques qu'elles ont engendrées. Face à une situation que nous associons à une expérience passée, nous répondons, sur le plan biologique, par une stimulation hormonale d'une intensité et d'une durée influencées par celle précédemment mémorisée. Face à un stimulus stressant, l'organisme réagit en trois phases : la réaction d'alarme, la phase de résistance et l'épuisement. C'est ce que l'on nomme le Syndrome Général d'Adaptation ou S.G.A. [6].

D'après l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail , le stress ''survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité'' [7].

Selon Dr JULIAN,M, (1996 :18), [8] le stress,

C'est :

- La réaction de l'organisme face à toute demande
- Un état de forte tension physiologique ou psychologique
- La préparation pour l'attaque ou la fuite
- Le début d'une série de maladies.

Ce n'est pas :

- Forcement nocif, puisque souvent il aide à atteindre les objectifs souhaités.
- L'anxiété
- La peur
- La cause directe des maladies, même s'il contribue fréquemment à leur développement.

Selon LE GRAND LAROUSSE illustré (2014), le stress est l'ensemble des perturbations biologiques et psychiques provoquéespar une agression quelconque sur un organisme [9].

Etant donné les altérations que le stress provoque chez une personne, nous pouvons comprendre ce concept comme :*un ensemble de réactions physiologiques et psychologiques que l'organisme éprouve quand il est soumis à de fortes demandes.*

2.2- Le stress professionnel

Selon Karasek (1979)[10], il est possible de décrire le stress professionnel selon deux axes : la demande exercée sur l'individu (contrainte professionnelle) et la marge de manœuvre qu'il possède (ce qu'il nomme la latitude décisionnelle). Ces deux paramètres permettent d'indiquer le niveau de stress ressenti par l'individu au niveau professionnel. Il répartira les activités professionnelles en quatre groupes :

- Travail très contraignant : charge de travail importante, peu de marge de manœuvre (serveurs, standardistes),
- Travail peu contraignant : charge de travail faible, marge de manœuvre large,

- Travail actif : charge de travail importante, marge de manœuvre large (professions libérales : médecins, avocats, dirigeants),
- Travail passif : charge de travail faible, peu de marge de manœuvre (gardien de nuit, personnel de surveillance).

Il conclut alors que le type de travail le plus risqué pour la santé est le travail contraignant [10].

Karasek ne prend cependant pas en compte la variation interindividuelle. Pour lui, un type de travail aura donc les mêmes conséquences pour tous les individus.

Selon Lazarus, le sujet est actif et se place au centre de la situation de travail qu'il évalue et à laquelle il essaie de s'adapter. Il définit alors le stress professionnel comme la perception de déséquilibre entre des contraintes imposées par la situation de travail et les ressources dont il dispose pour y faire face. Il s'agit de la construction d'une représentation, d'une évaluation du stress perçu et de la possibilité du contrôle de la situation. [10]

Cependant, le stress est une notion subjective. Une situation stressante pour une personne ne le sera pas pour une autre si elle pense être capable de l'affronter.

Dans le cadre de notre étude, nous nous focalisons sur *le stress professionnel comme étant un état de forte tension physiologique ou psychologique ayant comme conséquences néfastes : la diminution du rendement, baisse de l'intérêt au travail, les absences au service, etc.*

2.3- Le milieu judiciaire

- *Judiciaire :* relatif à la justice
- *La justice :* LE GRAND LAROUSSE illustré (2014), défini la Justice comme un principe moral qui exige le respect du droit et de l'équité [9].
- *Le milieu judiciaire :* c'est un lieu où on rend le pouvoir de faire droit à chacun.

2.4- La Cour d'Appel

- *La juridiction :* désigne un tribunal ou une cour d'appel.

Selon LE GRAND LAROUSSE illustré (2014), *la juridiction* est le pouvoir de rendre la Justice ; une étendue de territoire où s'exerce ce pouvoir [9].

- *La cour d'appel* **:** Juridiction du second degré qui réexamine l'affaire ayant donné lieu à un premier jugement rendu par une juridiction du premier degré (tribunal).

Elle tranche de nouveau sur le litige au fond. C'est-à-dire qu'elle statue sur l'objet même du procès. Elle peut ainsi infirmer ou confirmer le premier jugement.

III- ETAT DE LA QUESTION

Tout fait scientifique repose sur des théories. L'impact du stress en milieu professionnel est une question très importante pour laquelle nous devons nous préoccuper. Plusieurs chercheurs, et écrivains, l'ont abordé essentiellement sans pour autant manquer d'évoquer ses causes et conséquences. En l'occurrence, un intérêt croissant fut porté aux écrits psychologiques, psychanalytiques, sociologiques, managériales etc. Les

définitions du stress sont très nombreuses et diffèrent d'un auteur à un autre, mais le contenu reste le même. Tous ces auteurs conçoivent le stress comme un phénomène qui touche tous les secteurs et toutes les catégories professionnelles.

Ainsi**, Hans SELYE (1974)**[11]**,** le père de la notion du stress dans son ouvrage intitulé ''stress sans détresse'' a défini le stress comme ''une réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite''.

Pour lui, il est question de "détresse" lorsque le stress devient nuisible ou désagréable. Les tensions mentales, les frustrations et l'insécurité sont des stresseurs très nocifs. Lorsque l'agent stressant a disparu ou a cessé d'agir, les effets du stress ne cessent pas aussitôt, ils peuvent se prolonger. Il mentionne deux voies principales de survie : la lutte (attitude catatoxique) et l'adaptation (attitude syntoxique).

Les principales prescriptions du Dr Selye pour parvenir à contrer les effets nuisibles du stress peuvent se résumer en quelques points : avoir la simplicité dans les habitudes de vie, éviter les complications inutiles, gagner la bonne volonté d'autrui, s'efforcer d'oublier ce qui est laid et pénible mais inévitable, crever l'abcès au lieu de prolonger la douleur, avoir une activité est une nécessité biologique.

L'auteur fait remarquer qu'il n'y a rien de plus destructeur que de rester inactif et dans l'absence totale de stimulation. Il affirme donc que, le stress est nécessaire à la vie. Sans stress, il n'y a pas de vie, c'est la mort.

Elisabeth GREBOT (2008) [7] dans son ouvrage ''Stress et burnout au travail : identifier, prévenir, guérir'' ; a tenté d'expliquer ce qu'est le stress

en distinguant deux types de stress : le « bon stress » et le « stress pathologique » : le stress est qualifié de bon quand les réactions permettent une adaptation satisfaisante à une difficulté dans un délai raisonnable. Il est pathologique quand des désordres physiologiques ou psychologiques apparaissent et marquent un trouble d'adaptation. Pour l'auteur, nous ne réagissons pas de la même façon face à une situation stressante, une situation peut créer une réaction positive chez un individu et, chez un autre, une réponse négative : le stress est donc le sel de la vie puisque toute émotion, toute activité le provoquent.

Elle a développé les sources de stress à savoir : les événements de vie majeurs, les tracas quotidiens, les conflits de rôles sociaux et les stresseurs spécifiques. Pour E. GREBOT, Les conséquences du stress affectent la santé physique, la santé mentale, le bien-être ainsi que la productivité, l'ambiance et la qualité du travail.

Dans ce livre, l'auteur propose des mesures de prévention du stress et de multiples méthodes pour atténuer et gérer le stress :

Les mesures de prévention du stress sont : les actions organisationnelles (qui s'attaquent aux causes du stress au travail, visent des changements dans la structure de l'institution et ciblent les facteurs physiques et environnementaux) ; les mesures individuelles (cherchent à augmenter la capacité de l'individu à résister au stress) ; les actions au niveau de l'interface individu-organisation (sont destinées à améliorer les relations entre collègues et managers).

Les méthodes pour atténuer et gérer le stress sont : la relaxation, l'exposition, l'affirmation de soi, l'apprentissage d'un coping adéquat, la restructuration cognitive, le scanner mental.

Dans le livre intitulé **''le stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention''** [12], publié en Novembre 2006 par la Direction Générale de l'Humanisation du travail ; le stress est défini comme "un état de divergence", d'inadéquation, entre les demandes perçues par le sujet et l'idée qu'il se fait de ses possibilités de réponse.

Il a été développé dans ce document les facteurs et conséquences du stress qui se présentent comme suit :

Les facteurs sont de deux ordres : les facteurs susceptibles de provoquer le stress professionnel (la nature de l'activité, l'environnement de l'activité, les facteurs individuels et socio-culturels) et les facteurs susceptibles de diminuer le stress (le soutien social au travail et dans la vie privé, diminution volontaire des pressions extérieures, le style de coping adopté par le sujet).

Comme les facteurs, les conséquences du stress sont aussi de deux ordres : les conséquences qui affectent la santé de l'individu (conséquences physiologiques, émotionnelles, comportementales, cognitives, certains travailleurs peuvent présenter le burn-out ou le syndrome de l'épuisement professionnel) ; le coût du stress pour l'entreprise (diminution de la production et du rendement, tensions et conflits entre collègues, ambiance de travail dégradée, perte financière, absentéisme, rotation du personnel, démissions, grèves…).

Il est aussi proposé dans ce guide des moyens de prévention du stress à savoir : la prévention individuelle (l'accès à une salle de sport au sein de l'entreprise, des cours de relaxation, des examens médicaux de dépistage du stress, les services d'un psychologue pour apprendre à le gérer) et la prévention collective (la reconception du poste, la gestion participative, les

horaires de travail flexibles, l'évaluation de possibilité d'évolution dans sa carrière, la conception du cadre physique).

D'après le document intitulé ''**Organisation du travail et stress"** [13], publié par l'organisation mondiale de la santé ; le stress lié au travail est défini comme l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur aptitude à faire face.

Dans ce guide, les risques liés au travail sont de deux ordres : le contenu du travail (nature des tâches, charge de travail, rythme et cadences, horaires de travail, participation et contrôle) et le contexte professionnel (progression de carrière, statut et salaire, rôle au sein de l'organisation/l'entreprise, relations interpersonnelles, culture d'entreprise, liens entre la vie professionnelle et la vie privée). Ces différents risques ont des effets sur les individus (dépression, irritabilité, manque de concentration, difficulté de prise de décisions, troubles de sommeil, problèmes physiques graves) et sur l'organisation ou l'entreprise (augmentation de l'absentéisme, diminution de la motivation, baisse de la productivité, élévation des taux d'accident).

Ce document nous propose desmoyens pour réduire le risque du stress au travail à savoir: la prévention primaire, consistant à réduire le stress par l'ergonomie, une meilleure conception du travail et de l'environnement professionnel, une meilleure organisation et une meilleure gestion ; la prévention secondaire, consistant à réduire le stress par l'éducation et la formation des travailleurs ; la prévention tertiaire, consistant à réduire les effets du stress en développant des systèmes de gestion plus sensibles et plus réactifs et en améliorant les services de médecine du travail.

Comme les moyens de réduction, on y retrouve également différentes stratégies pour résoudre le problème de stress au travail.Les meilleures stratégies de résolution sont centrées sur les demandes, les connaissances et les capacités, ainsi que sur l'appui et le contrôle.

CHAPITRE 2 : CADRE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE

I- CADRE DE L'ETUDE

La Cour d'Appel de Cotonou est une juridiction du second degré qui en général, tranche les litiges en dernier ressort. Elle est composée de la présidence ou siège, du parquet général et du greffe. Ces trois structures assurent son fonctionnement de part leur collaboration.

1.1- Historique et missions de la Cour d'Appel de Cotonou

La Cour d'Appel a été créée par la loi N° 64 - 28 du 09 décembre 1964 portant organisation judiciaire en République du Dahomey [14] et avait alors une compétence nationale sur les huit (08) tribunaux que sont : le Tribunal de première instance de Cotonou, Porto-Novo, Ouidah, Abomey, Lokossa, Parakou, Kandi et Natitingou lesquels ont été créés par la même loi. Depuis l'entrée en vigueur de la loiN°2001-37 du 27 août 2002 [14] portant organisation judiciaire en République du Bénin, la Cour d'Appel de Cotonou a dans son ressort neuf (09) Tribunaux de Première Instance dont trois (03) sont fonctionnels jusqu'en 2009 à savoir : le Tribunal de Première Instance de première classe de Cotonou, le Tribunal de Première Instance de première classe de Porto-Novo et le Tribunal de Première Instance de deuxième classe de Ouidah. Avec la mise en service du Tribunal de première instance d'Abomey-Calavi en 2010, et de ceux de Pobè et d'Allada en 2012, le nombre de tribunaux de première instance fonctionnels sous tutelle de la Cour d'appel de Cotonou est passé de trois (03) à six (06).

1.2- Organisation de la Cour d'Appel de Cotonou

Conformément à l'article 62 de la loi portant organisation judiciaire, la Cour d'Appel de Cotonou est composée de la présidence, du Parquet

Général et du greffe. La Cour d'Appel se réuniten audiences ordinaires, solennelles, en chambre de conseils ou en assemblées générales.

1-2.1- La présidence ou le siège

Conformément à l'ordonnance n°002/2010 en date du 22 Janvier 2010 du Président de la Cour d'Appel de Cotonou, le siège est animé par un président et huit (08) conseillers à travers neuf (08) chambres. [14]

- *Le Président de la Cour d'Appel*

Premier Président de la Cour d'Appel (PCA), il est le chef de la juridiction. Il dispose, en vertu de l'article 64 de la loi n°2001-37 du 27 Août 2002 portant organisation judiciaire, de prérogatives très importantes. [14] En effet, il préside les audiences solennelles, les assemblées générales et les audiences de son choix. Il établit le roulement des conseillers et fixe leurs attributions. Il pourvoit au remplacement d'un conseiller empêché. Il contrôle le fonctionnement du greffe et est l'ordonnateur du budget de la cour. En accord avec le procureur général près la Cour d'Appel, il convoque les assemblées générales de la cour, surveille la discipline, organise et réglemente le service intérieur de la cour et assure le fonctionnement du service statistique des affaires de la cour.

Il est assisté d'un secrétariat particulier et d'un secrétariat administratif.

- *Les Chambres de la Cour d'Appel*

En toute matière et en audience ordinaire, les arrêts sont rendus par une chambre composée d'un collège de trois (03) juges. En audience solennelle, la Cour d'Appel siège en formation de cinq (05) juges au moins

et statue notamment sur les prises à partie, pour recevoir le serment des magistrats, pour les audiences de rentrée de la Cour et pour l'installation de ses membres.

Pour assurer sa mission, la Cour d'Appel (CA) dispose de huit (08) chambres à savoir :

- une chambre commerciale (fond et référés) ;
- une chambre civile (fond et référés) ;
- une chambre sociale (fond et référés) ;
- une chambre d'accusation ;
- une chambre des libertés et de la détention ;
- une chambre correctionnelle ;
- une chambre état des personnes ;
- une chambre civile statuant en matière de droit de propriété.

1-2.2- <u>Le parquet général près la Cour d'Appel</u>

Le parquet général dirigé par le Procureur Général (PG), est le ministère public près la Cour d'Appel. Il prend des réquisitions et est chargé de veiller à l'application de la loi pénale sur toute l'étendue du ressort de la Cour d'Appel de Cotonou. Il constitue la courroie de transmission entre le Garde des sceaux, Ministre de la Justice et les parquets près les tribunaux de première instance, du ressort de la Cour d'Appel de Cotonou. Il contrôle les activités des procureurs de la république de son ressort qui doivent lui rendre compte des différentes affaires dont ils ont connaissance par la production d'un rapport.

Le parquet général exécute les décisions rendues par la Cour d'Appel, surveille l'activité des officiers et agents supérieurs de police judiciaire,

ainsi que des auxiliaires de justice. Il est aidé dans sa mission par un secrétariat administratif, un secrétariat judiciaire et un secrétariat particulier tous animés par des assistants des greffe et parquet, des secrétaires des greffe et parquet et des greffiers. Ces derniers accomplissent toutes les diligences nécessaires pour que les dossiers soient utilement pris à l'audience. Ils mettent les affaires en état et procèdent à leur enrôlement. Ils participent à la préparation des dossiers d'assises, de concert avec le Président.

Le siège et le parquet général de la Cour d'appel sont renforcés dans leurs différentes missions par le service du greffe.

- *Les conseillers de la cour*

Ces derniers composent la cour avec le premier président et les présidents de chambre qui travaillent en collège de trois juges.

- *Les Substituts généraux*

Ils jouent le rôle des adjoints du procureur général. A ce titre, ils assistent aux audiences.

1-2.3- <u>Le greffe de la Cour d'Appel</u>

Le greffe est la mémoire de toute juridiction. Le greffe de la Cour d'Appel de Cotonou, à l'instar de tous les greffes des juridictions béninoises, comporte un secrétariat administratif appelé le greffe administratif et un secrétariat judiciaire appelé le greffe judiciaire. Il est dirigé par un Greffier en Chef (GEC) qui joue un rôle éminemment important dans l'organisation du travail à la Cour d'Appel.

- *Le greffe administratif et judiciaire*

Le greffe administratif dispose de plusieurs sections qui s'occupent de différentes tâches à savoir :

- la section courrier arrivée et courrier départ qui s'occupe de tous les courriers entrant au greffe ainsi que des courriers sortant du greffe;
- la section casier judiciaire qui s'occupe de l'établissement des extraits de casiers judiciaires ;
- la section des scellés qui s'occupe de la gestion des pièces à conviction ;
- la section des archives qui s'occupe de la conservation des archives.

Le greffe judiciaire se compose des sections de toutes les chambres décrites ci-dessus dans le cadre institutionnel. Les activités de chacune des chambres existant au niveau de la Cour d'Appel de Cotonou ont un répondant au greffe animé par un ou plusieurs greffiers selon le volume des affaires existant dans chaque chambre.

- *Le rôle du greffier en chef*

Chef hiérarchique des greffiers et du personnel non greffier du greffe, le greffier en chef est l'autorité administrative de la juridiction après le président de la Cour d'Appel et le Procureur Général. Il exerce des fonctions administratives et judiciaires. A ce titre, il prend des notes de service pour organiser le travail au sein du greffe et répartit les greffiers dans les différentes chambres. Il délègue parfois son pouvoir à d'autres greffiers en cas d'empêchement. Il prend certaines audiences notamment les audiences au cours desquelles sont reçues par exemple les prestations de serment de

magistrats et auxiliaires de justice. En cas d'empêchement d'un greffier, il pourvoit au remplacement des greffiers. Il contrôle et note les greffiers, le personnel non greffier qui exerce sous son autorité.

Le greffier en chef est dépositaire des décisions de justice désignées sous le nom de « minutes » dont il délivre copies, expéditions et grosses.

II- METHODOLOGIE

2.1- Type d'étude

Pour bien mener notre recherchesur le stress professionnel des agents de la Cour d'Appel de Cotonou, nous avons choisi de faire une étude transversale descriptive à visée analytique.

2.2- Période

La collecte des données de notre étude s'est déroulée du 02 Juin au 07 Juillet 2014.

2.3- Population d'étude

Notre population d'étude a regroupé l'ensemble du personnel exerçant dans les différentes structures de la Cour d'Appel de Cotonou à savoir : la Présidence, le Parquet Général et le Greffe.

2-3.1-Critères d'inclusion

L'individu du groupe cible a rempli les critères suivants :

- Exercer à la Cour d'Appel de Cotonou (être agent permanent, contractuel de l'état ou stagiaire) ;
- Etre consentant pour participer à l'enquête ;

2-3.2-Critère de non inclusion

Avoir moins de six (06) mois d'ancienneté à la Cour d'Appel de Cotonou.

2.4- Echantillonnage

Vu le petit nombre de l'effectif du personnel de la Cour d'Appel de Cotonou, nous nous sommes proposé d'impliquer tous les sujets répondant aux critères ci-dessus.

Ainsi notre population d'étude compte 53 personnes constituées du personnel des trois structures de la Cour d'Appel de Cotonou (la Présidence, le Parquet Général et le Greffe).

2.5- Variables

Les variables de notre étude sont de deux ordres :

- *Variables dépendantes :*

- Le stress professionnel en milieu judiciaire
- La perception du stress par les agents de la Cour d'Appel de Cotonou
- Les causes du stress au sein de la Cour d'Appel de Cotonou
- Les conséquences du stress au sein de la Cour d'Appel de Cotonou
- La prévention et la gestion du stresspar les agents de la Cour d'Appel de Cotonou

- *Variables indépendantes :*

- Le sexe selon les agents de la Cour d'Appel de Cotonou

- L'âge des agents à la Cour d'Appel de Cotonou
- Le statut matrimonial desagents de la Cour d'Appel de Cotonou
- La catégorie professionnelle des agents de la Cour d'Appel de Cotonou
- La duréed'exercicedes agents à la Cour d'Appel de Cotonou
- La religion des agents de la Cour d'Appel de Cotonou
- L'ethnie des agents de la Cour d'Appel de Cotonou

2.6- Techniques et outils de collecte des données

Pour la collecte des données relatives à notre travail, nous avons adopté, les techniques suivantes : la technique documentaire, la technique du questionnaire et la technique de l'observation.

Les outils utilisés pour la collecte des données sont fonction des techniques de collecte choisie. Ainsi, nous avons :

- La recherche documentaire s'est étendue sur toute la durée de l'étude. La documentation collectée à différentes sources a été une base fondamentale d'analyse au cours de cette étude. Elle nous a permis d'avoir beaucoup d'informations sur les études et recherches réalisées dans ce domaine, les approches d'analyse empruntées et les résultats obtenus. Les bibliothèques et salles de documentation concernées sont les suivants :

- le centre de documentation de la Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines (FLASH) ;
- le centre de documentation de l'Ecole Nationale de l'Administration et de la Magistrature (ENAM);
- le Centre d'Information et de Documentation (CID) sise à Cadjèhoun ;
- la bibliothèque du Centre Culturel Français (CCF) ;

- la bibliothèque de la FSS ;

➢ Le questionnaire est un ensemble de questions à l'endroit du personnel de la Cour d'Appel de Cotonou concerné par l'enquête. Nous avons utilisé des questions ouvertes et fermées, qui ont pour but de mesurer l'ampleur du stress professionnel et de quantifier les données. Cette technique nous a permis d'avoir des réponses claires et précises aux questions posées.

➢ Enfin l'observation est cette techniquequi nous a permis d'observer certaines attitudes des agents au travail pour apporter le complément d'informations que la documentation et le questionnairene nous auraient pas permis d'obtenir.

2.7- Analyse et traitement des données

L'enquête proprement dite nous a permis de recenser, une quantitéde données substantielles portant sur les différentes préoccupations poursuivies. Compte tenu des objectifs définis, une phase de dépouillement manuel a étéobservée. Ce dépouillement a été réalisé par centre d'intérêts suivant les hypothèses et objectifs établis.

Cette phase de tri, de regroupement, de classement des idées a permis la présentation et l'analyse des résultats. Les travaux informatiques nécessaires à la mise en forme des résultats (tableaux, graphiques) ontété exécutés à l'aide des logiciels Excel et Word.

2.8- Disposition éthique

Pour le déroulement de cette étude dans les meilleures conditions, les dispositions suivantes ont été prises :

- ✓ Nous avons sollicité et obtenu une autorisation de recherche auprès du Garde des Sceaux, Ministre de la Justice de la Législation et des Droits de l'Homme.
- ✓ Une note a été envoyée au Président de la Cour d'Appel et nous avons obtenu l'accord de ce dernier.
- ✓ Nous avons garanti au personnel, le respect de la confidentialité et de l'anonymat à toutes les étapes de l'étude.
- ✓ Nous leur avons exposé le but de notre étude.
- ✓ Nous avons obtenu le consentement éclairé des agents avant de les inclure dans l'étude.

2.9- Difficultés éprouvées

Pour notre étude, nous avons rencontré un certain nombre de difficultés à savoir :

- ✓ Nous avons été confrontée à la quasi-inexistence de document sur le stress professionnel en milieu judiciaireau Bénin, notre étude est la toute première dans le domaine.
- ✓ Malgré notre statut d'Argent Permanent d'Etat (APE)à la Cour d'Appel de Cotonou, notre demande d'autorisation de recherche à durée plus d'un mois.
- ✓ Au cours de nos enquêtes, nous avons été confrontée à l'indisponibilité de certains enquêtés à nous recevoir et à la négligence avec laquelle certains collègues ont rempli le questionnaire.

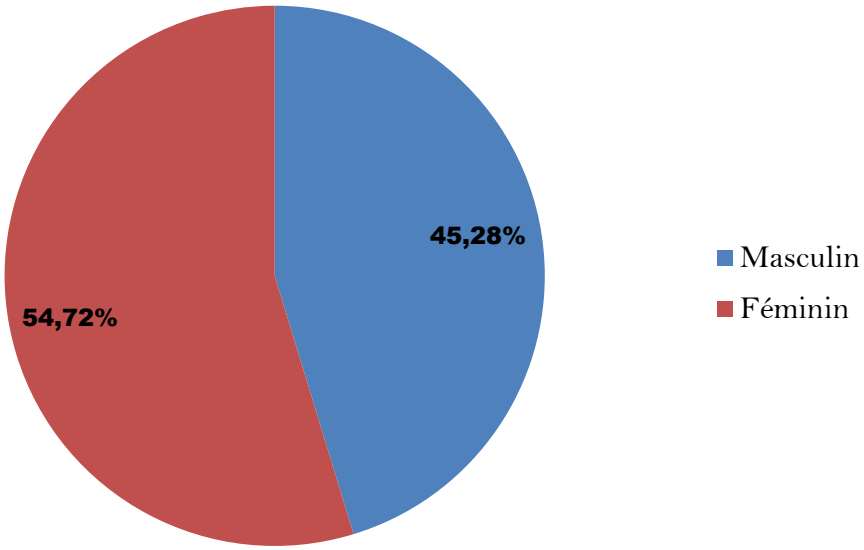
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS

Ce chapitre de notre étude est consacré à la présentation des données recueillies au cours de l'enquête de terrain. Les résultats suivants présentés ont été obtenus grâce aux questionnaires adressés à la population d'étude.

Nous présenterons les résultats de notre étude dans les figures et tableaux ci-après.

I- INFORMATIONS GENERALES SUR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

1.1- Répartition des enquêtés selon le sexe



Source : enquête de terrain

Figure 1 : Répartition des enquêtés selon le sexe

Notre population d'étude est composée de 29 femmes soit 54,72%.

1.2- Répartition des enquêtés selon l'âge

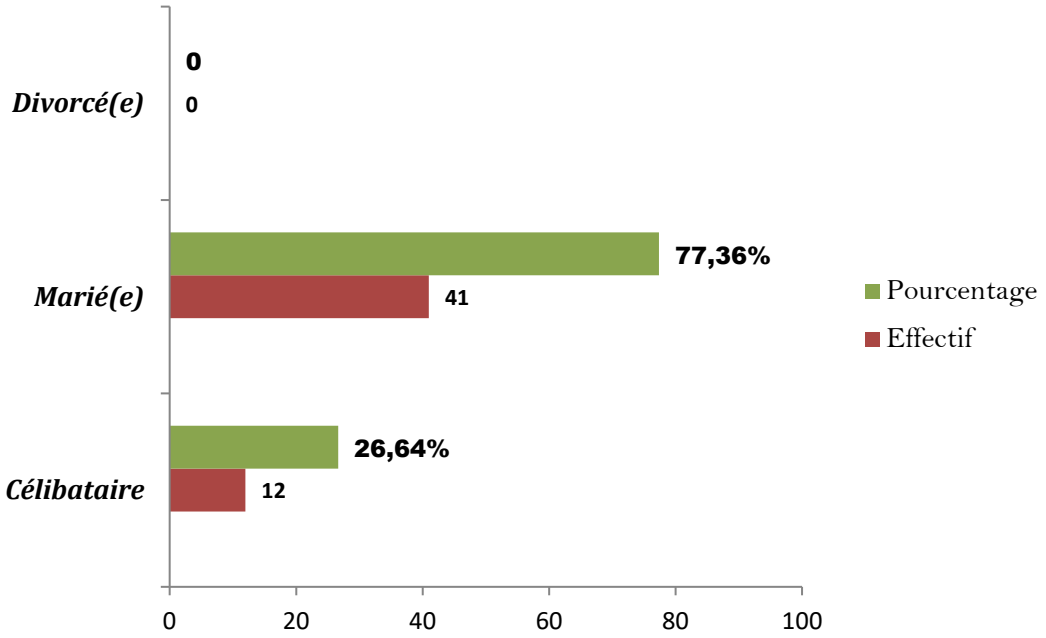
Tableau I : Répartition des enquêtés selon l'âge

	[20-30]	[31-40]	[41et +]	Total
Effectif	08	28	17	53
Pourcentage	15,09%	52,83%	32,08%	100%

Source : enquête de terrain

52,83% des enquêtés ont un âge compris entre 31 et 40 ans.

1.3- Répartition des enquêtés selon le statut matrimonial



Source : enquête terrain

Figure 2 : Répartition des enquêtés selon le statut matrimonial

Selon la figure ci-dessus : 26,64% de la population enquêtée sont célibataires ; 77,36% sont mariés.

1.4- Répartition des enquêtés selon le motif du choix de la Justice

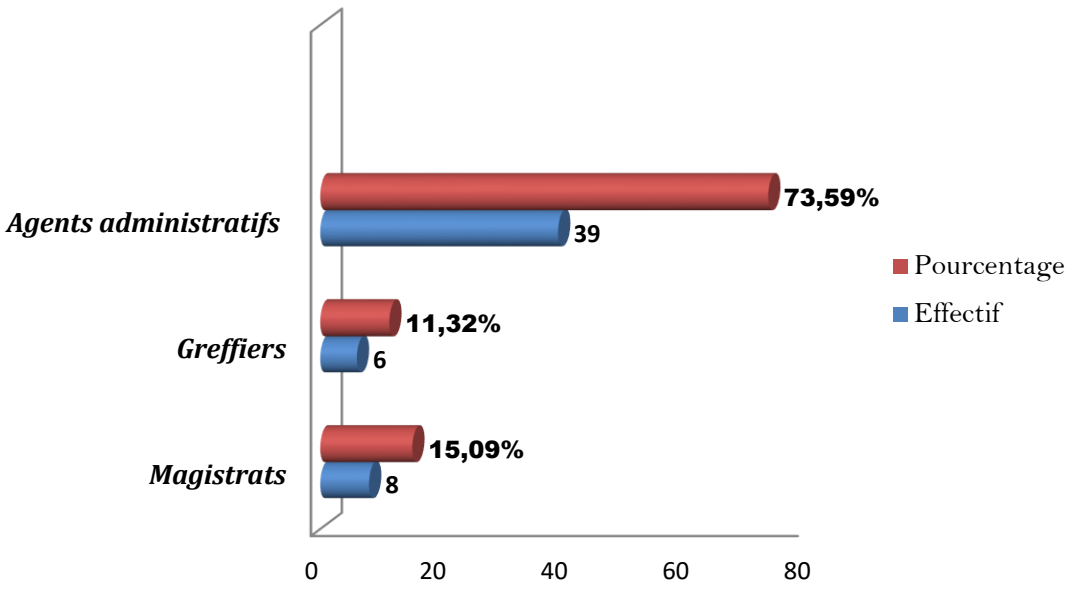
Tableau II : Répartition des enquêtés selon le motif du choix de la Justice

	Vocation	Nécessité d'emploi	Total
Effectif	16	37	53
Pourcentage	30,19%	69,81%	100%

Source : enquête de terrain

30,19% de nos enquêtés ont choisi la justice par vocation tandis que 69.81% y travaillent par nécessité d'emploi.

1.5- Répartition des enquêtés selon leur catégorie professionnelle



Source : enquête de terrain

Figure 3 : Répartition des enquêtés selon leur catégorie professionnelle

Notre population d'étude est composée de 08 magistrats soit 15,09 % ; 06 greffiers soit 11,32% et de 39 agents administratifs soit un taux de 73,59%.

II- LA PERCEPTION DU STRESS PAR LES AGENTSDE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

2.1-Répartition des enquêtés selon la définition du stress

Tableau III : Répartition des enquêtés selon la définition du stress

	Effectif	Pourcentage
La réaction de l'organisme face à toute demande	08	15, 09%
L'anxiété	06	11,32%
La cause directe des maladies, même s'il contribue fréquemment à leur développement	05	9,43%
La peur	09	17%
Un état de forte tension physiologique ou psychologique	21	39,62%
Le début d'une série de maladie	02	03,77%
Forcément nocif, puisque souvent il aide à atteindre les objectifs souhaités	02	03,77%
Préparation pour l'attaque ou la fuite	0	00
Total	53	100%

Source : enquête de terrain

Parmi les huit propositions de définition du stress :

15,09% ont choisi comme définition du stress '' La réaction de l'organisme face à toute demande''

Pour 17%de la population enquêtée, le stress c'est la ''peur''.

Pour 39,62% le stress se définie comme ''Un état de forte tension physiologique ou psychologique''

2.2- Répartition des enquêtés selon l'existence du stress à la Cour d'Appel de Cotonou

Tableau IV : Répartition des enquêtés selon l'existence du stress à la Cour d'Appel de Cotonou

	Oui		Non	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Etes-vous stressé par votre travail ?	31	58,49%	22	41,51%
Peut-on vivre sans stress ?	38	71,70%	15	28,30%

Source : enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus,

Trente un (31) enquêtés soit 58,49% affirment qu'ils sont stressés par leur travail.

Trente huit (38) répondants soit un pourcentage de 71,70% pensent qu'on peut vivre sans stress.

III- LES CAUSES DU STRESS A LA COUR D'APPEL DE COTONOU

3.1-Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées à l'organisation du travail.

Tableau V : Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées à l'organisation du travail.

	Effectif	Pourcentage
La mauvaise répartition des tâches	31	58,49%
Accomplissement des tâches ne relevant pas de ses attributions	24	45,28%
Non organisation de réunions périodiques	29	54,72%
Non implication dans les prises de décisions concernant directement le travail	34	64,15%
Non appréciations des efforts fournis par les agents	18	33,96%

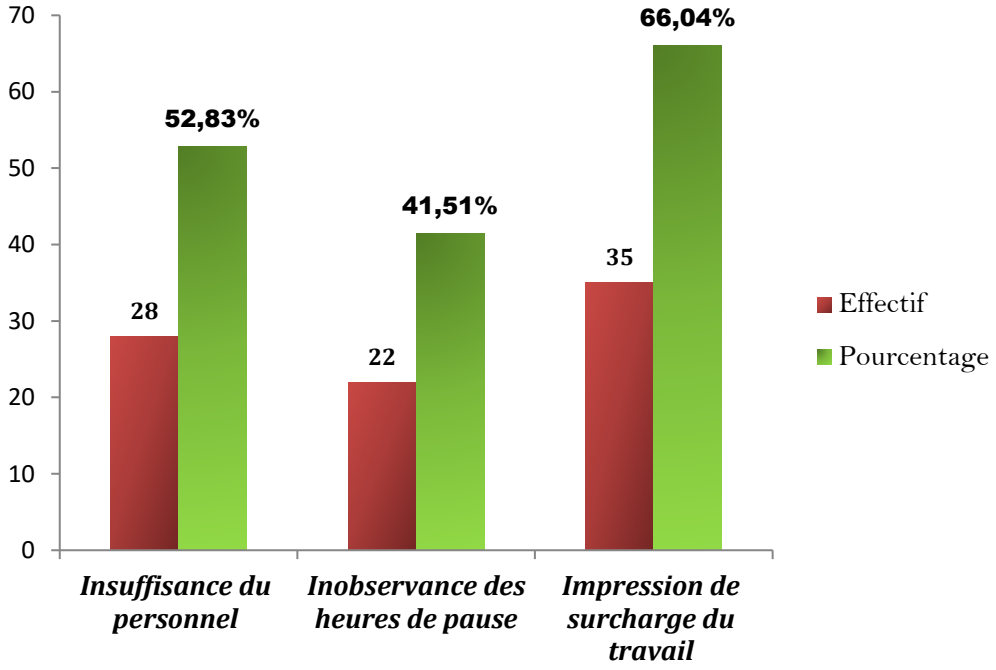
Source : enquête de terrain

Pour les agents de la Cour d'Appel de Cotonou, Les principales causes du stress liées à l'organisation du travail sont :

58,49% de notre population d'étude déclarent la mauvaise répartition des tâches à la Cour d'appel de Cotonou.

64,15% enquêtés déclarent qu'ils ne sont pas impliqués dans les prises de décisions qui concernent directement le travail.

3.2-Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux conditions de travail



Source : enquête de terrain

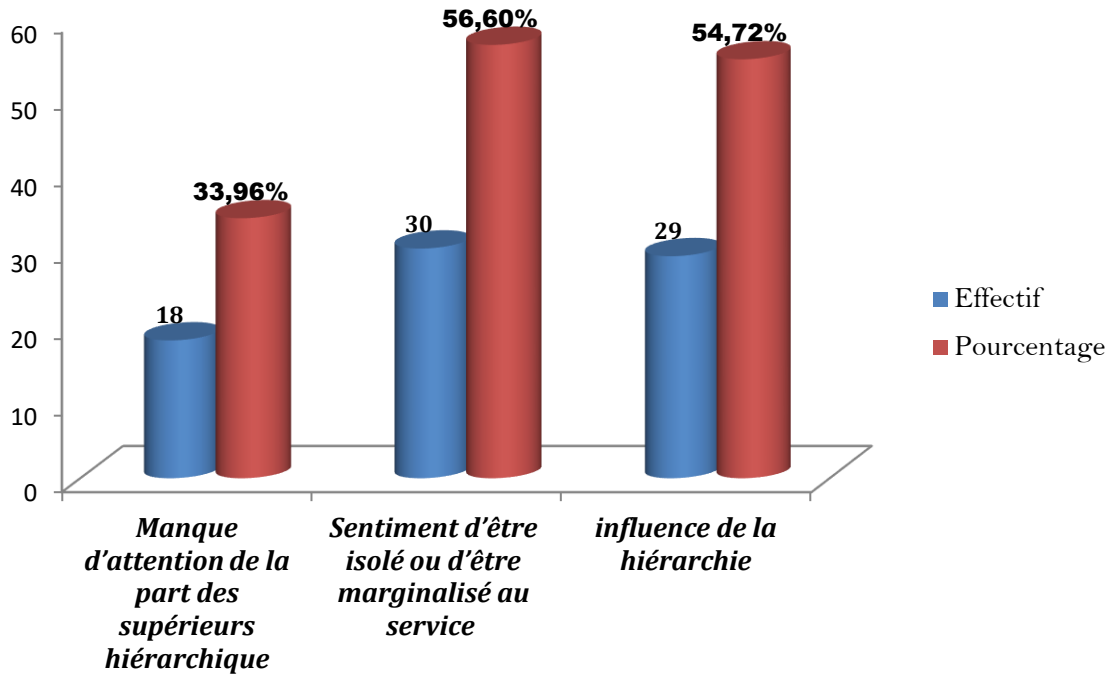
Figure 4: Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux conditions de travail

D'après la figure ci-dessus,

52,83% de notre population d'étude estiment que le personnel de la Cour d'appel de Cotonou est insuffisant pour les tâches disponibles.

66,04% de notre population déclarent avoir l'impression d'être surchargé par le travail.

3.3-Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux relations interindividuelles



Source : enquête de terrain

Figure 5: Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux relations interindividuelles

De la figure ci-dessus, nous pouvons déduire que :

54,72% des enquêtés affirment que les supérieurs hiérarchiques sont autoritaires.

56,60% des enquêtés déclarent qu'ils se sentent marginaliser.

3.4-Répartition des enquêtés selon le soutien en cas de difficulté liée au travail

Tableau VI : Répartition des enquêtés selon le soutien en cas de difficulté liée au travail

	Oui		Non	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Des collègues	31	60,78%	22	39,22%
De la hiérarchie	23	43,40%	30	56,60%

Source : enquête de terrain

60,78% de notre population d'étude déclarent avoir le soutien des collègues en cas de difficulté liées au travail.

43,40% des enquêtés affirment qu'ilsont le soutien de la hiérarchie en cas de difficulté liées au travail.

3.5-Répartition des enquêtés selon la nature des relations

Tableau VII : Tableau de répartition des enquêtés selon la nature des relations

	Bonne		Mauvaise	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Les collègues	33	62,26%	20	37,74%
La hiérarchie	27	50,94%	26	49,06%

Source : enquête de terrain

La majeur partie des enquêtés soit 62,26% affirment qu'elles entretiennent de bonne relation entre collègues.

50,94% déclarent qu'elles entretiennent de bonne relation avec la hiérarchie.

IV- LES CONSEQUENCES DU STRESS A LA COUR D'APPEL DE COTONOU

4.1-Répartition des enquêtés selon les maladies possibles auxquelles ils sont exposés dans l'exercice de leur travail

Tableau VIII : Répartition des enquêtés selon les maladies possibles auxquelles ils sont exposés dans l'exercice de leur travail

	Effectif	Pourcentage
Maux de tête	39	73.58%
Les douleurs musculaires	41	77,36%
Sueurs inhabituelles	33	62.26%
Troubles de la digestion	8	15,10%
Troubles de sommeil	19	35,85%
Tristesse	31	58,49%
Sensation de mal être	19	35,85%
Perturbation de la concentration	27	50,94%
Difficulté à prendre des initiatives	15	28,30%
Spasme (crampe)	18	33,96%
Anxiété	13	24,53%
Crises de larmes	16	30,19%
Irritabilité	37	69,81%

Source : enquête de terrain

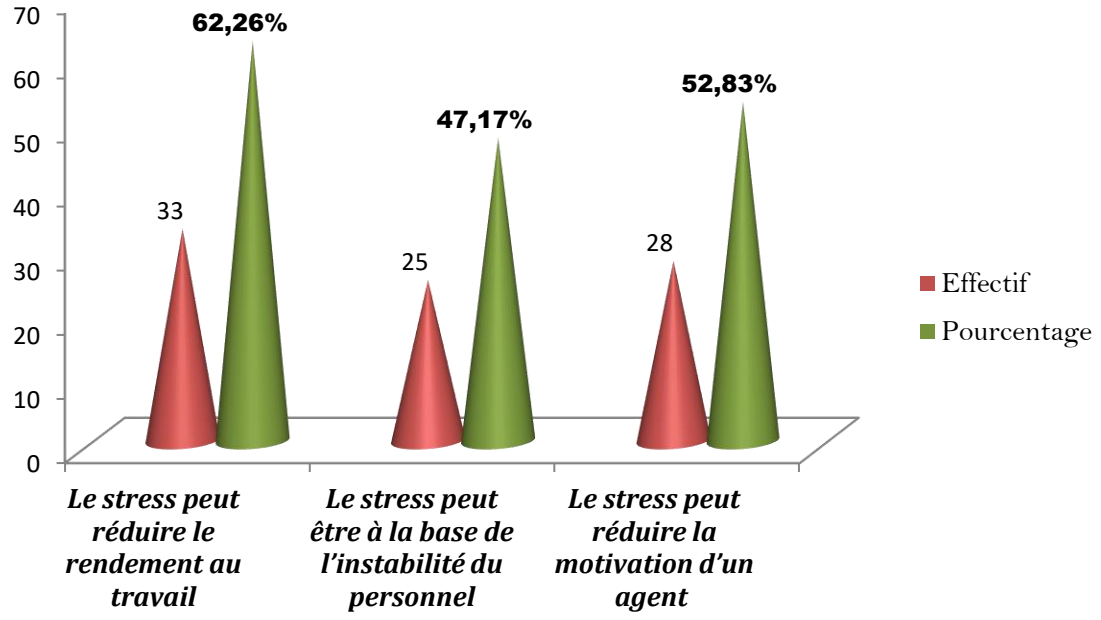
Suite à l'autoévaluation des problèmes de leur santé, on en déduit que dans l'exercice de leur fonction, les agents de la Cour d'Appel de Cotonou sont exposés à des maladies suivantes :

73,58% affirment qu'ils souffrent de maux de tête.

77,36% de notre population déclarent avoir des douleurs musculaires.

69,81% déclarent qu'ils sont irrités par le travail.

4.2- Répartition des enquêtés selon les conséquences du stress sur l'administration



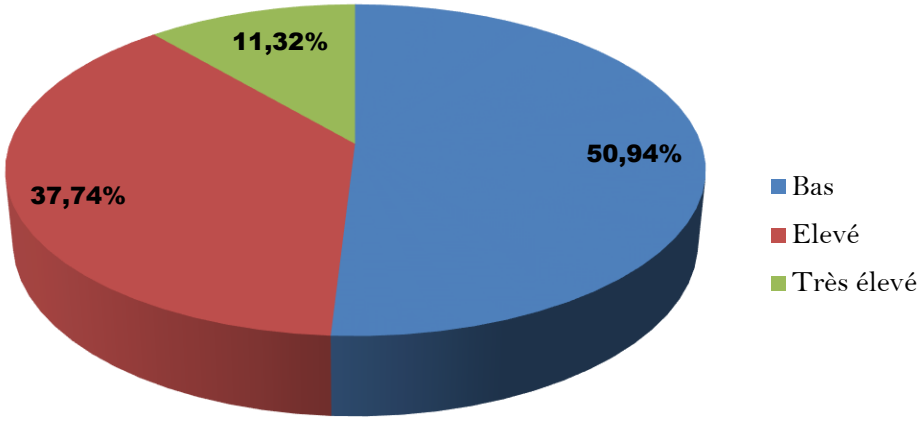
Source : enquête de terrain

Figure 6 : Répartition des enquêtés selon les facteurs qui peuvent réduire le stress

62,26% des enquêtés pensent que le stress peut contribuer à la baisse du rendement d'un agent.

Pour 52,83%, le stress peut réduire la motivation d'un agent.

4.3- Répartition des enquêtés selon le taux d'absentéisme



Source : enquête de terrain

Figure 7 : Répartition des enquêtés selon le taux d'absentéisme

On peut déduire du tableau ci-dessus que :

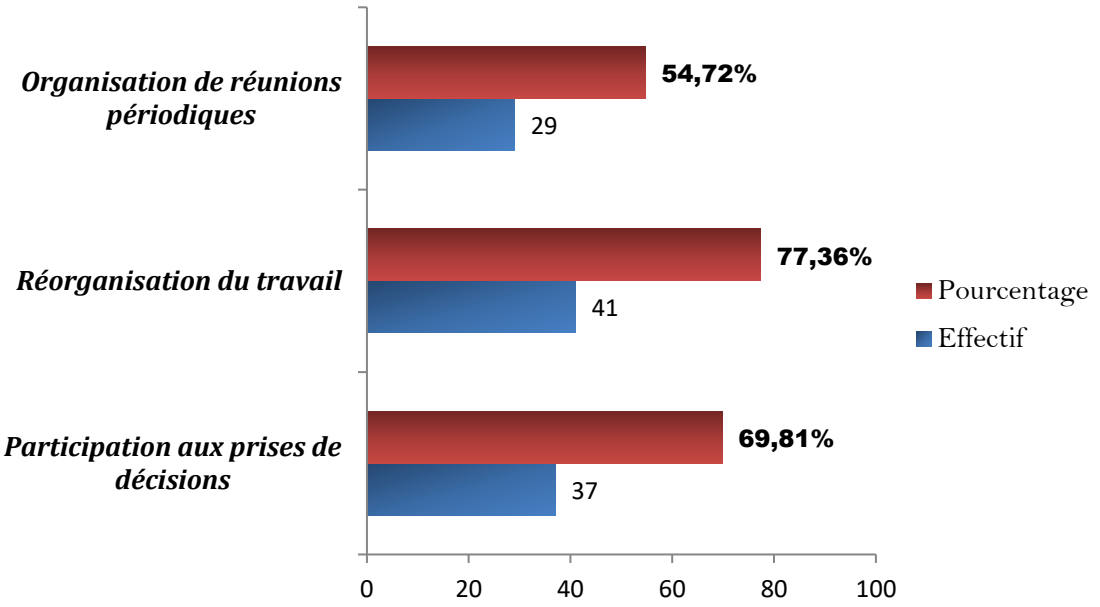
50,94% de notre population d'étude ont déclaré que le niveau d'absentéisme est bas dans le service.

Pour 37,74% de la population enquêtés le niveau d'absentéisme est élevé.

11,32% des enquêtés affirment que le niveau d'absentéisme est très élevé dans le service.

V- LA PREVENTION ET LA GESTION DU STRESSPAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

5.1- Répartition des enquêtés selon les facteurs qui peuvent améliorer l'efficacité de leur travail



Source : enquête de terrain

Figure 8 : Répartition des enquêtés selon les facteurs qui peuvent améliorer l'efficacité de leur travail

77,36% des enquêtés déclarent que l'efficacité de leur travail peut être améliorée par la réorganisation du travail.

69,81% des enquêtés affirment que la participation aux prises de décisionsles concernant directement peut contribuer à améliorer l'efficacité leur travail.

5.2- Répartition des enquêtés selon les moyens individuels pour faire face à l'impact du stress

Tableau IX : Répartition des enquêtés selon les moyens individuels pour faire face à l'impact du stress

	Effectif	Pourcentage
Vous découvrez et analysezvos propres situations stressantes	12	22,64%
Vous prenez le temps de vous relaxez à intervalle régulier	39	73,58%
Vous vous retirez momentanément d'une situation dangereuse stressante	22	41.51%
Vous identifiezvos propres symptômes de stress	15	28,30%
Vous vous faites plaisir le plus souvent	31	58,4%
Vous développez vos activités sociales et culturelles	20	37,74%
Vous acceptez les autres et vous faites confiance à leur travail pour certaines tâches	29	54,72%
Vous évitez les comportements générateurs de stress	18	33,96%

Source : enquête de terrain

D'après le tableau ci-dessus, parmi les enquêtés :

73,58% prennentle temps de se relaxer à intervalle régulier.

58,49% de la population enquêtée affirment qu'ils se font plaisir le plus souvent.

54,72% de nos répondants déclarent qu'ils acceptent les autres et font confiance à leur travail pour certaines tâches.

5.3-Répartition des enquêtés selon la présence ou non d'un psychologue à la Cour d'Appel de Cotonou

Tableau X : Répartition des enquêtés selon la présence ou non d'un psychologue à la Cour d'Appel de Cotonou

	Effectif	Pourcentage
Non existence d'un service de Psychologie pour assister le personnel	53	100%
La nécessité de la présence d'un Psychologue	47	88,70%

Source : enquête de terrain

D'après le tableau XVIII :

Tous les enquêtés affirment que la Cour d'Appel ne dispose pas d'un service de Psychologie qui assiste le personnel.

Les 88,70% estiment que la présence d'un Psychologue à la Cour d'Appel est indispensable tandis que les 11,3% pensent le contraire.

A la suite de la présentation des résultats, nous procédons à la discussion.

CHAPITRE 4 : DISCUSSION

I- CARACTERISTIQUES GENERALES DES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

1.1- Le sexe et l'âge des enquêtés

Le sexe est un élément qui joue un rôle non négligeable dans les causes du stress en milieu de travail. Dans notre étude, on note une prédominance du sexe féminin. Sur les 53 enquêtés, nous avons 29 femmes (54,72%) contre 24 hommes (45,28%). Ces résultats s'expliquent par le fait que la majorité des agents de la Cour d'Appel de Cotonou sont des personnes de sexe féminin. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [14] qui est de 66,6%. Notons que les femmes ont beaucoup de rôles à assumer d'autant plus si elles ont un travail salarial. Dans la plupart des cas, après leur journée professionnelle, elles doivent encore s'occuper des tâches ménagères et des enfants.

L'âge est un élément important dans une étude scientifique et plus spécialement dans notre recherche car il est un facteur qui influence le stress surtout en milieu de travail. L'âge requis par les textes de la loi béninoisepour intégrer la fonction publique est de18 à 40 ans et la limite d'âge pour certaines catégories d'agents est de 50 à 60 ans pour faire valoir ses droits à la retraite[15].Ainsi dans notre étude, la majorité de nos enquêtés se trouve dans la tranche d'âge de 20 à 40 soit 67,92% de la population enquêtée. Rappelons que dès la naissance jusqu'à la vieillesse, l'être humain est confronté à différent type de stress suivant son âge.

1.2- Le statut matrimonial et la catégorie professionnelle

Nous remarquons dans notre étude que la majorité des agents enquêtés soit 73,26% sont mariés.Ce taux confirme celui de Stany

HABIYAMBERE [16] qui est de 77,6%. Le statut matrimonial joue un rôle important dans l'accumulation du stress, en milieu de travail, car un employé marié, en plus de sa charge professionnelle sera obligé de penser à l'épanouissement de sa famille.

Le poste occupé joue un rôle capital dans le phénomène du stress. Un agent de la basse catégorie peut se sentir frustré ou marginalisé suivant les tâches qui lui sont attribuées et selon son supérieur hiérarchique. Ainsi, si nous nous référons à cette définition de Karasek (1979) : « le stress professionnel est la demande exercée sur l'individu (contrainte professionnelle) et la marge de manœuvre qu'il possède (ce qu'il nomme la latitude décisionnelle)». [10] Ces deux paramètres permettent d'indiquer le niveau destress ressenti par l'individu au niveau professionnel.

1.3- Le motif du choix de la Justice

Etant donné que le Bénin est rempli de diplômé sans emploi, la plus part des jeunes, bien qu'ils soient titulaires de la maîtrise ou d'autres diplômes supérieurs préfèrent passer le concours avec le bas niveau afin d'avoir un emploi à la fonction publique. Ainsi, le choix de la justice par nécessité de travail par un grand nombre de travailleurs de la Cour d'appel de Cotonou (soit 69,81%) pourrait être dû à ce manque d'emploi. Ce taux est nettement opposé à celui de SEHONOU G. [17] dans son enquête réalisée chez les sapeurs-pompiers et qui révèle que 93,12% ont choisi ce métier par vocation.

Le motif du choix d'une administration ou d'une autre est une véritable source de stress car l'individu qui fait son choix parce qu'il était dans le besoin sera toujours animé du souci de son évolution dans l'administration.

II- LA PERCEPTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

Parmi les huit propositions de définition du stress, plus de la moitié soit 58,48% de notre population d'étude a choisi les bonnes réponses. Ce taux confirme celui de Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui est de 68,75%. Notons que la majorité de ceux qui ont choisi la bonne réponse soit 39,62% de la population a choisi comme réponse « Un état de forte tension physiologique ou psychologique ». Contrairement à la définition ''la préparation pour l'attaque ou la fuite'' qui fait partie des bonnes réponses, aucun de nos enquêtés ne l'a choisi. Nous pouvons ainsi dire que, la forte fréquence de la définition « Un état de forte tension physiologique ou psychologique » pourrait être due à la présence du mot ''Psychologique'' car la présente étude est réalisée dans le domaine de la psychologie.

En nous référant au tableau IV, on constate que plus de la moitié des enquêtés soit 58,49% ont affirmé qu'ils sont stressés par le travail. Ceci confirme les résultats de Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui révèle qu'environ 60% des enquêtés sont stressés par le travail. Suite à cela et par rapport au constat qui nous a poussé à mener notre étude dans cette juridiction, nous pouvons donc conclure qu'il y a des cas de stress à la Cour d'Appel de Cotonou.

Dans ce même tableau, 71.70% des répondants déclarent qu'on ne peut pas vivre sans stress cela témoignent du fait que les agents de la Cour d'Appel de Cotonou sont bien conscient de l'existence du stress.

Eu égard à tout ce qui précède, nous pouvons conclure que les agents de la Cour d'Appel de Cotonou sont conscient de l'existence du stress mais ont une faible connaissance de sa notion.

Après un tel constat, il s'avère indispensable de prendre en compte sérieusement ces données afin de maîtriser le phénomène du stress professionnel en connaissant ses causes.

III- LES CAUSES DU STRESSAU SEIN DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

Les tableaux V, VI et VII et les figures IV et V nous montrent les causes du stress au sein de la Cour d'Appel de Cotonou. Les causes du stress sont multiples : les causes liées à l'organisation du travail, les causes liées aux conditions de travail et les causes liées aux relations interpersonnelles.

3.1-Les causes liées à l'organisation du travail

- ***La nature des tâches***

A la lecture du tableau IV, nous remarquons que sur le total de 53 enquêtés, 31 personnes soit 58,49% ont répondu ''non'' à la question, « les tâches sont-elles bien réparties dans votre service ? ».Ce résultat est analogue à celuide Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui est de 43,33%. Ces taux montrent que les tâches ne sont pas partagées équitablement et cela fait que certains ont plus de tâches à accomplir que d'autres. Cette situation provoque des incompréhensions soit entre les agents eux-mêmes soit avec leur supérieur hiérarchique. Par conséquent, la mauvaise répartition des tâches est une importante source de stress.

En considérant le même tableau, nous déduisons que 24 personnes soit 45,28% ont affirmé qu'ils accomplissent des tâches ne relevant de leur attribution. Ce taux est nettement inférieur à celui de Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui révèle que les agents interviewés pensent à

l'unanimité qu'ils accomplissent souvent destâches ne relevant pas de leur attribution et sont interrompus dans une tâche pour faire une autre. A part les magistrats et les Greffiers, le reste des agents sont considérés de la même manière car ils affirment que les supérieurs hiérarchiques ne tiennent pas compte de leur catégorie professionnelle dans la répartition des tâches. Un agent de la catégorie B peut faire les tâches d'un agent de la catégorie C et vice versa.

La nature des tâches au sein de la Cour d'Appel de Cotonou provoque chez les agents une certaine dose de stress, ce qui peut agir sur le rendement des agents au travail.

- ***Non organisation de réunions périodiques* et *non implication des agents dans les prises de décisions***

Du tableau V, il ressort que sur le total de 53 agents, 29 personnes soit 54,72% des enquêtés estiment que l'une des causes du stress en milieu de travail est l'absence de réunion périodique au sein de la Cour d'Appel de Cotonou. Ce taux confirme celui de Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui est de 53,33%. Les réunions périodiques servent de point de départ à un service de qualité et favorisent le travail d'équipe et la cohérence. Elles permettent la compréhension et facilitent la communication entre les agents eux-mêmes d'une part et entre les agents et la hiérarchie d'autre part. C'est lors des réunions qu'ensemble avec la hiérarchie les décisions concernant le travail sont prises.

Du même tableau, nous remarquons que 34 agents sur les 53 enquêtés soit 64,15% de la population d'étude déclarent le manque de participation aux prises de décisions comme source de stress au sein de La Cour d'Appel de Cotonou. Ce taux est nettement opposé à celui de Akohou C. R. et

Kotogan S. M. A. [2] qui révèle que la totalité des agents disent qu'ils sont associés aux prises de décision.La plupart des décisions concernant le travail au sein de la Cour d'Appel de Cotonou sont prises par la hiérarchie. La participation des agents aux prises de décisions qui concernent leur emploi permet à l'administration de bien fonctionner et de pouvoir bien gérer les conditions de vie et de travail des agents.

L'organisation de réunions périodiques et la participation des agents aux décisions sont des points essentiels qui favorisent la communication. Elles améliorent la productivité et l'efficacité au travail.

- ***Non appréciation des efforts fournis par les agents***

Les résultats mentionnés dans le tableau IV montrent que sur le total de 53 agents, 18 soit 33,96% des agents enquêtés estiment que l'une des causes du stress à la Cour d'Appel de Cotonouréside en ce que les supérieurs hiérarchiques n'apprécient pas les efforts qu'ils fournissent. Ce taux confirme celui de GREBOT [7] qui révèle d'après l'enquête menée auprès des cadres français que pour 47% le stress provient du manque de reconnaissance des efforts fournis. Malgré le salaire et les primes qu'ils perçoivent, certains de nos enquêtés estiment que la Cour d'Appel de Cotonou doit motiver le personnel par des lettres d'encouragement, de félicitation, des témoignages officiels de satisfaction… surtout pour les agents qui se distinguent particulièrement par leur dévouement au service en toute probité, objectivité et neutralité.

Signalons enfin que toutes les causes combinées dans le point « organisation du travail » nous font remarquer que la mauvaise organisation, est une source très importante du stress au sein des administrations et plus particulièrement au sein de la Cour d'Appel de

Cotonou. Sachant que le stress professionnel a beaucoup de causes, voyons les causes liées aux conditions de travail.

3.2-Les causes liées aux conditions de travail

Les tâches excessives sont une source non négligeable de stress au travail. Cette situation est souvent provoquée par l'insuffisance du personnel et génère la plupart du temps le non jouissance des temps de pause chez les agents.

Ainsi de la figure 4, il ressort que 28 agents soit 52,83% de la population ont déclaré que le personnel de la Cour d'Appel de Cotonou est insuffisant pour la tâche disponible. L'insuffisance du personnel est une véritable source du stress.

De la même figure, nous remarquons que 22 individus soit 41,51% de la population ont répondu qu'ils n'observent pas des heures de pause. Ce taux est inférieur à celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui révèle que 67,1% des enquêtés ont signalé que l'horaire de leur service est inadéquat. Selon les enquêtés, les tâches qui sont les leurs les amènent souvent à faire des heures supplémentaires, malheureusement non payées.

En considérant toujours la figure 4 nous constatons que sur le total de 53 agents, 35 soit 66,04% des agents enquêtés estiment que l'une des causes du stress à la Cour d'Appel de Cotonou est la surcharge de travail. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui est de 76,3%.

Les conditions de travail sont une source très importante du stress. Cependant, comme déjà signalé, les causes du stress sont nombreuses : parlons également des causes liées aux relations interpersonnelles.

3.3-Les causes liées aux relations interindividuelles

- ***Manque d'attention du responsable hiérarchique immédiatet L'influence de la hiérarchie***

Selon les données de la figure 5, un nombre non négligeable des enquêtés soit 18 agents sur 53 avec un pourcentage de 33,96 ont soulevés le manque d'attention du responsable hiérarchique immédiat. Le manque d'attention du responsable hiérarchique immédiat n'est pas à négligée car elle est sans doute l'une des sources du stress àla Cour d'Appel de Cotonou.

L'influencede la hiérarchie à la Cour d'Appel de Cotonou est l'une des sources importante du stress. Les données qui ressortent de la figure 5 montrent que 54,72% des enquêtés affirment qu'ils subissent l'influence des supérieurs hiérarchiques. Cette situation s'explique par le fait que les agents ne sont pas impliqués dans les prises de décisions ; la communication agents-hiérarchie et l'appréciation des efforts des agents sont quasi inexistante.

Le manque d'attention du responsable hiérarchique immédiat et L'influence de la hiérarchie agissent sur les conditions de travail, brisent les relations interindividuelles et occasionne des conflits.

- ***Sentiment d'isolement et de marginalisation***

Eu égard aux résultats de la figure 5, 30 agents soit 56,60% des enquêtés nous ont signalé que le sentiment d'isolement et de marginalisation existe au sein de la Cour d'Appel de Cotonou. Les agents de la Cour d'Appel de Cotonou se plaignent d'être marginalisé par les greffiers et surtout par les magistrats. Et ceci se ressent dans le comportement, dans la répartition des primes, de la carburation et d'autres avantages liés au

travail etc…, selon eux, ce comportement provient du fait qu'à la justice et de surcroit dans les juridictions, les magistrats sont considérés comme les agents les plus importants par leur qualification, par la différence de salaire et/ou standing et qu'après eux il n'y a que les greffiers.

Un tel comportement au sein des employés est préjudiciable au bon fonctionnement de l'administration.

- ***Le manque de soutien en cas de difficulté liée au travail***

Les résultats consignés dans le tableau VI, montrent que 39,22% de la population enquêtée affirme le manque de soutien des collègues en cas de difficulté liée au travail. Ce taux confirme celui de GREBOT [7] qui est de 26%. De la même manière, 56,60% affirment qu'ils ne sont pas soutenus par la hiérarchie en cas de difficulté liée au travail. Ce taux est supérieur à celui de Akohou C. R. et Kotogan S. M. A. [2] qui est de 33,33%. Le manque de soutien de la part des collègues ou de la hiérarchie rend le climat invivable. C'est une importante source de stress parce qu'elle ne favorise pas la bonne ambiance entre les agents de cette juridiction ; cette situation empêche une bonne communication entre les collègues ou entre ces derniers et la hiérarchie.

- ***La nature des relations***

Les résultats du tableau VII montrent que :

33 agents soit 62,26% des répondants déclarent qu'ils entretiennent de bonne relation avec les collègues, tandis que 20 agents soit 37,74% des répondants la jugent mauvaise.

27 agents soit 50,94% des répondants estiment qu'ils entretiennent de bonne relation avec la hiérarchie, tandis que 26 agents soit 49,06% des répondants la qualifie de mauvaise.

La bonne relation entre les collègues d'une part et entre ceux-ci et leurs supérieurs hiérarchiques d'autre part est due au respect mutuel, à la complémentarité, au climat social et à l'amour au travail qui viennent de la conscience professionnelle, de la responsabilité de chacun face à ses actes. Aussi, parce que les agents parviennent à dépasser les cadres professionnels pour se rencontrer, afin de partager des moments de divertissements en dehors des heures de services. La mauvaise relation dans l'administration provient du non reconnaissance morale des valeurs personnelles d'un agent sur son lieu de travail. Toute mauvaise relation au travail a donc des effets négatifs sur l'agent et sur la qualité de son travail.

Eu égard de toutes ces explications, nous pouvons conclure que la mauvaise relation en milieu de travail est l'une des causes les plus connues du stress au seinde la Cour d'Appel de Cotonou.

Nous venons d'analyser les causes du stress au sein de la Cour d'Appel de Cotonou qui ont été principalement résumées comme suit : les causes liées à l'organisation du travail, les causes liées aux conditions de travailet les causes liées aux relations interpersonnelles sont les sources majeures du stress au sein de la Cour d'Appel de Cotonou.

IV- LES CONSEQUENCES DU STRESS SUR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

Les conséquences ne sont pas les mêmes d'un individu à un autre ou d'une situation stressante à une autre. Les conséquences du stress en milieu de travail peuvent se regrouper en deux catégories : les conséquences sur l'individu (psychologiques et physiologiques) et les conséquences qui affectent directement le travail.

4.1- Conséquences sur l'individu

Les conséquences du stress sur l'individu peuvent se résumer en trois points à savoir : les effets physiques du stress, les effets émotionnels du stress et les effets intellectuels du stress.

Les Maux de tête (ressentis par la majorité soit 73,58% de la population d'étude), les douleurs musculaires (plus de la moitié en souffre, 77,36% de la population), les sueurs inhabituelles (33 personnes sont concernées soit 62,26% des enquêtés), les troubles du sommeil (ressentie par 35,85% notre population d'étude), les troubles de la digestion (8 agents en souffrentsoit 15,09% de nos enquêtés), et le spasme (18 personnes sont concernées soit 39,96% des enquêtés) sont des effets physiques du stress.

Les crises de larmes (16 personnes soit 30,19% de la population d'étude affirment avoir descrises de larmes devant des situations stressantes liées au travail), la tristesse (58.49% déclarent que face à dessituations stressantes liées au travail, ils sont tristes), la sensation de mal-être (19 personnes sont concernées soit 35,85% des enquêtés), l'irritabilité (plus de la moitié soit 69,81% de la population affirme qu'elle s'irrite devant des situations nerveuses) et l'anxiété (13 agents soit 24,53%

de notre population d'étude manifeste l'anxiété face à certains problèmes liés au travail) sont des effets émotionnels du stress.

La perturbation de la concentration (bon nombre des agents de la Cour d'appel de Cotonou soit 50,94% des enquêtés déclarent être concerné par la Perturbation de la concentration) et les difficultés à prendre des initiatives (15 personnes soit 28,30% des enquêtés affirment qu'ils ont des difficultés à prendre des initiatives) sont des effets intellectuels du stress.

Ces symptômes provoquent la modification des conduites alimentaires, amènent les personnes à recourir à la consommation de produits calmants (somnifères, anxiolytiques, etc.) ou excitants (café, tabac, alcool …) ; ils agissent sur le comportement : comportements violents et agressifs, repli sur soi, difficultés à coopérer…

Les situations stressantes qui perdurent occasionnent un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement de l'administration.

4.2- Les conséquences qui affectent directement le travail.

Outre les conséquences sur la santé mentale et physique des travailleurs, l'impactdu stress lié au travail est évident dans les conséquences pour l'institution telles que : l'instabilité du personnel, la réduction de la motivation,le taux élevé d'absentéisme etla réduction durendement au travail.

- ***Instabilité du personnel etl'absentéisme***

A la lecture de la figure 6, nous constatons que 25 agents (soit 47,17% du personnel enquêté) montrent que le stress se manifeste par l'instabilité

du personnel. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui est de 52,6%. Cette situation peut être due à l'insatisfaction des conditions de travail des agents et au climat de non confiance liée aux relations interpersonnelles. Les employés touchés demandent d'être affecter dans les autres juridictions (tribunaux) ou dans les autres administrations du ministère. D'autres préfèrent aller à la Cour Constitutionnelle ou à la Cour Suprême pour plus d'avantages. D'autres par contre cherchent des moyens afin de quitter le Ministère de la Justice pour d'autres Ministères de la place ou pour aller dans les Structures Internationales.

Des réponses de la figure 7, il s'est avéré que le taux d'absentéisme est différemment apprécié par les agents de la Cour d'Appel de Cotonou. 6 agents soit 11,32% des répondants trouvent que le taux d'absentéisme est très élevé, tandis que 27 agents soit 50,94% des répondants le jugent élevé, 20 agents soit 37,74 des répondants l'estiment bas. Les explications relatives à ces réponses sont les suivantes :

L'absentéisme, c'est-à-dire la période précise durant laquelle le salarié ne se présente pas physiquement à son lieu prévu de travail alors qu'il devrait y être, peut créer des problèmes pour l'institution comme pour l'agent. On considère que plus la proportion d'absence est élevée, plus le climat de l'institution est mauvais.Ce problème peut être envisagé sous deux formes [16] :

- le point de vue individuel : la décision du travailleur d'aller à son travail ou de s'absenter est la conséquence d'un conflit de motivation.
- le point de vue collectif : cette analyse, abstraite du comportement du travailleur ne rend pas compte des phénomènes d'ensemble et notamment du fait qu'il y a toujours un certain nombre d'absent.

Toutefois, compte tenu de l'intérêt du personnel et des causes du stress, on peut avancer que plus l'emploi est intéressant (comporte des responsabilités, offre une rémunération et des avantages sociaux adéquats et plus le salaire est satisfaisant) ; plus l'agent est motivé à ne jamais s'absenter.

- ***La réduction de la motivation et du rendement au travail***

Des résultats de la figure 6, nous constatons que 52,83% de la population enquêtée ont montré que l'une des manifestations du stress est La réduction de la motivation. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui est de 48,6%. Plusieurs raisons justifient que le stress peut réduire la motivation au travail. Ainsi, les agents stressants comme l'inexistence de motivation financière, l'insatisfaction des besoins sociaux, l'incompréhension, le manque de concentration, de compétences et de dévouement dans l'accomplissement des tâches, l'insuffisance du personnel, l'indifférence des supérieurs hiérarchiques, créent chez les agents la démotivation.

Cette dernière en s'accumulant engendre des répercussions sur le rendement du travail.

De la figure 6, nous remarquons que 62,26% des enquêtes ont déclarés que la réduction du rendement au travail est l'une des conséquences du stress professionnel. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui est de 55,2% et qui révèle quela réduction du rendement au travail vient de l'insatisfaction au niveau individuel, institutionnel, etc… Le manque de concentration, la tendance à faire les tâches partielles et à fuir les responsabilités sont tous les facteurs qui sont à la base de la baisse du rendement au travail.

L'incapacité de prendre des décisions, la multiplication des conflits avec d'autres, ainsi que le blocage de la créativité peuvent avoir une incidence sur le rendement au travail. Un agent stressé n'aura pas la concentration nécessaire pour accomplir les tâches qui lui sont attribuées, par conséquent, son rendement devient de plus en plus trop faible. Le stress est donc à la base de la baisse de la productivité chez les agents.

V- LA PREVENTION ET LA GESTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU

La manière dont les individus et les administrations résolvent les problèmes liés au stress est généralement destinée à supprimer ou à maîtriser les causes de stress ou à rendre les individus plus résistants au stress ou plus capables d'affronter le stress.

- ***L'organisation de réunions périodiques***

Selon nos répondants (soit 54,72%), l'organisation des réunions périodiques est l'un des facteurs qui peut contribuer à l'amélioration de l'efficacité des agents en milieu de travail. Les réunions au sein de l'administration permettent de : préciser les attentes, les buts et les objectifs de chacun ; discuter des problèmes existants et d'exprimer les solutions souhaitées ; échanger avec les supérieurs et les collègues ; évaluer si la charge de travail respecte les limites des employés ; partager l'information sur les activités de l'administration.

Les supérieurs hiérarchiques de la Cour d'Appel de Cotonou doivent avoir dans leur chronogramme un temps nécessaire pour réunir les agents,

afin d'établir un dialogue, une relation de confiance avec eux, leur montrer qu'ils peuvent s'exprimer, et qu'ils sont écoutés.

- ***La participation des agents aux prises de décision***

Selon nos répondants (soit 69,81%), l'un des moyens de réduire le stress en milieu de travail est d'impliquer les agents dans les prises de décisions concernant leur travail. L'institution pourrait élaborer des processus de communication normalisés grâce auxquels les agents seront informés dans des délais raisonnables. Ainsi, l'amélioration de la relation supérieur-employé ; la bonification du sentiment d'appartenance des employés ; la présentation clairedu changement qui affecte le travail (sa nécessité, les appuis disponibles, le plan prévu) ; donner la même information à tout le monde pour éviter de laisser se propager les rumeurs sont des comportements clés qui pourraient amener les agents à se sentir impliquer dans les prises de décisions concernant leur travail.

- ***La réorganisation du travail***

Selon les résultats consignés dans la figure 8, 77,36% du personnel enquêté (soit 41 agents) estime que la réorganisation du travail est un moyen efficace pour éliminer et réduire le stress. Ce taux confirme celui de Stany HABIYAMBERE [16] qui est de 85,5%.

La réorganisation du travail vise à :

- rendre le travail stimulant et à donner l'opportunité au personnel d'utiliser ses compétences ;
- donner la possibilité aux agents de participer aux actions de changement qui affecteront leur travail ;

- donner l'opportunité d'interaction sociale entre tout le personnel de la juridiction ;
- prévenir la violence au travail en créant un milieu sécuritaire et exempt de menace ;
- créer des programmes d'aides aux personnels. C'est-à-dire identifier, aider et traiter les agents selon les problèmes qui perturbent leur travail ;

Enfin, il faut une éthique, résidant principalement dans le respect mutuel et la reconnaissance du travail.

Les moyens individuels pour faire face au stress

Selon nos enquêtés, l'agent lui- même peut adopter certaines stratégies pour faire face aux stress. L'agent pourrait :

- découvrir et analyser ses propres situations stressantes afin de modifier en conséquence sa stratégie d'approche ;
- identifier ses propres symptômes de stress tels que la pulsation cardiaques, les maux de tête, les épaules raides, l'insomnie, etc.
- se retirer momentanément d'une situation dangereuse stressante ;
- prendre le temps de relaxer à intervalles réguliers ;
- accepter les autres et faire confiance a leur travail pour certaines tâches ;
- éviter les comportements générateurs de stress comme agressivité, inhibition total des émotions, etc.

- ***La prise en charge psychologique du personnel***

La prise en charge psychologique du personnel de la Cour d'Appel de Cotonou nécessite la présence d'un psychologue voir la présence d'un service de psychologie.

Toute la population enquêtéea affirmé qu'il n'y a pas de service de psychologie pour assister le personnel ; ces résultats confirment celui de SEHONOU Germain [17] qui révèle que 97,78% de la population d'étude affirment qu'il n'existe aucun moyen institutionnel mis en place pour faire face à l'impact du stress sur les sapeurs-pompiers.

88,70% des enquêtés jugent nécessaire la présence d'un psychologue dans cette juridiction. Ce taux confirme celui de SEHONOU Germain [17] qui révèle que 94,38% de la population d'étude affirment que le Groupement National des sapeurs-pompiers ne dispose pas de Psychologue pour assister le personnel.

Eviter que l'état de santé des personnes en souffrance ne se détériore davantage est une réponse d'urgence. Il s'agit de prendre en charge d'un point de vue psychologique des personnes qui souffrent déjà de problème de santé dû au stress et qui ne sont plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail. Indispensable et premier dans certains cas, ce type de recherche est loin d'être suffisant. Il doit déboucher sur une réflexion concernant les sources de stress : pourquoi telle personne en est-elle arrivée là ? Son état s'explique-t-il seulement par une fragilité personnelle ? D'autres personnes de son entourage professionnel présentent-elles les mêmes difficultés, même moins exacerbées ? Peut-on établir un lien entre ces difficultés et les conditions de travail ? Etc.

Pour lutter contre le stress au travail il faut un accompagnement individuel : mesure d'écoute et d'aide individualisée renforcées, notamment le traitement des plaintes pour discrimination prévenir toute situation de stress lié au travail ou à l'environnement de travail, prévoit la mise en place de différentes actions :

- démarches d'accompagnement du changement (réorganisation) ;
- atelier d'apprentissage de technique de relaxation ;
- programme de connaissance du stress ;
- entretien annuel de développement personnel ;
- sensibilisation des salariés.

Agir contre le stress au travail doit bénéficier à la fois aux individus et aux entreprises. Les actions les plus intéressantes s'inscrivent ainsi dans une véritable démarche « gagnant-gagnant ». Comme le souligne le Bureau International du travail, « la lutte contre le stress au travail représente sans doute l'un des grands défis que devront relever les gouvernements, les employeurs et les syndicats au cours des années à venir. Car les entreprises qui auront le plus de chances de réussir à l'avenir seront celles qui aideront les travailleurs à faire face au stress et qui réaménageront soigneusement le milieu de travail afin qu'il soit mieux adapté aux aspirations humaines ». [1]

Ainsi se termine la partie de notre travail qui consiste à l'analyse et interprétation des données d'enquête. La partie suivante est consacrée à la conclusion de notre travail.

CONCLUSION

Au terme de cette étude sur le stress professionnel en milieu judiciaire : cas de la Cour d'Appel de Cotonou nous pouvons retenir ce qui suit :

Le stress professionnel constitue un réel problème pour les travailleurs et les organisations qui les emploient. A mesure que les organisations et l'environnement de travail se transforment, la nature des problèmes de stress rencontrés par les employés évolue aussi. Il appartient donc au travailleur de connaître son niveau idéal de stress, ses limites, ses capacités d'adaptation et ses blocages. Selon le Bureau International du Travail (BIT), l'évolution et l'organisation du travail a entraîné de nouveaux risques tels que le stress. [1] Le stress au travail est donc un risque nouveau, et quelque part encore ignoré par les entreprises. Il est urgent de s'en préoccuper, de ne surtout pas banaliser ce phénomène et de ne pas le considérer comme une fatalité.

Par des techniques documentaire, de questionnaire, et d'observation et parune étude transversale descriptive à visée analytique, nous sommes parvenir à confirmer les hypothèses que nous nous sommes fixés pour la réalisation de cette étude. Ainsi, nous sommes convaincus que les agents de la Cour d'Appel de Cotonou ont une faible connaissance de la notion du stress.

En outre, les causes liées à l'organisation du travail, celles liées aux conditions de travail et les causes liées aux relations interpersonnelles constituent les principales sources du stress chez les agents de la Cour d'Appel de Cotonou. Ces causes ont des conséquences sur l'individu d'une part et d'autre part sur l'administration qui les emploie.

Il est important non seulement de détecter les problèmes de stress et de les gérer, mais aussi de promouvoir des conditions de travail saines, et de réduire les aspects nocifs du travail. Le travail en lui-même peut être une activité valorisante pour l'individu pour autant qu'il ait lieu dans un environnement sain et favorable au développement des personnes et à leur santé.

Eu égard à tout ce qui précède, nous osons espérer que cette étude contribuera effectivement au bien être de nombreux travailleurs. Nous souhaitons également qu'il servira d'inspiration à d'autres travaux qui approfondiront sans nul doute les nombreux aspects que nous n'avons pas pu percevoir ou aborder dans le présent travail pour l'évolution de la psychologie clinique dans notre pays et pour le bien être psychique des travailleurs et la bonne marche de la justice voire des administrations.

Cependant, il nous revient encore une fois de proposer des mesures susceptibles de faire face aux stress chezles agents de la Cour d'Appel de Cotonou en particulier et aux employés des différentes administrations en général.

REFERENCES

Compte tenu de la complexité que revêt le phénomène du stress en milieu de travail il convient defaire des perspectives pour faire face au stress en milieu de travail en général et à la Cour d'Appel de Cotonou en particulier. Ces perspectives seront adressées aux responsables hiérarchiques de la Cour d'Appel de Cotonou, aux agents en milieu de travail et aux autorités politico-administratives.

I- Aux responsables de la Cour d'Appel de Cotonou

- donner aux agents des informations claires sur la structure, les objectifs et le fonctionnement de la Cour d'Appel de Cotonou ;
- organiser le travail en vue de la responsabilisation des différentes catégories de personnel dans la réalisation des objectifs assignés aux différentes structures ;
- instaurer un espace de dialogue au sein de cette juridiction en vue de l'intervention précoce lors des situations potentiellement stressantes ;
- impliquer les agents dans les prises de décision concernant directement leur travail ;
- aménager sur le plan physique le milieu de travail en améliorant la sécurité, les contacts sociaux et l'exécution du travail ;
- établir des horaires de travail en harmonie avec les responsabilités familiales et autres des agents ;

II- Aux agents en milieu de travail

- éviter les heures supplémentaires (heures de nuit et week-end) ;
- établir une liste des tâches à accomplir en tenant compte des tâches prioritaires ;

- améliorer l'hygiène de vie en vue de l'accroissement de la résistance de l'organisme au stress (activités sportives, éducation nutritionnelle, programme d'aide au sevrage tabagique ou alcoolique, etc.) ;
- maîtriser les manifestations du stress par des exercices de relaxation ;

III- Aux autorités politico-administratives

- fournir des milieux physiques de travail sécurisant en améliorant l'air intérieur et en réduisant les dangers physiques ;
- augmenter le personnel en recrutant les agents qu'il faut à la place qu'il faut ;
- assurer la prise en charge des agents en créant un service de psychologie dans chaque juridiction ;
- recruter des Psychologues en vue d'une meilleure prise en charge des problèmes du stress en milieu professionnel ;
- développer des compétences spécifiques au sein du personnel par des formations en vue d'une meilleure gestion de divers types de situations de stress (gestion du temps, des conflits, de l'agressivité, développement de l'intelligence émotionnelle, contrôle des émotions, attitudes mentales efficaces…).
- Satisfaire les ressources humaines en offrant au personnel des ressources technologiques et financières.

REFERENCES

1. Bureau international du Travail. Le travail dans le monde. Le stress dans le monde de travail. Mars 1993. [consulté le 09 Août 2013] ; chapitre 5 [17 pages]. Consultable à :http ://www.mastership.fr/stress Bit.htm/

2. AkohouC R, Kotogan S M A. Le stress en milieu hospitalier : cas du personnel paramédical travaillant au Centre National Hospitalier et Universitaire-Hubert Koutoucou MAGA (CNHU-HKM). mémoire de Maîtrise en Psychologie Clinique. 2008-2009. Source : Centre de documentation de la FLASH, Université d'Abomey-Calavi, 89 p.

3. Nevoit M, Vezina M. Stress au travail et santé psychique. Octarès, 2007, 310 p.

4. Cazabat S, Barthe B et Cascino, N, « Charge de travail et stress professionnel : deux facettes d'une même réalité ? » Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé. 10-1 2008. mis en ligne le 01 mai 2008.[consulté le 15 juin 2014]. Consultable à URL : http://pistes.revues.org/2159

5. Association Azuréenne de Thérapie Comportementale, Cognitive (AATCC). Les Thérapies brèves - Actualités et perspectives des TCC. 2013. [consulté le 15 Juin 2014] ; [277 pages]. Consultable à :https : books.google.bj/books ?

6. Les conditions de travail : le stress dans les organisations 2007-2008. [consulté le 25 Février 2013] ; [12 pages] Consultable à URL : www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/stress dans organisations.pdf

7. Grebot E. Stress au travail et burnout : identifier, prévenir, guérir. éditions d'organisation, 2008, 280 p.

8. Melgosa, J. vivez sans stress, Editorial saferiz, Madrid, 1996, 280p.

9. LE GRAND LAROUSSE illustré (2014). 21 rue du Montparnasse 75283 Paris Cedex 06.

10. Olive L. Stress et stratégie d'ajustement de l'interprète français – langue des signes. Master 2 Sciences du Langage Université Sciences Humaines et Sociales Lille 3 – Charles de Gaulle. 2010-2011. [consulté le 05 Septembre 2013] ; [88 pages]. Consultable à : stl.recherche.univ-lille3.fr/siteheberges/masterLSF/.../2011_OLIVE.pdf.

11. Selyes H. Stress sans détresse. La Presse, Montréal, 1974, 175 p.

12. Direction Générale de l'Humanisation du travail. Le stress au travail : facteurs de risques évaluation et prévention. 2006 Novembre. [consulté le 16 Avril 2014] ; [88 pages]. Consultable à :www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=4216

13. Leka S, Griffiths A, Cox T. Organisation du travail et stress. protection de la santé des travailleurs. 2004. [consulté le 13 Mars 2013] ; n°3 : [32 pages]. Consultable à : www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3f.pdf

14. Loi N° 2015-18 portant Statut Général de la Fonction Publique au Bénin, Assemblée Nationale du 02 avril 2015, 98p.

15. KEGUE W. G. Contribution à une meilleure collaboration du secrétaire du président de la cour d'appel a la tenue de la session d'assises, mémoire de fin de formation pour l'obtention du diplôme d'aptitude a la profession d'officier de justice (cycle ll), Source : Centre de documentation de l'ENAM, Université d'Abomey-Calavi, 83 p.

16. Habiyambere S. Etude des causes et conséquences du stress des agents en milieu de travail : cas de l'hôpital Roi Faiçal. 2009. [consulté le 16 Avril 2014]. Consultable à : w.w.memoireonline.com/.../m-tude-des-causes-et-conséquences-du-stress-des-agents-en-milieu-de-travail-de-l-hôpital-Ro1.htlm Faiçal

17. Sehonou G. Le stress en milieu professionnel : cas des sapeurs-pompiers du Bénin, mémoire de Maîtrise en Psychologie de la vie sociale et professionnelle, Source : Centre de documentation de la FLASH, Université d'Abomey-Calavi, 84 p.

18. Légeron P., « Le stress professionnel. », L'information psychiatrique.9/2008 [consulté le 13 Mars 2013] ; Volume 84, [p. 809-820]. Consultable à : www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-809.htm

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Madame, Monsieur ;

Le présent questionnaire qui se veut anonyme s'inscrit dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de maîtrise en Psychologie Clinique, portant sur le thème :**« LE STRESS PROFESSIONNEL EN MILIEU JUDICIAIRE : CAS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU ».**

Merci de bien vouloir nous aider dans cette étude en répondant aux questions suivantes :

A. *Informations générales sur les agents de la Cour d'Appel de Cotonou*

1. **Sexe :** masculin ☐ féminin ☐
2. **Age :**…… ans
3. **Statut matrimonial :**Célibataire ☐ Marié (e) ☐ divorcé (e) ☐
4. **Ethnie :**……
5. **Religion :**……
6. **Quelles sont pour vous les vraies raisons pour lesquelles vous avez choisi de Travailler au Ministère de la Justice de la Législation et des Droits de l'Homme ?**

Vocation : ☐

Nécessité d'emploi : ☐

7. **Quelles est votre catégorie professionnelle ?**

- ❖ Magistrat ☐
- ❖ Officier de justice ☐
- ❖ Greffier ☐
- ❖ Statisticien ☐
- ❖ Informaticien ☐
- ❖ Comptable ☐

- ❖ Secrétaire ☐
- ❖ Opérateur de saisie ☐
- ❖ Assistant ☐
- ❖ Préposé ☐
- ❖ Agent d'entretien ☐
- ❖ Autre……

8. **Depuis combien de temps exercez-vous à la Cour d'Appel de Cotonou ?**

mois ☐ ans ☐

B. Perception du stress chez les agents

Cochet l'une des cases suivantes :

9. **Qu'est ce que le stress selon-vous ?**
   - ❖ La réaction de l'organisme face à toute demande ☐
   - ❖ L'anxiété ☐
   - ❖ La cause directe des maladies, même s'il contribue fréquemment à leur développement ☐
   - ❖ La peur ☐
   - ❖ Un état de forte tentions physiologique ou psychologique ☐
   - ❖ Le début d'une série de maladies ☐
   - ❖ Forcément nocif, puisque souvent il aide à atteindre les objectifs souhaités ☐
   - ❖ Autres propositions……

10. **Etes-vous stressé par votre travail ?** oui ☐ non ☐
11. **Peut-on vivre sans stress ?** oui ☐ non ☐

C. Causes du stress

12. **En cas de difficulté liée au travail, avez-vous le soutien :**
    - ❖ de la hiérarchie ? oui ☐ non ☐
    - ❖ des collègues ? oui ☐ non ☐

13. **Quelles est la nature de votre relation avec :**
    - ❖ Les collègues ? bonne ☐ mauvaise ☐
    - ❖ La hiérarchie ? bonne ☐ mauvaise ☐

14. **Qu'est ce qui selon-vous peuvent être source de stress au travail?**
    - ❖ Influence de la hiérarchie ☐
    - ❖ Insuffisance du personnel pour les tâches disponible ☐
    - ❖ Surcharge au travail ☐
    - ❖ Non organisations de réunions périodiques ☐
    - ❖ Manque d'attention du personnel hiérarchique immédiat ☐

15. **Observez-vous des heures de pause?** oui ☐ non ☐

16. **Sentez-vous personnellement impliquez dans les prises de décisions qui concernent directement votre service ?**

oui ☐ non ☐

17. **Accomplissez-vous des tâches ne relevant pas de vos attributions ?** oui ☐ non ☐

18. **Les tâches sont-elles bien réparties dans votre service ?**

oui ☐ non ☐

19. **Avez-vous le sentiment d'être isolé ou d'être marginalisé dans votre service ?** oui ☐ non ☐

20. **Vos supérieurs hiérarchiques apprécient-ils le fruit de vos efforts ?** oui ☐ non ☐

Autres propositions……..

D. Conséquences du stress

21. **Comment estimez-vous le taux d'absentéisme dans votre service ?**

Bas ☐ élevé ☐ très élevé ☐

22. **Pensez-vous que le stress peut réduire la motivation d'un agent** ? oui ☐ non ☐

23. **Pensez-vous que le stress peut réduire votre rendement au travail ?** oui ☐ non ☐

24. **Quelles sont les maladies possibles auxquelles vous êtes exposé dans l'exercice de votre travail ?**

- ❖ Maux de tête oui ☐ non ☐
- ❖ Courbature oui ☐ non ☐
- ❖ Sueurs inhabituelles oui ☐ non ☐
- ❖ Troubles de sommeil oui ☐ non ☐
- ❖ Tristesse oui ☐ non ☐
- ❖ Sensation de mal être oui ☐ non ☐
- ❖ Perturbation de la concentration oui ☐ non ☐
- ❖ Difficulté à prendre des initiatives oui ☐ non ☐
- ❖ Spasme (crampe) oui ☐ non ☐
- ❖ Nausées oui ☐ non ☐
- ❖ Hypertension artérielle oui ☐ non ☐
- ❖ Anxiété oui ☐ non ☐
- ❖ Irritabilité oui ☐ non ☐

Autres propositions ……..

E. La prévention et la gestion du stress

25. **pensez-vous que la réorganisation du travail, l'organisation de réunions périodiques, la participation des agents a des prises de décisions peuvent–elles améliorer votre qualité de service ?**

oui ☐ non ☐

26. **Quels moyens mettez-vous en place pour faire face à l'impact du stress.**

- ❖ Vous exprimez vos émotions ☐
- ❖ Vous vous retirez des situations stressantes comme agressivité, inhibition totale des émotions, etc… ☐
- ❖ Vous identifier vos propres symptômes de stress ☐
- ❖ Vous contrôlez vos émotions ☐
- ❖ Vous vous imaginez dans un milieu apaisant ☐
- ❖ Vous évitez la surcharge au travail ☐
- ❖ Vous vous faites plaisir plus souvent ☐

Autres propositions……..

27. **La Cour d'Appel dispose t-elle d'un service de Psychologie qui assiste le personnel ?** oui ☐ non ☐

28. **La présence d'un Psychologue à la Cour d'Appel est-elle indispensable selon-vous?** oui ☐ non ☐

TABLE DES MATIERES

DEDICACE..... i

REMERCIEMENTS..... ii

LISTE DES TABLEAUX..... iii

LISTE DES FIGURES..... iv

SOMMAIRE..... v

RESUME..... vi

ABSTRACT..... vii

INTRODUCTION 1

CHAPITRE PREMIER : CONTEXTE THEORIQUE..... 5

I- PROBLEMATIQUE..... 6

1.1- Enoncé du problème..... 6

1.2- Hypothèses et objectifs 8

II- CLARIFICATION CONCEPTUELLE..... 9

2.1- Le stress 9

2.2- Le stress professionnel 11

2.3- Le milieu judiciaire..... 13

2.4- La Cour d'Appel 13

III- ETAT DE LA QUESTION..... 13

CHAPITRE 2 : CADRE ET METHODE D'ETUDE..... 19

I- CADRE DE L'ETUDE..... 20

1.1- Historique et missions de la Cour d'Appel de Cotonou..... 20

1.1- Organisation de la Cour d'Appel de Cotonou..... 20

1-2.1- La présidence ou le siège..... 21

1-2.2- Le Parquet Général..... 21
1-2.3- Le Greffe..... 23
II- METHODOLOGIE..... 25
2.1- Type d'étude..... 25
2.2- Période d'étude..... 25
2.3- Population d'étude..... 25
2-3.1- critère d'inclusion..... 25
2-3.1- critère de non inclusion..... 26
2.4- Echantillonnage..... 26
2.5- Variable 26
2.6- Techniques et outils de collecte 27
2.7-Analyse et traitement des données..... 28
2.8- Disposition éthique..... 28
2.9- Difficultés éprouvées 29

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS..... 30

I- *INFORMATIONS GENERALES SUR LES AGENTSDE LA COUR D'APPEL DE COTONOU*..... 31
1.1- Répartition des enquêtés selon le sexe..... 31
1.2- Répartition des enquêtés selon l'âge..... 32
1.3- Répartition des enquêtés selon le statut matrimonial..... 32
1.4- Répartition des enquêtés selon le motif du choix de la Justice 33
1.5- Répartition des enquêtés selon la catégorie professionnelle..... 33

II- *LA PERCEPTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU*..... 34
2.1- Répartition des enquêtés selon la définition du stress..... 34
2.2- Répartition des enquêtés selon l'existence du stress à la Cour

d'Appel de Cotonou…… 35

III- *LES CAUSES DU STRESS CHEZ LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU*..... 36

3.1- Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées à l'organisation du travail…..... 36

3.2- Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux conditions de travail…..... 37

3.3- Répartition des enquêtés selon les causes du stress liées aux relations interindividuelles…..... 38

3.4- Répartition des enquêtés selon qu'ils sont soutenus ou non en cas de difficultés liées au travail…..... 39

3.5- Répartition des enquêtés selon la nature des relations…..... 39

IV- *LES CONSEQUENCES DU STRESS CHEZ LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU*..... 41

4.1- Répartition des enquêtés selon les maladies possibles auxquelles ils sont exposés dans l'exercice de leur travail…..... 41

4.2- Répartition des enquêtés selon les conséquences du stress sur l'administration…..... 42

4.3- Répartition des enquêtés selon le taux d'absentéisme…… 43

V- *LA PREVENTION ET LA GESTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU*..... 44

5.1-Répartition des enquêtés selon les facteurs qui peuvent améliorer l'efficacité des travailleurs à la Cour d'Appel de Cotonou…..... 44

5.2- Répartition des enquêtés selon les moyens individuels pour faire face à l'impact du stress …..... 45

5.3- Répartition des enquêtés selon la présence ou non d'un service de

Psychologie…. 46

CHAPITRE 4 : DISCUSSION…. 47

I- CARACTERISTIQUES GENERALES DES AGENTSDE LA COUR D'APPEL DE COTONOU…. 48

1.1-Le sexe et l'âge …. 48

1.2- Le statut matrimonial et la catégorie professionnelle…….... 48

1.3- Le motif du choix de la justice…. 49

II- LA PERCEPTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU…. 50

III- LES CAUSES DU STRESS CHEZ LES AGENTSDE LA COUR D'APPEL DE COTONOU…….. 51

3.1- Les causes du stress liées à l'organisation du travail…. 51

3.2- Les causes du stress liées aux conditions de travail…. 54

3.1- Les causes du stress liées aux relations interindividuelles…… 55

IV- LES CONSEQUENCES DU STRESS CHEZ LES AGENTSDE LA COUR D'APPEL DE COTONOU…… 58

4.1- Les conséquences du stress sur l'individu …. 58

4.2- Les conséquences du stress sur l'administration…. 59

V- LA PREVENTION ET LA GESTION DU STRESS PAR LES AGENTS DE LA COUR D'APPEL DE COTONOU…. 62

CONCLUSION…. 68

PERSPECTIVES…. 70

I- Aux responsables de la Cour d'Appel de Cotonou…. 71

II- Aux agents en milieu detravail……. 71

III- Aux autorités politico-administratives…….. 72

REFERENCES……. 74

ANNEXES…… I

TABLE DES MATIERES……. VI