UNIVERSITE D'ABOMEY –CALAVI

(UAC)

--*-*-*-*

FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
(FASHS)
--*-*

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

--*-*-*-*

RAPPORT DE FIN DE STAGE EN PSYCHOLOGIE

OPTION : ***PSYCHOLOGIE DE LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE***

IMPACT DES CONDITIONS DE SEJOUR DES CONDUCTEURS SUR LE RENDEMENT DU PARC SOBEMAP DE GOLO-TOKPA.

Réalisé et soutenu par :

ELEGBEDE Oscar

Tuteur de stage :

Monsieur Hypollyte DEHOUE

Lieu de stage :

Parc SOBEMAP de GOLO-TOKPA.

Année académique : 2017-2018

DEDICACES

Je dédie ce travail à ma maman **SEHOUENOU Yvette** qui m'a soutenue tout au long de mes études. Maman, reçoit à travers ce travail, mes sincères remerciements.

Et également à mon feu père **ELEGBEDE Christoph**. « Les morts ne sont pas morts » dit-on.

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont à l'endroit de :

- Nos enseignants du département de Psychologie et des Sciences de l'Education ;
- Des membres du jury ;
- Monsieur le Directeur Général de la SOBEMAP ;
- Monsieur **Hypolyte DEHOUE**, chef service de la Consignation, de la Logistique et du Transport ;
- Monsieur Brice ADIMI, chef parc SOBEMAP de Golo-Tokpa ;
- Tout le personnel du parc SOBEMAP de Golo-Tokpa ;
- Tous mes camarades de classe, pour les joies et peines partagées ;
- Tous les membres de la famille **ELEGBEDE** ;

A tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ce travail, je vous remercie très sincèrement.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ACAD	Association des Commissionnaires en Douane
ACAM	Association des Consignataires et Agents Maritimes
AGPAOC	Association de Gestion de Ports d'Afrique de l'Ouest et du Centre
CA	Conseil d'Administration
CODIR	Comité de Direction
COMAN SA	Cotonou Manutention Société Anonyme
DAAS	Direction des Affaires Administratives et Sociales
DC	Direction Générale
DCQ	Direction du Contrôle et de la Qualité
DCTL	Direction de la Consignation, du Transit et de la Logistique
DE	Direction d'Exploitation
DF	Direction Financière
DG	Direction Générale
DRH	Direction des Ressources Humaines
GEDEMA	Groupement des Entreprises Maritimes de Dahomey
GETMA	Groupement des Entreprises de Transport Maritime et Aérien
MDCTTP/PR	Ministre Délégué auprès du Président de la République Chargé des Transports et Travaux Publics
MFE	Ministère des Finances et de l' Economie
PAC	Port Autonome de Cotonou
SOBEMAP	Société Béninoise des Manutentions Portuaires

SOMMAIRE

INTRODUCTION 1
CHAPITRE PREMIER : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE 2
CHAPITRE DEUXIEME : CADRES THEORIQUES ET DEMARCHE 20
METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE 20
CHAPITRE TROISIEME : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS 23
CONCLUSION 30

RESUME

Le stationnement des camions sur les axes routiers est à la base de certains cas d'accidents dans nos villes et campagnes. Malgré les multiples mesures prises par les autorités, on ne note pas une réduction de ce phénomène. Pour en savoir plus sur ce fait, la présente étude a été menée et a pour cadre le parc SOBEMAP de Golo-Tokpa. Elle porte sur le thème « **impact des conditions de séjour sur le rendement du parc SOBEMAP de Golo-Tokpa ».** L'objectif de cette étude est de contribuer à l'obtention d'un meilleur rendement du parc SOBEMAP de Golo-Tokpa tout en insistant sur les conditions de séjour des conducteurs.

Pour mener à bien cette étude, nous avons procédé à une observation des lieux, ensuite aux entretiens aussi bien avec le personnel et les usagés du parc ; cet enfin, à une documentation.

Au terme de cette étude, il ressort que ce sont les conditions matérielles, sécuritaires et sanitaires qui sont à la base du refus des conducteurs de se stationner sur le parc. Un tel comportement a des répercussions sur le rendement de la structure.

Mots clés : Impact, rendement, condition de séjour, influence, comportement.

SUMMARY

The parking of the Lorries on the major road is in the base for some case of road accident in our cities and country. In spite of many measurements taken by the authorities, this phenomenon's reduction didn't observe. For knowing more on this fact, the present study has been leaded and has for frame the park SOBEMAP from Golo-Tokpa. It wears on the theme "impact of stay's conditions on the production of the park SOBEMAP from Golo-Tokpa". The objective of this study is contributed to getting the best production of the park SOBEMAP from Golo-Tokpa at insisted on the conditions of stay for the drivers.

For lead well this study, we have carried out to the remark of the place, then to take the discussions as the staff as the used for the park and finish, for the literature.

In the term of this study, it stands out that the safeties, health and materiel conditions are the base of the refusal for the drivers to park on the park. This behaviour has the repercussions on the production of the park.

Keyword: Impact, production, stay's condition, influence, behaviour.

INTRODUCTION

L'assainissement du Port Autonome de Cotonou (PAC) a amené les autorités de cette entreprise à prendre des mesures. L'une de ces mesures constitue la sortie du camion après son chargement. Cette action vise à rendre le port plus compétitif et attrayant enfin d'attirer plus de navires et de rehausser l'économie béninoise. Pour cela, il a été créé à cet effet des parcs pour recevoir ces camions en attendant la finalisation de leurs formalités douanières. Mais une fois sortir du parc, ces camions se stationnent sur le long des tronçons créant ainsi des embouteillages dans nos villes et campagnes et le non fonctionnement des parcs. Pour en savoir plus sur les causes de ce refus, nous avons effectué ce stage initié par le Département de Psychologie et des Sciences de l'Education(DPSE) de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC). Ce stage pratique s'inscrit dans le cadre du renforcement de manière pratique la formation de pré-spécialisation et des compétences professionnelles.

C'est pour combler cette attente que nous notre choix s'est porté sur l'un de ces parcs appelé le parc SOBEMAP de Golo- Tokpa qui est l'une des structures de la Société Béninoise des Manutentions Portuaires (SOBEMAP). Nous avons centré nos recherches sur le thème **« impact des conditions de séjour sur le rendement du parc SOBEMAP de Golo-Tokpa**.»

La suite du développement de ce thème nécessite de nous dans un premier temps, une présentation générale de notre structure d'accueil, ensuite une présentation des cadres théoriques et des démarches méthodologiques de l'étude; et enfin, une vérification des hypothèses avec la proposition des solutions.

CHAPITRE PREMIER :
PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

SECTION 1 : Présentation institutionnelle de la SOBEMAP et cadre physique du stage

I- Présentation de la SOBEMAP.

La structure d'accueil de notre stage est le parc SOBEMAP de stationnement des camions gros porteurs de GOLO-TOKPA.

Avant de la décrire, nous allons présenter la société qui l'abrite.

A- Présentation historique et institutionnelle de la SOBEMAP.

Ici nous avons parlé d'abord de son historique avant de déboucher sur sa présentation institutionnelle.

1- Présentation historique de la SOBEMAP

Au XIX siècle, l'arrivée des marchands occidentaux sur le littoral de Grand-Popo et d'Ouidah, révèle l'idée de création d'une société de manutention au Dahomey. Avec la construction d'une Installation métallique servant au chargement et déchargement de marchandises de navires (WHARF) de Cotonou à WLACODJI en 1891 par les agences maritimes étrangères, les opérations de manutentions bord étaient déjà possibles en eau relativement calme et étaient exercées par des agences (DELMAS-VIELJEUX, SOCOPAO, SOAEM, TRANSCAP et BETRACO).

En 1964, dans le souci d'améliorer leur prestation, ces agences se regroupèrent pour fonder le Groupement des Entreprises Maritimes du Dahomey (GEMADA), suite à la dissolution du wharf de Cotonou.

En 1965, l'intensification des opérations de manutention entraîna l'accroissement des profits du GEMADA, ce qui n'a pas manqué d'attirer l'attention des autorités publiques sur l'opportunité d'une reprise en main éventuelle de ce secteur par la nationalisation du GEMADA par ordonnance N° 14/PR/MTPT du 04 mars 1968, portant réorganisation et monopole d'Etat des opérations d'acconage et de manutention au Port Autonome de Cotonou (PAC) qui s'inscrit dans cette ligne de pensée. Il fallait dans le cadre d'une application effective de cette ordonnance attendre le décret N° 69/80/PR/MTPT du 27 mars 1969 portant création de l'Office Dahoméen des Manutentions Portuaires (ODAMAP) avec un capital social de 500 millions de Francs.

Suite à la proclamation de la République Populaire du BENIN (RPB) le 30 novembre 1975, l'ODAMAP devient OBEMAP (Office Béninois des Manutentions Portuaires) et ses statuts ont été alors redéfinis par le décret N° 84-375 du 08 octobre 1984. Elle devient une entreprise publique à caractère industriel et commercial dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière.

L'année 1990 a enregistré une nouvelle tournure dans la vie de l'entreprise. En effet, suite à la modification du cadre législatif de l'office et aux décisions prises à la Conférence Nationale des Forces Vives de la Nation en février de cette année, il a été décidé que l'OBEMAP soit privatisé. Mais la congestion des travailleurs a été préférée à la privation et son nom devient alors SOBEMAP (Société Béninoise des Manutentions Portuaires) sans que la nature et l'étendue de ses activités ne connaissent de réelles modifications.

Le 28 avril 1998, par décret N° 98/156, il a été décidé de la libéralisation des activités du secteur de la manutention des conteneurs du Port de Cotonou. Elle se retrouve donc obligée d'exercer la manutention des conteneurs avec deux sociétés agréées que la Société de Manutention du Terminal à Conteneurs(SMTC) du groupe BOLLORE et la société Cotonou Manutention(CONAM) qui est une filiale du groupe MAERSK SEALAND.

La Direction Générale de la SOBEMAP est sise sur le boulevard de la Marina entre la Direction des Télécommunications de l'Office des Postes et Télécommunication (OPT) et le centre de Formation professionnelle de l'Association de Gestion des Ports d'Afrique de l'Ouest et Centrale (AGPAOC), son siège est à Cotonou.

2- Présentation institutionnelle et fiche signalétique

a- Présentation institutionnelle

La SOBEMAP est un établissement public doté d'une personnalité juridique et de l'autonomie financière. Elle est régie par la loi 88-005 du 26 avril 1989 portant organisation et fonctionnement des entreprises publiques et Semi-publiques. Elle est sous la tutelle du Ministère Délégué chargé de l'économie maritime auprès du Président de la République.

Elle a pour mission d'exécuter au Port de Cotonou(BENIN) des opérations de manutention, de commissionnaire en Douane agréé, de consignation de navires et toutes autres activités s'y rapportant.

La SOBEMAP assure la manutention de tout type de cargo des marchandises divers aux colis lourds, des conteneurs aux marchandises, du vrac à la sacherie. Compte tenu de ces attributions, et, pour assurer sa présence permanente sur le terrain, elle dispose de plusieurs installations immobilières dans l'enceinte portuaire.

Le capital humain de la SOBEMAP est divisé en trois catégories d'agents à savoir : le personnel permanent, le personnel contractuel et le personnel occasionnel (dockers, pointeurs, treuillistes, conducteurs, chefs d'équipes, etc.).

Les permanents sont régis par la convention collective de travail formant règlement général et statut du personnel de la SOBEMAP. Les contractuels, que ce soit à Durée Déterminée ou à durée Indéterminée sont régis par le contrat qui les lient chacun à la SOBEMAP et par le droit de travail en vigueur en République du Bénin. Les occasionnels quant à eux sont régis par le règlement intérieur applicable aux dockers, la Convention Collective Fédérale des auxiliaires du transport du 16 décembre 1957 et le Code du travail en vigueur en République du Bénin.

Son capital initial de cinq cent million(500) F CFA entièrement détenu par l'Etat, est porté à un milliard sept cent soixante quatre million(1.764.000.000) F CFA dans le cadre de la restructuration financière de la société, sur financement appelée Agence Française de Développement (AFD). Nous notons par ailleurs que ce capital est porté aujourd'hui à 7.600.000.000F CFA.

Comme moyens matériel, la SOBEMAP dispose des équipements de pointe au service des opérations de manutention ; d'un système d'informatique performant et intégré ; des magasins et terres pleins loués auprès du Port Autonome de Cotonou(PAC) ; d'un service de transit moderne ; d'un garage moderne pour l'entretien des engins des appareils de sonorisation pour les conférences.

ACTIVITES

Créée le 27 mars 1969, la SOBEMAP est une société à vocation commerciale qui a pour objet d'exerce la plupart de ses activités au Port Autonome de Cotonou (PAC).

Au nombre de ces activités, on peut citer les opérations de manutention, la consignation, le transit et autres activités qui s'y rapportent. Ces activités sont regroupées en deux grandes catégories à savoir :

- Les activités fonctionnelles qui sont celles exercées par les agents de l'administration
- Les activités opérationnelles dont les fonctions principales sont le Stevedoing, l'acconage, le transit, la consignation et le gardiennage.

- **Le stevedoing**

Encore appelé manutention bord, il regroupe toutes les opérations de manutention des marchandises : bord/terre ; terre/bord ; bord/bord exécutées sur les navires.

- **L’acconage**

Encore appelé manutention terre, l’acconage concerne les opérations de transfert des marchandises ou des conteneurs par le quai, c’est-à-dire du sous palan des navires jusqu’au lieu d’entreposage.

- **Le transit**

Il regroupe l’ensemble des formalités douanières et administratives nécessaires à la livraison des marchandises aux clients. On distingue deux types de transit :

- Le transit import qui se rapporte aux importations des marchandises et aux formalités de débarquement.
- Le transit export qui est spécifique aux exportations des marchandises ainsi qu’aux formalités à l’embarquement.

- **La consignation**

Elle regroupe les formalités d’arraisonnement des navires sur demande des armateurs.

- **Le gardiennage**

A la réception des marchandises, la SOBEMAP vérifie la conformité des marchandises aux indications des manifestes et assure la garde de ces marchandises.
Il convient de noter, que la SOBEMAP s’est lancée à la veille de la libéralisation du secteur de la manutention portuaire dans une politique de diversification de ses activités. Ainsi depuis 1997 elle exerce tant au port qu’à l’aéroport les opérations de déclaration en douane et d’enlèvement des marchandises aussi bien pour son propre compte que pour le compte des tiers.

La SOBEMAP a également reçu en décembre 2002, l’agrément pour exercer l’activité de consignation maritime.

Avec une organisation de travail qui jouit d’un personnel disponible, compétent, expérimenté et motivé, la SOBEMAP vous fournit un service de qualité en toutes circonstances.

L'ORGANISATION

Dans cette partie, nous avons faire la description de l'entreprise.

DESCRIPTION

b- Fiche signalétique

TABLEAU : Fiche signalétique de la SOBEMAP.

RAISON SOCIALE	**Société Béninoise des Manutentions Portuaires**
SIGLE USUEL	SOBEMAP
SIEGE SOCIAL	Cotonou
ADRESSE	Boulevard de la Marina 01BP35 Cotonou
	Téléphone : 21 31 41 45/ 21 31 40 06
	Télécopieur : 21 31 53 71
	Télex : 5135 Manu Port
	E-mail : sobemap@intnet.bj
	Site web: www.sobemap.com
STATUT	Société d'Etat
REGIME FISCAL	Droit commun
CAPITAL SOCIAL	7.600.000.000F CFA
N° D'IMMATRICULATION	Au registre de commerce RC N°19474-B du 12/06/1995
DATE DE CREATION	Décret n°69-80/PR/MTPT du 27 mars 1969
DATE DE DEMARAGE	1er Mai 1969
EFFECTIVE DES	

ACTIVITES

ACTIVITE PRINCIPALE Manutention Portuaire (stevedoring et acconage)

ACTIVITES	Commissionnaire en douane
SECONDAIRES	Consignation de navire
	Transit (Port et Aéroport)
	Gestion des parcs de véhicules
	Nettoyage et réparation de conteneurs
NATIONALITE DE	Béninoise

L'ENTREPRISE

SOURCE: Service Formation Professionnelle.

B- Organisation et fonctionnement de la SOBEMAP

La SOBEMAP dispose de deux (02) organes (décisionnel et opérationnel) pour sa gestion. En tant que société d'Etat, elle est sous la tutelle du Ministre Délégué Auprès du Président de la République Chargé des Transports et des Travaux Publics (MDCTTP/PR).

1- Les organes décisionnels

Ce sont des organes qui déterminent les grandes orientations ainsi que les objectifs stratégiques, tactiques et opérationnels.

- Le Conseil d'Administration (CA)

C'est l'organe suprême de décision de la SOBEMAP. Il prend des décisions relatives à la vie de l'entreprise. Il se réunit en sessions ordinaires deux fois l'an. La première est tenue en début d'exercice pour débattre des questions spéciales d'approbation des résultats de l'exercice antérieur ; la

seconde section se tient en fin d'exercice pour le budget à venir. Il est composé de sept (07) Administrateurs nommés par décret ministériel pour une période de quatre (04) ans renouvelables. Ils sont répartis comme suit :

- Un (01) représentant du Ministère Délégué Auprès du Président de la République Chargé des Transports et des Travaux Publiques (MDCTTP/PR)
- Un (01) représentant du Ministère des Finances et de l'économie ;
- Un (01) représentant de l'Association des Commissionnaires Agréés en Douane (ACAD) ;
- Un (01) représentant de l'association des Consignataires et Agents Maritimes (ACAM) ;
- Un (01) représentant du personnel de la SOBEMAP ;
- Deux (02) représentants du Ministère de la Prospective, du Développement et de l'Evaluation de l''Action Publique (MPDEAP)

A ces sept (07) représentants du CA s'ajoutent deux membres observateurs n'ayant pas droit au vote que sont :

- Le Directeur du Port Autonome de Cotonou et
- Le Directeur de la Marine Marchandise ou son représentant.

❖ Le Comité de Direction (CODIR)

Composé du Directeur Générale et des huit (08) Directeurs techniques, le CODIR assure la gestion courante de la société dans les limites de l'objet social.

2- Les organes opérationnels

Il s'agit de la Direction général et de huit Directions techniques qui ont chacune des missions bien précises.

❖ La Direction Générale (DG)

Elle est chargée de l'exécution et du suivi des décisions du Conseil d'Administration. Elle élabore la politique générale de l'entreprise et coordonne ses activités. Trois services y sont directement rattachés. Il s'agit :

- Du Service Informatique(SI),
- Du Service Communication(SC),
- Du Service central des Approvisionnement(SCA).

Dans l'exécution des tâches qui lui sont assignées, la Direction Générale de la SOBEMAP se fait assister par huit autres directions techniques que sont la Direction des Ressources Humaines(DRH), Direction du Contrôle et de la Qualité (DCQ), Direction Commerciale (DC), Direction Financière (DF), Direction de l'Exploitation (DE), Direction des Affaires Administratives et Sociales (DAAS), Direction de la Consignation, du Transit et de la Logistique (DCTL) et la Direction des Etudes et du Contentieux (DEC).

❖ La Direction du Contrôle et de la Qualité (DCQ)

Elle a pour mission principale d'amener tout le personnel de la SOBEMAP à fournir à l'unissions, les prestations conformes aux exigences des clients.

Elle comporte :

- Le Service Audit Interne (SAI);
- Le Service Statistique et Etudes Economiques(SSEE) ;
- Le Service Contrôle et Qualité(SCQ).

❖ La Direction des Affaires Administratives et Sociales (DAAS)

Elle s'occupe du règlement des contentieux de travail et de la gestion des fournitures de bureau et œuvres sociales. Deux services et deux sections lui sont rattachés :

- Le Service des Œuvres Sociales (SOS);
- Le Service Chargé du Contentieux et du Travail (SCCT);
- La section Economat chargée de la gestion des véhicules de pool et de la réparation des fournitures de bureau ;
- La section Hygiène et santé (dispensaire).

❖ La Direction Financière (DF)

Elle a en charge la comptabilité et les opérations financières de l'entreprise. Elle élabore et exécute le budget annuel de la société. Cette direction comporte quatre services à savoir :

- Le Service Financier (SF)

Le service est constitué de divisions et des sections ci-après :

- La division gestion financière : chargée des opérations bancaires et du règlement des fournisseurs ;
- La section paie : qui s'occupe du paiement des salaires du personnel permanent, contractuel et occasionnel ;
- La caisse principale : elle effectue les opérations d'encaissement et de paiement en espèce des dépenses urgentes matérialisées sur bon de caisse provisoire.

- Le Service Comptabilité (SC)

Il est chargé de l'enregistrement des factures fournisseurs et clients de même que les opérations diverses. Il est également chargé du recouvrement des

créances auprès des clients, de la gestion des immobilisations et du stock. Au nombre de ses démembrements, nous avons :

- La division clients-fournisseurs-stock-immobilisations ;
- La division des comptes sociaux et du personnel.

- Le Service Budget et Contrôle de Gestion (SBCG)

Créé en 1996 suite à la réorganisation des services comptables et financiers, le SBCG est chargé de la comptabilité analytique et budgétaire qui est un outil pour la mise en œuvre du contrôle de gestion.

- Le service recouvrement des créances.

❖ La Direction de l'Exploitation (DE)

Elle réalise les différentes prestations liées à la manutention, assure la maintenance et la réparation des engins de manutention et équipements spéciaux. Elle coordonne les activités de quatre sous directions ainsi que de deux services rattachés à savoir le Service Sécurité et Affaires Domaniales et Informatisation des Navires (SADIN) et le Service Parc Tampon Unique (PTU).

- **La Sous-Direction Trafic Conventionnel (SDT-CONV)**

Elle assure l'essentiel des opérations de chargement, de déchargement, de transfert et de livraison des marchandises non conteneurisées. Elle contient six services que sont les services quai-1, quai-2, quai-3, quai-4, quai-5 et le service quai-itinérant.

- **La Sous-Direction Trafic Conteneurs (SDT-CONT)**

Elle s'occupe de toutes les opérations de chargement, de déchargement et de livraison des marchandises conteneurisées. Elle est subdivisée en trois services que sont les services quai-6, quai-7 et le service-parc à conteneurs.

- **La Sous-Direction du Matériel (SDM)**

Elle assure l'entretien, la maintenance et la gestion des engins et équipements de manutention de la SOBEMAP. Elle comprend en plus du secrétariat technique d'étude, quatre services à savoir :

- Le Service Atelier Garage,
- Le Service Gestion des Stocks,
- Le Service Exploitation des Engins,
- Le Service Inspection et Propreté des Engins.

- **La sous-direction Véhicules d'occasions**

❖ **La Direction des Etudes et Contentieux (DEC)**

Cette direction veille au respect des textes, normes et usages qui régissent le transport maritime, dans le cadre de la prévention et du règlement des litiges. A ce titre, elle s'occupe des expertises et assure le traitement des divers documents (état d'avaries, état différentiel, bon de livraison, état de réserve, etc.) émis par les services compétents de la DE et dont elle est le dépositaire. Elle est en rapport avec les cabinets d'avocat conseil, les huissiers et les notaires.

Aussi, elle étudie et répond aux réclamations formulées par les clients, les assureurs, les amateurs ou leurs représentants que sont les sociétés de consignation. Elle est composée de deux services à savoir :

- Le Service Contentieux Maritime ;
- Le Service des Etudes et du Trafic.

❖ **La Direction Commerciale (DC)**

Elle s'occupe de la promotion et de la vente des produits de la SOBEMAP. Dans cette direction on procède également à la facturation des prestations de la société. Deux principaux services sont sous sa tutelle :

- Le Service Commercial (SC);
- Le Service Marketing (SM).

❖ La Direction des Ressources Humaines (DRH)

Elle assure la gestion et la formation du personnel permanent, contractuel et occasionnel. Elle comprend :

- Le Service Bureau d'Embauche Unique(SBED) ;
- Le Service du Personnel (SP);
- Le Service de la Formation Professionnelle (SFP).

❖ La Direction de la Consignation, Transit et de la logistique (DCTL)

Cette direction s'occupe de la représentation de certains armements et agit pour la sauvegarde de l'intérêt de ces mandants avant, pendant et après l'escale de leurs navires. A cet effet, elle s'assure que toutes les formalités administratives requises ont été accomplies d'une part pour l'accostage et/ou l'appareillage des navires, d'autre part pour l'embarquement, le débarquement et /ou la livraison des marchandises.

Elle est divisée en trois services :

- Le Service de Consignation Maritime(SCM) ;
- Le Service Transit (S/T)
- Le service de la logistique et transport(SLT)

Le service de la logistique et du transport reçoit les ordres de transit (OT) et s'occupe de l'ouverture des dossiers. Il opère les enlèvements et les embarquements des marchandises au port et aéroport. Il assure le transport de marchandises et leur livraison aux clients.

Il est constitué de deux sections :

-La Section Transport,

Il assure le déplacement des marchandises du navire à un autre lieu.

-La Section Logistique.

Il s'occupe de l'organisation matérielle de la structure.

C'est de cette dernière que dépende le parc de la SOBEMAP de GOLO-TOPKA.

II- CADRE PHYSYQUE : Parc SOBEMAP de GOLO-TOKPA des camions gros porteurs

Il est localisé dans la commune d'Abomey-Calavi, dans l'arrondissement d'Akassato juste avant le calvaire d'Adjagbo, au bord de la voix inter-état Cotonou-Bohicon, à environ 25 kilomètres de la Direction Générale de la SOBEMAP et s'étend sur une superficie de trois hectares environ.

Construit depuis 2003, il est un parc sous la Douane Béninoise et permet le stationnement des camions ayant chargés leurs marchandises au Port Autonome de Cotonou (PAC) et dont les formalités douanières ne sont pas encore prêtes.

En effet, il a permis de mettre fin au stationnement des camions sur les voies publiques et de désengorger le port pour le rendre plus compétitif.

Ses travailleurs sont constitués de personnels permanents, contractuels et occasionnels.

Les travailleurs sont divisés en deux vacations : une équipe de 7 heures à 19 heures et une autre de 19 heures à 7 heures.

La Section Logistique est chargé de l'enregistrement de l'entrée et de la sortie des camions, de signaler à la Direction Générale les moyens matériels dont a besoin le parc pour son fonctionnement. Quant au personnel de la Section Caisse, il a pour rôle de faire le point financier sur le séjour des camions sur le

parc, de faire le virement des fonds collectés sur le compte de la SOBEMAP à la banque et de le justifier auprès de son chef immédiat.

SECTION 2: CONTENU DU STAGE ET ETAT DES LIEUX

I- Contenu du stage

A- Les équipes

En tant que stagiaire, nous avons été intégrés dans l'équipe du personnel de la Section Logistique et Transport et dans celle de la Section Finance. Cette équipe est composée du chef parc et de ses collaborateurs et qui s'occupe de la sécurité des marchandises et de l'élaboration du point financier sur le séjour des camions sur le parc.

B- Les tâches effectuées

Bien que stagiaire, nous occupons une place à part entière dans chacune des équipes et nous étions considérés à notre juste valeur.

Les différentes tâches accomplies sont:

- ✓ Le point des véhicules séjournant sur le parc ;
- ✓ L'enregistrement des numéros des véhicules avec la date de leur entrée ;
- ✓ L'enregistrement des numéros des véhicules avec la date de leur sortir ;
- ✓ Le point financier sur le séjour des véhicules sur le parc.
- ✓ Etablissement de la liste des véhicules dont les formalités douanières sont prêtes ;
- ✓ Accueillir les conducteurs en quête d'information ;
- ✓ La lecture des numéros des véhicules dont les formalités douanières sont prêtes ;

II- Etat des lieux

Il s'agit dans cette partie, de faire une restitution des observations du stage; ce qui nous a permis de dégager les atouts et les défis en matière de services rendus aux usagers du parc.

A- Restitution des observations de stage

Le parc SOBEMAP de GOLO-TOKPA des camions gros porteurs est installé sur une superficie d'environ trois hectares et est entièrement clôturée (*atout*) mais, n'est pas bitumé/pavé (*faiblesse)*. Son personnel travail 24h/24 et 7jrs/7 avec deux équipes assurant l'enregistrement de l'entrée et la sortie des camions (*atout*), mais, disposant d'un seul caissier (*faiblesse*). Ici, le personnel est du sexe masculin, jeune et dynamique (*atout*). Le parc dispose de deux locaux : l'un pour le caissier (*atout*) et l'autre d'environ 3 mètres sur 7 et abritant quatre bureaux de différents services (*faiblesse*). Il dispose des agents de sécurités pour la sécurité des marchandises (*atout*). En période de pluies, son espace est implaticable pour les individus et pour les véhicules (*faiblesse*) ; et en période de saison sèche, la poussière que soulèvent les camions au cour de leur déplacement est source de maladies respiratoires chez les usagers et des maux que rencontrent les appareils électroménagers et informatiques du parc (*faiblesse*). On note quelques fois des climats de tensions entre les conducteurs et le personnel du parc ou entre conducteurs (*faiblesse*). On remarque le non fonctionnement des lampadaires du parc (*faiblesse*). On note une baisse de la clientèle d'où, du rendement (*faiblesse*). On note également, la présence des ateliers de vulcanisations, de soudures, de matelassier, qui proposent leur service aux conducteurs (*atout*).

B- Inventaire des atouts et des problèmes

Il consiste à établir en fonction des faits observés sur le lieu de stage, les forces(les atouts dont dispose le parc) et les faiblesses (problèmes qui entravent le bon fonctionnement du parc) du parc.

FORCES	FAIBLESSES
• Bonne situation géographique, • Disponibilité d'espace, • Espace entièrement clôturé, • Présence des forces de sécurité, • Personnel du sexe masculin,	• Espace non pavé ou bitumé, • Cadre de travail restreint pour le personnel, • Insuffisance de personnel, • Baisse de rendement,

jeune et dynamique, • Fonctionnement de 24h/24 et 7jrs/7,	• Manque de matériel de travail pour le personnel, • Insuffisance des agents de sécurité, • Manque de guérite pour ces agents de sécurités • Plaintes des conducteurs sur l'état du parc, • Climats de tensions entre conducteurs, • Climats de tensions entre conducteurs et personnel du parc • Présence d'un nouveau parc situé à environ 2 kilomètres de lui,

De l'analyse de tous ces problèmes soulevés, ceux qui ont plus attirés notre attention sont ceux **des plaintes des conducteurs sur l'état du parc** et de **la baisse du rendement.** On s'attardera sur **la problématique condition de travail et rendement.**

Le sujet de notre étude sera formulé ainsi qu'il suit « **Impact des conditions de séjour des conducteurs sur le rendement du parc SOBEMAP de GOLO-TOKPA. »**

Par les temps qui courent, la concurrence entre les entreprises est rude et chaque entreprise cherche le moyen de se surpasser dans le but d'avoir une plus grande part de marché. Pour ce faire, il est primordial que le parc, en tant qu'organisation soit bien structuré pour pouvoir faire face à la concurrence chaque jour grandissante. Certes, la

satisfaction totale des conducteurs est un moyen sur de compétitivité sur le marché mais cette satisfaction elle-même s'obtient grâce à un fonctionnement efficace et efficient du parc. Et pour que le parc fonctionne de façon optimale, il faut qu'il soit bien organisé. Il doit aussi tenir compte des facteurs influençant les conditions de séjour pour motiver les conducteurs à le fréquenter enfin d'obtenir un bon rendement.

CHAPITRE DEUXIEME : CADRES THEORIQUES ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Ce chapitre est destiné à diagnostiquer les différents facteurs qui influencent sur le rendement d'une structure. Pour ce faire, la démarche consiste dans un premier temps à traiter du cadre théorique et dans un second temps, à adopter une démarche méthodologie de l'étude.

SECTION 1 : CADRES THEORIQUES DE L'ETUDE

I- Intérêt de l'étude

L'intérêt de cette étude est double. En effet,

- Sur le plan stratégique, elle peut servir à améliorer l'organisation générale du cadre de travail du parc ;
- Sur le plan académique, elle peut servir de support de recherche ultérieure en matière d'organisation.

II- Objectifs de l'étude

Objectif Général

L'objectif général de cette étude est de contribuer à l'obtention d'un meilleur rendement du parc SOBEMAP de Golo-Tokpa tout en insistant sur les conditions de séjour des conducteurs.

Objectifs spécifiques

Analyser le déplacement des véhicules sur le parc .Analyser les conditions sécuritaires des biens et des personnes et enfin, analyser les conditions sanitaires du parc.

Pour répondre à la préoccupation de ce sujet, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- Les catastrophes enregistrées seraient en fonctions du non bitumage du parc.

- La non électrification du parc et l'insuffisance des forces de sécurité causeraient l'insécurité des personnes et des biens.
- L'état du parc serait source de certaines maladies.

SECTION 2 : DEMARCHES METHODOLOGIQUES DE L'ETUDE

La réalisation d'une étude sérieuse nécessite du chercheur une méthodologie prenant en compte les différents paramètres qui entre en jeu. En conséquence, la méthodologie que nous envisageons de suivre est celui de la psychologie du travail. Nous avons procédé en premier lieu à une observation des lieux ; en second lieu aux entretiens aussi bien avec le personnel du parc qu'avec les conducteurs ; et enfin à une documentation.

Les outils et technique de collecte d'information

Cette rubrique est composée des recherches documentaires et de l'entretien.

1- La documentation.

Elle a été surtout utile dans la phase théorique de l'analyse, et a permis d'approfondir les connaissances sur les facteurs qui favorisent un meilleur rendement. Nous avons également collecté les informations à travers les rapports de stage et études antérieures.

2- Les entretiens

Ils ont eu lieu avec le personnel du parc, notamment celui des Sections Logistique et de la Caisse et aussi, avec les conducteurs. Nous avons pu utiliser trois types d'entretien :

a- L'entretien non structuré

Ces entretiens ont été utilisés à toutes les étapes de la recherche et à permis d'obtenir des informations d'ordre générale.

b- Entretiens structurés

Menés de façon indiquée aussi bien au niveau du personnel que des conducteurs basés sur des questions qui aident à orienter les discussions avec les interlocuteurs enquêtés. Ces outils ont permis d'appréhender les diverses stratégies mises en œuvres par les responsables du parc pour offrir un meilleur service à sa clientèle.

3- Observations

Elles ont permis de vérifier les informations recueillies et d'améliorer notre connaissance du milieu.

CHAPITRE TROISIEME : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

SECTION 1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES

Malgré qu'ils aient été transférés sur le parc SOBEMAP, certains conducteurs refusent de s'y stationner. Pour en savoir sur les causes de ce refus, nous allons analyser les hypothèses émises.

- **Les catastrophes enregistrées seraient en fonctions du non bitumage du parc.**

En saison sèche, l'entrée maladroite des pneus des véhicules dans ces troues entraine des dégâts matériels comme :

-L'éclatement des pneus.

-La rupture des ressorts des véhicules.

-La chute ou le renversement du véhicule ou de la marchandise chargée.

Pendant qu'en saison pluvieuse, on assiste aux enfoncements des véhicules dans la boue.

Au cours de leur déplacement, en évitant les lits d'eau ou les trous, une mauvaise manipulation de la part du conducteur peut lui valoir la destruction des infrastructures du parc.

L'évitement des lits d'eau ou des trous amène les conducteurs à mal se positionner sur le parc créant ainsi des difficultés de déplacement à d'autres camions lors de leur départ et arrivé.

Cette situation amène certains conducteurs à se stationner au bord de nos routes. Cela se traduit par ces propos de sieur O.B (39ans) qui a préféré se stationner aux abords des routes : « […] Moi, je préfère me stationner ici ; vu l'état du parc et celui de mon véhicule. Je ne risque pas d'heurter ni les infrastructures du parc, ni le véhicule de mon voisin. Et de plus, j'évite les

dégâts matériels que peuvent contractés mon véhicule.[…] ». Extrait des propos de sieur O.B. (39ans) conducteur de poids lourd.

En effet, après 12 ans d'existence, l'espace du parc reste encore non pavé ou bitumé. Ce parc regorge les trous des eaux de pluie.

A partir de cette analyse, nous pouvons dire que les dégâts enregistrés sont causés par le non bitumage du parc.

- **Le non électrification du parc et l'insuffisance des forces de sécurité causeraient l'insécurité des personnes et des biens.**

Le parc enregistre souvent des cas de vol des marchandises, des pièces de véhicule et de certains matériels du parc malgré que ce parc soit entièrement clôturé.

En effet, les lampadaires du parc ne fonctionnent plus pour assurer un éclairage optimal du parc. Ce qui profite aux cambrioleurs de venir opérer sur le parc. Cette situation limite aussi les agents de sécurité dans l'accomplissement de leur fonction.

D'autres facteurs sont à la base de ces cas d'insécurité. Nous pouvons citer la chute du mur provoquée par une mauvaise manipulation des véhicules de la part des conducteurs ou due à la vétusté du mur ; et le non contrôle des mouvements des usagers du parc. Face à cette situation, les conducteurs préfèrent monter la garde enfin de sécuriser leurs marchandises.

Ceux qui ne le peuvent pas optent pour le stationnement sur les tronçons. C'est ce qui explique les propos de sieur M.E. (54ans) : « […] Moi, je payerai mille francs par jour et monterai encore la garde de mes marchandises, ceci pendant ma durée sur le parc ! Et pourquoi paye-t-on cette somme ? Je préfère m'installer sur la route. Ici, je suis plus en sécurité que sur le parc. […] » Extrait des propos de sieur M.E. conducteur de camion titan.

D’après cette présente analyse, le non électrification du parc et l’insuffisance des forces de sécurité est à la base de l’insécurité des personnes et des biens.

- **L’état du parc serait source de certaines maladies.**

Nombreuses sont les maladies liées à l’état du parc. Nous pouvons citer entre autres la tuberculose, le cancer, les maladies respiratoires, le choléra.

Ces maladies sont liés d’une part au manque d’eau, et d’autre part à la fumée des cigarettes et à la poussière soulevée par les véhicules.

Une fois sur le parc, les conducteurs doivent payer ce liquide pour satisfaire leurs différents besoins. Ils profitent de leurs séjours sur le parc pour faire le nécessaire de la propriété. Cependant, le parc ne dispose que d’un château d’eau d’une capacité de 500 litres d’eau et alimenté par l’énergie de la SBEE. Lorsqu’il a un long délestage, les usagers et le personnel du parc en souffrent. Aussi comme le parc est doté d’un lieu d’aisance sanitaire, ce manque d’eau amène les conducteurs et les apprentis à faire leurs besoins sur les espaces non exploités du parc.

Pour ce qui concerne la fumée des cigarettes, elles sont sources de cancer surtout celui du poumon. Or de nos jours, le cancer constitue la deuxième cause de mortalité après les maladies cardio-vasculaires. Il est responsable de plus de 135.000 cas de décès par an. Les hommes sont plus atteints que les femmes. Les types de cancer les plus fréquents sont :

- Chez les hommes : le cancer de bronches, ORL, de l’appareil digestif, de peau, de prostate ;
- Chez les femmes nous avons : le cancer du sein, des organes génitaux, de la peau, de l’appareil digestif ;

Les facteurs qui favorisent la survenue d’un cancer du poumon sont :

- L’inhalation,
- La quantité de tabac,
- La consommation précoce,

- La rapidité de combustion,
- Les cigarettes.

Or le cancer a des conséquences sur l'organisme. Il entraine un amaigrissement parfois important, en diminuant la masse protéique des muscles et les réserves du tissu adipeux, aboutissant, dans certains cas, à une dénutrition de mauvais pronostic. Les causes de cette atteinte nutritionnelle sont variées :

- Diminution des apports (anorexie),
- Malabsorption,
- Trouble du métabolisme,
- Carences vitaminiques,
- Perte excessive de protides (urines, selles liquides exsudatifs)

Chez les adolescents, nous avons comme principaux cancers :

- Les leucémies,
- Les lymphomes malins,
- Les tumeurs cérébrales,
- Les tumeurs osseuses,
- Les tumeurs mésenchymateuses,
- Les tumeurs germinales,
- Les tumeurs oculaires,

Le cancer du poumon survient pour une consommation ayant durée en moyenne de 10-20 ans. (M.-L et all : vie sociale et professionnelle).

Nous remarquons aussi que les complications qui doivent être noter chez un fumeur, s'observe également chez un non-fumeur. Donc, en fonction du temps, on observerait dans le rang des usagers fréquents du parc, beaucoup de cas cancéreux ce qui peut être source de la réduction de l'expérience de vie de la population.

Mais ce phénomène à lui seul ne peut pas être la cause de certaines complications. Nous avons aussi la poussière soulevée par les véhicules lorsqu'ils se déplacent surtout en saison sèche.

En effet, cette poussière est constituée : des déchets ménagères, des crachâtes des fumeurs et des non-fumeurs, de l'urine, voire même des matières fécales. Cette poussière soulevée par les véhicules est source de maladies respiratoires. Cela va entrainer avec le temps, des problèmes respiratoires comme :

- Des éternuements,
- Des maux de tête,
- De l'écoulement nasal,
- La fatigue.

Tout ceci peut s'empirer lorsqu'il s'agirait d'un cas de tuberculose. La tuberculose est une maladie contagieuse. Elle se transmet à travers la proximité avec le malade. Un malade de tuberculose peut aussi contaminer des sujets sains à travers son crachat déposé dans l'environnement. Elle se manifeste par :

- La fièvre,
- L'amaigrissement,
- Des toux pendant la nuit ;
- La transpiration nocturne ;

(M.-L et all : vie sociale et professionnelle)

Toutes ces complications peuvent être causées aussi par la destruction des plastiques. En effet après le nettoyage du parc, les agents d'entretien brulent les déchets sur le parc faute d'absence d'agents de collecte des déchets. Or ces déchets sont constitués d'une plus forte dose de sachets.

Cette analyse vient de nous que l'état du parc est source des maladies comme : la tuberculose, le cancer, les maladies respiratoires.

De l'analyse de ces hypothèses, nous pouvons retenir que les risques auxquels sont exposés les conducteurs et leurs véhicules pendant leur stationnement sur le parc sont :

- La destruction des infrastructures du parc ;
- Les cas de vol des produits chargés ou des pièces des véhicules ;
- Le renversement des véhicules ou des marchandises chargées ;
- L'entrée en collision des véhicules sur le parc ;
- L'élévation du prix de séjour en cas d'une panne ;
- Les risques de contraction des maladies comme : le cancer, la tuberculose.

Ces conditions de séjour, amènent les conducteurs à ne plus fréquenter le par cet se stationner aux abords des routes ce qui a des répercussions sur le rendement du parc.

SECTION 2 : LES APPROCHES DE SOLUTIONS

Comme perspectives de solutions pour rehausser le rendement du parc, nous suggérons qu'il faut :

- Faire le pavage du parc pour mettre fin aux inondations et trous ;
- Doter les forces de l'ordre de plus de moyens pouvant les aider dans leur tâche de sécuriser les marchandises.
- Construire de nouveaux bureaux pouvant permettre la mise en place confortable du personnel ;
- Doter le personnel du matériel informatique pouvant les aider dans leur service,
- Fixer un règlement intérieur pouvant régir la vie sur le parc.
- La dotation d'un groupe électrogène pouvant assurer le fonctionnement des matériels informatiques, l'éclairage du parc en cas de délestage.
- Rendre fonctionnel les lampadaires ;
- Fermer les entrées qui ont été créé par la chute des murs.

- Organiser le stationnement des camions sur le parc pouvant mettre fin à leur stationnement anarchique.

Les résultats attendus sont non seulement l'amélioration Du condition de séjour des usagés en tenant compte du bien-être des conducteurs et de leurs véhicules mais également une réduction des risques. Ces derniers changements seraient évalués à la suite d'un bilan.

III- BILAN DU STAGE

Nous allons à présent essayer de faire le bilan de ce stage, tant au point de vue des acquis positifs que des lacunes. Nous ne comptons pas faire un exposé exhaustif de tout ce qui nous a marqué, mais essayerons de donner un éventail de réflexion assez large.

A- Par rapport au lieu de stage.

Dans notre cadre de stage, les diverses sections que nous avons parcourues, nous y était réservé un accueil chaleureux, l'ambiance de travail est conviviale. Presque tout le personnel de ces sections se mettait à notre disposition pour les informations dont nous avons besoin.

B- Par rapport à notre formation

La formation reçue à l'UAC en trois années, est un acquis très utile pour une évolution professionnelle.

En effet, elle donne une base théorique indispensable et constitue un éclairage et une référence permanente pour analyser la pratique. Elle permet une mise à distance et une réflexion critique, tant au niveau des concepts utilisés que des outils et de la méthodologie.

Ainsi, cette formation est loin d'être suffisante. Il faudra la compléter par une formation pratique pour rendre la première fine et développer l'intuition dont nous avons besoins pour être un « bon » psychologue.

CONCLUSION

L'étude du présent thème, sur le parc de Golo-Tokpa de la SOBEMAP, nous a permis de mettre en lumière les quelques facteurs influençant le rendement d'une structure. La connaissance de ces facteurs nous a permis de proposer des perspectives de solutions enfin que la structure obtienne un bon rendement.

Ce stage nous a permis de mettre en pratique les savoirs reçus tout au long de notre formation et d'acquérir certains termes techniques du milieu professionnel.

Nous avons pu affermir partiellement notre sens psychologique, mais la plus belle chose que nous pouvons en ressortir est le désir de continuer dans cette lancée et l'envi d'en connaître plus sur la Psychologie de la Vie Sociale et Professionnelle.

BIBLIOGRAPHIE

- M.-L. Blateyron, N. Bujoc**,** S. Bujoc**:** *Vie sociale et professionnelle***.**
- C. GUILLEVIC, *Psychologie du travail*, Nathan, paris.
- B. LEFEBVRE ET M. POIROT, *Stress et risques psychosociaux au travail*, Elsevier Masson, 2011.
- Bruchon-schwweitzer M., DANDZER R. *Introduction à la psychologie de la santé*, Paris PUF, 1994.
- Leplège A. *Les mesures de la qualité de vie*, Paris, PUF, 1999.
- Marilou Bruchon-schweitzer : *Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes*, DUNOD, Paris, 2002.
- Marilou Bruchon-schweitzer, Qintard B. *Personnalité et maladies. Stress, coping et ajustement*, Paris, DUNOD, 2001.

TABLE DES MATIERES

DEDICACE i
REMERCIEMENTS ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS iii
SOMMAIRE iv
RESUME v
SUMMARY v
INTRODUCTION v
CHAPITRE PREMIER : 2
PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE 2
SECTION 1 : Présentation institutionnelle de la SOBEMAP et cadre physique du stage 2
I- Présentation de la SOBEMAP. 2
A- Présentation historique et institutionnelle de la SOBEMAP. 2
1- Présentation historique de la SOBEMAP 2
2- Présentation institutionnelle et fiche signalétique 4
a- Présentation institutionnelle 4
ACTIVITES 5
L'ORGANISATION 7
b- Fiche signalétique 7
B- Organisation et fonctionnement de la SOBEMAP 8
1- Les organes décisionnels 8
2- Les organes opérationnels 9
II- CADRE PHYSYQUE : Parc SOBEMAP de GOLO-TOKPA des camions gros porteurs 15
SECTION 2: CONTENU DU STAGE ET ETAT DES LIEUX 16
I- Contenu du stage 16
A- Les équipes 16
B- Les tâches effectuées 16

II- Etat des lieux 16
A- Restitution des observations de stage 17
B- Inventaire des atouts et des problèmes 17
CHAPITRE DEUXIEME : CADRES THEORIQUES ET DEMARCHE 20
METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE 20
SECTION 1 : CADRES THEORIQUES DE L'ETUDE 20
I- Intérêt de l'étude 20
II- Objectifs de l'étude 20
Objectif Général 20
Objectifs spécifiques 20
SECTION 2 : DEMARCHES METHODOLOGIQUES DE L'ETUDE 21
1- La documentation. 21
2- Les entretiens 21
a- L'entretien non structuré 21
b- Entretiens structurés 22
3- Observations 22
CHAPITRE TROISIEME : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS 23
SECTION 1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES 23
SECTION 2 : LES APPROCHES DE SOLUTIONS 28
III- BILAN DU STAGE 29
A- Par rapport au lieu de stage. 29
B- Par rapport à notre formation 29
CONCLUSION 30
BIBLIOGRAPHIE 31
TABLE DES MATIERES 32