

## Factors explaining professional stress within the General Directorate of Customs and Excise of Katanga

Les facteurs explicatifs du stress professionnel au sein de la Direction Générale de Douane et Accises du Katanga

MONOMOSI MALANDA Timplard\*

Assistant à l'Institut Supérieur de commerce Lubumbashi, Doctorant en Gestion des ressources humaines Université de Lubumbashi (Programme GRH-Africa)

Received 20 March 2021, Accepted 15 May 2021, Available online 18 May 2021, Vol.9 (May/June 2021 issue)

### Abstract

Work stress is pervasive in every organization these days. Indeed, it is associated with a high rate of employee turnover and absenteeism, their demotivation and their engagement in deviant attitudes and behaviors that are detrimental to the productivity of the company. (Roper and Cartwright, 1994; Hoel, Sparks and Cooper, 2001). This article aims to identify the explanatory factors of work stress and their implications on organizational performance. A descriptive study on the determinants of stress at work among executives of the Directorate of Customs and Excise of Katanga (DGDA). The results of our study indicate that professional stress among executives of the DGDA is explained by working hours, work overload, uncertainty at work as well as the affective strategy for managing professional stress (This gives an explanatory power of 79.48% of the variables retained in relation to the factorial plan) then the positive stress strategy, the place of work, gender as well as the negative stress management strategy (Explanatory power of 91.05% compared to our model) and finally the age, the position held, the conflicts at work as well as the psychological level of employees (display an explanatory power of 91, 34%). The organizational performance being considered in this study as an endogenous variable, it allowed us to carry out the likelihood tests and the coefficient of determination ( $R^2 = 0.786$  or 78.6% of the explanation of the endogenous variable by the exogenous variables). The study indicates the need for the leaders of DGDA Katanga to put in place positive strategies for managing stress at work in order to improve organizational performance.

**Keywords:** Work stress, organizational performance, work productivity and stress management strategy

Le stress professionnel est omniprésent de nos jours dans toutes les organisations. En effet, il est associé à un taux élevé de rotation des salariés et d'absentéisme, à leur démotivation et à leur engagement dans des attitudes et des comportements déviants qui nuisent à la productivité de l'entreprise (Roper et Cartwright, 1994 ; Hoel, Sparks et Cooper, 2001). Cet article a pour objectif d'identifier les facteurs explicatifs du stress professionnel et leurs implications sur la performance organisationnelle. Une étude descriptive sur les déterminants du stress au travail a été réalisée auprès des cadres de la Direction de Douane et Accises du Katanga (DGDA). Les résultats de notre étude indiquent que le stress professionnel au sein de la DGDA est expliqué par les horaires de travail, la surcharge du travail, l'incertitude au travail ainsi que la stratégie affective au stress professionnel (ce qui donne un pouvoir d'explications de 79,48 % des variables retenues par rapport au plan factoriel) ensuite la stratégie positive au stress, le lieu du travail, le sexe ainsi que la stratégie négative (Pouvoir d'explications de 91,05 % par rapport à notre modèle) et enfin l'âge, le poste occupé, les conflits au travail ainsi que le niveau psychologique des employés (affichent un pouvoir d'explications de 91, 34 %). La performance organisationnelle étant considérée dans cette étude comme variable endogène, elle nous a permis de réaliser les tests de vraisemblance et le coefficient de détermination ( $R^2=0,786$  soit 78,6% d'explication de la variable endogène par les variables exogènes). L'étude indique la nécessité pour les dirigeants de la DGDA Katanga de mettre en place les stratégies positives de gestion du stress au travail afin d'améliorer la performance organisationnelle.

**Mots clés :** Stress professionnel, performance organisationnelle, productivité au travail et stratégie de gestion du stress

## 1. Introduction

Le stress au travail est depuis de nombreuses années un sujet de recherche et de discussion de plusieurs domaines de recherche scientifique fondamentale et appliquée. Au point de vue de sciences de gestion, on a essentiellement étudié le sujet d'un point de vue de psychologique du salarié et des implications organisationnelles. Une relation possible entre le stress au travail et la performance organisationnelle a été proposée par de nombreux chercheurs dans différents secteurs (Karasek, 1990).

D'autres facteurs de santé ont été mis en relation avec le stress au travail tels que la santé ressentie, la satisfaction au travail, l'absentéisme, l'inaptitude au travail, la consommation médicale ainsi que les problèmes de dépression (Ross, 1989).

Un des modèles les plus importants dans la littérature actuelle du stress au travail est celui du «demand/control» développé par Robert Karasek (1990) et au départ formé par 2 dimensions de stress : la contrainte psychologique au travail (job demand) et la latitude de décision au travail (job control) ; l'association de contrainte élevée et de maîtrise faible définit le « job strain » ou stress au travail et pourrait donner lieu à des effets néfastes sur la santé ; ultérieurement une échelle

de support social au travail a été ajoutée au modèle (Karasek, 1979).

### 1.1. Définition du stress professionnel et modèle théorique

Le stress au travail apparaît désormais comme l'un des risques psychosociaux majeurs qui se posent aux gestionnaires d'aujourd'hui. Ces derniers se trouvent contraints de comprendre ses causes afin de le prévenir et de le gérer au mieux puisque les conséquences qui lui sont associées sont très graves aussi bien pour les salariés que pour les entreprises. *Le stress correspond, dans son acception la plus large, à un état de perturbation du bien-être résultant d'un danger émanant des facteurs organisationnels anxigènes. Cette situation crée un déséquilibre et occasionne pour l'individu des risques émotionnels, physiques et psychologiques* (Aubert et Pagès, 1989 ; Danna et Griffin, 1999 ; Maslach et Schaufeli, 1993). Il devient l'un des aspects quasi permanents dans la vie du travail (Aubert et Pagès, 1989 ; Brunstein, 1999 ; Cordes et Dougherty, 1993 ; Légeron, 2001 ; Truchot, 2004). La compréhension des causes de ce malaise, des modalités de sa manifestation et des changements d'attitudes et de comportements qui s'en suivent se trouve enrichie par de nombreux travaux aussi bien théoriques qu'empiriques qui ont permis d'approfondir le champ des connaissances à ce sujet:

**Tableau 1 :** Typologie du stress selon l'impact dans l'organisation

| Tendance              | Auteurs  | Orientation   |
|-----------------------|--|---|
| <b>Stress neutre</b>  | Seyle, 1956 ; Légeron et Cristofini, 2006 ; Carmichael, 2009   | Appelé aussi stress nécessaire parce qu'il est indispensable pour ne pas sentir la fatigue ou l'insatisfaction, il a été comparé au « sel de vie ». Sans stress, l'individu ressent un désintérêt total à la vie et perd le moral. Ce type de stress diminue la sensation d'inutilité et d'ennui et pousse à agir. Légeron (2008), affirme qu'il est absurde de parler d'un monde sans stress. On ne peut donc pas supprimer le stress ni vivre sans stress, au travail comme ailleurs.   |
| <b>Stress positif</b> | Savoie et Forget, 1983 ; Roussillon et Duval-Hamel, 2006 ; Dolan et Arsenault, 2009 ; Rosay-Notz, 2006 | Le but est d'intégrer la gestion du stress dans la gestion de l'entreprise en effectuant des formations managériales intensives afin de savoir gérer le stress des équipes. Ce type de stress se rapporte à une activation de l'organisme face à une situation perçue comme un défi. Il s'agit du stress qui stimule la volonté, la motivation, le goût pour le travail et le plaisir de vivre plus sainement (Savoie et Forget, 1983). En effet, la performance des travailleurs lors de l'exécution d'une tâche est meilleure lorsqu'ils sont un peu stressés : cela les motive et les incite à faire de leur mieux pour réussir (Roussillon et Duval-Hamel, 2006). |
| <b>Stress négatif</b> | Salengro, 2005 ; Abord de Chatillon, 2003 ; Lemyre et Tessier, 2003 ; Butler, 2009 ; Pines, 1993       | Il correspond à une activation de l'organisme dans le but de s'adapter à une situation perçue comme menaçante il bloque les réactions d'adaptation et entraîne des troubles du sommeil, de la fatigue, de l'épuisement, de la colère...il s'agit d'un stress pathogène (Salengro, 2005). En outre, il provoque la destruction des rapports avec l'entourage, le manque de confiance en soi et de perte de contrôle. Cette situation n'est favorable ni aux employés ni à leur organisation (Abord de Chatillon, 2003 ; Lemyre et Tessier, 2003).  |

Source : élaboré sur base de la revue de la littérature

Plusieurs entreprises, quels que soient leurs domaines d'activités évoquent le problème de stress. Le secteur de la téléphonie mobile, de la restauration, des banques, etc., tous, souffrent de cette « maladie des temps modernes ». En effet, de nombreux suicides causés par le stress ont touché des entreprises de renommée internationale comme IBM, La Poste, Renault, PSA, HSBC, France Télécom, etc. (Mhiri S., 2013).

- En France : le 31 mars 2009, un directeur de Barclays Patrimoine tente de se donner la mort dans son bureau ; deux semaines plus tard, un employé d'agence s'est suicidé ; en 2008, il y a eu 4 suicides chez Airbus, 4 suicides chez EDF ; entre 2006 et 2009, 5 employés ont mis fin à leurs jours chez Renault et 6 chez PSA. Le pic est atteint avec la vague de suicides

chez France Télécom avec 25 suicides en 18 mois entre avril 2008 et octobre 2009 (Lele, 2010).

- En Italie : 5 employés travaillant dans l'usine Alcatel menacent de s'immoler par le feu et de faire exploser le bâtiment pour protester contre le projet de fermeture du site qui emploie plus de 400 salariés (Lele, 2010, p. 64).
- En Grande-Bretagne : selon Hazards Magazine, il existe 250 suicides annuels dus au travail, un chiffre qui dépasse le nombre d'accidents mortels de travail.
- Au Japon : l'agence nationale de la police a indiqué que plus de 32 employés se sont donné la mort en 2008. Le nombre de victimes reste supérieur à 30 000 sur une période de 11 ans. Le taux de suicide dépasse les 25 pour 100 000 habitants, c'est-à-dire, le double de la moyenne mondiale d'après l'OMS. Face à ces tragédies, les pouvoirs publics ont multiplié par 15 les fonds alloués à la prévention des risques psychosociaux depuis 2001. Depuis 2006, le gouvernement japonais exige des entreprises d'être attentives à l'état mental de leurs salariés...

S'agissant spécifiquement de la Direction Générale de Douane et Accises, une enquête préliminaire a été menée au mois de janvier 2021 sur un échantillon aléatoire de 96 agents tirés sans remise dont 70,07 % de l'échantillon était constitué des hommes et 29,93 % des femmes. Cette étude avait pour préoccupations de savoir dans quelle mesure les employés œuvrant au sein de la DGDA Katanga dans la direction provinciale de Lubumbashi sont stressés et savoir s'il y avait une relation entre le niveau stress ressenti et la productivité au travail.

Les implications suivantes ont été identifiées concernant le niveau du stress dans l'environnement professionnel au sein de la direction provinciale de Lubumbashi :

- 82% sont sous pression par le fait de devoir s'adapter sans cesse,
- 67% d'entre eux font état de surcharge cognitive en raison de la quantité et de la complexité des informations à traiter,
- 72% estiment manquer de temps pour mener à bien leurs missions,
- Plus d'un sur deux (53%) reproche un manque d'autonomie dans les prises de décision qui impactent leur travail.

Près de la moitié des agents parlent d'objectif difficile à atteindre, d'un manque de soutien moral ou de problème de sens ou d'incompatibilité avec les valeurs morales dans le travail.

Ceci démontre à suffisance que le contexte actuel au sein de l'administration douanière en occurrence la DGDA Katanga, les dirigeants se trouvent confrontés au stress et à ses effets sur le résultat de l'organisation.

Afin d'y répondre et offrir des outils pour y remédier, le présent travail se propose de diagnostiquer les facteurs susceptibles d'être à l'origine du stress professionnel au sein de l'administration douanière du Katanga, d'identifier les différents groupes qui y sont exposés le plus, mettre en place une démarche préventive du stress professionnel et en déduire les conséquences sur la performance organisationnelle.

D'où les questions suivantes pour orienter notre recherche :

✚ **Quels sont les facteurs explicatifs du stress professionnel au sein de la DGDA Katanga ?**

✚ **Quels sont les enjeux de la prise en compte du stress professionnel au sein de l'administration douanière du Katanga ?**

Le terme "stress" recouvre deux situations différentes : le bon stress et le mauvais stress ou "détresse". Cependant, les deux types de stress sont couverts par le syndrome général d'adaptation. En effet, au-delà de la dose optimale de stress, au-dessus ou au-dessous, le stress devient détresse et exige une adaptation particulière de notre organisme au-delà des normes physiologiques, aussi bien sur le plan biologique ou physiologique que psychologiques. Au-dessous du seuil optimal, l'organisme est sous-stimulé, peu sollicité physiquement, psychologiquement et biologiquement. Au-dessus du niveau optimal, l'organisme est surstimulé, surmené, trop sollicité et soumis à une adaptation excessive.

Pour conduire cette étude, nous avons formulé les hypothèses suivantes qu'il nous conviendra de tester :

✚ H1 : Il existe une relation positive et significative entre le bon stress au travail et la performance organisationnelle. Dans ce cas, la canalisation adéquate d'un stress optimal influence positivement la mobilisation des recettes douanières de la DGDA<sup>1</sup>.

✚ H2 : Les variables organisationnelles qui sont les rôles, les tâches et les relations interpersonnelles influents sur le niveau de stress au travail des agents au sein de l'administration douanière du Katanga. Dans ce cas, la prise en compte de ces variables dans la gestion du stress impactera positivement la mobilisation des recettes douanières tenant compte des assignations fixées.

✚ H3 : Les variables individuelles qui sont la personnalité, les caractéristiques socio-démographiques, l'implication personnelle et la forme physique influent sur le niveau de stress au travail des agents au sein de l'administration douanière du Katanga. Dans ce cas, la prise en compte de ces variables dans la gestion du stress impactera positivement la mobilisation des recettes douanières tenant compte des assignations fixées.

Partant de nos hypothèses, nous avons conçu le modèle théorique de la recherche qui se présente de la manière suivante :

<sup>1</sup>Par stress optimal, nous nous référons à ce qui est biologiquement nécessaire à chaque individu pour fonctionner harmonieusement avec sa personnalité et ses possibilités d'adaptation (Chalvin, 1985).

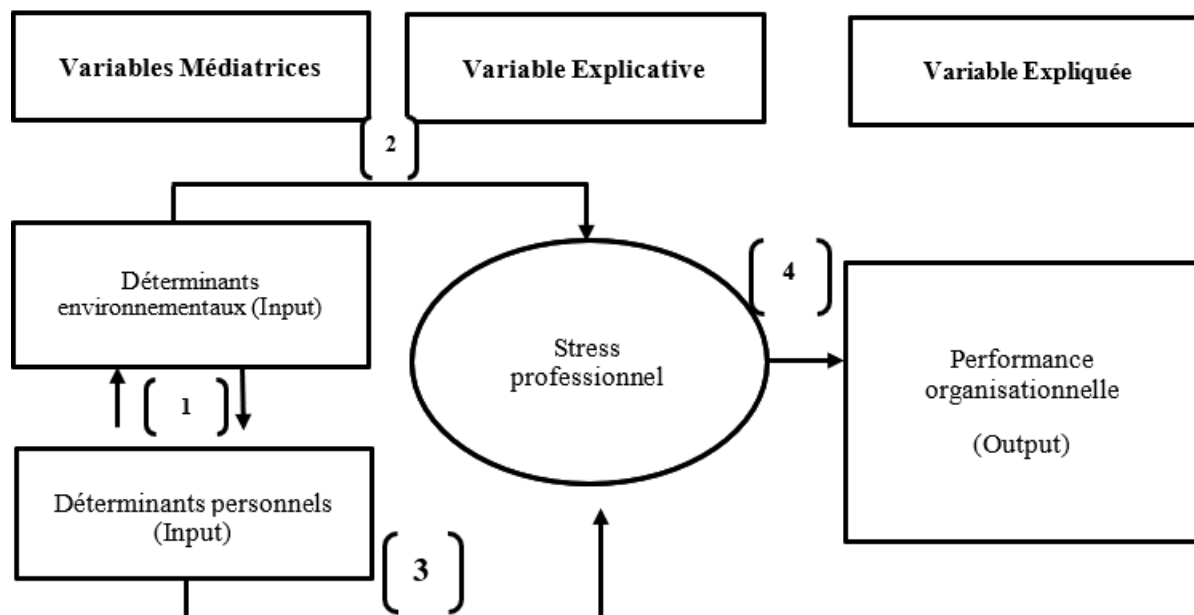


Figure 1 : Modèle théorique du stress professionnel

Source : Élaboré sur base du phénomène observé

## 2.Méthodologie

Cette étude avait pour but de dresser l'inventaire des facteurs expliquant la présence ainsi que les origines du stress professionnel au sein de la DGDA Katanga. Pour ce faire, des questionnaires ont été administrés auprès d'un échantillon aléatoire de 278 personnes sélectionnées par choix raisonné.<sup>2</sup>

Dans notre étude, nous avons utilisé le fait recours à la méthode d'enquête par questionnaire selon le modèle Karasek<sup>3</sup> afin de mesurer le stress professionnel auprès de notre population d'étude qui nous a permis d'arriver au dépouillement.

Il sied de signaler que sur les 278 protocoles des questionnaires administrés, nous avons retenu 246 protocoles des réponses aux questionnaires remplissant les normes préalables pour notre dépouillement, 32 questionnaires ont été déclassés soit une proportion de 1,13% par rapport la taille de l'échantillon que nous avons invalidé.

Pour revenir au cas spécifique de la présente étude, disons que le dépouillement s'est effectué

automatiquement, suivant un style adapté aux exigences du logiciel TANAGRA dans l'analyse factorielle des correspondances multiples. Étant donné que notre objectif est de réaliser une analyse multidimensionnelle des données, nous avons appuyé cette analyse par la régression logistique à l'aide du logiciel XLSTAT.

## 3.Résultats et discussions

Les résultats de notre étude indiquent que la grande partie des enquêtés estiment que le stress professionnel auprès des cadres de la DGDA est expliqué par les horaires de travail, la surcharge du travail, l'incertitude au travail et la stratégie affective au stress professionnel (ce qui donne un pouvoir d'explications de 79,48 % des variables retenues par rapport au plan F1-F2) ensuite la stratégie positive au stress, le lieu du travail, le sexe et la stratégie négative (Pouvoir d'explications de 91,05 % par rapport à notre modèle par rapport au plan F1-F3) et enfin l'âge, le poste occupé, les conflits au travail et le niveau psychologique des employés (affichent un pouvoir d'explications de 91,34 % par rapport au plan F2-F3).

Par conséquent, trois axes ont été retenus dans le plan factoriel en termes de valeurs propres expliquant l'inertie totale du nuage des points comme indiqué dans le tableau (les deux premières valeurs qui donnent un total de 97,34 % d'inertie expliquée ajouter à la troisième valeur qui donne un total cumulé de 99,76 % d'inertie expliquée sur les douze variables que nous avons retenues dans notre modèle).

<sup>2</sup>La population mère étant finie soit 1027 agents au sein de la DGDA Katanga à la fin de l'année 2020 que nous avons arrondi à 1000 agents pour de raisons de praticité, en considérant une proportion de 0,5, un seuil de confiance de 95%, une marge d'erreur de 5 % et un coefficient d'alpha de Cronbach de 0,86. Partant de cette condition nous avons obtenu 278. Par la suite les unités de sondage ont été sélectionnées par choix raisonné partant du critère-cadre de direction ayant une équipe sur sa supervision. (Ardilly P., 1994 ; Cornet A. et Sem P., 2018)

<sup>3</sup>Ce questionnaire s'inscrit dans la mesure du stress professionnel prenant en compte trois dimensions : la charge du travail, l'autonomie au travail et le soutien social.

**Tableau n°2 : Détermination statistique des valeurs propres dans le modèle**

| Original eigenvalues |            |             |           |             | Benzecri correction |         |            |
|----------------------|------------|-------------|-----------|-------------|---------------------|---------|------------|
| Axis                 | Eigenvalue | % explained | Histogram | % cumulated | Eigenvalue          | (%)     | cumsum (%) |
| 1                    | 0,229367   | 22,94 %     |           | 22,94 %     | 0,025379            | 79,48 % | 79,48 %    |
| 2                    | 0,139061   | 13,91 %     |           | 36,84 %     | 0,003696            | 11,57 % | 91,05 %    |
| 3                    | 0,124413   | 12,44 %     |           | 49,28 %     | 0,002008            | 6,29 %  | 97,34 %    |
| 4                    | 0,108796   | 10,88 %     |           | 60,16 %     | 0,000772            | 2,42 %  | 99,76 %    |
| 5                    | 0,091349   | 9,13 %      |           | 69,30 %     | 0,000076            | 0,24 %  | 100,00 %   |
| 6                    | 0,071967   | 7,20 %      |           | 76,50 %     | -                   |         |            |
| 7                    | 0,061308   | 6,13 %      |           | 82,63 %     | -                   |         |            |
| 8                    | 0,051107   | 5,11 %      |           | 87,74 %     | -                   |         |            |
| 9                    | 0,045123   | 4,51 %      |           | 92,25 %     | -                   |         |            |
| 10                   | 0,031769   | 3,18 %      |           | 95,43 %     | -                   |         |            |
| 11                   | 0,027611   | 2,76 %      |           | 98,19 %     | -                   |         |            |
| 12                   | 0,018128   | 1,81 %      |           | 100,00 %    | -                   |         |            |

Source : Traitement des données Tanagra

Nous avons appuyé nos résultats descriptifs par les tests de validité par la régression logistique au niveau global du modèle et au niveau individuel de chaque variable.

Correspondance entre les modalités de la variable réponse et les probabilités (variable PO) :

**Tableau 3 : Tests globaux**

| Coefficients d'ajustement (Variable PO) : |             |         |
|---|-------------|---------|
| Statistique                               | Indépendant | Complet |
| Observations                              | 246         | 246     |
| Somme des poids                           | 246,000     | 246,000 |
| DDL                                       | 245         | 233     |
| -2 Log(Vraisemblance)                     | 324,185     | 204,130 |
| R <sup>2</sup> (Cox and Snell)            | 0,000       | 0,786   |
| AIC                                       | 326,185     | 230,130 |
| SBC                                       | 329,690     | 275,700 |
| Itérations                                | 0           | 12      |

Source : Traitement des données XLSTAT

Nous avons retenu les tests de vraisemblance et de coefficient de détermination pour expliquer la variable endogène qui est la performance organisationnelle (R<sup>2</sup>=0,786 soit 78,6% d'explication de la variable endogène par les variables exogènes).

**Tableau 4 : Test de l'hypothèse nulle H0 : Y=0,630 (Variable PO) :**

| Statistique            | DDL | Khi <sup>2</sup> | Pr > Khi <sup>2</sup> |
|------------------------|-----|------------------|-----------------------|
| -2 Log (Vraisemblance) | 12  | 120,055          | < 0,0001              |
| Score                  | 12  | 93,014           | < 0,0001              |
| Wald                   | 12  | 63,763           | < 0,0001              |

Source : Traitement des données XLSTAT

Nous constatons que le seuil retenu dans notre modèle de régression logistique qui est de 0,05 soit 5% est supérieur aux probabilités ; ce qui nous ramène à rejeter l'hypothèse nulle au profit de l'hypothèse alternative qui

atteste que les variables retenues expliquent notre modèle.

Un deuxième test global nous a permis d'affirmer cette conclusion :

**Tableau 5 : Test de Hosmer-Lemeshow (Variable PO)**

| Statistique                    | Khi <sup>2</sup> | DDL | Pr > Khi <sup>2</sup> |
|--------------------------------|------------------|-----|-----------------------|
| Statistique de Hosmer-Lemeshow | 20,260           | 7   | 0,005                 |

Source : Traitement des données XLSTAT

Partant de ces deux tests d'hypothèses, nous affirmons le rejet de H0 en confirmant l'explication de notre variable endogène par les variables que nous avons retenues dans notre étude. Nous allons à présent procéder aux tests individuels sur chacune des variables retenues dans notre modèle.

**Tests individuels**

**Tableau 6 : Analyse de Type II (Variable PO)**

| Source | DDL | Khi <sup>2</sup> (Wald) | Pr > Wald | Khi <sup>2</sup> (LR) | Pr > LR  |
|--------|-----|-------------------------|-----------|-----------------------|----------|
| AG     | 1   | 6,628                   | 0,010     | 6,891                 | 0,009    |
| SX     | 1   | 1,799                   | 0,180     | 1,821                 | 0,177    |
| TTR    | 1   | 19,714                  | < 0,0001  | 26,267                | < 0,0001 |
| LTV    | 1   | 0,001                   | 0,980     | 0,001                 | 0,980    |
| HR     | 1   | 1,988                   | 0,159     | 2,098                 | 0,147    |
| SRG    | 1   | 11,225                  | 0,001     | 12,773                | 0,000    |
| CFT    | 1   | 1,475                   | 0,224     | 1,497                 | 0,221    |
| ICRT   | 1   | 7,659                   | 0,006     | 8,500                 | 0,004    |
| NP     | 1   | 22,976                  | < 0,0001  | 30,314                | < 0,0001 |
| SA     | 1   | 13,914                  | 0,000     | 14,916                | 0,000    |
| SP     | 1   | 2,103                   | 0,147     | 2,143                 | 0,143    |
| SN     | 1   | 14,198                  | 0,000     | 15,709                | < 0,0001 |

Source : Traitement des données XLSTAT

Les résultats des tests individuels sur les variables en utilisant le Khi<sup>2</sup> montrent que l'ensemble des facteurs que nous avons retenus dans notre modèle expliquent la variable endogène.

Considérant les littératures documentées sur le sujet et en les comparant aux résultats auxquels cette étude a abouti, nous constatons une convergence. Nous pouvons illustrer : Aubert et Pagès, 1989 ; Danna et Griffin, 1999 ; Maslach et Schaufeli, 1993 ; Roper et Cartwright, 1994 ; Hoel, Sparks et Cooper, 2001 ; Karasek, 1990... ont illustrés les facteurs explicatifs du stress professionnel et leurs impacts sur la productivité au travail. Les résultats de ces études antérieures rencontrent les préoccupations de la présente étude et sont complétés par une approche quantitative des facteurs déterminants du stress professionnel dans un contexte précis qui est la DGDA Katanga.

### Conclusion

Les résultats de cette enquête illustrent l'existence des déterminants du stress professionnel au sein de l'administration douanière du Katanga. Les résultats montrent qu'effectivement le stress professionnel affecte la performance organisationnelle au sein de la DGDA Katanga en termes de productivité.

Par conséquent, les résultats confirment l'existence de quatre catégories des variables explicatives du stress professionnel dans le contexte de la DGDA qui influe sur la mobilisation des recettes douanières : les variables de contrôle (axe factoriel 1), les variables contextuelles (axe factoriel 2) et les variables critères et modératrices (axes factoriels 3).

La prise en compte de ces variables dans la gestion des ressources humaines et le pilotage de l'organisation va permettre à l'administration douanière d'être performante dans la mobilisation des recettes douanières, indispensable pour l'attente des assignations au niveau des différents bureaux de douane.

### Références bibliographiques

- [1]. Abord de Chantillon E.(2003), « L'audit de stress au travail : un audit de santé pour l'organisation » Revue Performances, N° 12, pp. 29-36, Septembre Octobre.
- [2]. Aubert N., et Pages M. (1989), Le stress professionnel, Éditions Klincksieck, Paris.
- [3]. Butler K. M. (2009), « Finances running low, stress running high », Employee Benefit News, Vol. 23 Issue 1, pp. 50-56.
- [4]. Carmichael M. (2009), « Who Says Stress Is Bad for You ? », Newsweek, 153(8) (February 23), 47-50.
- [5]. Chalvin, D. (1985). Faire face au stress de la vie quotidienne, connaissance du problème (2e éd.). Paris : Éditions E.S.F.
- [6]. Cooper C.L. et Cartwright S. (1994), « Healthy mind: Healthy organization, A proactive approach to occupational stress », Human Relations, 47(4), pp. 455-471.
- [7]. Danna K. et Griffin R.W. (1999), « Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature », Journal of Management, 25(3), pp. 357-384.
- [8]. Dolan S. et Arsenault A. (2009), Stress, Estime de Soi, Santé et Travail, Presses universitaires du Québec (PUQ).
- [9]. Hoel H., Sparks K. et Cooper C.L. (2001), « The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence stress-free working environment », Report commissioned by the International Labour Organization (ILO), Geneva.
- [10]. Karasek RA. Job demands, job decisions latitude, and mental strain : implications for job-redesign. Adm Sci Q 1979;24:285-308.
- [11]. Karasek RA, Theorell T. Healthy work. New York, NY: Basic Books, 1990.
- [12]. Légeron P. et Cristofini R. (2006), « Enquête sur le stress professionnel : rapport complet OGBL et ligue luxembourgeoise d'hygiène mentale », enquête janvier.
- [13]. Lele P. (2010), Après la crise des subprimes : le nouveau partenariat social, Volume 1 : Banques, Peter Lang SQ éditions scientifiques internationales, Berne.S.
- [14]. Lemyre L. et Tessier R. (2003), « La mesure de stress psychologique. Concept, modèle et mesure », Le Médecin de famille canadienne, Vol. 49, septembre pp.1166-1168.
- [15]. Mhiri S. (2013). L'impact du stress professionnel sur l'implication organisationnelle, l'absentéisme et l'intention de quitter chez les cadres .
- [16]. Salengro B. (2005), Le stress des cadres, L'Harmattan, Paris.
- [17]. Salengro B. (2006), Le management par la manipulation mentale, L'Harmattan, Paris.
- [18]. Savoie A., Forget A. (1983), Le stress au travail, Agence d'Arc, Montréal.
- [19]. Schnall PL, Landsbergis PA, Baker D. Job strain and cardiovascular disease. Annu Rev Public Health 1994;15:381-411.
- [20]. Selye H. (1975), Le stress de la vie : le problème de l'adaptation, Éditions Gallimard, 2e édition.
- [21]. Ross DS. Mental health at work. Occupational Health & Safety. March 1989:12.