



UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

(UAC)



**INSTITUT DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE
L'EDUCATION**

(IPSE)

Option : Psychologie de la Vie Sociale et Professionnelle

MEMOIRE DE MAITRISE

SUJET :

**GESTION DU STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL
CHEZ LES AGENTS DU RAID (RECHERCHE,
ASSISTANCE, INTERVENTION ET DISSUASION) UNITE
D'ELITE DE LA POLICE NATIONALE EN REPUBLIQUE
DU BENIN**

Réalisé par :

TOSSOU Abel Rodrigue Ahowanou

Sous la direction de :

Dr Ferdinand S. BOTON

*Enseignant chercheur
DPSE/FLASH/UAC*

Année académique : 2014-2015

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
DEDICACE.....	3
REMERCIEMENTS.....	4
SIGLES.....	5
LISTE DES TABLEAUX.....	6
Introduction.....	7
Première partie	11
Chapitre I : Problématique, clarification conceptuelle, les objectifs, les hypothèses, la revue de littérature et le choix du sujet.....	12
Chapitre II : Milieu de l'étude et méthodologie.....	26
Deuxième partie	36
Chapitre III : Les résultats d'enquêtes et leurs recommandations suivi d'une discussion.....	37
Chapitre IV : Suggestions et plans d'actions pour une réforme appropriée à la gestion du stress positif dans le service	50
Conclusion.....	59
Références bibliographiques.....	61
TABLE DES MATIERES.....	62
ANNEXE.....	65
Résumé.....	69

DEDICACE

Je dédie ce mémoire à mon feu père **TOSSOU Ahonandé Henri** pour qui mon avenir a toujours été une grande préoccupation.

REMERCIEMENTS

Ce travail ne peut être présenté sans que tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué de quelques manières que ce soit à sa réalisation ne soient remerciés.

Mes sincères remerciements s'adressent particulièrement à :

-tout le corps enseignant du département de psychologie et des sciences de l'éducation pour les connaissances qu'ils nous ont transmises ;

-mon Maître de mémoire le Docteur Ferdinand S. **BOTON**, pour avoir accepté de suivre notre travail malgré toutes ses occupations ;

-mon oncle et son épouse, pour leurs soutiens moral, matériel et financier. Ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance ;

-mes cousins et cousines, pour leur soutien moral et matériel ;

-monsieur **HAMA** Issaou, pour son soutien financier ;

-madame **KOUNDE** Damienne, pour son soutien moral ;

-monsieur **FANOUDON** Patrick pour son soutien technique et moral ;

-tous mes camarades étudiants et à tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

SIGLES

- AKM** : Arme Kalachnikov Modernisé ;
- DGPN** : Direction Générale de la Police Nationale ;
- FIPN** : Force d'Intervention de la Police Nationale ;
- GIPN** : Groupe d'Intervention de la Police Nationale ;
- RAID** : Recherche Assistance Intervention Dissuasion ;
- UN** : Nations Unies ;
- UNESCO** : Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: récapitulatif des problématiques identifiées.....	14
Tableau 2: Récapitulatif des centres de documentation et d'informations obtenues.....	29
Tableau 3: Représentation des enquêtes selon le sexe.....	37
Tableau 4 : récapitulant le fait de l'existence du stress chez les éléments du RAID ou pas.....	38
Tableau 5 : récapitulatif des effets du stress.....	38
Tableau 6: récapitulant la gestion du stress par les agents	39
Tableau 7 : récapitulatif des résultats d'enquêtes sur la prise en charge de la santé comme facteur provoquant le stress.....	40
Tableau 8: récapitulant des conditions de travail.....	40
Tableau 9 : récapitulant l'assistance financière, morale et les gratifications reçues par les agents.....	41
Tableau 10: Récapitulant l'humeur au travail des agents stressés de retour de mission.....	42
Tableau 11 : récapitulant la tranche d'âges des agents rencontrés	43
Tableau 12: Récapitulant les relations du couple quand le mari revient très stressé du travail selon les épouses.....	43

Introduction

« Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits » selon l'article premier de la déclaration universelle des droits de l'homme. Ainsi, l'UN (Nations-Unies) veille au respect des droits de l'homme dans le monde entier. Le Bénin, à l'instar des pays signataires de cette déclaration, veille au respect des droits de l'homme sur son territoire par la mise en place des services et organismes spécifiques pour garantir la protection des biens et des personnes dans tout le pays. Cette protection est assurée en grande partie par l'armée, qui est une organisation structurée d'hommes et de femmes armées visant à conquérir ou à défendre un territoire, détruire ou protéger d'autres unités militaires ou des unités civiles (entreprises, administrations ...).

Selon les pays, ces composantes sont plus ou moins indépendantes dans leur domaine d'emploi (terre, mer, air), mais de plus en plus, elles s'intègrent dans une organisation interarmées responsable de la conduite des opérations, de la cohérence des moyens et coiffant un certain nombre de services communs (santé, renseignement militaire, systèmes d'information et de commandement, infrastructures, etc. ...) chaque armée conservant alors ses prérogatives en matière de préparation et de disponibilité des forces (entraînement et soutien).

Le caractère très organisé d'une armée se traduit par la hiérarchisation de ses membres dans les grades. L'organisation d'une armée est également apparente dans sa propre structure qui, malgré quelques variations locales reprend presque partout le même schéma et les mêmes règles. Les différentes forces armées s'articulent généralement en composantes que sont :

- L'armée de l'air ou forces aériennes, apparue avec l'aviation au XXe siècle ;
- Marine ou forces navales ;
- Armée de terre ou forces terrestres ;

- Des services communs, ou interarmées dont la plupart des pays, le service de santé de l'armée ;
- Les forces de maintien de l'ordre (police) ne font généralement pas partie des forces armées et dépendent d'un ministère de l'intérieur.

Certains pays ont des forces de police sous statut militaire, appelée gendarmerie.

Toutes ces forces remplissent le rôle premier de l'Etat sur toute l'étendue du territoire national par la protection et la sauvegarde des biens et des personnes vivant dans le pays. La police nationale, en particulier, dont les missions ont été données par le code de la déontologie de la police nationale : « la police nationale concourt, sur l'ensemble du territoire, à la garantie des libertés et à la défense des institutions de la république au maintien de la paix et de l'ordre public et à la protection des personnes et des biens ». Du grec politia, signifiant « art de gouverner la cité » la police applique la loi pénale votée par le parlement et les règlements qui précisent la loi ; elle est placée sous l'autorité des pouvoirs publics en place. La police remplit trois missions prioritaires et fondamentales : la protection des personnes et des biens ; la police judiciaire ; le renseignement et l'information ; se concentrant selon cinq axes : assurer la sécurité des personnes, des biens et des institutions, maîtriser les flux migratoires et lutter contre l'immigration illégale ; lutter contre la criminalité organisée, la grande délinquance et la drogue, protéger le pays contre la menace extérieure et le terrorisme et maintenir l'ordre public. Ainsi, pour mieux jouer son rôle, la police se dote d'une unité d'élite propre à la police nationale appelée RAID (Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion) dont la mission principale est de lutter contre toutes les formes de criminalités et de grands banditisme. Les RAID sont placés sous l'autorité directe du directeur général de la police nationale. Le RAID est appelé à intervenir à l'occasion des événements graves, nécessitant l'utilisation de techniques et de moyens spécifiques pour neutraliser

les individus dangereux par la négociation ou l'intervention. Sa devise est : « servir sans faillir » et une panthère noire comme logo. Mais, il se fait que les éléments de cette unité sont souvent confrontés à des cas de stress dû à la pression mentale extérieure de leurs responsables et de la pression interne pour ne pas commettre d'erreurs sur le terrain. Sachant que la capacité d'un individu à investir dans un pays dépend en grande partie des dispositions sécuritaires mises en place pour sa sécurité et pour protéger ses allers et retour. C'est alors pour participer à une meilleure gestion du stress dans le rang des RAID que cette étude s'intitule : « le stress en milieu professionnel chez les RAID (Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion) ; Unité d'Elite de la Police Nationale.

Cette étude s'articulera autour de deux grandes parties :

- La première partie : divisée en deux chapitres dont le premier aborde la problématique, la clarification conceptuelle, les objectifs, les hypothèses, la revue de littérature et le choix du sujet. Le deuxième chapitre présente le milieu de l'étude, la recherche documentaire, le chronogramme de travail, l'analyse des données et les difficultés rencontrées.

- La deuxième partie est également divisée en deux chapitres dont le premier présente les résultats d'enquêtes et leur interprétation, suivi d'une discussion. Le deuxième chapitre aborde nos suggestions et plans d'actions pour une réforme appropriée à la gestion du stress positif dans le service.

Première partie

Chapitre 1 : Problématique, clarification conceptuelle, les objectifs, les hypothèses, la revue de littérature et le choix du sujet

Le Bénin dispose de plusieurs corps d'armées pour la sécurité des biens et des personnes. Dans son corps d'armées nous avons la police, rattachée au ministère de l'intérieur. Elle intervient seulement dans le pays et aux frontières pour une meilleure gestion des flux migratoires. La police nationale elle-même est composée de plusieurs sous-groupes dont les RAID (Recherche, Assistance, Intervention et Dissuasion) qui est une unité d'élite de la police nationale, faisant partie de la FIPN (Force d'Intervention de la Police Nationale), fondée en 1995 notamment à l'avènement de la francophonie. Evènement qui a connu l'arrivée de plusieurs chefs d'Etats au Bénin. Le RAID participe sur l'ensemble du territoire national à la lutte contre toutes les formes de criminalités et de grands banditismes. « Le RAID est appelé à intervenir à l'occasion d'évènements graves nécessitant l'utilisation de techniques et de moyens spécifiques pour neutraliser un ou plusieurs individus dangereux, par la négociation ou l'intervention musclée » code de la déontologie de la Police Nationale. Son rôle est notamment d'agir dans les situations de crise, du type prise d'otages, retranchement des forcenés ou arrestation des malfaiteurs à haut risque, mais aussi de contribuer à la lutte antiterroriste en apportant son concours à l'unité de coordination de la lutte anti-terroriste et aux autres services spécialisés, afin de mener des opérations de filature, d'observation, de renseignement et d'arrestations d'individus ou de groupes susceptibles de se livrer à des actions terroristes sur tout le territoire national.

Le RAID dans l'accomplissement de sa lourde mission est confronté à un problème humain qui est le stress. « Le stress est ressenti lorsqu'un déséquilibre est perçu entre ce qui est exigé de la personne et les ressources dont elle dispose pour répondre à ces exigences » Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail. Les réponses dépendent toujours de la perception qu'à l'individu des

pressions qu'il ressent. Selon la définition médicale, « il s'agit d'une séquence complexe d'évènements provoquant des réponses physiologiques, psychosomatiques ». Il semble alors que le stress est une réaction reflexe de l'organisme pour se protéger des situations difficiles. Cependant cette réaction nécessite beaucoup et quand les ressources sont épuisées, ce dernier peut devenir pathologique.

Intérêts de l'étude

Le sujet sur le stress suscite depuis plusieurs décennies et encore aujourd'hui de nombreuses discussions. La littérature sur le sujet est florissante. Cela montre à juste titre l'importance que revêt ce concept dans le développement socio-économique et organisationnel des ressources humaines. Ainsi, cette étude traite des impacts du stress professionnel et ses implications dans le rendement du fonctionnaire.

Notre recherche revêt un double intérêt à la fois pratique et théorique

Du point de vue pratique, les résultats aideront à faire connaître d'avantage les mécanismes du stress en milieu professionnel chez les Raid, l'Unité d'Elite de la Police Nationale.

Du point de vue théorique, ces résultats permettront d'aider les différents managers dans leur gestion quotidienne du personnel, à travers une bonne formule, une bonne attitude et comportement susceptible de créer une ambiance adéquate ou chaque travailleur saura gérer son stress pour la bonne marche de notre police nationale.

Présentation des problématiques

L'armée reste et demeure le seul atout de stabilité et de développement d'une nation forte. Ainsi, le Bénin dans sa quête d'atteinte de ce niveau de

noblesse d'Etat fort s'est doté de plusieurs corps d'armées pour garantir la pleine sécurité des biens et des personnes vivant sur l'ensemble de son territoire. A l'instar des autres corps d'armées, la police s'est dotée d'une unité d'élite appelée RAID pour riposter aux bandits et aux antisociaux en cas de grands banditismes et de mouvements terroristes.

- Une enquête exploratrice sur le terrain, nous a permis de savoir que les éléments du RAID, vue la teneur et l'ampleur des risques pris lors de leurs missions, sont l'objet du stress qui peut même devenir un handicap au service qu'ils rendent à la nation. Cette enquête, nous a permis d'énumérer les problèmes spécifiques ci-dessous qui sont regroupés sous trois problématiques différentes présentées dans le tableau suivant :

Tableau 1: récapitulatif des problématiques identifiées.

Numéro d'ordre	Libellé de la problématique	Problème général	Problèmes spécifiques
Problématique N°1	Problématique de la gestion du stress.	-Mauvaise gestion du stress par les agents et mauvaise stimulation par les supérieurs hiérarchiques .	- manque d'un cadre de concertation entre éléments, entre supérieurs hiérarchiques et éléments sur les comportements à avoir sur le terrain ; - manque de moyens logistiques et matériels ;
Problématique N°2	Problématique des fatigues, des tensions musculaires et des troubles qui perturbent les agents du RAID	-le manque d'information sur les terrains envoyés -application des vieux programmes de formations qui ne tiennent pas compte des nouvelles réalités sociales	- inadéquation entre la formation et les nouvelles réalités du terrain ; - l'utilisation des armes lourdes par les forcenés et/ou les bandits ; - manque d'information ou d'archives sur les criminels au Bénin
Problématique N°3	Problématique de la contribution pour une meilleure gestion du stress par les agents du RAID au Bénin	Inexistence de matériel d'équipement et de communication entre hauts responsables et éléments	-Absence de la pratique du sport par les agents du RAID comme déstressant ; -Manque d'armement de nos forces armées ; -Mauvaises conditions salariales et de primes de risques -vétustés des programmes de formation et des formateurs ; -Manque de textes et lois dans le suivi des agents en difficultés ; -Manque de fichiers sur les forcenés au Bénin.

Objectifs de l'étude

Les objectifs sont de deux ordres, il s'agit de l'objectif général et des objectifs spécifiques.

Objectif général

L'objectif général de cette étude est de contribuer à une gestion plus efficace du stress chez les agents du RAID (Recherche, Assistance, Intervention et Dissuasion), Unité d'Elite de la Police Nationale, à travers une analyse diagnostique des facteurs qui militent en faveur de la bonne santé de notre Police Nationale.

Objectifs spécifiques

De façon spécifique, cette recherche permettra :

- D'identifier les facteurs du stress qui bloquent les agents du RAID dans l'exécution de leur mission ;
- D'analyser l'impact de ses facteurs sur le tempérament de ses agents du RAID ;
- De proposer des stratégies pour parvenir à une meilleure gestion du stress chez les éléments du RAID de la Police Nationale.

Hypothèse Générale

Les mauvaises conditions de travail sont entre autres les causes du stress en milieu professionnel chez les RAID .

Hypothèses spécifiques

Pour ces objectifs, deux hypothèses ont été formulées. Elles s'énoncent comme suit :

- La fatigue, les tensions musculaires, les vertiges, l'anxiété, l'insomnie l'absentéisme sont des conséquences du stress qui perturbent les agents du Raid ;
- Les conséquences créent d'énormes troubles et même la mort à certains agents qui n'arrivent pas à gérer leur stress ;

CLARIFICATION CONCEPTUELLE

L'étude sur le sujet de recherche intitulé : « gestion du stress en milieu professionnel chez les RAID ; unité d'élite de la police nationale » se veut un additif aux nombreuses mesures déjà existantes dans la gestion du stress professionnellement. Ainsi, pour cette étude, certains concepts clés apparaîtront tout au long de la recherche comme Emile Durkheim : « ... le savant doit d'abord définir les choses dont- il traite afin que l'on sache qu'il sait bien de quoi il est question ». Ces concepts sont : stress ; RAID et police nationale.

a- Le stress

Le stress est une réaction mécanique dû à un effet important qui apparaît lors d'un déséquilibre entre une personne et ce qu'elle doit faire, pour une quelconque raison. On constate alors qu'il s'agit d'un manque d'adaptation entre le travail et autrui. Le stress est bon et productif à court terme. Il stimule par exemple la vigilance. Tout comme à long terme, il peut s'avérer néfaste. Notons ainsi que le niveau de résistance au stress est propre à chaque personne et que les réactions engendrées varient d'un individu à un autre.

Le stress (issu par l'anglais de l'ancien français détresse) est, en biologie l'ensemble des réponses d'un organisme soumis à des pressions ou contraintes de la part de son environnement. Ces réponses dépendent toujours de la perception qu'à l'individu des pressions qu'il ressent. La notion de stress a été introduite par l'endocrinologue Hans Selye qui publie en 1956 *The stress of life*

(le stress de la vie). Il publie par la suite *stress without distress* en 1974 (le stress sans détresse) et son autobiographie *The stress of my life* (1977).

D'après Hans Selye, le syndrome du stress évolue en suivant trois stades successifs :

1- « Réaction d'alarme » : les forces de défenses sont mobilisées.

2- Le « stade de résistance » qui reflète la complète adaptation à l'agent stressant. La plupart des facteurs stressants de la vie courante sont psychosociaux.

3- « Stade d'épuisement » qui suit inexorablement pour que l'agent stressant soit suffisamment puissant et agisse assez longtemps, le pouvoir d'adaptation d'un être vivant étant toujours limité.

Chez l'humain, un évènement stressant provoque une réaction qui débute dans le cerveau et aboutit à la production de cortisol par les glandes surrénales. Le cortisol active alors en retour deux zones du cerveau : cortex cérébral pour qu'il réagisse au stimulus stressant (fuite, attaque, immobilisation...) et l'hippocampe, qui va apaiser la réaction. Si le stress est trop fort ou prolongé, l'hippocampe saturé de cortisol ne peut plus assurer la régulation. Le cortisol envahit le cerveau et installe une dépression.

b- Le RAID

Le RAID est une unité d'élite de la police nationale. Le nom est choisi en référence au mot "raid" désignant un assaut militaire, mais a reçu par retro acronymie le sens recherche, assistance, intervention, dissuasion. L'unité participe sur l'ensemble du territoire national à la lutte contre toutes les formes de criminalité et le grand banditisme.

Placé sous l'autorité directe du DGPN (Directeur Général de la Police Nationale), le RAID est appelé à intervenir à l'occasion d'évènements graves,

nécessitant l'utilisation de techniques et de moyens spécifiques pour neutraliser les individus dangereux, par la négociation ou l'intervention. Son rôle est notamment d'agir dans les situations de crise du type prise d'otages, retranchement des forcenés ou arrestation de malfaiteurs à haut risque, mais aussi de contribuer à la lutte anti-terroriste en apportant son concours à l'unité de coordination de la lutte antiterroriste et aux autres services spécialisés, afin de mener des opérations de filature, d'observations, de renseignement et d'arrestations d'individus ou de groupe susceptibles de se livrer à des actions terroristes.

Missions

- Le RAID contribue, sur l'ensemble du territoire de la république, à la lutte contre toutes les formes de criminalités. A ce titre, il prête assistance aux services de police et il est notamment chargé :
- D'intervenir à l'occasion de troubles graves à l'ordre public nécessitant l'utilisation de techniques et de moyens spécifiques ;
- D'apporter son concours opérationnel aux services chargés de la prévention et de la répression de la criminalité organisée et du terrorisme ;
- D'assister le service de protection des hautes personnalités dans ses missions ;
- De mettre à la disposition des services de police nationale des matériels spécialisés servis par le personnel de l'unité ;
- De contribuer en collaboration notamment avec la direction des ressources et des compétences de la police nationale, à l'instruction du personnel de police en matière de lutte antiterrorisme ;
- De procéder, en collaboration avec la direction des ressources, de la police nationale et de la direction centrale de la police judiciaire à des études et

des essais de techniques et de matériels d'intervention aussi qu'à la formation de fonctionnaire de la police ou de services dans le cadre de ses activités.

Le RAID fait partie de la police d'intervention de la police nationale. Placé sous l'autorité du directeur général de la police nationale, le Raid ne peut être déplacé ou employé que sous l'ordre du DGPN. Il intervient que sous le commandement de sa hiérarchie. Il n'a pas compétence pour la suite judiciaire des faits sur lesquels il est intervenu. Il peut être mis à la disposition des préfets et des procureurs de la république qui en font la demande. Dans ce cas, l'autorité requérante définit la mission générale assignée à ce service.

Lorsque le RAID et le GIPN (Groupe d'Intervention de la Police Nationale) local agissent conjointement, c'est le chef du RAID, en sa qualité de chef d'intervention de la police nationale ou, l'un de ses adjoints qui devient le responsable de l'ensemble des unités d'interventions ainsi constituées.

Sur le terrain, après de grandes sorties ou de retour de mission, le constat est que :

- Au plan physique des agents ressentent : la fatigue, Les tensions musculaires, les troubles du sommeil et de l'appétit, les problèmes digestifs, les douleurs (surtout au ventre et la tête), les vertiges.
- Au plan psychique, les maux sont : la difficulté à se concentrer et à prendre des décisions, l'agitation, l'irritation ou l'humeur maussade, l'inquiétude ou l'anxiété, la faiblesse estime de soi et la baisse de la libido
- Au plan comportemental, il y a : l'isolement social ou l'absentéisme au travail, l'évitement de situations exigeantes, la difficulté à s'organiser, la

perception négative de la réalité, tendance à consommer du tabac, la caféine et de la drogue Changement de comportement alimentaire,

Mais la réponse prend parfois une forme plus aigüe : on observe alors des ulcères de l'estomac, des infarctus du myocarde, des hypertensions voire même des tumeurs dans certains cas.

Tout cela semble donc conduire nos agents sensés nous protéger à la dérive ou la perte de leur vie. Malgré les multiples mesures mise en place par les services compétents, le stress demeure le premier ennemi du milieu professionnel du Bénin comme partout dans le monde. Ainsi, le cas de stress qui intéresse ici, est celui des agents du RAID qui ont la lourde charge de notre sécurité en main. Pour ce fait la présente recherche intitulée « gestion du stress en milieu professionnel chez les Raid ; Unité d'élite de la Police Nationale du Bénin », se veut un additif aux mesures déjà existantes dans la gestion du stress en milieu professionnel et surtout dans l'armée. Cette problématique présente le problème général suivant : la non-valorisation des compétences et des ressources internes de chaque agent du RAID. Ainsi, la question suivante se pose ! En quoi le stress réduit-il le rendement du Raid ? Ou en quoi le stress tue l'estime de soi de l'agent du Raid ?

Le problème spécifique étant identifié à partir de l'état des lieux, mérite d'être résolu pour une meilleure gestion du stress dans les rays de la Police Nationale et plus particulièrement chez le RAID chargé de la sécurité des biens et des personnes.

Pour répondre à ces interrogations, une clarification conceptuelle, une revue de littérature, des hypothèses et objectifs ont été établies.

6- Revue de littérature

Dérivé du latin "stringere" (étréindre, serrer) ce mot anglo-saxon est utilisé en physique pour désigner une contrainte, est surtout employé en physiologie, en médecine, en psychologie de la santé. Il définit ici un état émotionnel, d'anxiété et de détresse éprouvée dans des situations de tension d'incertitude, d'évènement inattendu. Le stress au travail est une condition sine-qua-non à la suivi de l'individu, ce dernier y est très souvent confronté parfois sans même s'en rendre compte. Il apparait par contre qu'il peut aussi être dangereux. Ainsi, nous retiendrons deux conceptions essentielles du stress ici.

❖ La conception classique physiologique du stress ! En 1927, W. 8 Cannon développe la première théorie du stress qu'il définit comme : « une réaction physiologique liée aux émotions et visant à rétablir l'homéostasie ». Pour lui, la réponse au stress fait partie d'un système unifié corps/esprit dans lequel l'excitation physiologique et l'expérience émotionnelle sont concomitantes, donnant lieu à un modèle de réactions comportementale appelé "fight ou flight" (fuir ou combattre).

Dès 1946, Hans Selye, à l'Université Mac Gill de Montréal, est l'un des pionniers de l'étude du stress, il a élaboré une théorie sur le syndrome général d'adaptation.

D'après Selye, le stress "est la réponse non spécifique de l'organisme à toute demande qui lui est faite. A cet effet les réponses physiologiques provoquées par une demande de l'environnement sont semblables et ce peu importe la nature de la demande d'où la notion de réponses non-spécifiques "(Aubè Caroline, Morin Estelle, p 147).

En somme, après avoir subi une période de stress notre organisme va chercher à retrouver un équilibre ou homéostasie. La théorie de Selye se décompose en trois phases majeures décrites que sont :

Phase I : la phase d'alarme : il s'agit de la première phase après le stress, ce que Selye décrit comme une phase de "mobilisation des ressources hormonales). On constate durant cette phase que le niveau de stress descend sous le niveau normal, tout simplement car l'organisme réagit à l'agent stressant et va préparer une réponse psychomotrice comme par exemple la fuite ou le combat. L'agent stressant peut être de tout type (objet, personne, animal, évènement, etc...), il va demander à la personne de s'adapter à cet évènement ce qui va la fragiliser et la rendre vulnérable. Durant cette période, la personne est particulièrement exposée, mais une réponse de l'organisme va lui permettre de reprendre le dessus, ce qui nous emmène à la seconde phase.

Phase II. La phase d'adaptation ou de résistance au stress : durant cette phase les résistances de la personne vont passer largement au-dessus du seuil normal, c'est un phénomène de compensation. L'individu résiste à l'agent stressant. Cette phase va dépendre de la durée d'exposition à l'agent stressant ainsi que la capacité individuelle de résistance. La personne qui reste dans cette phase maîtrise son sujet mais perd de l'énergie, ce qui contribue à l'usure de l'organisme.

Phase III. La phase d'épuisement : il s'agit du moment à partir duquel les ressources biologiques et physiologiques deviennent insuffisantes. Le niveau de résistance de l'individu tombe inexorablement sous le seuil normal. Cette phase a lieu lorsque l'agent stressant persiste par sa durée ainsi que par son intensité et que la personne s'obstine à y faire face. L'individu doit puiser une énergie considérables dans ces réserves profondes pour y faire face et s'en suit des dommages irréparables tel que la dépression ou différentes maladies

psychosomatiques. Cette étape peut conduire jusqu'à la mort à partir du moment où toutes les réserves sont épuisées.

Conclusion : D'après Selye, le stress est toutefois nécessaire. Il s'agit même d'un agent capital dans la motivation, le développement ainsi que le changement. Ce modèle met en évidence les différentes étapes qui mènent à la situation irréversible. Le stress avant d'être une maladie est une réponse à un stimulus qui permet à l'individu de se surpasser. Cette analyse a souvent été mal interprétée tout au moins déformée. On a eu tendance à penser que le stress est une condition capitale que la mise sous tension des salariés est un facteur de performance économique.

- ❖ La conception actuelle biopsychosociale du stress : dès la fin des années 70, les travaux développés en psychobiologie et en psychologie de la santé ont abandonné le modèle physiologique dans sa conception linéaire et uniciste.

Dans le premier temps, des travaux ont montrés que les réactions au stress sont modulés selon l'importance des facteurs émotionnels, c'est ainsi que, le stress a été envisagé comme un processus multifactoriel définissant un système d'interdépendance entre des composantes effectives, cognitives, endocriniennes, comportementale et sociales.

Au modèle biologique linéaire se substitue donc au modèle plus complexe et dynamique qui privilégie le rôle des interactions entre une multiplicité de facteurs pour expliquer l'impact d'un évènement stressant sur l'organisme. Dans cette perspective, le stress a été défini en 1984 par Lazarus et Folkman comme « une transaction entre la personne et l'environnement dans laquelle la situation est évaluée comme débordant les ressources d'un individu et pouvant mettre en danger son bien-être ». L'individu est donc considéré comme un facteur qui peut

moduler l'impact des agents-stresseurs par des stratégies cognitives, émotionnelles et comportementales.

Cette conception a dégagé la notion de stress perçu. Alors que le stress objectif est considéré à partir des stressseurs externes, défini comme des facteurs déclenchant. Le stress perçu est lié à l'évaluation qu'en fait chacun en tant que menace ou défi pour lui-même. Ce qui est stressant, c'est la discordance ressentie entre les ressources existantes et perçues comme insuffisantes et les contraintes de la situation.

Le stress perçu est influencé par deux types de facteurs :

- 1- Des facteurs personnels qui peuvent être cognitifs, motivationnels ou dispositionnels (anxiété, dépression, internalité...)
- 2- Des facteurs situationnels (imprévisibilité, ambiguïté, in contrôlabilité)

En dégageant les diverses composantes cognitives et émotionnelles du stress, l'approche biopsychosociale met l'accent sur le fait que l'éducation subjective est plus important que les faits subjectifs. Ainsi, le stress reste le facteur vital du fonctionnaire. Mais, les gestions des ressources humaines l'expliquent aussi par le manque de motivation ou l'excès de motivation chez l'employé. Ce qui fait que l'atteinte de l'objectif devient une obligation qui stress l'agent.

De part cette analyse, la motivation ne saurait passer sous silence. Les théories du contenu encore appelé théorie de la motivation par la satisfaction tentent d'expliquer les facteurs qui, chez une personne impulsent, dirigent et font cesser le comportement. Elles cherchent donc à préciser ce par quoi l'on est motivé. Ainsi, selon la théorie de la motivation ou théorie de la hiérarchie des besoins de Maslow (1954), toutes nos conduites seraient guidées par la satisfaction des besoins qui caractérisent tous les besoins humains.

De part cette analyse, Maslow distingue cinq (5) groupes de besoins :

- Besoins physiologiques, qui visent à assurer la survie, le gîte et le couvert ;
- Besoins de sécurité, d'être protégé ;
- Besoins sociaux, appartenir à un groupe, avoir des amis ;
- Besoins d'estime, d'être apprécié et respecté par les autres ;
- Besoins de se réaliser, de "devenir de plus en plus ce qu'on est, de devenir tout ce qu'on est capable d'être " selon l'expression de Maslow (Levy-Leboyer, 1998).

Maslow observe que les besoins de l'homme sont hiérarchisés et qu'il cherche à les satisfaire selon un ordre de priorité croissante. La motivation à assouvir un type de besoin se prolonge tant que l'individu n'est pas parvenu à le satisfaire. Lorsqu'il arrive à ses fins, il trouve comme nouvelle motivation le besoin de satisfaire une nouvelle classe de besoin, et ainsi de suite jusqu'au cinquième niveau d'hierarchie, celui du besoin de réalisation de soi (Roussel 2000).

Chapitre 2 : Milieu de l'étude et Méthodologie

Ce chapitre traitera de la recherche documentaire et la collecte des données sur le terrain des données, en commençant par la présentation du milieu de l'étude. Enfin, nous aborderons les difficultés rencontrées et le chronogramme de la rédaction du mémoire.

I-Milieu de l'étude

La Direction Générale de la Police Nationale (DGPN), encore appelée sureté est placée sous l'autorité du ministre chargé de la sécurité. Elle a pour mission fondamentale d'assurer le respect :

- de l'ordre public, la sécurité et la protection des institutions de l'état ;
- des libertés publiques et la protection des personnes et des biens sur toute l'étendue du territoire national.

Elle est située au quartier Ganhi à Cotonou en face de la Poste Bénin.

En ce qui concerne le RAID, il est une structure de la DGPN créée par décret N° 97-1 du 06 Janvier 1997.

L'unité de Recherche, d'Assistance, d'Intervention et de Dissuasion (RAID) est placée sous l'autorité d'un chef de groupe ayant au moins le rang d'Inspecteur de Police ou d'officier de Paix assisté d'un ou de plusieurs adjoints.

L'unité se divise en deux brigades ayant chacune une capacité opérationnelle équivalente et pouvant intervenir de manière autonome et séparée. Chaque brigade est placée sous le commandement d'un chef de brigade. Elle est située dans la rue du consulat de France, derrière la Poste du Bénin, non loin de l'hôtel AZALAI de la plage.

II- Méthodologie

Cette étude traite d'un aspect un peu occulté ses derniers temps de la gestion des ressources humaines en société et plus précisément dans l'armée qui est resté pendant longtemps un monde noir pour tous ceux qui ne sont pas de ce corps. Ainsi, une approche empirique de ce sujet et une enquête qualitative ont été réalisées dans l'atteinte des buts de ce travail. Le choix de ces méthodes s'explique par le caractère complexe et difficilement quantifiable du thème : « Gestion du stress en milieu professionnel chez les Raid ; Unité d'Elite de la Police Nationale ».

Dans un souci de complémentarité et de précision, la quantification de ses données exclusivement qualitatives n'est nullement occultée. Une telle quantification permettra d'établir le nombre de variables et de relations qui existent entre elles, d'utiliser des statistiques pour les regrouper, les résumer, les décrire et les comparer ; chose qui ne sera possible qu'après définition des groupes ciblés et constitutions des échantillons. Car les enquêtes réalisées ont pour objectifs de vérifier les hypothèses de l'étude.

1-Les visites du terrain de l'étude

Le déroulement proprement dit de notre enquête sur le terrain a été précédé de visite de terrain qui n'a pas été du tout en vain effort malgré les difficultés rencontrées. Notre première visite sur les lieux nous a permis d'avoir des entretiens avec les chefs services de la DGPN et les responsables du RAID.

Nous avons effectué d'autres visites qui nous ont permis d'avoir de plus amples informations sur le fonctionnement de la base des Raid, les responsabilités et leurs dispositions préalables. Aller sur le terrain, ne nous a pas été permis, car se présentant, selon leur dire, hautement dangereux pour des

personnes qui ne maîtrisaient pas ‘aller sur le terrain des Raid’ même si elles étaient du corps de la police.

En outre, les visites du terrain, nous ont permis d'avoir la liste et le statut des agents du corps, ce qui nous a beaucoup aidé à mieux définir notre échantillon.

2-Recherche documentaire

a- Groupes cibles

Pour atteindre les objectifs fixés, cette étude s'est réalisée en deux types d'enquêtes, à savoir :

- Une enquête interne qui consiste à nous entretenir avec la personne à la base, à la guérite et quelques visiteurs de la base ;
- Une enquête externe qui concerne les responsables à la DGPN, certaines femmes des éléments du Raid. Ainsi, ils ont été confrontés au remplissage d'un questionnaire comportant des questions ouvertes et fermées.

b-Echantillon

Les personnes susceptibles de nous fournir les informations nécessaires pour l'évolution de ce travail sont de plusieurs domaines. Elles se définissent par choix raisonné. Cette technique consiste à travailler de façon précise sur une catégorie donnée d'unité au sein de la population mère. Population qu'on considère comme étant la plus concernée par l'étude et qui par la suite nous permettra de procéder à l'influence statistique et à la généralisation. Elle est l'une des meilleures techniques de réalisation de sondages contextuels et d'analyses de comportements dans une structure surtout sur des individus. Les

personnes interviewées ont été rencontrées à la base des Raid, à la DGPN et certains à leur domicile.

Pour un total de cent trois (103) personnes qui vivent différentes acceptations du stress professionnel chez les Raid. Elles se répartissent comme suit :

- Quinze (15) responsables de la DGPN comme de la base RAID ;
- Soixante-seize (76) agents constamment sur le terrain ;
- Douze (12) épouses de certains agents.

c- Les recherches d'informations

Les sources d'informations exploitées dans le cadre de cette étude sont de deux natures à savoir : documentaires et orales.

c-1-Les sources documentaires

Plusieurs centres de documentation ont été exploités. Des documents qui ont permis de concevoir les fondements théoriques et pratiques pour débiter le travail ont été obtenus dans les centres documentaires adéquats. Par la suite, ces documents ont été utilisés pour l'analyse des données de terrain. Les centres documentaires exploités sont regroupés dans le tableau ci-dessous ainsi que les types d'informations collectées.

Tableau 2: Récapitulatif des centres de documentation et d'informations obtenues.

Centre de documentation/Bibliothèque	Nature des documents	Informations obtenues
Centre de documentation de la FLASH (UAC)	Mémoires	Informations sur la démarche méthodologique
Bibliothèque centrale de l'UAC	-ouvrage de psychologie sociale -ouvrage sur la psychologie du travail -ouvrage sur les droits de l'homme	-information générale sur l'homme en société - informations sur les ressources humaines - information sur l'homme et ses besoins
Centre d'information de la DGPN	-ouvrage sur la police nationale -ouvrage sur les codes de procédures -ouvrages sur les droits de l'homme	- information sur la police nationale, les Raid, les droits et devoirs de l'homme - information sur les conditions d'entrée en scène du Raid - informations sur les travaux déjà menés sur le stress des policiers
Centre de documentation de l'UNESCO	Articles et ouvrages	- Informations sur les droits de l'homme - Informations sur le stress professionnel
Intérêt	-articles et revues scientifiques et policières -rapports -thèses -les définitions -des mémoires	- informations sur les définitions conceptuelles - informations sur les autres mémoires qui ont déjà abordés le sujet - informations sur les Raid d'ailleurs - informations sur le stress et ses différentes acceptions.

Source : Données d'enquêtes 2014.

c-2-Les sources orales

A ce niveau, les premiers entretiens faits nous ont permis de capituler de façon exacte et précise sur la compréhension du sujet et l'orientation du sujet. Elle a consisté à se rendre sur le terrain pour tester la fiabilité des outils de collecte de données conçues dans le cadre de cette étude. A cet effet, les échanges ont porté sur l'avis d'une portion de personne sur l'utilité d'une gestion efficace du stress et la relation qui le relie à l'état psychique et physiologique de l'agent stressé.

Ainsi, notre échange s'est fait avec vingt (20) enquêtés dont dix responsables, et dix éléments agents de terrain. Tout cela, nous a orienté vers des centres de documentations afin d'approfondir notre recherche et par conséquent de prendre connaissance avec les travaux qui ont déjà existés sur le sujet choix.

3- Outils de collecte des données

Pour la collecte des données, nous avons eu recours aux outils de collecte des données que sont : le questionnaire, l'entretien et l'observation.

3-1- Le questionnaire

Le questionnaire a servi à collecter aussi bien des données quantitatives que qualitatives pour mieux cerner les contours du sujet de recherche. Les questions posées dans le questionnaire sont celles qui découlent des grandes lignes du guide d'entretien. Ce questionnaire regroupe les caractéristiques sociodémographiques et le degré d'appréciation par rapport à chacune des situations données.

En somme, le questionnaire nous permet de recueillir les informations nécessaires à la vérification de nos hypothèses de recherche.

3-2- Le guide d'entretien

Ce guide a permis de recueillir le maximum d'informations auprès des agents du RAID, de leur famille et de leurs responsables hiérarchique. Ce guide a, été utilisé durant la période de l'étude pour mieux réorienter les objectifs dans le cadre de notre travail. Le but de ce guide est de nous amener à confectionner un questionnaire par le fait d'écouter d'une part les interviewés et d'autre part pour mieux élaborer notre questionnaire.

Enfin, les entretiens avec les autres agents se déroulaient aux heures de pause, au retour du terrain ou au jour de garde pour d'autres encore, il a fallu nouer des liens de familiarité avant qu'ils ne nous acceptent à leur domicile, ce qui a permis de parler aussi avec leur femme.

3-3-La grille d'observation

Au cours des entretiens, les questions du guide n'ont pas été abordées dans l'ordre où elles ont été établies. Mais, nous avons laissé la liberté aux enquêtés de s'exprimer librement et ouvertement par rapport aux différentes questions posées et dans l'ordre qui les convient. Toutefois, nous recentrons les entretiens à chaque fois que les enquêtés s'écartent des objectifs fixés, il arrive aussi que nous reformulons les questions auxquelles ils ne parvenaient pas à répondre. Nous avons observé au-fur-et-à-mesure le ton, les gestes, les réactions, les mots et tout ce qui accompagne les interventions et qui sont les identificateurs de la qualité des informations. Les entretiens ont à chaque fois été arrêtés dès lors que le seuil de saturation était atteint par les interviewés.

3-4- Techniques de collecte des données

Compte tenu de la spécification du sujet, les enquêtes ont été réalisées sur la base d'un questionnaire et des guides d'entretiens. Ainsi, faut-il le rappeler que

trois (03) techniques de collectes ont été utilisées dans le cadre de ce mémoire à savoir : la recherche documentaire, l'entretien et l'observation.

- L'entretien : permet de produire des données à partir du discours. Il porte sur des expériences, des opinions, des avis et commentaires des enquêtés. Au cours des entretiens, les questions du guide n'ont pas été abordées dans l'ordre de leur établissement car nous avons laissé libre cours aux enquêtés de se prononcer sur les questions.
- L'observation directe : a permis de se familiariser avec les conditions de travail des agents du Raid et surtout leur organisation interne. Les réponses obtenues à travers le questionnaire et le guide seront traitées de façon manuelle.

4- Le traitement des données

En ce qui concerne le traitement et l'analyse de la présente étude ; la transcription des données recueillies dans une journée s'est faite chaque soir à l'aide de Word et Excel.

A la fin de l'enquête, il a été question de passer en revue les prises de notes, ensuite de dégager les éléments de ressemblance pour faire l'interprétation et l'analyse des données.

Le dépouillement des données recueillies ont été effectuées de façon manuelle et en deux étapes essentielles :

- D'abord, il a été précédé à un classement de données en fonction des hypothèses de recherche et de certains indicateurs ;
- Ensuite, les résultats d'enquêtes ont été dégagés et analysés.

Aussi faut-il rappeler que le travail s'est déroulé sur un chronogramme et avec un certain nombre de difficultés.

5- Difficultés rencontrées

Les difficultés sont inhérentes à toute œuvre humaine. La présente étude n'échappe guère à cette loi universelle. De ce fait, notons que les difficultés de divers ordres ont marqué le déroulement de cette étude. Quelques-unes ont été remarquées au cours de la définition de la thématique et l'indisponibilité des agents.

En effet, notre souci majeur est de bien circonscrire la thématique compte tenu de la pertinence du problème abordé afin de parvenir à identifier des variables clés pour mieux agrémenter les données à analyser. Cela n'a pas été facile, mais les échanges et les réorientations avec les encadreurs ont aidé à ne pas s'éloigner de l'objectif défini. Les contraintes partout sur la mobilité des agents à largement retardées le travail dans la mesure où d'autres agents ont à peine le temps de venir emmarger leur présence qu'ils ont invités à se rendre sur le terrain. La plupart d'entre eux nous ont invités chez eux avant de répondre tant bien que mal à nos questions.

L'une des plus grandes difficultés a été les premiers contacts car tous les agents, en partant de celui qui était à la guérite, en passant par les responsables jusqu'au dernier agent de la base RAID, ils ont été très réticents car ne sachant pas ce que nous ferons avec les informations qu'ils fourniraient.

L'accès à la base nous a pris au moins deux semaines de dures négociations avec les agents bien que nous avons des cartes d'étudiants car disent-ils, le RAID ne doit pas être à découvert.

Certains ont exigé l'autorité du chef hiérarchique avant de se laisser interviewés, d'autres encore ont demandé l'autorisation du DGPN lui-même d'abord avant de prendre le questionnaire avec nous.

Il ressort que les Raid ont toujours maintenu leur nom particulier ‘‘d’homme cagoulé’’ qui ne veulent pas se laisser découvrir facilement par toutes les personnes. Et, il faut aussi retenir que c’est grâce au fait que nous soyons pratiquement du corps que nous avons eu droit à la base et surtout grâce la collaboration vraiment intéressantes entre policiers et agents du RAID que nous avons réalisé ce mémoire. Ainsi, l’attribution, l’organisation, le fonctionnement et l’envoi des missions doivent être légèrement revus, car ils sont des éléments majeurs dans le stressant des agents car les agents deviennent tous stressés quand l’alarme sonne pour signaler une nouvelle mission.

Deuxième partie

Chapitre III : Les résultats d'enquêtes et leurs recommandations suivi d'une discussion

Ce chapitre présentera les résultats d'enquêtes et ensuite ouvrira une discussion pour finaliser le chapitre.

1- Présentation et analyses des résultats d'enquêtes

a-Présentation et analyses des données relatives au récapitulatif des enquêtes menées chez les agents de terrain (les éléments).

Tableau 3: Représentation des enquêtes selon le sexe

Sexe	Effectif	Pourcentage
Féminin	00	00%
Masculin	76	100%
Total	76%	100%

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des données recueillies sur le terrain.

Les résultats de l'enquête montrent clairement le côté difficile et impossible d'accès aux femmes. Car dans les effectifs du RAID, nous :

- 00% de femmes et
- 100% d'hommes.

Tableau récapitulatif le fait des éléments sur le stress

Au cours de nos recherches, il nous est revenu que tous les agents sont soumis au stress. Ainsi, nous avons trouvé bienséant de le savoir avec les agents eux-mêmes. Les résultats obtenus sont consignés dans le tableau suivant.

Tableau 4 : récapitulatif le fait de l'existence du stress chez les éléments du RAID ou pas.

Libellé	Effectif	Fréquence
Existence du stress	76	100%
Non existence du stress	0	00%
Total	76%	100%

Source : Données d'enquêtes 2014.

- 100% des agents reconnaissent que le stress fait partie de leur quotidien et que tous en envois sur le terrain sont des moments très difficiles qu'ils arrivent à gérer seul et intérieurement.

Tableau récapitulatif l'avis des agents sur les effets du stress et sa gestion personnelle.

Cette recherche sur le stress, s'est aussi données pour vision de savoir l'avis des agents sur les effets du stress et sa gestion par nos policiers les résultats sont les tableaux suivants :

Tableau 5 : récapitulatif des effets du stress

Libellés	Effectif	Fréquence %
Le stress est bon et gérable	5	6,59
Le stress est bon mais difficilement gérable	15	19,74
Le stress est mauvais et difficilement gérable	42	55,26
Le stress nuit sérieusement	14	18,42
Total	76	100

Source : Données d'enquête 2014

- 6,58% des enquêtes trouvent que le stress ne nuit en rien à leur vie ;
- 19,74% des enquêtés trouvent que le stress est bon mais difficilement gérable après pas manque de soutien ;

- 55,26% des agents du RAID trouvent que le stress est mauvais à leur organisme car difficilement gérable ;
- 18,42% des agents trouvent que le stress est nuisible à l'élément envoyé sur le terrain.

Tableau 6: récapitulant la gestion du stress par les agents

Libellés	Effectif	Fréquence %
Ceux qui gère le stress tous seuls	40	52,63
Ceux qui gèrent leur stress entre collègues	24	31,58
Ceux qui gèrent le stress avec l'aide du psychologue	00	00
Ceux qui gèrent le stress avec l'aide de la famille	12	15,79
Total	76	100

Source : Données d'enquête 2014

- 52,63% des enquêtés disent être obligés de gérer le stress tout seuls ;
- 31,58% des enquêtés disent qu'ils gèrent leur stress en compagnie des amis ;
- 15,79% disent gérer leur stress avec l'aide de leur famille, leur épouse ou avec un parent qui fait ou qui a fait aussi l'armée ;
- 00% des agents consulte un psychologue pour gérer leur stress.

a- Présentation et analyse des données relatives aux facteurs qui donnent naissance au stress chez les agents du RAID

Au cours de nos enquêtes, il nous a été rapporté en réponse à notre questionnaire, certains facteurs comme la prise en charge de la santé des agents du RAID, l'adéquation formation et équipement pour les envois en mission, les conditions de travail, la circulation des informations au niveau de la base RAID, la prise en compte des avis et propositions des agents par l'administration et la DGPN, les rapports de travail entre collaborateurs et ses supérieurs

hiérarchiques. Les rapports de sélections, les évaluations trimestrielles, l'assistance financière et morale et les gratifications qui sont autant de choses qui perturbent les agents sur le terrain. Ces facteurs sont des éléments qui, lorsque les éléments y pensent sont plus stressés. Ainsi, ces facteurs ont été consignés dans les tableaux suivants :

Tableau 7 : récapitulatif des résultats d'enquêtes sur la prise en charge de la santé comme facteur provoquant le stress

Libellés	Effectifs	Fréquence %
Extrêmement satisfait de la prise en charge	02	2,63
Très satisfait de la prise en charge	08	10,53
Satisfait de la prise en charge	16	21,05
Peu satisfait de la prise en charge	30	39,47
Pas du tout satisfait de la prise en charge	20	26,32
Total	76	100%

Source : Données d'enquête 2014

- 2,63% des enquêtés sont extrêmement satisfaits de la prise en charge de leur santé ;
- 10,53% très satisfaits ;
- 21,05% sont satisfaits ;
- 26,32% sont pas du tout satisfaits ;
- 39,47% peu satisfaits de la prise en charge de leur santé.

Tableau 8: récapitulatif des conditions de travail

Libellés	Effectif	Fréquence %
Très satisfait	10	13,16
Satisfait	16	21,53
Peu satisfait	20	26
Pas du tout satisfait	30	39,47
Total	76	100

Source : Donnée du terrain 2014

- 13,16% sont très satisfaits des conditions de travail ;
- 21,53% sont satisfaits des conditions de travail ;
- 26,32% sont peu satisfaits des conditions de travail ;
- 39,47% sont pas du tout satisfaits des conditions de travail.

Tableau 9 : récapitulant l'assistance financière, morale et les gratifications reçues par les agents.

Libellés	Effectif	Fréquence %
Extrêmement satisfait	4	5,26
Très satisfait	9	11,84
Satisfait	17	22,37
Pas du tout satisfait	20	26,32
Pas du tout satisfait	26	34,21
Total	76	100

Source : Données d'enquêtes 2014

- 5,26% sont extrêmement satisfaits de l'assistance financière, morale et par les gratifications ;
- 11,84% sont très satisfaits de l'assistance financière, morale et par les gratifications ;
- 22,37% sont satisfaits de l'assistance financière, morale et par les gratifications ;
- 26,32% sont peu satisfaits de l'assistance financière, morale et par les gratifications ;
- 34,21% sont pas du tout satisfaits de l'assistance financière, morale et disent qu'ils n'ont pratiquement jamais de gratifications.

b- Récapitulatif des avis du stress et ses impacts sur les agents selon les responsables du RAID

Pendant la recherche, certains responsables questionnés se sont permis de se prononcer sur les recherches des états de rendement des agents de retour de mission. Nous donnant un avis sur leur humeur de travail. Les résultats trouvés sont consignés dans les tableaux suivants :

Tableau 10: Récapitulatif l'humeur au travail des agents stressés de retour de mission.

Libellé	Effectif	Fréquence
Humeur très agréable	1	6,67
Humeur peu agréable	2	13,33
Humeur agréable	2	13,33
Humeur pas agréable	5	33,33
Humeur asocial	5	33,33
Total	15	100

Source : Données d'enquêtes 2014

- 6,67% des responsables trouvent l'humeur des agents envoyés sur le terrain très agréable à leur retour bien qu'ils soient stressés ;
- 13,33% trouvent que l'humeur est un peu agréable ;
- 13,33% trouvent que l'humeur est agréable ;
- 33,33% trouvent l'humeur désagréable ;
- 33,33% des responsables trouvent que certains agents deviennent asociaux et qu'ils ne veulent sentir personne.

Tableau 11 : récapitulatif la tranche d'âges des agents rencontrés

Tranche d'âges	Effectif	fréquence
-30 ans	14	18,4
30 à 35 ans	30	39,5
35 à 40 ans	19	25
40 à 50 ans	7	11,8
51 à +	4	5,3
Total	76	100%

c-Récapitulatif des femmes qui reconnaissent l'existence du stress chez leur conjoint du retour du travail.

Lors de la recherche, nous avons cherché à savoir les effets du stress sur la vie du couple. Et, dans ce volet nous avons approché certaines épouses qui ont répondu à notre questionnaire en donnant leur avis sur l'état de leur mari qu'elles trouvent par moment ingérable. Ainsi, les résultats trouvés sont consignés dans le tableau suivant :

Tableau 12: Récapitulatif des relations du couple quand le mari revient très stressé du travail selon les épouses.

Libellé	Effectif	Fréquence
Relation extrêmement bonne	0	0%
Relation bonne	3	25%
Relations peu bonne	5	41,67%
Relations catastrophique	4	33,33%
Total	12	100%

Source : Données d'enquêtes 2014

- 0% des femmes disent que les relations ne sont pas extrêmement bonnes dans le couple quand le mari est stressé ;
- 25% disent que les relations sont bonnes ;
- 41,67% reconnaissent que les relations ne sont pas bonnes ;
- 33,33% disent que les relations sont même catastrophiques.

2- Interprétation des résultats d'enquêtes

Après les enquêtes, ils disent que :

❖ Sur la représentation des enquêtés :

• 00% de femmes et 100% des agents du RAID sont des hommes ce qui revient à dire que les missions des Raid doivent être très rude et stressant.

✓ Sur la question de l'existence du stress en mission ou pas, il est ressorti à 100% que tous nos enquêtés sont stressés en mission qui d'après eux, est une condition-sine-qua-non pour réussir une mission. Mais faut aussi rappeler que le stress peut s'avérer dangereux pour certains agents sur le terrain quand surtout le stress leur devient ingérable.

✓ Sur la question des effets du stress et ses impacts sur eux, les agents questionnés, nous ont rapporté à 26,32% que le stress est bon pour eux en mission, mais 19,74% d'entre eux le trouvent difficile à gérer. Sur cette même question, 73,68% trouvent le stress mauvais voir même nuisible pour eux car, ils arrivent à le supporter difficilement et dans cette même proportion 18,42% n'arrivent pas à le supporter, car selon eux, ils ont même envie de laisser le travail à cause de cet excès du stress qui les nuit.

✓ Sur la question de la gestion du stress, il nous est revenu à 15,79% qu'ils arrivent à gérer leur stress avec l'aide de la famille, à 31,58% qu'ils gèrent le stress avec les collègues ou entre amis et 52,63% disent qu'ils s'arrangent pour le gérer tout seul. Mais aucun des agents n'a droit à l'aide d'un psychologue pour la gestion de son stress. Pourtant, le Bénin a des

psychologues qualifiés qui peuvent aider ces agents dans cette noble mission qui est d'assurer la sécurité des biens et des personnes sur l'ensemble du territoire national.

❖ Dans la seconde partie des analyses de données relatives aux facteurs qui donnent naissance au stress chez les agents du RAID. Il nous a été rapporté certains facteurs qui démobilisent, découragent et font que les agents du RAID ne sont pas encouragés par la hiérarchie et ses facteurs créent et augmentent le stress en eux. Ainsi, sur la question relative à la prise en compte de leur santé, 34,21% des agents enquêtés disent être satisfaits de la prise en charge de leur santé et des risques qu'ils prennent sur le terrain. Mais, 65,79% disent ne pas être satisfaits par la prise en compte des charges de leur santé. Car disent-ils, les risques sont trop grands pour les moyens qui nous sont à louer. Au retour des missions, la direction n'assure que les premiers soins et le reste est à nos frais. La hiérarchie ne cherche plus à savoir comment nous allons. Et on nous demande même des explications quand on s'absente pour des raisons de santé. Pour eux, il faut revoir le système de gestion de la santé et de notre prise en charge familiale.

❖ Sur le manque de moyens matériels, les agents reconnaissent à 68,42% que le manque de moyens matériels est un facteur très important qui provoque le stress chez les agents envoyés sur le terrain. Et 29,58% disent ne pas mettre leur stress sur le manque de moyens matériels car bien que l'état des efforts pour améliorer dans ce sens, le stress persiste dans leur quotidien sur le terrain.

❖ Sur la prise en compte ou pas de leur avis et proposition, il nous est revenu à 44,74% qu'ils ne sont même écoutés par leurs supérieurs quand ils émettent des avis sur les réalités du terrain et font des propositions pour améliorer leur envoie en mission. A 32,89% disent la même chose. Soit un total de 77,63% des agents ne font jamais d'avis ou de propositions bien que

c'est leur vie qui est aussi mise en jeu. Et 22,37% disent que par moment, leur avis sont écoutés mais si cela n'est pas tout le temps visible dans les reformes. Quand les avis et proposition ne sont pris en compte cela fustige les agents car la hiérarchie n'a plus les notions exactes des terrains actuels. Et comme ça, ils sont souvent exposés aux tirs des malfrats qui au jour le jour améliorent leur technique.

❖ Sur la question des conditions de travail, 65,79% des agents disent ne pas être satisfaits des conditions de travail car, selon eux ses conditions sont vétustes, archaïques et ne répondent plus aux normes actuelles. "Nous avons encore des AKM mais les voleurs ou forcenés ont des armes automatiques et des mitraillettes" disent-ils "nous nous sentons par moment impuissants devant certaines réalités". Ainsi, ceux qui n'ont rien à reprocher aux conditions de travail sont 34,69% car comme disent-ils "nous sommes des agents, donc nous sommes prêts à travailler avec seulement les moyens de bords, notre Etat est pauvre donc même avec des lance-pierres, nous sommes prêts à aller sur le terrain". Donc selon eux, "les moyens matériels ne doivent pas être les fusils d'assauts des collègues pour fusiller l'Etat. "Il faut qu'ils apprennent à faire avec les moyens de bord".

❖ Sur la question relative à l'assistance financière, morale et aux gratifications, 60,53% des agents enquêtés disent ne pas être d'accord avec leur salaire, et qu'ils n'ont pas droits aux prêts comme les autres fonctionnaires Béninois auprès des structures de microfinances et qu'ils fustigent le fait qu'on leur reconnaisse leur mérite qu'après leur mort. 22,37% semblent satisfaits car par moment les primes de veilles et de patrouilles aident à se défaire de certaines situations. 17,00% des agents RAID trouvent que les primes aident même si les salaires sont encore bas. Mais reconnaissent les efforts du gouvernement pour toujours améliorer les conditions de vie des agents du RAID.

❖ Sur l'impact du stress sur les agents ;

- Leurs responsables disent à environ 20% qu'ils les trouvent toujours normaux mêmes s'ils savent qu'ils se mettent la pression dessus. Mais environ 70% trouvent leur humeur désagréable et même asocial. Ils ne veulent plus faire les blagues d'entre temps. "On sent même qu'il y a d'autres qui ont bu avant de venir le lendemain". Le stress conduit beaucoup surtout ceux qui n'ont pas de moyens efficace pour y faire face à la dérive, d'autres vont vers l'alcool, la drogue, le tabac d'autres vont à la mort car n'arrivant plus à se supporter. Environ 10% des responsables trouvent que les agents paraissent normaux bien qu'étant stressés. Mais comme l'on reconnu certains chefs hiérarchiques, "cet excès de stress est dû au conditionnement et aux équipements utilisés par nos agents".

- Leurs épouses reconnaissent l'existence du stress chez leur conjoint, lorsque ces derniers rentrent tous nerveux et jettent sur la bouteille de liqueur ou la bouteille de "sodabi" et deviennent tout pensif. Ainsi, à environ 75% les femmes disent que les relations avec leur mari deviennent difficiles voir catastrophiques quand ils reviennent du boulot tout stressé. Par moment ils vont même se coucher sans prendre la nourriture du soir. Pour cette dernière dont nous taisons le nom " mon mari de retour du boulot, se change et sort pour revenir peut être le lendemain tout ivre. Et c'est quand il est ivre qu'il me dit ce qui s'est passé". "Il a même déjà démissionné plus d'une fois, je l'en ai dissuadé car il n'y pas travail dans le pays". Ainsi, nous comprenons que le stress est un fardeau pour certains agents. Mais 25% disent que les relations restent toujours au bon fixe car leur mari sait différencier le travail de la maison.

Pour finir, nous dirons que le stress est un vrai handicap aux agents du RAID car il les perturbe partout au boulot comme à la maison. Mais ce stress est occasionné par un certains nombres de facteurs qui font que les agents ne sont plus concentrés et le drame dans tout ça, c'est que les agents n'ont pas droits au

service de psychologue ou de criminologue compétents pour les aider durant leur psychose ou état second.

Discussion

Le développement d'un Etat passe forcément par la concrétisation de ses objectifs de développement. Ainsi, pour tout Etat qui se veut puissant, il doit disposer d'une armée forte et aussi d'une police prête 24/24h. La police Béninoise pour mieux assurer la pleine sécurité des populations a été renforcée par les RAID (Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion) unité d'élite de la police nationale. Ainsi, pour l'atteinte de nobles objectifs à eux fixés par leur code de déontologie et surtout par leur devise qui est "servir sans faillir", les Raid sont souvent stressés et par moment même paniquer dans certaines situations imposées par le terrain. Partant du fait que le stress est obligatoire à la suivie de toute personne, il est par moment un peu excessif chez les agents du Raid pour cause d'un certains nombres de facteurs que sont : le salaire, la prise en compte de leur avis et leurs propositions. Les conditions de travail et d'envoie sur le terrain, les rapports de sélections, le manque de communication et de partage des informations entre collègues et entre éléments et supérieurs hiérarchiques, la vétusté des moyens matériels, les gratifications et le manque d'assistance financière et morale. Tous ces facteurs font que les agents envoyés sur le terrain ont une augmentation exponentielle du stress qui devient un obstacle pour eux à la réussite de leur mission.

Il faut rappeler qu'après enquêtes, il est aussi revenu les avis des supérieurs et des conjointes des agents qui ont reconnus les effets néfastes du stress sur les agents du RAID. Les supérieurs ont soulignés leur mauvaise humeur qui les amène à s'isoler du groupe, à mal apprécier les commentaires des collègues et à par moment se livrer à des vices tels que l'alcool, le tabac, la drogue et même à la mort par pendaison. Leurs épouses ou conjointes ont abordé

dans le même en fustigeant les mauvais rapports dans le couple et par moment même les bagarres. Car disent-elles, vous ne savez plus quand votre conjoint est content ou pas et quand faire de blague avec lui ou pas. Ainsi, de nos analyses, il ressort que le stress est un vrai problème pour nos agents de RAID qui sont sensé nous protéger.

Une gestion sans condition du stress par les RAID s'avère obligatoire pour une meilleure gestion de la sécurité de tous. Ainsi, le chapitre suivant donnera les mesures et les plans d'actions pour une gestion plus efficiente du stress par les agents du RAID au Bénin.

Chapitre IV : Suggestions et plans d'actions pour une réforme appropriée à la gestion du stress positif dans le service

Ce chapitre traitera de la vérification des hypothèses pour montrer l'efficacité de la recherche, ensuite, il émettra des suggestions et enfin proposera des plans pour une meilleure gestion du stress par valeureux agents du RAID.

1. Vérifications des hypothèses.

L'efficacité de notre armée tout comme son fonctionnement dépendent avant tout de son équipement, sa motivation, sa formation et surtout de comment des agents arrivent à gérer leur état de stress.

Au terme donc de l'analyse des résultats de notre enquête et sur la base des hypothèses définies au préalable et ayant guidé notre recherche nous sommes arrivés à la conclusion que :

L'hypothèse 1 à savoir : « les obstacles du stress qui perturbent les agents les agents du RAID dans l'exécution de leur mission sont : la fatigue, les tensions musculaires, l'anxiété, les vertiges, l'absentéisme au travail... » est confirmée.

L'hypothèse 2 à savoir « l'impact des obstacles du stress sur les agents est énorme car il conduit jusqu'à la mort de certains agents qui n'arrivent pas à gérer leur stress, d'autres vont vers l'alcool, la drogue, d'autres font des départs volontaires de l'armée » est confirmée.

L'hypothèse 3 à savoir : « la gestion efficace du stress passe forcément par la pratique du sport, le repos, les congés, les vacances et surtout le suivi par un spécialiste psychologue du travail ou carrément par un criminologue spécialiste des états des agents de l'armée » est aussi confirmée.

Nous ne saurons faire un travail aussi intéressant sans faire de suggestion pour une gestion saine et mieux appropriée du stress.

2. Suggestions

Après avoir repéré les causes principales des difficultés rencontrées par les agents du stress du RAID dans l'exercice de leur fonction dues au stress, il s'avère impérieux que les suggestions aillent à l'endroit de tous les acteurs impliqués et intervenant dans la vie des agents du RAID.

a- A l'endroit de l'Etat

Etant le premier responsable des biens et des personnes sur l'ensemble du territoire national, l'Etat Béninois doit opter pour un certain nombre de chose pour mettre les agents du RAID en particulier et toute l'armée en général en état de quiétude complète. Pour que peu importe le terrain sur lequel ils iront, ils se sentent à l'aise et en possession de la même attérie que les malfrats. Sur ceux l'Etat doit :

- Recruter plus d'agents dans l'armée en général et chez les RAID en particulier. Car l'effectif du RAID qui est l'unité d'élite de la police nationale Béninoise ne fait même pas le quart (1/4) de celui de la police nationale.

- Former les éléments qui seront recrutés aux réalités actuelles du terrain et surtout avec les armes et les techniques actuelles car comme nous l'ont avoué : « lors des braquages, les bandits font crépiter des armes trois (03) fois lourdes que les nôtres ».

- Armer ses forces pour mieux répondre lors des braquages, des prises d'otages ou des grandes manifestations ou encore à l'arrivée de hautes personnalités sur notre territoire.

- Réhabiliter un espace plus vaste et mieux propice pouvant servir de base aux Raid. Car présentement ils sont dans un espace beaucoup trop restreint qui les oblige à se retrouver par moment au portail ou à la guérite.

- Octroyer une meilleure allocation salariale aux agents du RAID et par moment les gratifier quand ils reviennent des missions difficiles.

- Permettre un emploi du temps qui permet et concilie la vie professionnelle et personnelle.

- Former et recruter des psychologues du travail et/ou des criminologues qui pourront aider et motiver les agents stressés ou en situation de difficiles.

b- A l'endroit de la DGPN

Etant le responsable directe de la base RAID, le directeur général de la police nationale doit permettre à ce que les agents émettent des avis et propositions sur les risques et les dispositions qui sont prises sur le terrain. Ainsi, la position de la DGPN sera de :

- Plus communiquer avec sa base pour lui permettre d'être plus en confiance et se sentir à l'aise avec sa hiérarchie ;

- Créer des cadres de concertation entre supérieurs-supérieurs et supérieurs-subalternes ;

- Réguler se visites sur la base RAID pour les permettre de se sentir aimer et apprécier ;

- Plus plaider des conditions calamiteuses de travail et de vie des agents de la police en général et du RAID en particulier ;

- Prendre en compte les avis et propositions des agents de terrain pour mieux parfaire les formations et conseils ; motiver les agents et les mettre en confiance avant de les envoyer sur le terrain.

c- A l'endroit de la hiérarchie du RAID

La hiérarchie est le premier exemple sur lequel les agents comptent. Ainsi, elle doit la mettre en confiance et lui permettre de croire en elle en :

- Créant des cadres de concertation entre éléments et supérieurs ;
- Associant aux prises de décisions tous les agents de la base sous son commandement ;
- Initiant des séances psychologiques pour aider les agents en situations difficiles ou beaucoup stressés ;
- Plaidant auprès de la DGPN ou de l'Etat les difficultés de leur condition de travail ;
- Luttant pour qu'on lui trouve un autre plus propice pour la formation et qui pourrait lui servir de base ;
- Donnant son avis sur les agents recrutés par l'Etat ;
- Donnant de meilleurs moyens de communications ;
- Donnant plus d'équipements militaires pour mieux défendre la nation ;
- Plaidant pour qu'on lui trouve de matériels roulants, des véhicules de personnels et de gratifications pour mieux faire leur travail.

d- A l'endroit des familles

A la sortie de notre étude, il ressort que la famille à un grand rôle à jouer dans l'aide à apporter aux agents pour mieux détresser. Ainsi, la famille doit :

- Etre à l'écoute de l'agent stressé pour l'aider à passer cette étape ;
- Amener l'agent stressé se distraire pour oublier ce qui s'est passé sur le terrain ;
- Emettre des suggestions à la hiérarchie de commandement ;
- Engager des psychologues pour aider l'agent stressé ;

- Participer et faire corps avec l'agent lui-même pour l'aider dans ce moment fatidique pour qu'il gère mieux le stress. Car, une mauvaise gestion peut conduire l'agent à la dérive ou à la perte de sa vie.

e- A l'endroit des agents

L'agent du RAID est seul responsable de sa vie, cette vie qu'il met à la disposition de tout un pays qu'il aime tant et dont il est prêt à défendre jusqu'à la dernière goûte de ses veines. Mais, il se fait que cet agent est confronté à plusieurs donc le plus dangereux pour lui est le stress. Ainsi, pour une meilleure réussite de sa mission, il doit :

- Régulièrement et quotidiennement se préparer psychologiquement pour peu importe le terrain sur lequel il sera envoyé et savoir qu'il défend un Etat ;
- Créer une bonne ambiance entre lui et ses collègues ;
- Etre respectueux de la hiérarchie et être toujours en bon termes avec ses supérieurs hiérarchiques ;
- Reconnaître en lui-même ses propres points faibles et points forts ;
- Savoir gérer son stress ;
- Faire beaucoup de sport ;
- Prendre souvent des congés et/ou des vacances pour aller mieux se ressourcer et changer d'air ;
- Savoir faire la part entre le travail et la famille ;
- Mettre sa famille à l'aise et ne jamais venir déverser sa colère du travail sur la famille ;
- Ecrire à ses supérieurs pour demander des concertations, pour émettre des avis et propositions pour une unité du RAID plus forte au service de la population Béninoise ;

- Participer aux formations ;
- Juger avec transparence sur le terrain ;
- Eviter de prendre des risques inutiles sur le terrain ;
- Respecter à la lettre les consignes de ses supérieurs hiérarchiques pour mieux faire carrière dans la police ;
- Mettre au-dessus de tout l'intérêt supérieur de la nation qui doit passer avant tout autre intérêt...

3. Plan d'actions

Pour une armée vraiment plus forte au service d'une nation qui se veut forte, capable d'assurer la pleine sécurité des biens et des personnes qui vivent sur l'ensemble du territoire national, nous proposerons :

a- A l'Etat

- De former des psychologues, de les recruter et les mettre au service de ses administrations en général et de son armée en particulier pour une gestion plus saine du stress ;
- De recruter plus de personnel pour ses administrations en général et sa police en particulier pour répondre aux nombreuses préoccupations de la population ;
- D'équiper son armée car les malfrats ou forcenés utilisent aujourd'hui des armes hypersophistiquées ;
- De permettre aux formateurs qui sont dans l'armée d'aller suivre les formations actualisées en Europe pour pouvoir les administrer aux agents sur le terrain. Car les anciens formateurs ne répondent plus aux réalités actuelles du terrain ;
- De faire la promotion des agents méritants ;
- De créer des cadres de concertations entre les agents de la même unité ;
- De permettre la communication entre la hiérarchie et les éléments ;

- De trouver un cadre plus propice pouvant servir de base au RAID ;
- De revoir le salaire et les conditions de travail et de vie des agents de police nationale en général et des agents du RAID en particulier ;
- De trouver un mécanisme pour aider les agents en difficultés ;
- De vulgariser les textes de la police et surtout sur ses prérogatives et ses secteurs d'activités pour permettre à toute la population d'éviter de tomber dans les enjeux de la dérive policière.

b- A la DGPN et au commandement RAID

- De faire la promotion des agents méritants
- D'éviter le favoritisme ;
- De créer des conditions propices à la formation des agents de terrain ;
- De lutter pour les droits des agents de la police nationale en leur trouvant des conditions plus adéquates de travail et de vie, en leur retournant régulièrement leur prime de travail et de risques et de patrouilles ;
- De favoriser une bien meilleure communication entre la hiérarchie et la base ;
- De lutter pour que l'Etat recrute de psychologues criminologues pour le suivi des agents et surtout pour aider ceux en situations difficiles ;
- De créer des cadres de concertation entre eux et leur base pour les mettre en confiance en les permettant d'émettre des avis et propositions qu'ils devront prendre compte pour une RAID plus vivante et solide ;
- D'organiser des fêtes ou des soirées pour gratifier l'agent de l'armée ou même les dix (10) meilleurs agents de l'armée.

c- Aux agents eux-mêmes

- De prendre conscience du grand rôle qu'ils jouent dans la société pour éviter de prendre des risques inutiles ;
- De mettre la vie de leur famille en danger ;

- De participer ou d'être de connivence avec les malfrats pour nuire au population ou à tout le pays ;
- De se faire confiance avant d'aller sur tous les terrains ;
 - D'exiger une commission ad' hoc au sein de la base RAID pour la résolution des conflits et qui pourra les donner des conseils en matière de stress ;
 - De trouver des moyens adéquats pour une meilleure gestion de leur stress ;
 - De faire des recommandations à la hiérarchie ;
 - De ne pas vulgariser leur identité à toute la population ;
 - De savoir raison garder dans toutes les situations ;
 - De savoir aménager leur temps de travail qui ne doit pas être en concurrence avec le temps à passer avec la famille malgré l'augmentation des responsabilités professionnelles et les engagements au sein de la famille. Car le fait de bien aménager les heures de travail va permettre aux travailleurs de s'organiser et d'éviter toute sorte de conflit ;
 - De savoir apprendre à optimiser sa gestion du stress face aux situations.

Aux agents nous proposons en plus des conseils ses quelques mesures qui permettent de détresser très facilement.

- Se défouler : pour éviter l'explosion, il faut pratiquer une activité sportive, certains les arts martiaux ;
- Manger sainement : car une alimentation saine et équilibrée apporte de l'énergie pour faire face aux impératifs de la journée ;
- Ralentir : pour vous permettre de tout faire à la fois ;
- Faire des pauses : quand ralentir ne suffit pas, il faut savoir se reposer ou se permettre une pause-café. Elle permet de faire le bilan ;
- Apprendre à dire non : devant des tâches inutiles ;

- Relativiser : ne pas une montagne de ce que n'en vaut pas la peine et se dire que jamais rien n'est grave ;
- Etre positif : permet de ne rien voir de grave ou négatif ;
- N'essayer pas de tout contrôler : car cela affaiblit l'individu ;
- Faire qu'une chose à la fois : permet d'être rentable et productif ;
- Etre ranger : permet de gagner du temps et de l'énergie ;
- Passer du temps avec ceux qu'on aime : permet de mieux détresser en en parlant de tout et de rien entre amis ;
- Garder son environnement sain, propre et pas du tout dérangé peut devenir productif et très décontracté.

Conclusion

La sécurité est l'affaire de tous mais reste la priorité de l'armée qui est sensée défendre toutes les couches sociales et surtout dans toutes les situations sans jamais prendre parti. Mais vu les conditions de vie et de travail font que les agents de sécurité sont énormément stressés avant d'aller sur le terrain sur lequel ils vont et ses réalités.

Ainsi, au terme de notre recherche, il ressort que les éléments de la police que sont les RAID sont énormément stressés vu les terrains sur lesquels ils sont généralement envoyés. La réalisation de ce travail a permis de savoir l'utilité, le fonctionnement et le quotidien des agents du RAID mais aussi celle de la DGPN et ses structures.

Sur la base des résultats obtenus, nous pouvons retenir qu'en somme la perception des agents du RAID sur le stress est dû à un certains nombres de facteurs que sont ; la prise en charge de leur santé, l'adéquation formation équipement, au manque de matériel de travail, les relations souvent ambiguës entre les collègues, le manque d'assistance financière, morales et les gratifications, la non-prise en compte de leur avis et propositions. Selon eux, ces facteurs sont des conditions qui créent plus le stress en eux car disent-ils, ils vont sur des terrains dont-ils n'ont aucune information et que par moment leurs responsables font rétion de vérités.

Les mesures d'aides offertes aux agents pour mieux gérer leur stress varient d'une personne à une autre. Car tout le monde à sa perception du stress mais elles regroupent des mesures standards comme la pratique du sport, les prises de congés et de vacances, les bonnes conditions de travail et de vie, la meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle, la bonne relation entre collègues et entre supérieurs hiérarchiques et éléments de base, mettre de l'ordre

dans sa vie et dans son milieu, l'achat d'équipement de pointes pour permettre à l'armée de mieux se défendre.

Ainsi, pour pallier aux difficultés rencontrées par notre RAID, il est impérieux que des stratégies et des mécanismes soient développées et mise en place pour permettre à tous nos agents de se sentir à l'aise tels que : la révision des conditions salariales, l'équipement de l'armée, la formation, le recrutement des psychologues pour aider les agents en difficultés. Pour ainsi dire, le grand rôle revient à l'Etat qui doit recruter ou lancer des concours pour permettre à son administration de devenir plus compétitive, l'Etat doit créer des conditions pour une armée épanouie. Après l'Etat, nous avons la DGPN et le commandement des RAID qui doivent lutter pour mettre les éléments dans les conditions idéales. Ensuite la famille aussi a un grand rôle à jouer dans le processus de gestion du stress de l'agent du RAID par l'accompagnement, l'écoute et l'ambiance dans laquelle elle met l'agent.

Les dispositions faites permettront aux agents d'avoir les moyens nécessaires pour lutter contre le stress malgré l'étroitesse des moyens que l'Etat met à la disposition de la police. Ces propositions aideront aussi l'agent à mieux améliorer son temps de travail et son milieu de vie qui sont aussi des facteurs très intéressants.

Enfin, tous les acteurs que sont l'Etat, la DGPN, le commandement, l'administration RAID, la famille et les agents du RAID eux-mêmes doivent chacun jouer leurs rôles pour permettre aux RAID d'être plus efficaces et mieux faire valoir le titre "d'unité d'élite de la police nationale" pour la libre circulation des biens et des personnes et surtout pour l'émergence et le développement du Bénin.

Références bibliographiques

- 1- AGBOTON, G (1997), « *Culture des peuples au Bénin* » Paris, Présence Africaine, 192 p. Agenda Officiel du Bénin, 2001 et 2012.
- 2- AGOSSOU(N), « *Présentation bibliographique* » Porto-Novo et Abomey-Calavi travaux de DGAT, UAC/FLASH, 70p.
- 3- BLOCH H et al, (1999), « *Grand dictionnaire de la psychologie* », Editions Larousse Bordas, Québec, pp589-591.
- 4- de Souza A., (2001), « *Leadership : conduire des autres* », Editions Paulines, Kinshasa, 221p.
- 5- HOUNGBEDJI A., (2005) « *Il n'y a de richesse que d'hommes* », Editions l'Archipel, Paris, 239p.
- 6- Thèse de doctorat : Lydie AKIBODE Pognon, (1994), « *Absentéisme professionnel et valeurs au travail : l'étude des déterminants sociodémographiques et attitudinaux au travail (le cas de la république du Bénin)* ».

Ouvrages spécifiques

- 1- Anselme Djidonou « *Personnalité* »
- 2- Code de la Police « *A.O.F des RAID* »
- 3- Constitution Béninoise « *Code de la déontologie de la Police Nationale* »
- 4- United Nations « *Déclaration Universelle des droits de l'homme* »
- 5- Hans Selye (1956) ; « *The stress of life (le stress de la vie)* »
- 6- Hans Selye (1977); « *The stress of my life* »
- 7- Maslow (1954) ; « *la théorie de la hiérarchie des besoins* ».

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE.....	2
DEDICACE.....	3
REMERCIEMENTS.....	4
SIGLES.....	5
LISTE DES TABLEAUX.....	6
Introduction.....	7
Première partie	11
Chapitre 1 : Problématique, clarification conceptuelle, les objectifs, les hypothèses, la revue de littérature et le choix du sujet.....	12
1-2 Intérêts de l'étude.....	13
Objectifs de l'étude.....	15
Objectif général.....	15
Objectifs spécifiques.....	15
3- Hypothèses.....	15
4-Présentation des problématiques	15
CLARIFICATION CONCEPTUELLE.....	16
a- Les stress	16
b- Le RAID	17
6- Revue de littérature.....	20
7-Méthodologie.....	25
Chapitre 2 : Chapitre 2 : Milieu de l'étude et méthodologie	26
1-Les visites du terrain de l'étude.....	27
2-Recherche documentaire.....	28
a- Groupes cibles	28
b-Echantillon.....	28
c- Les sources d'informations.....	29
c-1-Les sources documentaires.....	29

c-2-Les sources orales.....	31
3- outils de collecte des données	31
3-1- Le questionnaire	31
3-2- Le guide d'entretien	32
3-3- La grille d'observation	32
3-4- techniques de collecte des données	32
4- Le traitement des données	33
5- Difficultés rencontrées	34
Deuxième partie	36
Chapitre III : Les résultats d'enquêtes et leurs recommandations suivi d'une discussion	37
1- Présentation et analyses des résultats d'enquêtes	37
a-Présentation et analyses des données relatives au récapitulatif des enquêtes menées chez les agents de terrain (les éléments).....	37
b- Récapitulatif des avis du stress et ses impacts sur les agents selon les responsables du RAID.....	42
c-Récapitulatif des femmes qui reconnaissent l'existence du stress chez leur conjoint du retour du travail.....	43
2- Interprétation des résultats d'enquêtes	44
Discussion	48
Chapitre IV : Suggestions et plans d'actions pour une reforme appropriée à la gestion du stress positif dans le service	50
1- Vérification des hypothèses	50
2- Suggestions	51
a- A l'endroit de l'Etat.....	51
b- A l'endroit de la DGPN	52
c- A l'endroit de la hiérarchie RAID.....	53
d- A l'endroit des familles	53

e- A l'endroit des agents	54
3- Plan d'actions	55
a- A l'Etat	55
b- A la DGPN et au commandement RAID.....	56
c- Aux agents eux-mêmes.....	56
Conclusion.....	59
Références bibliographiques.....	61
TABLE DES MATIERES.....	62
ANNEXE.....	65
Résumé.....	69

ANNEXES

Annexe 1 Questionnaire d'enquête

Dans le cadre des recherches pour la rédaction d'un mémoire de fin de formation dont le thème est intitulé : Gestion du stress en milieu professionnel chez les RAID (Recherche, Assistance, Intervention et Dissuasion) unité d'élite de la police nationale en République du Bénin. Nous vous prions de bien vouloir répondre en toute sincérité à toutes les questions suivantes. Nous vous garantissons une totale confidentialité quant aux renseignements obtenus.

I. Caractéristiques sociodémographiques.

Mettez une croix dans la case appropriée pour chacune des situations ci-après

1- Quel est votre sexe ?

Masculin féminin

2- A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

Moins de 30ans 30-35 ans 35-40 ans 40-50 ans
51 à +

3- A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Gardien de la paix agent simple officier

II. Donnez votre degré d'appréciation par rapport à chacune des situations ci-après

1- Reconnaissez-vous l'existence du stress en vous ?

Oui Non

2- Comment trouvez-vous sa gestion ?

Bon et gérable bon mais pas gérable mauvais pas gérable
nuit sérieusement

3- Comment auriez-vous à le gérer ?

Seul entre collègues avec un psychologue grâce à la
famille

III. Faites une analyse des données relatives aux facteurs du stress.

1- Comment trouvez-vous la prise en charge du stress ?

Extrêmement satisfait très satisfait satisfait peu satisfait
pas du tout satisfait

2- Comment trouvez-vous vos moyens matériels ?

Extrêmement satisfait très satisfait satisfait peu satisfait
pas du tout satisfait

3- Comment trouvez-vous la prise en compte de vos avis et propositions ?

Extrêmement satisfait très satisfait satisfait peu satisfait
pas du tout satisfait

4- Comment trouvez-vous vos conditions de travail ?

Extrêmement satisfait très satisfait satisfait peu satisfait
pas du tout satisfait

5- Comment trouvez-vous l'assistance financière et morale ?

Extrêmement satisfait très satisfait satisfait peu satisfait
pas du tout satisfait

IV. Faites une analyse des impacts sur votre rendement.

1- Comment trouvez-vous votre humeur ?

Très agréable peu agréable agréable pas agréable

V. Donnez votre degré d'appréciation par rapport à chacune des situations ci-après.

1-connaissiez-vous ce que c'est que le stress ?

Si oui décrivez cela.

2-Etes-vous souvent fatigués ?

Oui Non

3-Vous arrivent-il de penser au travail pendant que vous êtes à la maison

Jamais Rarement Souvent

4-Vous arrivent-ils de penser à un problème de famille lorsque vous êtes au travail ?

Jamais Rarement Souvent

5-Etes-vous inquiets lorsque vous devez vous rendre au service ?

Souvent Très souvent

6-Etes-vous inquiets lorsque vous devez vous rendre sur un terrain d'opération.

Souvent Très souvent

7-Pensez-vous que vous avez le matériel nécessaire pour les opérations ?

Oui Non

III-Analyse des données relatives aux facteurs du stress.

1-Etes-vous inquiets lorsque vous devez vous rendre sur un terrain d'opération ?

Souvent très souvent

2-Pensez-vous que vous avez le matériel nécessaire pour les opérations ?

Oui Non

3-Comment trouvez-vous la collaboration au sein de votre équipe ?

Bonne Mauvaise

4-Comment appréciez-vous votre condition de travail ?

Bonne Mauvaise

5-Votre rémunération est-elle suffisante ?

Suffisante Insuffisante

Résumé

L'étude sur le sujet de recherche vise à : « contribuer à une meilleure gestion du stress chez les agents du RAID (unité d'élite de la police nationale » se propose d'apporter des techniques d'une gestion plus propice au stress chez les agents du Raid en république du Bénin.

Pour atteindre cet objectif, l'étude a combiné les méthodes qualitatives et quantitatives appliquées sur un échantillon de 103 personnes composées de : agent du RAID répartis comme suit : (agent de terrain, de responsables hiérarchiques et des chargés de service administratifs), d'agent de la DGPN, des membres de la famille du Raid et de certains conjoints des éléments du Raid. Les techniques d'entretien d'étude documentaire et d'observation ont permis de collecter. Nous avons mené des enquêtes au bout desquelles les hypothèses ont été vérifiées.

Au terme du travail, il ressort que les agents du Raid sont tous sous l'effet du stress qu'ils gèrent différemment par manque de moyens.

Le présent document passe brièvement en revue les tensions qui existent entre la vie professionnelle et la vie familiale chez les éléments du Raid et les effets préjudiciables du stress sur l'agent du Raid, sur sa vie de couple, sur sa réaction avec les autres (collègues et famille) et surtout sur sa santé et son rendement professionnel. Ainsi, ce document montre quelques avantages qui peuvent être tirés de la bonne gestion du stress par les agents du RAID, pour une police plus forte et surtout pour une RAID plus efficace et redoutable dans l'adversaire.

Summary

The study on the subject of research aims to: contribute to a better management of stress in the RAID (elite unit of the national police officer) proposes to make techniques of management more conducive to stress among officers in the RAID in the republic of Benin.

To achieve this goal, the study combined qualitative and quantitative methods applied to a sample of 103 persons composed of: the RAID officer distributed as follows: (field, managers and administrative service charge officer), officer of DGPN, members of the family of the RAID and some joint elements of the RAID. Interview of literature review and observation techniques have allowed to collect. We conducted surveys at the end of which the hypotheses were tested.

At the end of the work, it appears the RAID officers are all under the influence of stress they manage differently due to lack means.

This document briefly reviewed the tensions that exist between working life among the elements of the RAID and the harmful effects of stress on the agent of the RAID, on married life on its reaction with others (colleagues and family) and especially on his professional performance.

Thus, this document shows some advantages which can be derived from the good stress management by agents for a stronger police RAID, especially for a more efficient and formidable RAID into the opponent.