



Article Original

Évaluation du Stress chez le Personnel au Service des Réfugiés et Demandeurs d'Asile à Dakar

Evaluation of stress among staff serving refugees and asylum seekers in Dakar

SA Dia¹, AS Mohamed², EO Ndoye¹, YA Agbobli³, NB Dieng¹, MC Gaye-Fall¹, MM Soumah¹, M Ndiaye¹

RÉSUMÉ

¹Service de Médecine légale et du travail - Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontologie ; Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Dakar - Sénégal.

²Centre de Santé des HLM, Dakar - Sénégal.

³Centre Hospitalier Universitaire Campus Lomé, Lomé - Togo.

Auteur correspondant : Azhar Salim MOHAMED. BP 5435 Dakar Fann, Sénégal. E-mail: azhar1er@gmail.com.

Mots-clés : Travailleurs humanitaires ; Stress lié au travail ; Réfugiés ; Stress cumulatif ; Risques psychosociaux.

Keywords: humanitarian aid workers; Work-related stress; Refugees; cumulative stress; Psychosocial risks.

Introduction. Dans les pays émergents, les conséquences du stress demeurent sous-évaluées. Le stress cumulatif est associé au travail humanitaire. Une lourde charge de travail est souvent associée à un manque de reconnaissance du travail accompli et à des difficultés de communication. S'ajoutent la nécessité de faire face à des situations devant lesquelles on se sent désarmé (souffrance des bénéficiaires, guerre) ou au contraire des situations d'attente avec impossibilité d'agir pour des raisons de sécurité. L'objectif de notre travail était d'évaluer la prévalence du stress chez le personnel de l'UNHCR et de l'OFADEC à Dakar au Sénégal et de déterminer les facteurs caractéristiques du stress. **Patients et méthodes.** Nous avons mené une étude transversale descriptive et analytique du 30 mai au 30 décembre 2012. Soixante individus ont été sélectionnés grâce à un échantillonnage aléatoire. À l'aide d'un questionnaire auto-administré, nous avons enregistré les caractéristiques sociodémographiques, l'hygiène de vie, les conditions de travail, le plan de carrière et les propositions d'amélioration, l'appréciation du stress et les problèmes relationnels. La saisie et exploitation des données ont été effectuées par les logiciels Epi-Info 3.5.4 et Microsoft Excel 2010. **Résultats.** Cinquante-deux salariés ont participé à l'étude, 30 exerçant à l'OFADEC et 22 à l'UNHCR avec une prédominance masculine (sex ratio = 1,73). Il s'agissait d'une population jeune, entre 20 et 39 ans dans 53,84 % des cas, tabagique dans 11,53 % des cas et présentant des troubles du sommeil dans 15,38 % des cas. 78,8% des enquêtés avaient un contrat à durée déterminée. La prévalence du stress était de 40,38 % (n = 21) avec une prédominance masculine (sex ratio = 2). La quasi-totalité des stressés (92,9 %) travaillait en équipe et 66,7 % avaient travaillé sans arrêt durant les 12 derniers mois. 25 agents (42,9 %) se sentaient épuisés, 12 (23,8 %) inquiets ; 10 (19 %) avaient un mal être et 7 (14,3 %) avaient plusieurs sentiments à la fois. 37 (71,4 %) stressés adoptaient une attitude agressive face au stress et 29 (56,7 %) des agents déclaraient être victimes d'agression verbale. **Conclusion.** Une bonne gestion du stress au travail passe par la mise en place de modes d'organisation favorables à la santé physique et mentale des travailleurs.

ABSTRACT

Introduction. In emerging countries, the consequences of stress remain undervalued. Stress in the workplace is increasingly recognized as one of the most serious occupational health hazards, reducing workers' satisfaction and productivity, as well as increasing absenteeism and turnover. We conducted a study to assess the prevalence of stress among the United Nations High Commission for Refugees (UNHCR) and its local partner (Office Africain pour le Développement et la Coopération, OFADEC) staff in Dakar, Senegal, and to determine the main stress factors. **Patients and methods.** We conducted a descriptive cross-sectional study from 30 May to 30 December 2012. Sixty individuals were selected through random sampling. We used a self-administered questionnaire to record the sociodemographic characteristics, lifestyle, working conditions, career plan and proposals for improvement, assessment of stress and relational problems of the staff. Data were entered and processed using Epi-Info 3.5.4 and Microsoft Excel (USA) software. **Results.** Fifty-two employees responded, and participated in the study, 30 from OFADEC and 22 from UNHCR, with a predominance of males (sex ratio 1.73). It was a young population, with the majority being between 20 and 39 years of age (53.84%). 11.53% of them smoked, and 15.38% had sleep disorders. 78.8% of respondents had a fixed-term contract. The prevalence of stress was 40.38% (n=21), predominantly within the male population (sex ratio 2). Almost all stressed people (92.9%) worked in a team, and 66.7% had been working continuously during the last 12 months. 25 agents (42.9%) felt exhausted, 12 worried (23.8%), 10 ill (19%) and 7 (14.3%) had gone through several other feelings. 37 (71.4%) among stressed individuals took an aggressive approach to stress and 29 (56.7%) reported being verbally abused. **Conclusion.** The stressed people of our series encountered not only multiple relational problems with refugees, but also with colleagues and with their hierarchy. Effective management of stress at work requires organizational arrangements that are conducive to the physical and mental health of workers.

INTRODUCTION

Le « stress en milieu de travail » consiste alors en des réponses physiques et émotionnelles nuisibles qui peuvent se produire lorsqu'il y a conflit entre les demandes liées au travail de l'employé et le degré de maîtrise dont dispose cet employé pour répondre à ces demandes. En général, la combinaison de demandes élevées dans un emploi et du faible degré de maîtrise sur la situation peut entraîner du stress [1]. Ainsi, à chaque stimulation, l'organisme répond de façon stéréotypée, par des changements biochimiques identiques : « Le stress est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite » [2]. Selon le sondage l'OCHA, le stress est le deuxième problème de santé le plus répandu dans le monde du travail, il touche 22 % des travailleurs de l'Europe. Les études indiquent que le stress est à l'origine de 50 à 60 % d'absentéisme [3]. Cela représente des coûts énormes, tant en termes de souffrance humaine qu'en raison de la réduction des performances économiques [3]. Le stress cumulatif est associé au travail humanitaire. Ses causes sont l'accumulation de plusieurs facteurs de stress (personnel, travail et environnement causant des frustrations) avec exposition prolongée à ces facteurs [4]. Une lourde charge de travail est souvent associée à un manque de reconnaissance du travail accompli et à des difficultés de communication [4]. S'y ajoutent la nécessité de faire face à des situations devant lesquelles on se sent désarmé (souffrance des bénéficiaires, guerre, environnement de conflit) ou au contraire des situations d'attente avec impossibilité d'agir pour des raisons de sécurité [5].

Dans les pays en voie de développement, particulièrement au Sénégal, les conséquences du stress demeurent sous-évaluées aussi bien dans les structures privées que publiques d'où l'intérêt de notre étude qui a pour but : évaluer la prévalence et déterminer les caractéristiques du stress chez le personnel l'UNHCR et de celui de de l'OFADDEC à Dakar au Sénégal.

PATIENTS ET MÉTHODES

Notre étude a concerné le personnel de l'Organisation des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR) et son partenaire de mise en œuvre au Sénégal, l'Office Africain pour le Développement et la Coopération (OFADDEC). L'UNHCR a pour mandat, la coordination de l'action internationale pour la protection des réfugiés et la recherche de solutions aux problèmes des réfugiés dans le monde et a pour principal but la sauvegarde des droits et du bien-être des réfugiés. Pour mener à bien son mandat, il noue des partenariats dans chaque pays avec une Organisation Non Gouvernementale (ONG) chargée de la mise en œuvre de sa politique.

Nous avons mené une étude transversale de type descriptive et analytique du 30 mai au 30 décembre 2012. Nous avons sélectionné 60 individus grâce à un échantillonnage aléatoire. La collecte des données a été faite à l'aide d'un questionnaire auto-administré. Ce dernier comportait 99 items centrés sur les caractéristiques sociodémographiques, l'hygiène de vie, la situation professionnelle et les conditions de travail, le

plan de carrière et les propositions d'amélioration, l'appréciation du stress et les problèmes relationnels. L'enquête était strictement confidentielle et anonyme. Nous avons expliqué et eu l'accord de la hiérarchie, afin de nous assurer de leur soutien et l'adhésion du personnel à notre étude. La saisie et exploitation des données ont été effectuées à l'aide des logiciels Epi Info 3.5.4 et Microsoft Excel 2010. Le seuil de significativité (p) a été arrêté à $p \leq 0,05$.

RÉSULTATS

Résultats globaux

- Caractéristiques sociodémographiques

Le taux de participation était de 86,66 % (n = 52) dont 30 employés de l'OFADDEC (57,7 %) et 22 employés de l'UNHCR (42,3 %).

Notre population d'étude était composée de 33 hommes (63,46 %) et 19 femmes (36,54 %) soit un sexe ratio de 1,73 et il variait selon l'agence, 2,3 à l'OFADDEC et 1,2 à l'UNHCR. La tranche d'âge entre 20 et 39 ans était la plus représentée avec 53,84 % des cas (tableau I).

Tableau I : Répartition des travailleurs selon les tranches d'âge

Tranche d'âge	OFADDEC N (%)	UNHCR N (%)	Total N (%)
20 - 39 ans	16(53,33)	12(54,55)	28(53,84)
40 - 59 ans	14(46,67)	9(40,90)	23(44,23)
> 60 ans	0(0,0)	1(4,55)	1(1,93)
Total	30(100)	22(100)	52(100)

La moyenne d'âge était de 39,3 ans dans l'ensemble, 40 ans pour le personnel de l'UNHCR et 39 ans à l'OFADDEC. Soixante-neuf virgule vingt-trois pour cent (n = 36) des enquêtés avaient un niveau d'études supérieures (figure 1).

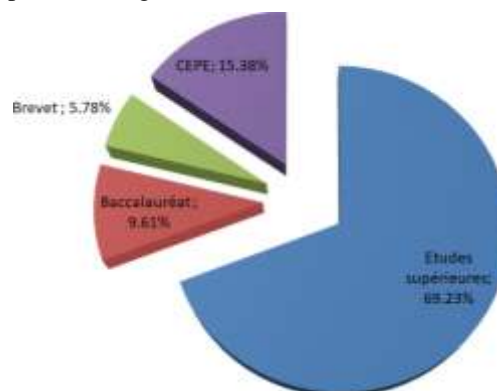


Figure 1 : Répartitions des enquêtés selon leur niveau d'étude

Selon le statut matrimonial, les mariés étaient majoritaires soit 55,77 % des cas (n = 29) suivis des célibataires avec 36,54 % (n = 19) puis des divorcés avec 7,69 % (n = 4). Plus de la moitié des enquêtés (65 %) vivaient en famille ou avec leur époux. La majorité (59,61 % ; n = 31) avait au moins un enfant. La distance

séparant le lieu du travail et la résidence était de moins de 5 km chez 55,76 % des enquêtés (n = 29) et 21,15 % (n = 11) des enquêtés parcouraient 5 à 10 km. Quatre résidaient entre 10 et 15 km du lieu du travail et 8 à une distance de plus de 20 km. Vingt-cinq employés (48,07 %) enquêtés utilisaient le transport en commun pour se rendre au lieu du travail. Selon l'organisme, à l'OFADDEC 60 % des employés (n = 18) venaient en transport en commun et à l'UNHCR, ils étaient neuf soit 40,9 % (figure 2). La prévalence du tabagisme était estimée à 11,53 % (n = 6) des enquêtés, tous issus de l'OFADDEC. Un seul cas d'alcoolisme a été retrouvé à l'UNHCR. Le sport était pratiqué par plus de la moitié des enquêtés soit 67,30 % (n = 35) à proportion égale dans les deux organismes. Le trouble du sommeil était noté chez huit enquêtés soit 15,38 %.

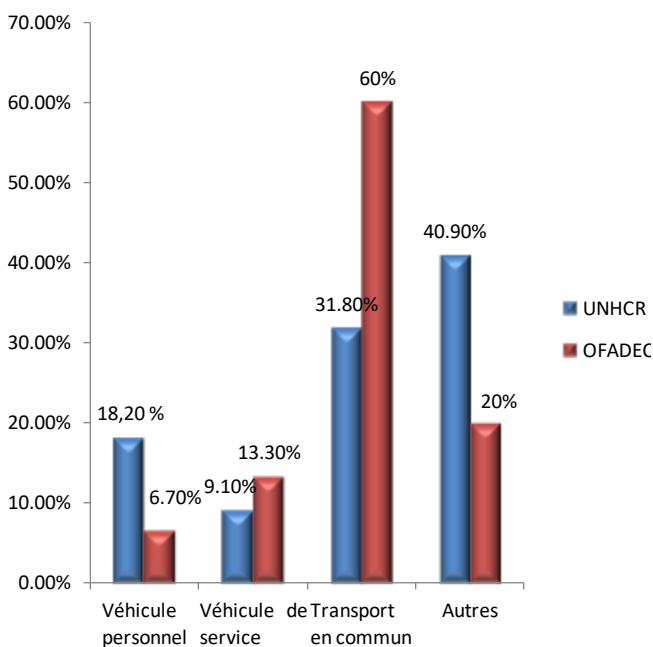


Figure 2 : Répartition des employés selon leur moyen de transport

- Situation professionnelle et conditions de travail

L'ensemble du personnel enquêté bénéficiait d'une couverture sociale. A l'UNHCR, le personnel bénéficiait d'une couverture sanitaire de plus. La majorité des agents enquêtés (78,8 % ; n = 41) disposait d'un contrat à durée déterminée (CDD) dont 24 employés de l'OFADDEC et 17 de l'UNHCR (tableau II). Les salaires variaient selon l'organisme (figure 3).

Tableau II : Répartition des enquêtés selon le type de contrat

Organisme	Type de contrat				Total N(%) N
	CDI N(%)	CDD N(%)	Intérim N(%)	Stage N(%)	
OFADDEC	0(0,0)	24(80,0)	2(6,7)	4(13,3)	30(57,7)
UNHCR	2(9,1)	17(77,3)	0(0,0)	3(13,6)	22(42,3)
Total	2(3,8)	41(78,8)	2(3,8)	7(13,5)	52(100,0)

CDI : contrat à durée indéterminée.
CDD : contrat à durée déterminée

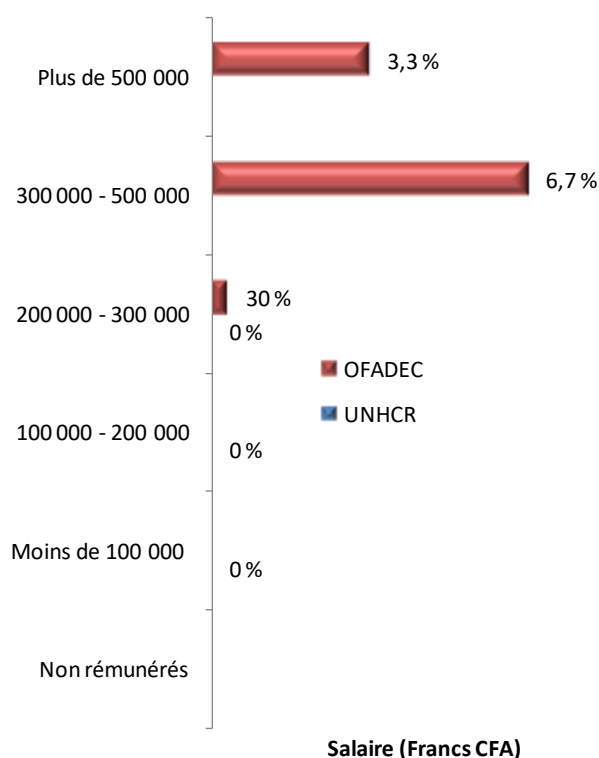


Figure 3 : Répartition des enquêtés selon le montant des salaires

- Évaluation du Job Strain et de l'Isotrain selon Karaseck

La prévalence du stress était de 40,38 % (n = 21). Selon l'organisme, l'OFADDEC était le plus touché avec 66,7 % (n = 14). A l'UNHCR, le stress était présent chez sept employés soit 33,3 %.

Résultats analytiques

- Stress et caractéristiques sociodémographiques

Les hommes étaient les plus concernés par le stress avec 66,7 % des cas (n = 14) soit un sex-ratio de 2. Selon l'employeur, cette prédominance masculine était respectée à l'OFADDEC (11 hommes contre 3). L'UNHCR comptait plus de femmes stressées (n = 4) que d'hommes (n = 3). Dans notre série, plus de deux tiers des stressés étaient mariés soit 71,4 % des cas (n = 15), suivis des célibataires avec 23,8 % des cas (n = 5) puis des divorcés. Nous avons constaté plus de stress chez les agents ayant un niveau d'étude supérieur soit 66,7 % des cas (n = 14) suivis des agents ayant eu le Certificat d'Etudes primaire et Elémentaire (CEPE) (14,3 %) puis le brevet et le bac avec 9,5 % (n = 2) de chaque. Un agent sur deux parmi les stressés (52,4 %) avait des enfants. La majorité des agents stressés vivaient à moins de 5 km du lieu de travail soit 66,7 % des cas (n = 14) suivis des agents résidant entre 5 et 10 km du lieu du travail (19 % ; n = 4), à plus de 20 km puis entre 10 et 15 km avec respectivement 9,6 % et 4,8 % des cas. Parmi les agents stressés, près de moitié (42,9 % ; n = 9) utilisait le transport en commun pour se rendre au travail, 19 % (n = 4) avaient leur propre véhicule, 14,3 % (n = 3) un véhicule de service et 23,8 % (n = 5) d'autres moyens tels que la marche. Cependant, parmi ceux ayant leur propre véhicule, la majorité (75 % ; n = 3) étaient de l'UNHCR.

- Stress et situation professionnelle et condition de travail

Les agents ayant un CDD étaient les plus touchés par le stress soit 85,7 % (n = 18) dont la majorité (72,2 % ; n = 13) officiaient à l'OFADDEC. On dénombrait deux stagiaires et un contrat à durée indéterminée (CDI) issus de l'UNHCR. La moitié des stressés avait un salaire inférieur à 300 000 Francs CFA (1 Euro = 655,56 Francs CFA) soit dans 52,3 % (n = 11). La répartition des agents stressés selon leur salaire et l'employeur figure dans le tableau III.

Tableau III : Le stress en fonction du salaire (FCFA)

Stressés	Pas de salaire		> 100 000		100 000 à 200 000		200 000 à 300 000		300 000 à 400 000		≥ 500 000		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
OFADDEC	1	7,1	3	21,4	4	28,6	2	14,3	3	21,4	1	7,1	14	66,7
UNHCR	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	14,3	5	71,4	7	33,3
Total	2	9,5	3	14,3	4	19,0	2	9,5	4	19,0	6	28,6	21	100,0

Vingt stressés (92,9 %) travaillaient en équipe. Quinze parmi les stressés (71 %) prenaient une pause, 18 (85,7 %) bénéficiaient de jours de récupération et étaient en contact avec le public. Les détails sont reportés au tableau IV.

Tableau IV : Répartition des stressés selon l'organisation du travail

Organisation du travail		Organisme				Total	
		OFADDEC		UNHCR		N	%
		N	%	N	%		
Travaillez-vous	Seul	1	7,1	0	0,0	1	4,8
	En équipe	13	92,9	7	100,0	20	95,2
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Travail de week-end	Oui	6	42,9	2	28,6	8	38,1
	Non	2	14,3	1	14,3	3	14,3
	Exceptionnellement	6	42,9	4	57,1	10	47,6
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Pause	Oui	9	64,3	6	85,7	15	71,4
	Non	5	35,7	1	14,3	6	28,6
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Jour de récupération	Oui	12	85,7	6	85,7	18	85,7
	Non	2	14,3	1	14,3	3	14,3
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Contact avec du public	Oui	14	100	4	57,1	18	85,7
	Non	0	0	3	42,9	3	14,3
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0

Un espace de travail réduit a été mis en cause chez 16 employés parmi les stressés soit dans 76 % des cas. Près de la moitié parmi les stressés (42,9 % ; n = 9) évoquait une position de travail non confortable. Le bruit a été évoqué par sept employés stressés soit dans 33,3 % des cas. Le tableau V représente les détails de la répartition des stressés selon les conditions du travail.

Tableau V : Répartition des stressés selon les conditions de travail

		Organisme					
		OFADEC		UNHCR		Total	
		Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Espace de travail	Spacieux	5	35,7	0	0,0	5	23,8
	Réduit	9	64,3	7	100	16	76,2
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Position au moment du travail	Confortable	6	42,9	6	85,7	12	57,1
	Non confortable	8	57,1	1	14,3	9	42,9
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Type de position	Assise	12	85,7	7	100	19	90,5
	Debout	2	14,3	0	0,0	2	9,5
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Bruit au travail	Oui	6	42,9	1	14,3	7	33,3
	Non	8	57,1	6	85,7	14	66,7
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Eclairage de la salle	Suffisante	13	92,9	7	100	20	95,2
	Elevé	1	7,1	0	0,0	1	4,8
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Température de la salle	Agréable	9	64,3	7	100	16	76,2
	Chaude	5	35,7	0	0,0	5	23,8
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0
Conditions de travail	Moyennes	6	42,9	6	85,7	12	57,1
	Excellentes	0	0,0	1	14,3	1	4,8
	Mauvaises	8	57,1	0	0,0	8	38,1
	Total	14	66,7	7	33,3	21	100,0

Chez les agents stressés dans notre série, 66,7 % (n = 14) n'avaient pas enregistré un jour d'arrêt de travail dans les 12 derniers mois. Quatre (19 %) cas de maladies chroniques ont été enregistrés dont trois à l'UNHCR. Aucun cas de maladie professionnelle (MP) ni d'accidents du travail (AT) n'a été rapporté parmi les stressés. Nous avons enregistré deux cas de troubles sexuels et de la fécondité soit 9,5 % des stressés.

Six des agents stressés (28,6 %) se sont une fois retrouvés en situation de danger ou d'insécurité du fait de leur travail et neuf (42,8 %) craignaient une perturbation de leur état de santé à cause du stress. La majorité (42,9 % ; n = 9) se sentaient épuisés, inquiets dans 23,8 % (n = 5), mal être dans 19 % (n = 4) et plusieurs sentiments à la fois dans 14,3 % des cas. Les deux tiers soit 71,4 % des stressés (n = 15) adoptaient une attitude agressive face au stress. Au moins un agent stressé sur deux (56,7 %) déclarait être victime d'agression verbale. L'ensemble des stressés ont déclaré avoir eu des difficultés relationnelles professionnelles et ou familiales (tableau VI). Plus de la moitié des stressés (57 %) voudraient quitter leur travail dont 83,3 % étaient de l'OFADEC. Le désir de démission avait été noté que chez deux agents stressés aussi appartenant à l'OFADEC. Dix-neuf agents (90,5 %) parmi les stressés pensaient changer de poste de travail.

Tableau VI : Stressés et difficultés relationnelles professionnelles et familiales

		Organisme				Total	
		OFADEC		UNHCR		N	%
		N	%	N	%		
Collègues	Jamais	8	57,1	4	57,1	12	57,1
	Parfois	6	42,9	3	42,9	9	42,9
Hierarchie	Jamais	9	64,3	3	42,9	12	57,1
	Parfois	5	35,7	4	57,1	9	42,9
Conjoint	Jamais	6	42,9	2	28,6	8	38,1
	Parfois	6	42,9	4	57,1	10	47,6
Enfants	Jamais	5	35,7	3	42,9	8	38,1
	Parfois	4	28,6	2	28,6	6	28,6
Parents	Jamais	9	64,3	4	57,1	13	61,9
	Parfois	5	35,7	3	42,9	8	38,1
Voisins	Jamais	8	57,1	5	71,4	13	61,9
	Parfois	5	35,7	2	28,6	7	33,3
	1 fois/an	1	7,1	0	0	1	4,8

DISCUSSION

Le but de notre étude était d'évaluer le stress chez le personnel de l'UNHCR et de son sous-traitant de l'OFADDEC. Le taux de réponse satisfaisant (86,66 %) noté dans notre étude, montre l'intérêt manifesté par le personnel interrogé. Ndiaye et al [6] sur une étude portant sur le personnel des urgences, réanimation et blocs opératoires d'un centre hospitalier de Dakar et Kan et al [7] en Chine sur des banquiers ont trouvé des résultats similaires. Notre série présente un biais de sélection du fait d'une participation volontaire. La taille de notre échantillon peut être jugée suffisante par rapport à nos objectifs.

Dans notre série, la prévalence du stress était plus importante par rapport à certaines séries rapportées dans la littérature [8, 9], avec une prédominance chez les agents de l'OFADDEC. L'insécurité de l'emploi liée à la grande fréquence des CDD, l'organisation du travail et les salaires jugés insuffisants peuvent expliquer en partie nos résultats. La moyenne d'âge de 39 ans dans notre série, montre la jeunesse de notre population d'étude. Les agents âgés entre 20 et 39 ans étaient les plus touchés par le stress. Nos résultats sont superposables à ceux de certains auteurs [6, 10, 11]. On note une surreprésentation masculine parmi les agents stressés avec un sexe ratio de 2. Ceci s'explique d'une part par la prédominance masculine de notre échantillon et d'autre part la présence dans cet échantillon de plusieurs catégories professionnelles telles que les chauffeurs et agents de sécurité, métiers le plus souvent occupés par des hommes. Ndiaye et al [7] au Sénégal ont eu des résultats similaires malgré une prédominance féminine dans sa population d'étude. Nos résultats contrastent avec la littérature où le stress serait plus fréquent chez les femmes [7, 12-15]. La prédominance des personnes mariées avec des enfants et ou vivant en famille dans notre étude montre aussi l'implication de la vie sociale et familiale à la survenue et gestion du stress lié au travail. Ces agents font face à plus de responsabilités et par conséquent plus exposés au stress par rapport aux célibataires et vivant seuls. Nos résultats sont superposables avec ceux obtenus par Ager et al [12] en Ouganda et Kan et al [7] en Chine. Le personnel avec un niveau d'études supérieures étaient les plus stressés dans notre série. Certains auteurs ont rapporté des résultats similaires [7, 12].

Dans notre série, on n'a pas enregistré beaucoup de réponses concernant l'hygiène de vie et stress. La majorité des agents interrogés ont répondu négativement ou se sont abstenus. Cette attitude peut être imputable aux réalités culturelles et religieuses dans notre contexte. Cependant, certains auteurs [16, 17] dans leurs travaux ont démontré un lien entre les phénomènes addictives en milieu professionnel et le stress.

Les conditions de travail jouent un rôle dans la survenue du stress. La majorité des stressés dans notre étude avait des CDD. Les organismes et ONG proposent en général des CDD de un an renouvelable, ce qui crée une insécurité de l'emploi surtout à la fin du contrat et donc une source de stress chez ses employés. L'instabilité de l'emploi peut être une source d'engagement avec la

possibilité d'une embauche définitive ou au contraire de démotivation, de présentéisme et d'apparition de troubles psychosociaux, du fait de l'incertitude sur l'avenir professionnel [6]. L'analyse de la grille salariale de notre échantillon objective une disparité des salaires entre les deux organismes. Nous remarquons une grande fréquence du stress chez le personnel moins rémunéré dans les deux organismes (moins de 300 000 Francs CFA à l'OFADDEC et moins de 500 000 Francs CFA à l'UNHCR). Exiger une rémunération à la hauteur de son investissement professionnel, peut entraîner une baisse graduelle de la satisfaction éprouvée au travail et donc l'apparition progressive d'une frustration, désintéressement, présentéisme, et à la longue un stress. Dans notre série, les agents qui travaillent en équipe étaient les plus touchés par le stress, suivis de ceux qui travaillaient le week-end et dont la majorité parmi eux était en contact avec les réfugiés. Etre en contact avec les réfugiés est source de stress du fait des conditions d'extrême vulnérabilité dans lesquelles vivent ces derniers, l'agressivité qu'ils manifestent en cas de non satisfaction de leur demande [13]. Le manque de reconnaissance de la communauté bénéficiaire pour le travail accompli et le manque de reconnaissance de la gestion de l'organisation pour le travail accompli est aussi source de stress pour le personnel humanitaire [13]. Certains auteurs [17-20] pensent que des contraintes de rythme et des tensions avec le public renforcent le Job Strain.

S'agissant des conditions de travail, la moitié des stressés de notre échantillon les juge moyennement satisfaisantes et mauvaises chez un tiers des stressés. Dans l'enquête Summer 2003 [15], les auteurs ont rapporté 43 % des sujets tendus dont les deux tiers étaient en contact avec le public, jugeaient leur travail dangereux pour leur santé. Les conditions de travail font souvent référence à la pénibilité physique du travail où à l'inconfort du poste de travail. Le développement des nouvelles technologies et l'avènement du secteur tertiaire ont fait émerger deux facteurs aggravant fortement les conditions de travail : le temps et la durée du travail d'une part, la pénibilité psychologique et cognitive d'autre part. Si la durée du travail a été réduite ces dernières années, la charge de travail, elle, reste toujours importante. Aucun cas de MP ni d'AT n'a été enregistré dans notre série. Cependant, quatre agents souffrent de maladie chronique et de troubles de fécondité. Le stress est impliqué dans de nombreux problèmes de santé; il favorise les troubles dépressifs, les problèmes cardio-vasculaires. Certains auteurs [21-23] rapportent une implication à moindre degré du stress professionnel sur les risques de fausses couches.

La quasi-totalité des stressés dans ont à des niveaux variables conscience de leur stress. Un agent stressé sur deux ressent le stress souvent ou très souvent. Chamoux et al [24] ont trouvé des valeurs inférieures aux nôtres (37,8 %). Les stressés de notre échantillon rencontraient non seulement des problèmes relationnels avec les réfugiés mais aussi avec leurs collègues, la hiérarchie et parfois même avec leurs conjoints. Les problèmes

relationnels au travail sont source de mauvaise ambiance au travail et de démotivation. Nous avons tenu compte de l'axe de soutien social de Karasek pour ressortir l'Isotrain; Ainsi nous avons pu identifier 33,3 % (n = 7) de stressés en Isotrain. Plusieurs études [8, 25-27] démontrent qu'une détresse des travailleurs serait augmentée par un soutien social faible au travail. Le soutien social, facteur de protection indispensable influence positivement le climat et la qualité de vie au travail.

La majorité de notre population, pensent changer de poste de travail. Les raisons évoquées étaient : le désir d'un salaire plus élevé, les conditions de travail et l'environnement social.

CONCLUSION

Le stress est évident et quasi-présent chez les travailleurs de l'UNHCR et de l'OFADDEC et est dépendant des paramètres individuels et conditions de travail. Devant cette situation, il est évident qu'une mise en place de mesures de lutte contre le stress professionnel est nécessaire. D'une manière générale, une bonne gestion du stress au travail passe par la mise en place de modes d'organisation favorables à la santé physique et mentale des travailleurs : travail en équipe, marge de manœuvre suffisante, utilisation des compétences des salariés et participation des travailleurs aux décisions les concernant.

Déclaration de conflit d'intérêts

L'ensemble des auteurs ont lu et approuvé la version finale du manuscrit. Ils déclarent ne pas avoir de conflit d'intérêts en relation avec cet article.

RÉFÉRENCES

- [1]. CDC. NIOSH. Exposure to Stress: Occupational Hazards in Hospitals. Department of Health and Human Services centers for Disease Control and Prevention National Institute. DHHS (NIOSH) Publication No. 2008-136. Disponible sur : <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-136/pdfs/2008-136.pdf>. Consulté le 20/08/2016.
- [2]. Selye, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature* 1936;138(3479):32.
- [3]. Sondage OCHA. 4^{ème} étude EU-OCHA, octobre 2009. Disponible sur : http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work/view. Consulté le 18/08/2017.
- [4]. Aebischer Perone S, van Beerendonk H, Avril J, Bise G, Loutan L. Stress et santé mentale chez les expatriés. *Rev Med Suisse* 2008;4:1206-1211.
- [5]. Bierens de Haan B, Van Beerendonk H, Michel N, Mulli JC. Le programme de soutien psychologique aux intervenants humanitaires du Comité International de la Croix-Rouge (CICR). *Rev Fr Psychiatr Psychol Med* 2002;5.
- [6]. Ndiaye M, Lo Sarr B. Le vécu du travail chez le personnel des services des urgences, réanimation et blocs opératoires de l'Hôpital Général de Grand Yoff (HOGGY) de Dakar, Sénégal. *CAMIP* 2015;3-4.
- [7]. Kan D, Yu X. Occupational Stress, Work-Family Conflict and Depressive Symptoms among Chinese Bank Employees: The Role of Psychological Capital. *Int J Environ Res Public Health* 2016;13:134.
- [8]. Niedhammer I. Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort. *Int Arch Occup Environ Health* 2002;75(3):129-44.
- [9]. Niedhammer I, Siegrist J, Landre MF. Psychometric properties of the French version of the Effort-Reward Imbalance model. *Rev Epidemiol Sante Publique* 2000;48(5):419-437.
- [10]. Ramaciotti D, Perriard J. Les coûts du stress en Suisse. Rapport du secrétariat d'Etat à l'Economie, SECO, 2000 ; 136 P.
- [11]. Murengezi J. Analyse des conditions de travail du personnel médical en milieu rural (hôpital de Kirinda au Rwanda). Université Libre de Kigali, Thèse de médecine, 2009.76 p. disponible sur : <http://www.memoireonline.com/07/09/2221/Analyse-des-conditions-de-travail-dupersonnel-medical-en-milieu-rural.html>. Consulté le 24/08/2016.
- [12]. Ager A, Pasha E, Yu G, Duke T, Eriksson C, Cardozo BL. Stress, mental health, and burnout in national humanitarian aid workers in Gulu, Northern Uganda. *Journal of Traumatic Stress* 2012;25:713-720. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/jts.21764>.
- [13]. Eriksson CB, Lopes Cardozo B, Ghitis F, Sabin ME, Gotway Crawford CA, Zhu J, et al. Factors associated with adverse mental health outcomes in locally recruited aid workers assisting Iraqi refugees in Jordan. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 2013;22(6):660-680. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10926771.2013.803506>.
- [14]. Musa SA, Hamid AARM. Psychological problems among aid workers operating in Darfur. *Social Behaviour and Personality: An International Journal* 2008;36(3):407-416. doi: <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2008.36.3.407>.
- [15]. Guignon N, Niedhammer I, Sandert N. Les facteurs psychosociaux au travail : Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête de Sumer 2003. *Prem Inf Synth* 2008;22(1):1-8.
- [16]. Labat L, Dehon B, Lhermitte M. Prévalence de la consommation de produits modifiant la vigilance chez des transporteurs routiers dans la Région Nord-Pas-de-Calais. In *Ann Toxicol Anal* 2004;16(4):269-274
- [17]. Wilkins K, Beaudet MP. Le stress au travail et la santé. *Rapports sur la santé* 1998;10(3):49-66.
- [18]. Benavides FG, Gimeno D, Benach J, Martínez JM, Jarque S, Berra A, et al. Description of psychosocial risk factors in four companies. *Gaceta Sanitaria* 2002;16(3):222-229. Disponible sur : <http://www.scieosp.org/pdf/gs/v16n3/v16n3a02.pdf>. Consulté le 26/08/2016.
- [19]. Bonde JP. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of epidemiological evidence. *Occup Environ Med* 2008;65(7):438-445.
- [20]. Karasek Jr RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 1979;29:285-308.
- [21]. Fenster L, Schaefer C, Mathur A, Hiatt RA, Pieper C, Hubbard AE, et al. Psychologic stress in the workplace and spontaneous abortion. *Am J Epidemiol* 1995;142(11):1176-1183.
- [22]. Wainstock T, Lerner-Geva L, Glasser S, Shoham-Vardi I, Anteby EY. Prenatal stress and risk of spontaneous abortion. *Psychosomatic medicine* 2013;75(3):228-235.
- [23]. Plana-Ripoll O, Parner E, Olsen J, Li J. Severe stress following bereavement during pregnancy and risk of pregnancy loss: results from a population-based cohort study. *Journal of Epidemiology and Community Health* 2016;70(5):424-429.
- [24]. Chamoux A, Paris C, Merle J, Regard E. Evaluation du stress professionnel par échelle visuelle analogique. *Arch Mal Prof Méd Travail* 2000;61(7):521-524.
- [25]. Bernard C, Lemerle B, Lasfargues G. Le risque psychosocial. *Rev Prat* 2007;57(11 Suppl):51-55.
- [26]. Karasek RA, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic books, 1992.
- [27]. Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). *Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider*. INRS, ED 6012. Paris : 2007, 47p. Disponible sur : <http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6012/ed6012.pdf>. Consulté le 28/08/2016.