

**Stress professionnel et performance au travail chez les chargés
clientèles des particuliers : une étude de cas dans l'espace
bancaire ivoirien**

**Occupational stress and work performance among personal
customer service representatives : a case study in the Ivorian
banking sector**

KOFFI Kouacou Bla Yolande

Enseignant chercheur

Université de Cocody

Institut Pédagogique National de l'Enseignement Technique et Professionnel (IPNETP)

(Côte d'Ivoire, Abidjan)

Centre de Recherche et de Production (CREP/ IPNETP)

Date de soumission : 29/04/2025

Date d'acceptation : 16/06/2025

Pour citer cet article :

Koffi. K.B.Y. (2025) « Stress professionnel et performance au travail chez les chargés clientèles des particuliers : une étude de cas dans l'espace bancaire ivoirien », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 6 : Numéro 7 » pp : 113- 138.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



Résumé

L'objectif principal de cette étude est d'identifier les facteurs du stress au travail et leur influence sur la performance au travail des chargés clientèles de particuliers dans l'espace bancaire ivoirien.

Afin d'atteindre cet objectif, une étude quantitative auprès de 250 chargés clientèles de particuliers exerçant dans différents établissements financiers a été menée. Les résultats, après enquête mettent évidence que certains facteurs tels que la surcharge au travail, les interruptions, l'environnement de travail influencent significativement la performance au travail dans l'espace bancaire ivoirien.

Mots clés : Stress ; performance ; Banque ; Cote d'Ivoire.

Abstract

The main objective of this study is to identify the factors influencing work stress and their influence on the work performance of individual customer service managers in the Ivorian banking space.

In order to achieve this objective, a quantitative study among 250 individual customer service representatives working in different financial establishments was carried out. The results after the survey show that certain factors such as work overload, interruptions, and the work environment significantly influence work performance in the Ivorian banking space.

Keywords : stress ; performance ; Bank ; Ivory coast.

Introduction

Pour l'OIT (2016), le stress est la réponse physique et émotionnelle nocive causée par un déséquilibre entre les exigences perçues, les capacités et ressources perçues des individus pour faire face à ces exigences. Selon l'OIT, le stress au travail est devenu aujourd'hui l'un des problèmes majeurs que les entreprises doivent relever afin de préserver la santé mentale et physique de leurs employés et améliorer leurs productivités.

Le stress est depuis plusieurs décennies un concept qui retient l'attention de plusieurs chercheurs, et ce, dans plusieurs disciplines ; médecine, physiologie, psychologie, relations industrielles. Emprunté au domaine de la physique, le terme « stress » au 17^e siècle se rapportait à une force qui était exercée à un endroit sur une structure, par exemple, un pont (Lazarus, (1993). Évidemment, la définition utilisée en physique mécanique n'est pas la même que celle utilisée dans le domaine des sciences sociales. Se spécifiant selon le domaine d'étude.

Selon Palmer et al., (2004), le stress lié au travail coûte à l'économie nationale un montant exorbitant en indemnités pour cause de maladie, en perte de productivité, en soins de santé. Aujourd'hui, selon Campbell, M., et al. (2019), le stress et la performance sont devenus des sujets d'actualités au sein des organisations que dans la vie quotidienne. La question du stress au travail a pendant longtemps été vue comme une problématique ne concernant que les pays industrialisés. Pourtant, quelles que soient les zones concernées, les employés ne sont pas épargnés par ce problème qui diminue aussi bien la productivité et la performance des entreprises et fragilise la motivation des salariés. En Europe selon une étude menée en 2009 par l'eurostat (l'office de statistiques de l'union Européenne), près de 30 % des salariés se disent exposés au stress. Aussi, en Afrique, de nombreuses entreprises ont désormais compris que leur rentabilité est directement liée au bien-être de leurs salariés. C'est pourquoi la question du stress au travail est ainsi au cœur des différents débats. Notons aussi que, malgré leur bonne apparence, le quotidien des agents de la banque n'est pas toujours reluisant Tossou, T.J (2021). Selon cet auteur, travailler dans une structure bancaire laisse entendre des employés bien rémunérés et qui gagnent considérablement leur vie, des employés toujours bien vêtus, toujours présentables, mais notons que le quotidien de ces derniers laisse perplexes. Les accidents du travail font chaque année plus de 380 millions de victimes et plus de 2 millions y laissent malheureusement la vie (BIT, 2005). En Côte d'Ivoire, l'on enregistre chaque année plus de 8500 cas d'accidents du travail (CNPS, 2012).

En effet, le travail attribue à l'homme une place sociale, un statut social et professionnel, facilitant ainsi la disponibilité des ressources sociales et financières, pouvant contribuer à la

satisfaction de ses besoins (T. J. Tossou, 2021, p. 237). Selon certaines études réalisées en Europe comme en Afrique, le stress en milieu bancaire est un facteur important de recrutement prisé par les recruteurs, or certains travaux réalisés sur le stress révèlent que certains salariés sont confrontés à des problèmes de stress à hauteur de 87,2 % ce qui impacte la performance des entreprises (Nelly, 2021).

Le stress touche ainsi toutes les catégories professionnelles. Face à tout ce qui précède, la question centrale de notre étude s'articule comme suit : Quels sont les facteurs qui impactent le stress au travail sur la performance chez les chargés clientèle des particuliers Ivoiriens ?

Ainsi, l'objectif principal est d'analyser l'influence du stress professionnel sur la performance chez les chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien.

Cette recherche contribue à une meilleure compréhension des relations entre stress et performance, tout en fournissant des recommandations pratiques qui pourraient bénéficier non seulement aux employés, mais aussi aux responsables des Ressources Humaines et à l'organisation dans son ensemble

Une étude quantitative est effectuée à travers une enquête auprès des deux cent cinquante (250) chargés clientèle des particuliers ivoiriens. Ce travail s'articule autour de trois points d'abord le cadre théorique et conceptuel de la recherche, ensuite la démarche méthodologique et enfin la présentation des résultats et de leurs analyses suivis de leurs interprétations.

1. Cadre théorique et conceptuel

1.1. Le stress en milieu de travail

La théorie de la demande-contrôle de Karasek (1979) accorde une importance capitale au stress professionnel et à la performance au travail, elle est un pilier essentiel pour analyser les effets de la surcharge de travail, des interruptions et de l'environnement de travail sur le bien-être des employés, contribuant ainsi à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines. Cette théorie reste ainsi l'un des modèles les plus cités dans la recherche sur le stress professionnel et la performance au travail.

Après avoir situé la théorie phare de notre étude, dans ce qui suit, nous nous attèlerons à définir le vocable « stress ».

Selon Kitoun, S. et Makhloufi, K (2019), le mot « stress » vient de l'anglais « *distress* » qui signifie « affliction », emprunté de l'ancien français « *destrece* ». Qui signifie être indigne, qui veut dire presser ou serrer. Souvent appelé « maladie du siècle », le stress tient une place prépondérante dans la vie de tous les jours, représente la réponse de l'organisme à toute demande qui lui est faite en vue de s'adapter.

Selon l'OIT (2016), le stress au travail n'est pas un phénomène nouveau, mais il prend de plus en plus de place dans les entreprises. On distingue deux sortes de stress : le stress positif et le stress négatif. L'OIT le définit comme la *réponse physique et émotionnelle nocive causée par un déséquilibre entre les exigences perçues et les capacités et ressources perçues des individus pour faire face à ces exigences.*

Après avoir défini le concept du « stress », nous allons par la suite définir le concept du « stress au travail ». Pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « *le stress au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités qui remettent en cause.* *Le stress est vu selon le rapport de l'OIT (1986), comme une réalité qui est reconnue partout dans le monde comme un grave problème pour la santé physique et mentale des personnes et pour la santé des organisations (OIT, 1986).*

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Le stress lié au travail ou stress professionnel est une réalité qui est reconnue partout dans le monde comme un grave problème pour la santé physique et mentale des personnes et pour la santé des organisations (OIT, 1986).

Selon les estimations du Bureau international du travail, le stress entraîne une augmentation de l'absentéisme dû à la maladie, un renouvellement prématuré du personnel, des départs à la retraite pour raisons de santé, des baisses de production et de qualité ainsi que des litiges entre les salariés et leurs employeurs. C'est dans cette optique que ce sujet est d'une importance capitale. En effet, selon Nelly p (2021), le stress au travail peut avoir un effet sur la performance de l'entreprise.

1.1.1. Le stress en milieu de travail en contexte ivoirien : État des lieux

Le stress en milieu de travail est une problématique croissante, particulièrement dans le contexte ivoirien, où la dynamique économique et les mutations sociales influencent les conditions de travail. Des études récentes, dont celles de Kouassi et al. (2022), mettent en lumière les facteurs de stress qui affectent les travailleurs en Côte d'Ivoire.

Les organisations ivoiriennes, tout en cherchant à améliorer leur productivité, doivent faire face à des enjeux liés au bien-être des employés. Les travaux empiriques réalisés par Koné et Zaha (2021) révèlent que la surcharge de travail, les délais serrés et les relations interpersonnelles tendues sont des sources significatives de stress. Ces recherches s'appuient sur des enquêtes

menées dans divers secteurs d'activité, révélant une prévalence élevée de troubles psychologiques liés à des conditions de travail précaires.

De plus, l'année 2023 a été marquée par des réflexions sur l'impact de la pandémie de COVID-19 sur le milieu professionnel. Seydou et Traoré (2023) ont observé que la transition vers le télétravail a engendré des stress supplémentaires, notamment en raison de l'isolement social et des défis technologiques. Ces travaux soulignent l'importance d'initiatives visant à améliorer la résilience des salariés, telles que des programmes de sensibilisation et de formation sur la gestion du stress.

En conclusion, la problématique du stress en milieu de travail en Côte d'Ivoire nécessite une attention particulière. Il est essentiel que les décideurs élaborent des stratégies efficaces pour atténuer le stress au travail et favoriser un environnement professionnel sain et équilibré. Les recherches empiriques fournissent un socle scientifique nécessaire pour éclairer ces démarches et promouvoir le bien-être au sein des organisations

1.1.2. Stress professionnel au travail chez les chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien

Le stress professionnel est un phénomène omniprésent dans le monde du travail, en particulier dans le secteur bancaire où les exigences sont élevées. Cette étude de cas se concentre sur les chargés de clientèle des particuliers, en mettant en lumière l'impact du stress sur leur performance au travail dans le contexte ivoirien. Plusieurs travaux empiriques ont été menés sur cette problématique, révélant des dynamiques intéressantes.

Selon un article de Bénin et Kouadio (2021), le stress chez les chargés de clientèle est principalement induit par la pression des performances et les attentes des clients. Les auteurs soulignent que les employés soumis à un stress accru ont tendance à présenter une diminution de leur productivité et une hausse de l'absentéisme. Ce constat est corroboré par les recherches de Yao (2020), qui mettent en évidence une corrélation négative entre le niveau de stress et la satisfaction au travail des chargés de clientèle.

En effet, le stress peut engendrer des conséquences psychologiques et physiologiques, affectant non seulement le bien-être des employés, mais également la qualité du service offert aux clients. Les résultats de l'étude de N'Guessan (2022) indiquent que des stratégies de gestion du stress, telles que la formation à la gestion du temps et l'amélioration de l'environnement de travail, peuvent significativement améliorer la performance des chargés de clientèle.

1.2. La performance au travail

Le stress professionnel constitue un enjeu majeur dans le monde du travail, et son impact sur la performance des employés est particulièrement préoccupant. Dans le secteur bancaire ivoirien, les chargés de clientèle des particuliers se trouvent au cœur d'exigences croissantes, tant en matière de satisfaction client que d'atteinte des objectifs commerciaux. Cette dynamique mérite une attention particulière, car elle soulève des questions cruciales sur les conditions de travail et leurs répercussions sur la productivité et le bien-être des employés.

Une étude empirique menée auprès de plusieurs établissements bancaires en Côte d'Ivoire met en lumière les sources principales de stress auxquelles sont confrontés les chargés de clientèle. Parmi celles-ci, on trouve la gestion d'un volume élevé de clients, la pression liée aux objectifs de vente, ainsi que la nécessité de répondre à des attentes variées et souvent contradictoires. Ces facteurs contribuent à une ambiance de travail particulièrement tendue, où la crainte de ne pas satisfaire la clientèle ou de ne pas atteindre les objectifs fixés crée un environnement potentiellement délétère.

Selon Bourguignon (1995), la performance au travail est un sujet au cœur des préoccupations organisationnelles, pour lui, la performance est la réalisation des objectifs organisationnels. Il existe ainsi selon Abdallah, B (2002) plusieurs définitions de la performance au travail.

Pour Bergeron (1999), la performance peut être définie comme étant la réalisation d'une action et sa mise en œuvre. Cet auteur a distingué deux axes de définitions la performance comme résultat d'une action et la performance comme mesure d'un processus de réalisation.

D'un autre côté, Saucier (1995) souligne que la notion de performance doit être précisée à chaque fois que l'on veut l'utiliser. Dans ce contexte, Bergeron (1999) a signalé qu'à l'interne, la performance dépend de la perception qu'ont les dirigeants, les salariés de l'entreprise et les autres personnes concernées. En externe, la performance est déterminable selon la perception qu'ont les partenaires d'affaires et selon leurs propres rapports et objectifs vis-à-vis de l'entreprise.

Cependant, la performance reste un sujet extrêmement vaste puisque l'on peut la définir selon une variété de critères dépendants de la perspective d'analyse choisie. D'ailleurs, chaque auteur a ses propres critères de mesure de la performance ; elle peut être entendue au sens du rendement, de l'efficacité, de la productivité (totale ou partielle) ou de la profitabilité.

Certains auteurs reconnaissent que la performance d'une entreprise recouvre de multiples dimensions notamment la flexibilité, la productivité, la qualité et la satisfaction de la clientèle (Georgopoulous et Tannenbaum, 1957). Pour d'autres, la performance est perçue comme un

concept unidimensionnel et elle est mesurée par un seul indicateur comme la profitabilité, la productivité ou la stabilité (Ged,1983). Pour sa part, Sink (1985) définit la performance organisationnelle par rapport à sept critères l'efficacité, l'efficience, la qualité, la satisfaction, la profitabilité, la qualité de vie au travail et l'innovation. Bergeron (1999) quant à lui a noté que la notion de la performance, sans vouloir même y intégrer les dimensions humaines, sociales et culturelles, ouvre d'autres aspects que les mesures financières.

1.3. État des lieux empiriques sur la relation entre le stress professionnel et performance au travail dans le secteur bancaire

Selon l'OIT (2016), trois facteurs déterminent le stress au travail ce sont entre autres les facteurs liés au contenu du travail, les facteurs liés au contexte du travail, les facteurs liés à l'environnement de travail. Des recherches récentes montrent aussi que ces facteurs du stress impacteraient significativement la performance au travail des employés.

La relation entre le stress et la performance au travail est sans contredit d'intérêt pour toute organisation qui tente d'être la plus productive possible, le stress étant l'un des déterminants psychologiques de la performance. Notre étude sera focalisée sur les facteurs liés au contenu du travail. Selon l'OIT (2016), les facteurs du stress liés au contenu du travail comprennent la surcharge au travail, les interruptions et l'environnement de travail.

Selon Legeron , P.(2015),le premier élément de surcharge est la quantité de travail.

Par dans le milieu bancaire selon les travaux de Tossou, T.J(2021), les chargés clientèles doivent traiter plusieurs dossiers par jour. Selon Legeron ,P.(2015),cette montée en charge du travail est encore plus difficile à vivre dans les entreprises.

Lorsque que l'employé se retrouve en situation de surcharge de travail, que ce soit une surcharge quantitative ou qualitative ou mixte, on observe des plaintes liées au stress, se manifestant souvent par des troubles psychologiques, tels que l'anxiété, la dépression ou une diminution de l'estime de soi. Selon les travaux de Tossou,T.J(2021), les travailleurs en banque évoquent l'intensification de la charge professionnelle, des pressions hiérarchiques multiples.

Selon les travaux de Sassi, N. et Ben Aissa, H. (2016), la charge de travail couvre donc différents aspects qui relèvent des demandes physiques, psychologiques (émotionnelle) et mentales (cognitive). Cette pression d'être toujours plus performant peut entraîner une intensification du travail, affecter la performance individuelle des employés ainsi que la santé psychologique des travailleurs. Les missions assignées aux chargés de clientèle de banque sont d'assurer la gestion de ses dossiers clients, suivre les comptes de sa clientèle, avertir et contacter les clients en cas de problèmes, négocier en cas de litige procéder à des réaménagements de

contrats, fidéliser les clients, Conseiller les clients sur des produits adaptés à leur profil, vérifier la situation financière de ses clients, accompagner les clients dans le montage de dossiers de demande de crédit, définir les autorisations de découverts ,conseiller les clients sur les placements bancaires, Prospecter de nouveaux clients, Proposer et vendre des produits et des services bancaires, mettre en place un argumentaire de vente efficace, Proposer des offres promotionnelles lors d'une souscription. Selon les débats sur la question, nous pouvons émettre cette hypothèse :

Hypothèse 1 : La surcharge au travail a une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien

Le deuxième de facteurs du stress liés au contenu du travail que nous avons mobilisé concerne les interruptions. Selon Legeron, P. (2015), les interruptions constituent un facteur clé dans la tâche du chargé clientèle. Les interruptions sont un réel facteur de stress en milieu bancaire.

Selon Legeron, P. (2015), les interruptions sont des actes fréquentes en milieu bancaire.

Bien souvent les interruptions sont causées par le téléphone, le portable, l'ordinateur qui bipe à l'arrivée d'un nouveau mail, un collaborateur qui vient vous poser une question. Nous pouvons entre autres énumérer l'invasion des mails. Selon Legeron, P. (2015), les chargés clientèle sont submergés par plusieurs messages, le temps de les lire, de les répondre, cela peut prendre plusieurs heures par jour, ils sont aussi submergés par la visite des clients.

Hypothèse 2 : les interruptions ont une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien

Les facteurs liés à l'environnement de travail sont de divers ordres, ce sont entre autres les facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise, les facteurs liés aux relations de travail et les facteurs liés aux conditions physiques et techniques. Concernant les facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise, nous pouvons retenir que lorsqu'une entreprise subit des pertes importantes liées à une mauvaise gestion ou à une baisse de la demande cela engendre une incertitude sur son avenir. En situation de concurrence, la présence de plusieurs concurrents sur le marché, laisse l'entreprise dans une situation d'incertitude quant à la continuité de son existence.

- Concernant les facteurs liés aux relations de travail avec les autres plusieurs paramètres rentrent en ligne de compte le supérieur hiérarchique, la dictature des clients, les subordonnés ou stagiaires et enfin les collègues.
- **Le supérieur hiérarchique**

Selon une étude de Buck sur la relation du leader avec ses subordonnés a révélé que, le manque de considération ou la faible considération du supérieur à l'égard de ses subordonnés se traduisait par un sentiment de plus grande tension sur le lieu de travail. La considération est sentiment associé avec un comportement révélant une certaine amitié, respect mutuel, et une certaine chaleur dans les relations humaines.

- **la dictature des clients**

Selon Legeron, P. (2015), autrefois, le client était « Roi », aujourd'hui, il est devenu un véritable dictateur. En milieu bancaire, les chargés clientèle de clients toujours plus exigeant, la première exigence concerne le temps, le client n'aime pas patienter et n'aime pas l'ordre. La deuxième exigence est la résolution de leur requête surtout concernant les prêts, la troisième exigence l'agressivité au quotidien.

Les relations humaines se déroulent sous le signe de la tension et de l'agressivité.

Les chargés clientèles font souvent face à l'agressivité verbale et les insultes de la part de la clientèle.

- **Les subordonnés**

La fonction la plus délicate d'un manager réside dans la façon dont il contrôle ses subordonnés. L'incapacité de déléguer est un des problèmes du stress, mais aussi la pratique d'un management participatif, a causé beaucoup d'anxiété avec le refus des subordonnés de participer à la prise de décision ou autre.

➤ **Les collègues**

La compétition et la rivalité entre collègues sont des sources bien connues, mais le stress peut être causé non seulement par la pression des relations professionnelles mais aussi par le manque de soutien des collègues dans les situations difficiles.

Au-delà de l'ensemble des facteurs sus cités, il existe d'autres facteurs déclencheurs de stress tels que l'absence ou la faible reconnaissance du travail accompli, l'absence de récompense en retour des efforts fournis est l'une des grandes causes du stress au travail. Le manque de soutien social, en effet, le travail est un lieu de socialisation très importante et les rapports sociaux au travail sont des éléments déterminants qui favorisent la santé au travail ou qui, au contraire peuvent l'altérer.

Hypothèse 3 : l'environnement de travail a une influence significative sur la performance des chargés clientèles des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien

Dans la suite de notre étude, nous nous appesantirons sur la méthodologie de la recherche.

2. Méthodologie de la recherche

Dans la méthodologie de la recherche, nous présenterons d'abord le cadre de l'étude, ensuite les outils de collecte de données et enfin la spécification des variables

2.1. Cadre de l'étude

Notre étude porte sur les structures bancaires en côte d'Ivoire.

En effet, selon les données du rapport de l'UMOA, le district autonome d'Abidjan regorge à lui seul plusieurs structures bancaires, c'est ce qui justifie notre choix pour ce district.

Pour mener à bien les enquêtes, nous avons adressé des courriers aux responsables de ces dites structures bancaires.

Après les retours favorables de ces derniers, nous avons procédé aux enquêtes auprès de ces dites ces structures.

Au total, nous avons pu soumettre trois cent (300) questionnaires auprès des chargés clientèles du district autonome d'Abidjan, mais ce sont deux cent cinquante (250) questionnaires qui ont eu un retour favorable. Nous tenons aussi à préciser que les 250 chargés clientèles enquêtées ont insisté sur la confidentialité des informations recueillies.

Pour la fiabilité des variables, nous avons fait des tests sous SPSS 20, le tableau ci-après le mentionne. Dans le cadre de cette étude, nous avons opté pour un échantillon par choix raisonné.

Tableau 1 : Alpha de Cronbach global des variables de l'étude

| Variabes | Alpha de Cronbach | Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés | Nombre d'éléments |
|---------------------------------|-------------------|--|-------------------|
| Surcharge | 0,915 | 0,917 | 5 |
| Interruptions | 0.887 | 0.887 | 5 |
| Environnement de travail | 0,886 | 0,890 | 7 |

Source : nos calculs sous SPSS.20

- L'alpha de Cronbach de la variable « surcharge » affiche une valeur de 0,915 qui est très proche de 1, selon deVillis et Robert,F. (2003), nous notons une fiabilité très forte, notre échelle de mesure est donc très fiable.
- L'alpha de Cronbach de la variable « Interruptions » affiche une valeur de 0,887 qui est très proche de 1, selon deVillis et Robert,F. (2003), nous notons une fiabilité forte, notre échelle de mesure est donc fiable.

- L'alpha de Cronbach de la variable « Environnement de travail » affiche une valeur de 0,886 qui est très proche de 1, selon de Villis et Robert,F. (2003), nous notons une fiabilité forte, notre échelle de mesure est donc fiable.

Tableau 2 : Seuil du coefficient d'alpha de Cronbach

| Valeur de coefficient | Interprétation |
|-----------------------|---|
| Supérieur à 0,9 | Fiabilité très forte, mais qui risque d'être artificielle en sciences sociales si elle dépasse 0,95 |
| [0,8 - 0,9[| Bonne fiabilité (niveau recommandé dans les analyses confirmatoires) |
| [0,7- 0,8[| Fiabilité acceptable dans une phase exploratoire |
| [0,6 - 0,7[| Fiabilité éventuellement acceptable pour une recherche à caractère exploratoire (sinon, l'échelle doit être épurée) |
| [0,5 - 0,6[| Fiabilité limitée (l'échelle doit être épurée) |
| Inférieur à 0,5 | Fiabilité insuffisante (l'échelle doit être révisée ou abandonnée) |

Source : Devillis et Robert,F. (2003)

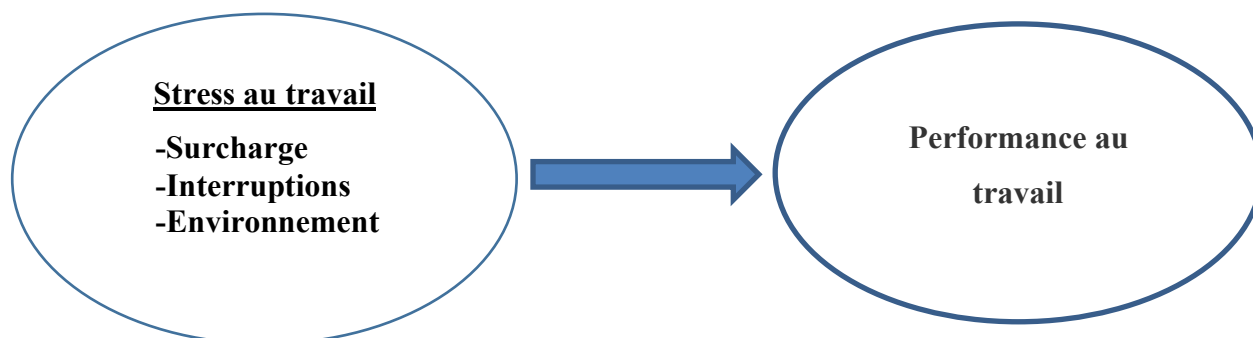
2.2. Outils de collecte de données

Pour cette étude, nous avons eu recours une étude quantitative (Yvonne, G. et Alain, J,2016). Le questionnaire administré comprend les thèmes portant sur la description socio-professionnelle, la Caractéristique de l'entreprise de la personne enquêtée et l'Impact du stress sur la performance. Notre étude a été réalisée sur la période du 24 septembre 2023 au 24 septembre 2024 adopté à notre champ d'étude.

2.3. Spécification des variables

Notre modèle de recherche se présente ainsi :

Figure 1 : Modèle de recherche de notre étude



Source : Proposé par L'auteur

3. Résultats et interprétations

Dans cette partie, de manière explicite, nous présenterons dans un premier temps les résultats de nos travaux de recherche, dans un second temps, nous analyserons les résultats obtenus, et enfin, nous achèverons cette partie par l'interprétation de ces différents résultats présentés.

3.1. Présentation des résultats

Tableau 3 : Présentation des résultats

| Hypothèses | A | E.S. | Wald | Ddl | Sig. | Exp(B) |
|--------------------------|-------|-------|-------|-----|-------|--------|
| Surcharge | 1,915 | 0,614 | 9,720 | 1 | 0,002 | 16,784 |
| Interruptions | 3,006 | 0,795 | 8,730 | 1 | 0,005 | 19,691 |
| Environnement de travail | 2,254 | 0,788 | 8,179 | 1 | 0,004 | 9,529 |

Source : Nos traitements sous SPSS

3.2. Analyses des résultats présentés

-L'Hypothèse 1 à savoir la surcharge au travail a une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien a été confirmée. Pour la variable «la surcharge au travail », l'hypothèse 1 est significative car la plus -value de l'hypothèse 1 est égale à 0,002 qui est inférieur à 0,05.

- L'Hypothèse 2 à savoir les interruptions ont une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien est confirmée car, la plus-value de l'hypothèse 2 est égale à 0,005 et est inférieur à 0,05, les interruptions ont réellement une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers.

- L'Hypothèse 3 à savoir l'environnement de travail a une influence significative sur la performance des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien est confirmée car, la plus-value de l'hypothèse 3 est égale à 0,004 et est inférieur à 0,05, donc l'hypothèse est confirmée.

3.3. Interprétations des résultats présentés

Dans cette partie, de manière explicite, nous présenterons dans un premier temps les résultats de nos travaux de recherche, dans un second temps, nous analyserons les résultats obtenus, et enfin, nous achèverons cette partie par l'interprétation de ces différents résultats présentés.

Tableau 4 : Facteurs impactant le stress et la performance au travail

| Hypothèses | Libellés | Résultats |
|--------------------|--|------------------|
| Hypothèse 1 | La surcharge au travail a une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien | Confirmée |
| Hypothèse 2 | Les interruptions ont une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien | Confirmée |
| Hypothèse 3 | L'environnement de travail a une influence significative sur la performance des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien | Confirmée |

Après traitement approprié sous SPSS22

L'Hypothèse 1 à savoir la surcharge au travail a une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien a été confirmée. Pour la variable «la surcharge au travail », l'hypothèse 1 est significative car la plus -value de l'hypothèse 1 est égale à 0,002 qui est inférieur à 0,05. Les résultats de cette étude révèlent que le stress professionnel a un impact significatif sur la performance des chargés de clientèle. En effet, les employés soumis à un stress élevé montrent une diminution de leur efficacité dans la gestion des dossiers clients, une augmentation des erreurs transactionnelles et un sentiment de désengagement. Par conséquent, ces éléments nuisent à la qualité du service offert, ce qui peut impacter négativement la réputation de l'établissement et, par extension, l'ensemble du secteur bancaire.

À l'issue de cette analyse, il apparaît essentiel pour les établissements bancaires ivoiriens de mettre en place des mesures préventives afin de réduire le stress au travail. Cela pourrait inclure des formations sur la gestion du temps et des émotions, des programmes de soutien psychologique, ainsi que l'instauration d'une culture d'entreprise valorisant l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle. De telles initiatives ne seraient pas seulement bénéfiques pour le bien-être des employés, mais également pour l'ensemble de l'organisation, en favorisant une performance durable et une meilleure qualité de service.

Ces résultats confirment les travaux Legeron, P. (2015) et de Tossou, T.J.(2021).

En effet, dans les banques, les chargés clientèle doivent exécuter plusieurs tâches à la fois, pour Legeron, P. (2015), cette montée en charge du travail est encore plus difficile à vivre dans

les entreprises surtout en milieu bancaire ou l'atteinte des résultats est de mise. En effet, face aux pressions d'être toujours plus performant, la surcharge au travail peut affecter la performance individuelle des employés ainsi que leur santé psychologique Sassi, N. et Ben Aissa, H. (2016).

L'Hypothèse 2 à savoir les interruptions ont une influence significative sur la performance au travail des chargés clientèles des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien est confirmée car la plus-value de l'hypothèse 2 est égale à 0,005 et est inférieure à 0,05, les interruptions ont réellement une influence significative sur la performance au travail du chargé clientèle, ces résultats confirment la thèse de Legeron, P.(2015).En effet, les interruptions constituent des facteurs perturbateurs qui impactent réellement la performance du chargé clientèle.

L'Hypothèse 3 à savoir l'environnement de travail a une influence significative sur la performance des chargés clientèles des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien est confirmée car, la plus-value de l'hypothèse 3 est égale à 0,004 et est inférieure à 0,05, donc l'hypothèse est confirmée. En effet, selon l'environnement de travail Legeron, P. (2015), ce facteur est très important car constamment les chargés clientèles travaillent au quotidien dans cet environnement, pour les rendre plus performant, il faudrait sans doute l'améliorer.

3.4. Perspectives

Le stress représente un risque psychologique majeur nécessitant la mise en place de mesures préventives telles que des cellules d'écoute et une amélioration des conditions de travail tant sur le plan humain, technique et organisationnel. Ina A. et al. (2016).Pour pouvoir gérer le stress lié au travail pour être plus performant dans l'espace bancaire ivoirien, plusieurs perspectives sont élaborés ce sont entre autres dans un premier temps, la Gestion du Temps et des Priorités, ensuite la familiarisation quotidiennement aux pratiques de Relaxation et de Gestion du Stress, l'amélioration des Compétences de Communication, le renforcement de la résilience, l'optimisation des Processus et des Outils, prise en compte de sa santé mentale et physique, la Culture d'un équilibre de travail et de vie personnelle, favoriser l'Esprit d'Équipe et le Soutien Collectif, et enfin prise en compte l'approche Positive du Travail

➤ Gestion du Temps et des Priorités

Cela consistera à mettre en place de techniques de gestion du temps comme la méthode Pomodoro (matrice d'Eisenhower). Cette méthode Pomodoro est une technique de gestion du temps qui consiste à travailler par intervalles de 25 minutes, appelés "Pomodoro", suivis de courtes pauses. Cette méthode aide à maintenir la concentration et à éviter la fatigue mentale. En revanche, la matrice d'Eisenhower est un outil de gestion des tâches qui classe les activités

selon leur degré d'urgence et d'importance, permettant ainsi de prioriser efficacement les tâches à réaliser tout en pratiquant une planification quotidienne rigoureuse et en déléguant judicieusement les tâches. Ces stratégies combinées contribuent à une amélioration significative à l'efficacité de l'employé et à son bien-être professionnel.

➤ **Pratiques de Relaxation et de Gestion du Stress**

Dans un monde où le rythme de vie s'accélère et où les exigences professionnelles et personnelles se multiplient, la gestion du stress et la promotion du bien-être sont devenues essentielles. Parmi les méthodes les plus efficaces pour atteindre cet objectif sont les pratiques de relaxation qui se distinguent par leur accessibilité et leur impact positif sur la santé mentale et physique. Les exercices de respiration et la méditation constituent des outils puissants pour apaiser l'esprit. La respiration abdominale, par exemple, permet de diminuer l'anxiété en favorisant une oxygénation optimale du corps. En parallèle, la méditation pleine conscience invite à se recentrer sur l'instant présent, réduisant ainsi les ruminations mentales qui alimentent le stress. Ces techniques, même lorsqu'elles sont pratiquées pendant quelques minutes par jour, peuvent entraîner des bénéfices significatifs à long terme. Les micro-pauses sont une autre pratique recommandée, particulièrement dans un contexte professionnel. Prendre quelques instants pour se déconnecter des tâches en cours permet de recharger ses batteries et d'améliorer sa concentration. Ces pauses courtes peuvent inclure des étirements, une marche rapide ou simplement un moment de réflexion, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et une diminution du stress accumulé.

Enfin, les exercices physiques jouent un rôle crucial dans la gestion du stress. L'activité physique libère des endorphines, neurotransmetteurs associés au bien-être, et aidant à combattre les effets néfastes du stress. Que ce soit à travers la course, le yoga ou la danse, l'engagement régulier dans une activité physique contribue à maintenir un équilibre émotionnel sain.

➤ **Amélioration des Compétences de Communication**

Dans le monde professionnel contemporain, l'amélioration des compétences de communication est essentielle pour assurer le succès des relations avec les clients. Trois aspects fondamentaux contribuent à cette amélioration à savoir la gestion des relations avec les clients, l'écoute active et la rétroaction constructive.

Tout d'abord, la gestion des relations avec les clients est cruciale pour établir un climat de confiance. Cela nécessite une communication claire et adaptée aux besoins de chaque client. Les entreprises doivent non seulement répondre aux attentes des clients, mais également

anticiper leurs besoins. Cela permet non seulement de fidéliser la clientèle, mais aussi de créer une image positive de l'entreprise.

Ensuite, l'écoute active joue un rôle déterminant dans l'amélioration des compétences de communication. Être attentif aux paroles et aux émotions des clients permet de mieux comprendre leurs préoccupations et d'y répondre de manière appropriée. Cette compétence favorise une communication bidirectionnelle, où les clients se sentent valorisés et compris, ce qui peut renforcer leur loyauté à la marque.

Enfin, la rétroaction constructive est essentielle dans le cadre des interactions professionnelles. Fournir des retours clairs et bienveillants contribue à instaurer une dynamique d'amélioration continue. Cela implique d'encourager les bonnes pratiques tout en signalant les points d'amélioration, ce qui permet de renforcer les compétences de communication autant au sein des équipes que dans les relations avec les clients. En effet, l'amélioration des compétences de communication repose sur une gestion efficace des relations avec les clients, une écoute active et l'utilisation de la rétroaction constructive. En intégrant ces éléments, les entreprises peuvent non seulement optimiser leurs interactions client, mais également cultivé une culture d'entreprise axée sur le dialogue et la compréhension mutuelle.

➤ **Renforcement de la résilience**

La résilience, capacité à surmonter les épreuves et à s'adapter aux changements, est essentielle dans notre vie personnelle et professionnelle. Pour renforcer cette compétence, trois axes peuvent être particulièrement bénéfiques : l'adoption d'un état d'esprit de croissance, l'apprentissage du lâcher-prise et l'importance du soutien social.

Tout d'abord, l'état d'esprit de croissance, concept popularisé par la psychologue Carol Dweck, repose sur la conviction que nos compétences et nos intelligences peuvent se développer par l'effort et l'apprentissage. En adoptant cette perspective, les individus sont plus enclins à voir les défis comme des opportunités d'apprentissage, ce qui favorise la résilience. En effet, face à l'adversité, ceux qui croient en leur capacité à progresser sont plus susceptibles de persévérer et de trouver des solutions.

Ensuite, apprendre à lâcher-prise est une compétence cruciale pour renforcer la résilience. Cela implique de reconnaître que certaines situations échappent à notre contrôle et d'accepter les choses telles qu'elles sont. En se détachant des attentes irréalistes et en se concentrant sur ce qui peut être changé, les individus réduisent leur stress et leur anxiété. Cette capacité à se libérer des pensées négatives permet de mieux faire face aux défis et de se concentrer sur des actions constructives.

Enfin, le soutien social joue un rôle fondamental dans le développement de la résilience. Les relations interpersonnelles offrent un réseau de soutien émotionnel et pratique qui peut aider à traverser les périodes difficiles. Ne pas sous-estimer l'importance de l'entourage est crucial ; partager ses préoccupations avec des amis, des membres de la famille ou des collègues peut apporter des perspectives nouvelles et des encouragements. De plus, le soutien social contribue à renforcer le sentiment d'appartenance et à diminuer l'isolement, facteurs qui favorisent la résilience. En somme, le renforcement de la résilience repose sur l'adoption d'un état d'esprit de croissance, l'apprentissage du lâcher-prise et la valorisation du soutien social. En intégrant ces éléments dans notre quotidien, nous pouvons non seulement surmonter les défis, mais aussi en sortir grandis.

➤ **Optimisation des Processus et des Outils**

L'optimisation des processus et des outils est un enjeu majeur pour les organisations contemporaines cherchant à améliorer leur efficacité et leur productivité. Dans cette optique, l'automatisation et les outils numériques jouent un rôle prépondérant, tout comme la formation continue des employés, indispensable pour tirer pleinement parti de ces technologies.

L'automatisation des tâches répétitives et chronophages, grâce à des logiciels adaptés, permet non seulement de réduire les délais d'exécution, mais aussi d'améliorer la précision des opérations. Par exemple, l'utilisation de systèmes de gestion automatisée permet de minimiser les erreurs humaines, garantissant ainsi une meilleure qualité des livrables. Les outils numériques, tels que les plateformes de gestion de projet et les solutions de collaboration en ligne, facilitent par ailleurs la communication et le partage d'informations entre les équipes, renforçant ainsi la synergie collaborative. Cependant, l'implémentation de ces innovations ne saurait être efficace sans une formation continue appropriée. En effet, la technologie évolue rapidement, et il est crucial que les employés soient constamment formés aux nouvelles compétences requises. La mise en place de programmes de formation réguliers permet non seulement d'assurer une maîtrise des outils numériques, mais aussi d'encourager l'adaptabilité face aux changements. De plus, une main-d'œuvre bien formée est souvent synonyme d'une amélioration de la satisfaction au travail, favorisant ainsi la fidélisation des talents au sein de l'organisation.

➤ **Prendre Soins de Sa Santé Mentale et Physique**

Prendre soin de sa santé mentale et physique est essentiel pour mener une vie équilibrée et épanouie. Cela nécessite l'adoption de plusieurs habitudes bénéfiques, parmi lesquelles se

distinguent un sommeil de qualité, une alimentation adéquate et la consultation d'un professionnel de santé.

Tout d'abord, le sommeil joue un rôle crucial dans notre bien-être général. Un sommeil de qualité favorise la régénération des cellules et permet au cerveau de consolider les informations apprises durant la journée. Il est recommandé de respecter un rythme circadien régulier, en s'efforçant de dormir entre sept et neuf heures par nuit. De plus, la création d'un environnement propice au sommeil – sombre, calme et frais – peut considérablement améliorer la qualité des nuits. Ensuite, l'alimentation est un pilier fondamental de la santé physique et mentale. Une nutrition adéquate, riche en fruits, légumes, protéines maigres et graisses saines, contribue à maintenir un équilibre hormonal et un bon fonctionnement cérébral. Les nutriments tels que les oméga-3, présents dans les poissons gras, ont été associés à une diminution des symptômes dépressifs. Il est donc primordial de faire attention à son régime alimentaire afin de soutenir sa santé sur le long terme.

Enfin, il est crucial de consulter un professionnel de la santé lorsque cela s'avère nécessaire. Que ce soit pour des conseils nutritionnels, pour traiter une dépression ou pour gérer le stress, l'accompagnement d'un expert peut apporter des outils et des stratégies efficaces. Un médecin ou un psychologue peut aider à identifier les problèmes sous-jacents et proposer des solutions adaptées, afin de favoriser un bien-être mental et physique optimal.

➤ **Cultiver un Équilibre Travail-vie Personnelle**

Dans un monde où l'exigence professionnelle est de plus en plus prégnante, maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle devient une nécessité impérieuse. La recherche d'un tel équilibre ne se limite pas simplement à une séparation des horaires de travail et de loisir, mais englobe également des pratiques actives de déconnexion et d'engagement dans des activités récréatives. Tout d'abord, il est essentiel d'apprendre à se déconnecter après le travail. La frontière entre le monde professionnel et la vie privée s'estompe souvent, notamment avec l'essor du télétravail et des nouvelles technologies. Pour éviter le syndrome de l'épuisement professionnel, il est crucial de définir des rituels de fin de journée. Éteindre les notifications, réserver du temps pour soi et consacrer des moments à la réflexion personnelle permettent de réduire le stress et de favoriser une transition apaisée vers la vie personnelle.

Ensuite, il convient d'encourager la pratique de loisirs et d'activités de détente. En effet, ces moments de ressourcement sont indispensables pour restaurer l'énergie physique et mentale. Que ce soit la pratique d'un sport, la lecture, ou l'exploration de nouvelles passions, il est primordial d'intégrer ces activités dans notre quotidien. En s'adonnant à des passions

personnelles, on stimule sa créativité et on renforce son bien-être, des atouts précieux qui peuvent également s'avérer bénéfiques dans le cadre professionnel.

➤ Favoriser l'Esprit d'équipe et le Soutien Collectif

L'esprit d'équipe et le soutien collectif sont des éléments essentiels à la réussite d'une organisation. La cohésion de l'équipe constitue le socle sur lequel s'épanouissent la collaboration et l'efficacité. Lorsque les membres d'une équipe se sentent connectés, ils développent un sentiment d'appartenance qui favorise l'engagement et la motivation. Cette dynamique est particulièrement visible dans les moments de défi, où une équipe soudée est plus à même de trouver des solutions innovantes et pertinentes. En parallèle, les encouragements et les reconnaissances jouent un rôle crucial dans l'entretien de cette cohésion. Reconnaître les efforts et les réalisations de chacun stimule la confiance et l'estime de soi, renforçant ainsi le lien entre les membres. De surcroît, un environnement où la reconnaissance est célébrée incite les individus à soutenir plus activement leurs collègues, créant une atmosphère de solidarité.

➤ Approche Positive du Travail

L'approche positive du travail est essentielle pour favoriser un environnement de travail productif et motivant. Deux éléments fondamentaux de cette approche sont la fixation d'objectifs clairs et atteignables, ainsi que l'importance de la rétroaction positive. La fixation d'objectifs clairs et atteignables est primordiale dans toute démarche professionnelle. En définissant des objectifs précis, les employés sont en mesure de comprendre les attentes qui pèsent sur eux. Ce processus favorise non seulement la concentration sur des tâches spécifiques, mais également une motivation accrue, car les individus peuvent mesurer leurs progrès et ainsi ressentir un sentiment d'accomplissement. Des objectifs bien formulés permettent également de réduire le stress et l'anxiété, en orientant l'effort vers des résultats tangibles et réalistes. Parallèlement, la rétroaction positive joue un rôle crucial dans l'approche positive du travail. Accueillir les succès, qu'ils soient grands ou petits, est essentiel pour créer une culture de valorisation et d'encouragement. La rétroaction constructive renforce la confiance des employés en leurs capacités et leur donne le désir de s'améliorer continuellement. En célébrant les réussites et en restant attentif aux efforts, les managers peuvent instaurer un climat de travail où chacun se sent écouté et apprécié.

Conclusion

En définitive, l'objectif principal de cette étude consistait à identifier les facteurs qui influencent le stress au travail sur la performance au travail dans l'espace bancaire ivoirien notamment chez les chargés clientèles des particuliers dans le district autonome d'Abidjan.

Notre étude portait sur les facteurs du stress liés au contenu du travail à savoir la surcharge au travail, les interruptions et l'environnement de travail. Après traitement approprié sous SPSS22, les résultats nous ont montrés que les trois facteurs à savoir la surcharge au travail, les interruptions et l'environnement de travail influencent significativement la performance au travail dans l'espace bancaire Ivoirien. En effet, les managers des structures bancaires doivent être conscients du stress au travail afin de garantir le maintien des performances de leur entreprise. Ils pourront ainsi repérer rapidement les signes d'anxiété et aider les responsables des ressources humaines à y faire face.

Le stress professionnel représente une problématique complexe qui mérite d'être approfondie dans le contexte des chargés clientèle des particuliers au sein du secteur bancaire ivoirien. La mise en œuvre de stratégies adéquates pourrait non seulement améliorer la performance des employés, mais aussi contribuer à la pérennité et à la compétitivité des établissements bancaires. Les managers qui connaissent mieux les signes et symptômes du stress au travail seront mieux armés pour encourager leurs employés à participer aux programmes de santé au travail. Une formation devrait être dispensée sur le stress et la manière dont il affecte les performances au travail. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles le stress peut survenir, notamment le manque de soutien de la part de la direction et le harcèlement au travail, le manque de personnel et la pression au travail. Ces problèmes et d'autres peuvent avoir un impact sur votre capacité à gérer le stress au travail, à changer et à fonctionner efficacement. Les employés qui se sentent incapables de remplir leur rôle peuvent être à l'origine de conflits internes qui peuvent avoir un impact négatif sur leur santé. Le stress peut entraîner des problèmes émotionnels, physiques et comportementaux et avoir un impact sur la santé et les relations personnelles et professionnelles des employés. Les personnes qui ont subi un stress ou des changements importants dans leur vie peuvent ne pas être aussi productives qu'elles l'étaient dans le passé. Le stress peut entraîner une résistance, une faible motivation, une mauvaise concentration, des accidents, une baisse de productivité, des conflits interpersonnels et une moindre harmonie entre collègues. Le stress peut être psychologique ou physique et peut être causé par des événements de la vie comme un changement d'emploi, une promotion, la perte d'un être cher ou un décès. Tout le monde subit du stress, qu'il s'agisse de la famille, de l'école, de la santé, du travail ou de l'école. Il existe de nombreuses façons de contrer les effets négatifs du stress sur votre lieu de travail. Comprendre les effets du stress sur la performance est essentiel pour transformer le stress négatif en un stress motivant et positif. Comprendre le stress au travail et la façon dont il affecte les employés peut vous aider à le gérer. Il est possible de réduire l'impact du stress sur la productivité et la santé

en s'attaquant aux causes profondes. L'absentéisme est l'une des principales façons dont le stress peut affecter la productivité globale d'une entreprise. L'absentéisme, qui peut être causé par des symptômes liés au stress comme les troubles du sommeil et l'hypertension artérielle, peut faire perdre davantage de travail. Le stress peut également affecter votre rendement au travail et entraîner des problèmes de santé. Il peut rendre difficile l'équilibre entre votre travail et votre vie personnelle. Le stress peut conduire à votre propre mort et peut avoir un impact négatif sur les performances professionnelles, la créativité, la productivité et la santé mentale, physique et émotionnelle. Une attitude positive, une bonne planification, des conseils pour la gestion du stress et des habitudes saines peuvent vous aider à transformer le stress en quelque chose de positif. si le stress au travail a un impact négatif sur votre vie personnelle, vos performances professionnelles ou votre santé prennent un coup. Pour se faire, Il y a beaucoup de choses que vous pouvez faire pour réduire le niveau de stress au travail, quels que soient vos objectifs ou le degré de stress de votre travail. Même si vous n'avez pas le contrôle de votre lieu de travail, cela ne veut pas dire que vous ne pouvez pas vous sentir impuissant dans les situations difficiles. Les employeurs doivent passer d'une approche corporatiste de réduction du stress au travail à une approche qui encourage les employés, améliore les performances de l'entreprise et est plus motivante c'est pourquoi plusieurs perspectives ont été proposées entre autres la Gestion du Temps et des Priorités, la familiarisation quotidiennement aux pratiques de Relaxation et de Gestion du Stress, l'amélioration des Compétences de Communication, le renforcement de la résilience, l'optimisation des Processus et des Outils, prise en compte de sa santé mentale et physique, la Culture d'un équilibre de travail et de vie personnelle, favoriser l'Esprit d'Équipe et le Soutien Collectif, et enfin la prise en compte de l'approche positive du travail.

En somme, la relation entre stress professionnel et performance au travail chez les chargés de clientèle des particuliers dans l'espace bancaire ivoirien est complexe. Les travaux de Bénin et Kouamé et al. (2021), soulignent l'urgence d'adopter des mesures visant à atténuer le stress afin d'optimiser la productivité au sein du secteur. Il est nécessaire que les établissements financiers mettent en place des programmes de soutien pour favoriser un environnement de travail sain et performant.

Le stress représente un risque psychologique majeur nécessitant la mise en place de mesures préventives telles que des cellules d'écoute et une amélioration des conditions de travail tant sur le plan humain, technique et organisationnel. Ina A. et al. (2016). Pour pouvoir gérer le stress lié au travail pour être plus performant dans l'espace bancaire ivoirien, il faudrait au sortir de notre étude, dans un premier temps, la Gestion du Temps et des Priorités, ensuite la

familiarisation quotidiennement aux pratiques de Relaxation et de Gestion du Stress, l'amélioration des Compétences de Communication, le renforcement de la résilience, l'optimisation des Processus et des Outils, prise en compte de sa santé mentale et physique, la Culture d'un équilibre de travail et de vie personnelle, favoriser l'Esprit d'Équipe et le Soutien Collectif, et enfin prise en compte l'approche Positive du Travail .

Références bibliographiques

1. Article de revue

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The crossover of work engagement: A longitudinal study on the role of supportive work environments. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 374–383.

Bergeron, H. (1998), Les tableaux de bord pour rendre compte de la performance : typologie et déterminants, Actes du XIX Congrès de l'AFC, Nantes, Volume II, pp. 555-568.

Benin & Kouadio (2021). Stress professionnel et performance au travail : Analyse et implications pour les professionnels

Be, j & saou,o., ABBACHE,K.(2017). « L'appréciation de la performance de l'entreprise à travers l'analyse financière, cas de l'entreprise portuaire « EFB ».

Bergeron, H. (1998). Les tableaux de bord pour rendre compte de la performance : typologie et déterminants. Actes du XIX Congrès de l'AFC, Nantes, Volume II, pp. 555-568

Bit. (2005), « Communiqué de Presse commun BIT/OMS », Espace Média, Genève, OIT, p.36.

Bourguignon, A. (1995). Peut-on définir la performance ? *Revue Française de Comptabilité*, 269, pp. 61-66.

Fournier, S. (2017). Le stress et la performance au travail : le cas des enseignants.

Ged, A. (1983). Une comparaison internationale des perceptions managériales de l'efficacité. », *Revue Française de Gestion*, Sept/Oct. 1983, Volume 12, p. 51-66.

Georgopoulous, B.S.& Tannenbaum, A.S. (1957), «The study of organisational effectiveness », *American Sociology Review*, 1957, volume 16, p.534 - 540.

Ina. A..& al.(2016), « Etude du stress professionnels en milieu portuaire à Abidjan ».

Jungwee, P.(2007), « stress au travail et rendement ».P1-19

Julie,L. .& Fabrice,T (2021), « L'anayse des effets du stress lié aux trajets domicile-travail :le burnt out,une variable médiatrice. » URL ://http://hdl : handle.net/2268.2/12405

- Karasek (1979)**, Modèle de contrôle des exigences du travail de Karasek: résumé des problèmes actuels et recommandations pour les recherches futures
ISBN : 978-1-84950-712-7 , e ISBN : 978-1-84950-713-4
- Kitoum, S. & Makhloufi, K. (2019)**, « Le stress au travail, cas d'un échantillon de travailleurs de l'entreprise SONATRACH. ».
- Lazarus, S. & Folkman, S. (1984a)**, *Stress, Appraisal and coping*, USA, New York: éditions Springer. 0826141927, 9780826141927, 456 pages
- Lazarus S. & Folkman, S. (1984b)**, « Coping and Adaptation » in W. D. Gentry (ed.), *Handbook of behavior Medicine*, New York, Guilford, 282-325.
- Legeron, P. (2015)**, « le stress au travail, un enjeu de santé », édition Odile Jacob, Paris, 2015, p 192.
- Legeron, P. (2008)**, « Le stress professionnel » dans l'information psychiatrique 2008/9 (Volume 84) pages 809 à 820, éditions John Libbey Eurotext, ISSN 0020-0204, DOI 10.1684/ipe.2008.0394.
- Fraser, T.M.** « Stress et satisfaction au travail, étude critique (Genève). ». Bureau International du Travail ».
- Guillaume, B. (2017)**, La gestion du stress au travail clinique romande de réadaptation. 13/06/2017.
- Kouame, A., N'guessan, L., B.S. & Kra, A. (2021)**, « Evaluation du stress chez les travailleurs d'une organisation humanitaire ».
- Kouassi & al. (2022)**, « Facteurs du stress »
- Kone & Zaha (2021)**, « Surmenage au Travail : Analyse des Perspectives »
- Lazarus, R. S. (1993)**. From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44:1-22 (Volume publication date February 1993).
<https://doi.org/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>
- Laura, M. (2010)**. La motivation des salariés et la performance dans les entreprises. *Gestion et management*. 2010. dumas-00542732.
- Melissa, C. & eric, G., Jean, F. T., andre, D. (2019)**, Relation entre le stress et la performance au travail : un devis expérimental DOI : <https://doi.org/10.1522/radm.no3.1098>
- Laurent, G. (2012)**, « stress », Édition | Mars 2012 | 152 pages , 9782804169220.
- Levy-leboyer, C. & AL. (2003)**. « la psychologie du travail », édition d'Organisation, France, 2003, p 494

- Lorino,P. (1997)**, Comptes et récits de la performance, Paris, Éditions d'Organisation, 1997.
- Lucas,C.(2012)**, Le stress au travail »,ISEM-Master 2management.
- Lysanne H,(2003)**, Le stress chez les gestionnaires en Ressources Humaines dans les PME.
- Marylene, M.(2020)**, Etude des déterminants environnementaux du stress professionnels :le cas de salariés français et gabonais exerçant en bureaux ouverts.
- Mathieu,P.(2019)**, Indicateurs de performance individuels et vécu subjectif au travail :entre aliénation et accomplissement de soi ?Education.2019.dumas-02393824
- Maximilien, M.(2021)**, Facteurs et incidences du stress professionnel chez les managers de proximité en période de crise :une étude de cas en contexte camerounais.
- Melissa ,C.(2019)**, Relation entre le stress et la performance au travail : Rôle potentiellement modérateur de la personnalité, Université du Québec en Outaouais.stress et la performance au travail : un devis expérimental. Ad Machina,3(1).
- Nelly, P. (2021)**, Le Stress et son impact sur les performances au travail. .
- Niessen,M.(2021)**, L'analyse des effets du stress lié aux trajets domicile-travail :le burn-out,une variable médiatrice ? URI/URL :<http://hdl.handle.net/2268.2/12405>.
- OIT. (2016)**, stress au travail : un défi collectif , journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail. ISBN: 978-92-2-230641-1 ,978-92-2-230642-8 (web pdf)
- Palmer & aL.(2004)**, A model of work stress ,counselling at work,hiver,5p.
- Rachele,H.(2015)**, Etude sur les facteurs de stress liés au contexte de travail des techniciens ambulanciers paramédics du québec.
- Sassi, N. & Ben aissa, H. (2016)**. Analyse des composantes de la charge de travail perçue par les cadres dans un contexte de gestion des compétences. Relations industrielles / Industrial Relations, 71(3), 494–520. <https://doi.org/10.7202/1037662ar>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004)**, Les exigences du travail, les ressources du travail et leur relation avec l'épuisement professionnel et l'engagement.
- ServanT,D.(2013)**,le stress au travail, prévention et prise en charge en thérapie comportementales et cognitives, édition Elsevier masson, rue Camille Desmoulins, 2013, p 69..
- Sinda,M.(2013)**, L'impact du stress professionnel sur l'implication organisationnelle, l'absentéisme et l'intention de quitter chez les cadres.
- Sink,S.(1985)** Productivity management: planning, measurement and evaluation, control and improvement, John Wiley & Sons inc., New York, 1985.
- St-onge, S. & , Magnan, M.(1994)**,La mesure de la performance organisationnelle :un outil de gestion et de changement stratégique ,Revue Gestion, 1994, Volume 19, p. 29-37.

Tossou, T.J.(2021), Le stress en milieu professionnel :des facteurs déclenchant à la nécessité d'un accompagnement des agents de la banque. BOA-COTONOU/BENIN . Universités/CAMES, psychologie Sociale, du Travail et des organisations.

Taylor, E.(2015), Le stress au travail dans les entreprises publiques de la ville de Goma, causes et conséquences.

Turgeon, A.(2022), Interrelations entre le stress ,la performance au travail et la motivation :une étude quasi-expérimentale Essai. Gatineau, Université du Québec en outaouais, départements de psychoéducation et de psychologie,133 p.

Yahyaoui, H.(2016), Conception d'un jeu sérieux pour la prévention et la gestion du stress lié au travail.

2. Ouvrages

Benjamin, S. (1991). « Le stress : que sais-je ? », Paris: Presses Universitaires de France, p. 19.

Bergeron, H. (1999). «Les indicateurs de performance en contexte PME, quel modèle appliquer? », Notes de Cours. 1999.

Chapelle,F.(2018).« Risque psychosociaux et qualité de vie au travail en 36 notions. Dunod, 2018, pp.7-14.

Cnps , (2012), Rapport d'activité 2012, Rapport, non publié, Abidjan, CNPS, 32 p.

Devillis et Robert,F. (2003),Scale development : theory and applications, édition, illustrated ; Publisher, SAGE, ; ISBN, 0761926054, 9780761926054 ; Length, 171 pages

Umoa (2024), listes des banques et des établissements financiers à caractère bancaire,1p.

Zawija, P & al.(2015), l'épuisement professionnel : diagnostic, analyse, prévention , édition Armand colin, France, 2015, p 12.