

1
2 **Étude exploration du stress et son impact sur les stratégies de coping chez les**
3 **Conducteurs professionnels en situation de congestion routière**

4 **Bouchra El Alaoui and Adil Ghazali**
5
6

7 **Résumé**

8 Le stress est l'un des risques psychosociaux les plus vécus dans le monde du travail. En effet,
9 certaines situations peuvent être stressantes pour les professionnels au travail. En
10 l'occurrence, plusieurs études ont montré que cette situation est l'une des plus difficiles chez
11 les conducteurs en général et chez les conducteurs professionnels en particulier, qui sont plus
12 exposés à ce phénomène. Mon étude tente de répondre au vécu des conducteurs
13 professionnels des bus de transport en commun à Casablanca, l'une des villes les plus
14 congestionnées. L'objectif principal de l'étude est de voir d'abord s'il y a lieu de stress chez
15 ces professionnels et quelles sont les stratégies qu'ils adoptent, de plus donner des
16 recommandations pour les organisations et pour les futures recherches en fonction des
17 résultats, sans oublier que c'est une étude exploratoire pour ma thèse pour passer à l'étude
18 confirmatoire. L'approche utilisée dans ce travail est la psychologie du travail et des
19 organisations car elle traite l'un des risques psychosociaux dans le monde professionnel
20 qu'est le stress. La méthode utilisée est une étude exploratoire sur le terrain à travers une
21 grille d'observation des comportements des conducteurs professionnels pendant leur tâche de
22 conduite en situation de congestion routière. Les résultats, à travers leurs stratégies de coping,
23 montrent qu'effectivement cette situation est stressante pour les conducteurs professionnels.
24 Pour conclure, les résultats montrent que le stress est positivement corrélé à la congestion
25 routière. Pour cela, il faut établir des mesures de sécurité dans le travail des conducteurs
26 professionnels contre ce stress. Il est primordial d'intégrer des formations ainsi que des
27 accompagnements psychologiques pour les conducteurs professionnels, dans le but de les
28 sensibiliser face à leur stress perçu et les stratégies d'adaptation les plus sains.

29 **Mots clés** : Stress, stratégies de coping, congestion routière, conducteurs professionnels.
30

31 **Introduction**

32 La congestion routière constitue un enjeu majeur dans la société contemporaine . C'est un
33 phénomène croissant dans de nombreuses villes du monde. Elle affecte la fluidité routière et
34 donc l'état psychologique du conducteur en général et du conducteur professionnel en
35 particulier. En effet, ce phénomène peut entraîner un stress accru, qui à son tour peut
36 influencer négativement le comportement du conducteur au volant et ses stratégies adaptatives
37 pour gérer son stress, entraînant des conséquences significatives sur la performance des
38 conducteurs professionnels et donc sur la sécurité routière. Cette étude vise à explorer la
39 dynamique complexe du fonctionnement psychologique du conducteur professionnel, en
40 particulier le conducteur de bus, s'il se trouve dans une situation stressante pendant sa tâche
41 de conduite. En l'occurrence, la présence du stress et les stratégies d'adaptation pour le
42 surmonter.

43 Cette recherche permet de voir si les conducteurs professionnels sont stressés au volant
44 lorsqu'ils sont en situation de congestion routière. Elle permet également de déterminer
45 quelles sont les stratégies d'adaptation adoptées par les conducteurs professionnels, et qui sont
46 observables, en se basant sur le modèle théorique de Lazarus et Folkman. Face à la
47 congestion, phénomène très répandu dans les grandes villes comme le cas de Casablanca,
48 certains conducteurs peuvent développer des techniques adaptatives pour faire face à ce stress,
49 d'autres peuvent céder à des comportements inadaptés, tels que l'irritabilité ou la distraction,
50 augmentant ainsi la probabilité d'accidents. Les recherches dans ce sens, permettent de mettre
51 la lumière sur ce phénomène tout en essayant de faire des formations concernant les stratégies
52 les mieux adaptatives pour ces professionnels pour effectivement diminuer le nombre
53 d'accidents.

54 Dans le cadre de cette étude, l'objectif principal est d'observer s'il y a lieu de stress chez les
55 conducteurs professionnels en situation de congestion routière. Si oui, détecter les effets de ce
56 stress et évaluer les stratégies de coping qu'ils mettent en œuvre face à cette problématique.
57 La méthodologie de recherche repose sur une observation systématique des conducteurs
58 professionnels en congestion routière. Pour cela, une grille d'observation a été réalisée, en se
59 basant sur le modèle de Lazarus et Folkman (1984) pour identifier le stress et voir les
60 différents types de stratégies. Pour se faire, une méthodologie adéquate est mise en place,
61 basée sur un guide sous forme d'une grille d'observation intégrant des indicateurs de
62 comportement, permettant une analyse qualitative des réponses des conducteurs, en temps réel
63 durant leur tâche de conduite. Les données ont été collectées à travers des observations
64 directes chez cette catégorie de professionnels lors de leur tâche de conduite. L'analyse
65 thématique a été appliquée pour identifier les thèmes récurrents et significatifs en déterminant
66 le nombre d'occurrence à partir des données recueillies.

67 Le choix de la recherche se base sur un contexte bien défini. On remarque que l'augmentation
68 du trafic, les infrastructures inadaptées ne font qu'empirer la situation de congestion routière.
69 Cette dernière peut agir sur le temps des voyages et donc induire des retards, ce qui peut
70 diminuer la productivité et augmenter le niveau du stress des conducteurs professionnels. En
71 effet, la congestion routière peut être un stresser et donc entraîner du stress chez le
72 conducteur professionnel, qui lui va adopter des stratégies cognitives, émotionnelles et
73 comportementales. Néanmoins, des stratégies adaptatives vont lui permettre de gérer son
74 stress.

75 La méthodologie de recherche adoptée pour cette étude exploratoire repose sur une approche
76 systématique, à travers une grille d'observation, visant à observer directement le
77 comportement des conducteurs professionnels dans le cadre de leurs tâches de conduite,
78 notamment lors de situations de congestion routière. Cette grille d'observation, conçue pour
79 refléter les défis spécifiques du contexte professionnel, a été élaborée à partir d'une revue
80 exhaustive de la littérature relative au stress, aux mécanismes d'adaptation et à la conduite en
81 milieu urbain. L'objectif principal est d'identifier les manifestations du stress et les stratégies
82 d'adaptation mises en œuvre par les conducteurs lorsqu'ils naviguent à travers des conditions
83 de circulation difficiles. L'observation sera effectuée selon un protocole rigoureux, intégrant
84 des critères qualitatifs. Les sessions d'observation se déroulent durant des périodes de forte
85 congestion, permettant ainsi de capturer des moments critiques susceptibles d'aggraver les
86 niveaux de stress des conducteurs. Cette stratégie favorise la collecte de données
87 contextualisées et pertinentes, essentielles pour une meilleure compréhension des réponses au
88 stress en temps réel. De plus, cette approche fournira un cadre pour identifier les différentes
89 stratégies d'adaptation adoptées par les conducteurs professionnels. Les observations se
90 concentreront sur la manière dont ces individus gèrent leur stress dans un environnement

91 congestionné. En recoupant les données issues de la grille d'observation, cette étude permettra
92 de voir certaines stratégies de coping spécifiques à cette catégorie de travailleurs.

93

94 **I. Cadre théorique:**

95

96 **1. Thèmes Principaux : Stress : Stratégies d'adaptation**

97 Les thèmes principaux sont représentés par des concepts qui émergent des données
98 qualitatives. Ils permettent une familiarisation et une meilleure compréhension concernant les
99 perspectives et les phénomènes sociaux chez les participants, en l'occurrence les conducteurs
100 professionnels. Dans cette étude, les thèmes principaux sont extraits du modèle théorique
101 transactionnel de Lazarus et Folkman (1984). En effet, le stress, son évaluation ainsi que les
102 stratégies d'adaptation sont le cœur de ce modèle.

103 **a. Le stress chez les conducteurs professionnels**

104 Le stress est une réaction humaine complexe avec des implications biologiques,
105 physiologiques et psychologiques. Le stress chez les conducteurs professionnels peut affecter
106 la performance et le bien-être psychologique et par conséquent la sécurité routière. Le stress
107 provient de sources variées, classées en stressseurs externes et internes. Chez les conducteurs
108 professionnels, les stressseurs externes peuvent inclure des passagers turbulents ainsi que la
109 congestion routière, qui peuvent altérer la performance des conducteurs, conduisant à des
110 erreurs de jugement et des comportements de conduite agressifs etc. L'évaluation du stress
111 joue un rôle important, dans la mesure où les mécanismes d'adaptation influencent
112 considérablement les réactions aux stressseurs. Le stress chronique peut provoquer des
113 problèmes de santé, ce qui souligne l'importance d'une gestion proactive. Plusieurs facteurs
114 peuvent influencer ces stratégies. D'après Bruchon et Schweitzer (2021), on distingue des
115 facteurs contextuels, dépendant du contexte comme l'infrastructure, la météo, la congestion
116 routière etc., et des facteurs dispositionnels, fonction des expériences de l'individu et de son
117 style de personnalité.

118 **b. Les stratégies de coping en situation de stress**

119 Les stratégies d'adaptation, ou mécanismes de coping, sont des réponses aux situations
120 stressantes. D'après Lazarus et Folkman (1984), le stress se manifeste lorsque la situation est
121 perçue par l'individu comme une menace qui dépasse ses capacités. Il est possible que cette
122 vision de la situation suscite un état de stress, qui est alors perçu comme une réaction
123 émotionnelle liée aux processus cognitifs et sociaux. La réponse au stress est donc à la fois
124 subjective et cognitivo-émotionnelle face à des stimuli qui dépassent les capacités de
125 l'individu. Pour les conducteurs professionnels face à la congestion routière, la perception
126 d'un stress est cruciale car il peut influencer leur performance ainsi que la sécurité routière.
127 D'après Lazarus et Folkman (1984), ces stratégies se classent en deux types, celles centrées
128 sur le problème et celles centrées sur l'émotion. En addition, Lazarus et Folkman ont ajouté
129 par la suite une troisième dimension de stratégies, celles axées sur le soutien social. Les
130 premières cherchent à modifier la source de stress, par exemple en passant par l'extrême
131 droite pour éviter les embouteillages. Les secondes comprennent des techniques comme la
132 relaxation en écoutant le coran ou bien en étant agressif. Les troisièmes peuvent être
133 observées à travers l'entretien d'une discussion concernant la congestion routière, puis
134 d'autres sujets pour éviter de vivre cette situation. Les conducteurs utilisent diverses stratégies
135 pour gérer le stress lié à la congestion routière.

136 **2. Modèle théorique**

137 Le modèle théorique utilisé ici est le modèle Transactionnel de Lazarus et Folkman (1984) qui étudie
138 le stress comme une transaction complexe entre l'individu et son environnement. Ce modèle se
139 concentre sur la manière dont les individus perçoivent effectivement une situation donnée comme
140 étant soit une menace pressante, soit un défi à relever, tout en tenant compte de leur capacité
141 personnelle à y faire face, en utilisant des stratégies adaptatives et flexibles. De plus ce modèle nous
142 apporte les différents types de stratégies adaptatives devant une situation perçue comme stressante.
143 Effectivement, il existe trois types de stratégies, celles centrées sur l'émotion, celles centrées sur le
144 problème et celles centrées sur le soutien social. Pour notre exemple, celui des conducteurs
145 professionnels en situation de congestion routière, on va voir si la situation de congestion routière est
146 stressante, si oui quelles seront les stratégies adoptées pour faire face à ce stress.

147 **3. Études antérieures sur le stress et le coping chez les conducteurs professionnels**

148 Les études antérieures, concernant le stress et les stratégies d'adaptation chez les conducteurs
149 professionnels, ont mis en lumière une interconnexion complexe entre la pression
150 psychologique, la gestion des émotions et la performance au volant dans des situations de
151 congestion routière. Le stress, défini comme une réaction physiologique et psychologique aux
152 exigences environnementales, revêt une importance particulière dans le contexte du travail
153 des conducteurs professionnels, souvent confrontés à des conditions de circulation variables et
154 imprévisibles. Les recherches ont démontré que la congestion routière peut exacerber les
155 niveaux de stress, entraînant des effets néfastes sur le performance des conducteurs
156 professionnels et donc sur la sécurité routière. Parmi ces études, celle de Radio-Canada (2016,
157 6 septembre) qui soulève le fait que la congestion routière est source d'irritabilité et de stress.
158 Dans ce sens, une enquête a été réalisée auprès des travailleurs de la grande région de Québec,
159 et a montré que 53% ressentent de l'irritabilité en situation de congestion routière, alors que
160 50 % signalent un stress et 40 % une fatigue. Cette étude a montré les effets néfastes des
161 congestions routières lors de la tâche de conduite. De plus, une autre étude réalisée par
162 BAYOGO et TOGOLA (2023) à Bamako, au Mali, examine les effets socio psychologiques
163 du transport routier, mettant en lumière l'impact de la congestion routière et des accidents sur
164 le bien-être des citoyens. Dans ce travail, une revue de littérature, des enquêtes quantitatives
165 ainsi que des entretiens qualitatifs ont été combinés. Les chercheurs confirment les effets
166 négatifs de la congestion routière. En effet, les résultats ont montré que plus de 90 % des
167 participants estiment que cela entraîne des invalidités, des pertes humaines, ainsi que des
168 traumatismes psychologiques, comme un sentiment général d'insécurité et de stress au sein de
169 la population.

170

171 **II. Cadre méthodologique**

172

173 **1) Question problématique**

174 Comment la congestion routière est-elle perçue chez les conducteurs professionnels, si elle est
175 perçue comme stressante, est-ce qu'ils utilisent des stratégies d'adaptation pour gérer ce stress
176 et surmonter cette situation?

177 **2) Méthode utilisée**

178 Pour guider mon étude, j'ai procédé par une méthode qualitative à travers une grille
179 d'observation. Cette dernière, est utilisée pour structurer et organiser mes observations lors
180 d'une enquête qualitative chez les conducteurs professionnels, en situation de congestion
181 routière pendant leur tâche de conduite. Ceci dans le but d'une première exploration du
182 terrain, pour un portrait général de la situation, pour pouvoir par la suite faire mon étude
183 confirmatoire concernant ma thèse doctorale. Cette méthode m'a permis de recueillir des

184 données de manière systématique et cohérente, en me concentrant sur des aspects spécifiques
185 de ma problématique, tels que le stress et les stratégies d'adaptation face au stress perçu dû à
186 la congestion routière. La grille a été construite autour de ces deux thèmes, qui à leur tour
187 étaient subdivisés en sous-thèmes, ce qui a permis de cibler les observations et de faciliter
188 l'analyse et la comparaison des données, malgré que certains items aient été modifiés, omis ou
189 ajoutés, en fonction des résultats préliminaires ou de nouvelles questions, au fur et à mesure
190 du processus de l'enquête. D'où, cette grille d'observation permet une approche systématique
191 et flexible pour étudier ce phénomène.

192 J'ai d'abord établi une grille d'observation avec des items qui vont répondre à ma
193 problématique. A chaque fois, l'observation du comportement du conducteur professionnel
194 pendant sa tâche de conduite, débutait au terminus de départ (point de départ) et se
195 poursuivait jusqu'au terminus (destination). J'insistais sur les moments où la route était
196 congestionnée, comme dans le cas des accidents, des travaux mais principalement pendant les
197 heures de pointe. J'ai essayé de repérer les éléments en relation avec le stress chez les
198 conducteurs professionnels en situation de congestion routière. De plus, j'ai observé les
199 stratégies de coping qu'ils ont utilisées, ceci pour analyser les différentes stratégies de coping
200 déployées. Ces stratégies sont fonction du conducteur lui-même ainsi que de son
201 environnement de conduite. J'ai mis l'accent sur les observations qui semblent être les plus
202 pertinentes. Concernant la partie observation, je prenais le bus au terminus, je m'asseyais sur
203 le siège devant du passager sinon, quand il n'y a pas de place vacante, je restais en position
204 debout près du conducteur professionnel, de telle sorte que j'arrive à le voir clairement. Dans
205 les taxis je m'asseyais devant. Je remplissais ma grille d'observation, je comptais le nombre
206 d'occurrences d'une action comme le nombre de klaxons, le nombre de fois où il a utilisé le
207 téléphone ou le nombre de fois où il a parlé avec un passager. Au cours de la tournée, avec un
208 autre conducteur et dans un autre bus la majorité du temps, je cochais les cases appropriées
209 dans la grille d'observation. De plus, je prenais des notes concernant le comportement
210 observable du conducteur professionnel le long du trajet.

211 3) **Participants**

212 Notre étude a inclus un échantillon de 42 conducteurs de transport commun de conducteurs
213 des bus «Alsa». Les participants ont été sélectionnés aléatoirement, dans la mesure où on
214 prenait le bus sans connaître le conducteur professionnel au préalable.

215

216 4) **Résultats de l'étude**

217 L'exploitation des données acquises sur le terrain, chez les conducteurs professionnels de bus,
218 sur le stress et ses impacts sur les stratégies d'adaptation en situation de congestion routière
219 révèlent des perspectives significatives, tant sur les effets psychologiques du stress que sur les
220 mécanismes d'adaptation déployés par ces travailleurs. Cette recherche met en lumière les
221 expériences des conducteurs confrontés à des situations de congestion et leur perception du
222 stress qui en découle. Les conducteurs montrent une augmentation notable de l'irritabilité, de
223 l'anxiété en réponse à de telles situations. Concernant les révélateurs de la perception de
224 stress, plusieurs sous-thèmes le confirment (Annexe 1). Premièrement, le nombre de klaxons
225 est de 22 en moyenne par conducteur et par voyage. Pour les conducteurs, ayant moins de 15
226 klaxons, le résultat révèle un nombre d'occurrence de 11 avec un pourcentage de 26%. Alors
227 que, pour les conducteurs, ayant un nombre de klaxons entre 15 et 30, le résultat révèle un
228 nombre d'occurrence de 23 avec un pourcentage de 55%. Tandis que, pour les conducteurs,
229 ayant 30 et plus de klaxons, le résultat révèle un nombre d'occurrence de 8 avec un
230 pourcentage de 19% (Annexe 2). Deuxièmement, le nombre d'occurrence concernant la

231 conduite concurrentielle est de 23 avec un pourcentage de 55%, et le nombre d'occurrence de
232 la conduite impulsive est de 6 avec un pourcentage de 14%, et le nombre d'occurrence de la
233 conduite agressive est de 9 avec un pourcentage de 21%. Troisièmement, le nombre
234 d'occurrence concernant les conducteurs qui suivent de trop près est de 30 avec un
235 pourcentage de 71 %. Quatrièmement, le nombre d'occurrence concernant les insultes/ gestes
236 obscènes est de 15 avec un pourcentage de 36 %. Cinquièmement, 31% de conducteurs
237 présentent des bouffées de chaleur avec un nombre d'occurrence de 13.

238 En ce qui concerne les stratégies d'adaptation, les conducteurs utilisent des techniques de
239 gestion du stress. Certains passent par le divertissement via la radio (émissions, musique etc.)
240 avec un nombre d'occurrence de 23 et un pourcentage de 55%. En revanche, quelques-uns
241 passent par une relaxation spirituelle en écoutant le coran, ceci avec un nombre d'occurrence
242 de 3 et un pourcentage de 7%. Alors que d'autres conducteurs parlent aux passagers au
243 moment des congestions, avec un nombre d'occurrence de 34 et un pourcentage de 81%. Des
244 conducteurs parlent au téléphone avec un nombre d'occurrence de 13 et un pourcentage de
245 31%. Certains parlent aux collègues à la fin de la tournée, avec un nombre d'occurrence de 16
246 et un pourcentage de 38%. Enfin, 64% des conducteurs, dont un nombre d'occurrence de 27,
247 passent à l'extrême droite pour doubler et sortir de la congestion routière.

248 Les résultats de l'étude, montrent qu'effectivement cette situation est un stressor pour cette
249 catégorie de travailleurs. En addition, d'autres facteurs stressors ont été observés, comme
250 celui des passagers turbulents. À travers la grille d'observation, une mise en lumière, des
251 expériences des conducteurs face à la congestion, a été faite. Effectivement, à travers cette
252 grille, on a observé que le conducteur professionnel perçoit un stress se traduisant en des
253 symptômes émotionnels, physiques et comportementaux visibles à l'œil nu. Les principaux
254 déclencheurs incluent la durée de la congestion, la densité du trafic et les délais de retard. En
255 général, les conducteurs vivent une irritabilité et perçoivent la situation de congestion routière
256 comme un élément stressor, ce qui les pousse à adopter certaines stratégies pour dépasser ce
257 dernier.

258 **5) Analyse thématique**

259 On procède par une analyse thématique des données, qui rentre dans le cadre d'une analyse
260 qualitative. Elle est utilisée pour identifier, analyser et rapporter des thèmes au sein des
261 données. Ici, elle nous permet de détecter le stress perçu par les conducteurs professionnels en
262 situation de congestion routière ainsi que leurs stratégies d'adaptation. En effet, une grille
263 d'observation a permis d'observer le comportement de ces conducteurs professionnels lors de
264 leur tâche de conduite. Les résultats ont révélé que la congestion routière est une source
265 majeure de stress pour les conducteurs professionnels. Les principales causes de ce stress
266 incluent la congestion elle-même, les horaires serrés et le comportement des autres usagers de
267 la route, comprenant autres conducteurs et passagers. Néanmoins, on s'est focalisé sur le
268 stress engendré par la congestion routière. Les manifestations du stress connues comprennent
269 plusieurs types de comportement groupés dans des stratégies d'adaptation à la situation
270 stressante, qu'est la congestion routière. L'étude a montré également que, face à cette
271 situation, différentes stratégies de coping sont utilisées, allant de la gestion des émotions à
272 l'agressivité au volant. Les conducteurs résilients voient le stress comme un challenge à gérer,
273 alors que d'autres éprouvent anxiété et frustration. L'examen des données a permis
274 d'identifier des relations significatives entre les thèmes, à savoir stress et stratégies de coping
275 face à la congestion routière. Cette dernière ne se limite pas à entraîner ou augmenter le stress,
276 mais elle influence également les stratégies de coping utilisées par les conducteurs.

277 En effet, on note que 55% de conducteurs utilisent un intervalle de 15 à 29 klaxons, ce qui
278 montre un certain niveau de frustration, ici il s'agit d'une stratégie centrée sur l'émotion. On a
279 observé également que 57% de conducteurs procèdent par des insultes et des obscènes, ce qui
280 fait partie d'une stratégie basée sur l'émotion caractérisée par de l'agressivité. D'autres
281 conducteurs, au moment de la congestion routière, écoutent la radio avec un pourcentage de
282 55% pour se divertir ou pour réduire le sentiment de frustration en détournant l'attention de la
283 situation stressante, c'est donc une stratégie basée sur l'émotion. Alors que d'autres écoutent
284 le coran entraînant une relaxation spirituelle, d'où cette stratégie est basée sur l'émotion.
285 Concernant le type de conduite, on note 55% de conducteurs ont accès à une conduite
286 concurrentielle, qui peut être considérée comme une stratégie centrée sur l'émotion ou bien la
287 résolution de problème du fait que c'est un comportement pour sortir de la congestion. De
288 même pour la conduite agressive, avec 14% de conducteurs qui utilisent cette stratégie. Enfin,
289 64% passent à l'extrême droite pour dépasser situation de congestion routière, ce qui poussent
290 à penser que c'est une stratégie centrée sur le problème. Mais ils existent aussi des stratégies
291 centrées sur le problème comme le cas de la dernière stratégie citée auparavant (l'extrême
292 droite), la maîtrise de la conduite qui est à 79% des cas, le respect de la signalisation qui est à
293 98% des cas et quand le conducteur suit trop près le véhicule qui est devant lui qui représente
294 71% des cas.

295 Concernant le fait de parler aux passagers avec un pourcentage de 81%, cela peut-être un
296 détournement de l'attention de la situation stressante, mais ici ça peut aussi rentrer dans le
297 soutien social, car elle peut permettre un réconfortement pour le conducteur. Dans notre cas,
298 la discussion commence la plupart du temps par le sujet de la congestion routière. Donc, on
299 peut déduire que c'est une stratégie centrée sur le soutien social pour réduire le stress.
300 Également, 38% de conducteurs parlent à leurs collègues après le voyage, ce qui peut être une
301 sorte de divertissement ou bien une stratégie centrée sur le soutien social. De même pour
302 l'utilisation du cellulaire, où 31% utilisent cette stratégie qui est principalement centrée sur
303 l'émotion.

304 Pour les bouffées de chaleur, qui représentent 31%, c'est une réaction physiologique face au
305 stress sachant que l'étude a été faite en hiver. On peut déduire que ces réactions et ces
306 stratégies révèlent un stress perçu derrière.

307 Pour résumer, d'après cette étude, chez les conducteurs en situation de congestion routière,
308 cette dernière est perçue comme stressante chez la plupart des conducteurs. D'où l'adoption
309 de certaines stratégies adaptatives. Quoique, ces dernières montrent un état de stress sous-
310 jacent, car ce sont les conséquences du stress. En effet, certains adoptent des stratégies
311 centrées sur la résolution du problème, d'autres sont centrées sur le soutien social. Mais, les
312 stratégies centrées sur l'émotion sont les plus fréquemment employées. Il faut noter que chez
313 un même conducteur, on peut trouver plusieurs types de stratégies.

314 6) Discussion et interprétation des résultats

315 Cette étude révèle des relations entre le stress des conducteurs professionnels dans des routes
316 congestionnées et les stratégies qu'ils adoptent. Une corrélation est observée entre la
317 congestion routière, le stress et les stratégies adoptées.

318 En comparant cette étude à celle de Radio-Canada (2016, 6 septembre), elle concorde dans la
319 mesure où la congestion routière représente un élément stressant pour les conducteurs.

320 De plus, cette étude va dans le même sens que l'étude réalisée par de BAYOGO et TOGOLA
321 (2023) à Bamako, au Mali, qui met en lumière l'impact de la congestion routière et des
322 accidents sur le bien-être des citoyens. En effet, cette étude montre que la congestion routière

323 est responsable de l'agressivité des conducteurs professionnels suite à un sentiment de
324 frustration.

325 Par comparaison aux conducteurs de taxi au Maroc qui ne suivent pas nécessairement une
326 formation structurée, les conducteurs ALSA bénéficient d'une formation continue et
327 obligatoire, comprenant la Formation Continue Obligatoire (FCO) et la Formation de
328 Qualification Initiale Minimale Obligatoire (FQIMO), avec l'utilisation de simulateurs de
329 conduite pour préparer les futurs conducteurs à toutes les circonstances de la route . Ils sont
330 également formés pour réduire le taux d'accidents, qui a diminué de 85% au cours des 10
331 dernières années. D'où, une étude exploratoire dans le même sujet chez les conducteurs
332 professionnels de taxi.

333 Une étude, chez les conducteurs de taxi à Kénitra, a montré que le facteur humain est le
334 premier responsable des accidents routiers. En effet, l'étude « Le facteur humain : premier
335 responsable des accidents de la route des grands taxis de la région Rabat-Kénitra », réalisée
336 par Asraoui, El Mastour et el Bakkouchi en 2023, étudie le rôle du facteur humain dans les
337 accidents à travers certains facteurs psychosociaux tels que le stress, la pression au travail et
338 l'absence de couverture sociale . L'étude montre pourquoi les conducteurs de grands taxis
339 commettent fréquemment des accidents. Elle a été réalisée par une revue de littérature et des
340 enquêtes. Comme résultats, on a montré que la plupart des accidents sont attribuables au
341 facteur humain (ASRAOUI et al.2023).

342 Les résultats de cette étude soulignent l'importance de prendre en compte le stress lié à la
343 congestion routière. Des recommandations pratiques pour atténuer le stress chez les
344 conducteurs professionnels sont conseillées. En l'occurrence, la formation et le soutien des
345 conducteurs professionnels sont vivement recommandés. Les stratégies de coping identifiées
346 peuvent être intégrées dans des programmes de formation pour améliorer l'adoption de
347 stratégies adaptatives saines des conducteurs face aux situations de stress.

348

349 **Conclusion**

350 Cette étude montre que le rapport entre la congestion routière et le stress chez les conducteurs
351 professionnels révèle des enjeux importants. La congestion routière impacte le niveau du
352 stress chez cette catégorie de travailleurs. Cette recherche menée sur l'impact du stress lié à la
353 congestion routière chez les conducteurs professionnels a permis de dégager plusieurs
354 résultats significatifs. Premièrement, les conducteurs se sont montrés plus vulnérables dans les
355 situations de congestion, exacerbant ainsi leur état émotionnel. Deuxièmement, les stratégies
356 de coping adoptées par les conducteurs professionnels pour gérer ce stress révèlent
357 principalement une orientation vers des stratégies centrées sur l'émotion. Toutefois, quoique
358 ce n'est qu'une étude exploratoire pour passer à l'étude confirmatoire, la taille limitée de
359 l'échantillon complique la généralisation des résultats, d'autres facteurs, comme
360 l'environnement de travail, pouvant également influencer la perception du stress, comme les
361 passagers turbulents ou la pression temporelle. D'où des études supplémentaires pourront
362 aller dans le sens de la réduction du stress chez les conducteurs professionnels. De plus, le
363 développement d'interventions psychologiques ciblées, concernant la dynamique entre le
364 stress et les stratégies de coping, et les implications pratiques pour l'amélioration des
365 conditions de travail des conducteurs dans des environnements urbains de plus en plus
366 congestionnés, est nécessaire.

367 Cette étude a mis en lumière les thèmes clés liés au stress et aux stratégies de coping chez les
368 conducteurs professionnels en situation de congestion routière. Les résultats révélant que des

369 interventions ciblées pour réduire le stress et améliorer les stratégies de coping pourraient
370 avoir un impact positif sur le bien-être et la performance des conducteurs et donc sur la
371 sécurité routière. D'où, la nécessité d'interventions ciblées pour former les conducteurs aux
372 meilleures pratiques de gestion du stress, favorisant non seulement leur santé mentale mais
373 aussi leur efficacité et une bonne performance dans le milieu professionnel.

374

375 **Bibliographie**

- 376• APSAM. (sd). Stress post-traumatique chez les chauffeurs d'autobus. Extrait
377 de <https://www.apsam.com/clienteles-et-services/transport-urbain/chauffeurs->
378 [d'autobus/chauffeurs-autobus-stress-post-traumatique](https://www.apsam.com/clienteles-et-services/transport-urbain/chauffeurs-autobus-stress-post-traumatique)
- 379• ASRAOUI, O., EL MASTOUR, R., & EL BAKKOUCHI, M. (2023). Le facteur
380 humain : premier responsable des accidents de la route des grands taxis de la région
381 Rabat-Kénitra. *Revue internationale de comptabilité, finance, audit, gestion et*
382 *économie* , 4 (5-2), 1052-1069. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10051651>
- 383• BAYOGO, Y., & TOGOLA, L. (2023). Effets sociopsychologiques du transport
384 routier des voyageurs : Cas de la congestion routière et des accidents du transport
385 routier dans la ville de Bamako. *International Journal of Accounting, Finance,*
386 *Auditing, Management and Economics*, 4(4-2), 156- 170.
387 <https://doi.org/10.5281/zenodo.8245060>
- 388• Côté, L. (2013). Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au
389 travail. *Psychologie Québec* , 30(5), 42-45. Consulté le 2 janvier 2025,
390 de [https://y2cp.com/pdf/publications/lucie-cote/ameliorer-ses-strategies-de-](https://y2cp.com/pdf/publications/lucie-cote/ameliorer-ses-strategies-de-coping-pour-affronter-le-stress-au-travail.pdf)
391 [coping-pour-affronter-le-stress-au-travail.pdf](https://y2cp.com/pdf/publications/lucie-cote/ameliorer-ses-strategies-de-coping-pour-affronter-le-stress-au-travail.pdf) .
- 392• Doron, J., Stephan, Y. et Le Scanff, C. (2013). Les stratégies de coping : une revue
393 de la littérature dans les domaines du sport et de l'éducation. *Revue Européenne de*
394 *Psychologie Appliquée* , 63(4), 211-
395 220. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2013.07.001>
- 396• Ghazali, A., & Beggar, K. (2022). Gestion du stress et comportements de
397 prévention chez les conducteurs professionnels. *Les Cahiers Scientifiques du*
398 *Transport* .
- 399• Lazarus, RS et Folkman, S. (1984). *Stress, évaluation et adaptation* . New York, NY:
400 Springer Publishing Company
- 401• Radio-Canada. (2016, 6 septembre). *La congestion routière est source d'irritabilité et*
402 *de stress*
- 403

404

405

406 **Annexes**

407

408

Annexe 1409 **Tableau : Répartition des Comportements Observables : Occurrences et Pourcentages**

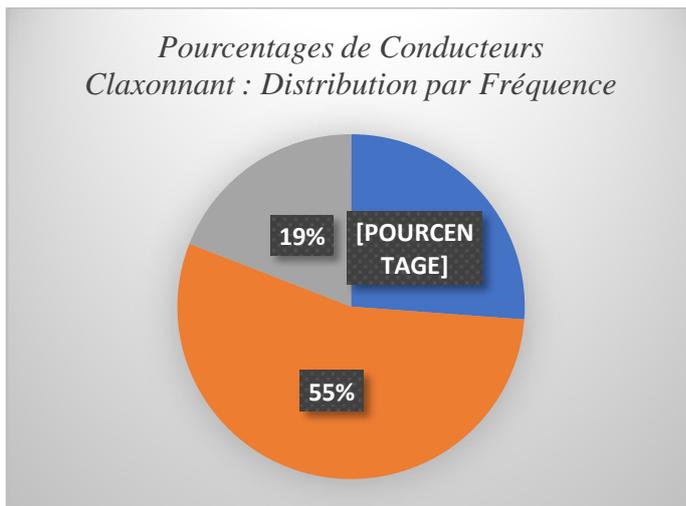
Thèmes	Sous-thèmes	Comportement observable	Nombre d'occurrences	Pourcentage d'occurrences (%)	
Stress	Frustration	Klaxonne	<15 Kl	11	26
			15≤Kl<30	23	55
			≥30 Kl	8	19
	Non-respect des règles	Ne respecte pas la signalisation	41	98	
	Compétition	Conduite concurrentielle	23	55	
	Agressivité	Conduite agressive	6	14	
	Impulsivité	Conduite impulsive	9	21	
	Risque d'accident	Suivre de trop près	30	71	
	Stress lié au temps	Cellulaire au volant	13	31	
		physiologique	Bouffées de chaleur	13	31
	Hyperactivité	Conducteur hyperactif	17	40	
	Agressivité	Insultes/ gestes obscènes	15	36	
Stratégies de coping	Relaxation spirituelle	Écoute le coran	3	47	
	Divertissement	Écoute la radio (musique, programmes etc.)	23	55	
	Interaction sociale/ Réduction du stress	Parle aux passagers	34	81	
	Réduction du stress	Parle à ses collègues à la fin du voyage	16	38	
		Maitrise/ Confiant	33	79	
		Passé à l'extrême droite	27	64	

410

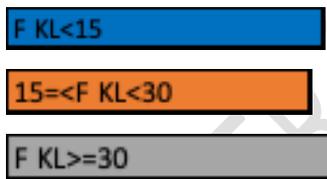
411
412
413
414
415
416
417
418
419

Annexe 2

Graphique illustratif des Pourcentages de Conducteurs Claxonnants



420
421
422
423
424
425



F KL=Fréquence des klaxons