

Jana Publication & Research

Étude exploration du stress et son impact sur les stratégies de coping chez les Conducteurs professionnels en situation de co...

 02

 BioTech

 Institut Seni Indonesia Surakarta

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3198188628

Submission Date

Mar 29, 2025, 11:50 AM GMT+7

Download Date

Mar 29, 2025, 12:48 PM GMT+7

File Name

IJAR-50810.docx

File Size

88.7 KB

11 Pages

4,972 Words

28,735 Characters

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
 - Quoted Text
-

Top Sources

- 11%  Internet sources
 - 1%  Publications
 - 0%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 11% Internet sources
- 1% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">1</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>tel.archives-ouvertes.fr</p>	3%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #2196f3; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">2</div> <div style="background-color: #bbdefb; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>www.ijafame.org</p>	1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #4caf50; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">3</div> <div style="background-color: #e8f5e9; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>hdl.handle.net</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">4</div> <div style="background-color: #e1bee7; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>hal.archives-ouvertes.fr</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">5</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>www.reseaucs.ca</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #2196f3; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">6</div> <div style="background-color: #bbdefb; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>www.alsa.ma</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #4caf50; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">7</div> <div style="background-color: #e8f5e9; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>www.iumsp.ch</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">8</div> <div style="background-color: #e1bee7; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>dokodoc.com</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">9</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>repository.enp.edu.dz</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #2196f3; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">10</div> <div style="background-color: #bbdefb; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>www.ieseg.fr</p>	<1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #4caf50; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">11</div> <div style="background-color: #e8f5e9; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-size: 0.9em;">Internet</div> </div> <p>reflexionsetsociete.blogspot.com</p>	<1%

12	Internet	www.ajol.info	<1%
13	Internet	www.marketing-trends-congress.com	<1%
14	Internet	www.researchgate.net	<1%
15	Internet	www.unil.ch	<1%
16	Publication	Mouhamadou Moustapha Niang, Philippe Manyacka Ma Nyemb, Habsatou Yattar...	<1%
17	Internet	depot-e.uqtr.ca	<1%
18	Internet	docplayer.com.br	<1%
19	Internet	sites.google.com	<1%
20	Internet	www.baoltimes.com	<1%
21	Internet	www.columbiathreadneedle.fr	<1%
22	Internet	www.iddri.org	<1%
23	Internet	www.lalanguefrancaise.com	<1%
24	Internet	www.poitou-charentes.fr	<1%
25	Internet	www.upov.org	<1%

26	Internet	www.yumpu.com	<1%
27	Internet	adoc.tips	<1%
28	Internet	archive.numdam.org	<1%
29	Internet	cultinfo.hypotheses.org	<1%
30	Internet	doczz.fr	<1%
31	Internet	es.scribd.com	<1%
32	Internet	fr.allafrica.com	<1%
33	Internet	pastel.archives-ouvertes.fr	<1%
34	Internet	www.cfl.cfs.nrcan.gc.ca	<1%
35	Internet	www.chu-rouen.fr	<1%
36	Internet	www.europarl.europa.eu	<1%
37	Internet	1pdf.net	<1%

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

Résumé

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

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

Introduction

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

Cette recherche permet de voir si les conducteurs professionnels sont stressés au volant lorsqu'ils sont en situation de congestion routière. Elle permet également de déterminer quelles sont les stratégies d'adaptation adoptées par les conducteurs professionnels, et qui sont

13 observables, en se basant sur le modèle théorique de Lazarus et Folkman. Face à la congestion, phénomène très répandu dans les grandes villes comme le cas de Casablanca, certains conducteurs peuvent développer des techniques adaptatives pour faire face à ce stress, d'autres peuvent céder à des comportements inadaptés, tels que l'irritabilité ou la distraction, augmentant ainsi la probabilité d'accidents. Les recherches dans ce sens, permettent de mettre la lumière sur ce phénomène tout en essayant de faire des formations concernant les stratégies les mieux adaptatives pour ces professionnels pour effectivement diminuer le nombre d'accidents.

9 Dans le cadre de cette étude, l'objectif principal est d'observer s'il y a lieu de stress chez les conducteurs professionnels en situation de congestion routière. Si oui, détecter les effets de ce stress et évaluer les stratégies de coping qu'ils mettent en œuvre face à cette problématique. 35 La méthodologie de recherche repose sur une observation systématique des conducteurs professionnels en congestion routière. Pour cela, une grille d'observation a été réalisée, en se basant sur le modèle de Lazarus et Folkman (1984) pour identifier le stress et voir les différents types de stratégies. Pour se faire, une méthodologie adéquate est mise en place, basée sur un guide sous forme d'une grille d'observation intégrant des indicateurs de comportement, permettant une analyse qualitative des réponses des conducteurs, en temps réel 1 durant leur tâche de conduite. Les données ont été collectées à travers des observations directes chez cette catégorie de professionnels lors de leur tâche de conduite. L'analyse thématique a été appliquée pour identifier les thèmes récurrents et significatifs en déterminant le nombre d'occurrence à partir des données recueillies. 12

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

29 La méthodologie de recherche adoptée pour cette étude exploratoire repose sur une approche systématique, à travers une grille d'observation, visant à observer directement le comportement des conducteurs professionnels dans le cadre de leurs tâches de conduite, notamment lors de situations de congestion routière. Cette grille d'observation, conçue pour refléter les défis spécifiques du contexte professionnel, a été élaborée à partir d'une revue exhaustive de la littérature relative au stress, aux mécanismes d'adaptation et à la conduite en milieu urbain. L'objectif principal est d'identifier les manifestations du stress et les stratégies d'adaptation mises en œuvre par les conducteurs lorsqu'ils naviguent à travers des conditions de circulation difficiles. L'observation sera effectuée selon un protocole rigoureux, intégrant des critères qualitatifs. Les sessions d'observation se déroulent durant des périodes de forte congestion, permettant ainsi de capturer des moments critiques susceptibles d'aggraver les niveaux de stress des conducteurs. Cette stratégie favorise la collecte de données contextualisées et pertinentes, essentielles pour une meilleure compréhension des réponses au stress en temps réel. De plus, cette approche fournira un cadre pour identifier les différentes stratégies d'adaptation adoptées par les conducteurs professionnels. Les observations se concentreront sur la manière dont ces individus gèrent leur stress dans un environnement congestionné. En recoupant les données issues de la grille d'observation, cette étude permettra de voir certaines stratégies de coping spécifiques à cette catégorie de travailleurs. 7 1 19 3

I. Cadre théorique:

1. Thèmes Principaux : Stress : Stratégies d'adaptation

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

a. Le stress chez les conducteurs professionnels

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

b. Les stratégies de coping en situation de stress

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

2. Modèle théorique

Le modèle théorique utilisé ici est le modèle Transactionnel de Lazarus et Folkman (1984) qui étudie le stress comme une transaction complexe entre l'individu et son environnement. Ce modèle se concentre sur la manière dont les individus perçoivent effectivement une situation donnée comme étant soit une menace pressante, soit un défi à relever, tout en tenant compte de leur capacité

personnelle à y faire face, en utilisant des stratégies adaptatives et flexibles. De plus ce modèle nous apporte les différents types de stratégies adaptatives devant une situation perçue comme stressante. Effectivement, il existe trois types de stratégies, celles centrées sur l'émotion, celles centrées sur le problème et celles centrées sur le soutien social. Pour notre exemple, celui des conducteurs professionnels en situation de congestion routière, on va voir si la situation de congestion routière est stressante, si oui quelles seront les stratégies adoptées pour faire face à ce stress.

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

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

II. Cadre méthodologique

1) Question problématique

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

2) Méthode utilisée

Pour guider mon étude, j'ai procédé par une méthode qualitative à travers une grille d'observation. Cette dernière, est utilisée pour structurer et organiser mes observations lors d'une enquête qualitative chez les conducteurs professionnels, en situation de congestion routière pendant leur tâche de conduite. Ceci dans le but d'une première exploration du terrain, pour un portrait général de la situation, pour pouvoir par la suite faire mon étude confirmatoire concernant ma thèse doctorale. Cette méthode m'a permis de recueillir des données de manière systématique et cohérente, en me concentrant sur des aspects spécifiques de ma problématique, tels que le stress et les stratégies d'adaptation face au stress perçu dû à la congestion routière. La grille a été construite autour de ces deux thèmes, qui à leur tour étaient subdivisés en sous-thèmes, ce qui a permis de cibler les observations et de faciliter

4 l'analyse et la comparaison des données, malgré que certains items aient été modifiés, omis ou ajoutés, en fonction des résultats préliminaires ou de nouvelles questions, au fur et à mesure du processus de l'enquête. D'où, cette grille d'observation permet une approche systématique et flexible pour étudier ce phénomène.

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

3) Participants

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

4) Résultats de l'étude

5 L'exploitation des données acquises sur le terrain, chez les conducteurs professionnels de bus, sur le stress et ses impacts sur les stratégies d'adaptation en situation de congestion routière révèlent des perspectives significatives, tant sur les effets psychologiques du stress que sur les mécanismes d'adaptation déployés par ces travailleurs. Cette recherche met en lumière les expériences des conducteurs confrontés à des situations de congestion et leur perception du stress qui en découle. Les conducteurs montrent une augmentation notable de l'irritabilité, de l'anxiété en réponse à de telles situations. Concernant les révélateurs de la perception de stress, plusieurs sous-thèmes le confirment (Annexe 1). Premièrement, le nombre de klaxons est de 22 en moyenne par conducteur et par voyage. Pour les conducteurs, ayant moins de 15 klaxons, le résultat révèle un nombre d'occurrence de 11 avec un pourcentage de 26%. Alors que, pour les conducteurs, ayant un nombre de klaxons entre 15 et 30, le résultat révèle un nombre d'occurrence de 23 avec un pourcentage de 55%. Tandis que, pour les conducteurs, ayant 30 et plus de klaxons, le résultat révèle un nombre d'occurrence de 8 avec un pourcentage de 19% (Annexe 2). Deuxièmement, le nombre d'occurrence concernant la conduite concurrentielle est de 23 avec un pourcentage de 55%, et le nombre d'occurrence de la conduite impulsive est de 6 avec un pourcentage de 14%, et le nombre d'occurrence de la conduite agressive est de 9 avec un pourcentage de 21%. Troisièmement, le nombre d'occurrence concernant les conducteurs qui suivent de trop près est de 30 avec un

pourcentage de 71 %. Quatrièmement, le nombre d'occurrence concernant les insultes/ gestes obscènes est de 15 avec un pourcentage de 36 %. Cinquièmement, 31% de conducteurs présentent des bouffées de chaleur avec un nombre d'occurrence de 13.

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

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

5) Analyse thématique

2 On procède par une analyse thématique des données, qui rentre dans le cadre d'une analyse qualitative. Elle est utilisée pour identifier, analyser et rapporter des thèmes au sein des données. Ici, elle nous permet de détecter le stress perçu par les conducteurs professionnels en situation de congestion routière ainsi que leurs stratégies d'adaptation. En effet, une grille d'observation a permis d'observer le comportement de ces conducteurs professionnels lors de leur tâche de conduite. 2 Les résultats ont révélé que la congestion routière est une source majeure de stress pour les conducteurs professionnels. 4 Les principales causes de ce stress incluent la congestion elle-même, les horaires serrés et le comportement des autres usagers de la route, comprenant autres conducteurs et passagers. Néanmoins, on s'est focalisé sur le stress engendré par la congestion routière. Les manifestations du stress connues comprennent plusieurs types de comportement groupés dans des stratégies d'adaptation à la situation stressante, qu'est la congestion routière. L'étude a montré également que, face à cette situation, différentes stratégies de coping sont utilisées, allant de la gestion des émotions à l'agressivité au volant. Les conducteurs résilients voient le stress comme un challenge à gérer, alors que d'autres éprouvent anxiété et frustration. 34 L'examen des données a permis d'identifier des relations significatives entre les thèmes, à savoir stress et stratégies de coping face à la congestion routière. Cette dernière ne se limite pas à entraîner ou augmenter le stress, mais elle influence également les stratégies de coping utilisées par les conducteurs. 3

1 En effet, on note que 55% de conducteurs utilisent un intervalle de 15 à 29 klaxons, ce qui montre un certain niveau de frustration, ici il s'agit d'une stratégie centrée sur l'émotion. On a observé également que 57% de conducteurs procèdent par des insultes et des obscènes, ce qui fait partie d'une stratégie basée sur l'émotion caractérisée par de l'agressivité. D'autres conducteurs, au moment de la congestion routière, écoutent la radio avec un pourcentage de

1 55% pour se divertir ou pour réduire le sentiment de frustration en détournant l'attention de la situation stressante, c'est donc une stratégie basée sur l'émotion. Alors que d'autres écoutent le coran entraînant une relaxation spirituelle, d'où cette stratégie est basée sur l'émotion. Concernant le type de conduite, on note 55% de conducteurs ont accès à une conduite concurrentielle, qui peut être considérée comme une stratégie centrée sur l'émotion ou bien la résolution de problème du fait que c'est un comportement pour sortir de la congestion. De même pour la conduite agressive, avec 14% de conducteurs qui utilisent cette stratégie. Enfin, 64% passent à l'extrême droite pour dépasser situation de congestion routière, ce qui poussent à penser que c'est une stratégie centrée sur le problème. Mais ils existent aussi des stratégies centrées sur le problème comme le cas de la dernière stratégie citée auparavant (l'extrême droite), la maîtrise de la conduite qui est à 79% des cas, le respect de la signalisation qui est à 98% des cas et quand le conducteur suit trop près le véhicule qui est devant lui qui représente 71% des cas.

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

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

1
1 Pour résumer, d'après cette étude, chez les conducteurs en situation de congestion routière, cette dernière est perçue comme stressante chez la plupart des conducteurs. D'où l'adoption de certaines stratégies adaptatives. Quoique, ces dernières montrent un état de stress sous-jacent, car ce sont les conséquences du stress. En effet, certains adoptent des stratégies centrées sur la résolution du problème, d'autres sont centrées sur le soutien social. Mais, les stratégies centrées sur l'émotion sont les plus fréquemment employées. Il faut noter que chez un même conducteur, on peut trouver plusieurs types de stratégies.

6) Discussion et interprétation des résultats

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

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

8
2 De plus, cette étude va dans le même sens que l'étude réalisée par de BAYOGO et TOGOLA (2023) à Bamako, au Mali, qui met en lumière l'impact de la congestion routière et des accidents sur le bien-être des citoyens. En effet, cette étude montre que la congestion routière est responsable de l'agressivité des conducteurs professionnels suite à un sentiment de frustration.

6 Par comparaison aux conducteurs de taxi au Maroc qui ne suivent pas nécessairement une formation structurée, les conducteurs ALSA bénéficient d'une formation continue et obligatoire, comprenant la Formation Continue Obligatoire (FCO) et la Formation de

37 Qualification Initiale Minimale Obligatoire (FQIMO), avec l'utilisation de simulateurs de conduite pour préparer les futurs conducteurs à toutes les circonstances de la route . Ils sont également formés pour réduire le taux d'accidents, qui a diminué de 85% au cours des 10 dernières années. D'où, une étude exploratoire dans le même sujet chez les conducteurs professionnels de taxi.

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

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

Conclusion

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

16 Cette étude a mis en lumière les thèmes clés liés au stress et aux stratégies de coping chez les conducteurs professionnels en situation de congestion routière. Les résultats révélant que des interventions ciblées pour réduire le stress et améliorer les stratégies de coping pourraient avoir un impact positif sur le bien-être et la performance des conducteurs et donc sur la sécurité routière. D'où, la nécessité d'interventions ciblées pour former les conducteurs aux meilleures pratiques de gestion du stress, favorisant non seulement leur santé mentale mais aussi leur efficacité et une bonne performance dans le milieu professionnel.

36

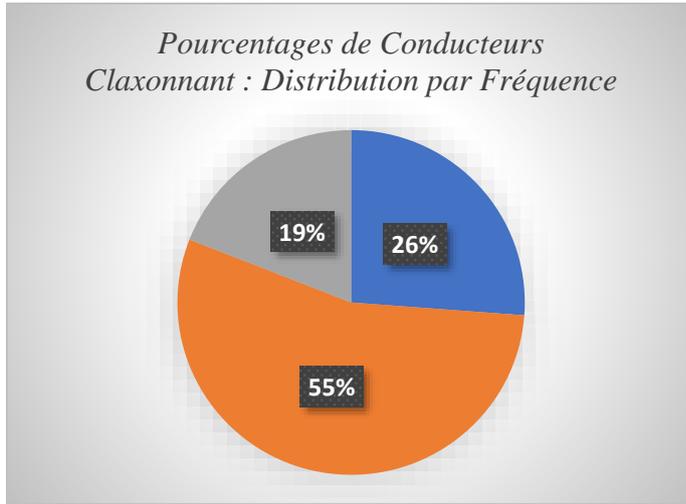
Bibliographie

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

Annexes

Annexe 1
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

Annexe 2*Graphique illustratif des Pourcentages de Conducteurs Claxonnants*

$F_{KL} < 15$

$15 \leq F_{KL} < 30$

$F_{KL} \geq 30$

F KL=Fréquence des klaxons