



HAL
open science

Risques et regulations chez les conducteurs de la SEMITAN : Contribution de la psychologie sociale à la compréhension d'une situation de travail au cœur de l'espace urbain

Isabelle Arneault Léger-Arneault

► To cite this version:

Isabelle Arneault Léger-Arneault. Risques et regulations chez les conducteurs de la SEMITAN : Contribution de la psychologie sociale à la compréhension d'une situation de travail au cœur de l'espace urbain. Psychologie. Université d'Angers, 2022. Français. NNT : 2022ANGE0062 . tel-04056604

HAL Id: tel-04056604

<https://theses.hal.science/tel-04056604>

Submitted on 3 Apr 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

THESE DE DOCTORAT DE PSYCHOLOGIE

L'UNIVERSITE D'ANGERS

ECOLE DOCTORALE N° 603
Education, Langages, Interaction, Cognition, Clinique
Spécialité : Psychologie sociale

Par

Isabelle ARNEAULT-LEGER

RISQUES ET REGULATIONS CHEZ LES CONDUCTEURS DE LA SEMITAN :

Contribution de la psychologie sociale à la compréhension d'une situation de travail au cœur de l'espace urbain

Thèse présentée et soutenue à Angers, le 12 décembre 2022

Unité de recherche : Laboratoire de Psychologie des Pays de la Loire

Thèse N° : 1

Rapporteurs avant soutenance :

Anne-Marie COSTALAT-FOUINEAU : Professeur, Université Montpellier 3, France

Dario PAEZ : Professeur, Universidad del Pais Vasco, San Sebastian, Espagne

Composition du Jury :

Anne-Marie COSTALAT-FOUINEAU : Professeur, Université Montpellier 3, France

Dario PAEZ : Professeur, Universidad del Pais Vasco, San Sebastian, Espagne

Nestor Daniel ROSELLI : Professeur, Universidad Católica Argentina, Buenos Aires, Argentine

Angel EGIDO PORTELA : Professeur, Université Catholique de l'Ouest, Angers, France

Directrice de thèse

Sandrine GAYMARD : Professeur, Université d'Angers, France

L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

Nous pensons toujours que les choses sont impossibles jusqu'à ce qu'on les ait réalisées. N'est-ce pas là le point de départ de nos représentations ?

Pour ma part, rien ne présageait un tel parcours. Force et détermination avec un goût prononcé pour l'aventure m'ont permis d'accomplir ce travail de thèse en me demandant si un sujet d'étude pouvait exercer une influence quelconque dans la vie d'un thésard. C'est en tout cas la question qui me traverse l'esprit à l'aboutissement de cette thèse.

A l'image de mon sujet, cette thèse a connu de nombreux bouleversements. Pourtant adepte de road-trip, on peut dire que celui-en est un qui marquera à jamais mon existence. Comme dans toute aventure extraordinaire, les risques ont fait partie du voyage. Le premier risque, c'est celui du projet où l'on ne sait pas vraiment où tout ceci nous mènera mais l'aventure est tellement palpitante qu'elle nous entraîne dans la folie de le faire. Le second risque c'est de savoir s'adapter à une course contre la montre qui nous fait tantôt avancer et tantôt reculer. Un retour en arrière est inévitable et nécessaire dans un travail de thèse pour comprendre, assimiler ou digérer certaines choses, tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel. Le risque est aussi celui de perdre tout ce que vous avez construit jusqu'alors car ce projet est devenu votre priorité. Mais c'est aussi le risque d'aller puiser au fond de vous-même toutes les capacités insoupçonnées, bien enfouies dans votre for intérieur, que vous possédez dans une ignorance la plus totale. Et bien évidemment, c'est aussi le risque de rencontrer des personnes bienveillantes sur son chemin, qui se trouvent au bon endroit et au bon moment et qui vous aident à traverser ce parcours difficile mais si enrichissant. C'est en ce sens que j'adresse mes remerciements à :

La Pr Sandrine GAYMARD, ma Directrice de thèse. Vous m'avez donné ma feuille de route et vous m'avez transmis toutes les informations utiles pour cette destination inconnue. Tout d'abord, vous m'avez permise de m'élever socialement en m'offrant une place dans votre master dédié aux risques, à la sécurité, aux mobilités et aux transports. Je me souviens de ce jour où nous discutons de ce sujet d'étude et où vous m'avez tout simplement dit : il faut vous inscrire en thèse, Isabelle ! Sans trop savoir où je mettais les pieds et en vous accordant une grande confiance, ce travail s'est réalisé. A vos côtés, l'apprentissage a pris tout son sens. Il faut dire que lorsque l'on est formé par Sandrine GAYMARD, qui elle-même avait été formée par un grand chercheur qui est le Pr. Claude FLAMENT, comment ne pas se dire que la formation que l'on reçoit est digne de ce nom. Je vous suis extrêmement reconnaissante pour tout ceci. Merci pour la confiance que vous m'accordez, votre patience que j'ai dû mener à rude épreuve ces derniers temps et vos encouragements pour mener à bien ce projet. J'espère que nous aurons l'opportunité de collaborer à nouveau ensemble après ce projet.

Les membres du jury à qui je témoigne une grande reconnaissance pour le temps qu'ils ont passé à la lecture de ce travail : **Les Pr. A.M. COSTALAT-FOURNEAU, D. PAEZ, N.D. ROSELLI et A. EGIDO.** Si certains font des milliers de km pour cette thèse, c'est bien sûr un honneur de vous accueillir et de vous faire partager mon travail. Bien que votre venue entérine la fin de ce travail de recherche, elle sera aussi le commencement de quelque chose d'autre.

REMERCIEMENTS

A tous les agents de la SEMITAN qui ont participé à l'étude et tous ceux que j'ai pu croiser de près ou de loin et qui ont contribué à cette finalité.

Plus particulièrement à tous ces **hommes et ces femmes, conducteurs** et travailleurs de l'ombre, qui risquent parfois leurs vies pour nous servir et nous rendre la vie agréable.

Bien que je ne puisse tous vous citer ici, je souhaite exprimer ma profonde gratitude à :

La Direction Générale, les Ressources Humaines qui m'ont fait confiance en m'ouvrant les portes de leur entreprise. J'espère que ce travail contribuera à mettre en œuvre de nouveaux plans d'actions.

L'Exploitation et plus précisément **Marc, Mickaël, Philippe, Nicolas** et leurs équipes, les **RDG, RDL...** qui m'ont toujours réservé un bel accueil et qui ont contribué largement à la réalisation de cette thèse.

Olivier D. pour m'avoir fait participer à ce beau projet Flowell

Le bureau 413 qui réunissait quelques compères comme **Jean-Claude, Manu, Olivier L.** et qui ont fait de ce lieu de vie un espace agréable pour travailler dans la bonne humeur. Vos réflexions ont souvent éclairé ma lanterne.

Jean-Claude, une très belle rencontre dans ce projet. Ta bienveillance, ta pédagogie, ton ouverture d'esprit m'ont permis de m'intégrer facilement au sein de l'entreprise. Tu m'as guidé auprès des conducteurs, facilité les accès, et tu as contribué énormément dans ce projet.

Pr Christine Jeoffrion, pour avoir guidé les premiers pas de mon parcours, pour m'avoir offert cette opportunité avec la SEMITAN. Merci pour votre écoute bienveillante et votre confiance.

Valérie, un soutien indéniable. A toi toute seule tu es une vraie boule d'énergie. Rien que d'entendre ta voix, c'était reboostant.

Steph, Marie-Claude qui ont planté cette fameuse petite graine.

Anita et Thomas pour votre aide précieuse sans oublier **Cindy, Florian et Clarisse**.

Ma famille et mes amis qui ne comprenaient pas toujours ce que j'étais en train de faire mais qui, par leurs marques d'affection m'ont fait tenir.

Marine, Camille, Léa et Clovis ainsi que **Steven, Jerem, Jessy**, sans vous ce projet n'aurait pas eu lieu c'est évident ! Merci les filles et mon Loulou d'avoir géré l'intendance pendant ma si longue absence. Notre vie bohème, notre philosophie à la carpe diem où tout est possible, il suffit juste d'y croire. J'ai énormément de chance de vous avoir.

A ma **Jade** & ma petite **Myla** de m'avoir fait prendre l'air. Que ce travail vous donne l'envie d'accomplir vos rêves les plus fous.

A Fred, mon Manager « inouïe » qui m'a laissé me plonger dans mon univers impitoyable pendant de longues heures et qui m'a poussé jusqu'au bout de mes limites. Merci pour ton soutien inconditionnel, tes encouragements. Merci de m'avoir donné la possibilité de m'épanouir dans mon art. Ce projet est aussi le tien. Sans toi rien de tout cela aurait pu éclore. Pour rêver nos lendemains, oui, on a pris d'autres chemins. C'était peut-être un chemin de traverse, un raccourci vers nos envies ou tout simplement la voie d'un pari. Si marcher à tes côtés en dehors des passages cloutés m'entraîne vers ma destinée alors j'ai tout simplement bien fait de te rencontrer.

Il est temps de refermer ce chapitre pour en ouvrir un autre. Merci à tous

A cet homme extraordinaire,

A mon alter égo.

Résumé

Face à l'évolution des mobilités urbaines liée à une forte croissance démographique, un partage des espaces, nous nous questionnons sur l'évolution des représentations sociales en lien avec les pratiques au sein d'une population de conducteurs de bus dans une entreprise nantaise (SEMITAN). Cela est consécutif notamment au développement des modes doux qui entraîne une multiplication des groupes d'utilisateurs et donc la nécessité pour les conducteurs de bus de s'adapter aux autres. Nous nous questionnons également sur la problématique du stress au travail et sur la régulation des émotions. Dans cette perspective, Cette recherche s'inscrit dans le cadre de la théorie des représentations sociales et plus précisément celle de l'approche structurale du noyau central (Abric, 1976, 1987). Le modèle de Karasek et Théorell (1990) ainsi que celui de Gross et John (2003) complètent cette analyse de la compréhension de la situation de travail chez les conducteurs de la SEMITAN.

Notre travail s'est organisé en trois temps. Une phase exploratoire (N=24) suivie de deux autres études, une en 2021 (N=196) et en 2022 (N=44). Les conducteurs ont complété plusieurs questionnaires basés sur une méthode d'associations libres (Vergès, 1992), une technique de substitution (Flament, 1999), des petites histoires à compléter (Gaymard, 2003), un questionnaire de régulation émotionnelle (ERQ de Gross & John, 2003) et un questionnaire d'évaluation du stress au travail (JCQ de Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990).

Le recueil de ces données a permis non seulement de confirmer la présence d'une représentation sociale de l'objet « conducteur à la SEMITAN » au sein du groupe et la pertinence de nos outils. Au cours de nos travaux, la représentation évolue. Nous assistons à la remise en cause d'un des éléments du noyau central qui traduirait une évolution de la situation de travail des conducteurs liée aux pratiques.

Les résultats montrent clairement l'existence d'un conflit d'une part, dans les interactions routières entre les différents usagers de l'espace urbain (et en particulier les trottinettes et les cyclistes) et d'autre part, dans les interactions relationnelles avec la clientèle. Bien que les résultats attestent également d'une situation de travail stressante pour les conducteurs, le soutien social semble maintenir l'acceptabilité des conditions de travail. Des résultats qui semblent se confirmer en régulation émotionnelle où les conducteurs utilisent les deux stratégies en fonction du contexte de conduite. Les analyses de cette recherche confirment les situations de tensions qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leur métier face au développement de nouvelles pratiques de mobilités.

Mots clés : Risques routiers professionnels, représentations sociales, régulation émotionnelle, conducteurs de bus

Abstract

Faced with the evolution of urban mobility linked to strong demographic growth and the sharing of spaces, we wonder about the evolution of social representations in relation to the practices of a population of bus drivers in a Nantes company (SEMITAN). This is due in particular to the development of soft modes which leads to a multiplication of user groups and therefore the need for bus drivers to adapt to others. We also wonder about the problem of stress at work and the regulation of emotions. In this perspective, this research is in line with the theory of social representations and more precisely with its structural approach of the central core (Abric, 1976, 1987). The model of Karasek and Theorell (1990) as well as that of Gross and John (2003) complete this analysis of the understanding of the work situation among SEMITAN drivers.

Our work was organized in three phases. An exploratory phase (N=24) followed by two other studies in 2021 (N=196) and 2022 (N=44). The drivers completed several questionnaires based on a free association method (Vergès, 1992), a substitution technique (Flament, 1999), little stories to be completed (Gaymard, 2003), emotional regulation questionnaire (ERQ by Gross & John, 2003) and a work stress evaluation questionnaire (JCQ by Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990).

The collection of this data has not only confirmed the presence of a social representation of the "SEMITAN driver" object within the group and the relevance of our tools. In the course of our work, the representation evolves. We witnessed the questioning of one of the elements of the central core which would translate an evolution of the drivers' work situation linked to practices.

The results clearly show the existence of a conflict on the one hand in the road interactions between the various users of the urban space and in particular the scooters and the cyclists and on the other hand in the relational interactions with the customers. Although the results also attest to a stressful work situation for the drivers, social support seems to maintain the acceptability of the working conditions. These results seem to be confirmed in emotional regulation where drivers use both strategies depending on the driving context. The analyses of this research confirm the situations of tension that they experience on a daily basis in the exercise of their profession when faced with the development of new mobility practices.

Keywords: Professional road risks, social representations, emotional regulation, bus drivers

Table des matières

Résumé.....	4
Abstract.....	5
Sommaire	6
Abréviations	9
Liste des figures et tableaux	10
Figures.....	10
Tableaux.....	10
INTRODUCTION.....	13
PARTIE I - CONTEXTES THEORIQUES, PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES	17
I.1. LE CONTEXTE DE L'ETUDE.....	18
I.1.1. Présentation de l'entreprise	18
I.1.1.1. Historique de l'entreprise.....	19
I.1.1.2. Son fonctionnement.....	24
I.1.1.3. Son évolution.....	25
I.1.2. Le métier de conducteur	29
I.1.3. Bilans d'accidentologie et incivilités	38
I.1.3.1. Bilans accidents 2019 et 2021	38
I.1.3.2. Bilan des incivilités de 2015 à 2020	41
I.1.4. Les limites de l'entreprise.....	42
I.2. LES REPRESENTATIONS SOCIALES.....	44
I.2.1. Origine historique.....	45
I.2.2. Eléments de définition	51
I.2.3. La pensée sociale.....	53
I.2.4. Organisation d'une représentation sociale.....	59
I.2.5. Caractéristiques, fonctions et conditions d'apparition d'une RS	63
I.2.6. La théorie du noyau central des RS	70
I.2.7. Pratiques sociales et transformation d'une RS	77
I.2.8. Aspects normatifs d'une représentation sociale	80
I.2.9. Dimension émotionnelle des RS	89
I.3. LE CONCEPT DE RISQUE.....	94
I.3.1. Le risque comme une représentation construite	97
I.3.2. Les risques routiers et professionnels	100

I.3.4. Les risques psychosociaux	102
I.4. LE CONCEPT DE REGULATION EMOTIONNELLE	118
I.4.1. Le modèle de Gross	120
I.4.2. Le modèle de Hochschild	127
I.5. PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES	136
PARTIE II - METHODOLOGIE	139
II.1. Participants.....	140
II.2. Outils	141
II.2.1. Associations libres	142
II.2.2. Petites histoires	146
II.2.3. Job Content Questionnaire.....	156
II.2.4. Emotional Regulation Questionnaire.....	158
II.2.5. Niveau d'anxiété (2022).....	160
II.2.6. Renforts pour la sécurité du conducteur	161
II.3. Procédure	161
II.3.1. Etude exploratoire (2020).....	161
II.3.2. Etude 2021	162
II.3.3. Etude 2022	163
II.4. Stratégies d'analyse.....	164
II.4.1. Associations libres	164
II.4.2. Les petites histoires	164
II.4.3. Le Job Content Questionnaire	168
II.4.4. Emotional Regulation Questionnaire.....	169
PARTIE III - RESULTATS	170
III.1. Etude exploratoire 2020.....	171
III.1.1. Associations libres	171
III.1.2. Petites Histoires.....	173
III.1.3. JCQ.....	187
III.1.4. ERQ.....	189
III.2. Etude 2021	191
III.2.1. Associations libres	191
III.2.2. Petites Histoires.....	194
III.2.3. JCQ.....	223
III.2.4. ERQ.....	225
III.3. Etude 2022	227
III.3.1. Associations libres	227

PARTIE IV - DISCUSSION ET LIMITES DE L'ETUDE	233
PARTIE V - CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE	257
BIBLIOGRAPHIE	259

Abréviations

AFNOR : Association Française de NORmalisation

CETEX : Centre Technique d'Exploitation

CTU : Conducteur de Transport Urbain

CS : Conducteur de la SEMITAN

DBX : Dalby-Le Bêle

DRM : Département Ressources Métiers

DRH : Directrice des Ressources Humaines

DSP : Délégation du Service Public

DSR : Département Sécurisation Réseau

EDPm : Engin de Déplacement Personnel motorisé

FIMO : Formation Initiale Minimale Obligatoire

NM : Nantes Métropole

PCC : Poste de Commande et de Contrôle

PMTC : Police Métropolitaine des Transports en Commun

RE : Régulation Emotionnelle

RS : Représentations Sociales

RPS : Risque Psycho-Sociaux

UP : Unité de Production

SEMITAN : Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Nantaise

TAN : Transport de l'Agglomération Nantaise

SHX : Saint Herblain

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer Français

TTX : Trentemoult-Trocadière

ZTL : Zone à Trafic Limité

Liste des figures et tableaux

Figures

FIGURE 1 : ILLUSTRATION DES DIFFERENTS CONFLITS ENTRE LES MODES DE DEPLACEMENT.....	21
FIGURE 2 : CARTE POSTALE DE LA PLACE "MENDES FRANCE", NANTES (1981)	21
FIGURE 3 : CARTE POSTALE DE LA PLACE "MENDES FRANCE", NANTES (1994)	21
FIGURE 4 : CARTE POSTALE "QUAI DE LA FOSSE", NANTES (1981).....	22
FIGURE 5 : CARTE POSTALE "QUAI DE LA FOSSE", NANTES (1994).....	22
FIGURE 6 : CARTE DU RESEAU NANTAIS	24
FIGURE 7 : REPARTITION DU NOMBRE DE COLLISIONS AVEC UN TIERS ET BUS PAR ANNEE (RAPPORT DU DELEGATAIRE, 2019, 2021).....	39
FIGURE 8 : REPARTITION DU NOMBRE DE CHUTES DANS LES BUS PAR ANNEE (RAPPORT DU DELEGATAIRE 2020, 2021)	40
FIGURE 9 : REPARTITION DU NOMBRE D'INCIVILITES PAR TYPE D'ATTEINTES PRODUITES DE 2015 A 2020 (RAPPORT DU DELEGATAIRE, 2021).....	42
FIGURE 10 : DYNAMIQUES DES PRATIQUES NOUVELLES SUR LA TRANSFORMATION DE LA REPRESENTATION (FLAMENT, 1989, CITE PAR ABRIC, 1994, P.62)	78
FIGURE 11 : CADRAN A RISQUE SELON LA SITUATION DE TRAVAIL (KARASEK, 1979 ; KARASEK & THEORELL, 1990).....	109
FIGURE 12 REPARTITION DU TRAVAIL SAIN ET DANGEREUX PAR DIMENSIONS (KARASEK & THEORELL, 1990).....	157

Tableaux

TABLEAU 1 : CARACTERISTIQUES DES POPULATIONS INTERROGEEES (2020, 2021, 2022).....	141
TABLEAU 2 : REPARTITION DES DISTRIBUTIONS DES ELEMENTS D'UNE RS (VERGES, 1992)	143
TABLEAU 3 : RECAPITULATIF DES THEMATIQUES DES « PETITES HISTOIRES » (ETUDE DE 2020, METHODE DE GAYMARD, 2003 ; 2012).....	165
TABLEAU 4 : RECAPITULATIF DES THEMATIQUES DES "PETITES HISTOIRES" (ETUDE DE 2021, METHODE DE GAYMARD, 2003 ; 2012)	167
TABLEAU 5 : CADRAN A RISQUE SELON LA SITUATION DE TRAVAIL (KARASEK, 1979, KARASEK & THEORELL, 1990)	169
TABLEAU 6 : STRUCTURE DE LA RS DU "CONDUCTEUR A LA SEMITAN" EN CONDITION NORMALE (ETUDE 2020, N=24)	1722
TABLEAU 7 : STRUCTURE DE LA RS DU "CONDUCTEUR DE LA SEMITAN, EN CONDITION DE SUBSTITUTION A "REPONDEZ A LA PLACE DU CYCLISTE" (ETUDE 2020, N=24)...	173
TABLEAU 8 : LA RECONNAISSANCE DE LEUR PROFESSIONNALISME (HISTOIRE 1, ETUDE 2020)	1744
TABLEAU 9 : LES RISQUES DE CONFLITS DANS L'ESPACE URBAIN (HISTOIRE 2, ETUDE 2020)...	175
TABLEAU 10 : INTERACTION AVEC LES CYCLISTES (HISTOIRE 3, ETUDE 2020)	176
TABLEAU 11 : INTERACTION AVEC LES PIETONS ET LES AUTOMOBILISTES (HISTOIRE 4, ETUDE 2020).....	177

TABLEAU 12 : INTERACTION AVEC LES GROUPES DE LIVREURS A VELO (HISTOIRE 5, ETUDE 2020)	178
TABLEAU 13 : INTERACTION AVEC LES TROTTINETTES (HISTOIRE 6, ETUDE 2020)	179
TABLEAU 14 : INTERACTION AVEC LES USAGERS INTERNES DU BUS : LE CAS DE LA SECURITE ET LA PRISE EN CHARGE DES COLLEGIENS (HISTOIRE 7, ETUDE 2020)	180
TABLEAU 15 : CONDUIRE DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE. LE CAS DE CONDITIONS METEOROLOGIQUES DEFAVORABLES (HISTOIRE 8, ETUDE 2020)	1811
TABLEAU 16 : CONDUIRE DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE, EN SITUATION PERTURBEE (HISTOIRE 9, ETUDE 2020)	182
TABLEAU 17 : CONDUIRE DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE. LE CAS D'UN RETARD SUR UNE LIGNE A FORTE CHARGE (HISTOIRE 10, ETUDE 2020)	1833
TABLEAU 18 : CONDUITE DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE. L'ETAT DU CONDUCTEUR A MI-PARCOURS (HISTOIRE 11, ETUDE 2020)	1844
TABLEAU 19 : SENTIMENT PERÇU EN SITUATION INSECURE. SA PRESENCE DANS UN QUARTIER SENSIBLE (HISTOIRE 12, ETUDE 2020)	185
TABLEAU 20 : SENTIMENT PERÇU EN SITUATION INSECURE. UN BRUIT SUSPECT EN CONDUISANT (HISTOIRE 13, ETUDE 2020)	186
TABLEAU 21 : SENTIMENT PERÇU EN SITUATION INSECURE. FACE A UN GROUPE D'INDIVIDUS DANS UN QUARTIER SENSIBLE (HISTOIRE 14, ETUDE 2020)	187
TABLEAU 22 : MOYENNES ET ECART-TYPES POUR L'ECHELLE DU JCQ (ETUDE 2020, N=24) (KARASEK, 1979 ; KARASEK & THEORELL, 1990)	1888
TABLEAU 23 : SCORES DES CONDUCTEURS SELON LE CADRAN A RISQUE (ETUDE DE 2020, N=24)(KARASEK, 1979 ; KARASEK & THEORELL, 1990)	188
TABLEAU 24 : MOYENNES ET ECART-TYPES POUR L'ECHELLE ERQ (ETUDE 2020, N=24) (GROSS & JOHN, 2003)	190
TABLEAU 25 : STRUCTURE DE LA RS DU "CONDUCTEUR DE LA SEMITAN" EN CONDITION NORMALE (ETUDE 2021, N=196)	192
TABLEAU 26 : STRUCTURE DE LA RS DU "CONDUCTEUR DE LA SEMITAN, EN CONDITION DE SUBSTITUTION A "REPONDEZ A LA PLACE DU CYCLISTE" (ETUDE 2021, N=196).	194
TABLEAU 27 : RECAPITULATIF DES THEMATIQUES DES "PETITES HISTOIRES" (ETUDE DE 2021, METHODE DE GAYMARD, 2003 ; 2012)	194
TABLEAU 28 : LA RECONNAISSANCE DE LEUR PROFESSIONNALISME (HISTOIRE 1, ETUDE 2021)	196
TABLEAU 29 : INTERACTIONS AVEC LES USAGERS EXTERNES ET INTERNES AU BUS (HISTOIRE 2, ETUDE 2021)	198
TABLEAU 30 : : INTERACTION AVEC LES USAGERS EXTERNES AU BUS : LES CYCLISTES (HISTOIRE3, ETUDE 2021)	200
TABLEAU 31 : INTERACTION AVEC LES USAGERS EXTERNES AU BUS : LES PIETONS ET AUTOMOBILISTES (HISTOIRE 4, ETUDE 2021)	201
TABLEAU 32 : INTERACTION AVEC LES USAGERS EXTERNES AU BUS : LES GROUPES DE LIVREURS A VELO (HISTOIRE 5, ETUDE 2021)	203
TABLEAU 33 : INTERACTION AVEC LES USAGERS EXTERNES AU BUS, LES TROTTINETTES (HISTOIRE 6, ETUDE 2021)	205
TABLEAU 34 : INTERACTION AVEC LES USAGERS INTERNES AU BUS. LE RAPPORT A LA REGLE AVEC LA CLIENTELE (HISTOIRE 7, ETUDE 2021)	207
TABLEAU 35 : INTERACTION AVEC LES USAGERS INTERNES AU BUS. LA SECURITE ET LA PRISE EN CHARGE DES SCOLAIRES (HISTOIRE 8, ETUDE 2021)	209
TABLEAU 36 : COMPLEXITE D'UNE SITUATION DE CONDUITE : CONDITIONS METEOROLOGIQUES DEFAVORABLES (HISTOIRE 9, ETUDE 2021)	211

TABLEAU 37 : COMPLEXITE D'UNE SITUATION DE CONDUITE : CONDUITE ET GESTION D'UNE SITUATION D'URGENCE (HISTOIRE 10, ETUDE 2021)	213
TABLEAU 38 : COMPLEXITE D'UNE SITUATION DE CONDUITE : LE CAS D'UN RETARD SUR UNE LIGNE A FORTE CHARGE (HISTOIRE 11, ETUDE 2021).....	215
TABLEAU 39 : COMPLEXITE D'UNE SITUATION DE CONDUITE : . L'ETAT DU CONDUCTEUR A MI-PARCOURS (HISTOIRE 12, ETUDE 2021).....	216
TABLEAU 40 : SENTIMENT PERÇU EN SITUATION INSECURE. LE CAS DE SA PRESENCE DANS UN QUARTIER "SENSIBLE" (HISTOIRE 13, 2021)	218
TABLEAU 41 : SENTIMENT PERÇU EN SITUATION INSECURE. LE CAS DE SA PRESENCE FACE A UN GROUPE D'INDIVIDUS (HISTOIRE 14, ETUDE 2021).....	221
TABLEAU 42 : : SENTIMENT PERÇUE EN SITUATION INSECURE. LE CAS D'UN BRUIT EN CONDUISANT (HISTOIRE 15, ETUDE 2021)	222
TABLEAU 43 : MOYENNES ET ECART-TYPES DES DIMENSIONS SELON L'ECHELLE DU JCQ (ETUDE 2021,N=196) (KARASEK, 1979 ; KARASEK & THEORELL,1990).....	224
TABLEAU 44 : SCORES DES CONDUCTEURS SELON LE CADRAN A RISQUES (ETUDE 2021, N=196) (KARASEK, 1979 ; KARASEK & THEORELL, 1990)	224
TABLEAU 45 : MOYENNES ET ECART-TYPES DES DIMENSIONS SELON L'ECHELLE DU ERQ (ETUDE 2021, N=196) (GROSS & JOHN, 2003).....	2246
TABLEAU 46 : STRUCTURE DE LA RS DU « CONDUCTEUR DE TRANSPORT URBAIN », EN CONDITION NORMALE (ETUDE 2022, N=44).....	228
TABLEAU 47 : STRUCTURE DE LA RS A DOUBLE INDUCTEUR « CONDUCTEUR DE TRANSPORT URBAIN ET CYCLISTE » (ETUDE 2022, N=44).....	229
TABLEAU 48 : STRUCTURE DE LA RS A DOUBLE INDUCTEUR « CONDUCTEUR DE TRANSPORT URBAIN ET TROTTINETTE » (2022).....	230
TABLEAU 49 : NIVEAU D'ANXIETE PAR MODES ET QUARTIER (ETUDE 2022, N=44).....	231
TABLEAU 50 : EXTRAIT DE VERBATIMS SUR L'IMPACT DES RENFORTS SUR CONDITIONS DE TRAVAIL	232

INTRODUCTION

A l'heure de grands projets en faveur de l'environnement promouvant une amélioration de notre qualité de vie, de notre bien-être et de nos déplacements quotidiens, l'environnement urbain actuel se révèle bien plus complexe qu'il n'y paraît. Depuis quelques décennies déjà, l'évolution de notre société, marquée par une forte croissance démographique concentrée spécifiquement dans les villes, entraîne une explosion de la mobilité et une multiplication des modes de déplacements.

Ainsi, la plupart des villes sont confrontées à des phénomènes nouveaux tels qu'une densification de la circulation, une agressivité accrue (Egido-Portela & Gaymard, 2019) et de nombreux actes d'incivilités (Hellemans, 2013 ; Noble, 2015). Là où l'on s'attendait à une diminution de la part modale de la voiture, celle-ci reste importante dans le partage de l'espace urbain conduisant à des problématiques d'insécurité routière. Cela se traduit par des comportements inadaptés se caractérisant par une transgression des codes de civilité ou du code de la route mettant en danger la vie d'autrui (Filho et al., 2015) ; il n'en reste pas moins que les incivilités jouent également un rôle aggravant dans les interactions et particulièrement dans les transports en commun (Guilloux, 2013 ; Hellemans, 2013 ; Noble, 2015 ; Zauberman et al, 2013).

Par ailleurs, la pandémie possède une part de responsabilité. En effet, elle a bouleversé nos modes de déplacement et a accéléré les décisions gouvernementales concernant la conceptualisation de certaines infrastructures, notamment le développement des pistes cyclables et le déploiement massif des EDP (Engins de déplacement personnels) tels que la trottinette. D'une part cette crise sanitaire a contribué à renforcer l'utilisation des modes de déplacement individuel, tels que l'autosolisme, et accroître le développement des modes doux de manière exponentielle ; d'autre part s'y ajoute l'émergence de nouvelles formes

d'intensification au travail liées au développement des emplois précaires des livreurs à vélo qui font penser que cette crise a certainement eu un impact fort concernant les pratiques. C'est dans un contexte routier que l'expression des émotions est la plus vive en raison de la multitude des interactions qui génère autant d'aspects représentationnels qu'il y a de groupes. Il est probable que les interactions, de plus en plus conflictuelles, fassent émerger des risques plus importants en matière de sécurité.

Certaines professions semblent être plus impactées que d'autres en termes de sécurité et de santé puisqu'elles vivent de plein fouet tous ces nombreux bouleversements et changements sociétaux. C'est le cas notamment des conducteurs de transport en commun urbain. Bien que de nombreuses études se soient intéressées à la santé des conducteurs de bus (Tse, Flin & Mearns, 2006) ou au sentiment d'insécurité des usagers dans les transports (Noble, 2015 ; Zauberman et al., 2013), peu d'études en psychologie ont porté sur les risques de conflits et le sentiment d'insécurité perçus chez les professionnels de la conduite urbaine.

Œuvrant pour le développement d'une politique sociale en matière de prévention des risques professionnels et de bien-être au travail, la SEMITAN, comme de nombreux réseaux, est confrontée à ces diverses problématiques. C'est en ce sens qu'elle a fait appel à la contribution de la psychologie sociale pour comprendre ces phénomènes nouveaux de manière à élaborer des plans d'actions ainsi que la mise en place d'outils de régulation au profit des conducteurs.

Initialement, ce projet de thèse est né d'une réflexion à travers un parcours universitaire nécessaire pour un psychologue social et du travail dans le champ de l'intervention. L'aboutissement de ce travail de thèse s'est réalisé dans le cadre d'une Convention Industrielle de Formation par la Recherche (2018 à ce jour) avec la SEMITAN qui a permis de nourrir et d'approfondir cette réflexion. Le fait d'être en totale immersion au sein de cette entreprise de transport en commun de l'agglomération nantaise depuis plusieurs années apporte plusieurs

avantages : elle favorise une meilleure compréhension du fonctionnement de l'entreprise et des pratiques des conducteurs ; elle est susceptible d'offrir une richesse au caractère scientifique de cette étude.

Plus précisément, cette recherche s'inscrit dans le domaine des risques routiers professionnels et s'intéresse particulièrement aux agents de la SEMITAN qui assurent le transport urbain de l'agglomération nantaise et qui sont quotidiennement les plus exposés aux risques routiers et aux risques psychosociaux.

D'une part, cette recherche tentera de comprendre la situation de travail et d'expliquer le fonctionnement de la pratique des Conducteurs de Transport Urbain (CTU) sous l'angle des représentations sociales. D'autre part, elle nous permettra d'obtenir des éclairages théoriques en psychologie sociale quant à l'explication de la maîtrise du risque et de la gestion émotionnelle auxquels les conducteurs sont exposés quotidiennement dans l'espace urbain. Nous pourrons ainsi être en mesure d'identifier les risques encourus dans le cadre d'une situation de travail des CTU et de déterminer les stratégies de régulation émotionnelle les plus utilisées pour y faire face. De ce fait, après avoir présenté le contexte de l'étude, nous allons nous pencher sur les fondements théoriques pour développer nos réflexions. Ainsi ce travail se décompose en cinq parties :

- **La première partie** expose les contextes théoriques qui se constituent de quatre sous parties :
 - Le contexte de l'étude. Cette présentation est une première étape qui vise à comprendre l'environnement de cette recherche et les besoins de l'entreprise associés aux compétences apportées par la psychologie sociale.

- Les représentations sociales (RS) nous éclairent sur le fonctionnement des pratiques. Seront développés la théorie du noyau central, les aspects normatifs et la dimension émotionnelle des RS.
- Le concept du risque aborde les notions de perception et d'évaluation. Nous développerons les risques routiers et professionnels ainsi que les risques psychosociaux (RPS) et le stress. Nous évoquerons la dimension du stress en abordant le modèle interactionniste.
- Le concept de régulation émotionnelle nous présente le fonctionnement et la gestion des émotions par le biais de stratégies à travers le modèle de régulation des émotions et le travail émotionnel.

Ces fondements théoriques nous permettront d'élaborer une problématique et de formuler des hypothèses pour la poursuite de notre étude.

- **La deuxième partie** sera consacrée à la méthodologie des trois études que nous avons réalisées dans le cadre de cette recherche à savoir :
 - Une étude exploratoire (2020)
 - Une première étude (2021)
 - Une seconde étude (2022).

De ce fait, nous présenterons dans cette partie, notre population d'étude, les outils mobilisés, les conditions de passation et les stratégies d'analyse effectuées pour ce travail de thèse.

- **La troisième partie** se réfère aux résultats des trois études réalisées (2020, 2021, 2022)
- **La quatrième partie** sera dédiée à la discussion puis à la conclusion
- Pour finir, nous exposerons les limites et les perspectives de ce travail de thèse **en dernière partie.**

**PARTIE I - CONTEXTES THEORIQUES,
PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES**

I.1. LE CONTEXTE DE L'ETUDE

I.1.1. Présentation de l'entreprise

La Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Nantaise, de son acronyme SEMITAN et son nom commercial « TAN » (Transport de l'Agglomération Nantaise), a été créée en 1979. Elle exploite le réseau de transport en commun nantais et dessert 24 communes de l'agglomération nantaise via son réseau de Tramway, Busway, Chronobus, Bus et Navibus.

Transporter, progresser et partager sont les missions pour lesquelles elle s'est engagée auprès de Nantes Métropole (NM, Autorité Organisatrice de Transports) notamment pour :

- Assurer les déplacements et une mobilité pour tous
- Garantir un service de transport public de haute qualité auprès de la clientèle
- Valoriser les compétences, la capacité à innover et l'adaptabilité aux mutations économiques, sociétales et environnementales

Selon le rapport d'activité de 2021, le Directeur Général déclare que « *la manière d'agir au quotidien est guidée par des valeurs : sens du service public, engagement, créativité, solidarité et bienveillance.* ». » (SEMITAN, rapport d'activité de 2021).

Le succès d'une forte collaboration, qui unit les deux partenaires, est la résultante d'une confiance que NM accorde à la SEMITAN en qualité de mandataire pour construire, rénover, sécuriser et exploiter le réseau urbain. Il faut souligner que la plupart des opérateurs de transport sont totalement indépendants des politiques de la ville. Ils ne font qu'exploiter le réseau et n'entrent pas dans la maîtrise d'ouvrage.

Dans le cas de la SEMITAN, son fonctionnement est particulier puisque son capital se compose de 65% de capitaux publics (NM) et les 35% restant de capitaux privés (Transdev, banques et

associations). Son statut de Société d'Economie Mixte la lie avec NM par un contrat de Délégation de Service Public (DSP) d'une durée de 7 ans. La SEMITAN suit donc la politique de la ville en matière de déplacement où NM privilégie le multimodal et le développement durable c'est-à-dire qu'elle tend vers un équilibre entre l'usage de l'automobile et celui des transports alternatifs tout en priorisant les modes actifs comme la marche, le vélo et les transports collectifs (Nantes Métropole, 2022 ; SEMITAN, site officiel, 2002).

I.1.1.1. Historique de l'entreprise

Historiquement, Nantes est la première ville française à se doter d'un tramway à air comprimé inventé par Louis Mékarski. Le premier voyage s'effectue le 12 février 1879 entre Doulon et la Gare maritime. Comme de nombreuses villes françaises, le réseau de transport en commun nantais a connu de nombreux bouleversements politiques, sociaux, environnementaux. En 1958 et face à l'essor de la voiture, le tramway qui n'avait plus la « cote » disparaît donc en laissant place au bus. Cependant, le bus subit le développement et la circulation des automobilistes. Comme le soulignait Pompidou : « les français aiment la bagnole. »

Peu à peu et face aux contestations de mai 68 et au choc pétrolier de 1973, un nouveau mode de mobilité fondé sur le transport collectif avec une ambition environnementale est repensé. En réponse à une forte demande de l'époque, celle de désengorger la ville submergée par la circulation automobile et de lutter contre la pollution, Nantes est la première ville de France qui renoue avec le tramway en janvier 1985. Sa mise en circulation vient modifier l'articulation de la ville et permet de mettre en avant une nouvelle vision de celle-ci. Elle vient aussi favoriser le développement durable, l'écologie, l'idée d'une « ville verte ». Dans un même temps, les lignes de bus se développent et la création de voie de bus en « site propre » au centre-ville est décidée.

Pendant un siècle, des compagnies privées se sont succédées pour assurer la gestion des transports en commun de Nantes. Créée en 1979, la SEMITAN devient une société gérée majoritairement par des collectivités territoriales.

Au fur et à mesure, le réseau routier est modifié par l'implantation des infrastructures tramway. Cela génère des travaux importants. Par exemple, la construction de voies ferrées entre les deux voies de circulation routière sur le boulevard Amiral du Chaffault. L'année suivante, des rails sont posés devant le château de Nantes, là aussi le paysage urbain en est modifié.

Face au développement du tramway, un réaménagement urbain est pensé. La SEMITAN ne veut pas seulement être l'acteur de la mobilité. Elle fonde sa communication sur le réaménagement de la ville avec son slogan « La ville est notre métier ».

La ligne 2 (1992) apparaît et permet ainsi de relier le sud de Nantes au nord de la ville et desservir ainsi les universités. Avec la mise en place de la ligne 2, la place du Château de Rezé est repensée autour du piéton. L'objectif est de favoriser les déplacements piétons en les sécurisant dans des places piétonnes interdites aux véhicules. « Cours des 50 otages », l'une des principales artères de la ville de Nantes est lourdement modifiée avec la réduction à deux voies pour les voitures, un couloir piétonnier et l'abattement des arbres. C'est principalement la ligne 2 qui est responsable du changement de l'espace urbain (Figure 1).

Enfin la ligne 3 (2000) permettra de relier la ville d'Est au nord-ouest de Nantes. Sur la photo ci-après, nous pouvons constater l'aménagement d'une avenue en plein centre-ville dans une ZTL (Zone à Trafic Limité) : un couloir cyclable au centre, de part et d'autre de celui-ci des voies de circulation pour les automobilistes détenteurs d'une autorisation de circulation et les lignes de bus, et à droite les deux lignes de tramway (L2 et L3). Dans cet espace, les déplacements des piétons y sont donc plus sécurisés. La figure suivante illustre l'aménagement



Figure 1 : Illustration des différents conflits entre les modes de déplacement

Peu à peu les automobiles sont écartées du centre-ville. Ces changements ne concernent pas seulement le cœur de la ville, il y aura des modifications dans les périphéries, notamment dans les quartiers des grands ensembles, comme la place de Mendès-France Bellevue (Figure 2 et 3).



Figure 2 : Carte postale de la place "Mendès France", Nantes (1981)

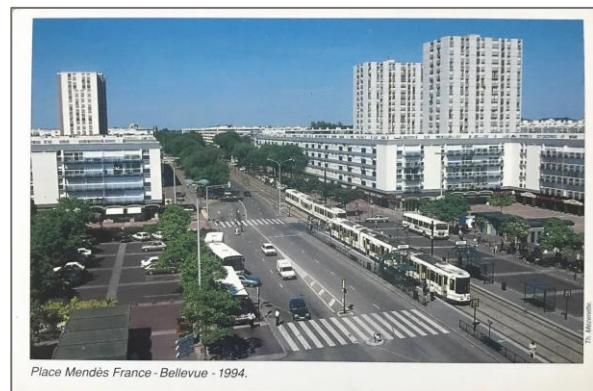


Figure 3 : Carte postale de la place "Mendès France", Nantes (1994)

Ce réseau urbain a permis de transformer la ville en reliant notamment des quartiers et des communes de la périphérie. Aujourd'hui, ce réseau nantais assure plus de 2.3 millions de déplacements en transports publics dans l'agglomération.

L'arrivée du Tramway a donné un nouveau souffle à la ville : un désengorgement de la circulation, une sécurisation qui prend place (Figures 4 et 5).

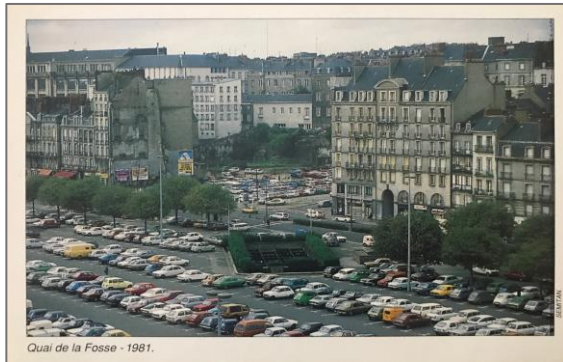


Figure 4 : Carte postale "Quai de la fosse", Nantes (1981)



Figure 5 : Carte postale "Quai de la fosse", Nantes (1994)

Cependant face à l'accroissement de la population et au succès de l'utilisation des transports en commun, il fallait répondre à une nouvelle demande de transport où deux types de bus vont circuler sur le réseau : le Busway, le Chronobus.

En 2006, le Busway est lancé. C'est un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) qui circule sur « site propre ». Cela signifie que la ligne du Busway dispose de sa propre voie. Celle-ci lui est réservée de manière à garantir une priorité sur le trafic automobile et permettre ainsi un gain de temps. Son système offre de nombreux avantages : l'accessibilité des bus, la validation des abonnements et ouverture toutes portes, des écrans d'information à l'intérieur du véhicule, des distributeurs de titres et information dynamique aux stations, et de nombreux aménagements (voirie, quais, signalisation) avec des sections en mode site propre et la priorité aux feux aux carrefours routiers. Deux lignes (L4 en 2003 et L5 en 2020) à haute fréquence sont construites en site propre. Pour permettre une meilleure fluidité dans le trafic, certaines lignes de bus bénéficient elles aussi de tronçons en site propre.

En 2013, ce sont les Chronobus qui sont proposés aux nantais pour répondre à une demande croissante. Ce sont des bus qui ont la particularité d'offrir une haute qualité de service, une fréquence élevée et une amplitude horaire améliorée.

En 2019, c'est un nouveau défi pour la SEMITAN puisqu'il s'agit de répondre à deux objectifs : accroître la capacité de la ligne et répondre à l'impact environnemental. C'est ainsi que le réseau se modernise de nouveau en proposant le e-busway à ses usagers. Bien que ce dernier possède les mêmes caractéristiques que son prédécesseur le Busway, il est 100% électrique. Bien articulé, il permet d'augmenter de 35% la capacité de charge. Pour répondre à une fréquentation de plus en plus croissante, ce type de bus mesure 24 mètres.

La L4 change ainsi de visage puisqu'elle devient 100% e-Busway. D'ailleurs à ce propos, une récompense internationale par l'Union Internationale des Transports Publics dans la catégorie « excellence opérationnelle et technologique » a été remise dernièrement à la SEMITAN et NM pour ses e-Busways. Pour le président de la SEMITAN, c'est « *le signe que la SEMITAN innove et le fait bien* » (SEMITAN, Rapport d'activité, 2021). Ce réseau urbain a permis de transformer la ville en reliant notamment les quartiers et les communes de la périphérie.

Aujourd'hui ce réseau comprend 3 lignes de tramway 2 lignes de busway, 8 lignes de Chronobus, 43 lignes de bus, 3 lignes de navettes fluviales, 1 service Proxitan (pour personnes à mobilité réduite), 18 lignes de service de nuit et Luciole (bus affrétés pour des soirées spéciales les jeudis et samedis) et enfin 39 lignes scolaires. C'est près de 2.3 millions de déplacements quotidiens en transports publics dans l'agglomération qui sont assurés par le réseau nantais.

Face à tous ces aménagements urbains, le vélo doit aussi trouver sa place et cohabiter avec les transports en commun. Dès 2018, en collaboration avec l'association Place au vélo, est réalisé un support de formation destiné aux conducteurs SEMITAN. Il vise à les sensibiliser à la perception qu'ont les cyclistes des transports en commun. De son côté, l'association en fait de même avec ses adhérents vis à vis des transports en commun.

En date du 12 février 2021, NM a adopté le nouveau schéma directeur des itinéraires cyclables.

Il dessine la carte du futur réseau vélo métropolitain qui représente plus de 640 kilomètres d'aménagements cyclables.

1.1.1.2. Son fonctionnement

Pour assurer le bon fonctionnement de son réseau et hormis la gouvernance (Présidence et la Direction Générale), la SEMITAN est composée de 10 services : le technique et la maîtrise d'ouvrage, l'exploitation, le commercial, les systèmes d'information, la sécurité environnement, les ressources humaines, la performance et l'innovation, l'administration financière, la communication et les relations institutionnelles.

La carte des lignes du réseau représente une belle araignée desservant ainsi Nantes et son agglomération (Figure 6).



Figure 6 : Carte du réseau nantais

La gestion de ces lignes est assurée par 3 Centres Techniques d'Exploitation (CETEX) :

- St Herblain (SHX) se situe au nord-ouest de la ville
- Dalby-Le Bêle (DBLX) proche du centre-ville et de la Gare SNCF et le Bêle situé au nord de la ville
- Trentemoult-Trocardière (TTX) est situé au sud de la ville (Rezé) ainsi que le site de la Vertonne (Vertou) qui accueille les e-busway.

Chaque CETEX est constitué d'une unité de production (UP) et d'une partie technique. L'UP est le lieu d'affectation des conducteurs où ils peuvent se retrouver entre eux dans les salles de prises de service. Ces CETEX possèdent également des remisages (parking bus ou tramway), des ateliers de réparation, d'entretien et de réapprovisionnement des véhicules et des bureaux pour le personnel (responsables hiérarchiques, agents administratifs...). Une particularité pour Dalby qui accueille également le siège social de l'entreprise, le Poste de Commande et de Contrôle (PCC) qui gère en temps réel l'exploitation des Bus/Tramway. Depuis peu, les locaux du Département Sécurisation Réseau (DSR) y siègent.

En 2021, la SEMITAN compte 2097 salariés dont : 1392 à l'exploitation (conduite), 298 aux services techniques, 226 aux services supports et 181 à l'exploitation et la sécurité (hors conduite). 1588 hommes et 509 femmes ont un âge moyen de 45,8 ans et une expérience moyenne de 12.6 ans. 5.8% d'employés en situation de handicap font partie de ces effectifs.

1.1.1.3. Son évolution

Forte d'une croissance régulière dans une société qui évolue en permanence et soucieuse de satisfaire les nouveaux besoins de ses usagers en matière de mobilité, la SEMITAN s'adapte et évolue en fonction de ses engagements.

Depuis la mise en place d'une nouvelle direction en 2018, elle ne cesse d'innover et de s'adapter afin de répondre à une forte demande et une concurrence toujours plus rude sur le marché.

Parmi les projets d'envergure certains ont pu être mis en œuvre comme celui de coordinateur de mobilité ou encore la création d'un laboratoire d'expérimentation. Ces deux projets caractérisent bien l'évolution des modes de déplacement qui conduit à prendre des mesures nécessaires en matière de sécurisation.

D'une part la SEMITAN est en charge de la coordination de toutes les mobilités de l'agglomération nantaise du territoire métropolitain nantais depuis 2019. Le parcours des usagers est ainsi simplifié via une application sur smartphone.

D'autre part, un laboratoire d'expérimentation et d'innovation des mobilités de la métropole nantaise, nommé « Lemon », est créée cette même année. Il rassemble trois acteurs principaux NM, la SEMITAN et Transdev. Ce laboratoire a pour ambition de lancer une innovation par an sur le territoire de l'agglomération nantaise. C'est donc un programme d'innovations collaboratives qui a pour but de penser la mobilité de demain, et notamment de favoriser le recours aux transports publics et aux modes actifs. « Flowell » est la première expérimentation lancée. Cette innovation consiste à expérimenter une signalisation routière lumineuse et dynamique implantée dans la voirie pour annoncer l'arrivée d'un bus à un carrefour important. Ce dernier avait été identifié comme un point noir de sécurité et de régularité pour la L5 du Busway. Outre le fait d'améliorer et de sécuriser le franchissement de ce carrefour, il s'agissait également de remobiliser la vigilance des usagers de l'espace public, réduire l'accidentologie et les chutes de voyageurs en cas de freinage brutal, renforcer le partage multimodal et améliorer les conditions de travail des conducteurs de bus. Les évaluations qualitatives et quantitatives, menées auprès des différents usagers de la route, y compris des conducteurs de bus, montrent à ce jour des résultats plutôt concluants.

En 2021, une 2^{ème} expérimentation se développe. C'est un service de location en libre-service de vélos et trottinettes, situé en extra-périphérie, permettant ainsi d'effectuer les premiers et derniers kilomètres.

Bien que la SEMITAN soit présentée comme la « vitrine du transport en commun », nous pouvons constater, qu'elle redouble d'efforts depuis ces dernières années car les enjeux, qu'ils soient politiques, sociaux, économiques et environnementaux, sont de plus en plus importants. Les multiples projets, qui ne sont pas tous cités ici, caractérisent bien l'évolution des modes de déplacement et les mesures nécessaires qui sont prises en considération en matière de sécurisation.

Impact de la crise sanitaire

Comme beaucoup de réseaux de transport en commun, la SEMITAN a dû faire face à cette crise sanitaire et s'adapter de nouveau. Au fur et à mesure des annonces de l'Etat, la SEMITAN a continué d'assurer sa mission de service public en s'adaptant en permanence aux restrictions de déplacement dues au confinement et à la baisse de fréquentation. Afin de rassurer la clientèle mais également les agents, des initiatives et l'application de mesures sanitaires ont été mises en place dès le début de la crise (Rapport d'activité 2020). Voici quelques-unes des missions principales auxquelles la SEMITAN s'est engagée :

- Désinfection complète des véhicules
- Installation de distributeurs de gel hydroalcoolique dans tous les véhicules. C'est le 1^{er} réseau à proposer ce type de dispositif dont l'engagement a été reconnu à 98% dans le cadre de la vérification des mesures sanitaires mises en place puis labellisé par l'AFNOR (Association Française de NORmalisation)
- Pose d'affiches informant de la distanciation physique (à l'intérieur des véhicules et aux abords des quais à même le sol)

- Mise en place d'une veille de communication permanente par affiches dans les abribus, sur les réseaux sociaux, signalétique et accueil téléphonique portant sur l'évolution de la crise
- Messages sonores et visuels sur l'obligation du port du masque (informer, conseiller et don de masques)
- Proposition d'un transport à la demande pour faciliter les déplacements des personnels de santé et médicaux-sociaux.

C'est aussi une baisse de la fréquentation du transport en commun qui s'est répercutée sur l'activité du conducteur. Comme de nombreuses entreprises, de nombreux conducteurs ont eu une baisse de leur activité où ils se sont retrouvés dans une situation de chômage partiel. Des dispositifs de santé ont été renforcés par l'apport d'un soutien psychologique et la proposition d'un système de vaccination pour les agents, un accès administratif facilité pour les agents contaminés par le virus...

Pour autant, le transport du personnel de santé a été, une mission très valorisante pour les conducteurs volontaires. Par la suite, ils ont manifesté de la reconnaissance auprès de leur entreprise pour cette gestion de crise à travers la passation de questionnaires.

Renforts de la sécurisation sur le réseau

La sécurisation du réseau de transport public pour les usagers comme pour les salariés est un enjeu prioritaire aussi bien pour la SEMITAN que NM. Afin de renforcer la lutte contre les incivilités/agressions ou encore la délinquance sur le réseau, NM a créée en 2021 une Police Métropolitaine des Transports en Commun (PMTTC). Ces renforts de police viennent compléter ceux déjà existants. De nombreux dispositifs ont été mis en place grâce à la collaboration avec les partenaires de la tranquillité publique (Police nationale et municipale, Gendarmerie intervenant en périphérie de la ville). C'est aussi la création d'une brigade de gendarmerie

dédiée aux transports en commun qui intervient auprès de plusieurs communes de l'agglomération nantaise. Ce sont également des engagements auprès d'autres acteurs en matière de sécurité : Ville de Nantes, NM, la Préfecture (service pénitentiaire d'insertion et de probation assurant le contrôle et le suivi des personnes placées sous l'autorité de la justice), le Parquet/Tribunal/Procureur de la République (traitement des affaires judiciaires), Bailleurs sociaux (tranquillité résidentielle), Education nationale (prévention). Pour finir, les interventions de l'ensemble de ces acteurs qui collaborent au quotidien avec les équipes de la SEMITAN, permettent de coordonner les actions en matière de sécurité pour progresser dans la résolution des difficultés rencontrées. Pour conclure, bien qu'elle existe depuis 1979, la SEMITAN se doit donc de répondre à une forte demande et de s'adapter à un environnement de plus en plus dense et vulnérable. Son contrat de DSP, la rend compétitive en matière d'offres, d'innovation, de sécurité à l'égard d'autres réseaux. D'après une vaste enquête menée auprès des salariés, un comparatif avec 16 autres entreprises et une enquête auprès de professionnels de l'emploi et de la formation, la SEMITAN est considérée comme une entreprise humaine et innovante. Il en ressort que les salariés se sentent utiles auprès des publics servis. Cela dit l'étude a identifié des axes de progrès qui consiste à valoriser davantage certaines composantes de la politique RH (qualité de l'accueil, formation...) mais aussi l'innovation au sens large conduite par l'entreprise, ainsi que la diversité des parcours des candidats, des métiers, des missions (Rapport d'activités, 2021). Nous allons nous intéresser à présent au métier de conducteur de bus.

1.1.2. Le métier de conducteur

Répertorié par un Code Rome N4103 (Pôle emploi, 2022), le métier de conducteur/conductrice de bus se définit par « *la réalisation d'un transport en commun de personnes, en service urbain, interurbain, régional, national ou international, selon la*

règlementation routière, les règles de sécurité des biens et des personnes et les impératifs de délai et de qualité. »

A sein de la SEMITAN, cette activité s'effectue autour d'un service de transport proposé à une clientèle diversifiée (passagers de transport en commun, scolaires, personnels d'entreprise...)

La mission du conducteur se résume à « *transporter les usagers en toute sécurité suivant un trajet et un temps de parcours défini à l'avance* ». Elle est en liaison permanente avec les personnels du service de l'exploitation (responsable de groupe, responsable de ligne, responsable unité d'exploitation, responsable de gestion...). Elle s'exerce sur une durée journalière moyenne de 7h20. Les conducteurs sont affectés selon des services différents : en extra matin ou matin (à partir de 4h00), en « 2 fois » (à partir de 6h30 et avec une amplitude horaire maximale de 12h30), en soir (à partir de 12h00) et de nuit (à partir de 17h00).

Le rôle de conducteur de bus est d'assurer un service de transport public qui consiste à transporter les voyageurs en toute sécurité, notamment lors de la montée et la descente de ces derniers mais également lors de leurs trajets. Cela nécessite d'avoir une conduite souple afin d'éviter toute chute de voyageurs et d'apporter le confort nécessaire pour rendre le voyage agréable. Ce trajet est effectué selon des horaires bien précis. Il assure également la vente de titres de transport et il est en mesure d'informer les passagers de situations imprévues mettant en péril la continuité de leur voyage (déviation de la ligne, changement d'infrastructures, panne du véhicule, manifestations, etc...) (Tse et al., 2007). L'environnement de travail se caractérise souvent par des situations imprévisibles où une adaptation permanente est demandée.

Le conducteur joue également un rôle majeur dans la sécurisation du réseau. La vigilance et la participation active des conducteurs permettent en partie de sécuriser la ville. Ces hommes et ces femmes circulant de part et d'autre de l'agglomération sont considérés comme « les yeux de la ville ». Ils sont amenés à procéder à « la chasse aux anomalies », tant matérielles, qu'humaines ou organisationnelles pouvant être les causes potentielles d'accident ou

d'incident. Cela consiste à signaler à la hiérarchie ou au service concerné (Installations Fixes, Sécurité, Services généraux, ...) toute anomalie pouvant donc être corrigée rapidement pour permettre d'évoluer vers un niveau de sécurité toujours meilleur.

Concernant le recrutement, on distingue deux profils ; des conducteurs expérimentés en conduite transport de voyageurs et des candidats sans permis, ni titres professionnels, ayant satisfait à une batterie de tests et pour lesquels la SEMITAN propose, via un prestataire externe, une formation en vue d'obtenir le permis de transport en commun et la FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire). Pour ces derniers et les trois premières années, ils sont rattachés au DSR (Département Sécurisation du Réseau) et partagent 50% de leur temps en conduite et le temps restant autour d'une activité d'accueil encadrée par un responsable. Cette activité, réalisée en équipe, est constituée soit d'actes de prévention ou de contrôle des titres de transport auprès de la clientèle. Au terme de cette période, ils évoluent vers un 100% conduite et dépendent de fait du DRM (Département Ressources Métiers) en intégrant une unité de production.

Fin 2010, la SEMITAN, tout comme d'autres réseaux de transport urbain, est alertée par leur assureur, sur la hausse des taux d'accidentologie entraînant des coûts exponentiels importants. Sachant qu'un conducteur effectue environ 25 000 Km par an à la SEMITAN, le compteur relevait un accident tous les 10 000 KM.

La SEMITAN et les différents réseaux concernés, se sont réunis à Nantes avec pour objectif de travailler sur la baisse des accidents. Un brainstorming sur le partage des pratiques a eu lieu afin de réfléchir aux plans d'actions à mettre en place pour y parvenir.

Formation des conducteurs

Afin de maintenir un haut niveau de compétences et de sécurité 55% des heures concernent des formations en conduite. Tout un panel de formation et d'accompagnement est proposé au conducteur afin de l'accompagner au mieux dans son activité : la FCO, les audits en conduite, les ATEx, les APP, l'analyse d'évitabilité suivi du module « écho » en mars 2013, la démarche « Coaching » et enfin la « Mobilité pour tous ».

- **Formation Continue Obligatoire (FCO)** : la FCO, qui s'inscrit dans la continuité de la FIMO, est une formation obligatoire de cinq jours qui a lieu tous les cinq ans. Elle est complémentaire à la formation initiale puisqu'elle apporte une mise à jour sur les pratiques du conducteur. A la fin de chaque FCO, une attestation, sous forme de Carte de Qualification de Conducteur (CQC) est délivrée au conducteur.

- **L'Audit en conduite** : c'est l'une des mesures préventives proposées pour tenter de diminuer les taux d'accidentologie. Il remplace le suivi de conduite qui consistait en une simple observation de la conduite d'un agent. Une formation a initialement été délivrée aux agents de maîtrise (N+1) des conducteurs, afin de les sensibiliser à une approche plus technique de l'accompagnement en conduite et par la définir précise d'objectifs à atteindre. Dans cette démarche, la technicité de conduite des agents est davantage prise en compte. Les audits en conduite auprès des conducteurs ont lieu trois fois par an.

- **ATEx (Atelier Exploitation)** : C'est une formation personnalisée qui vise à adapter un outil en fonction d'un besoin spécifique pour un conducteur. Ce besoin est identifié au préalable par son hiérarchique (N+1) puis relayé au N+2 qui décide de traiter en direct avec le service formation. Ce dernier va rédiger un programme suivant les

objectifs définis par le N+1, tels que travailler sur les girations, les trajectoires, la gestion du gabarit, les problèmes d'anticipation...

- **APP (Atelier Partage des Pratiques)** : Ce sont des outils techniques en faveur des hiérarchiques pour accompagner les conducteurs en leur apportant un suivi personnalisé en cas de difficulté.

- **Analyse d'évitabilité** : auparavant chaque accident faisait systématiquement l'objet d'une analyse d'évitabilité. En plus du sentiment de culpabilité perçu chez les conducteurs, il s'est avéré que cette procédure devenait très lourde au niveau de la gestion sur le long terme. Fin 2015, l'analyse d'évitabilité devient obligatoire uniquement aux deux premières années de conducteur et suivant la nature des situations qu'elles soient critiques ou récurrentes. C'est le hiérarchique qui au regard des échanges en détermine les facteurs causals.

- **Module « écho »** : en s'appuyant sur l'observation des lignes, il s'avère que certaines sont identifiées comme plus accidentogènes. Suivant les besoins de l'entreprise, les conducteurs de bus arrivant ou ceux passant une habilitation à conduire le tramway sont sensibilisés aux actions de prévention en vue de faire diminuer les accidents. Par le biais d'accompagnement dans les bus, la présence de pairs permet de libérer la parole plus facilement afin de recenser les problématiques sur certains tronçons.

- Préalablement sélectionnés et formés, ces conducteurs, appelés aussi « *conducteurs écho* », bénéficient de 25 jours par an pour accompagner tous les conducteurs. Son rôle est d'interpeller les conducteurs sur leurs pratiques, sans conseil ni jugement. Non seulement cette démarche permet d'évoquer les problématiques rencontrés mais elle peut également faire émerger une prise de conscience chez le conducteur. En tant qu'expert de la conduite, il leur est demandé également d'émettre

des propositions d'amélioration. Les informations ainsi recueillies sont remontées aux principaux intéressés, ceux qui ont en charge soit la construction des parcours de lignes, comme les agents du service Organisation et Méthodes et les Responsables De Ligne (RDL). Cette action a montré des résultats positifs en termes d'accidentologie.

- **Coaching** : il consiste à accompagner les conducteurs sur les notions de savoir-être comportemental et savoir-faire technique qui sont essentiellement basés sur l'environnement routier.

- En complément, un **Comité de Revue Personnelle de Conduite** se réunit quatre fois par an. Il est constitué de la ligne hiérarchique du conducteur concerné, de représentants du service recrutement, du service social et du service prévention-conduite. Il a pour rôle de recenser une à plusieurs problématiques professionnelles chez un conducteur suivant un degré de gravité ou de récurrence. Il définit la nature de la problématique, qu'elle soit d'ordre comportemental ou technique. Enfin, il va émettre un avis sur la situation du conducteur en orientant la demande soit vers une formation à la carte (ATEX) afin de retravailler certains points ou bien de l'accompagner sous une autre forme comme du coaching. Evoqué plus haut, un accompagnement psychologique plus spécifique en cas d'agression des agents est également proposé par l'ADAVI.

- **Mobilité et Sérénité pour Tous** : forte de son service de personnes à mobilité réduite (PROXITAN), la SEMITAN a été interpellée par des associations de personnes en situation de handicap afin de répondre au mieux aux situations stressantes que leurs adhérents vivent dans les transports en commun. En 2020 et par un partenariat avec NM et des représentants des associations concernées, la SEMITAN a recueilli les besoins, fait valider et mis en place une formation spécifique. Cette formation s'organise sur une journée. La matinée est destinée à sensibiliser les conducteurs aux différents types de handicap et à les former sur l'accueil, l'écoute, l'aide à apporter aux personnes en

situation de handicap, de savoir exécuter une conduite rationnelle et confortable, d'effectuer des accostages permettant une montée/ descente sécuritaire des voyageurs. L'après-midi est consacré à les sensibiliser et les former à la vulnérabilité et la cohabitation avec les autres usagers de la route, c'est à dire les modes doux (piétons, les nouveaux Engins de Déplacement Personnels motorisés (EDPm) et les cyclistes). Il s'agit par exemple de connaître le rôle de la SEMITAN en tant que coordinateur de mobilité, les règles de partage de l'espace public d'un point de vue réglementaire (code de la route) mais aussi technique (le croisement, le dépassement, le calcul de distances...)

Accompagnement et bien être des conducteurs

Parmi les nombreuses actions, nous retrouvons celle du « baromètre social » de l'entreprise. Proposé tous les deux ans par le biais de questionnaires auquel les employés répondent, il permet de mesurer le climat émotionnel et servir ainsi à mettre des actions en place. Il y a également des campagnes de sensibilisation aux risques pour la santé. En collaboration avec des partenaires de santé, ces campagnes ont lieu une fois par an et se présentent sous forme d'un village santé qui propose différents ateliers de manière à sensibiliser les conducteurs au sommeil, à l'alimentation, à l'activité physique, aux postures et gestes et aux substances psychoactives.

Prise en charge psychologique des conducteurs

Comme nous le savons, le métier de conducteur est un métier difficile car la conduite est une activité complexe et les conditions d'exercice du métier sont exigeantes. La vie n'est pas un long fleuve tranquille. Le conducteur peut être amené à vivre des périodes plus difficiles que d'autres et présenter de la souffrance au travail. Ce métier nécessite d'avoir un bon équilibre physique et psychologique à la fois, aussi bien dans sa vie personnelle que professionnelle. De

ce fait, la SEMITAN propose de les accompagner lors de périodes difficiles. Hormis le service médical et social constitué d'un médecin du travail, d'une infirmière et d'une assistante sociale auquel s'ajoute un service de « Dialogue et Relations Sociales » en cas de conflits internes, il existe différents types d'accompagnement. Selon le degré d'aide estimé par la hiérarchie, le conducteur peut être renvoyé vers un accompagnement plus adapté à ses besoins.

Depuis 2003, la SEMITAN travaille en partenariat avec l'ADAVI (Association Départementale de l'Aide aux Victimes d'Infractions). Les conducteurs de bus, de tramways, les agents de contrôle et les agents d'accueil et de prévention sont exposés à des actes de violence. Une démarche de soutien psychologique est proposée aux agents victimes de faits comme des invectives, des injures, voire des coups et blessures.

Si au départ cette prise en charge était prévue uniquement pour répondre à un évènement particulièrement traumatisant, en 2007 cette démarche évolue vers une prévention plus large répondant à toutes les situations pouvant engendrer un stress au travail, comme, par exemple le contact fréquent avec des personnes alcoolisées ou en grande souffrance sociale. Il s'agit par exemple de savoir détecter les risques éventuels, le plus possible en amont, et de mettre en œuvre des actions de prévention. Comme le souligne la Directrice des Ressources Humaines : *« cette veille a permis de prendre conscience des risques générés par l'accumulation de petites incivilités, qui semblent peu importantes prises individuellement, mais qui peuvent se révéler insupportables quand elles se répètent sur une longue durée. »*

Ce partenariat avec l'ADAVI, qui est un élément constitutif primordial de la politique de prévention des Risques PsychoSociaux (RPS) à la SEMITAN, organise son travail face aux enjeux et la détresse psychologique des agents. En réponse à une meilleure prise en charge des agents, elle est amenée à proposer des sessions de formations, de conseiller des actions préventives d'ordre matériel (mise en place de vitres anti-agression...), d'ordre organisationnel (relève d'urgence en cas d'agression, dispositif d'accompagnement...), d'ordre managérial

(plus de proximité et de présence sur le terrain...) Face à la montée des incivilités et agressions contre les agents de la SEMITAN, ce partenariat a permis de favoriser un accroissement du dialogue, la libération de la parole des agents et de leur faciliter l'accès à ces services par l'intermédiaire du hiérarchique.

Depuis 2013, une permanence spécifique de l'IPTE, un cabinet nantais de psychologues de travail, propose de rencontrer les équipes de contrôleurs toutes les 6 semaines en travail de groupe. Des missions qui peuvent évoluer suivant les problématiques rencontrées sur le terrain. L'objectif consiste à traiter les risques en amont, de favoriser le partage en commun de recherches de solutions tout en luttant contre l'isolement face aux difficultés identifiées comme un facteur majeur de risques psycho-sociaux.

Afin d'approfondir nos connaissances, il semble pertinent de s'intéresser à l'accidentologie des Chronobus, qui concerne les collisions avec un tiers ainsi que les chutes de voyageurs. Enfin nous étudierons les incivilités auxquelles les conducteurs sont exposés.

I.1.3. Bilans d'accidentologie et incivilités

I.1.3.1. Bilans accidents 2019 et 2021

En ce qui concerne l'accidentologie, nous nous intéressons à la répartition du nombre de collisions avec tiers pour les Chronobus recensée dans les rapports du délégataire (2019, 2021) Nous nous référencerons à deux années en particulier, 2019 et 2021. Nous n'avons pas retenu l'année 2020 qui correspond à une année perturbée en termes de confinements dus à la crise sanitaire. Nous pouvons considérer l'année 2019 comme une année de référence puisqu'elle se situe avant l'émergence de la pandémie. En outre, l'année 2021 reste encore fragilisée par la pandémie. Malgré tout, ceci nous donne un aperçu des constats pouvant être faits.

Collision avec un tiers

Dans le rapport du délégataire, nous nous sommes intéressés aux accidents qui concernent les collisions avec un tiers. Certes nous manquons de précisions mais ce bilan nous apporte malgré tout un aperçu.

Les résultats nous montrent une baisse considérable de l'accidentologie entre 2019 et 2021 (Figure 7).

- D'une part, l'année 2019 présente des scores élevés qui vont de 13 collisions avec un tiers en août 2019 à un pic de 34 pour octobre 2019, soit 307 accidents pour l'année 2019 avec une moyenne annuelle de 25.58%. Les résultats mensuels sont plus ou moins constants sur l'année.
- D'autre part, les scores de l'année 2021 vont de 4 collisions avec un tiers en avril à un pic de 30 collisions en février, soit 199 accidents pour l'année 2021, avec une moyenne de 16.58%. Inversement à 2019, les résultats mensuels sont hétérogènes mais nous

pouvons remarquer des scores plus élevés en début d'année puis une baisse considérable au printemps. Pour finir, nous constatons une hausse de collisions en automne et hiver qui reste moindre par rapport au début d'année.

Nous remarquons des scores plutôt élevés en début d'année, une baisse considérable d'avril à juin puis une courbe qui repart à la hausse. Ces résultats fluctuants ne semblent pas significatifs car ils ont peut-être un lien avec les pics de COVID-19 et les séries de mesures liées à cette pandémie. Cependant, nous pouvons remarquer que les collisions sont plus nombreuses en saison d'hiver qu'à la saison printanière (2019) ou estivale sur 2021. Il est probable que les conditions météorologiques et la réduction de l'ensoleillement jouent un rôle dans cette problématique.

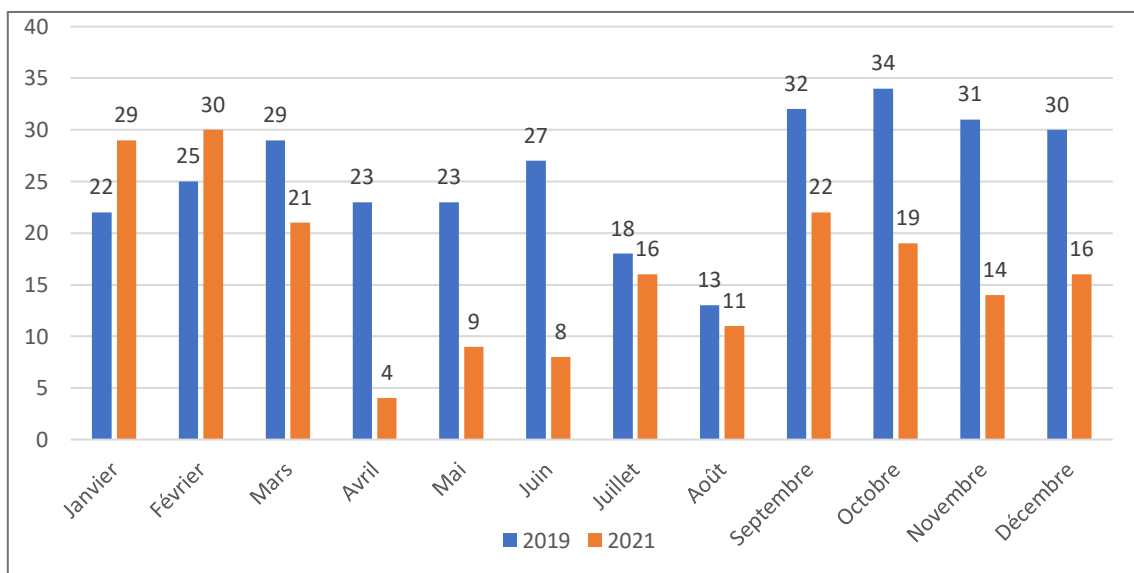


Figure 7 : Répartition du nombre de collisions avec un tiers et bus par année (Rapport du délégataire, 2019, 2021)

Chutes de voyageurs

Nous nous intéressons, à présent aux chutes de voyageurs à l'intérieur du bus résultant le plus souvent d'un freinage appuyé rendu nécessaire pour éviter une collision. Selon la

répartition du nombre de chutes dans les bus recensés dans les rapports mensuels du délégataire pour l'année 2019 et l'année 2021, nous constatons des résultats en légère hausse de 0.91% entre ces deux années (Figure 8). Il y a eut 104 chutes, soit une moyenne de 8.67% en 2019 contre 115 chutes, soit une moyenne de 9.58% en 2021.

- En 2019, seulement 3 chutes en août et un pic de 15 en juin. Les scores sont très hétérogènes sur l'année et varient de 3 chutes (août 2019) à 15 chutes (juin 2019). Nous remarquons un pic plus important au printemps/été.
- Pour l'année 2021, seulement 2 en août avec un pic de 14 en septembre. Les scores se présentent de manière plus homogène sur l'année 2021.

Au vu des résultats, il est probable, hormis le mois d'août, que la saison estivale soit plus propice aux chutes. Ce phénomène pourrait être lié à la multiplication des modes doux se déplaçant sur le réseau à ces périodes-là où la météo est plus clémente.

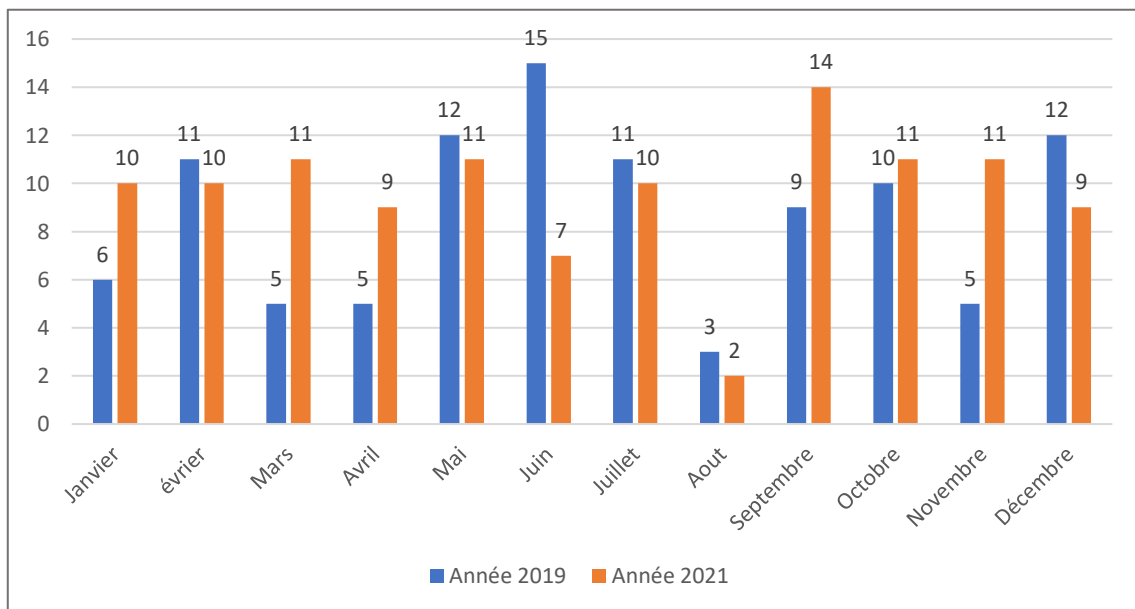


Figure 8 : Répartition du nombre de chutes dans les bus par année (Rapport du délégataire 2020, 2021)

I.1.3.2. Bilan des incivilités de 2015 à 2020

Selon le service de la prévention de la SEMITAN, quatre types d'incivilités ont été identifiés comme suit :

- Atteinte à la tranquillité : chahut, drogue/tabac/alcool/chiens, élément perturbateur, incivilités diverses, rixes/bagarres, souillure.
- Atteinte aux biens : bris de vitre, coups sur carrosserie, détérioration intérieur, jets de projectiles sans bris de glace, tags, vols à la tire, vols de matériel.
- Atteinte aux personnes : agression, attouchement, crachat, exhibitionnisme, insultes et menaces, menace avec arme, vols à l'arraché.
- Atteinte visant à perturber le service : décompression de porte, objets déposés sur les voies, plan Vigipirate, rodéos, tirages d'alarme, visée laser.

Lorsque nous consultons le bilan des incivilités sur le réseau de la SEMITAN de 2015 à 2020, nous pouvons constater une courbe attestant d'une augmentation d'année en année : de 2498 incivilités en 2015 à 3982 en 2020 (Figure 9). Plus précisément, les atteintes à la tranquillité sont exponentielles puisqu'elles révèlent des scores de 752 incivilités en 2015 et 1832 incivilités en 2020. L'année 2020, très fragilisée par les nombreuses annonces gouvernementales en rapport avec la COVID, correspond probablement à l'application du port du masque imposée dans les transports en commun où cette nouvelle règle était difficilement acceptée par la population. Une règle qui divisait la population et qui conduisait à des interactions conflictuelles entre le personnel et les clients ou les clients entre eux. Ce qui pourrait en partie expliquer ce pic élevé d'incivilités.

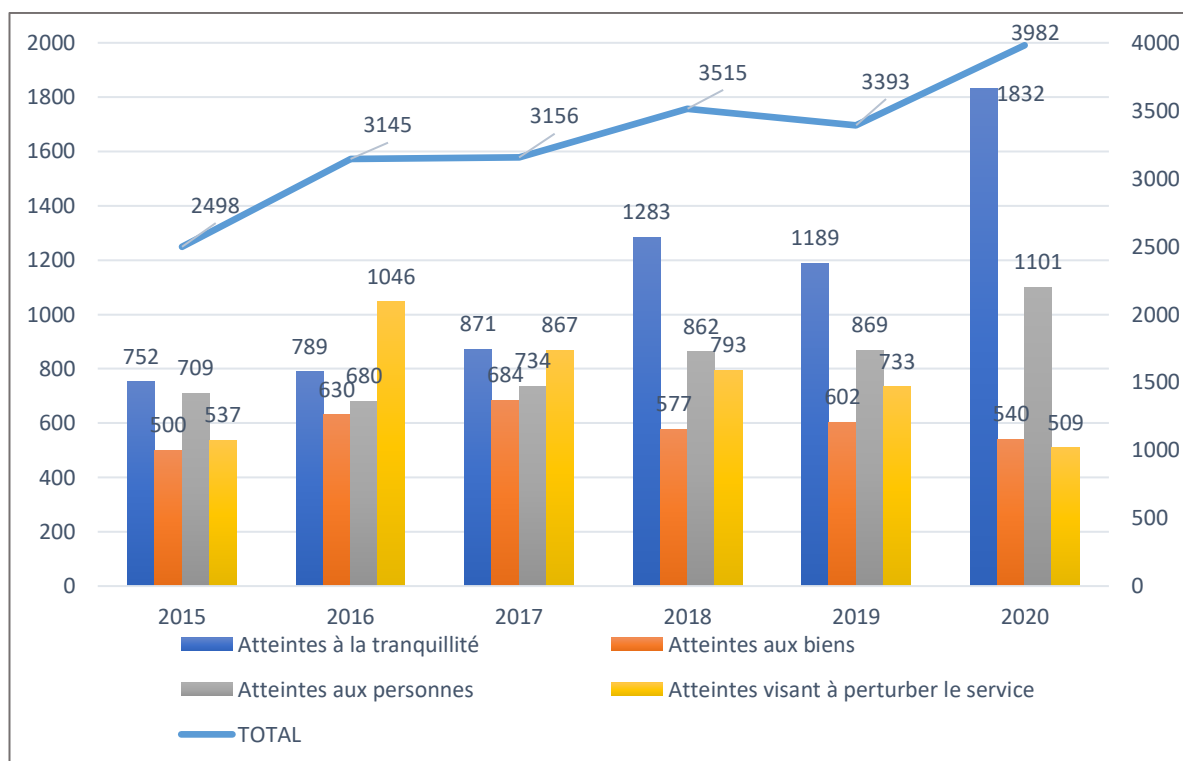


Figure 9 : Répartition du nombre d'incivilités par type d'atteintes produites de 2015 à 2020 (Rapport du délégataire, 2021)

En complément et selon le tableau de bord de décembre 2021, le service de la prévention du Département de Sécurisation du Réseau (DSR) a recensé 4379 incivilités sur le réseau de la SEMITAN en 2021, soit une hausse de 10% par rapport à 2020 (cumul annuel).

D'ailleurs à ce propos, et au regard de l'augmentation des incivilités, les partenaires de la SEMITAN (forces de sécurité de la métropole tels que la police municipale, la police et la gendarmerie) ont réaffirmé leurs engagements en termes de sécurisation du réseau en déployant de nouveaux dispositifs pour lutter contre les incivilités (Cf : *Renforts de la sécurisation du réseau*).

I.1.4. Les limites de l'entreprise

L'une des difficultés majeures que l'entreprise rencontre est de répondre au bien-être de ses salariés et aux exigences financières dont elle dépend. En réponse à ces différentes problématiques, la SEMITAN met tout en œuvre afin d'aider au mieux son personnel. Cependant elle semble être limitée dans les pouvoirs qui lui sont octroyés. Elle est prise à partie

entre les enjeux politiques, financiers et les facteurs humains. D'un côté, elle doit faire face aux décisions prises par l'autorité organisatrice des transports (Nantes Métropole). De l'autre, elle s'engage à garantir la sécurité, minimiser les risques professionnels et maintenir une qualité de vie au travail pour ses salariés.

En effet, en cas d'accident la responsabilité civile de l'entreprise est en jeu. Quant au conducteur, il en va de sa responsabilité pénale. Au fur et à mesure que le nombre d'accidents s'accroît, ce sont les coûts financiers des assurances qui augmentent. Ce qui entraîne des répercussions sur la communauté urbaine qui se voit contribuer à cette prise en charge où il est probable que ces phénomènes participent à l'insécurité dans la ville lors de mouvements sociaux. L'entreprise se situe donc entre l'enclume et le marteau où elle doit se positionner sur un continuum allant du risque psychologique du conducteur au risque pénal. Finalement, elle a peu de marge de manœuvre.

Après avoir présenté le contexte de notre étude, nous allons aborder à présent les fondements théoriques, tels que les représentations sociales, le concept de risque et pour finir le concept de régulation émotionnelle.

I.2. LES REPRESENTATIONS SOCIALES

Bien que la théorie des représentations sociales nous apporte une grille de lecture des réalités construites par les groupes, ce concept reste difficile à saisir en raison de « *sa position « mixte » au carrefour d'une série de concepts sociologiques et d'une série de concepts psychologiques* » (Moscovici, 1961, 2004, p.39). Plusieurs auteurs partagent cet avis dont Gaymard qui ajoute que « *définir une représentation sociale n'est pas aisé compte tenu de sa complexité, de sa richesse et de ses mécanismes qu'elle englobe, qui conduisent inévitablement à l'omission d'un composant ou d'un mécanisme* » (Gaymard, 2021, p.51).

Tout comme Rouquette et Rateau (1998) nous vous proposons d'imaginer un instant, un fait d'actualité quelconque, qu'il soit de nature politique ou de l'ordre de la moralité. Selon vous, cet évènement est-il juste à vos yeux ou bien révoltant, son existence est-elle possible ou normale, que devez-vous ou devriez-vous faire ou ne pas faire, quelles en sont les causes ?

Face à cet évènement, pensez-vous être bien placé pour en parler ou au contraire d'autres personnes autour de vous, telles que vos adversaires, vos ennemis, vos proches le sont mieux que vous. Dans ces cas de figure, quatre conditions seront toujours vraies d'après Rouquette et Rateau (1998) : 1) d'une manière ou d'une autre, vous pensez avoir raison ; 2) même s'il existe un moindre doute qu'il vous arrive d'exprimer, vous avez certainement raison ; 3) certains sont en accord avec vous ou peut-être est-ce vous qui êtes en accord avec eux ; 4) tout le monde ne partage pas votre avis. La communication est l'instrument qui va vous permettre notamment de confronter vos idées. Ainsi qu'il soit petit ou grand, trivial, atypique ou essentiel, qu'importe les attributs de l'objet, du moment que celui-ci possède une pertinence sociale, il n'échappe pas à ses quatre clauses.

Puisque « *chacun est persuadé que sa propre façon de voir coïncide avec la vérité* » (Rouquette & Rateau, 1998, p.14), la façon de percevoir notre monde n'est qu'un filtre qui transforme la

réalité objective. Par conséquent, nous n'appréhendons notre monde qu'au travers des représentations différenciées voire dialoguées. Elles sont dynamiques puisqu'elles nous offrent l'opportunité soit d'évoluer ou soit de nous re-construire quasiment de façon permanente.

Ainsi « nous nous y tenons ou nous nous en changeons, par fragments limités ou pans plus larges – ceci suivant les lois et les modalités que nous commençons à entrevoir plus nettement, mais nous le faisons toujours sous l'influence des conditionnements et orientations émanant de nos sociétés ou de nos groupes d'appartenance » (Roussiau & Bonardi, 2001, p.7).

Les représentations sociales (RS) font partie de notre quotidien puisqu'elles touchent tous les domaines de la vie sociale aussi bien dans la sphère publique que privée. Elles sont indissociables de nos pratiques (Abric, 1994 ; Flament, 1989), Les étudier, c'est comprendre comment les individus ou groupes sociaux interprètent et construisent de manière sémantique et symbolique leur réalité. C'est aussi de décoder de quelle manière les individus ou groupes se représentent leur environnement social qui détermine leurs comportements et interactions dans la vie quotidienne.

Avant d'aller plus loin dans nos explications, revenons à l'origine de ce concept de représentations sociales et notamment à la théorie princeps de Moscovici (1961, 2004), le point d'ancrage de l'émergence de nombreuses études sur les représentations sociales.

1.2.1. Origine historique

C'est dans les travaux d'Emile Durkheim (1898) que nous retrouvons l'origine du concept de Représentations Sociales. Durkheim est un sociologue qui a pour ambition de donner une place prépondérante à la sociologie. Il s'intéresse au concept de représentations collectives afin de mettre en lumière la primauté du social sur l'individuel. Selon cet auteur, les représentations collectives font parties du champ d'étude des sociologues tandis que les

représentations individuelles relèvent davantage du domaine d'étude des psychologues (Gaymard, 2021).

En 1887, il utilise pour la première fois, le terme « représentation » qui se popularise par la suite. D'après un texte publié en 1898 dans la « Revue de métaphysique et de morale », Durkheim pense qu'il est tout à fait envisageable de comparer ces deux représentations, individuelles et sociales, du fait que l'émergence de représentation s'invitent aussi bien dans la vie collective que dans la vie mentale des individus (Moscovici, 1989).

Pour autant, Durkheim considère que « *le phénomène social ne dépend pas de la nature personnelle des individus* » et qu'une distinction doit s'opérer entre la représentation individuelle et la représentation collective (Durkheim, 1898). D'une part, la représentation individuelle est un « *phénomène psychique, irréductible à l'activité cérébrale* » (Moscovici, 1961, 2004, p.25) qui renvoie aux pensées propres de l'individu, à la conscience de chacun (Gaymard, 2021 ; Jodelet, 1984, 1989).

D'autre part les représentations collectives, en référence à la conscience collective, sont constituées d'une vaste classe où se côtoient « *les formes mentales (sciences, religions, mythes, espace, temps), les opinions et les savoirs* » partagés et reproduits de manière collective (Gaymard, 2021 ; Moscovici 1989). Ainsi, les représentations s'établissent sur un même critère « *à savoir la stabilité de la transmission et de la reproduction des unes, la variabilité, dirait-on, le caractère éphémère des autres* » » (Moscovici, 1989, p. 65 in Jodelet, 1984).

Si « *chacun apporte sa quote-part* » (Durkheim, 1898, p.17) dans l'élaboration des représentations collectives, il n'en reste pas moins que « *les représentations collectives sont extérieures aux consciences individuelles* » puisqu'elles ne se réduisent pas « *à la somme des représentations des individus qui composent une société* » (Moscovici, 1961, 2004, p.25). Pour l'individu, « *c'est lui qui pense, qui sent, quoiqu'il ne puisse vouloir, sentir agir que par l'intermédiaire de consciences particulières* ». Une forte contrainte cognitive va s'exercer car

le collectif « *impose aux individus une façon de penser et d'agir de manière uniforme* » (Jodelet, 1984). C'est une nécessité selon Durkheim où « *les sentiments privés ne deviennent sociaux qu'en se combinant sous l'action des forces sui generis* » (Durkheim, 1898, p.17).

En 1893, Durkheim explique que les représentations devraient être considérées comme des faits sociaux car elles sont formées à partir de phénomènes sociaux (Nemedi, 1995, cité par Gaymard, 2021). Selon Durkheim (1925), ce sont ces faits sociaux, constitués de normes et de valeurs, qui vont s'imposer aux individus et ainsi garantir l'ordre social. Dans l'esprit de Durkheim, c'est le collectif qui permet d'élever cette pensée individuelle en pensée sociale. Il la gouverne et il la transforme en pensée sociale par le biais de règles sociales, morales, juridiques ou politiques.

D'ailleurs, Durkheim considère qu'un « *homme qui ne penserait pas par concepts ne serait pas un homme ; car ce ne serait pas un être social réduit aux seuls percepts individuels, il serait indistinct et animal* » (Moscovici, 1961, p. 40). Les représentations collectives forment en quelque sorte « *le ciment de sa communauté et en assurent sa pérennité* » (Roussiau & Bonardi, 2001, p.11) puisqu'elles se transmettent de générations en générations sans se transformer. Moscovici y voit là comme « *l'un des signes de la primauté du social sur l'individuel* » ou encore « *du débordement de celui-ci par celui-là* » (Moscovici, 1961, 2004, p.25). Les travaux de Durkheim s'appuient sur des traditions, des mémoires collectives de peuples qui portent essentiellement sur des sociétés primitives qui n'ont pas connues la révolution industrielle.

Cependant les travaux de l'anthropologue Lévy-Bruhl (1857-1939) qui s'intéressent au système de croyances des sociétés primitives nous éclairent sur la primauté des représentations collectives que Durkheim défend. Dans l'étude des représentations collectives, Lévy-Bruhl révèle l'importance de considérer aussi bien les cadres sociaux, et non les domaines (religion, les mythes, la science, etc...), que les mécanismes psychiques et logiques dont résulte un ordre

mental (Moscovici, 1989). Il suggère que les phénomènes sociaux ne peuvent prendre appui sur les lois de la pensée individuelle (Lévy-Bruhl, 1951, cité par Gaymard, 2021).

Bien que Lévy-Bruhl distingue la pensée primitive de la pensée civilisée, il montre que les « primitifs » sont tout autant en capacité de réfléchir que les peuples civilisés. Seulement ces deux peuples ont un mode de pensée qui fonctionne différemment en raison de leurs cultures très diversifiées. Si la pensée des « primitifs » a recours à une « *mentalité prélogique* » se basant sur des phénomènes surnaturels, de nature mystique, la pensée des « civilisés » répond à une « *mentalité logico-scientifique* » reposant davantage sur l'intelligence et la réflexion (Gaymard, 2021, p.19). Gaymard souligne que « *la mentalité pré-logique peut s'apparenter au sens commun* » car elles ne sont ni « *associées à un défaut d'intelligence* » ni « *fondée sur la logique* ». Comme le précise Moscovici (1994, p. 215-216), ces mentalités « *obéissent à une loi que Lévy-Bruhl nomme « la loi de participation mystique »* » (Gaymard, 2021, p.19). Chacun d'entre eux, le peuple civilisé ou le peuple primitif, obéit à leurs propres représentations collectives en fonction de l'environnement social auquel appartient leur groupe (Gaymard, 2021).

Une autre dimension est également abordée dans ses travaux, celle de la nature émotionnelle qui émerge dans les représentations collectives. Selon Lévy-Bruhl, « *les représentations ne seraient pas pensées mais « senties et vécues* » (Gaymard, 2021, p. 19). Lors de cérémonies, les émotions et les affects qui accompagnent les rituels, s'expriment sous forme de symboles inscrits dans la tradition (les emblèmes, les drapeaux, les formules, etc....) (Moscovici, 1989).

D'autres travaux, comme ceux de Piaget (1932- 1945), auront largement contribué à l'avancée du concept de représentation. Piaget montre que la pensée primitive chez l'enfant se développe au fur et mesure de sa construction jusqu'à la maîtrise d'une logique formelle à l'âge adulte. La compréhension et la représentation du monde chez l'enfant se construit sous forme d'étapes

allant d'une logique préopératoire à une logique formelle opératoire (Gaymard, 2021 ; Moscovici, 1989).

Enfin les travaux de Asch (1946), Festinger (1957), et Heider (1958), des pionniers nord-américains de la cognition sociale, ont contribué à l'élaboration du concept des représentations sociales (Gaymard, 2021 ; Guimelli, 1999 ; Moliner & Guimelli, 2015) notamment dans la structuration des cognitions définies comme « *des systèmes ayant une logique et un langage particuliers* » (Moscovici, 1961/1976, cité par Gaymard, 2021). Ces auteurs ont mis en évidence l'importance d'un univers cognitif harmonieux jouant un rôle majeur dans le traitement de l'information et de l'organisation des éléments de perception.

Bien d'autres recherches scientifiques ont contribué à alimenter l'élaboration du concept de représentations sociales. Notre liste est loin d'être exhaustive. Cependant tous ces travaux constituent un apport considérable dans l'étude des représentations à partir duquel Moscovici (1961) s'inspire pour conceptualiser la théorie des représentations sociales.

C'est donc à Serge Moscovici (1961) que l'on doit la théorisation du concept de représentation sociale. Initié par son étude princeps et suivi de l'ouvrage « *la psychanalyse, son image et son public* » (Moscovici, 1961, 2004), ce concept de représentation sociale devient notamment « *une référence incontournable en psychologie sociale* » (Abric, 1994) qui ouvre la voie à de nombreuses recherches dans diverses disciplines (sociologie, anthropologie, géographie, langues etc...). Il s'intéresse principalement aux opinions qui circulent dans différents groupes sociaux en prenant comme objet d'étude la psychanalyse (Deschamps & Moliner, 2012). Il va notamment s'inspirer des travaux d'Emile Durkheim (1898) pour élaborer son concept de représentations sociales. En reprenant cette notion de représentations collectives, il soulève plusieurs points de divergence.

Tout d'abord, il considère que les représentations doivent être envisagées plutôt d'une manière « sociale ». En effet, elles sont considérées, dans la vision durkheimienne, comme des entités

immuables difficilement adaptables à nos sociétés modernes en perpétuel mouvement. Contrairement à Durkheim, Moscovici (1961) précise que la représentation ne peut être statique mais qu'elle se présente plutôt sous un caractère dynamique et changeant.

Cette introduction du social marque la nécessité d'abandonner la thèse béhavioriste où il ne peut y avoir « *de coupure donnée entre l'univers extérieur et l'univers intérieur (ou du groupe), que le sujet et l'objet ne sont pas foncièrement hétérogènes dans leur champ commun.* » (Moscovici, 1961, 2004, p. 46). Gaymard précise que « *l'individu est avant tout un être social qui s'inscrit dans un rapport dialectique avec la société* » (Gaymard, 2021, p.31) c'est-à-dire qu'il est à la fois le « produit de la société », constituée de conventions, normes et valeurs, et l'acteur d'un potentiel changement de celle-ci. N'appartenant ni entièrement au domaine social, ni pleinement au domaine individuel, la position de la représentation sociale peut s'envisager à l'interface voire la passerelle entre les représentations collectives et les représentations individuelles (Roussiau & Bonardi, 2001 ; Jodelet, 1984, 1989).

D'autre part, Moscovici insiste pour prendre en considération les théories du sens commun sur le monde social dans les représentations sociales puisqu'elles sont socialement élaborées et partagées par plusieurs groupes d'individus et non par une « *société dans son ensemble* ». Soumis aux influences sociales dans une société toujours en mouvement, la multiplicité des groupes sociaux conduit à des représentations très diversifiées. Le rapport entre ces différents groupes sociaux entraîne des oppositions autour de la représentation d'un même objet qui découle sur des pratiques différentes. De ce constat, Gaymard rappelle « *qu'on ne peut dissocier la construction de la connaissance du monde qui nous entoure, l'activité du sujet et le contexte dans lequel elle s'insère.* » (Gaymard, 2021, p.32).

Après avoir présenté le cadre d'émergence des représentations sociales, nous allons à présent les définir. Ce qui n'est pas un acte facile puisque la diversité des approches offre une multitude de définitions données pour expliquer ce concept de représentations sociales.

I.2.2. Éléments de définition

S'inscrivant dans le champ de la pensée sociale, la RS participe à l'élaboration d'un savoir de sens commun et à la définition des groupes sociaux. Elle s'apparente à une forme de connaissance de type populaire, issue d'un savoir naïf, qui se développe lors de conversations entre les groupes sociaux. Moscovici (1961, 2004) les envisage comme « *des entités presque tangibles qui circulent, se croisent et se cristallisent sans cesse à travers une parole, un geste, une rencontre dans notre quotidien* » (p.39). Il les considère comme des « *univers d'opinions* » constitués d'un ensemble d'éléments organisés et hiérarchisés par des jugements, des attitudes et des informations, à propos de l'objet qu'un groupe social donné élabore sur celui-ci. Il définit la représentation sociale comme « *une modalité de connaissance particulière ayant pour fonction l'élaboration des comportements et la communication entre les individus* » (Moscovici, 1961, 2004, p.26). Parmi l'abondance de définitions liées à différentes approches, certaines se recoupent pour n'en retenir que l'essentiel.

Lorsque l'on se pose la question « qu'est-ce qu'une représentation sociale ? », trois définitions retiennent notre attention :

- Jodelet (1984, 1989), en accord avec la communauté scientifique, répond que la représentation sociale se définit comme « *une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique, et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social* ».
- Pour Abric (1994), elle renvoie à « *une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de références, donc de s'y adapter et de s'y définir une place* » (p.17).

- Enfin, Rouquette et Flament (2003) les définissent comme « *des formations cognitives socialement produites, et par suite socialement différenciées* » (p.13).

En partant de ces trois définitions, nous montrons qu'il est indispensable pour les individus de fabriquer des représentations afin de mieux se réapproprier le monde qui les entoure. C'est une sorte de version de la réalité où les représentations permettent d'offrir une interprétation du monde dans lequel ils vivent en leur apportant une signification. Les individus ont ce besoin perpétuel de créer du sens pour donner vie à leur environnement et mieux le comprendre. De ce fait, c'est à travers un savoir de sens commun, socialement élaboré, communiqué et partagé que les différents groupes vont pouvoir comprendre le monde qui les entoure. Au-delà de ce partage commun, les RS vont permettre aux individus de s'insérer socialement auprès d'un groupe ou d'une société. Elles sont essentielles à l'orientation qu'ils donneront à leurs pratiques. Ce sont de véritables guides au quotidien.

Ces auteurs évoquent également des aspects cognitifs, sociaux et de communications dans leur construction. Elles sont à la fois l'expression de ceux qui les façonnent (individu/groupe) et de l'objet qu'elles représentent pour en donner une représentation adéquate. Considérant que « *les représentations des uns ne sont pas celles des autres* » (Rateau & Rouquette, 1998, p.18), la vision commune de la réalité peut entraîner, dans les conversations, des rapports polémiques ou conflictuels entre les différents groupes sociaux. Ce qui oblige les individus ou les membres d'un même groupe à se positionner face aux autres suivant l'importance qu'ils accordent à l'objet. C'est donc un guide pour les actions et pour les échanges quotidiens.

Roussiau et Bonardi (2001) ajoutent une remarque selon laquelle trois aspects interdépendants caractérisent les représentations sociales dans la plupart des définitions psychosociales : la communication, la re-construction du réel et la maîtrise de l'environnement.

Il est essentiel de revenir à présent à cette forme de connaissance de sens commun, appelée pensée naturelle ou pensée sociale, pour comprendre l'émergence même d'une représentation sociale.

1.2.3. La pensée sociale

En partant de la différenciation des connaissances de la psychanalyse entre les individus, Moscovici va concevoir un modèle qui s'articule autour des mécanismes psychologiques et sociaux de la pensée sociale. Selon Moscovici, il existe une distinction entre le savoir scientifique de l'expert du savoir profane dans les RS.

Si, selon Durkheim, « la vie sociale est tout entière faite de représentations » (Rateau & Rouquette, 1998, p.19) il n'en reste pas moins qu'il y a des phénomènes qui se prêtent mieux que d'autres à l'analyse. Le monde de la conversation, des échanges verbaux va transformer le savoir de l'expert ou du scientifique, en le rendant accessible en un savoir de sens commun où comme le précise Moscovici (1961, 2004, p.51), c'est « *la transformation d'une connaissance indirecte en une connaissance directe est le seul moyen de s'approprier l'univers extérieur.* »

Ce qu'il entend par « univers extérieur » signifie que certaines connaissances, provenant du domaine de la science, peuvent, au premier abord, paraître insaisissables aux yeux des profanes.

Pour comprendre cette connaissance nouvelle, tout un cheminement va se produire. Tout d'abord, « *pour le devenir, il pénètre dans le monde de la conversation, des échanges verbaux se poursuivant depuis un certain temps* » (Moscovici, 1961, 2004, p. 51). Des mots, une phrase, des expressions déjà entendus, qui interpellent, qui résonnent, qui troublent parfois, reviennent à l'esprit. Ce sont des souvenirs, des expériences communes qui attisent la curiosité, monopolisent l'attention et incitent à dialoguer. Au fur et à mesure, les informations se transmettent et se précisent par les attitudes qui s'ordonnent, les valeurs qui se mettent en place.

Par les échanges verbaux, déversés par des mots entre les groupes sociaux, une vision nouvelle se dessine pour la société.

Pour que chacun puisse acquérir une connaissance à propos de cet objet de discussion, ce sont les bavardages, puisés dans les racines du savoir scientifique que les informations vont se transmettre. Informations, conventions et habitudes du groupe vont ainsi se confirmer. Le but n'est pas de faire avancer la science mais d'éviter d'être ignorant ou « *hors du circuit collectif* ». C'est ce qui amène parfois à des interactions conflictuelles entre groupes sociaux. En soit, les individus ne sont pas uniquement « des machines passives » prêtes à obéir, à enregistrer des informations et produire un comportement. Bien au contraire, ils ont en leur possession « *la fraîcheur de l'imagination et le désir de donner du sens à la société et à l'univers qui sont les leurs.* » (Moscovici, 1961, 2004, p.54).

Au-delà du « cercle scientifique », les profanes s'intéressent à la science et surtout aux connaissances dont tout le monde parle. S'intéresser au monde qui les entoure, c'est nourrir leurs propres connaissances et améliorer leur quotidien. Connaitre ce qui fait débat dans son univers social ou d'opinion, c'est en quelque sorte, assouvir sa curiosité ou bien, par nécessité, éviter l'exclusion par son groupe d'appartenance. En cherchant à s'approprier cette connaissance, ce savoir appartenant à un univers « extérieur » c'est-à-dire qui dépend du spécialiste, prendra place dans son univers intérieur. Cette distinction entre savoir scientifique et savoir de sens commun nous amène à évoquer la pensée naturelle, sociale.

Moscovici (1961) va démontrer qu'un objet de discussion est issu entre autres d'une pensée sociale. Opposée à la pensée scientifique, la pensée sociale est tout autant importante puisqu'elle s'insère dans la vie sociale et elle nous apporte un éclairage sur nos processus cognitifs et nos interactions sociales (Jodelet, 1984, 1989). Cette forme de connaissance de sens commun s'apparente à une pensée « naturelle » ou « naïve » qui se répand dans les réseaux de communication et évolue en fonction du questionnement des êtres humains (Gaymard, 2021).

Elle s'articule autour de modes essentiels, tels que la cognition, la communication et la sociabilité en variant selon l'espace et le temps, la spécificité des sociétés et les mouvements de l'histoire (Flament & Rouquette, 2003).

Bien qu'appartenant au registre du populaire, cette pensée sociale possède une « architecture », selon l'expression de Rouquette (1973), allant d'un niveau d'intégration inférieur instable à un niveau supérieur stable, qui se constitue comme suit : les opinions, les attitudes, les représentations sociales, l'idéologie. D'après Roussiau et Bonardi (2001, p.22), la représentation se compose « *d'un ensemble d'éléments fonctionnels (concepts, énoncés et explications) qui s'articulent entre eux* ». Et plus précisément, « *la représentation est un ensemble d'idées, d'images, d'opinions, d'attitudes, de valeurs, etc...* ». Ainsi ce sont les systèmes idéologiques, composés de classe d'objets (croyances, valeurs, normes, thémata) qui fabriquent les représentations sociales.

Cette architecture de la pensée sociale montre que tous les éléments sont imbriqués les uns avec les autres dont chaque niveau dépend du niveau précédant et ainsi de suite. La connaissance s'acquiert à un niveau superficiel qui se réfère à l'opinion publique. Cette connaissance est évaluée et organisée d'une manière très diversifiée selon les classes, les cultures ou les groupes. Elles constituent « *autant d'univers d'opinions qu'il y a de classes, les cultures ou les groupes* » (Moscovici, 1961, 2004, p.66).

Dans ce transfert extérieur vers l'intérieur, des opérations cognitives vont s'effectuer où *l'étrange pénètre dans la fissure du familier et le familier fissure dans l'étrange* (Moscovici, 1961, 2004, p.61). S'approprier l'objet à distance, cette connaissance étrange, nécessite une prise de conscience qui passe d'un mode conceptuel (absence de l'objet) à un mode perceptif (présence de l'objet) ou sensoriel. Moscovici précise que *cette empreinte ou figure de l'objet disparaît dans le labyrinthe de la mémoire ou s'affine dans un concept lorsqu'elle perd de sa nécessité ou de sa vigueur* (Moscovici, 1961, 2004, p.61). Subissant de nombreuses opérations

mentales, elle se transforme en une forme de connaissance spécifique qui la distingue de toute autre forme de connaissance intellectuelle ou sensorielle : « *toute représentation est une représentation de quelque chose* » (Moscovici, 1961, 2004, p.61). La connaissance nous permet de rendre l'objet signifiant. Ainsi en intériorisant l'objet, nous lui attribuons le statut d'un signe. Dans le réel, tout comme le recto et le verso d'une feuille de papier, elles possèdent deux faces indissociables : une face figurative et une face symbolique ou « *toute figure a un sens et tout sens a une figure* » (Moscovici, 1961, 2004, p.63). Lorsque l'on se représente quelque chose, ce n'est jamais de façon précise que l'on ne sait si celui-ci mobilise un indice du réel, un indice du conventionnel, socialement ou affectivement signifiant. Moscovici formule qu'un individu qui exprime une opinion sur un objet suppose qu'il a déjà une représentation de celui-ci.

La circulation des opinions et les évaluations des attitudes participent à cette « préparation à l'action ». Mais les idées auxquelles l'individu a recours ne suffisent pas à interpréter sa réalité. Les images vont jouer un rôle primordial dans cette représentation puisqu'elles vont permettre d'associer des mots à des concepts. Elles sont conçues en tant que « *reflet interne d'une réalité externe, copie conforme dans l'esprit de ce qui se trouve hors de l'esprit [...] des espèces de « sensations mentales », des impressions que les objets, les personnes laissent dans notre cerveau* » (Moscovici, 1969, p. 45). Le sujet et l'objet ne font qu'un. Se formant ensemble, la séparation entre le stimulus et la réponse ne peut être envisagée (Abric, 1994 ; Moscovici, 1969) car « *un objet est toujours la représentation de quelque chose pour quelqu'un* » (cité par Abric, 1994, p. 16).

D'autre part, un « *objet n'existe pas en lui-même, il existe pour un individu ou un groupe et par rapport à eux* » Abric (1994, p. 16). La réalité sociale n'existe que dans l'interaction entre les individus et les groupes à propos d'objets sociaux (Roussiau & Bonardi, 2001, p.22) pour laquelle la communication joue un rôle essentiel dans la fabrication des représentations

sociales. La diversité des opinions où attitudes à propos d'un objet par différents groupes sociaux peut entraîner la transformation de la représentation.

Ce système représentationnel est un tout dynamique qui montre comment l'individu s'approprie au mieux la réalité, la façon dont il passe de l'inhabituel au coutumier, de l'extraordinaire au fréquent, du nouveau au familier. Au cours d'échanges sociaux, la communication entre les individus va permettre la transmission des savoirs dits de « sens commun » entraînant la transformation de quelque chose d'individuel en quelque chose de social et inversement.

Face à un objet ou un phénomène inconnu, l'individu a besoin de « *donner du sens à un objet car ce qui n'est pas familier constitue une menace* » (Gaymard, 2021, p.35). En ce sens, les représentations constituent un véritable guide dans cette quête de sens qui se définit comme « *une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de référence, donc de s'y adapter, et de s'y définir une place* » (Abric, 1994, p.17).

Dans cette perspective, il nous semble intéressant de revenir sur la communication qui joue un rôle primordial dans l'émergence des représentations sociales.

Si selon Bartlett « *les pensées quotidiennes sont les pensées qui servent à la communication immédiate* » (Moscovici, 1961, 2004 p. 77). Elles permettent d'orienter les perceptions de l'environnement, les conduites et les décisions des individus (Moliner, 2001). Les représentations se construisent, se consolident, se confirment, et se diffusent par le canal de la communication (Rouquette, & Rateau 1998, p.19). En ce sens, Moscovici insiste sur le fait que la communication joue un rôle primordial dans les représentations puisqu'elle modélise la structure même des représentations (Moscovici, 1961, 2004, p.77).

Comme le rappellent Flament et Rouquette (2003), « *c'est dans le cadre des communications, tout particulièrement dans les communications de masse, fréquemment*

reprises ou reflétées dans les échanges interpersonnels que les représentations sociales s'élaborent et se transmettent » (Flament & Rouquette, 2003, p.146). Le rôle des conversations et celui des médias, se situant à l'opposé l'une de l'autre, vont permettre aux représentations de s'alimenter de confrontations et controverses, de se partager et de se mettre à l'épreuve dans les conflits. Ces prises de position dans ces interactions conflictuelles, intervenant dans les communications peuvent constituer des enjeux de pouvoir pour l'individu ou le groupe (Rateau & Rouquette, 1998).

En partant de ce qui divise les individus à propos d'un objet et des interactions sociales, Moscovici s'est particulièrement intéressé aux phénomènes cognitifs qui entrent en jeu. Très impliqués dans la fabrication des représentations sociales, la presse ou les médias est le moyen indispensable pour faciliter l'intégration de nouvelles connaissances. Ces supports de presse sont utiles pour réduire l'écart entre l'intégration des nouvelles informations en rapport avec les anciennes. Ils permettent de relayer les informations tout en veillant à la faire correspondre à un système de normes, de convictions et des habitudes de pensée de chacun.

Par l'analyse du contenu des différents articles parus dans la presse à propos de la psychanalyse dans les années 50, Moscovici remarque que la psychanalyse se médiatise sous trois modes de communication différents en fonction de la finalité de la situation : la diffusion, la propagation et la propagande.

- D'une part la **diffusion**, en lien avec les opinions est dénuée d'influence. Elle ne cherche pas à convaincre le public mais juste de donner les clés nécessaires pour l'intégration d'une connaissance nouvelle.
- Quant à la **propagation**, en lien avec les attitudes, elle vise un groupe en particulier qui ont une conception du monde bien organisée. Il montre que dans une analyse de presse destinée aux catholiques, les messages sont transmis de manière structurée, dans un

cadre de référence bien précis, où les attitudes favorables/défavorables envers l'objet sont exprimées.

- Enfin la **propagande**, en lien avec les stéréotypes, se base sur l'analyse des articles proposés par les communistes et libéraux de gauche. C'est un style de presse destiné à orchestrer un ensemble de communications où les groupes prennent clairement une position antagoniste à propos de l'objet social. Saisie par une diffusion d'image, de symbole ou de slogan la dimension émotionnelle et les sentiments sont mobilisés dans ce mode de communication.

Postérieurement à Moscovici et face à l'évolution de la société en lien avec la transformation de la presse traditionnelle et le développement des réseaux sociaux, l'effusion est le quatrième mode de communication qui est proposé. Des travaux plus approfondis permettront de définir cette spécificité où les stéréotypes liés à ce système et enrôlés par les réseaux sociaux, pourrait être considéré comme proche de la propagande (Gaymard, 2021).

Dans cette deuxième partie, nous allons maintenant examiner les processus et le contenu mis en œuvre dans l'organisation et la transformation des représentations sociales qui traduisent l'appropriation de la réalité, l'insertion des individus dans le social.

1.2.4. Organisation d'une représentation sociale

Moscovici s'intéresse à l'aspect constituant (les processus) et constitué (les produits ou contenus) qui modélise la pensée. Ce que confirme Jodelet (1984, 1989) en soulignant que les représentations sociales peuvent être abordées comme étant à la fois « *le produit ou contenu et le processus d'une activité d'appropriation de la réalité extérieure à la pensée et l'élaboration psychologique et sociale de cette réalité* » (p.54).

I.2.4.1. Représentation sociale comme processus

Moscovici (1961) étudie les processus cognitifs à l'origine de la formation et du fonctionnement des représentations sociales. Il met en évidence deux mécanismes fondamentaux qui jouent un rôle majeur : l'objectivation et l'ancrage. Selon lui, « *l'objectivation déplace la science dans le domaine de l'être et l'ancrage la délimite dans celui du faire pour contourner l'interdit de communication* » (Moscovici, 1961, 2004, p.171). D'après Gaymard, ces deux processus permettent de comprendre « *la façon dont le social transforme une connaissance en représentation et la façon dont cette représentation transforme le social* » (Gaymard, 2021, p.35).

L'objectivation

Ce processus rend compte de la façon dont le social transforme une connaissance en représentation. L'objectivation a pour but de rendre réel un schéma conceptuel, constitué de notions abstraites par la production d'images. L'objectivation se décompose en trois étapes : une sélection des informations, une décontextualisation et une naturalisation.

- 1) *La sélection des informations* : d'un point de vue cognitif, les informations reçues peuvent être surabondantes. Il est impératif pour l'individu d'en réduire l'écart entre cette masse de mots qui circulent, d'objets qui les accompagnent et les signes linguistiques fixés aux structures matérielles (des mots accouplés à des choses) (Moscovici, 1961, 2004, p.108).
- 2) *Décontextualisation* : les informations sélectionnées sont détachées du champ auxquelles elles appartiennent. C'est le passage des éléments de la langue scientifique vers le langage courant où ils obéissent à de nouvelles conventions. Ces deux étapes vont permettre de donner une forme, de faire émerger une structure imageante à l'ensemble des éléments sélectionnés. C'est ce que Moscovici appelle le noyau figuratif ou schéma figuratif, car l'objet se simplifie en une figure/image. Nous assistons à la transformation d'une structure

conceptuelle en une structure imageante constitué d'un noyau essentiel de la représentation.

« *L'univers inconnu devient familier à tous* (Moscovici, 1961, 2004, p.109). »

3) *Naturalisation* : la représentation devient plus concrète et cohérente par ce noyau figuratif.

On parle de naturalisation lorsque « *les éléments du schéma figuratif sont presque physiquement perçus ou perceptibles par le sujet* » (Roussiau & Bonardi, 2001, p.23). Cette schématisation de l'objet se substitue à la réalité même de l'objet.

L'ancrage

En ce qui concerne ce deuxième processus, il a pour rôle d'enraciner la représentation dans le social en transformant « *la science en cadre de référence et en réseaux de significations [...], en un savoir utile à tous* » (Moscovici, 1961, 2004, p.171). L'individu possède en mémoire un stock de catégories familières et fonctionnelles. Ce processus amène une comparaison des informations nouvelles à celles déjà ancrées dans son système. Les éléments nouveaux vont être assimilés à des formes déjà connus et qui ont du sens pour l'individu ou le groupe.

Si l'objet est interprété de manière différente selon les groupes sociaux, *chaque groupe social rattache ainsi l'objet à ses propres réseaux de significations, garants de son identité* (Moliner & Guimelli, 2015, p.24). Le croisement des nouvelles informations et des anciennes résulte en quelque sorte de sorte d'une « mise à jour » du système pré-existant, qui sera utile à la classification et nomination des choses étranges ou menaçantes pour l'individu. Comme le précise Moscovici, « *la société change l'objet social en un instrument dont elle peut disposer et cet objet est placé sur une échelle de préférence dans les rapports sociaux existants* » (Moscovici, 1961, 2004, p.171). Ce processus d'ancrage rend compte de l'insertion du social et de l'appropriation par les groupes sociaux d'une représentation car elle s'élabore dans un environnement social, lieu d'expression des conflits sociaux et culturels (Roussiau & Bonardi, 2001, p.24).

L'objectivation et l'ancrage témoignent le dynamisme de cette représentation mais surtout ils permettent l'intégration de nouvelles connaissances qui rend « *l'étrange plus familier, l'inconnu connu* » (Lo Monaco & Lheureux, 2007, p.57). L'association de ces deux processus cognitifs traduit bien l'appropriation du réel et de la participation à l'évolution et transformation des représentations.

1.2.4.2. Représentations sociales comme contenu

Moscovici (1961, 2004) précise que chaque univers d'opinions repose sur trois dimensions : l'information, le champ de la représentation, l'image et l'attitude.

- Tout d'abord, **l'information** se réfère aux connaissances que possède un groupe sur l'objet social.
- Puis le **champ de la représentation ou image**, c'est la structure qui va permettre l'organisation, l'articulation et la hiérarchisation des informations élémentaires entre elles. De ce fait, « *la représentation contribue exclusivement aux processus de formations des conduites et d'orientation des communications sociales* » (Moscovici, 1961, 2004, p.75).
- Enfin **l'attitude** confère à l'individu ou au groupe la possibilité de prendre une position favorable ou défavorable envers l'objet. En quelque sorte, elle donne le cap, une orientation par rapport à l'objet de la représentation sociale.

Ces trois dimensions fonctionnent sous une forme dynamique. Elles contribuent au passage de l'étrange vers le familier permettant aux individus de mieux s'approprier la réalité. Elles apportent des informations sur le contenu et le sens de la représentation sociale. Comme nous l'avons constaté à plusieurs reprises, la communication joue un rôle crucial dans l'élaboration des représentations.

Selon Abric (1994) il est « *erroné de dire que les représentations sociales sont des représentations cognitives* » (p.18). Pour éviter des erreurs d'interprétation, il souligne que les représentations doivent être considérées sous un aspect socio-cognitif car elles ne sont ni exclusivement sociales ni complètement cognitives. Ce double éclairage est nécessaire pour analyser et comprendre le fonctionnement des représentations sociales.

D'une part, elle possède « une composante cognitive qui la soumet aux règles qui régissent les processus cognitifs ».

D'autre part, sa composante sociale permet à la représentation de s'élaborer et de se transmettre par la mise en œuvre de ces processus cognitifs déterminés par des conditions sociales. C'est la raison pour laquelle cette double logique, cognitive et sociale rend l'analyse des représentations difficiles.

Mais cette construction sociocognitive lui permet aussi d'intégrer le rationnel et l'irrationnel ou de supporter des contradictions de raisonnements illogiques et incohérents. La représentation est bien un ensemble organisé et cohérent où ce sont ces règles de fonctionnement qui sont à l'intersection des processus cognitifs et de la logique sociale (Abric, 1994, p.18-19).

Après avoir apporté des éléments de définitions d'une représentation sociale, expliqué son mode d'émergence et la manière dont elle évolue, intéressons-nous à présent aux caractéristiques, fonctions et aux conditions de son apparition.

1.2.5. Caractéristiques, fonctions et conditions d'apparition d'une RS

Selon Jodelet (1984, 1989) un objet peut se présenter sous différentes formes où il peut très bien être une personne, une chose, un évènement (matériel, psychique ou social), un phénomène naturel, une idée, une théorie tout comme réel, imaginaire, mythique. Sa présence est nécessaire car il n'existe « *pas de représentation sans objet* » (p.54).

1.2.5.1. Caractéristiques fondamentales de la représentation

D'après Jodelet (1984, p.365), la représentation sociale présente cinq caractéristiques fondamentales :

1. Elle est toujours la représentation d'un objet : « *Toute représentation est toujours représentation de quelque chose* » (Moscovici, 1961, 2004, p.61). L'action de représenter ou se représenter correspond à un acte de pensée par lequel le sujet se rapporte à l'objet. La représentation est le résultat d'une représentation mentale, d'un acte qui consiste à rendre présent quelque chose à l'esprit pouvant renvoyer à un symbole, à un signe (par exemple : un drapeau...).
2. Elle a un caractère imageant et la propriété de rendre interchangeable le sensible et l'idée, le percept et le concept : cela renvoie à une prise de conscience de l'objet par le passage d'un mode conceptuel (la manière dont nous comprenons les choses) à un mode perceptuel ou sensoriel (la manière dont nous les ressentons, les percevons). La représentation va permettre cette transformation en fusionnant ses deux modes. Elle n'est donc ni totalement conceptuelle, ni pleinement perceptuelle.
3. Elle a un caractère symbolique et signifiant : Jodelet compare la représentation mentale à une forme picturale, théâtrale ou politique. Elle est en quelque sorte le représentant mental de l'objet lointain/absent. Par l'évocation de mots, tels que « amour » ou « mort », la représentation est restituée sous forme symbolique, imageante.
4. Elle a un caractère constructif : comme il n'existe pas de séparation entre le sujet et l'objet, le stimulus et la réponse se forme ensemble où toute représentation est une re-construction de la réalité.

5. Elle a un caractère autonome et créatif : elle renvoie à une part d'interprétation de l'objet et d'expression du sujet. Une fois élaborée, elle devient autonome puis se crée à nouveau par la représentation d'autres individus.

Par ses différentes caractéristiques fondamentales, Jodelet (1984) nous montre que la connaissance du sens commun est un acte primordial au quotidien. Ce qui nous conduit à la question des fonctions des représentations sociales.

1.2.5.2. Fonctions de la représentation sociale

D'après Abric (1994, p.20-21), l'apparence dynamique des représentations sociales dans les relations sociales ainsi que dans les pratiques lui confère quatre fonctions essentielles à la vie quotidienne : les fonctions de savoir, identitaire, d'orientation et de justification.

Les fonctions de savoir permettent de *comprendre et d'expliquer la réalité*. Pour les individus ou les membres d'un groupe, l'intégration de ce savoir de sens commun nécessite que les informations acquises et intégrées soient, d'une part compréhensible et d'autre part, en cohérence à leur fonctionnement cognitif et aux valeurs auxquelles ils adhèrent. Les échanges entre eux facilitent « *la communication sociale* » et contribuent à la construction d'une définition d'un cadre commun de référence. Ce partage du savoir de sens commun gouverne les pratiques sociales (Abric, 1994, p.21).

Les fonctions identitaires qui définissent l'identité *et préserver la spécificité des groupes*. Elles permettent de situer les individus et les groupes dans le champ social. Elles vont contribuer à l'élaboration d'une identité sociale personnelle et gratifiante, c'est à dire une identité compatible avec des systèmes de normes et de valeurs socialement et historiquement déterminés. Ces fonctions identitaires sont donc fortement liées aux processus de comparaison sociale (Festinger, 1954) où le groupe a tendance à se surévaluer par rapport à d'autres groupes pour se donner une image positive de lui-même. Ce qui correspond aux recherches sur le rôle

des RS dans les relations intergroupes de Doise (1973). Par ailleurs, les représentations, qui définissent l'identité d'un groupe, vont jouer un rôle essentiel dans le contrôle social exercé par la collectivité sur chacun de ses membres, notamment dans les processus de socialisation (Abric, 1994, p.21-22).

Les fonctions d'orientation qui permettent de *guider les comportements et les pratiques*. Abric les définit comme des *guides pour l'action* (Abric, 1994, p.22). Elles ne dépendent pas uniquement des caractéristiques objectives de la réalité mais aussi de la représentation que les individus en ont. Les individus vont ajuster des actes et des comportements en fonction de leurs représentations construites et se situer dans l'environnement (Abric, 1994, p.22-23). Ces guides pour l'action sont constitués de trois phases : ils déterminent le but de la situation, ils génèrent un système d'anticipation et enfin ils sont de nature descriptive c'est-à-dire ce qu'il est admis ou acceptable de faire dans un contexte social donné.

Les fonctions de justification qui permettent a posteriori de justifier les prises de positions et les comportements des membres internes ou externes du groupe. Ces fonctions de justification vont pouvoir soit renforcer ou soit maintenir leur position sociale et leur identité sociale du groupe à l'égard des autres. Ainsi ces fonctions sont indispensables dans la compréhension et la dynamique sociale.

1.2.5.3. Condition d'existence de l'objet social

Bien que tout objet puisse être possiblement un objet de représentation, certains sont plus importants que d'autres pour les individus, notamment par l'investissement matériel ou symbolique dont ils se trouvent chargés. Comme tout objet inconnu ou phénomène inhabituel suscite l'apparition d'une représentation, Moscovici (1961, 2004) met en évidence trois conditions d'émergence d'une représentation sociale qui se distinguent lors des

communications sociales : la dispersion de l'information, la focalisation et la pression à l'inférence.

- La dispersion de l'information : lorsqu'un nouvel événement apparaît dans une société, il est l'objet de discussion. Récemment « le mariage pour tous », en 2013, a suscité de nombreux débats en France (Moliner & Guimelli, 2015). Ayant peu de connaissances sur cet événement inhabituel, celui-ci a fait l'objet de polémique. Les informations se sont alors dispersées dans les différents groupes en entraînant des distorsions. Les individus, limités cognitivement sont amenés à sélectionner des informations en fonction des attentes et du rapport à l'égard de cet objet de représentation.
- La focalisation : Les groupes se forment et se divisent à travers les « *univers d'opinions*. Dans l'exemple ci-dessus, les individus/groupes se focalisent sur certains aspects particuliers de cet événement en se positionnant soit en sa faveur (l'égalité entre sexe) ou soit en sa défaveur (la conservation du modèle familial).
- La pression à l'inférence : C'est la nécessité pour les individus de s'adapter aux informations qui surgissent spontanément lors d'un échange. Ils font appel à leur bon sens et sont contraints de réagir, de prendre position ou d'obtenir la reconnaissance et l'adhésion des autres.

Cela dit, Rouquette et Flament, (2003) stipulent que « *toute représentation sociale est certes représentation d'un objet mais tout objet concevable n'est pas forcément un objet de représentation social* » (p.31). Pour ces auteurs, deux conditions sont alors nécessaires à l'émergence de l'objet : la saillance sociocognitive de l'objet et les pratiques communes se rapportant à l'objet (p.14).

La saillance sociocognitive de l'objet : cette propriété relève de deux aspects importants : D'une part, l'objet doit assurer la *fonction de concept* par rapport à d'autres. Il renvoie à une

classe générale permettent d'unifier toute une série d'objets particuliers qui en constituent autant de spécifications ou d'illustrations. Par exemple, il n'existe « *pas de représentations sociales du dentifrice mais plutôt une représentation sociale de l'hygiène* » (Flament & Rouquette 2003, p.32).

- D'autre part, l'objet doit être une *thématique récurrente* dans les communications (médias, relations interpersonnelles). En somme, il doit faire parler de lui. Il constitue un enjeu identitaire dans les interactions sociales. Les nombreuses discussions autour de cet objet entraînent des prises de position entre les groupes qui rassemblent ou divisent. Comme le formulent Flament et Rouquette (2003) : « *on ne parle pas de ce qui n'existe pas, socialement parlant, mais plutôt de ce qui préoccupe, de ce qui paraît incompréhensible ou de ce qui divise* ».

Les pratiques communes : cette deuxième condition requiert l'existence de « *pratiques communes en rapport avec l'objet présumé* » dans une population considérée. Ces dernières dépendent de l'utilité sociale de l'objet, du niveau d'implication de chacun et de son groupe d'appartenance en rapport avec l'objet. Si l'objet de représentation présente une utilité, un intérêt d'ordre social alors l'implication des individus n'en sera que plus forte. Un même objet peut être représenté de manière différente selon les pratiques.

Selon Flament et Rouquette (2003), le passage à l'acte (exercer ou n'avoir jamais exercé), la fréquence (exercer plus ou moins), les différentes façons de faire (exercer de manière différente) et le calcul (différentes stratégies relatives à cet objet) sont quatre pratiques qui subsistent au sein d'un même groupe. Il existe un lien entre l'attitude et les différents types de pratiques décrites par Flament et Rouquette (2003). Autrement dit, « *l'orientation des conduites des individus dépendent fortement de l'attitude générale envers l'objet évoqué* » Moscovici (1961, 2004).

Comme « *tout objet est potentiellement un objet d'une représentation sociale* », il n'est pas suffisant de s'en tenir à cela car l'objet social dépend fortement du rapport que le groupe a avec

celui-ci. D'autres conditions que celles que nous venons d'évoquer, sont nécessaires pour expliquer l'émergence d'une représentation sociale. Moliner (1996), propose cinq notions pour caractériser l'objet de représentation.

1. **L'objet** doit avoir un caractère polymorphe puisqu'il possède différentes facettes selon des différents groupes.
2. **Le groupe** doit partager un intérêt commun à l'égard de l'objet. Des points de vue contradictoires entraînent une division du groupe et donc l'apparition de deux représentations distinctes.
3. **Les enjeux** autour de l'objet contribuent à l'affirmation de l'identité de groupe et la formation d'une cohésion sociale.
4. **La dynamique sociale** : les enjeux et la cohésion du groupe supposent une prise de position de chacun à l'égard de l'objet.
5. **L'absence d'orthodoxie** implique qu'aucun système n'impose une vision uniforme qui empêcherait l'émergence du processus représentationnel.

Après avoir développé l'organisation et le contenu de la représentation sociale où des conditions sont nécessaires à son apparition, plusieurs auteurs se sont intéressés de plus près aux processus socio-cognitifs, décrits par Moscovici (1961, 2004), qui interviennent dans la genèse de la représentation sociale et plus précisément au noyau figuratif du principe d'objectivation. Ainsi ils vont porter un intérêt à l'aspect structural des représentations sociales pour mettre en exergue une explication sur l'organisation et la hiérarchisation des éléments. Nous allons nous pencher à présent sur la structure de la représentation sociale, et plus particulièrement à la théorie du noyau central, développée par Abric (1976, 1987) et Flament (1989, 1994, cf Gaymard, 2021).

Depuis Moscovici, tous les auteurs s'accordent pour dire que la représentation est construite à partir d'un ensemble d'éléments (informations, croyances, opinions, attitudes...) organisé à propos d'un objet donnée.

Revenons sur l'un des processus socio-cognitifs fondamentaux dans la production d'une représentation sociale décrit par Moscovici : le noyau figuratif. Ce noyau se transforme en un « *contenu actif servant à diriger et à donner du sens aux évènements* » tout en impliquant d'autres éléments (Moscovici, 1961, 2004). C'est à partir de quelques éléments concrets, triés, sélectionnés puis décontextualisés ainsi que le système de valeurs marqué par la culture et les normes sociales ambiantes auxquelles les individus se réfèrent (Abric, 1994) qu'il se constitue. L'ensemble de la représentation va donc se construire sur le fondement stable de ce noyau qui fournit aux individus un cadre de catégorisation et d'interprétation pour de nouvelles informations.

1.2.6. La théorie du noyau central des RS

Abric (1976) et à la suite Flament (1987) s'inspirent des travaux de Heider, de Asch et les analyses de Moscovici en avançant l'hypothèse de l'existence d'un noyau central impliqué dans l'organisation interne de la représentation sociale. Abric (1976) va proposer de développer « la théorie du noyau central ».

1.2.6.1. Le Noyau Central

Cette théorie du noyau central considère le principe que « *toute représentation est organisée autour d'un noyau central* » (Abric, 1994, p.28). Appartenant à l'ensemble des éléments cognitifs de la représentation, certains éléments vont jouer un rôle qui diffère des autres (Moliner & Guimelli, 2015, p.26) et forme une structure bien définie. Cette structure va s'organiser autour de deux systèmes : des éléments centraux, nommés « noyau central » (NC)

et des éléments qui gravitent autour du noyau appelés « système périphérique » (SP) (Abric, 1994). »

L'organisation d'une représentation présente des éléments centraux et qui gravitent autour d'un noyau, exprimant la pensée sociale. Comme toute pensée sociale dépend d'un certain nombre de croyances, collectivement engendrées et historiquement déterminées, elles ne peuvent être remise en cause car elles sont les fondements des modes de vie, elles garantissent l'identité et la pérennité d'un groupe social (Abric, 1994 ; Rouquette & Flament, 2003). Le noyau central est donc défini comme jouant un rôle déterminant dans le tissage de la représentation lui apportant ainsi signification et organisation. Il possède des fonctions essentielles :

- **Une fonction génératrice** : c'est à partir du NC que se crée et se transforme la signification des autres éléments constitutifs de la représentation sociale. Il leur donne ainsi du sens et de la valeur.
- **Une fonction organisatrice** qui détermine la nature des liens présents entre les éléments en apportant ainsi de la cohérence. Le NC est à la fois unificateur et stabilisateur de la représentation.
- **Une fonction stabilisatrice** est une autre propriété. Cette fonction apporte au noyau central toute la stabilité, la rigidité et la cohérence à la représentation.

Par ses éléments non-négociables, le NC résiste aux changements environnementaux, aux contextes mouvants et évolutifs en lui assurant une certaine pérennité. Quelques éléments, qui le constituent, occupent une position privilégiée qui confère à la représentation sa signification. Ces éléments déterminent ce noyau : d'une part la nature de l'objet représenté, d'autre part la relation individu/groupe en rapport avec cet objet, enfin les systèmes de valeurs et de normes sociales qui constituent l'environnement idéologiques du groupe (Abric, 1994).

Si bien que toute modification de l'un des éléments de ce noyau central entraîne une transformation complète de représentation. Flament et Rouquette (2003) affirment qu'une « *représentation diffère d'une autre si et seulement si leurs noyaux diffèrent* » [...] De même que *deux représentations sociales sont identiques si leurs noyaux le sont* (p.102). » Les variations contextuelles et non structurales peuvent en être à l'origine. La fréquence d'apparition d'un élément est également à considérer car elle n'est pas un critère suffisant pour déterminer la centralité. Celle-ci ne peut être rapportée uniquement à une dimension quantitative par la saillance des éléments. La dimension qualitative est tout autant importante car elle apporte le sens à la représentation et le caractère non-négociable des éléments qui le composent.

Partant du postulat de Flament et Rouquette (2003, p. 31) à savoir que « *tout objet n'est pas forcément un objet de représentation* ». Pour le devenir, il est nécessaire que les éléments organisateurs de sa représentation soient en partie ou totalement liés à l'objet lui-même (Abric, 1994). Ce qui amène Flament (1987) à définir deux grands types de représentation : les représentations autonomes et les représentations non-autonomes.

- **Les représentations autonomes** où les éléments organisateurs se situent « *au niveau de l'objet lui-même* » qui vont former le « *noyau dur* ».

- **Les représentations non autonomes** où les éléments centraux qui se situent « *hors de l'objet lui-même* » où celui-ci est intégré dans une représentation plus globale (Abric, 1994).

Ce courant s'est aussi intéressé aux relations qu'entretiennent entre elles les représentations différentes. Ainsi ces auteurs montrent qu'une hiérarchie existe entre les représentations où un objet de représentation dépendrait directement de celle d'un autre objet. Des relations fortes, nommées « relations d'emboîtement » entre plusieurs représentations existent. Par exemple,

dans les travaux de Abric et Vergès (1994), la représentation de la banque dépend de celle de l'argent qui pour finir, détermine celle du Prêt. Ces trois objets constituent un ensemble de représentations associées et hiérarchisées dans un environnement spécifique (Abric & Vergès, 1994, cités par Gaymard, 2021).

Pour finir, le noyau central n'est pas le seul à jouer un rôle déterminant dans le tissage de la signification et l'organisation de la représentation. Longtemps boudé au profit des recherches sur le noyau central, le système périphérique s'est révélé comme jouant un rôle essentiel dans le fonctionnement et la dynamique de la représentation. Ce sont notamment les travaux de Flament (1987, 1989, 1994) qui vont mettre en lumière sa spécificité (Gaymard, 2021).

1.2.6.2. Le système périphérique

Ce système est composé d'éléments périphériques qui sont dispersés tout autour du noyau central. Pour Abric (1994), ces éléments constituent « *l'essentiel du contenu de la représentation, sa partie la plus accessible mais aussi la plus vivante et la plus concrète.* (p.32). » Ils enveloppent le noyau central d'une forme perméable lui facilitant une adaptabilité au contexte immédiat et donc au changement, tout en le protégeant de menaces extérieures. Directement reliés au noyau central, ils s'organisent sous une forme hiérarchique : ceux qui ont des liens très proches avec le noyau vont jouer un rôle essentiel dans la concrétisation de la signification de la représentation. Tandis que ceux qui sont plus éloignés permettent d'illustrer, expliciter ou justifier cette signification.

Ces éléments périphériques ont donc un rôle important dans la représentation puisqu'ils constituent « *l'interface entre le noyau central et la situation concrète dans laquelle s'élabore et fonctionne une représentation* (Abric, 1994, p.31). » De ce fait, ils répondent à trois fonctions essentielles :

- **La fonction de concrétisation** : les éléments périphériques, dépendants du contexte, résultent de l’ancrage de la représentation dans la réalité. Ils permettent « *son habillage en des termes concrets, immédiatement compréhensibles et transmissibles* » (Abric, 1994, p.33).
- **La fonction de régulation** permet de réguler les contrariétés externes en vertu du principe d’économie cognitive. La souplesse de ces éléments lui confère une adaptation et un ajustement de la représentation aux contextes changeants. De nouvelles informations pourront ainsi être intégrées sans pour autant transformer brutalement le noyau central et donc la représentation. Ces nouveaux éléments, considérés comme « mineurs » et susceptibles de remettre en cause la représentation, seront soit réinterprétés dans le sens de la signification centrale ou soit être envisagés comme des éléments conditionnels
- **La fonction de défense** : permet d’assurer une résistance au changement car la moindre mutation peut entraîner une transformation totale de la représentation sociale.

Dans le rôle protecteur qu’on leur attribue, les éléments périphériques absorbent les désaccords. Se situant à une interface entre le noyau central et la réalité, ils supportent le premier choc dû à la nouveauté que Flament (1987) désigne comme un « *pare-chocs* » du système central (Abric, 1994). Sous un principe d’économie cognitive et en cohérence avec le noyau central, ce système périphérique dynamique facilite le passage des informations nouvelles. Son rôle est donc « *essentiel dans l’adaptation de la représentation sociale aux évolutions contextuelles, en intervenant dans les processus de protection et transformation des représentations sociales* » (Gaymard, 2003, p.13).

En s’inspirant de la théorie des scripts Shank et Abelson (1977, cités par Gaymard, 2021), Flament (1989), considère les éléments périphériques comme « *des schèmes, organisés par le*

noyau et assurant de façon instantanée le fonctionnement de la représentation sociale comme une grille de décryptage d'une situation (p.209) ». Ils ont différentes fonctions.

- Tout d'abord, ce sont des « **prescripteurs de comportement ou de prises de positions** » qui permet aux individus de savoir « *ce qu'il est normal de faire ou dire dans une situation donnée* » compte tenu de la finalité de celle-ci. Ils les identifient comme des « *schèmes normaux* ».
- Ensuite, ils permettent la « **modulation personnalisée** » de la représentation et des conduites qui y sont attachées sans pour autant remettre en cause du noyau central car les différences individuelles doivent s'adapter pour assurer la compatibilité avec le noyau central.
- Enfin et en référence à la **fonction de défense**, ils relèvent de la protection du noyau en cas de menace. Les schèmes normaux vont se transformer en schèmes étranges afin d'assurer la protection au noyau central en situation de menace. Flament (1987) évoque la notion de « *schèmes étranges* » définis par quatre composantes : « *le rappel du normal, la désignation de l'élément étranger, l'affirmation d'une contradiction entre ces deux termes, la proposition d'une rationalisation permettant de supporter (pour un temps) la contradiction* » (p. 146).

Pour autant, le noyau central résistera aux attaques lors des activations inégales de ces schèmes périphériques. « *Le système périphérique fonctionne comme un pare-chocs d'une voiture : il protège en cas de nécessité les parties essentielles de la voiture, mais il peut être cabossé* » (Flament, 1987, p.146).

1.2.6.3. Complémentarité d'un double système, central et périphérique

Selon Abric (1994), le fonctionnement des représentations sociales, du noyau central et du système périphérique peut se présenter comme une entité. Cependant la complexité de ces deux systèmes, central et périphérique, qui semble en apparence contradictoire par le rôle spécifique de chacun, se révèle en réalité complémentaire. Et c'est ce double système (central et périphérique) qui régit l'organisation tout comme le fonctionnement.

En premier lieu, le système central possède une « *détermination sociale liée aux conditions historiques, sociologiques et idéologiques* ». Le noyau central soutient sa résistance au changement par son caractère *non-négociable*, lié à sa stabilité et sa rigidité et profondément ancré dans un système de valeur et de normes (Gaymard, 2003). Il fournit une base commune proprement sociale et collective permettant de définir l'homogénéité du groupe où les comportements des individus au sein d'un groupe peuvent apparaître comme contradictoires. Apportant stabilité et cohérence à la représentation et indépendant du contexte immédiat, il en assure sa pérennité, son maintien dans le temps et sa durée qui lui permet d'évoluer, hormis certaines circonstances exceptionnelles, de manière très lente.

En second lieu le système périphérique est quant à lui davantage lié à une « *détermination individualisée et contextualisée* » (Abric, 1994, p.36-37). Le système périphérique se caractérise par sa *conditionnalité*, liée aux caractéristiques individuelles et au contexte immédiat favorisant ainsi son adaptation à la réalité (Gaymard, 2003). « *Elles intègrent les données du vécu et de la situation spécifique, et l'évolution des relations et des pratiques sociales dans lesquelles s'insèrent les individus ou le groupe* » (Abric, 1994, p. 38). Avec sa souplesse, il permet des modulations personnelles à l'égard du noyau central commun, générant ainsi des *représentations sociales individualisées*. Son rôle « protecteur du noyau central » permet l'intégration des informations voire des pratiques différenciées et accepte l'hétérogénéité du contenu et de comportement. En ce sens, il est à considérer comme un

élément fondamental dans la liaison qu'il entretient avec le noyau central car son rôle lui confère une importance capitale permettant ainsi l'ancrage dans la réalité.

Pour conclure, Flament, rappelle que « *c'est dans la périphérie que se vit une représentation au quotidien* » (1994, p.85). Guimelli (1998) ajoute que c'est aussi par une longue préparation de la périphérie que s'opère la transformation de la représentation. Enfin les éléments centraux apparaissent non-négociables » (Rouquette & Rateau, 1998, p.53) par opposition avec la conditionnalité périphérique (Flament, 1994).

1.2.7. Pratiques sociales et transformation d'une RS

Face à l'évolution des sociétés, des technologies et des environnements physiques, les représentations ne peuvent qu'évoluer elles aussi de manière à conserver leur pertinence et leur utilité. Moliner (2001) souligne que « *la dynamique « naturelle » des représentations sociales est une lente évolution calquée sur le rythme des évolutions de la société* » (p.38).

D'après Flament (1987, 1989) « *les pratiques sont la principale source, sinon la seule, des transformations des représentations* ». Gaymard (2021) ajoute que « *l'environnement évoluant continuellement, on va assister à l'émergence de pratiques nouvelles pour le groupe et, sous certaines conditions, les représentations vont être touchées et vont devoir se transformer pour s'adapter* » (p.175). C'est sous l'influence des pratiques sociales que les représentations sociales peuvent prendre diverses formes de transformation (Flament, 1987, 1989).

Pour rappel, la transformation d'une représentation sociale ne peut avoir lieu que si le noyau central est également modifié. Dans certains cas de circonstances exceptionnelles, la robustesse des désaccords dépasse le rôle protecteur de la périphérie qui ne peut plus absorber les contraintes liées à l'environnement. Dès lors que la pratique est en contradiction avec la représentation, la protection du noyau central s'opère par l'apparition de « schèmes étranges » (transformation de schèmes normaux) dans la périphérie. Ainsi Flament (1989) propose le

schéma descriptif qui récapitule les dynamiques montrant l'importance des pratiques nouvelles sur la transformation de la représentation (Figure 10)

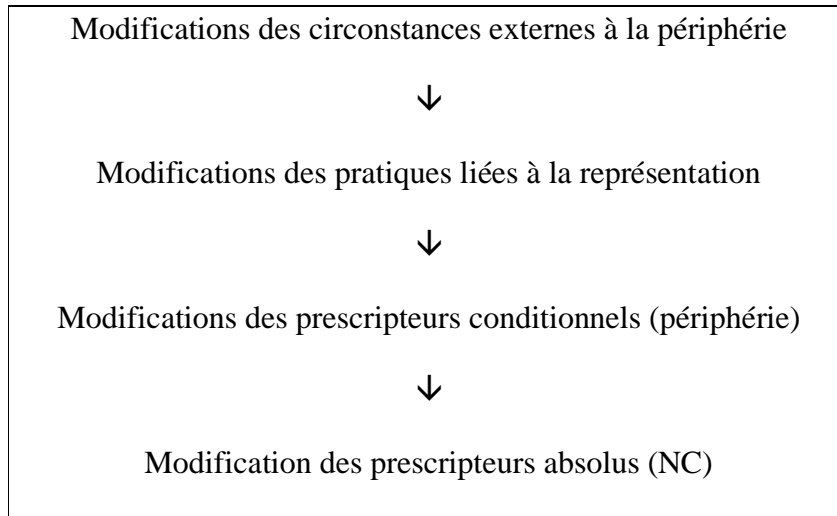


Figure 10 : Dynamiques des pratiques nouvelles sur la transformation de la représentation (Flament, 1989, cité par Abric, 1994, p.62)

Flament (1994) considère que lorsque le processus de transformation s'achève aux modifications périphériques, cela témoigne d'une adaptation des individus de la même représentation à des circonstances nouvelles. Le principe qui régit cette dynamique est que chaque individu concerné puisse dire : « *Au vue des circonstances, je fais quelque chose d'inhabituel mais j'ai de bonnes raisons pour le faire* » Flament (1994, p.64). L'analyse des circonstances amène l'auteur à considérer deux types de situation perçue comme irréversible ou réversible, qui peuvent faire ralentir ou pas le processus de transformation :

- Un changement de situation **irréversible** se réfère à un retour à des pratiques antérieures impossible.
- Un changement de situation **réversible** où la situation relève d'un caractère exceptionnel fournissant ainsi aux individus de « bonnes raisons » ou l'excuse d'une circonstance atténuante.

Seul le caractère irréversible de la situation conduit à une transformation radicale du noyau central.

D'après Flament (2001), ce sont des modifications de types circonstanciels qui ont un impact sur les pratiques et qui se répercutent d'une part sur la périphérie puis d'autre part sur le noyau central d'où découle le changement de représentation. Selon les situations, « *la modification de l'environnement peut être lente ou brutale, tout comme la modification résultante ou concomitante des pratiques* » (Rouquette & Flament, 2003, p.41). D'après Flament, il en résulte trois formes principales dans le processus de transformation des représentations sociales (Gaymard, 2021) :

- ***Une transformation progressive ou sans rupture*** s'effectue sur le long terme au fil des générations. Les pratiques nouvelles, qui ne sont pas totalement en contradiction avec le noyau central, amènent de nouveaux schèmes à s'intégrer progressivement à celui-ci. La fusion de ces schèmes permettra ainsi la constitution d'un nouveau noyau et donc d'une nouvelle représentation.
- ***Une transformation résistante*** où les pratiques nouvelles sont, cette fois-ci, en contradiction avec le noyau central. C'est ici que l'on voit apparaître les mécanismes de défense par l'utilisation de schèmes étranges permettant ainsi la justification et la rationalisation des pratiques contraignantes. A long terme, la multiplication de ces schèmes étranges déstabilise le noyau central et la transforme de la représentation sociale est alors inévitable.
- ***Une transformation brutale*** renvoie aux circonstances de la situation perçues comme irréversibles et la multiplicité de bonnes raisons qui aboutissent à l'éclatement du noyau central. La mise en cause de la signification centrale de la représentation est irrévocable.

Flament précise qu'une « transformation brutale » a lieu sur la durabilité et non du jour au lendemain. Il est possible qu'une dynamique existe mais le temps limité d'une étude peut ne

pas la faire apparaître et elle ne sera visible que quelques années plus tard. C'était le cas pour l'étude de Jodelet (1989) menée dans le début des années 70 et qui révèle 20 ans plus tard, sur une population différente, que l'évocation « dépression nerveuse » était totalement absente dans l'étude de Jodelet. En ce sens, « il peut s'agir d'une durée de quelques années, ce qui est toujours plus brutal, dans la vie des sociétés, que la lente mutation générationnelle » (Flament & Rouquette, 2003, p.42).

Pour conclure, l'identification de « schèmes étranges » et de « schèmes conditionnels », apparaissant dans la périphérie, s'avère être un élément essentiel au repérage de transformation en cours de la représentation. Flament (1994) souligne que l'analyse du système périphérique est donc primordiale dans le repérage de ces schèmes car « *il peut constituer un indicateur très fort de modifications futures de la représentation, un symptôme indiscutable d'une évolution dans les situations où la représentation est en cours de transformation* » (p.38).

Nous allons voir à quel point ce système périphérique est un véritable « médiateur » dans des situations complexes. Nous poursuivons maintenant notre étude en nous intéressant à la place des normes dans la représentation.

1.2.8. Aspects normatifs d'une représentation sociale

Face à l'objet de représentations sociales, les individus utilisent des pratiques différentes entre ce qui va être de l'ordre du prescrit et du réel. Comme le souligne Gaymard (2021) « *nous sommes guidés par des normes sans nous en rendre compte* » (p.224). De nombreux travaux en psychologie sociale, notamment ceux sur l'influence sociale, sont à l'origine de l'étude des normes. Plusieurs phénomènes tels que la normalisation, les influences majoritaires/minoritaires ou encore la polarisation ont été étudiés pour comprendre l'impact des normes sur le fonctionnement sociocognitif des individus et des groupes et sur leurs

comportements (Gaymard, 2021). Nous allons principalement nous focaliser sur l'aspect des normes dans le champ de l'approche structurale des RS.

Gaymard (2021) retrace l'historique de la question des normes en lien avec les RS. D'après les recherches, le noyau central était considéré comme « *le lieu privilégié d'expression des aspects normatifs* » (Rouquette & Rateau, 1998, cités par Gaymard, p.239). Ce n'est qu'à partir de 1999 que les aspects normatifs sont reconsidérés notamment lorsque Flament définit « *la représentation sociale comme un système normatif* » (Gaymard, 2021).

En soumettant l'idée d'une structuration du noyau central, Abric (1987) remarque la présence des éléments normatifs dans la représentation, plus particulièrement dans le noyau central et distinguent deux dimensions : fonctionnelle et normative.

- **La dimension fonctionnelle** est liée aux pratiques, plus précisément à la réalisation et finalité de la tâche. Par exemple, dans les travaux de Lynch (1969) portant sur la représentation de la ville, le repérage et le déplacement urbain ont été identifiés comme des éléments centraux qui organisent la ville (Abric, 1994).
- **La dimension normative** renvoie à la notion de norme. Cette dimension relève d'éléments à caractère émotionnel où les individus sont sensibles aux jugements et aux prises de positions envers l'objet. La présence des « *aspects socio-affectifs, sociales et idéologiques dans les situations* » (Rouquette & Rateau, 1998, p.48) peut amener à penser « *qu'une norme, un stéréotype, une attitude fortement marquée seront au centre de la représentation* » (Abric 1994, p.30). D'ailleurs, l'étude de la représentation de la femme, proposée par Chombart de Lauwe et al. (1963), illustre bien des éléments stéréotypés à fortes valeurs affectives présents dans le noyau central (Gaymard, 2021).

Abric et Tafani, (1995) proposent une troisième dimension dite « mixte » qui reprend le principe des deux dimensions précédentes. Ils pensent également que ces éléments du noyau

peuvent s'activer différemment selon la nature de l'objet social, la finalité de la situation en intégrant le rapport au groupe.

- **La dimension mixte** intègre une double logique « normative-fonctionnelle » où elle est impliquée à la fois dans les pratiques mais aussi dans les jugements (Abric & Tafani, 1995 cités par Gaymard, 2021).

Les dimensions se distinguent suivant la situation. Ainsi une situation à forte finalité opératoire identifiera les aspects fonctionnels. Tandis que la situation à forte charge idéologique et socio-affective concerne davantage les aspects normatifs. Les deux contraintes associées jouent un rôle majeur dans l'activation des dimensions fonctionnelle et normative (Gaymard, 2021).

D'après l'historique exposé par Gaymard (2021), la question de l'organisation hiérarchique du NC montre que les éléments ont des rôles plus importants que les autres. D'après Guimelli (1998, cité par Gaymard, 2021) les éléments centraux ne concourent pas de manière équivalente à la signification et à la reconnaissance de l'objet. Si pour Abric (2003), le noyau est constitué d'éléments inconditionnels, Moliner (1992a, 1992b, cité par Gaymard, 2021) ajoute qu'ils sont moins inconditionnels que normatifs. Pour finir, Rateau (1995, cité par Gaymard, 2021) souligne que les éléments centraux, prioritaires (éléments inconditionnels) sont à distinguer des éléments adjoints (éléments relatifs aux normes) et que la mise en cause d'un de ces éléments entraîne une non-reconnaissance absolue de l'objet (Guimelli, 1999 ; Rouquette & Rateau, 1998).

C'est véritablement Flament qui offre une orientation nouvelle au système périphérique en mettant en évidence la prévalence de la périphérie dans la gestion des aspects normatifs. Comme le souligne Gaymard (2021) « *la périphérie conditionnelle, proche des pratiques et*

« lieu de vie » de la représentation, apporte à celle-ci son caractère dynamique (notamment dans son rôle joué dans la transformation de la représentation) et normatif » (p.244).

Rappelons-le, Flament (1987, 1989) utilisera le concept de « schèmes » pour définir les éléments de la périphérie (des schèmes normaux transformés en schèmes étranges dans un rôle protecteur à l'égard du noyau central) qui deviennent des « prescripteurs de comportements » et pour finir des « normes » (Flament, 1997, cité par Gaymard, 2021).

Nous avons également montré que le système central était constitué d'éléments non-négociables où les prescriptions sont inconditionnelles, absolues. Tandis que le système périphérique, plus proche des pratiques individuelles, a une nécessité de s'adapter aux circonstances. La périphérie permet aux individus de leur fournir une indication sur ce qu'il est normal de faire ou de dire dans une situation ce que Flament (1994a) appelle « des prescripteurs massivement conditionnels » (p.49).

Les prescriptions apparaissent au niveau discursif sous une forme inconditionnelle et au niveau cognitif sous une forme conditionnelle. Flament (1994a) remarque l'existence d'un biais discursif où les individus ont tendance à parler, en premier lieu, du principal négligeant le secondaire (p.50). En développant la théorie des prescriptions conditionnelles, qui articule les notions de prescription et condition, il remarque des écarts par rapport aux normes. Si certaines sont absolues (il faut faire ... il ne faut pas faire ...dans telle situation) d'autres autorisent de nombreuses variations conditionnelles (Gaymard, 2021). Elles constituent pour les individus des justifications de conduites où les transgressions sont vues comme légitimes pour Flament. Ainsi l'individu peut « tout faire » du moment que le système conditionnel le justifie (Gaymard, 2021).

D'ailleurs, lorsque Gaymard (1999, 2003, 2014) développe la théorie de la conditionnalité, elle confirme la prévalence des aspects conditionnels. Dans ses travaux (2003), sur la négociation interculturelle chez les filles franco-magrébines, elle articule les aspects

normatifs des représentations sociales et la question de la bi-culturalité. Elle remarque que « *les situations négociées et conditionnelles sont inévitables dans un contexte biculturel où les deux cultures n'ont pas le même niveau d'exigence* » (Gaymard, 2021, p.248).

Cette étude révèle qu'il y a un risque d'exclusion par rapport à la culture française pour les jeunes filles d'origine maghrébine qui affirment leurs positions, de manière absolue, à l'égard d'une culture. Les résultats montrent qu'elles élaborent des stratégies de négociation par la réalisation de compromis entre la culture traditionnelle et la culture occidentale. Ces écarts, justifiés par un contexte particulier, montrent bien qu'en vertu du principe absolu, des transgressions légitimes sont tolérées (par exemple : « *tu ne tueras point, sauf en cas de guerre sainte* ») (Gaymard, 2003, 2021).

D'autre part, les nombreux travaux de Gaymard (e.g. 2007, 2009, 2012, 2014 ; Gaymard & Tiplica, 2019 ; Gaymard et al, 2021) portant sur le contexte routier, ont largement contribué au développement de la théorie de la conditionnalité et apparaissent, aujourd'hui, comme une référence incontournable pour la recherche des aspects normatifs dans les représentations sociales.

En effet, l'environnement routier où tout est négociable, est le champ idéal pour étudier ces aspects. Sur la route, les transgressions légitimes sont constantes car il est difficile d'appliquer des règles « absolues ». Les individus ont tendance à adopter facilement des comportements « de type conditionnel » donc justifiés. Par exemple, il est plus légitime aux yeux des individus de transgresser une règle comme le non-respect de la limitation de vitesse si la situation le permet (par exemple : la route est dégagée) que de ne pas « porter sa ceinture de sécurité » qui est une règle non-négociable (pour le groupe étudié).

Pour finir, Bec-Gérion (2021) confirme dans sa thèse qu'en questionnant la réalité des groupes sociaux, un double système normatif existe, opposant les règles légales aux règles sociales, qui souligne ainsi l'aspect conditionnel des normes en vigueur (Gaymard, 2007).

Normes et modèles de référence

D'après Abric (1994), les effets de contexte, discursif et social, sont à prendre en considération car ils pourraient jouer un rôle déterminant dans la signification de la représentation. Tout d'abord, il est pertinent de s'intéresser au contexte discursif c'est-à-dire à la nature des conditions de production du discours, à partir de laquelle une représentation va être formulée. Dans la plupart des cas, la représentation est accessible par les productions discursives. D'une part, il est nécessaire d'analyser les conditions de production. D'autre part, il s'agit de tenir compte du fait que la représentation recueillie est produite en situation, face à un auditoire, et qu'elle vise à argumenter et à convaincre (Grize et al., 1987, cité par Gaymard, 2021). Enfin, la signification de la représentation sociale dépend en partie des rapports concrets qui se déroulent lors d'une interaction (Mugny & Carugati, 1985, p.23). Pour finir, le contexte social réunit à la fois, le contexte idéologique et la place occupée par l'individu ou le groupe concerné.

De nombreuses recherches sur les aspects normatifs des représentations sociales (e.g. Bessin, 2016 ; Bessin & Gaymard, 2019 ; Flament, 1999, 2001 ; Flament, Guimeli & Abric, 2006 ; Gaymard, 1999, 2003, 2014 ; Gaymard & Andrès, 2009 ; Guimelli & Deschamps, 2000) ont démontré l'existence de modèles de références dans la représentation.

Dans les travaux de Flament (1999), en définissant la représentation comme un système normatif, il met ainsi en évidence que les représentations sont directement liées au groupe social et que la référence à un groupe suppose des normes spécifiques. Ce sont les aspects normatifs qui permettent de discriminer les groupes entre eux. D'après Flament (2001) une norme

implicite influencerait les individus sur leur manière de penser en dictant leurs comportements sur ce qu'ils peuvent faire et ne peuvent pas faire (Flament et al., 2006).

Flament met en évidence que le contexte psychosocial est à prendre en considération. Ainsi il formule l'hypothèse que les questionnaires utilisés pour décrire une représentation sociale sont « *le reflet de discours normatifs attribués à diverses instances de référence* » (1999b, p.29, cité par Gaymard). Selon lui, les individus, placés dans des conditions de passation, sont influencés par des groupes auxquels ils se réfèrent (groupe de référence ou modèles de référence). Il stipule que la méthode la plus appropriée, pour tester une « opinion standard » qui reflète l'influence normative d'une instance de référence, est de demander aux sujets de compléter le questionnaire comme on le ferait en étant bien vu ou mal vu par l'instance de référence (Gaymard, 2021).

Comme nous le montre les travaux de Gaymard (2009), Bessin et Gaymard (2019), le modèle de pairs constitue par exemple un modèle de référence pour le groupe des jeunes. Les résultats montrent que lorsque les sujets répondent pour eux-mêmes (en condition standard), ils sont influencés par le modèle « bien vu par ses amis » et que l'appropriation du groupe de référence passe notamment par la transgression.

En ce qui concerne le contexte discursif, les recherches ont montré que les individus ont la capacité de dépasser leurs propres représentations sociales en se mettant à la place d'autrui pour avoir d'autres représentations que les leurs (Gaymard, 2003).

Dans une étude sur les représentations sociales des Gitans, Guimelli et Deschamps formulent également l'existence d'un effet de contexte sur la production d'évocation de mots (2000). Ces auteurs vont comparer deux contextes de production : un contexte normal et un contexte de substitution dans lequel ils demandent au sujets les réponses supposées *des Français en général*. Lors de la passation d'un questionnaire, les participants ont tendance à donner des réponses différentes suivant le contexte social dans lequel ils se situent. Ainsi une même représentation

ferait apparaître des éléments pro-normatifs dans une condition normale et des éléments contre-normatifs dans une condition de substitution.

Ces mêmes auteurs expliquent que sous l'influence de certaines pressions sociales et d'effet de désirabilité sociale, les sujets placés en condition normale et qui répondent en leur nom produisent des réponses qui les avantagent. Tandis que lorsqu'ils sont placés en condition de substitution et qu'ils répondent à la place d'un autrui appartenant à leur propre groupe » ou « *comme le feraient les membres d'un groupe différent* », ils formulent alors des réponses différentes de type contre-normatif. Si ces éléments étaient exprimés en condition normale alors ils « *pourraient mettre en cause des valeurs morales ou des normes valorisées par le groupe* » (Guimelli & Deschamps, 2000). Les travaux de Gaymard et Etoundi (2018) confirment l'impact de la substitution quand on demande aux conducteurs camerounais de répondre comme le feraient les conducteurs en général. Les résultats de cette étude révèlent que les conducteurs camerounais ont tendance à attribuer les transgressions de la règle aux autres conducteurs.

Flament et al. (2006) parle d'un phénomène de masquage qui correspond au fait que les participants sélectionnent des « aspects normatifs de la représentation en fonction de l'enjeu normatif selon la situation dans laquelle ils se trouvent ». Il ressort donc qu'en modifiant le contexte social, il apparaît alors un effet de masquage. Afin de rendre accessible cette zone de masquage, Flament et al (2006) propose d'utiliser une approche multi-facette des RS.

Cette méthode consiste à diminuer l'implication personnelle des sujets en leur demandant de se mettre « *à la place de* » (sous-entendu de quelqu'un d'autre) pour permettre de faciliter l'évocation de certains éléments que les sujets n'auraient pas produit en condition normale (Guimelli & Deschamps, 2000). Les auteurs pensent que cette zone de masquage serait liée à l'influence d'une pression sociale et l'effet de désirabilité sociale. Bien que Chokier et Moliner (2006) confirment son existence, ils pensent qu'elle résulte davantage d'une interaction entre pression normative et comparaison sociale et non d'un effet de désirabilité sociale.

Cependant Flament et al. (2006) mettent en évidence que ce masquage volontaire peut provenir du thème particulièrement sensible au moment où il est étudié et qu'il représenterait un enjeu pour le sujet interrogé. Deschamps et Guimelli (2004) ont travaillé sur la représentation sociale de la sécurité/insécurité. Les résultats présentent en condition de substitution une stigmatisation importante de la représentation focalisée sur les causes et les groupes sociaux (chômage, banlieue, étrangers, jeunes...). Nous retrouvons bien une zone de masquage lorsque les sujets sont placés dans un autre contexte de production.

Selon les auteurs, cette zone est constituée de cognitions ou de croyances, disponibles pour le sujet mais difficiles à exprimer dans certaines situations sociales » (p.129). Que ce soit l'objet de représentation « Gitans » ou celui de « l'insécurité », nous remarquons que les deux thèmes sont des sujets dits « sensibles ». Cela signifie que les répondants ne sont pas indifférents et nous pourrions dire que cela les affecte car « des valeurs et des normes sont en jeu ». Ces aspects sont considérés comme contre-normatifs.

La technique de substitution permettrait donc de lever cette pression normative en « désimpliquant le répondant (Abric, 2003 ; Guimelli & Deschamps, 2000).

Pour conclure, il est donc pertinent d'étudier les aspects normatifs de la représentation qui révèlent non seulement des phénomènes de masquage qui camouflent des aspects contre-normatifs et qui permettent de contourner un éventuel biais de désirabilité sociale lié à l'objet.

Comme nous l'avions évoqué en début de chapitre, les représentations sont indissociables de nos pratiques (Abric 1994 ; Flament, 1989). Gaymard (2021) reprend le postulat développé par Flament (1999b) où « *dans la représentation sociale tout est normatif* » et qui, selon elle, pourrait renvoyer à un autre postulat : « *dans la représentation sociale tout est pratique* ». Ce qui peut se traduire par : « *une représentation ne peut se concevoir sans références aux pratiques qui lui sont liées* » (Flament, 2001, p.44 cité par Gaymard, 2021, p.260).

Dans cette partie que nous venons de traiter, il nous semble important à considérer la dimension affective. Un objet considéré comme « sensible » affecte les individus car il atteint le système de valeurs et de normes de ces derniers. Cet aspect normatif, au combien important, nous amène à nous intéresser à présent à la dimension émotionnelle de la représentation sociale.

1.2.9. Dimension émotionnelle des RS

De nombreux chercheurs ont montré l'existence de liens entre les représentations sociales et les émotions (e.g. Markovà & Wilkie, 1987 ; Moscovici, 1961 ; Rimé, 2005). Selon Rimé (2009) « *l'humanité ne dispose pas d'autres moyens que les émotions des individus qui la composent pour assurer la préservation de ses constructions* (p.391).

Tout d'abord, nous savons que la représentation que nous nous faisons des objets n'est pas une copie conforme de la réalité. Lors de l'apparition d'un nouvel objet dans le champ social, cette représentation peut être influencée par des processus socio-cognitifs, décrits par Moscovici (1961) comme en partie responsables de la genèse et de la formation de la représentation. Nous savons que les processus socio-cognitifs et affectifs jouent un rôle majeur dans la formation et la genèse d'une représentation et par conséquent ils participent à l'élaboration de comportements.

D'après Piermattéo (2021), les émotions sont à la fois des moteurs dans les échanges interindividuels qui participent à ces processus mais elles peuvent également affecter directement les processus spécifiques.

Les émotions contribuent à la construction de croyances puisqu'elles influencent la manière dont les individus appréhendent les informations issues de leur environnement (Banchs, 1996, Paez et al., 1989).

Durkheim (1912), avait déjà remarqué que les rituels collectifs étaient de puissants instruments qui servaient à renforcer périodiquement l'appartenance des individus au groupe et à raviver les croyances qui fondent la vie en commun (Paez, Rimé & Basabe, 2005). Lors de ces rituels, les individus déployaient d'abondantes manifestations expressives communes (danse, cris, chants) à travers la présence de symboles. Selon Durkheim, le climat de fusion émotionnelle qui régnait lors de ces rituels collectifs, formait une situation d'empathie généralisée qui conduisent à un sentiment d'appartenance sociale et une cohésion sociale. Lévy-Bruhl (1922) attestait également de la présence des émotions dans les représentations collectives où les traditions sont marquées par des rituels constitués de symboles. Selon lui « *les représentations ne seraient pas pensées mais « senties et vécues* » (Gaymard, 2021, p. 19).

D'après Banchs (1996), ce processus n'est pas uniquement intra-individuel car la même appartenance à un groupe nécessite de partager des événements de vie, des valeurs et des normes communes qui favorisent un certain consensus émotionnel (Parkinson et al., 2005). Diverses théories comme celle de l'humeur (Schwartz & Clore, 1983), de l'affect (Forgas, 1995) ou encore les concepts d'adaptation centrés sur l'émotion (Lazarus, 1991) ont confirmé l'influence des émotions sur la construction des croyances.

D'autre part, les émotions jouent également un rôle dans le système de l'ancrage ; par exemple Høijer (2010, 2011) a suggéré l'existence d'un ancrage émotionnel et d'une objectivation émotionnelle. Selon cet auteur, reconnaître un objet familier nécessite qu'il soit rattaché à des émotions, comme dans le cas d'une menace ou d'un danger. Par exemple les travaux de Pivetti et al. (2017) révèlent que la représentation sociale de la « femme Rom » est associée aux émotions en lien avec le « peuple Rom ». D'un côté, les émotions positives montrent une représentation sociale de la « femme Rom » mystérieuse et fascinante tandis que de l'autre, les émotions négatives lui attribuent une image de « paria ».

Une autre étude, comme celle de Smith et Joffe (2013) sur les représentations sociales du changement climatique, a mis en exergue un ancrage émotionnel axé sur la nostalgie. Selon Höijer (2011) cet ancrage émotionnel est lié à un processus d'objectivation émotionnel qui se traduit par la présence d'une forte composante émotionnelle dans les matériaux susceptibles de contribuer à l'élaboration d'une représentation sociale.

Par ailleurs, les émotions ont également la capacité de stimuler les échanges entre les individus autour d'un objet donné contribuant à la construction ou la transformation des connaissances partagées. Rimé (2009) nous l'a largement démontré dans son ouvrage sur « le partage social des émotions ». Selon cet auteur « *l'émotion n'est pratiquement jamais vécue de manière solitaire [...] elle déclenche et alimente systématiquement d'importants processus sociaux.* » (p.224). C'est notamment le cas lorsque les individus traversent une expérience émotionnelle où ils éprouvent le besoin impérieux d'en parler aux autres personnes. Ce sont les épisodes émotionnels qui, dans 90% des cas, font l'objet de conversation partagé avec différentes personnes. Plus cette émotion est intense et plus elle est partagée par un grand nombre.

D'après Rimé (2009), il existe un rapprochement conceptuel entre la dynamique des représentations sociales et celle des émotions. Lorsque les individus sont confrontés à des éléments en rupture avec leurs attentes, la dynamique des représentations sociales, tout comme celle des émotions se déclenchent dans les mêmes conditions (Gaymard, 2012).

Les représentations sociales et les processus cognitifs et sociaux suscités par les émotions se situent au cœur d'un processus de production de sens. Dans la dynamique les représentations sociales, l'assignation de sens est assurée par l'ancrage qui permet de relier l'objet nouveau aux savoirs préexistants de la pensée commune.

De manière identique, la production de sens s'établit à la suite d'un évènement où il sera relié à des éléments de base de données théoriques de l'individu ou de la communauté. Selon Rimé (2009), « *si le vecteur de la formation des représentations sociales est l'art de la conversation, dans le contexte de l'émotion, le processus de construction de sens s'effectue également à travers le partage social de l'expérience émotionnelle* » (p.379).

Il est alors difficile de faire une distinction entre le processus individuel de production de sens que suscitent les émotions et le processus collectif de production des représentations sociales que les membres d'un groupe initient en présence d'un élément nouveau.

Piermattéo (2021) rappelle que dans plusieurs recherches, les émotions apparaissent comme composantes des RS et déterminantes des pratiques. Les RS incluent des contenus (Tavani et Collange, 2017), où témoignent de l'existence d'une dimension affective (Guimelli & Rimé, 2009).

C'est notamment le cas pour les recherches sur les Nexus. Ce concept de Nexus (Rouquette, 1994) se définit comme des « *nœuds émotionnels pré-logiques communs à un grand nombre d'individus* » (p.68). Ces nœuds se caractérisent par de forte valeur symbolique comme par exemple, la « liberté », la « justice ».

Deschamps et Guimelli (2004) ont également montré dans leurs travaux la tonalité émotionnelle d'un objet comme la sécurité vs l'insécurité. En s'appuyant sur les travaux de Frijda (1986) portant sur l'influence des émotions dans l'orientation et l'action, Deschamps et Guimelli suggèrent que la dimension affective pourrait être l'un des facteurs impliqués dans la génération des pratiques liées aux RS. Ce qui confirme donc l'hypothèse de Rimé (2009) sur le rôle fonctionnel entre les émotions et les représentations sociales comme guide pour l'action.

D'après Piermattéo (2021), les représentations sociales peuvent impacter l'orientation des comportements et être au moins partiellement dépendantes de leur dimension affective.

Si les émotions influencent les représentations sociales, ces dernières peuvent à leur tour affecter les émotions. En effet, les représentations sociales jouent aussi un rôle déterminant dans la régulation des émotions.

D'après Moscovici (1989) les représentations sociales participent à la stimulation des émotions et des affects. Les travaux de Deschamps et Guimelli (2004) se sont intéressés au rôle des émotions dans la structuration des représentations sociales. Selon ces auteurs, ce rôle implique que l'activation d'un objet représentationnel donné peut conduire à faire émerger l'émotion à laquelle il est lié.

Dans la lignée de ces contributions, les études qui se sont intéressées à l'impact du partage social sur la transformation des représentations sociales indiquent que les participants rapportent des sentiments négatifs lorsqu'ils sont confrontés à des informations qui remettent en cause les représentations sociales partagées (Bouriche, 2014).

Dans les chapitres suivants, nous allons nous intéresser aux risques et concept de régulation des émotions. Nous reviendrons sur la question de la gestion des émotions dans la partie en rapport avec le stress.

I.3. LE CONCEPT DE RISQUE

Il est vrai que la littérature scientifique abonde de travaux dans le champ du risque. Cependant, il n'existe pas vraiment de définition consensuelle du risque dans les sciences sociales car c'est un terme polysémique qui possède une connotation positive autant que négative (Ernst-Vintila, Delouée & Rouquette, 2010 ; Joffe, 2003). Par exemple, nous pouvons retrouver des expressions comme « cela risque de marcher » (connotation positive) ou « c'est risqué » (connotation négative). Il peut évoquer toutes les nuances allant du simple inconfort au danger potentiellement mortel (Pérez-Diaz, 2003, p.144). Ainsi, nous ne pouvons pas être exhaustifs dans cette partie.

Lorsque l'on demande aux individus de définir le mot « risque », ils rapprochent généralement cette notion à celle de sécurité ou de santé. Comme le souligne Hermand et ses collègues (2003), le risque peut se retrouver dans différents domaines, tels que les risques courants et individuels, transport urbain et vie domestique, soins médicaux, déviance, sexe et addictions, violence, pollution globale. De ce fait, il est donc difficile de l'appréhender.

Selon Douglas (1994), il renvoie à « *un sentiment de danger attendu par rapport à des dommages futurs* ». Joffe (2003), le définit plutôt comme une « *menace potentielle* ». Pour Kouabenan et al. (2007, p. 21) le risque peut être appréhendé selon trois notions voisines : le danger, la sécurité et la fiabilité. En considérant le danger comme un événement ou une situation susceptible d'entraîner des conséquences négatives ou des dommages importants à l'homme, le risque comporte alors deux composantes essentielles : « *la probabilité d'occurrence d'un événement et la gravité des conséquences qu'entraîne cet événement.* » (p.21). Ce sont deux éléments essentiels lorsque l'on s'intéresse à la sécurité.

La sécurité a été l'un des premiers thèmes abordés par les psychologues dans le but de contribuer à la réduction du nombre d'accidents. Pendant longtemps, les recherches se sont

concentrées sur la fréquence d'accidents en réponse à des demandes d'entreprise pour améliorer la sécurité. En s'intéressant progressivement à la genèse des accidents, les études ont permis de considérer le risque sous une perspective nouvelle. Les chercheurs ont ainsi constaté l'existence d'indicateurs de dysfonctionnement comme rôle déterminant en matière de sécurité avant l'occurrence de l'accident. L'erreur est notamment « *l'un des indicateurs de risque perçu comme révélateur d'un défaut de couplage entre l'homme et le dispositif technique* » (Kouabenan et al., 2007, p.22). Enfin, l'évolution des systèmes technologiques et organisationnels ont permis de prendre en considération l'existence d'autres facteurs dans les analyses psychologiques des accidents et particulièrement ceux qui sont liés aux caractéristiques des individus, à la technique et enfin à l'organisation du travail. L'erreur conduit les chercheurs à examiner la notion de fiabilité. Celle-ci s'apparente à celle du risque car « *un système fiable est un système qui présente peu de risque* ».

D'un point de vue théorique, les premiers travaux sur le risque se situent autour de la prise de décision qui renvoient à des probabilités mathématiques (Von Neuman & Morgenstern, 1944, cités par Gaymard & Tiplica, 2014). Les paradigmes suivants s'orientent davantage vers des thématiques autour des dimensions émotionnelles ou intuitives issues de l'expérience de l'individu. Pendant longtemps, ce sont les modèles cognitifs qui ont prédominés. Ces modèles considèrent l'existence d'une source d'erreur de base dans le traitement de l'information issue de la limitation de nos capacités cognitives (Tversky & Kahneman, 1974).

D'après ces modèles, le risque est évalué selon un niveau d'expertise qui classe les individus en deux catégories : les experts et les non experts. Les premiers possèderaient une connaissance rationnelle et scientifique du risque. Tandis que les seconds sont considérés plutôt comme des individus « ordinaires » ayant une perception erronée du risque. Cette mauvaise perception conduit à des erreurs qui interfèrent lors du traitement de l'information et forment des biais, nommés « biais d'optimisme » (Slovic, Fischhoff & Lichtenstein, 1981 ; Slovic &

Peters, 2006 ; Tversky & Kahneman, 1974). C'est ce que confirme également Joffe (2003) en montrant que face à l'apparition d'un objet inspirant un sentiment de peur ou de menace, les individus ont tendance à minimiser la perception du risque.

Ainsi, lorsque l'on demande aux individus d'estimer la probabilité de rencontrer un évènement fortement à risque, ils estiment être moins à risque que les autres pour les évènements négatifs et plus chanceux qu'autrui pour les évènements positifs. Ils ont tendance à surestimer leurs capacités individuelles à faire face à un risque. (Meyer & Delhomme, 2000 ; Weinstein, 1982). Plusieurs facteurs, tels que l'expérience personnelle, le contrôle subjectif comparatif, le choix de la cible de comparaison ou le type de mesure utilisé, sont susceptibles d'influencer cet optimisme comparatif (Causse, 2003 ; Causse, Kouabenan, & Delhomme, 2004). Cette approche sur les biais d'optimisme a permis d'étudier les risques dans le domaine de la sécurité et de la santé en apportant des réponses sur ce que les gens vivent au quotidien lorsqu'ils sont confrontés à des évènements ou des situations inattendus.

Bien que la conception cognitive soit un apport considérable pour mieux comprendre le fonctionnement du traitement des informations d'un individu et pour expliquer certains raisonnements avec la formation de biais, elle n'est pas suffisante. Selon Joffe (2003), les *« modèles cognitifs mettent l'accent sur les qualités machinales de l'esprit individuel, plutôt que sur sa capacité à produire du sens »* (p. 59).

D'après Durkheim (1897) *« les risques de tout ordre doivent être considérés comme des faits sociaux »*. Certes les processus cognitifs jouent un rôle extrêmement important puisqu'ils participent à la genèse des représentations. Mais ne négligeons pas le fait que l'homme évolue dans un environnement social, technique et culturel qui influence son comportement et qui oriente ses choix d'action. De plus, la construction des processus intra-individuels se forme durant l'interaction et dans la manière dont ils sont socialement partagés

D'ailleurs Moscovici (1984) stipule que « *la vision cognitiviste de l'humain est une simplification, car la société n'est pas une source d'information mais de sens. Rappelons que l'homme fonctionne à « l'économie cognitive ». S'il ne se pose pas des questions au sujet de certains problèmes, il cherche avant tout à donner du sens à ses réponses plutôt que de se préoccuper de la perception et du traitement de l'information qu'il reçoit (Moscovici, 1984) ». C'est avant tout un être social qui a besoin des autres pour comprendre le monde dans lequel il vit et de pouvoir s'y insérer.*

Si le risque est défini comme une « menace potentielle » (Joffe & Orfali, 2005), les représentations sociales sont en mesure d'y répondre. Comme le souligne Gaymard (2021) « *ce qui n'est pas familier constitue une menace et le rôle des représentations et de servir de guide dans cette recherche de sens* » (p.35). Ce qui nous renvoie au concept des RS qui se définit par « une forme de connaissances constituée en partie d'opinions, de croyances, de valeurs et d'attitudes qui intègrent les expériences antérieures du sujet » (Abric, 1976 ; Flament, 1987 ; Moscovici, 1961).

1.3.1. Le risque comme une représentation construite

Selon Gaymard (2000, 2012) les représentations sont liées aux pratiques et par conséquent vont dépendre de l'activité et du contexte social dans lesquels l'individu se situe. Dans un contexte routier, les normes sont constituées à la fois d'un système de normes légales lié au code de la route et un système de normes sociales, lié aux pratiques réelles des usagers (Gaymard, 2007). Les transgressions du code de la route deviennent légitimes dans la représentation (Gaymard, 2007 ; Gaymard et al., 2013) et sont jugées acceptables et ancrées dans des valeurs (Gaymard, 2009). Parmi les recherches sur les RS, la transgression des règles et les relations entre les usagers de la route sont largement étudiées dans le domaine de la sécurité routière (e.g. Barjonet & Saad, 1986 ; Gaymard, 2007, 2009).

De nombreuses études montrent qu'il existe un lien entre le sentiment de sécurité et l'environnement de conduite. D'après Gaymard et al. (2012), les conducteurs peuvent ressentir un sentiment d'insécurité et de dangerosité lorsqu'ils sont dans un environnement complexe constitué d'un nombre conséquent d'objets routiers (véhicules, piétons, panneaux...). Les résultats révèlent que les conducteurs attachent de l'importance au respect des espaces dédiés à chacun des usagers de la route et que la présence d'un piéton en dehors de son passage peut être perçue comme une transgression.

Les travaux de Tom et al. (2008, cité par Gaymard et al., 2012) soulignent que le manque de visibilité d'un piéton peut s'expliquer par le fait que le conducteur serait préoccupé par le comportement du véhicule qui le suit et se laisserait surprendre par un piéton qui n'aurait pas respecté son espace. Par conséquent, ce manque de visibilité constituerait un danger pour le conducteur. Plusieurs études sur la représentation du risque (Gaymard & Andrés, 2014 ; Gaymard et al., 2013 ; Gaymard et al., 2014) montrent que les conducteurs attribuent un caractère indiscipliné et imprévisible au piéton.

Gaymard met en évidence l'importance de faire ressortir la composante émotionnelle des RS. En effet, l'analyse du discours dans les travaux de Gaymard et al. (2013) indique que lorsque l'on place un conducteur dans des situations spécifiques d'interactions avec les piétons, le conducteur a tendance à exprimer davantage de sentiments à l'égard du piéton. D'après les auteurs, les sentiments positifs ressentis par les conducteurs suite aux gestes de remerciement des piétons montrent l'intérêt des attitudes civiques. D'autres travaux de Gaymard (2012) qui portent sur la représentation du risque et ses aspects émotionnels témoignent qu'en utilisant la méthode des « Petites histoires », les aspects émotionnels sont exacerbés. Les représentations des uns et des autres ne sont pas les mêmes. Par conséquent lorsque les groupes d'usagers se multiplient dans un espace urbain, il peut alors apparaître des conflits du fait des systèmes

représentationnels différents selon chacun (Gaymard, & Etoundi, 2018 ; Gaymard & Lethielleux, 2015).

Le risque serait donc complexe à évaluer car cette évaluation dépend de certaines variables : la familiarité de la situation, sa contrôlabilité, l'utilité perçue de l'individu ou encore en fonction de l'évaluateur ou de son groupe d'appartenance. Le plus souvent les explications sont naïves car elles sont formées à partir de biais et d'illusions susceptibles d'influencer l'explication causale suivant les dispositions cognitives, motivationnelles et affectives de l'individu. Cette naïveté peut s'expliquer par une certaine ignorance des niveaux réels du danger comme une méconnaissance de la limite légale d'alcoolémie ou encore de la limitation de vitesse. Ces explications naïves mettent en évidence que les individus ont tendance à sous-estimer le risque encouru et pour des raisons défensives peuvent attribuer les causes à des facteurs externes.

La difficulté à évaluer le risque peut également provenir de la nécessité de prendre en compte les données de l'environnement. Outre le fait que les conditions du milieu (conditions météorologiques difficiles, congestion du trafic, contraintes temporelles...) peuvent jouer un rôle déterminant dans l'analyse des catastrophes liées aux transports, celles en lien avec des conditions particulières (stress, fatigue, dépression...) de disposition à la conduite des conducteurs le sont tout autant. Cela montre bien que les situations à risque ne sont pas limitées à quelques variables décrites. De ce fait, il n'existe pas de véritables frontières dans les situations traitées puisqu'elles se trouvent insérées dans des milieux ou des environnements avec lesquels elles entretiennent des liens souvent déterminants.

D'autre part, il est difficile de percevoir la gravité d'un risque. Il dépend de caractéristiques démographiques (âge, expérience...) de traits de personnalité (anxiété, optimisme...), de l'estimation de chacun à l'égard du risque (s'il est tourné vers soi ou autrui), son évolution dans le temps pouvant être plus saillante. La perception du risque se modifie sous

l'influence de certains déterminants tels que sociaux, psychologiques, physiques, politiques et culturels (Kouabenan et al., 2007). D'après l'étude de Lincoln et al (2015) les conducteurs professionnels ont un rôle important à jouer au niveau de la sécurité routière car leur métier comporte des risques spécifiques. Il est donc pertinent de s'intéresser aux risques dans le cadre d'un milieu professionnel.

1.3.2. Les risques routiers et professionnels

Aujourd'hui dans toutes les sociétés, et plus particulièrement dans les sociétés hautement industrialisées, l'identification, l'évaluation et la gestion des risques professionnels routiers ainsi que les risques pour la santé et la sécurité des populations devient l'objet d'une préoccupation majeure (Gaymard, 2017a, 2017b, 2018). Bien que des mesures techniques et organisationnelles soient appliquées avec succès, il reste encore un bon nombre de cas de situations accidentelles ou dangereuses dans lesquelles l'imbrication des comportements et des représentations semble prendre une part prépondérante. Les travaux de Gaymard et al. (2020) sur l'utilisation du téléphone portable chez les commerciaux l'attestent.

D'après Sabey et Taylor (1980), le facteur humain est essentiel dans les comportements à risque. Les risques routiers concernent les accidents de la route ; dans 90% des cas, ils sont dus à des erreurs humaines et dans 65% des cas l'humain en devient l'unique facteur (Amditis et al., 2010 ; Sabey et Taylor, 1980). Parmi les 134 environnements de conduite recensés par Fastenmeier (1995), celui de la route urbaine et péri-urbaine s'avère être l'un des plus difficiles. Entre la conceptualisation de la route (virages, intersections...), la densité du trafic et les conditions climatiques (pluie, neige...), les interactions entre les différents usagers renforcent la complexité de cet environnement (Albentosa et al., 2017). John et al., 2006 confirment l'existence d'un lien entre les caractéristiques de l'environnement (densité du trafic, présence d'intersection...), celle de l'individu (âge, expérience, état fonctionnel ...) et la survenue des

accidents. Une étude a montré que dans un environnement complexe, les conducteurs expérimentés ont de meilleures performances que les jeunes conducteurs notamment en matière d'anticipation grâce à des stratégies compensatoires utilisées comme le fait de réduire sa vitesse (Albentosa et al, 2017).

L'exposition au risque des conducteurs comprend les interactions « Environnement-Usager-Véhicule » : elles sont à l'origine des problèmes de circulation (Albentosa et al., 2017) et des conflits. A certaines heures, le réseau se retrouve paralysé avec des comportements inadaptés se caractérisant notamment par une transgression des codes de civilité ou du code de la route mettant en danger la vie d'autrui (Filho et al, 2015).

Pourtant les règles de sécurité routière, comme le code la route, devraient être appliquées par tous les usagers de la route. Cependant dans certains cas et comme nous l'avons exprimé plus haut, les règles sont transgressées car elles sont conditionnelles (Gaymard, 2007 ; 2009) c'est à dire que les individus sont amenés à commettre des infractions dans certaines situations.

De nombreux modèles montrent que la dimension émotionnelle joue un rôle déterminant aussi bien dans la perception, l'évaluation et la prise de risque et qu'elle influence nos comportements. D'ailleurs, le contexte routier a été identifié comme particulièrement générateur d'émotions (Britt & Garrity, 2003 ; Deffenbacher et al, 2003 ; Lajunen & Parker, 2001 ; cités par Gaymard, 2012).

Des recherches attestent également que les comportements agressifs, impulsifs ou encore de colère au volant peuvent être prédictors d'accidents, comme nous le montrent les travaux de Egido Portela et Gaymard (2019) portant sur la colère au volant. D'après Berdoulat et al. (2013) les hommes manifestent plus de comportements agressifs et impulsifs que les femmes et commettent davantage d'infractions au code de la route. Tandis que les femmes, ont tendance à être plus anxieuses et donc plus impliquées dans les erreurs de conduite.

Différentes études mettent en évidence des conflits entre les usagers, notamment vulnérables qui s'expliquent entre autres par un manque de civilité dans les interactions. Une étude portant sur l'agressivité et la colère au volant des conducteurs ivoiriens de véhicule de transport en commun (Méité et al., 2021) a identifié la « discourtoisie » comme le facteur générant le plus de colère chez les conducteurs ivoiriens. En revanche la présence des forces de l'ordre provoque moins de colère. Les résultats montrent également que ceux qui ont tendance à exprimer davantage leur agressivité sont ceux qui éprouvent le moins de colère dans des situations d'embouteillage.

Une autre étude (Pokorny et al., 2018) montre cette fois-ci des conflits entre camions et cyclistes. Bien que les accidents soient rares (mais mortels), chacun des protagonistes attribue une image négative à l'autre. Selon les cyclistes, les camions sont désignés comme en partie responsables des accidents de la route. Quant aux conducteurs de camion, ils dénoncent des problèmes de visibilité fréquents et le non-respect du code de la route comme, par exemple, le cycliste qui continue sa trajectoire en ligne droite en dépassant le camion qui lui a l'intention de tourner à droite.

Comme nous pouvons le constater, la dimension émotionnelle est à prendre en considération dans la perception et l'évaluation du risque puisqu'elle occupe une place prépondérante dans les comportements routiers. D'ailleurs de nombreuses études ont montré que les conducteurs professionnels sont souvent exposés aux RPS dans leurs métiers.

1.3.4. Les risques psychosociaux

Dans le monde du travail, certaines formes de stress, de violences internes et externes, regroupées sous le terme de risques psychosociaux (RPS), restent l'une des préoccupations majeures au sein des organisations qui poussent celles-ci à s'intéresser de plus en plus aux émotions dans le cadre du travail (Niedhammer et al., 2007; Van De Weerd et al., 2017). C'est

notamment le cas pour les secteurs d'activité qui reçoivent un public et où la qualité du service est de mise.

Les salariés sont ainsi soumis à de fortes exigences émotionnelles influencées par les pressions subies et des objectifs élevés sur le plan émotionnel.

L'étude de Van D Weerd et al. (2017) qui porte sur la prévention des situations à risque dans le secteur de l'aide à domicile a montré que certaines situations à forte charge émotionnelle se répercutent de façon négative sur la santé des personnes les ayant vécues. Ils révèlent aussi que la régulation des émotions peut être facilitée par la mise en place de mesures de prévention par rapport à ces situations à risque. La prise en compte de la composante émotionnelle peut contribuer à l'identification des RPS et à leur prévention. D'après Van D Weerd et al. (2017), « *la composante émotionnelle du travail joue un rôle fondamental sur le rapport qu'entretiennent les salariés au travail et sur leur santé* ».

Hellemans (2013, p. 90) considère la charge émotionnelle comme « *le fardeau, le poids des états subjectifs intenses que vit une personne étant donné ses rôles au travail, ses missions, les choses ou les personnes dont elle a la responsabilité* ». D'un côté elle correspond à la nature même du travail et de l'autre à la prescription de l'activité.

D'après Loriol (2012) cette charge émotionnelle se réfère à la nature du travail pour les salariés, elle correspond à la partie intégrante de leur métier et il est de leur responsabilité de la gérer, et le plus souvent ils le font, seuls. La charge émotionnelle est aussi liée aux conditions de travail perçues comme défavorables et aux interactions avec d'autres personnes qui nécessitent la maîtrise de ses émotions. Ces dernières font références aux tensions avec le public, avec les collègues ou la hiérarchie.

Quant aux exigences émotionnelles, qui sont en lien avec la charge émotionnelle, elles peuvent renvoyer aux conditions d'exposition des salariés à des situations qui créent des

contraintes sur le plan affectif. Ces contraintes obligent les individus à « maîtriser et façonner » leurs propres émotions afin de mieux « maîtriser et façonner » celles des autres avec qui ils interagissent dans le cadre du travail (Hochschild, 1983). D'après Gollac et Bodier (2010), ce qui détermine les exigences émotionnelles sont la relation avec le public, le contact avec la souffrance d'autrui, le fait de devoir cacher ses émotions et la peur au travail.

Une autre étude, celle de Leduc et Vallery (2017) s'est penchée sur les facteurs générateurs, les perceptions et les réactions des agents dans le cadre de violences externes au travail. Ils ont constaté que pour rendre les violences « acceptables », les agents utilisaient des stratégies.

Il est tout d'abord constaté qu'ils banalisent ces violences car elles font partie des « risques » de leur métier. Ce que confirme les propos de Hellemans (2013). En second lieu, Ils peuvent mettre en place un comportement de « jeu superficiel » qui consiste à exprimer des émotions différentes de celles qu'ils ressentent réellement. Cela consiste par exemple à adopter un comportement verbal adapté avec une tonalité modérée ou neutre et user d'un recours à la prescription permettant ainsi de justifier leur activité.

Ce qui signifie, d'après Clot (2008) qu'ils effectuent leur travail. En effet, les attentes de ce dernier quant au ressenti émotionnel nécessitent de ne rien dire voire de s'effacer.

La plupart du temps, les agents restent neutres et montrent une maîtrise d'eux-mêmes importante pour éviter ainsi toute tension pouvant émerger subitement et qui faciliterait des phénomènes de violence. Cahour (2012) parle de « neutralité et de dépersonnalisation émotionnelle » dans la relation induite par la prescription du travail. Elle permet la maîtrise de la situation afin de se protéger. Nous verrons des mécanismes spécifiques dans le chapitre ultérieur sur la régulation émotionnelle.

En d'autres termes, l'agent « se ménage » en diminuant le coût du travail en termes de charge émotionnelle c'est-à-dire qu'il se préserve des coups « psychologiques » plus ou moins directs, des incivilités ou violences verbales de la part des usagers. Toutefois, cette conciliation entre prescription et conception personnelle se complexifie par la dissonance causale ressentie entre la cible qui est visée par la violence et la victime de ce dernier. Ce qui nous amène à discuter de la notion de stress identifié comme l'un des facteurs de risque psychosocial.

Le stress

Malgré de nombreuses études scientifiques, des rapports publiés et des lois pour protéger et améliorer les conditions de travail des salariés, l'étude du stress reste toujours autant une source de préoccupation majeure dans le domaine du travail (Guillet et al., 2010). Considéré comme le premier risque psychosocial, il est fréquemment à l'origine des effets néfastes sur la santé des travailleurs dans diverses situations professionnelles dont les coûts répercutés au niveau des organisations et de la société en général sont édifiants (Nasse et al., 2008).

Face à la nécessité d'améliorer le bien-être et la santé des individus au travail ainsi que d'en alléger les contraintes économiques liées aux conséquences du stress (présentéisme, absentéisme, arrêts maladies...), de nombreuses recherches se sont largement emparées de la question du stress au travail.

Pendant longtemps les recherches en psychologie comme en médecine pensaient que le phénomène de stress était lié à certaines étapes de cycles de vie ou certains changements d'origine psychosociale nécessitant des efforts importants d'adaptation de la part de l'individu qui pouvait représenter un évènement stressant. Ce n'est que bien plus tard qu'est apparu le terme de « stresseur ». Cette conception behavioriste et physiologique (Seylie, 1956) a rapidement évolué vers une conception interactionniste puis transactionnelle (Sauvezon et al., 2019).

Tout d'abord, la notion de stress a été introduite par Seylie (1956) et renvoie à des réponses biologiques, physiologiques ou comportementales de l'organisme face à un agent pathogène externe ou interne. Rivolier (1989) définit le stress comme « une réaction non spécifique de l'organisme, qui a lieu lorsqu'un organisme est confronté à des agressions physiques diverses dénommées stressseurs ». Le syndrome de stress, nommé Syndrome Général d'Adaptation (SGA) par Seylie, comporte trois phases : une réaction initiale d'alarme, une phase de résistance ou d'adaptation et une phase d'épuisement pouvant aller jusqu'à la mort.

Quant à l'approche interactionniste, elle considère la relation « personne-environnement » au cœur du phénomène de stress. Rascle et Irachabal (2001, p.201) précisent que l'approche interactionniste renvoie à « la conjonction entre certaines caractéristiques de l'environnement et/ou de la personne qui constitue un « facteur de risque » (Sauvezon et al., 2019). D'après le modèle de Karasek (1979), le stress au travail serait le résultat d'une interaction entre deux dimensions de l'environnement au travail : la demande psychologique ou exigences du travail (en termes de quantité, rapidité, complexité...), la latitude décisionnelle (marge de manœuvre et les possibilités d'utiliser ou développer des compétences).

D'après Louche (2019), cette approche a été largement discutée notamment sur les effets similaires des composantes de la latitude décisionnelle. Il plane un doute également sur le fait qu'une autonomie trop forte puisse conduire à une source de tension et d'anxiété. Enfin il existe un décalage entre la conception objective de l'environnement (exigences de la situation de travail) et son approche en termes de signification subjective par des méthodes de questionnaires.

Karasek et Theorell (1990) vont enrichir ce modèle par la suite en proposant d'intégrer une troisième dimension par l'apport du soutien social de la hiérarchie ou des collègues. Ainsi la combinaison d'une forte exigence de travail avec peu de latitude décisionnelle et peu de

soutien montre des facteurs de risques de stress élevés. Dans le cadre de notre recherche, nous nous intéresserons à ce modèle.

Cependant l'environnement de travail avec ses exigences et la situation de l'individu apparaissent comme figés et stables, une conception transactionnelle du stress qui incluent des processus plus dynamiques et qui marque les relations entre l'individu et le contexte sera proposée.

Enfin Lazarus et Folkman (1984) développent l'approche transactionnelle où ils considèrent le stress comme une « *transaction entre une personne et son environnement dans laquelle la situation est perçue par l'individu comme dépassant ses ressources et pouvant mettre en danger son bien-être* ». Cette approche analyse trois dimensions à savoir les perceptions subjectives, les différences interindividuelles et les stratégies des acteurs dans le processus de stress. Le stress serait le résultat d'une évaluation des enjeux de la situation (menace, défi...), des ressources et capacités d'action perçues par le sujet. Ainsi l'individu peut évaluer une situation plus ou moins stressante en fonction des significations spécifiques qu'il accorde à l'événement en question et des stratégies d'ajustement qu'il utilise.

Ces deux approches interactionniste et transactionnelle définissent différemment la notion de stress suivant les conséquences mécaniques d'interaction de facteurs environnementaux ou des processus subjectifs d'évaluation de la situation et les facteurs de stress, tant dans leur nombre que dans leur nature.

Pour finir, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit le stress professionnel comme « *un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements ou niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail* » (Lancry & Ponnelle, 2004, p.301). L'agence européenne confirme que le stress au travail est subi « *lorsque les exigences du milieu*

de travail dépassent la capacité des salariés à faire face à celles-ci (ou à les maîtriser) » (EU-OSHA, 2009, p. 14).

La liste des modèles sur la notion de stress n'est pas exhaustive ici car de nombreux modèles existent dans la littérature pour comprendre ce phénomène de stress. En revanche, nous allons nous intéresser au concept du « travail stressant » ou « job strain » de Karasek qui est un modèle largement reconnu dans les recherches scientifiques.

Le modèle de Karasek

Bien que plusieurs modèles théoriques existent, cette étude s'intéresse principalement au modèle de Karasek (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990) qui considère le lien entre le vécu du travail et les risques que ce travail fait courir à la santé à travers trois catégories : les exigences du travail, la latitude décisionnelle et le soutien social (Bué et al., 2008).

Robert Karasek (1979) tente de comprendre le fonctionnement de l'individu à son poste de travail en s'intéressant plus précisément à l'autonomie des travailleurs dans la réalisation de leurs tâches et aux conséquences sur leur santé (Chapelle et al., 2018 ; Niedhammer et al., 2007). Selon Karasek, les salariés exposés à de fortes tensions mentales présentent des effets néfastes sur la santé.

Dans son modèle bi-dimensionnel, appelé « demand-control model », Karasek postule que la charge mentale ou de stress (job strain) est déterminée par l'existence de deux éléments primordiaux dans l'environnement de travail : les exigences du travail/demande psychologique (job demand) et le contrôle sur le travail/la latitude décisionnelle (job control ou job decision latitude). D'après cet auteur, l'association de la « demande psychologique ou exigence mentale forte et la latitude décisionnelle faible expose les individus à de fortes situations stressantes. En effet, certaines études montrent que l'absence de contrôle que la personne pense avoir sur sa situation peut être un facteur de stress (Karasek, 1979).

Afin d'identifier une situation à risque, nommée « job strain », ou tension au travail, Karasek détermine un cadran à risque (Tableau 1) en distinguant quatre situations spécifiques de travail : le travail actif, le travail passif, le travail détendu et le travail tendu selon que les exigences du travail et la latitude décisionnelle soient élevées ou faibles (Chapelle et al., 2018 ; Mechergui et al., 2019).

		Axe de la demande psychologique	
		<i>Faible demande</i>	<i>Forte demande</i>
Axe de la latitude décisionnelle	<i>Forte latitude</i>	Travail détendu	Travail Actif
	<i>Faible latitude</i>	Travail passif	Travail Tendu « Job Strain »

Médiane

Figure 11 : Cadran à risque selon la situation de travail (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990)

D'après Karasek, plus les scores tendent vers un travail actif et plus le salarié a tendance à croître dans son développement personnel. A contrario, plus l'individu s'inscrit dans un travail stressant et plus il risque de développer certaines pathologies (Chapelle et al., 2018; Dares 2003).

Quelques années plus tard, Karasek et Theorell (1990) complètent ce modèle bi-dimensionnel en ajoutant une troisième dimension : le soutien social. Selon ces auteurs, le soutien social module le déséquilibre de la demande psychologique /latitude décisionnelle dans

le sens où il aurait un effet bénéfique et protecteur en cas de contraintes fortes. Cependant, lorsque la combinaison du « job strain » s'accompagne d'une absence de soutien social de la part des collègues et de la hiérarchie, le risque pour la santé devient beaucoup plus aggravant (iso-strain) et peut entraîner une détresse psychologique (épuisement professionnel, burnout, dépression, ...) ou l'émergence de maladies coronariennes. De nombreuses études internationales témoignent de la validité prédictive du modèle de Karasek en termes de maladies (cardio-vasculaires, respiratoires, digestives...), de pathologies mentales (troubles dépressifs, addictifs...), de santé perçue, de qualité de vie ou encore d'absentéisme pour raison de santé (Chapelle et al., 2018).

En France, c'est dans les années 2000 que le terme risque psychosocial apparaît à la suite de suicides générés sur le lieu de travail. Une prise de conscience sur le mal être des travailleurs alerte les instances gouvernementales sur les conditions de travail, l'organisation ou encore les relations de travail pouvant induire les RPS (Jeoffrion & Manzano, 2021 ; Van De Weerd et al., 2017).

D'après la littérature scientifique, les travailleurs, fortement exposés aux risques psychosociaux, peuvent sur le long terme subir des effets néfastes sur la santé. C'est d'ailleurs ce que confirme une étude européenne en soulignant que « leur taux reste toujours aussi élevé et leurs effets sont tout autant néfastes pour la santé » (Parent-Thirion, 2017).

Selon le rapport Gollac (Gollac & Bodier, 2010), les risques psychosociaux se définissent comme des « risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par des conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. ». Six types de facteurs de RPS au travail sont identifiés :

- L'intensité et temps de travail,
- Les exigences émotionnelles,

- L'autonomie,
- La qualité des rapports sociaux,
- Les conflits de valeur,
- L'insécurité liée à l'emploi.

Lesuffleur et al. (2015) définissent les facteurs psychosociaux comme des « contraintes psychologiques, sociales et relationnelles liées à l'organisation de travail ». Non seulement ces facteurs psychosociaux déterminent les conditions de travail des individus mais ils contribuent également à l'aggravation de la santé des travailleurs » (Lesuffleur et al., 2015).

Selon l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA, 2002) le coût économique du stress professionnel en 2002 s'élevait déjà à 20 milliards d'euros en Europe et entre 2 et 3 milliards en France, dont 20% des dépenses sont consacrées aux accidents de travail et maladies professionnelles (Evans & Carrère, 1991 ; Vallery & Leduc, 2012).

Un rapport plus récent (EU-OSHA, 2014) évalue le coût des dépressions à 617 milliards d'euros. Selon un rapport d'Indice de bien-être au Travail (Mozart Consulting & APICIL, 2018, cité par Geoffrion & Manzano, 2021), l'Assurance maladie/Risques professionnels reconnaît près de 10 000 affections psychiques comme accidents de travail en 2016 dont 10 à 30 suicides par an (Desrumaux & Geoffrion, 2019). D'après une enquête française menée par la DARES, 3 salariés sur 4, travaillant pour un service public, sont victimes de violences externes identifiées comme l'un des facteurs majeurs des RPS (INRS, 2014).

Le cas des conducteurs de bus

Selon certaines recherches internationales, la conduite de bus est reconnue comme étant l'un des métiers les plus exposés aux incivilités (John, et al., 2006), et identifiée comme étant à haut risque psychosocial parmi les groupes professionnels (Evans & Johansson, 1998; Tse et al., 2006; Useche et al., 2017). Ce métier est considéré comme l'une des professions les plus

stressantes et les plus malsaines (Evans & Carrère, 1991). Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de ce stress.

D'ailleurs, les usagers considèrent les transports en commun comme « *un lieu de cristallisation de l'inquiétude* » (Jardin et al., 2021) où de nombreux actes d'incivilités s'y produisent (Guilloux, 2013 ; Hellemans, 2013 ; Noble, 2015 ; Zauberman et al., 2013). D'après Heurtel (cité par Noble, 2015) « *les transports en commun (TC) figurent parmi les espaces urbains les plus anxiogènes* ». D'ailleurs, le fait « *d'être agressé ou volé dans les transports collectifs* » est l'une des principales préoccupations de la plupart des individus, qui utilisent ce moyen de déplacement pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour étudier (Noble, 2015).

Nous avons pu constater dans différentes études qu'une distinction de l'environnement de conduite des conducteurs de bus pouvait se faire entre l'environnement externe du bus qui comprend toutes les interactions routières et l'environnement interne du bus qui concerne davantage les interactions avec les usagers du bus.

D'une part, l'environnement externe du bus de conduite révèle des situations souvent conflictuelles qui conduisent à des phénomènes de stress chez le conducteur. D'après les travaux de Tse et al., (2006) qui concernent le bien-être des conducteurs de bus, ces auteurs confirment que le stress contribue au développement de certaines maladies (cardio-vasculaires, respiratoires, digestifs...) et troubles psychiques (dépressifs, de l'humeur, addictifs etc...). Le résultat de cette méta-analyse montre l'existence d'un lien entre la mauvaise santé des conducteurs, les exigences liées à sa tâche et l'environnement dans lequel ils évoluent.

Selon plusieurs auteurs, les facteurs tels que les conditions de travail (Duffy & Mc Goldrick, 1990), la conduite d'un véhicule de transport en commun soumise à une fréquence horaire dans une agglomération dense (Kühlmann, 2011), les relations conflictuelles et la situation d'isolement (Marc, Grosjean & Marsella, 2011) ont une influence sur la santé physique, psychologique et le sentiment de sécurité (Hellemans, 2013 ; Louit-Martinod et al.,

2016 ; Tse et al., 2006) Ils favorisent l'émergence de RPS chez les conducteurs de bus (Hellemans, 2013).

De plus, le rôle du conducteur ne consiste pas uniquement à transporter les voyageurs en toute sécurité suivant un horaire bien précis. En contexte urbain, il assure un service intégrant une sécurité et un bien-être d'ordre public (Han & Zhao, 2020). Outre la maîtrise de son véhicule, sa responsabilité est tout autant engageante auprès des usagers de la route et de ses voyageurs (Han & Zhao, 2020; Tse et al., 2006). Par exemple, un manque d'anticipation peut entraîner la chute de voyageurs par l'usage du frein intensif (Louit-Martinod et al., 2016).

Pour certains auteurs (Filho et al., 2015) c'est la transgression des codes de civilité ou du code de la route par des comportements inadaptés qui mettent en danger la vie d'autrui. La complexité de l'environnement de conduite peut s'expliquer par des difficultés d'interaction entre les usagers de la route. Les attitudes et comportements des uns et des autres peuvent générer l'émergence d'incivilités routières.

Par ailleurs, certains auteurs ont montré l'importance de certains paramètres comme le sexe, l'âge ou l'expérience en conduite, qui ont un impact positif ou négatif sur les comportements au volant (Gaymard & Tiplica, 2019). Selon une étude Serbe (Maslač et al., 2018), d'autres aspects en lien avec l'expérience des conducteurs professionnels montrent que ces derniers commettent moins d'infractions et d'erreurs que les conducteurs non professionnels car de lourdes conséquences pourraient compromettre leur carrière (perte du permis, perte d'emploi).

D'autre part, des études ont montré que l'environnement interne du bus est souvent l'objet de relations conflictuelles avec la clientèle qui mènent à des conséquences majeures en termes de risques psychosociaux. Certaines études ont montré que les embouteillages et les comportements imprudents des autres usagers de la route pourraient être à l'origine des conflits dans la relation avec la clientèle à bord des bus. Cette situation peut se révéler d'autant plus

stressante lorsque les conducteurs sont confrontés à un sentiment d'impuissance (Louit-Martinod et al., 2016). D'autant plus que leur rôle est de garantir un cadre sécurisant au sein du véhicule, notamment par le respect des règles de conduite des passagers (Joseph, 1992 cité par Louit-Martinod et al., 2016). Les travaux de Evans (1994) et de Hellemans (2013) ont révélé que les comportements de certains passagers peuvent aussi bien aller d'un simple manquement de politesse à de l'agression verbale/ physique ou de passer par la fraude et la dégradation du matériel.

A long terme, ces comportements asociaux peuvent avoir un impact nuisible aussi bien sur la conduite des conducteurs que sur leur santé psychologique. D'après une étude menée au Chili (Tiznado et al., 2014), plus de 40% des conducteurs de différentes compagnies de bus estiment avoir des conditions de travail stressantes et mentionnent que les usagers « les traitent mal ». Ils précisent que la situation la plus stressante est liée à l'attitude et la relation avec les passagers. Une autre recherche (Filho et al., 2015) confirme des hauts niveaux de stress, d'épuisement professionnel et de violences urbaines au Brésil. Ces violences externes se caractérisent par des agressions, du harcèlement mais aussi des comportements incivils se traduisant par de la violence verbale ou physique. Pourtant il n'est pas toujours aisé pour un conducteur de bus de désamorcer à temps une situation pouvant rapidement dégénérer en phénomène de violence extrême (Louit-Martinod et al., 2016; Tse et al., 2007 ; Wyvekens, 2018).

Bien que le comportement négatif des passagers puisse être puni par la loi, de nombreux conducteurs subissent les agressions ou les abus verbaux de la part des passagers. Confrontés régulièrement à la violence sociale, il existe une forme d'acceptation passive ou un droit de réserve (Clot, 2008), qui pourraient expliquer le peu de signalements déclarés par les conducteurs (Leduc & Vallery, 2017).

C'est autant de situations imprévisibles, de contraintes environnementales et relationnelles complexes qui caractérisent les conditions de travail exigeantes auxquelles le conducteur doit faire face. Si la sécurité des passagers de bus dépend avant tout du conducteur (Tse et al., 2006), il n'en reste pas moins que le comportement des passagers et les conditions routières influencent le confort du conducteur (Han & Zhao, 2020; Kwon et al., 2019; Tse et al., 2007) et contribuent à des risques importants en terme de santé mentale.

Des études ont attesté que les embouteillages, l'augmentation du trafic (Evans & Carrère, 1991) et l'impolitesse, génèrent du stress chez les conducteurs (Gandibleux & Dartois, 2006 ; Louit-Martinod et al, 2016) et qu'ils sont considérés comme un facteur aggravant dans la prise de risque (John et al., 2006). Des études à orientation sociologique, soulignent l'importance de l'impolitesse et la violence sur la santé des conducteurs où la tension est difficile à supporter (Louis-Martinod et al, 2016).

Par ailleurs, nous remarquons que les incivilités ont un impact sur la perception du sentiment de sécurité aussi bien pour les conducteurs que les voyageurs. Les causes des incivilités des passagers peuvent être multiples : la proximité avec le public (Lincoln & Gregory, 2015 ; Noble, 2015, Zauberman et al., 2013), l'accessibilité des horaires de passage du bus en temps réel sur internet, la possession de monnaie, le peu d'encadrement sur le terrain, les retards de service. Quand bien même, la cause de l'incivilité reste fréquemment le paiement d'un titre de transport (Lincoln & Gregory, 2015). Malheureusement, trop peu de données sur la prévalence et la nature de l'incident violent sont déclarés ou dénoncés. Souvent les conducteurs minimisent les agressions puisqu'elles sont souvent classées sans suite. Seulement 10% des agressions violentes envers les conducteurs sont signalées (Lincoln & Gregory, 2015).

Aujourd'hui, l'une des préoccupations majeures des entreprises publiques ou privées, notamment dans le domaine du transport collectif, est de lutter aussi bien contre les risques routiers (Gaymard, 2016, 2017a, 2017b) que l'insécurité de leur personnel et de leurs clients.

Ces dernières années, des auteurs constatent une recrudescence des incivilités et des agressions, constituées de violences verbales et physiques de la part des usagers. Ces actes de malveillance accentuent la dégradation de l'environnement de conduite des conducteurs et augmentent le niveau de stress, les surcharges mentales et émotionnelles (Albentosa et al., 2017; Hellemans, 2013).

Bien souvent l'élément déclencheur des agressions physiques provient des agressions verbales qui s'intensifient. Lincoln et Gregory (2015) ont identifié cinq types d'agressions : la violence physique, la violence verbale, l'incivilité, les dommages de propriété et la colère au volant.

Les transports urbains présentent certains risques pouvant être interprétés de manières différentes selon les individus et qui conduisent à un sentiment d'insécurité. Selon Noble (2015), l'insécurité s'organise autour de trois contraintes :

- Contrainte sociale (mixité sociale des usagers et isolement),
- Contrainte liée au fonctionnement des transports en commun (contrainte horaire, les arrêts, la rigidité des lignes, la nuit)
- Contrainte liée au confinement dans les espaces de transport.

Selon cet auteur, Le mélange de populations dans les transports urbains renforce le risque de se retrouver en contact avec un public appréhendé (individus alcoolisés et bandes de jeunes). D'autant que l'isolement des voyageurs, la nuit et l'éloignement des lignes sont particulièrement propices à l'hostilité d'où un sentiment d'insécurité perçu (Noble, 2015 ; Zauberman et al., 2013).

Non seulement le partage de l'espace urbain semble de plus en plus conflictuel entre les différents usagers de la route mais on constate également un sentiment d'insécurité ressenti

chez les professionnels de la conduite quant à leurs relations avec la clientèle. La composante émotionnelle semble très présente chez les conducteurs.

Dans le monde du travail, il est tout autant difficile de définir le risque en raison de nombreux paramètres à prendre en considération, d'autant que la sécurité en reste un élément essentiel à son évaluation.

Tout d'abord, il s'agit de tenir compte de ce décalage entre les connaissances du risque et les comportements adoptés par l'individu. Que l'on soit expert ou profane, le niveau d'analyse du risque sera évalué différemment. Les enjeux ne sont pas les mêmes entre un professionnel de la conduite et un non professionnel.

Dans le cas des conducteurs de bus français, ce sont des professionnels formés à la conduite de bus où ils reçoivent des habilitations et un suivi régulier délivrés lors d'une Formation Continue Obligatoire (FCO). Leur professionnalisme intègre les notions du respect de la règle, de sécurité, car leur responsabilité auprès des usagers est en jeu lors de leurs déplacements. Les déplacements d'un usager de la route peuvent concerner ses trajets domicile/travail ou de loisirs. Les enjeux sont donc différents entre un professionnel et un non-professionnel de la conduite.

Dans cette partie consacrée aux fondements théoriques, nous allons aborder un dernier concept, celui de la régulation émotionnelle.

I.4. LE CONCEPT DE REGULATION EMOTIONNELLE

Les émotions sont loin d'être toujours fonctionnelles et peuvent apparaître comme dysfonctionnelles lorsqu'elles sont en désaccord avec les objectifs de l'individu ou qu'elles sont inappropriées au contexte. Or la manière dont les individus régulent et expriment leurs émotions joue un rôle important dans le bon fonctionnement des rapports sociaux qui, selon Gross et Thompson (2007), est « *une condition sine qua non à la pérennité de la civilisation* ». Mikolajczak et Desseilles (2012) affirment que « *les normes sociales imposent de réguler les émotions qui ne cadrent pas avec les règles d'expression émotionnelle du groupe en question* » (p.23). Dans la vie quotidienne, il est ainsi préférable de réguler sa colère en public, de cacher son agacement face à un client mécontent ou bien de sourire à la vue d'un cadeau qui nous déplaît.

Lorsque nous nous intéressons de plus près au concept de régulation émotionnelle (RE), nous constatons que celui-ci ne relève pas d'une définition consensuelle. Bien que l'étude des pensées soit un sujet très vaste qui datent d'au moins 2000 ans, ce concept de RE ne s'est développé que tardivement vers la fin du XX^e siècle. Cependant, James Gross a proposé une définition qui semble être largement acceptée. Selon lui, la régulation émotionnelle renvoie au « *processus au travers duquel les individus influencent les émotions qu'ils ressentent, à quel moment ils les ressentent, comment ils les expérimentent, et comme ils les expriment* » (Gross, 1998b, p. 275, cité par Sander & Scherer, 2009).

Dans différentes approches théoriques ou empiriques, il a été largement démontré via le concept de mécanismes de défense ou de stratégies de coping que les émotions ne sont pas vécues de façon passive. Bien au contraire, les individus ont la capacité de moduler ou de transformer leurs émotions (Mc Rae & Gross, 2020) pour que l'on ne puisse pas deviner de l'extérieur ce qui est à l'intérieur. Les travaux de recherche sur les émotions ont montré que

réguler ses émotions c'est-à-dire les atténuer ou les intensifier en fonction du contexte exerce une réelle influence sur notre vie.

Ce concept fait référence aux tentatives des individus pour influencer les émotions qu'ils ressentent et la façon dont ils les vivent et les expriment. Selon Gross (2015), réguler ses émotions nécessite pour la personne de déployer des efforts importants visant à réduire les émotions négatives pour en diminuer les aspects expérientiels et comportementaux de la colère, de la tristesse et de l'anxiété. Parallèlement, la personne emploie des efforts similaires pour réguler ou activer des émotions positives. Ce concept a permis de mettre en évidence que la RE ne se limite pas uniquement à un contrôle de l'intensité ressentie des états négatifs (peur, anxiété, stress) mais englobe également la régulation (à la hausse ou à la baisse) des émotions positives ou négatives (Luminet & Grynbert, 2021).

Ainsi, la RE sert à moduler le type d'émotion (par exemple convertir sa tristesse en colère), l'intensité de l'émotion (atténuer l'excitation d'un ressenti ou intensifier volontairement une émotion) et la durée de l'émotion (prolonger ou écourter une émotion). Elle implique également deux types de réponses possibles : l'initiation de nouvelles réponses émotionnelles ou la modification des réponses émotionnelles en cours par l'intermédiaire de processus spécifiques.

Il existe une variété de réponses pour réguler ses émotions. Par exemple, un individu peut se concentrer sur sa respiration, frapper un oreiller, se mordre la lèvre, aller courir, boire un verre d'eau ou envisager une situation sous un autre angle. Sander et Scherer (2009) précisent que « *la RE requiert la gestion et l'organisation de l'individu, de ses différents systèmes et sous-composantes dans le but d'adapter son comportement émotionnel au contexte et aux normes socioculturelles et pour faciliter l'atteinte de ses buts et besoins* » (p.262).

La RE s'apparente à une notion proche : le coping dont le terme en anglais signifie « faire face à ». Folkman et Moskowitz (2004) le définissent comme « *l'ensemble des pensées et comportements utilisés pour gérer les besoins intérieurs et extérieurs des situations qui sont*

évaluées comme stressantes. » Ce concept met essentiellement l'accent sur la gestion de situations négatives (qui provoquent le stress) et la diminution de sentiments désagréables (dont le stress) qui retient uniquement l'utilisation de stratégies conscientes. En revanche, dans le concept de Gross, la RE peut servir aussi bien à diminuer comme augmenter les émotions positives et négatives. Elle est également utilisée dans des états ou des actes non conscients et automatiques. Selon plusieurs auteurs, notamment Gross, il existerait un continuum allant de phénomènes de régulation émotionnelle automatique à ceux qui sont plus de l'ordre du conscient et du volontaire (Sander & Scherer, 2009, p.263).

La recherche sur la régulation émotionnelle se situe autour de deux grands courants :

- D'une part, le modèle développé par Gross (1998). Il s'agit d'un courant de recherche plutôt fondamental qui a tenté de modéliser et de comprendre les divers processus mobilisés par les individus pour réguler leurs émotions.
- D'autre part, l'approche d'Hochschild (1983) est un courant de recherches plutôt appliqué qui s'intéresse à la gestion des émotions par les employés en entreprise.

Pour notre étude, nous allons donc présenter ces deux grands courants de recherche.

1.4.1. Le modèle de Gross

Parmi ceux existants, le modèle de régulation des émotions, développé par James Gross (1998) figure comme l'un des modèles les plus populaires. Il s'inscrit dans le champ des théories de l'évaluation cognitive (*théories de l'appraisal*) de l'émotion où celles-ci postulent que c'est à partir d'une évaluation cognitive qu'une émotion apparaît (Luminet & Grynberg, 2021). Selon Gross et John (2003), « *l'émotion serait suscitée par une stimulation interne ou externe inattendue, provoquant une rupture de la continuité des transactions entre le sujet et son milieu* ». Gross (2015), stipule que des processus de régulation interviennent à différents moments lors de l'émergence d'une émotion. Ainsi la nature, la durée, l'intensité ou encore

l'expression de l'émotion pourraient être influencées par ces processus de régulation et ce, de manière automatique ou contrôlée, consciente ou inconsciente.

D'après Gross et Muñoz (1995), il existe deux grandes catégories de processus de régulation : la réévaluation cognitive et la suppression émotionnelle

- **La réévaluation cognitive** est un processus qui cible les antécédents de la réponse émotionnelle où les données sont situées à l'entrée du processus de traitement émotionnel.
- **La suppression expressive** renvoie à l'émergence de la réponse elle-même par la suppression expressive des émotions.

Sur la base de cette dichotomie, Gross propose que la régulation des émotions soit vue comme une séquence qui débiterait lors du processus d'émergence de la réponse émotionnelle et se composerait de cinq modes de stratégies distinctes. Ainsi, lors de l'émergence d'une émotion, la personne a la possibilité de procéder à la sélection, la modification de la situation, le déploiement attentionnel, la réévaluation cognitive et enfin à la suppression émotionnelle/expressive.

1. **La sélection de la situation** concerne toutes les stratégies, d'approche ou d'évitement, mises en place pour réguler les circonstances qui déclenchent l'émotion. Il peut s'agir par exemple d'annuler un rendez-vous qui est inquiétant.
2. **La modification de la situation** renvoie à la mise en place d'une action pour moduler une autre action une fois que celle-ci est engagée. Par exemple, décider de quitter un groupe bruyant pour aller discuter dans un lieu plus calme.
3. **Le déploiement attentionnel** consiste à sélectionner des stimuli sur lesquels son attention se concentre pour garder un peu de contrôle sur la situation. Par exemple, lors

d'un entretien d'embauche, le candidat garde ses notes pour éviter tout contact visuel avec le recruteur.

4. Enfin **la réévaluation cognitive** de la situation permet de procéder à la manipulation du traitement cognitif de des informations exposées. Cela consiste à modifier l'interprétation qui peut être faite de la situation. Par exemple, une personne salariée, qui ressent la froideur de son patron, peut l'expliquer par le rôle à grande responsabilité qu'admet ce poste.

C'est à ce stade et en fonction de l'évaluation de la situation par l'individu que la réponse émotionnelle émergerait. Le cinquième mode de stratégie, nommée suppression expressive, serait alors impliquée.

5. **La suppression expressive de la réponse** consiste à modifier l'une des trois composantes physiologique, cognitive ou motrice. Cette stratégie a pour but d'intensifier ou de diminuer, de prolonger ou de raccourcir les réponses subjectives, comportementales ou physiologiques. Par exemple, une personne tente de supprimer les expressions de son visage pour éviter de montrer la frustration ou la peine ressentie.

Les quatre premiers modes sont associées à la réévaluation cognitive tandis que le dernier renvoie à la suppression expressive qui est plus tardif dans la séquence émotionnelle. Gross et John (2003) précisent que ces deux stratégies, la réévaluation cognitive et la suppression émotionnelle, sont utilisées de manière indépendante par l'individu. Autrement dit, ce n'est pas parce que l'individu adopte une stratégie qu'il n'utilise pas l'autre. En outre la régulation des émotions consisterait à, soit maintenir le ressenti émotionnel ou bien le moduler de manière à atténuer par une régulation négative ou accentuer par une régulation positive. Qui plus est une différence est émise entre ces deux processus de régulation.

Des recherches, comme celles de Brody et Hall (1993) et Fisher (2000), se sont intéressées à l'impact du sexe dans la régulation des émotions. Les travaux de Christophe

(1998) montrent par exemple que les hommes auraient davantage recours à la suppression expressive que les femmes. Les travaux de Gross et John (2003) ont montré également que les hommes seraient moins enclins à ressentir des affects négatifs et par conséquent, à les rapporter dans des mesures d'auto-évaluatives (Delelis, Christophe, Berjot, & Desombre, 2011).

D'après Gross et John (2003) l'utilisation prolongée de certaines stratégies de RE a un impact sur la santé. Il s'agit là de s'intéresser aux effets de l'inhibition émotionnelle, du contrôle de l'activation par les comportements, de l'expression émotionnelle et enfin du traitement actif de ses émotions sur la santé :

- **L'inhibition émotionnelle** suggère deux types d'explications possibles. D'une part, elle renvoie à une répétition de l'utilisation de la suppression émotionnelle, également nommée suppression expressive (Gross, 1998), qui pourrait avoir un impact sur le long terme sur le système cardiovasculaire. Cet effet serait d'autant plus important lorsque l'expérience émotionnelle est négative et forte et que la suppression s'emploie à masquer ou mettre de côté cette expérience.

D'autre part, la suppression émotionnelle aurait un impact sur les interactions sociales puisqu'elle empêcherait le soutien apporté par l'environnement, les proches, mais aussi les professionnels. Certains auteurs (Zaki, Bolger & Ochsner, 2008) ont montré l'existence d'un lien de dépendance entre la capacité à décoder ce que l'autre pense et ressent et l'expressivité.

De plus, nous connaissons l'importance de l'expression verbale des pensées et des émotions qui s'avère limitée dans les communications non verbales (expression faciale, postures...). Elle n'est pas suffisante pour identifier correctement les expressions des autres (Hall & Schmid-Mast, 2007). Le soutien social, qui n'admet pas la suppression expressive, joue un rôle essentiel puisqu'il modère l'impact des événements négatifs sur

notre santé et nous protège de l'isolement. Non seulement, la suppression expressive, utilisée sur le long terme, contribue à l'apparition de troubles cardiovasculaires mais elle gêne également les relations sociales et la communication

- **Le contrôle de l'activation par le comportement** se traduit par le fait d'employer régulièrement une stratégie liée à une conduite addictive, comme la consommation de substances psychoactives, de drogues, d'anxiolytiques ou encore une consommation dysfonctionnelle de l'alimentation pour affronter les émotions négatives, les difficultés de la vie et peut diminuer l'impact du stress. Une étude américaine a révélé une tendance à manger ou à grignoter pour soulager le stress ou une tension interne (Stambor, 2006). Il s'agit dans cette stratégie de régulation de contrôler le stress et d'accroître le plaisir qui apparaît aussi bien néfaste pour la santé que menaçant pour l'intégration sociale.
- **L'expression émotionnelle** renvoie aux bienfaits sur la santé. De nombreuses études montrent que le fait de s'exprimer par oral ou par écrit amoindrit la détresse psychologique, augmente la satisfaction de la vie et impacte le physique (moins de douleurs donc meilleure santé). Cependant les effets de l'expression émotionnelle semblent être conditionnées par des caractéristiques personnelles et situationnelles au travers de trois aspects :
 - **La réceptivité de l'environnement social** correspond à l'entourage soutenant qui peut être bénéfique dans le partage social des émotions à condition que l'écoute de l'interlocuteur soit de qualité. Ainsi si certains comportements sont jugés comme efficaces et aidants, d'autres entraînent au contraire de l'inefficacité (Christophe et Giacomo, 2003) et cela peut produire un effet néfaste pouvant conduire à une démotivation de l'expression émotionnelle. D'où l'importance de l'écoute active dans les situations confidentielles.

- **La nature de la situation stressante** renvoie au fait que les expressions sont plus efficaces lorsque la situation est perçue comme incontrôlable. En revanche, la stratégie de modification directe de la situation serait davantage utilisée dans le cas d'une situation contrôlable.
- **Les différences interindividuelles** produiraient une gêne ou au contraire favoriseraient les bénéfices de l'expression. Dans le cas où l'expression se réfère à des ruminations et/ou devient incontrôlable, elle est alors amenée à amplifier les émotions négatives et épuiser les ressources sociales. En effet, les bénéfices de l'expression reposent sur les mécanismes intra individuels et interindividuels. D'après Low, Stanton et Danoff-Burg (2006), les réactions d'habituation physiologiques et une réévaluation des situations stressantes seraient déclenchées par l'expression et le traitement émotionnel actif. Tout d'abord, l'expression favorise un sentiment de maîtrise de la situation et un sentiment d'efficacité personnelle lorsque l'individu est confronté activement à un évènement. Le fait de s'exprimer permettrait de réinterpréter la situation et d'assimiler ses expériences émotionnelles par l'exploration, la compréhension et l'acceptation pour une meilleure intégration dans son histoire personnelle (King, 2001 ; Paez, Velasco & Gonzalez 1999 ; Rimé, 2009). Au fur et à mesure du partage ou expression émotionnelle, il se produit une tendance au déclin des réactions physiologiques. L'expression émotionnelle aurait un effet modulateur sur la réponse du stress et maximiserait les bénéfices sur l'environnement familial, amical et professionnel. Il pourrait avoir un lien avec le soutien social.
- **Le traitement actif de ses émotions** renvoie aux efforts de l'individu pour tenter de comprendre ses ressentis émotionnels lorsqu'il est confronté à une situation stressante. Comme cette stratégie représente beaucoup d'efforts pour l'individu, elle serait plus

efficace au début de l'événement stressant car au-delà elle peut faire l'objet de ruminations.

D'après Sultan, Christophe et Lelorain (2012), l'émotion, par son aspect physiologique, a longtemps été considérée comme un facteur susceptible de favoriser l'apparition de maladies. Bien qu'il existe des travaux importants avec des orientations conceptuelles différentes qui révèlent les effets bénéfiques du rôle des émotions positives, les recherches sur les formes de régulation émotionnelle se sont surtout intéressées aux émotions négatives en lien avec le stress ou les troubles psychiques, tels que la dépression.

Ces diverses formes de régulation émotionnelle ont permis d'identifier les aspects de dysfonctionnements spécifiques à un diagnostic et à un trouble mental. Les travaux ont orienté leur recherche sur deux objectifs principaux : la classification des stratégies utilisées par les individus pour réguler leurs émotions et l'évaluation de ces différentes stratégies en lien avec des effets variés sur un court terme (effets immédiats comme un apaisement de tensions) ou avec des effets variés sur un long terme (effets visibles comme risque encouru avec un usage prolongé de substances) (Luminet et Grynbert, 2021).

La classification de stratégies a permis notamment d'expliquer que l'utilisation de certaines stratégies pour réguler les émotions (par exemple rumination, suppression et évitement) ou la présence de difficulté de flexibilité entre ces stratégies peuvent notamment expliquer l'origine de certains troubles mentaux, comme l'anxiété, la dépression, la consommation de substances, les troubles alimentaires et les troubles de la personnalité. Les recherches sur la RE ont permis d'éclairer les implications du vécu émotionnel sincère ou joué sur la santé notamment dans les problématiques de stress et de burnout.

Cependant le modèle de Gross reste limité puisqu'il s'est peu intéressé aux applications pratiques telles que les implications dans un contexte organisationnel (Tran, 2012). Un autre courant de recherche, celui de Hochschild, s'est intéressé à la gestion des émotions des employés au sein d'une entreprise, ce que nous présentons ci-dessous.

1.4.2. Le modèle de Hochschild

Hochschild (1983) a développé *le concept de travail émotionnel* (emotional labor) qui renvoie à « *la gestion des émotions dans le but de se conformer aux attentes de l'organisme.* »

Ce travail émotionnel se produit lorsque :

1. Les employés sont en contact direct avec la clientèle soit par téléphone ou soit en face à face.
2. L'entreprise spécifie les émotions de manière explicite ou implicite les émotions qui doivent ou peuvent être exprimées et la façon dont elles doivent l'être selon la culture organisationnelle définie, les formations, la charte etc ... Dans le cadre du travail, les règles sociales régissent nos émotions pour qu'elles soient compatibles avec les normes en vigueur. Hochschild parle de « *feeling rules* ». Par exemple, « mettez un sourire dans votre voix ».
3. L'organisation exerce un contrôle direct ou indirect sur l'expression émotionnelle de ses employés. Les métiers dans des secteurs de service, tels que les forces de l'ordre, la vente, le personnel hospitalier, sont fortement concernés par ce travail émotionnel.

Par ailleurs, Hochschild (1983) a identifié principalement deux stratégies de régulation. Le travail émotionnel en surface et celui en profondeur.

- **Le travail émotionnel en surface** consiste à assurer la conformité aux règles d'affichage émotionnel par les manifestations externes de l'émotion. Cela consiste pour les employés à cacher leurs émotions ressenties ou à feindre les émotions qu'ils ne

ressentent pas. Dans ce cas de figure, il en résulte une expression comportementale qui ne coïncide pas avec les sentiments intérieurs. Selon certains auteurs, cette stratégie serait mal adaptée puisqu'elle augmente la dissonance émotionnelle et génère des sentiments d'inauthenticité d'épuisement et de dépression (Brotheridge & Lee, 2002, 2003 ; Grandey, 2003 ; Totterdell & Holman, 2003). Un état de dissonance émotionnelle renvoie au ressenti d'un conflit intérieur entre les attentes du milieu et les émotions ressenties.

- **Le travail émotionnel en profondeur** renvoie à la tentative de modifier profondément les sentiments intérieurs pour être en accord avec les règles d'affichage émotionnel. Selon Mikolajczak et al. (2009) cette stratégie semble être plus fonctionnelle et a moins de conséquences négatives pour le bien-être de l'individu bien que certaines recherches apparaissent comme mitigées sur la relation entre cette stratégie et l'épuisement.

Pour faire face à cette dissonance émotionnelle, une troisième stratégie est proposée, celle de la consonance négative en opposition à la consonance positive.

- **En consonance positive**, les employés qui expriment librement et de façon authentique leurs émotions, sont en accord avec les règles d'affichage émotionnel. Tandis qu'en consonance négative ou déviance émotionnelle, la libre expression émotionnelle des employés est en contradiction avec les exigences de l'organisation. Cependant de nouvelles recherches sont attendues pour permettre de confirmer l'effet de cette stratégie où il est probable qu'elle ne soit ni préjudiciable ni protectrice.

Les travaux de Grandey (2003) et de Grandey et al. (2005) se sont intéressés aux différentes stratégies d'expression de l'émotion, sincères ou joués, et leur impact sur les salariés travaillant pour des métiers de services, comme vendeurs ou employés de supermarchés. Ces auteurs ont montré que le jeu en profondeur permettait une plus grande reconnaissance des émotions parmi les collègues de travail. En revanche, un jeu en surface révèle être une source de stress.

D'autre part, ces auteurs ont pu remarquer qu'il est plus fréquent, par exemple pour des employés d'un centre d'appel, de se faire agresser et de ressentir du stress qui à la longue, abouti à un épuisement émotionnel pouvant être lié à un taux d'absentéisme élevé (Grandey, Dickter et Sin, 2004). Pour certains auteurs (Grandey, Fisk, et Steiner, 2005) l'environnement culturel peut également jouer un rôle. Dans leur étude, ils ont comparé un échantillon de 105 Américains et de 95 Français travaillant dans différents secteurs d'activités relevant d'un contact avec la clientèle. Les résultats montrent que la régulation émotionnelle et l'insatisfaction au travail est plus faible pour les Français qui semblent être en mesure d'exercer plus un contrôle ou avoir plus de liberté sur l'expression de leurs émotions.

Des travaux ont révélé (Van Maanen & Kunda, 1989) que les émotions peuvent être utilisées comme instrument stratégique ou bien elles peuvent s'exercer dans le cadre d'un contrôle d'une culture d'entreprise. Par exemple, dans le cadre d'un parc d'attraction, les entreprises imposent à leurs employés d'être heureux pour qu'en retour, les clients soient heureux de leur expérience dans le parc. Ainsi, nous rendons compte de l'aspect d'une contagion émotionnelle qui s'exerce entre employés et clients et une codification des émotions entre le personnel du service de la relation commerciale et les clients.

RE et accueil du public

Si la plupart des travailleurs sont amenés à réguler leurs émotions au travail, c'est particulièrement le cas pour ceux qui exercent un métier de service nécessitant un contact de proximité avec la clientèle.

Contrairement aux métiers physiques qui exigent un effort physique, les professions telles que caissiers, employés de centre d'appel, réceptionnistes, chauffeurs de bus, infirmiers, enseignants, sont des métiers exigeants émotionnellement car ils impliquent une interaction constante avec le public. Selon Hochschild (1983) l'employé exerce un contrôle sur ses émotions

et « crée un étalage facial et corporel observable en public qui est vendu contre un salaire et a donc une valeur d'échange » (p.7, cité par Grandey et al., 2019).

Si certains secteurs professionnels peuvent conduire à utiliser l'expression émotionnelle à outrance, d'autres secteurs auront plutôt tendance à prescrire un environnement dénué d'émotions.

Néanmoins il existe une caractéristique commune à de nombreuses entreprises, notamment pour les métiers de service en contact avec la clientèle où elles sont amenées à valoriser l'expression des émotions positives et l'inhibition des émotions négatives. A contrario, dans les entreprises de pompes funèbres ou chez les huissiers de justice, c'est l'expression des émotions négatives qui est davantage valorisée et l'expression des émotions positives inhibée (Hochschild, 1983).

Par exemple, les travaux de Sutton (1991) ont identifié l'existence de normes émotionnelles, imposées aux agents d'une société de recouvrement. Les résultats ont montré que l'organisation encourage et récompense les agents qui expriment le plus d'irritabilité contre les débiteurs. En revanche, elle exige l'expression d'émotions négatives pour ceux qui ont une attitude plus sympathique. Rafaeli et Sutton (1987) montrent que l'expression émotionnelle est une partie intégrante du rôle professionnel des agents.

Dans ces professions orientées vers le service aux autres, les règles d'affichage émotionnel imposent de « rester souriant face aux clients. D'après Diefendorff & Gosserand (2003) ce sont les règles d'affichage qui dirigent l'attention et la motivation des employés vers la RE, et particulièrement lorsque des événements surviennent et qu'ils expriment des émotions incongrues. Compte tenu de la probabilité de facteurs de stress tels que l'impolitesse des clients (Grandey et al., 2007), les employés occupant des postes de travail émotionnel ont besoin de

régulation leurs émotions à des niveaux élevés afin de se conformer aux règles d’affichage et avoir ainsi le sentiment d’accomplir un travail bien fait.

D’après Tran (2014), il existe donc une pression à gérer ses émotions à chaque fois qu’un écart se produit entre le ressenti de l’employé et les émotions requises. Ce qui résulte d’un état de dissonance émotionnelle pour les employés. Le travail émotionnel de l’individu consiste à réduire cet écart entre les émotions ressenties et celles prescrites (Zapf, 2002) et retrouver ainsi un équilibre émotionnel acceptable. Cet état de dissonance émotionnel peut conduire à un stress important.

Certains auteurs postule qu’elle serait génératrice de tensions psychologiques et d’une aliénation des émotions (Mauno, Ruokolainen, Kinnunen, & De Bloom, 2016). Enfin, l’étude de Djediat et al. (2020) portant sur le rôle médiateur des stratégies de la RE dans la relation d’une dissonance émotionnelle et le bien être chez les infirmières, confirme que la dissonance émotionnelle a un effet direct et négatif sur le bien-être au travail et un effet indirect négatif au travers le déploiement attentionnel et la suppression expressive sur le bien-être au travail.

Plusieurs facteurs peuvent déclencher ce type de situation. Cela peut concerner directement la transaction du service (un client insatisfait, désagréable ou impoli), ou bien c’est l’organisation (désaccord avec la hiérarchie ou un collègue), ou encore des facteurs externes sont en cause pouvant concerner la famille (conjoint, enfants) sans lien direct avec l’organisation. Quel que soit la source de la dissonance, l’individu doit exprimer ses émotions en conformité avec les attentes de l’organisation de travail.

Par ailleurs, certains auteurs, tels que Ashford et Humphrey (1993, cité par Tran) considèrent le travail émotionnel comme « *l’acte d’afficher une émotion appropriée* » où les travailleurs s’engagent plutôt dans une forme de gestion de leur image au sein de l’entreprise. Selon ces auteurs, il est pertinent de se focaliser davantage sur le comportement observable influencé par une série de facteurs externes plutôt que sur la gestion du ressenti mis en avant

par Hochschild. En considérant le travail émotionnel comme une sorte d'impression de management, Ashford et Humphrey (1993) proposent quatre stratégies de régulation des émotions sur le lieu de travail :

- **La neutralisation** consiste à prévenir l'émergence de l'émotion
- **La compartimentation** fait référence à des sous-groupes de d'employés où leur rôle consiste à aller au « front émotionnel ». Nous retrouvons par exemple ce type d'employés dans des « services de réclamation » afin de préserver l'entreprise d'émotions potentiellement perturbantes qui pourraient conduire à un dysfonctionnement dans les activités du travail.
- **La prescription** implique l'usage de scripts bien précis pour réguler les émotions.
- **La normalisation** permet de minimiser les émotions inacceptables ou à recadrer leur signification.

Selon certains auteurs (Ekman, Sorenson, et Fresen, 1969), les règles d'expression émotionnelle dans un contexte donnée font référence aux normes en matière d'expression des émotions où chaque culture, chaque famille, chaque entreprise possède ses propres normes.

Tran (2012) résume qu'une « *partie de la régulation émotionnelle en entreprise est fortement liée à l'aspect normatif de l'expression émotionnelle et à la socialisation c'est-à-dire à l'apprentissage des normes* » (p.420). Cet apprentissage s'effectuerait tout au long de son temps passé dans l'entreprise et constituerait le poids des normes émotionnelles (*feeling rules*) Ce dernier se produit lors du recrutement du candidat, conforme aux normes organisationnelles, de sa socialisation, de sa formation, jusqu'au moment où il n'est plus en mesure de se conformer aux règles d'affichage émotionnel en vigueur (Schneider, 1987 ; Schneider et al., 1995, cité par Tran, 2012). Il quitte alors l'entreprise de manière naturel (départ à la retraite) ou forcé (dans le cas d'incapacité de travail ou de manque de motivation) car il n'adhère plus aux normes.

C'est aussi à travers les relations au travail que le poids des normes émotionnelles se caractérise également à travers les interactions avec les membres de l'entreprise. En effet, les émotions sont omniprésentes dans les relations de travail et nécessitent d'avoir recours à de nombreuses stratégies de régulation émotionnelle. Si la RE joue un rôle primordial dans la gestion des émotions par les employés et les interactions entre employés et clients, elle semble tout autant importante dans le maintien des bonnes relations entre les collègues, les supérieurs et les subordonnés. Deux types de relations peuvent influencer la RE : les relations avec les supérieurs hiérarchiques et les relations avec ses collègues.

Tout d'abord, concernant les relations entre leader et subordonné, les études révèlent que si les employés sont dans l'obligation de gérer leurs émotions à l'égard de leur supérieur hiérarchique pour conserver son emploi ou des possibilités de promotions, il n'en est pas forcément de même pour le supérieur hiérarchique. Or différents modèles théoriques et la presse managériale ont montré les bénéfices d'une bonne gestion émotionnelle sur la qualité du leadership. Un leader serait plus efficace et performant s'il a la capacité de moduler ses émotions et l'expression de celles-ci. De plus, la gestion des émotions négatives d'un leader évite ainsi la transmission de stress à ses collaborateurs qui à leur tour seront plus positifs dans leur tâche.

Enfin la RE exerce aussi un rôle important dans les relations dans les équipes puisqu'elle contribue à une gestion positive des conflits et permet la poursuite de la collaboration au sein d'une équipe dans l'adversité (Tran, 2012). Des travaux sur l'intelligence émotionnelle collective des équipes (Drukat et Wolff, 2008) ont montré des résultats favorables de la prise en considération des compétences émotionnelles des individus. Une mauvaise RE peut représenter un coût à la fois personnel et individuel (santé, relations avec autrui) et organisationnel (pertes financières, détérioration de l'image de marque).

D'autres études ont également été menées en rapport avec la diversité en équipes. Si certains travaux ont vanté les mérites de la diversité au sein des équipes comme promesse de meilleures décisions, de créativité et d'innovation, d'autres ont pointé les effets de l'affectivité dans l'équipe en lien avec la créativité (Milliken Bartel, & Kurtzberg, 2003).

Selon certains chercheurs, cette diversité contribuerait à l'émergence de conflits dans les équipes due notamment aux différences d'identités sociales rendues saillantes par les événements ou les interactions qui influenceraient l'évaluation cognitive de l'évènement et de l'émotion qui s'en suit (Garcia-Pieto, Bellard, & Schneider, 2003). Dans une situation de diversité, la RE implique aux membres d'une équipe d'avoir de bonnes compétences émotionnelles. Rafaeli et Sutton (1987) montrent que l'expression émotionnelle est une partie intégrante du rôle professionnel des agents. Ces auteurs révèlent qu'au-delà des normes occupationnelles, il existe des normes plus puissantes qui sont liées au maintien de la culture d'entreprise.

Bien que les émotions aient longtemps été ignorées ou sous-estimées. Le comportement humain était envisagé sous le prisme rationnel où les émotions sont perçues comme des imperfections (Scherer, 1984) et inappropriées dans le monde du travail. Aujourd'hui, le travail peut être considéré comme l'une des principales sources de la vie émotionnelle des êtres humains (Pekrun et Frese, 1992). Les entreprises les considèrent comme des éléments indispensables pour la bonne marche de leur société car ce sont des déterminants essentiels au comportement et à l'accomplissement au travail. De ce fait, il est probable, d'après Tran (2009), que les émotions influencent profondément le climat social et à la productivité des entreprises. D'après Tran (2009), le concept de « climat émotionnel » devient de plus en plus une référence lorsqu'il s'agit d'évoquer des cas d'émotions partagées ou convergentes dans les groupes ou dans les entreprises. Bien qu'il existe peu d'études sur le sujet, Paez et al. (1995, cité par Tran, 2014) postule que « *le climat émotionnel est basé sur des émotions, des croyances et des*

représentations sociales partagées, représentant un phénomène collectif qui n'est pas juste un regroupement d'émotions individuelles ». En partageant le même environnement social, (structure de l'organisation, type de leadership, types de réseaux et conditions physiques de travail) et les mêmes expériences communes, les membres d'une organisation sont amenés à développer des valeurs, des motivations, des buts, des besoins, des croyances et des attitudes semblables. Ces composantes essentielles vont jouer un rôle dans l'émergence d'une évaluation cognitive commune produisant des émotions similaires partagées par les membres d'un groupe en réponse à des événements spécifiques. Ces dispositions partagées sont les éléments essentiels de la culture d'entreprise (Schein, 1992) ou « climat d'entreprise » (Reichers et Schneider, 1990).

Les événements perçus et évalués par les membres d'une entreprise sont dus en partie à la culture ou au climat organisationnel. D'après Tran (2014), il y aurait une tendance à réagir émotionnellement à des événements spécifiques. Ce qui constitue une précondition à la génération d'un climat émotionnel au sein d'une organisation. Ainsi le climat émotionnel dans un groupe, voire d'une organisation tout entière serait constitué à la fois d'émotions collectives et d'émotions individuelles et auraient « *de puissants effets aussi bien positifs que négatifs sur les processus organisationnels* » (p.354).

I.5. PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES

Ces dernières années, le métier de conducteur de bus a dû s'adapter à de nombreux changements. Entre l'accroissement de la population, la densité du trafic, l'augmentation des incivilités, les conditions de travail du conducteur de bus s'intensifient par un partage de la route difficile et des interactions avec les usagers des transports en commun de plus en plus conflictuelles. Le déploiement de nouvelles pistes cyclables et l'émergence de nouveaux modes de déplacement, tels que la trottinette, ne font qu'accentuer les conflits dans cet espace urbain.

Pour autant, l'entreprise constate une baisse des collisions avec un tiers et une légère augmentation des chutes de voyageurs pour l'année 2021 en rapport avec l'année 2019. Ce qui peut faire référence à un risque plus élevé en termes d'utilisation d'un freinage intensif pour éviter l'accident corporel. Notons que la crise sanitaire, qui se situe entre ces deux années 2019 et 2021, a eu un impact sur le ralentissement des flux de circulation dû en partie au développement du télétravail. Le trafic routier et la fréquentation des usagers dans les transports n'avait pas encore atteint le statut de la « normalité » en 2021. Ces chiffres sont donc à prendre avec précaution.

Le bilan des incivilités au sein de l'entreprise recense plus de 1400 atteintes entre 2015 et 2020. Un chiffre qui continue d'augmenter en 2021 puisque l'entreprise relève un taux de 10% de plus qu'en 2020. Malgré les dispositifs en matière de sécurité déployés par l'entreprise, il est possible que la crise sanitaire ait également eu un retentissement sur le comportement des individus rendant les interactions plus agressives.

La complexité de l'environnement, la multiplication des interactions, entraînent probablement des prises de risque plus importantes pour les conducteurs en termes de sécurité.

Largement développée dans le contexte routier, l'étude des RS (e.g. Gaymard, 2007, 2009 ; Gaymard, Boucher et al., 2013 ; Gaymard et al., 2020) permet de clarifier les rapports que les conducteurs ont avec le code de la route et les rapports que les usagers de la route ont entre eux.

Cependant dans ce champ, il existe peu de travaux sur la problématique des conducteurs de bus, une catégorie professionnelle spécifique. On peut supposer qu'ils se réfèrent à un modèle de référence (Flament, 1999) du professionnel de la conduite avec des exigences en termes de sécurité pour les usagers transportés. C'est aussi un métier de service où les règles de civilité doivent être importantes et la régulation émotionnelle spécifique. On peut aussi supposer que les conflits sur la route avec des usagers spécifiques comme les cyclistes ou les trottinettes sont intériorisés et que les conducteurs sont capables de verbaliser ces « autres » représentations.

La question des pratiques en lien avec l'évolution du contexte (Abric, 1994) est aussi centrale car depuis la crise sanitaire, l'activité professionnelle s'est transformée.

Comme nous l'avons vu, la profession de conducteur de bus fait partie des métiers à forte charge émotionnelle. Les pressions subies et les sollicitations élevées sur le plan émotionnel (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990) peuvent entraîner un stress élevé.

La revue de littérature sur la régulation des émotions dans le cadre du travail nous montre qu'elle demeure essentielle au bon fonctionnement puisqu'elle permet de mieux se préserver des coups « psychologiques » et de maintenir une bonne estime de soi.

Si cette régulation des émotions consiste en un travail émotionnel (Hochschild, 1983) auquel les employés ont recours, ils utilisent également différentes stratégies (Gross, 1998) qui vont dépendre fortement du contexte et de la disposition de l'individu dans une situation donnée.

Les conducteurs peuvent avoir recours à différentes stratégies de régulation émotionnelle. En revanche, l'utilisation fréquente de mauvaises stratégies, telle que la suppression expressive (Gross, 1998 ; Gross & John, 2003; Gross & Muñoz, 1995 ; John & Gross, 2007), pourrait occasionner un stress supplémentaire.

Par ailleurs, les travaux de recherche montrent que les effets positifs des relations interpersonnelles (Tran, 2012) ainsi que le climat émotionnel (Paez, Asun & Gonzalès, 1995) constituent un soutien indéniable dans la régulation émotionnelle.

Ainsi, l'étude des représentations sociales, l'évaluation du stress et de la régulation émotionnelle constitue un cadre approprié pour comprendre le vécu des conducteurs de bus. Cette approche conduit à poser les hypothèses suivantes :

H1 : La représentation sociale du métier chez les conducteurs traduit une évolution dans les pratiques.

H2 : La représentation sociale du métier chez les conducteurs présente des aspects contre-normatifs en condition de substitution.

H3 : La représentation sociale du métier chez les conducteurs évoluant dans des zones « à risque » traduit un sentiment d'insécurité et un environnement conflictuel.

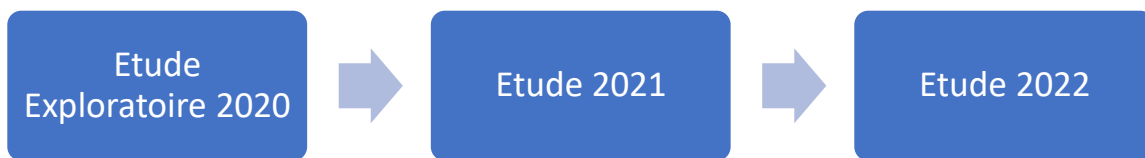
H4 : Les conditions de travail des conducteurs rendent compte d'un niveau de stress élevé.

H5 : La régulation émotionnelle s'appuie davantage sur des stratégies de « suppression ».

PARTIE II - METHODOLOGIE

D'après plusieurs auteurs, tels que Abric (1994) ou Gaymard (2003), choisir une méthodologie est une étape cruciale dans l'étude des représentations sociales. Si ce choix est déterminé par l'objet d'étude et la population, les fondements théoriques sont tout autant importants. Selon Gaymard (2003), la pertinence des outils pour appréhender l'objet d'étude implique nécessairement de se confronter régulièrement au terrain d'étude afin de tester auprès de la population étudiée la faisabilité de ceux-ci.

Cette recherche s'est effectuée pendant et après la crise sanitaire. De ce fait, notre recueil de nos données a subi plusieurs modifications dans le mode de passation des questionnaires.



II.1. Participants

Notre population est constituée exclusivement de conducteurs de bus de transport urbain. Pour participer à notre étude, certains critères ont été retenus : être salarié de la SEMITAN, conduire principalement des bus sur le réseau de la SEMITAN de l'agglomération nantaise, être âgé de 25 à plus de 45 ans, avoir une expérience allant de moins de 5 ans à plus de 15 ans, être affecté dans un service (matin, 2 fois, soir, nuit) et dans un CETEX (SHX, DBX, TTX). Nous présentons la répartition de cette population dans un tableau récapitulatif ci-dessous (Tableau 2).

Tableau 1 : Caractéristiques des populations interrogées (2020, 2021, 2022)

	Etude 2020		Etude 2021		Etude 2022	
	N (=24)	%	N (=196)	%	(=44)	%
Genre						
<i>Femmes</i>	9	37.5	70	35.71	20	45.45
<i>Hommes</i>	15	62.5	126	64.29	24	54.55
Age						
<i>Entre 25 et 45 ans</i>	9	37.5	31	15.82	4	9.09
<i>Plus de 45 ans</i>	15	62.5	165	84.18	40	90.91
Expérience						
<i>Inférieure à 5 ans</i>	6	25	66	33.67	11	25
<i>De 5 à 15 ans</i>	9	37.5	70	35.71	16	36.36
<i>Supérieure à 15 ans</i>	9	37.5	60	30.62	17	38.64
Service						
<i>Matin</i>	3	12.5	49	25	12	27.27
<i>2 Fois</i>	9	37.5	65	33.16	13	29.54
<i>Soir</i>	6	25	65	33.16	19	43.18
<i>Nuit</i>	6	25	17	8.68	0	
Site						
<i>SHX</i>	8	33.33	56	28.57	14	31.82
<i>DBX</i>	8	33.33	88	44.90	13	29.54
<i>TTX</i>	8	33.33	52	26.53	17	38.64

II.2. Outils

Pour cette étude, nous avons construit un questionnaire composé d'une partie constituée d'un recueil des données sociodémographiques du participant (âge, expérience, affectation du service et du site dont il dépend) et une autre partie constituée de plusieurs autres outils (qui peuvent être utilisés indépendamment les uns des autres en fonction des phases):

- La méthode d'associations libres
- La technique des « Petites histoires » (Gaymard, 2003, 2012)
- Le Job Content Questionnaire (JCQ, Karasek, 1979 ; Karasek & Thereoll, 1990)
- L'Emotion Regulation Questionnaire (ERQ, Gross & John, 2003)
- Evaluation du niveau d'anxiété

- Renfort sécurité conducteur

II.2.1. Les associations libres

La méthode des associations libres fait partie des méthodes largement utilisées dans le champ d'étude de l'approche structurale. Afin de nous familiariser avec l'univers représentationnel de l'objet « conducteur », il nous a semblé pertinent de débiter notre travail de recherche par une phase exploratoire. C'est une étape importante dans la réalisation de notre recherche puisqu'elle nous permet d'une part de tester tous nos outils en termes de compréhension auprès d'un échantillon restreint de participants. D'autre part, elle permet de mettre en évidence l'objet de représentation qui, selon Moliner (2001), s'avère être l'une des conditions d'émergence d'une représentation sociale.

Dans le cadre de cette recherche, nous avons fait le choix d'utiliser la méthode d'associations libres. D'après Flament et Rouquette (2003), cette technique s'inscrit dans les méthodes de recueil associatif conçues pour l'étude des représentations sociales et qui consistent à faire émerger un lien entre un mot inducteur et un induit. De ce fait, cette méthode consiste à demander aux participants de produire plusieurs mots de manière spontanée à l'évocation du mot inducteur.

Après avoir recueilli les listes de mots, la technique d'association libre requière un travail d'analyse dans le but de repérer les éléments représentationnels. De ce fait, nous nous appuyons sur l'analyse prototypique de Vergès (1992) qui consiste à croiser la fréquence d'apparition et le rang d'apparition. Ce croisement entre ces deux critères permet de mettre en évidence la répartition des éléments de la représentation sociale et de faire apparaître sa structure (Tableau 2).

Cette méthode d'analyse se traduit par la détermination d'une zone centrale de la représentation sociale et une zone contenant des éléments périphériques potentiellement

changeants. Ainsi, les éléments centraux sont ceux fréquemment cités et dans les premiers rangs. Ce qui correspond aux éléments appartenant au noyau central (case 1, tableau 2). Les éléments de la première périphérie sont fréquemment cités mais apparaissent dans les derniers rangs (case 2, tableau 2). Quant aux éléments contrastés, ils sont peu fréquents et apparaissent dans les premiers rangs (case 3, tableau 2) alors que les éléments de la deuxième périphérie sont peu fréquents et apparaissent en derniers rangs (case 4, tableau 2). Comme nous l'avons étudié, les éléments se situant dans la zone centrale sont considérés comme des éléments stables du noyau central qui ont pour fonction de résister au changement. Tandis que les éléments de la 1^{ère} périphérie, catégorisés dans les cases 2 et 3 sont instables et dynamiques. À tout moment, ses éléments peuvent basculer soit dans la zone centrale et venir fusionner avec le noyau central (Flament, 1994), ou bien se diriger en périphérie. Ils constituent une zone potentiellement changeante pouvant déséquilibrer la représentation (Abric & Vergès, 1994, cités par Gaymard, 2021). Ce classement est retranscrit dans le tableau 2 suivant :

Tableau 2 : Répartition des distributions des éléments d'une RS (Vergès, 1992)

	RANG MOYEN FAIBLE	RANG MOYEN ELEVE
FREQUENCE ELEVEE	Zone centrale de la RS ou noyau central (Case 1)	Zone potentielle de changement ou 1 ^{ère} périphérie (Case 2)
FREQUENCE FAIBLE	Zone potentielle de changement ou 1 ^{ère} périphérie constituée d'éléments contrastés (Case 3)	Périphérie extrême ou 2 ^{ème} périphérie (Case 4)

La prise en compte du critère « rang d'apparition » a par la suite été critiqué par Abric (2003) qui propose de remplacer le critère « rang d'apparition » par le critère « rang d'importance ». Néanmoins, cette méthode nécessite une étape supplémentaire qui n'est pas toujours claire pour les répondants et peut donc entraîner des biais (Gaymard, 2014b; Gaymard & Joly, 2013). L'analyse prototypique reste donc pertinente d'autant plus avec un questionnaire de longue durée comme celui que nous utilisons.

Dans le cadre des études 2020 et 2021

En connaissance des interactions difficiles entre les CTU et les autres usagers de la route dans le partage de l'espace routier, nous souhaitons savoir si en modifiant le contexte de production, nous pourrions avoir accès à cette zone de masquage et faire ressortir l'aspect contre-normatif. En effet, ce changement de contexte pourrait traduire soit l'influence d'une pression sociale et un effet de désirabilité sociale (Guimelli & Deschamps, 2000) ou bien être la résultante d'une interaction entre une pression normative et une comparaison sociale (Chokier & Moliner (2006).

En les plaçant dans une condition normale où « ils répondent en leur nom » puis dans une condition de substitution, en répondant « à la place de quelqu'un d'autre », nous pourrions « réduire le degré d'implication des sujets par rapport à l'objet de représentation, ou l'expression des idées socialement non désirables qui ont probablement une place importante dans le champ de la représentation, cela devient plus acceptables pour eux » (Guimelli & Deschamps, 2000, p. 52).

Cette méthode de substitution permet de lever la pression normative et a l'avantage d'accéder plus aisément à leurs pratiques. En changeant de contexte et en se mettant à la place d'autrui, « *les individus sont en capacité de dépasser leurs propres représentations sociales afin d'avoir d'autres représentations que les leurs* » (Gaymard & Arneault-Leger, 2019).

En premier lieu, nous avons demandé aux participants, en condition normale, de produire de manière spontanée cinq mots ou expressions qui leur viennent à l'esprit quand on leur énonce l'objet de représentation sociale. La consigne était la suivante : *« Si je vous dis « conducteur à la SEMITAN » à quoi pensez-vous ? » Donnez-moi cinq mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément ».*

Puis, nous les avons placés dans une condition de substitution en leur demandant de répondre à cette même consigne comme le feraient les autres usagers. Ainsi, ils devaient répondre *« Maintenant, répondez de nouveau à cette consigne comme le ferait un cycliste. Donnez-moi cinq mots ou expression qui vous viennent à l'esprit spontanément ».*

Dans le cadre de l'étude de 2022

Pour nous permettre de vérifier les résultats de l'étude de 2021, nous avons de nouveau procédé à la passation du test d'associations en condition normale. Nous avons supposé que l'inducteur « SEMITAN » avait eu un effet sur les réponses des participants. Par conséquent, nous avons modifié l'inducteur « conducteur à la SEMITAN » par « conducteur de transport urbain ».

Puis nous avons choisi d'utiliser une consigne à double inducteur (Gaymard & Andrés, 2013 ; Gaymard et al., 2014), pour nous permettre de déterminer plus précisément la relation entre les conducteurs et les cyclistes, les conducteurs et les trottinettes. Les consignes étaient :

1. *« Quand je vous dis « conducteur de transport urbain », à quoi pensez-vous ? Donnez-moi 5 mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément. »*
2. *« Quand je vous dis « conducteur de transport urbain et cycliste », à quoi pensez-vous ? Donnez-moi 5 mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément. »*
3. *« Quand je vous dis « conducteur de transport urbain et trottinette », à quoi pensez-vous ? Donnez-moi 5 mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément. »*

II.2.2. Petites histoires

Pour compléter la méthode des associations libres, nous avons choisi d'utiliser la technique des « Petites histoires » conceptualisée par Gaymard (2003, 2012). Cette technique est intéressante car elle permet de faire apparaître la composante émotionnelle des représentations sociales dans des situations d'interactions spécifiques (Gaymard, 2003 ; 2012). Elle nous permet ainsi de capter sa logique intentionnelle en « projetant les sujets au-delà du discours spontané » (Gaymard, 2003).

Il s'agit de canaliser leur discours en abordant différentes thématiques auxquelles ils sont confrontés régulièrement. Au total 6 thématiques ont été retenues. Ces dernières ont évolué entre 2020 et 2021.

La consigne était : « *Les petites histoires suivantes sont des situations imaginées. Vous pouvez les compléter à votre guise* ». Nous apportons ci-dessous des éléments d'explication sur la motivation dans l'évolution de notre matériel utilisé sur la phase de 2021.

Thématique 1 : la reconnaissance de leur professionnalisme

HISTOIRE N°1 : « *quand Jennifer conduit, ce qui est le plus gratifiant pour elle...* »

À la suite de notre étude exploratoire, les résultats montraient que le conducteur percevait une image plutôt positive (76%) de lui-même. Par ailleurs, l'étude exploratoire nous indique une certaine forme d'acceptation du manque de civilité des clients malgré eux. Selon leurs discours, leur métier est utile à la population mais cette non-reconnaissance de la clientèle, peut s'avérer pesante. Cela est attesté par la reconnaissance (67%) de la part de la clientèle pour leur utilité au quotidien. Pour les clients, c'est un moyen de transport, un moyen de se déplacer en ville. Le conducteur est associé à sa machine. Il est possible qu'il y ait un décalage entre les attentes du conducteur et les réponses des clients. Dans cette histoire, nous pensons que la

reconnaissance de son travail à l'égard de la clientèle joue un rôle important dans la manière de percevoir son environnement, de s'identifier à son groupe et d'exercer sa tâche. Nous savons que les rapports avec autrui peuvent influencer l'état interne du conducteur et par conséquent sa conduite. Nous nous attendons à ce que les conducteurs évoquent une distinction entre les clients courtois et les clients dotés d'un manque de civilité.

Thématique 2 : les interactions avec les usagers externes et internes au bus

HISTOIRE N°2 : « *quand Mylène conduit, ce qu'elle appréhende le plus...* »

Dans cette histoire, nous souhaitons qu'ils s'expriment sur le type de conflit qu'ils appréhendent le plus. Dans l'étude exploratoire, nous avons relevé des résultats proches entre les conflits routiers et les conflits d'ordre relationnels avec les usagers. Le conflit routier semble être le plus élevé (50%), et particulièrement l'accident corporel (21%) et les embouteillages par rapport aux conflits avec les usagers internes au bus (42%). Notons que les scores sont élevés en ce qui concerne les agressions (21%) et les incivilités (17%). Nous avons montré que de nombreux facteurs, comme les embouteillages, les conditions météorologiques, le moment de la journée, la saisonnalité mais aussi les rapports avec la clientèle peuvent impacter la conduite. Suivant le contexte dans lequel les conducteurs évoluent, nous nous attendons à ce qu'ils évoquent un climat tendu dans leurs interactions aussi bien auprès des usagers de la route que de la clientèle.

Les histoires suivantes (histoires 3, 4, 5 6) interrogent sur la pratique des conducteurs en interaction avec les divers usagers de la route.

Thématique 3 : interaction avec les usagers externes au bus

Interaction avec les cyclistes

HISTOIRE N°3 : « *quand Lee conduit et qu'il aperçoit un cycliste dans son rétroviseur droit... »*

Cette histoire soulève de la problématique des conflits avec les cyclistes. Au préalable, notre étude exploratoire a révélé que 80% des conducteurs pensent que le cycliste a une image plutôt négative du conducteur (Gaymard & Arneault-Leger, 2019). De plus, l'étude exploratoire révèle également un conflit existant avec une vigilance extrême (29%), une méfiance (sécurise en gonguant, 17%), observe et s'adapte (13%) jusqu'à parfois lui bloquer le passage (8%). Les conducteurs relatent également « la dangerosité » de circuler aux côtés des cyclistes. D'une part et selon les discours rapportés, le cycliste n'est pas toujours visible dans les rétroviseurs du conducteur en raison des angles morts du bus. D'autre part, certains cyclistes ont parfois des comportements inappropriés sur la route et ont tendance à enfreindre le code de la route. De plus, la lenteur des cyclistes contribue à les faire ralentir, ce qui conduit à l'émergence d'un retard sur le temps de parcours ayant pour conséquence le mécontentement de la clientèle. Notons que les conducteurs utilisent la technique « du vu et être vu » qui consiste à capter le regard du protagoniste via le gong¹, pour s'assurer qu'il l'a bien pris en compte dans son champ de vision. Malgré tout, cet environnement de conduite peut se présenter comme une situation anxiogène où nous nous attendions à ce que les conducteurs évoquent un sentiment d'insécurité face à la vulnérabilité du cycliste.

¹ Il existe une distinction entre le gong et le klaxon. Bien qu'étant tous deux des avertisseurs sonores actionnés par le conducteur pour prévenir d'un danger, le gong se réfère au langage ferroviaire destiné au tram-train et tramway afin de limiter les nuisances sonores en ville. Il correspond à une « sonnette écologique » de faible intensité, réservée aux usagers vulnérables évoluant vers des espaces à multiples conflits. Il a été adapté par la suite sur le bus. Quant au klaxon, il est utilisé dans certaines situations d'urgence pour prévenir d'un danger imminent.

Thématique 3 : interaction avec les usagers externes au bus

Interaction avec les piétons et les automobilistes

HISTOIRE N°4 : « *Rolande est dans son couloir bus. Les clients de son véhicule descendent à un arrêt et certains traversent sur le passage piétons devant son bus. Dans son rétroviseur gauche, elle aperçoit une voiture... »*

Cette histoire relève une situation conflictuelle « courante » où différents modes de déplacement interagissent en même temps à un moment donné. Le poste de conduite surélevé permet au conducteur d'avoir une meilleure visibilité de la situation. Le conducteur doit assurer la sécurité de son arrêt à savoir la descente et la montée des voyageurs, de sécuriser la traversée de ses passagers en étant attentif à l'environnement extérieur de son bus. Comme cette situation anxiogène est récurrente, nous émettons l'hypothèse que dans cette histoire, les conducteurs appréhendent toujours le presque accident (accident évité de justesse) dans leur pratique malgré l'expérience professionnelle acquise.

Thématique 3 : interaction avec les usagers externes au bus

Interaction avec les livreurs à vélo

HISTOIRE N°5 : « *Youssef arrive dans l'hyper centre et aperçoit un groupe de livreurs à vélo... »*

Ces dernières années, le phénomène d'ubérisation s'est amplifié. Bien qu'ils se distinguent par leurs modes de déplacement où l'un conduit un vélo et l'autre un bus, ces deux groupes se ressemblent en un point : ce sont des professionnels du transport qui assurent une mission de service. Cependant nous savons les difficultés qu'ils rencontrent avec les cyclistes. Nous

souhaitions avec cette histoire qu'ils s'expriment sur le rapport qu'ils ont avec les livreurs à vélo et mettre en évidence la problématique d'insécurité routière.

Thématique 3 : interaction avec les usagers externes au bus

Interaction avec les trottinettes

HISTOIRE N°6 : « *Ce sont les fêtes de fin d'année, Jacky arrive en approche de l'hyper centre, une trottinette circule devant son bus... »*

Ces dernières années, des nouveaux engins de déplacement, tels que les trottinettes, ont pris place aux côtés des autres usagers de la route. Classés dans la catégorie des usagers vulnérables, ce mode de déplacement s'est développé de manière exponentielle dans les villes. Un phénomène qui ne semble pas être apprécié de tous notamment pour les conducteurs. Dans cette histoire, nous nous attendions à ce que les conducteurs évoquent un sentiment d'insécurité routière lié à ce mode de déplacement.

Les histoires suivantes (histoires 7, 8, 9 et 10) interrogent sur la pratique des conducteurs exposés à des conditions de travail défavorables dans un environnement complexe.

Thématique 4 : complexité d'une situation conduite

Conditions météorologiques défavorables

HISTOIRE N°7 : « *Un soir d'hiver pluvieux, Rachida prend sa 2ème vacation de service de nuit. Elle conduit paisiblement et... »*

Nous avons choisi dans cette histoire une situation extrême car nous savons les difficultés que les conducteurs rencontrent lorsque les conditions de conduite sont médiocres. L'une des

caractéristiques du métier de conducteur, c'est l'anticipation dans la survenue d'un évènement. Dans ce genre de situation, nous savons que les processus cognitifs tels que l'attention et la vigilance sont hautement et longuement sollicités. Ces efforts cognitifs sur le long terme peuvent entraîner à une grande fatigue et une baisse de la vigilance conduisant à un risque plus élevé d'accident. Dans cette histoire, nous nous attendons à ce que les conducteurs se sentent en insécurité lorsqu'ils sont confrontés à une situation inattendue telle que l'apparition d'un cycliste dans leur champ de vision.

Thématique 4 : complexité d'une situation conduite

Conduite et gestion d'une situation d'urgence

HISTOIRE N°8 : « *Quand Hélène lance un appel PCC dans une situation d'urgence...* »

Lorsque la situation change, elle peut vite devenir perturbante. Le conducteur n'est plus dans sa zone de confort et perd ses automatismes. Cependant les émotions perçues pendant cet exercice auront un impact sur sa prise de décision. Soulignons qu'un individu qui se sent menacé peut choisir soit de prendre la fuite ou soit de chercher à résoudre sa problématique. Bien qu'il soit préalablement formé à la gestion de crise, le conducteur n'est jamais complètement seul puisqu'il travaille en étroite collaboration avec le Poste de Commande et de Communication (PCC). Il est recommandé de signaler toute situation anormale au PCC. Ce service permet d'accompagner et de soutenir au mieux le conducteur dans la gestion d'une situation particulièrement difficile. De ce fait, l'efficacité d'une intervention rapide par le PCC tient compte de l'importance du message délivré par le conducteur. Nous émettons l'hypothèse qu'une situation d'urgence peut être stressante pour le conducteur et qu'il aura tendance à focaliser son attention sur son ressenti et moins sur son environnement de conduite.

Thématique 4 : complexité d'une situation conduite

Conduite avec un retard sur une ligne à forte charge

HISTOIRE N°9 : « *Céline conduit sur une ligne qui a une charge importante. Elle est très en retard. Certains clients l'attendent à l'arrêt...* »

Cette histoire a été construite pour démontrer que la ponctualité est primordiale chez le conducteur. Nous savons qu'un simple retard peut avoir une incidence sur les comportements de la clientèle et conduire à une situation qui peut vite dégénérer. Rappelons également l'importance de la reconnaissance de leur professionnalisme liée à la notion de service auprès de la clientèle peut avoir un impact fort sur l'estime qu'il a de lui-même. Nous nous attendions à ce que certains conducteurs anticipent le mécontentement des usagers pour minimiser cette situation anxiogène. Pour d'autres, cette situation reste pesante.

Thématique 4 : complexité d'une situation conduite

Etat interne du conducteur à mi-parcours

HISTOIRE N°10 : « *Quand Mohamed prend la 2ème vacation de son service, comme chaque jour à cette heure-là, il...* »

Cette histoire a été construite à partir de la problématique des heures de pointe. Dans leur journée de travail, une vacation sur deux peut être éprouvante physiquement puisqu'elle correspond à un pic de travail intense lié à une charge importante de la clientèle, une circulation difficile entraînant l'émergence de conflits routiers ou relationnels. Les processus d'attention et de vigilance sont extrêmement sollicités. Une maîtrise de soi est indispensable. Ce genre de vacation nécessite de fournir des efforts importants entraînant du stress. Suivant le service

effectué, la 2^{ème} vacation sera perçue différemment d'un conducteur à l'autre. Par exemple, un service du matin risque d'être plus perturbé entre 6h et 9h qu'un service du soir qui sera davantage entre 16h et 18h. Ceux qui sont en service de journée (en 2 fois), ils devront aussi bien affronter les aléas des services du matin et ceux du soir. Quant à ceux qui sont en service de nuit, ils subiront les mêmes problématiques du service en soir. Nous faisons l'hypothèse qu'une des deux vacations est davantage marquée par une chute de la pression interne se traduisant soit par un état de fatigue, de lassitude ou soit par un état de détente.

Les histoires suivantes (histoires 11 et 12) interrogent sur la pratique des conducteurs dans les rapports qu'ils ont avec les clients du bus.

Thématique 5 : interaction avec les usagers internes au bus

Rapport à la règle et interaction avec les clients

HISTOIRE N°11 : « *Quand Marjorie prend en charge des clients, elle s'aperçoit que deux d'entre eux ne portent pas de masque ...* »

En règle générale, nous savons que l'acceptation de nouvelles règles, venant bouleverser un changement dans les habitudes pour les individus, peut être une source de conflits relationnels. Dans cette histoire, nous souhaitons connaître le rapport qu'ils ont avec l'application d'une nouvelle règle dans les transports liée à la crise sanitaire que nous traversons actuellement. Nous avons choisi le port du masque puisque c'est un sujet sensible lié à la sécurité de tous. Nous connaissons l'importance des mesures de sécurité pour le conducteur. Dans l'étude sur les représentations sociales du conducteur (Gaymard & Arneault-Leger, 2019), ce terme appartenait au noyau central. Cependant, cela nécessite une affirmation de soi où certains conducteurs peuvent appréhender la réaction du client. Dans cette histoire, nous souhaitons

mettre en évidence l'assurance ou l'appréhension des conducteurs dans l'application d'une nouvelle règle de sécurité à l'égard d'un public adulte conscient des risques sanitaires encourus.

Thématique 5 : interaction avec les usagers internes au bus

Sécurité et prise en charge des scolaires

HISTOIRE N°12 : « *Sur son service du soir, Amina va desservir un arrêt où l'attendent des collégiens ...* »

Cette histoire a été construite sur la base des problématiques rencontrées lors de la prise en charge des scolaires en lien avec la sécurité. Généralement la sortie des écoles s'avère être animée. Les collégiens sont parfois insouciants du danger lié à leurs comportements. Le conducteur doit faire preuve d'une grande vigilance face aux bousculades aux abords des quais et/ou à la montée dans le bus. Il est également amené à anticiper les comportements indisciplinés et bruyants en rappelant notamment les règles de conduite dans le bus. Tout comme dans l'histoire 11, qui impose une règle de conduite aux clients, surtout envers un jeune public, cela nécessite d'avoir une certaine assurance pour pouvoir s'affirmer mais aussi de devoir s'armer de patience pour se faire respecter. Nous pensons que les conducteurs appréhendent la sortie scolaire des collégiens à l'approche de l'arrêt pour une question de sécurité. Dans cette histoire, nous souhaitons mettre en évidence l'assurance ou l'appréhension des conducteurs à l'application des règles de sécurité à l'égard des collégiens.

Les histoires suivantes (13, 14 et 15) interrogent sur la pratique des conducteurs dans des lieux spécifiques.

Thématique 6 : sentiment perçu en situation insécure

Sa présence dans un quartier sensible

HISTOIRE N°13 : « *Ahmed est à l'arrêt dans un quartier sensible et il observe quelque chose à l'extérieur de son bus... »*

Nous savons que certains conducteurs ne sont pas à l'aise lorsqu'ils évoluent dans un quartier sensible où bien souvent les phénomènes de violence sont fréquents. Leur présence peut être perçue comme intrusive dans cette zone de non-droit et créer un sentiment d'insécurité chez certains conducteurs. Dans toute situation anormale, les conducteurs appliquent la procédure en appelant le PCC pour sécuriser les lieux ou porter assistance aux personnes. Dans cette histoire, nous faisons l'hypothèse que le conducteur éprouve un sentiment d'insécurité dans ce quartier-là.

THEMATIQUE 6 : SENTIMENT PERCU EN SITUATION INSECURE

Sous-thématique : sa présence face à un groupe d'individus

HISTOIRE N°14 : « *Gérard arrive à son arrêt et il aperçoit un groupe d'individus... »*

Cette histoire a été construite à partir de l'hypothèse qu'un conducteur peut se sentir plus vulnérable face à l'effet de groupe et qu'il importe l'endroit où il se situe. Nous pensons qu'il n'y a pas forcément de quartiers plus insécures que d'autres pour ressentir de l'insécurité. De ce fait, nous nous attendions à ce que les conducteurs évoquent aussi bien un sentiment de sécurité que d'insécurité face à un groupe d'individus.

THEMATIQUE 6 : SENTIMENT PERCU EN SITUATION INSECURE

Sous-thématique : conduite et bruit suspect à l'intérieur du bus

HISTOIRE N°15 : « « *Philippe conduit et entend quelque chose d'anormal dans son bus... »* »

Une situation inattendue à l'intérieur du véhicule peut rapidement devenir anxiogène en raison de son côté intrusif pour le conducteur. Dans cette histoire, nous pensons que le conducteur peut se sentir en insécurité à l'écoute d'un bruit anormal à l'intérieur de son bus. La préoccupation majeure du conducteur est de s'assurer de la sécurité de ses passagers car sa responsabilité est en jeu. Nous savons qu'ils appréhendent les chutes de voyageurs mais également le fait de se faire caillasser. Nous nous attendions à ce qu'ils évoquent une forte inquiétude sur la provenance du bruit surtout lorsqu'ils traversent les quartiers sensibles.

II.2.3. Job Content Questionnaire

Fondé sur la conceptualisation du modèle de Karasek et Théorell (1990), le questionnaire JCQ a été conçu pour mesurer les facteurs de risques reconnus pour la santé. Ce questionnaire comporte 3 dimensions :

- Exigences mentales ou Demande Psychologique (DP) correspond à la charge de travail (l'exigence, la quantité de travail, les instructions, concentration etc...)
- Latitude Décisionnelle (LD) correspond à l'autonomie dans la tâche, l'organisation de la tâche, les compétences, la participation aux décisions).
- Soutien Social (SS) s'oriente vers les supérieurs hiérarchiques mais aussi les collègues : soutien lors d'une difficulté de réalisation de la tâche, reconnaissance de mon travail, sentiment d'isolement)

Reconnu comme étant l'un des instruments les plus utilisés, il permet d'identifier des situations de tension au travail, nommé *job strain* qui résultent de l'association d'une demande

psychologique (ou exigences mentales) forte et d'une latitude décisionnelle faible. Cette relation expose les individus à de fortes situations stressantes/job strain. Cependant, certaines études montrent que l'absence de contrôle que la personne pense avoir sur sa situation peut être également un facteur de stress important. Lorsque le job strain se combine avec une absence de soutien social, appelé *iso strain*, il présente alors un haut niveau de risque pour la santé (Figure 12).

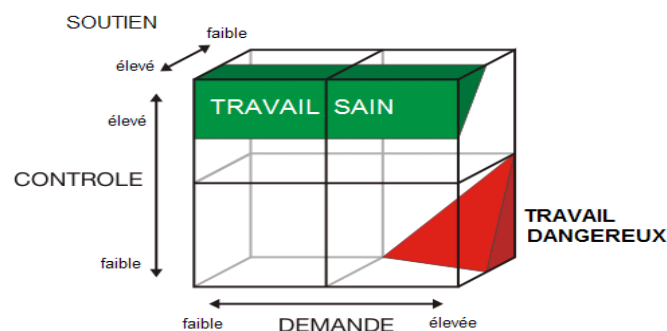


Figure 12 Répartition du travail sain et dangereux par dimensions (Karasek & Theorell, 1990)

De nombreuses études (e.g. Steenland et al., 2000) ont fait état d'une prévalence du *job strain* plus élevée chez les femmes que chez les hommes. Ces mêmes études confirment que les femmes sont exposées à une plus faible latitude décisionnelle, et une partie des études montre également que les femmes sont exposées à une plus forte demande psychologique.

D'autre part, le soutien social module le déséquilibre de la demande psychologique/latitude décisionnelle. Des études ont attesté que les salariés qui travaillent en situation de stress (*job strain*) et qui ne peuvent compter sur l'entourage professionnel (peu de soutien social) sont dans une situation encore plus potentiellement stressante voire dangereuse pour la santé (*iso-strain*).

De nombreuses études internationales témoignent de la validité prédictive du modèle de Karasek et Theorell (1990) pour les maladies cardio-vasculaires, les pathologies mentales mais également les indicateurs globaux de santé, tels que la santé perçue, la qualité de vie ou l'absentéisme pour raison de santé. En 2006, une étude qui s'est appuyée sur l'enquête SUMER a validé les propriétés psychométriques de ce questionnaire.

Pour cette étude, nous avons donc choisi d'utiliser la version du questionnaire de l'enquête SUMER (Guignon, Niedhammer & Sandret, 2008), qui est composé de 26 items présentés sur une échelle de Likert à 4 points, allant de 1 « fortement en désaccord » à 4 « tout à fait d'accord ».

Les conducteurs avaient pour consigne : « Les questions ci-dessous concernent votre travail et les relations avec votre entourage professionnel. Cocher une seule case par question ».

II.2.4. Emotional Regulation Questionnaire

Selon le modèle d'émergence des émotions de Gross et John (2003), *« l'émotion serait suscitée par une stimulation interne ou externe inattendue, provoquant une rupture de la continuité des transactions entre le sujet et son milieu »*.

Ils distinguent deux catégories de stratégies de régulation de l'émotion, celles qui prennent pour cible les antécédents de la réponse émotionnelle et l'émergence de la réponse elle-même par la suppression émotionnelle. C'est sous une forme séquentielle que s'organisent ces stratégies de régulation en cinq modes de régulation qui peuvent être automatiques ou contrôlés, conscients ou inconscients. Gross et John (2003) précisent que ces deux stratégies sont utilisées de façon indépendante par l'individu. Autrement dit, ce n'est pas parce que l'individu utilise une stratégie qu'il n'utilise pas l'autre.

La régulation des émotions consisterait à moduler le ressenti émotionnel (atténuer la régulation négative, accentuer la régulation positive). Ceux qui ont tendance à utiliser davantage la

suppression expressive seraient plus anxieux. D'ailleurs, les femmes présentent en moyenne des scores plus élevés dans des échelles d'anxiété, de dépression, d'émotions négatives ou de névrosisme.

La régulation émotionnelle va dépendre du contexte dans lequel les individus sont amenés à réguler leurs émotions, les normes en vigueur quant à l'expression ou non des émotions selon l'environnement social ou physique en présence. Selon John et Gross (2007), il est possible que la suppression expressive soit en partie déterminée par le contexte social et culturel des individus.

D'ailleurs l'étude de Christophe et al (2008) précise que ce modèle présente certaines limites telles que l'absence de données empiriques sur les effets de contextes situationnels, culturels ou émotionnels spécifiques. Il est également plausible que les normes sociales semblent renforcer la non-expression des émotions chez les hommes, et en revanche la valoriser chez les femmes, puissent également influencer sur l'apprentissage et la mise de place de stratégies de régulation émotionnelle spécifique au contexte.

Le questionnaire de régulation émotionnelle, l'ERQ de Gross et John (2003) a été validé en français par Christophe et al (2009). Par ailleurs, Leroy et al (2013) ont développé l'ERQ à une situation particulière d'apprentissage. Le choix d'utiliser cette version semble pertinent pour notre étude. Nous nous sommes référés à cette étude en adaptant l'ERQ à la situation de conduite.

Ce questionnaire est composé de 10 items présentés sur une échelle de Likert allant de 1 (pas du tout d'accord) à 7 (tout à fait d'accord) et répartis sur deux sous-échelles (réévaluation : six items – Suppression : quatre items). Voici deux exemples pour chacune des dimensions :

1. **Item réévaluation cognitive** : « *Lorsque je veux ressentir davantage d'émotions agréables en conduisant (comme le plaisir ou l'espoir), je modifie ce à quoi je suis en train de penser.* »
2. **Item suppression expressive** : « *Quand je conduis je garde mes émotions pour moi.* »

Le score de réévaluation cognitive et le score de suppression expressive se définissent pour chaque participant en calculant la moyenne de leurs réponses aux items, correspondant à chacune de ces stratégies. Selon Christophe et al (2009), les scores moyens selon le genre pour une population française sont de :

- 4,07 pour les hommes et 4,17 pour les femmes pour la réévaluation cognitive.
- 3,64 pour les hommes et 3,12 pour les femmes en suppression expressive

La consigne consiste à demander aux participants de répondre aux items en fonction de leur façon de gérer et d'exprimer ce qu'ils ressentent en général lorsqu'ils conduisent.

II.2.5. Niveau d'anxiété

Dans le cadre de l'étude 2022 et pour nous permettre d'affiner notre recherche, nous supposons qu'ils peuvent ressentir de l'anxiété lorsqu'ils circulent aux côtés d'un cycliste, d'une trottinette ou qu'ils sont présents dans un quartier sensible. A la suite de l'évocation libre, nous leur avons proposés de répondre aux questions suivantes en cochant la case correspondant à leur choix (Anxiété/Inquiétude nulle, Anxiété faible, Anxiété modérée, Anxiété élevée) (Gaymard, Caton & Blin, 2014). En sachant qu'il existe un lien avec le sentiment d'insécurité, nous souhaitons mesurer le niveau d'anxiété des conducteurs lorsqu'ils étaient en présence de cycliste, trottinette et quartier « sensible ». Nous leur avons posé 3 questions en utilisant la consigne suivante :

Répondez aux questions suivantes en cochant les cases correspondantes à votre choix :

1. « *Quelle est votre niveau d'anxiété lorsque vous suivez un cycliste ?* »
2. « *Quelle est votre niveau d'anxiété lorsque vous suivez une trottinette ?* »
3. « *Quelle est votre niveau d'anxiété lorsque vous traversez un quartier sensible ?* »

II.2.6. Renforts pour la sécurité du conducteur

À la suite du recueil de donnée de l'étude 2021, nous avons envisagé de les interroger sur la problématique de la sécurité. La consigne était la suivante :

Répondez à la question suivante :

« Depuis 2018, les renforts d'un point de vue de votre sécurité (police métropolitaine des transports, intervention des agents du DSR) ont-ils un impact sur vos conditions de travail ? Précisez votre point de vue ? »

II.3. Procédure

Trois études ont été menées successivement pour cette recherche, en 2020, 2021 et 2022. Nous présentons les passations de chaque étude ci-après.

II.3.1. Etude exploratoire (2020)

Initialement, nous avons envisagé de réaliser une phase d'observation in situ en bus puis des entretiens exploratoires en face à face. Les observations in situ en bus devaient nous permettre d'identifier les zones dites « sensibles » et de créer un climat de confiance entre l'enquêteur et les conducteurs. Puis les entretiens exploratoires en face à face devaient nous permettre de déterminer les différents thèmes pour la construction du questionnaire final de la phase d'enquête.

Cependant, la crise sanitaire est venue perturber le déroulement de notre étude. Nous avons dû nous adapter au contexte et réajuster notre méthodologie en fonction de l'évolution de la crise sanitaire. D'une part, notre pré-test a subi de plein fouet le 1^{er} confinement. Notre phase exploratoire s'est déroulée en deux temps, de février à mars 2020 puis de juin à juillet 2020.

- Dans un premier temps (février à mars), nous avons procédé à des observations in situ suivies d'entretiens en face à face constitués d'une passation de questionnaire.
- Dans un second temps (juin à juillet 2020), nous avons été dans l'obligation d'interrompre cette phase d'observation in situ pour des raisons sanitaires. En revanche, nos entretiens en face à face ont pu être maintenus.

II.3.2. Etude 2021

Les conducteurs ont répondu volontairement à notre questionnaire de juin à juillet 2021. Après avoir traversé une année 2020 marquée par des changements constants, il a été décidé que la passation de questionnaires s'effectuerait par le biais de l'intranet de l'entreprise pour des raisons sanitaires et en termes de coût. Il est à noter que lorsqu'un conducteur est convoqué à un entretien, c'est un deuxième conducteur qui doit le remplacer. Ce qui signifie des coûts de « relève » plus importants pour l'entreprise. Les conducteurs sont familiarisés à ce type de passation puisqu'ils sont régulièrement sollicités par l'entreprise pour donner leur avis. Pour autant, le nombre de participants est parfois peu élevé. Une fois conçu par nos soins, le questionnaire a été pris en charge par le service de la communication de l'entreprise afin de mettre en place la diffusion du questionnaire sur l'intranet de l'entreprise. Ce dernier a été construit sur *Google Forms*. Une information leur était transmise concernant le règlement général sur la protection des données.

De ce fait, pour inciter les conducteurs à répondre à notre questionnaire, nous avons procédé à une « campagne de communication ». Tout d'abord, nous avons sensibilisé les hiérarchiques (N+1 et N+2) puis sollicité l'aide des conducteurs « échos » à l'intérêt de notre démarche. En effet, les conducteurs « échos » accompagnent régulièrement les conducteurs en difficulté dans leurs missions. Ils représentent un modèle de référence chez certains conducteurs et ils sont bien identifiés dans l'entreprise. Nous avons donc organisé un temps d'échange avec ces

conducteurs et nous leur avons fait passer les premiers questionnaires. Après les avoir briefés sur notre démarche, ils nous ont accompagné en salle de prise de service de manière à encourager les conducteurs à répondre à notre questionnaire.

Pour finir, une communication a été diffusée sur les écrans en salle de prise de service des sites (SHX, DBX, TTX). Par ailleurs, la SEMITAN a proposé une rémunération équivalente à une demi-heure de travail. Ce qui correspond au temps estimé proposé par *Google Forms* pour remplir le questionnaire. Le questionnaire est resté en ligne pendant une durée de 1 mois. Ceci a permis à chaque conducteur de choisir librement un temps pour y répondre. Pour bénéficier de cette compensation financière, un numéro de matricule était simplement exigé.

II.3.3. Etude 2022

Les conducteurs ont répondu volontairement de nouveau à notre questionnaire sur l'intranet de l'entreprise. Bien que les études pilotes ont eu lieu dans les salles de prise de service, les passations de ce questionnaire ont été élaborées sur le même principe que le précédent (*Google Forms* sur l'intranet de l'entreprise). En revanche, aucune compensation financière ne leur a été attribuée. Ils étaient libres de répondre sur une période de 1 mois (juin 2022).

II.4. Stratégies d'analyse

II.4.1. Associations libres

Le traitement des données de l'association libre s'est effectué à l'aide du logiciel EVOC (Vergès, 2005). Ce logiciel, conçu dans le cadre de l'école aixoise des représentations sociales permet d'émettre des hypothèses sur la structure de la représentation sociale par l'identification de 4 zones de la représentation selon deux critères, la fréquence et le rang d'apparition (Gaymard & Lethielleux, 2015). À la suite de la collecte de données, celles-ci sont transmises dans un fichier excel.csv ou txt brut puis traitée par le logiciel EVOC qui définit les zones du croisement « rang-fréquence » de l'approche prototypique. Ainsi, ce logiciel nous permet de déterminer la structure de la représentation sociale.

II.4.2. Les petites histoires

Etude 2020

En nous appuyant sur les travaux précédents (Gaymard & Arneault-Leger, 2019) et au regard de la littérature scientifique, nous avons relevé trois points essentiels pour le conducteur : l'image de soi marquée par son professionnalisme, les interactions conflictuelles routières et relationnelles, les conditions de travail en temps réel. Ces éléments se situent autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bus. En nous appuyant sur ce constat, il nous semble important d'intégrer ces aspects dans la construction de nos thématiques. Ainsi, nous avons construit 15 scénarii autour de 7 thématiques qui relèvent de situations vécues quotidiennement par les conducteurs. Le recueil de ces données nous a permis d'affiner nos débuts d'histoire pour le questionnaire de notre étude.

Nous sommes partis de ce qui est le plus gratifiant (la reconnaissance de leur professionnalisme) et de ce qu'ils appréhendent le plus dans leur activité de conduite (les

interactions routières et relationnelles). Puis nous avons identifié les négociations/conflits et les inquiétudes/inquiétudes qui se réfèrent à deux axes : l'environnement externe au bus et l'environnement interne au bus.

Afin de nous permettre de préciser certains points essentiels, nous avons donc construit des sous-thématiques sous-jacentes à certaines thématiques. Par exemple, notre 2^{ème} thématique concerne « *les interactions avec les usagers externes et les usagers internes au bus* » (histoire n°2).

Premièrement, il nous semblait pertinent de distinguer ces deux types d'usagers externes et internes au bus. Ensuite il nous paraissait évident d'extraire différents modes de déplacements au regard des conflits relevés entre les conducteurs de bus et les usagers de la route lors d'une précédente étude (Gaymard & Arneault-Leger, 2019). Dans la thématique « *des usagers externes au bus* » nous avons donc créer 4 sous thématiques qui concernent les cyclistes (histoire 3), les piétons/automobilistes (histoire 4), groupe de cyclistes (histoire 5), et trottinettes (histoire 6).

Nous avons donc retenu 6 thématiques, qui nous semblent pertinentes pour la mise en place de notre outil et dont certaines thématiques, telle que la thématique 3, sont constituées de sous-thématiques. Un récapitulatif des thématiques est proposé ci-dessous (tableau 3) :

Tableau 3 : Récapitulatif des thématiques des « petites histoires » (étude de 2020, méthode de Gaymard, 2003 ; 2012)

Thématique 1	Reconnaissance de leur professionnalisme	Histoire 1
Thématique 2	Les risques de conflits existants dans l'espace urbain	Histoire 2
Thématique 3	Interaction avec les divers modes de déplacement	

	Interaction avec les cyclistes	Histoire 3
	Interaction avec les piétons et les automobilistes	Histoire 4
	Interaction avec les groupes de livreurs à vélo	Histoire 5
	Interaction avec les trottinettes	Histoire 6
Thématique 4	Interaction avec les usagers internes au bus	
	La prise en charge des collégiens	Histoire 7
Thématique 5	Conduite dans un environnement complexe	
	Le cas de condition météorologiques défavorables	Histoire 8
	Conduite en situation d'urgence	Histoire 9
	Conduite avec un retard sur une ligne à forte charge	Histoire 10
	Etat interne du conducteur à mi-parcours	Histoire 11
Thématique 6	Sentiment perçu en situation insécure	
	Sa présence dans un quartier sensible	Histoire 12
	Sa présence face à un groupe d'individus	Histoire 13
	Cas d'un bruit suspect à l'intérieur du bus en conduisant	Histoire 14

Etude 2021

En suivant la méthode de Gaymard (2003), nous avons classé les réponses en fonction des comportements et/ou des sentiments générés par le contexte de l'histoire (catégorie). En nous appuyant sur notre étude exploratoire, 15 scénarii autour de 6 thématiques, qui relèvent de situations vécues quotidiennement par les conducteurs, ont été construits. Notre objectif dans la catégorisation des réponses est notamment de faire ressortir : l'importance de la reconnaissance de leur professionnalisme (histoire 1), la nature des interactions avec les usagers externes et les usagers internes au bus (histoire 2), la distinction négociation/conflit dans les

interactions avec les usagers de la route (histoire 3, 4, 5, 6) et les interactions avec les usagers du bus (histoire 7, 8), la distinction quiétude/inquiétude liée aux conditions de conduite en situation perturbée (histoire 9, 10, 11, 12) et à l'exposition face à une situation anxiogène, notamment lors d'un passage dans certains quartiers dits « sensibles » (Histoire 13, 14, 15). Nous proposons un récapitulatif de nos thématiques ci-dessous (tableau 4) :

Tableau 4 : Récapitulatif des thématiques des "petites histoires" (étude de 2021, méthode de Gaymard, 2003 ; 2012)

Thématique 1	Reconnaissance de leur professionnalisme	Histoire 1
Thématique 2	Interactions avec les usagers externes et internes au bus	Histoire 2
Thématique 3	Interaction avec les usagers externes au bus	
	Interaction avec les cyclistes	Histoire 3
	Interaction avec les piétons et les automobilistes	Histoire 4
	Interaction avec les groupes de livreurs à vélo	Histoire 5
	Interaction avec les trottinettes	Histoire 6
Thématique 4	Interaction avec les usagers internes au bus	
	Le rapport à la règle avec la clientèle (port du masque)	Histoire 7
	Sécurité et prise en charge des scolaires	Histoire 8
Thématique 5	Complexité d'une situation de conduite	
	Condition météorologiques défavorables	Histoire 9
	Conduite et gestion d'une situation d'urgence	Histoire 10
	Conduite avec un retard sur une ligne à forte charge	Histoire 11
	Etat interne du conducteur à mi-parcours	Histoire 12

Thématique 6	Sentiment perçu en situation insécure	
	Sa présence dans un quartier sensible	Histoire 13
	Sa présence face à un groupe d'individus	Histoire 14
	Conduite et bruit suspect à l'intérieur du bus	Histoire 15

Afin de préciser certains points soulevés dans les discours des conducteurs, certaines thématiques de l'étude exploratoire ont donc été modifiées. Nous avons changé volontairement certains prénoms dans quelques histoires afin de voir si nous avons un effet de genre sur des situations « sensibles ».

II.4.3. Le Job Content Questionnaire

A partir d'un fichier Excel, nous avons coté les réponses de 1 à 4 puis calculé un score pour chacune des trois dimensions. Les données ont ensuite été analysées à partir du logiciel JASP.

A chacun des scores, nous avons calculé la valeur de la médiane qui permet de partager l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des conducteurs se situe au-dessus de ce score et l'autre moitié en dessous. Selon Karasek et la version française du JCQ, l'identification du job strain se traduit par une demande psychologique supérieure à la médiane et une latitude inférieure à la médiane qui constitue une situation à risque pour la santé des conducteurs. En ce qui concerne l'iso strain, il se définit par la combinaison du job strain liée à un faible soutien social inférieur au score résultant de la valeur de la médiane. Cette combinaison se situe dans un cadran à risque qui catégorise quatre situations de travail : le travail détendu (LD élevée et DP faible), le travail dynamique (LD élevée et DP élevée), le

travail passif (LD faible/DP faible) et enfin le travail tendu/job strain (LD faible/DP élevée) (Tableau 5).

Tableau 5 : Cadran à risque selon la situation de travail (Karasek, 1979, Karasek & Theorell, 1990)

LATITUDE DECISIONNELLE	DEMANDE PSYCHOLOGIQUE		
		<i>Faible</i>	<i>Elevée</i>
	<i>Elevée</i>	Travail détendu	Travail Dynamique
<i>Faible</i>	Travail passif	Travail Tendu Job Strain	Travail Dangereux Iso Strain

Nous avons retenu pour notre étude des critères de genre, âge, expérience, puis services et sites sur lesquels les conducteurs sont affectés. Nous pensons que ces variables peuvent être des indicateurs de stress au travail.

II.4.4. Emotional Regulation Questionnaire

A partir d'un fichier Excel, nous avons coté les réponses de 1 à 7 puis calculé un score pour chacune des deux dimensions : réévaluation cognitive et suppression expressive. Nous avons calculé la moyenne des scores pour chacune des dimensions. Les données ont ensuite été analysées à partir du logiciel JASP.

Nous avons retenu pour notre étude des critères de genre, âge, expérience, puis services et sites sur lesquels les conducteurs sont affectés. Nous pensons que ces variables peuvent être des indicateurs de stress au travail.

PARTIE III - RESULTATS

III.1. Etude exploratoire (2020)

III.1.1. Associations libres

Au total 120 mots ont été cités avec une fréquence minimale d'occurrences de plus ou moins 2 et une fréquence maximale d'occurrences de plus ou moins 4. Le rang moyen sur l'ensemble de la population s'élève à 2.5. Ce qui signifie que les items ayant un rang inférieur à 2.5 sont donc considérés comme des items cités en premiers, tandis que les items possédant un rang supérieur ou égal à 2.5 renvoient plutôt à ceux cités en derniers. Pour chacun de ces mots, nous avons relevé la fréquence, c'est à dire le nombre de fois que le mot a été produit, ainsi que son rang d'apparition. Ce dernier correspond à la moyenne de l'ordre de production des mots : 1 pour « citer en premier », 2 pour « citer en deuxième » ...

En condition normale, la consigne était : « si je vous dis « conducteur à la SEMITAN » à quoi pensez-vous ? » Il leur était demandé de donner 5 mots ou expressions qui leur venaient à l'esprit spontanément.

Les résultats nous montrent que le noyau central (NC) de la représentation sociale fait apparaître les vocables « conduite » et « clientèle » (Tableau 6) qui représente chez le conducteur l'activité principale de leur mission. La 1^{ère} périphérie se constitue d'un seul mot « ponctualité ». Lié à la conduite et à la clientèle, la ponctualité vient en second lieu. Elle est considérée comme un élément essentiel relevant à la fois des conditions de conduite et l'assurance d'une mission auprès de la clientèle.

Tableau 6 : Structure de la RS du "conducteur à la SEMITAN" en condition normale (étude 2020, N=24)

		Rang Moyen <2,5		Rang Moyen > 2,5	
		Noyau central		1ère Périphérie	
Fréquence ≤ 4	Conduite	7*	1,75**	Ponctualité	5 3,8
	Clientèle	4	1,714		
		Eléments contrastés		2ème périphérie	
Fréquence ≥ 2	Service	2	1	Bus	3 3,67
	Sympathique	2	1,5	Horaire	3 3
	Agréable	2	2	Sourire	3 3
				Organisation	2 5
				Vigilance	2 4

*Fréquence en valeurs absolues ; **Rang Moyen (N=24)

En condition de substitution, la consigne était : « *Maintenant répondez de nouveau à cette consigne comme le ferait un cycliste, si je vous dis « Conducteur à la SEMITAN », à quoi pensez-vous ? Donnez-moi cinq mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément.* »

Comme nous pouvons le constater dans le tableau 7, les résultats font apparaître les mots « danger » et « chauffard » dans le NC. La « priorité » est le seul mot qui émerge dans la 1^{ère} périphérie. Nous pouvons constater la présence des mots « fou », « gabarit » et « tout permis » dans les éléments cités en périphérie contrastée. Il semblerait que les conducteurs pensent que les cyclistes ont une mauvaise image d'eux. Ils pensent être considérés comme un « danger » pour les cyclistes ou bien comme des « chauffards » « Fous », d'une part par leur « Gabarit » imposant qui peut faire peur au cycliste vulnérable et d'autre part par la « priorité » qu'ils ont pour assurer la ponctualité de leur mission auprès d'un service public. Ce qui pourrait souligner l'existence probable d'un conflit entre ces deux groupes d'usagers de la route aux pratiques différentes où leur position de chaque groupe en tant que professionnels de la conduite et non professionnels n'est pas à négliger. D'après cette exploration, ces premiers résultats nous font

remarquer la présence d'un effet de contexte qui fait ressortir l'aspect contre normatif de la représentation sociale.

Tableau 7 : Structure de la RS du "conducteur de la SEMITAN, en condition de substitution à "répondez à la place du cycliste" (étude 2020, N=24)

		Rang Moyen <2,5		Rang Moyen >2,5	
		Noyau central		1ère Périphérie	
Fréquence < 4	Danger	10*	2,1**	Priorité	7 3,86
	Chauffard	4	1,5		
		Eléments contrastés		2ème périphérie	
Fréquence > 2	Fou	2	1,5	Imposant	3 2,67
	Gabarit	2	2	Peur	3 3
	Tout permis	2	2	Sécurité	2 4
				Compétition	2 4
				Vitesse	2 4
				Respect du code de la route	2 3,5
				Vigilance	2 3,5

*Fréquence en valeurs absolues ; **Rang Moyen (N=24)

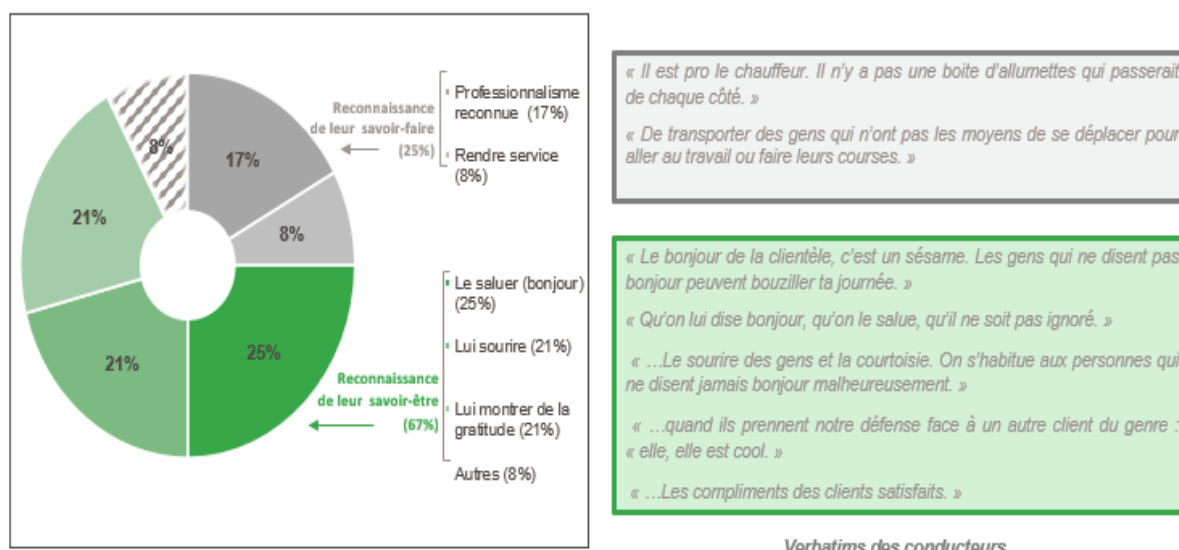
II.1.2. Petites Histoires

Thématique 1 : Reconnaissance du conducteur

Histoire 1 : « *Quand Philippe conduit, ce qui est le plus gratifiant pour lui, c'est ...* »

Une étude avait montré que le conducteur percevait une image plutôt positive de lui-même. Dans cette histoire, nous pensons que la reconnaissance de son travail à l'égard de la clientèle joue un rôle important dans la manière d'exercer sa tâche. Nous savons que les rapports avec la clientèle exercent une influence sur leur état interne et par conséquent sur leur conduite. Nous nous attendons à ce que les conducteurs évoquent deux dimensions importantes dans leur métier : la reconnaissance de leur savoir-faire par l'entreprise et par la clientèle.

Tableau 8 : la reconnaissance de leur professionnalisme (histoire 1, étude 2020)



Comme nous pouvons le constater dans le tableau 8, seulement 6 verbatims parlent de technicité, 67% des conducteurs évoquent la civilité de la clientèle contre 25% qui s'expriment sur l'utilité de leur métier et leur professionnalisme. Selon leurs discours, ils ressentent un manque de reconnaissance de la part de la clientèle. « Être ignoré », « le bonjour » perçu comme un « sésame » sont autant de mots d'expressions qui révèlent un manque de reconnaissance. Nous présageons une certaine forme d'acceptation du manque de civilité des clients lorsqu'ils évoquent « on s'habitue ». Dans cette thématique, c'est la reconnaissance des clients qui semble jouer un rôle important. Cette histoire traduit une non-reconnaissance de la clientèle malgré l'utilité de leur métier.

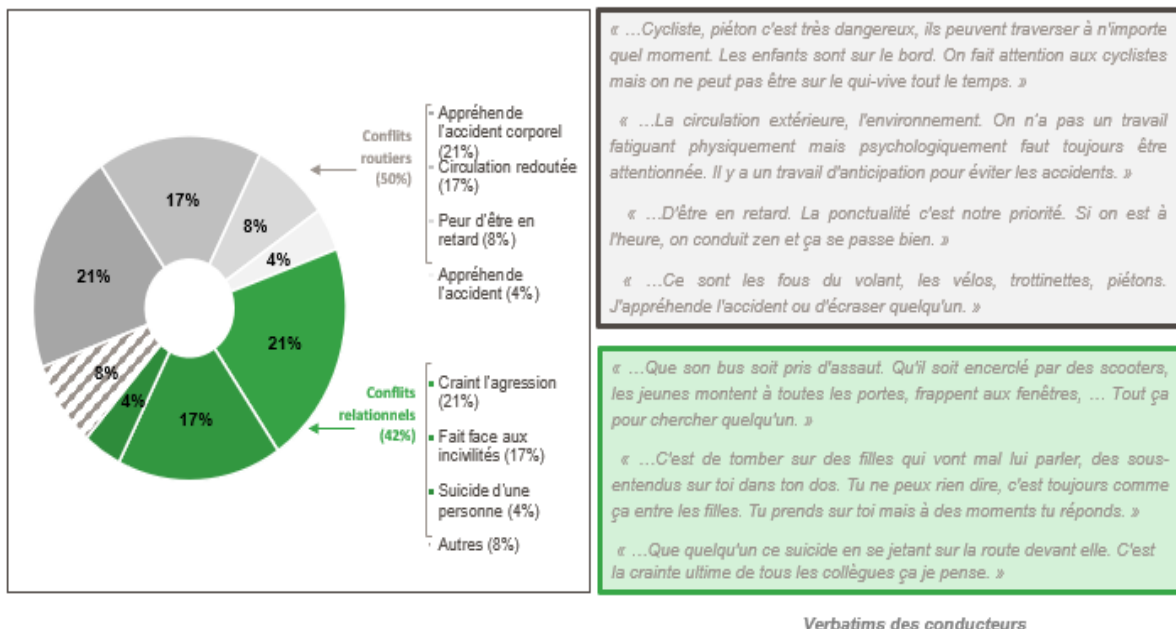
Thématique 2 : Risque de conflits existants dans l'espace urbain

Histoire 2 : « *Quand Mylène conduit, ce qu'elle appréhende le plus, c'est ...* »

Dans cette histoire, nous souhaitons qu'ils s'expriment sur le genre de conflit qu'ils appréhendent le plus. De nombreux facteurs, comme les embouteillages, les conditions météorologiques, le moment de la journée, la saisonnalité mais aussi les rapports avec la

clientèle peuvent impacter la conduite. Suivant le contexte dans lequel les conducteurs évoluent, nous nous attendions à ce qu'ils évoquent un climat tendu aussi bien pour les conflits routiers relevant d'une problématique avec les cyclistes que les conflits relationnels se traduisant par une montée des agressions et des incivilités pendant leur activité de conduite (tableau 9).

Tableau 9 : Les risques de conflits dans l'espace urbain (histoire 2, étude 2020)



Les histoires suivantes interrogent sur les pratiques en présence d'usagers vulnérables.

Thématique 3 : interaction avec les divers modes de déplacement

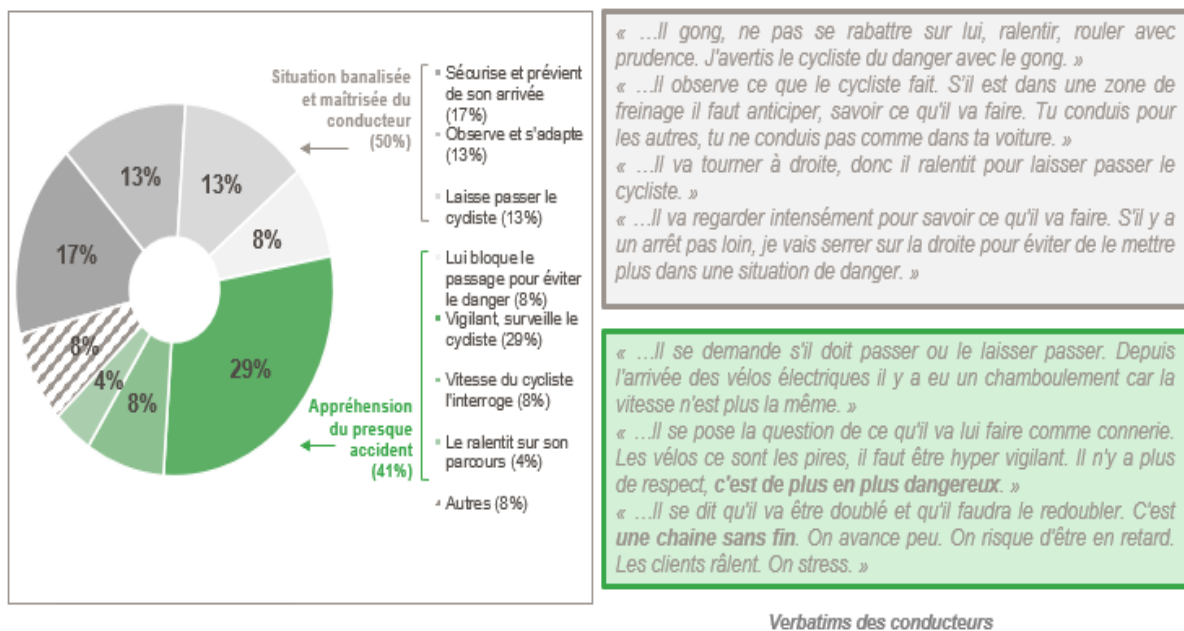
⇒ Interaction avec les cyclistes

Histoire 3 : Quand Lee conduit et qu'il aperçoit un cycliste dans son rétroviseur droit...

Cette histoire soulève la problématique récurrente des conflits avec les cyclistes. Différents entretiens ont relaté la dangerosité de circuler aux côtés des cyclistes. D'une part, le cycliste n'est pas toujours visible dans les rétroviseurs du conducteur en raison de la réduction de leur champ de vision liée aux angles morts et au gabarit du véhicule. D'autre part, les conducteurs

sont confrontés à certains comportements inappropriés des cyclistes sur la route, à la lenteur de ses derniers qui ralentissent le trafic, qui augmentent le retard sur leur temps de parcours et contribue par conséquent au mécontentement de la clientèle. Cet environnement de conduite peut se présenter comme une situation anxiogène. Nous nous attendons à ce que les conducteurs nous évoquent un sentiment d'insécurité face à l'insouciance et la vulnérabilité du cycliste (tableau 10).

Tableau 10 : Interaction avec les cyclistes (histoire 3, étude 2020)



⇒ Interaction avec les piétons et les automobilistes

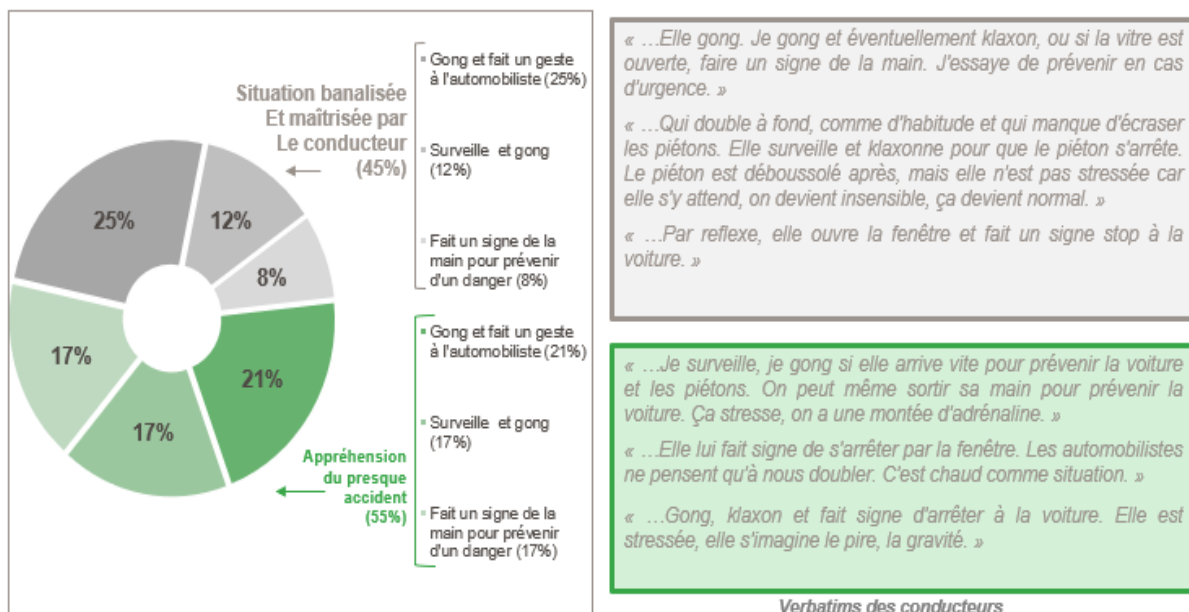
Histoire 4

« Rolande est dans son couloir bus. Les usagers de son bus descendent à l'arrêt ... et certains traversent sur le passage piétons devant son bus. Dans son rétroviseur gauche, elle aperçoit une voiture... »

Cette histoire relève de situation conflictuelle « courante » où différents modes de déplacement interagissent en même temps à un moment donné. Le poste de conduite surélevé permet au conducteur d'avoir une meilleure visibilité de la situation. Dans ce cas de figure, il y a une sur

sollicitation de l'attention. Le conducteur doit assurer la sécurité de son arrêt à savoir la descente et la montée des voyageurs, de sécuriser la traversée de ses passagers à l'avant de son bus (passage piéton) en étant attentif à l'environnement extérieur de son bus. L'automobiliste cherche avant tout à doubler le bus gênant. Il n'a pas une entière visibilité sur le passage piéton emprunté par les clients qui descendent du bus. Comme cette situation anxiogène est récurrente, nous émettons l'hypothèse que dans cette histoire, les conducteurs sont plutôt confiants dans leur pratique au regard de l'expérience professionnelle acquise (Tableau 11).

Tableau 11 : Interaction avec les piétons et les automobilistes (histoire 4, étude 2020)



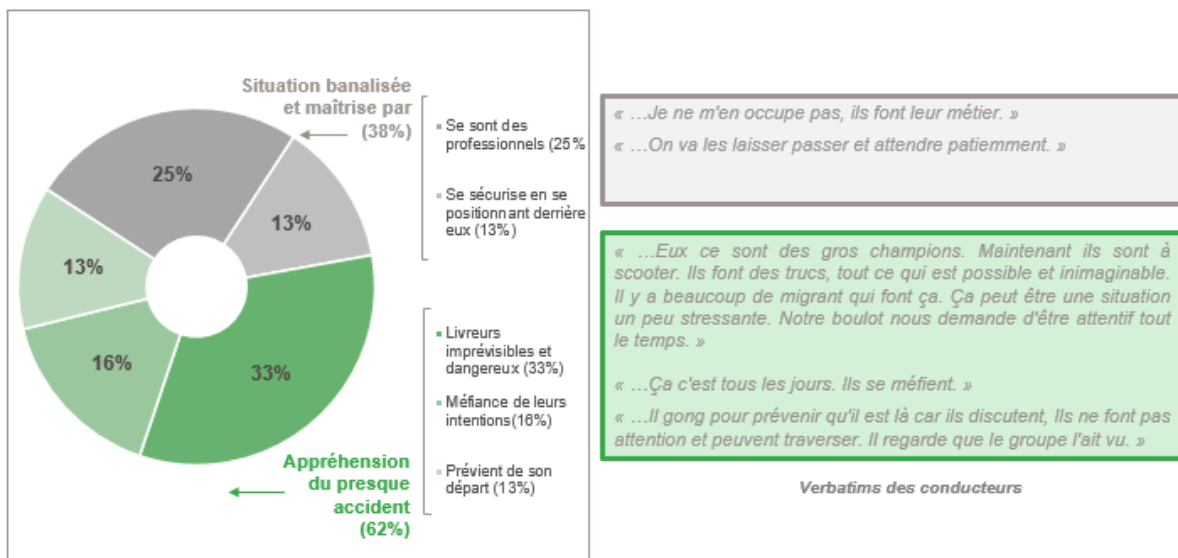
⇒ Interaction avec les livreurs à vélo

Histoire 5 : « Youssef arrive à Commerce et aperçoit un groupe de livreurs à vélo ... »

Les altercations relatées dans les différents entretiens de conducteurs font apparaître que ce groupe d'individus sont des professionnels inexpérimentés. De plus, ces derniers circulent à vélo en groupe donc les prises de risque sont amplifiées. Cela signifie que l'anticipation, d'un éventuel danger, reste réduite. Dans cette histoire, nous nous attendons à ce que les conducteurs

évoquent un danger de ce groupe d'individus à vélo qui les mettent en situation anxiogène (tableau 12).

Tableau 12 : Interaction avec les groupes de livreurs à vélo (histoire 5, étude 2020)



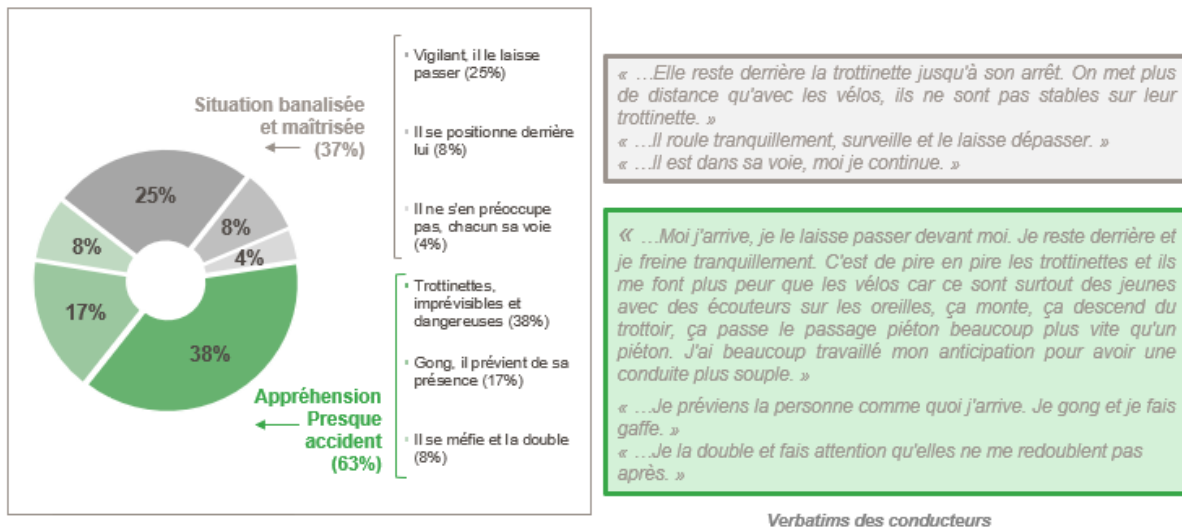
⇒ Interaction avec les trottinettes

Histoire 6 : Ce sont les fêtes de fin d'année, Jacky arrive à St Nicolas, une trottinette circule à droite du bus ...

En plus des vélos à gérer, le phénomène des trottinettes s'est amplifié ces dernières années.

Nous nous attendons à voir apparaître un conflit entre conducteurs et trottinettes (Tableau 13).

Tableau 13 : Interaction avec les trottinettes (histoire 6, étude 2020)



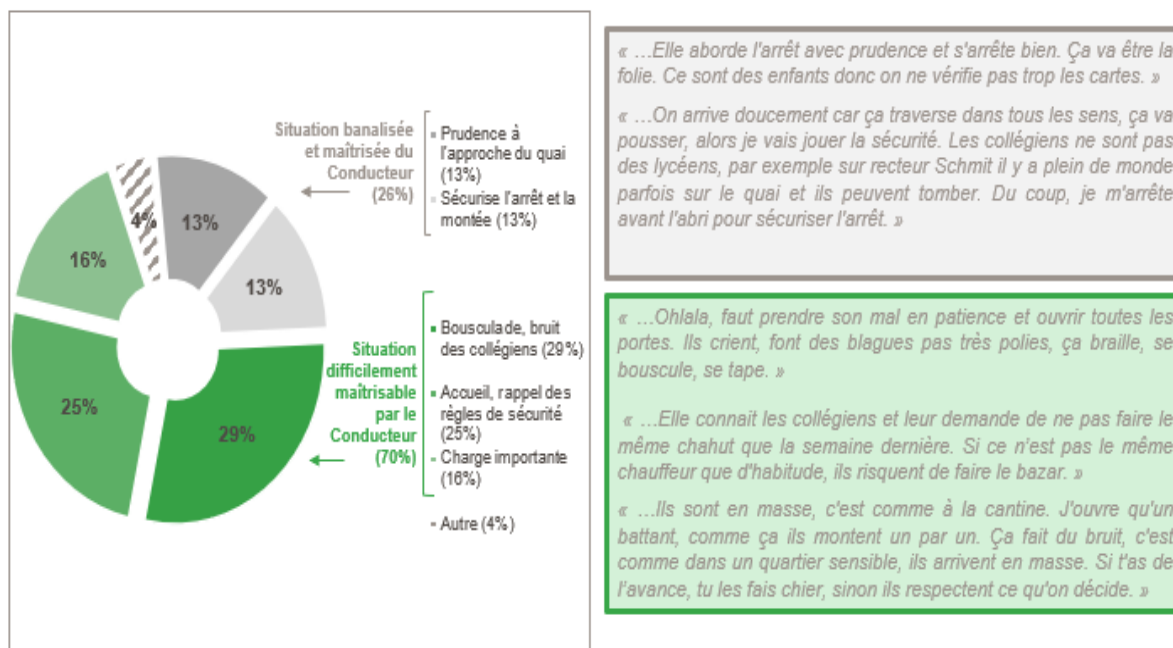
Thématique 4 : Interaction avec les usagers internes du bus

La sécurité et la prise en charge de collégiens

Histoire 7 : « Sur son service du soir, Amina va desservir un arrêt où l'attendent des collégiens ... »

Cette histoire a été construite sur la base des problématiques rencontrées lors de la prise en charge des scolaires. Généralement la sortie des écoles s'avère être animée. Les collégiens sont parfois insouciants face à un éventuel danger se traduisant par des bousculades ou des comportements indisciplinés et bruyants. Les conducteurs sont amenés à anticiper l'abord de l'arrêt, à rappeler les règles de conduite dans le bus. Nous nous attendions à ce que les conducteurs éprouvent un sentiment d'insécurité à l'approche de l'arrêt (Tableau 14).

Tableau 14 : Interaction avec les usagers internes du bus : le cas de la sécurité et la prise en charge des collégiens (histoire 7, étude 2020)



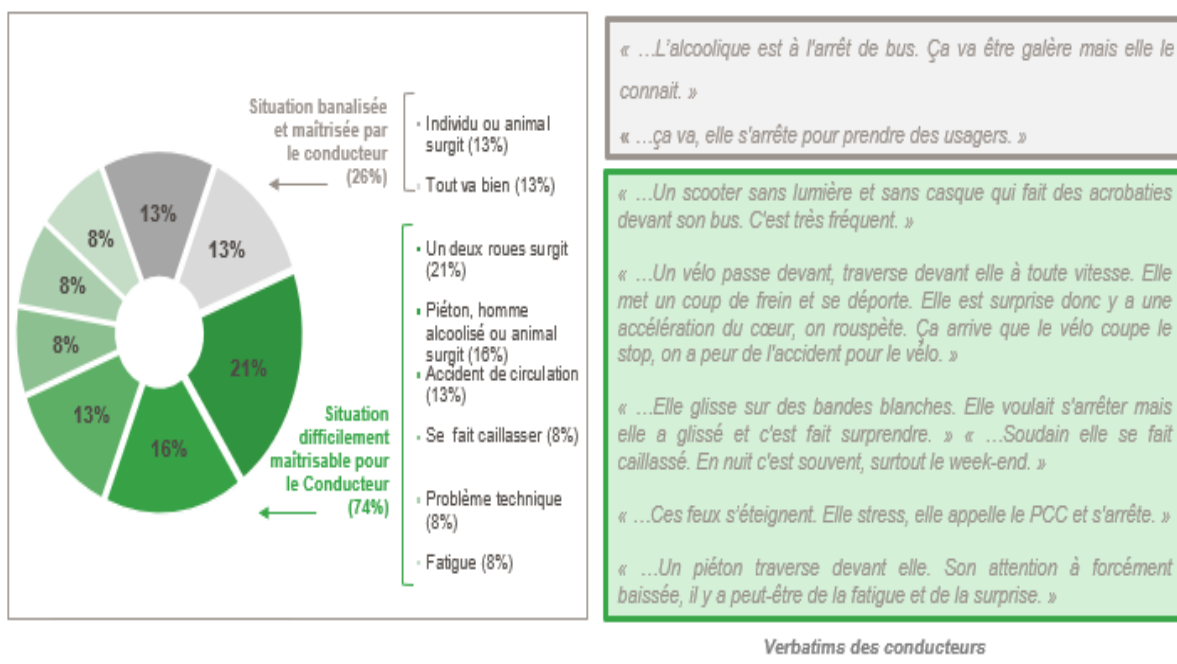
Thématique 5 : Conduire dans un environnement complexe

Le cas de conditions météorologiques défavorables

Histoire 8 : « Un soir d'hiver pluvieux, Rachida prend sa 2^{ème} vacation de service de nuit. Elle conduit paisiblement et soudain... »

Nous avons choisi dans cette histoire une situation extrême car nous savons les difficultés que les conducteurs rencontrent lorsque les conditions de conduite sont médiocres. L'une des caractéristiques du métier de conducteur est l'anticipation de la survenue d'un évènement. Dans cette histoire, nous nous attendons à ce que les conducteurs se sentent en insécurité lorsqu'ils sont confrontés à une situation inattendue telle que l'apparition d'un cycliste dans leur champ de vision (tableau 15).

Tableau 15 : Conduire dans un environnement complexe. Le cas de conditions météorologiques défavorables (histoire 8, étude 2020)



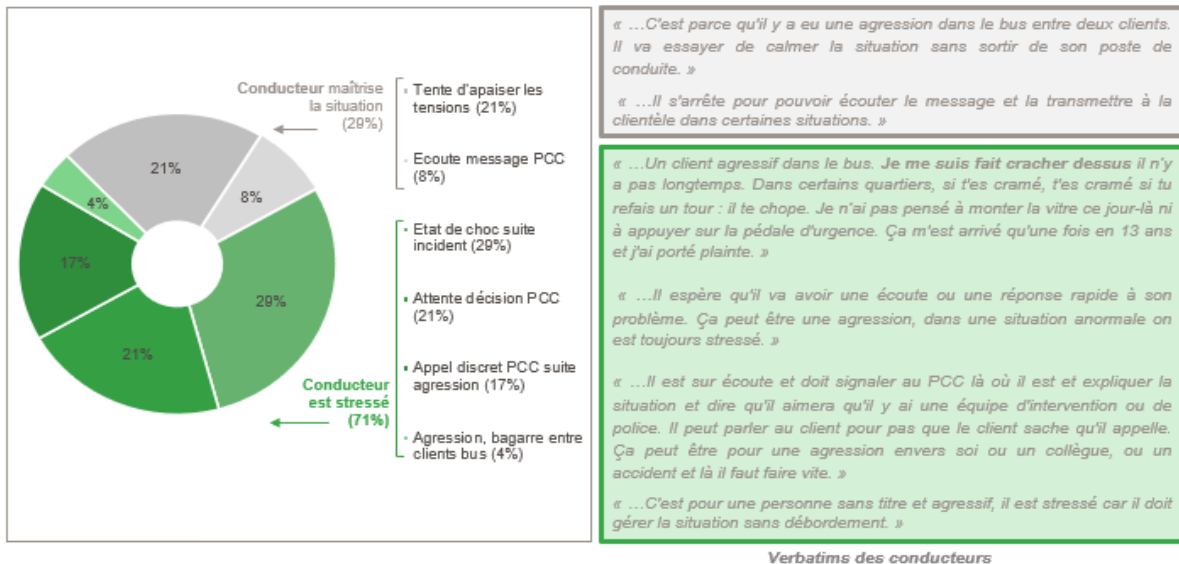
Thématique 5 : Conduire dans un environnement complexe

La conduite en situation perturbée

Histoire 9 : « *Quand Brian lance un appel PCC dans une situation d'urgence...* »

Lorsque la situation change, il peut vite devenir perturbante. Le conducteur n'est plus dans sa zone de confort et perd ses automatismes. Cependant les choix en matière de prise de décision se doivent d'être judicieux. Les émotions perçues pendant cet exercice auront un impact sur la résolution du problème. Bien qu'il soit préalablement formé à la gestion de crise, le conducteur travaille en collaboration avec le Poste de Commande de Conduite (PCC). Dans cette histoire, deux profils de conducteurs apparaissent : ceux qui seront centrés sur la résolution du problème. Ils sont plus à l'aise et vont parfaitement gérer la situation d'urgence. D'autres seront centrés davantage sur les émotions ressenties et demanderont de l'aide au PCC. Le 2^{ème} postulat est aussi fortement recommandé dans ce genre de situation par la SEMITAN. Nous avançons l'hypothèse qu'ils sollicitent davantage le PCC dans leurs prises de décision (Tableau 16).

Tableau 16 : Conduire dans un environnement complexe, en situation perturbée (histoire 9, étude 2020)



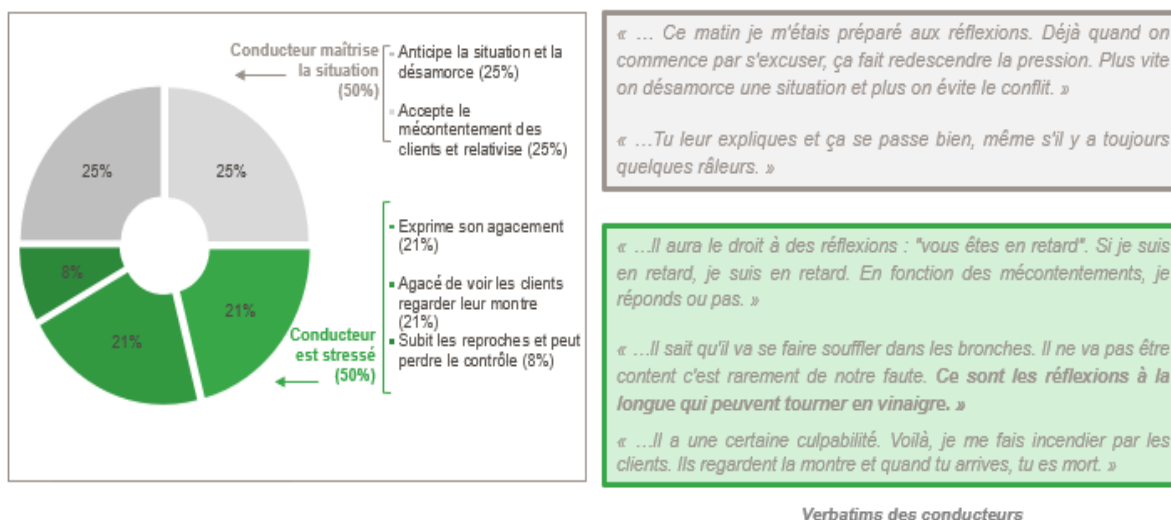
Thématique 5 : Conduire dans un environnement complexe

Le cas d'un retard sur une ligne à forte charge

Histoire 10 : « Marco conduit. Elle est très en retard. Certains usagers l'attendent à l'arrêt ... »

Cette histoire a été construite pour démontrer que la ponctualité est primordiale chez le conducteur. Un simple retard peut avoir une incidence sur les comportements de la clientèle. Nous nous attendons à ce que les conducteurs anticipent le mécontentement des usagers pour minimiser cette situation anxiogène (Tableau 17).

Tableau 17 : Conduire dans un environnement complexe. Le cas d'un retard sur une ligne à forte charge (histoire 10, étude 2020)



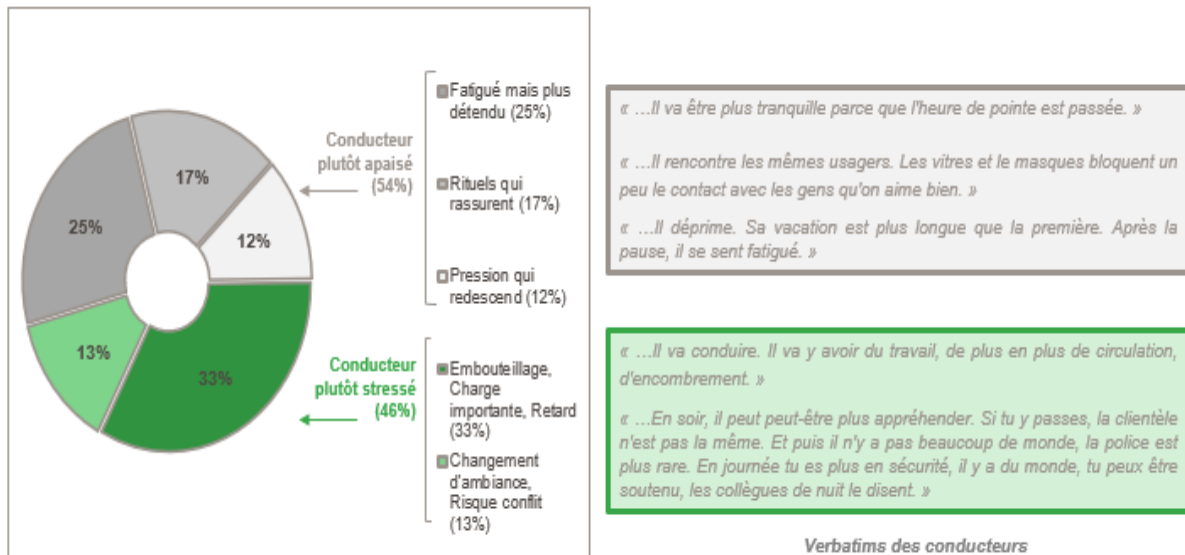
Thématique 5 : Conduire dans un environnement complexe

L'état interne du conducteur à mi-parcours

Histoire 11 : *Quand Mohamed prend sa 2^{ème} vacation de son service, comme chaque jour à ...*

Cette histoire a été construite à partir de la problématique des heures de pointe. Comme nous le savons, la première vacation peut être éprouvante car elle correspond à un pic de travail intense lié à une charge importante de la clientèle, une circulation difficile entraînant l'émergence de conflits routiers ou relationnels. Les processus d'attention et de vigilance sont extrêmes. Une maîtrise de soi est indispensable. Comme la première vacation nécessite de fournir des efforts, un stress peut apparaître. Nous faisons l'hypothèse que la deuxième vacation est marquée par une chute de la pression interne se traduisant soit par un état de fatigue ou soit par un état d'apaisement (Tableau 18).

Tableau 18 : Conduite dans un environnement complexe. L'état du conducteur à mi-parcours (histoire 11, étude 2020)



Thématique 6 : Sentiment perçu en situation insécure

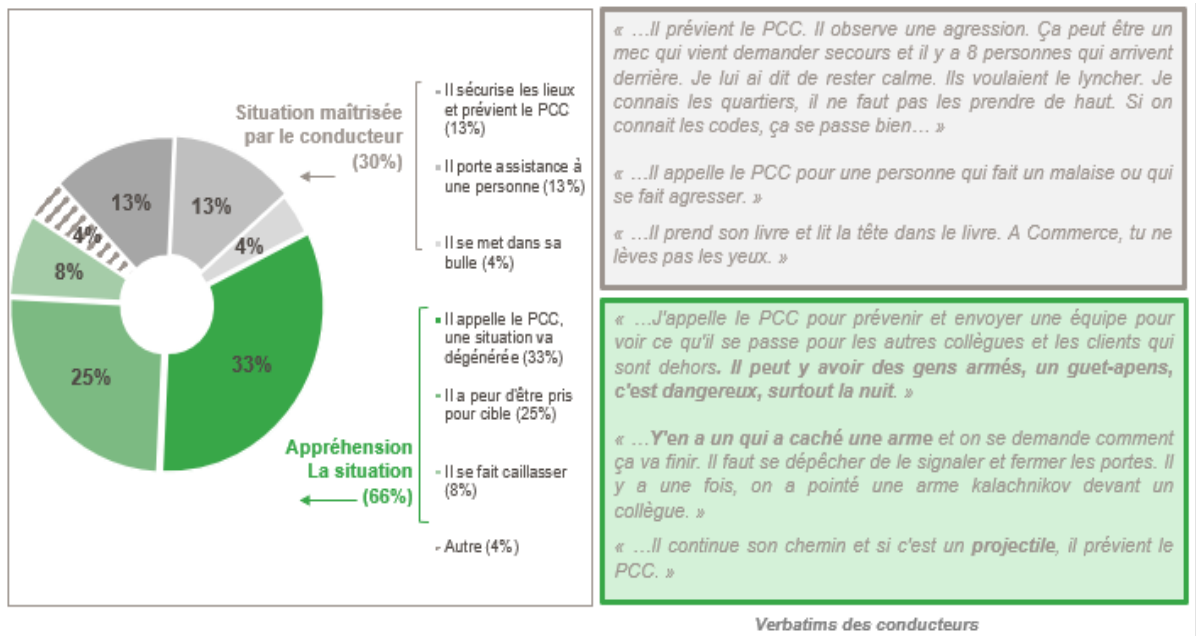
Présence du conducteur dans un quartier sensible

Histoire 12 : bruit anormal à l'extérieur du bus

« Ahmed est à l'arrêt dans un quartier sensible comme Dervallières et il observe quelque chose d'anormal à l'extérieur de son bus ... »

Nous savons que certains conducteurs ne sont pas à l'aise lorsqu'ils évoluent dans un quartier sensible où bien souvent les phénomènes de violence sont fréquents. Leur présence peut être perçue comme intrusive dans cette zone de non-droit. Certains conducteurs peuvent éprouver un sentiment d'insécurité. Dans toute situation anormale, les conducteurs appliquent la procédure en appelant le PCC pour sécuriser les lieux ou porter assistance aux personnes. Il peut également être le témoin d'un fait, d'une transaction ou d'une altercation entre individus qui risque de dégénérer. Dans cette histoire, nous faisons l'hypothèse que le conducteur ne se sent pas en sécurité dans ce quartier (Tableau 19).

Tableau 19 : Sentiment perçu en situation insécure. Sa présence dans un quartier sensible (histoire 12, étude 2020)

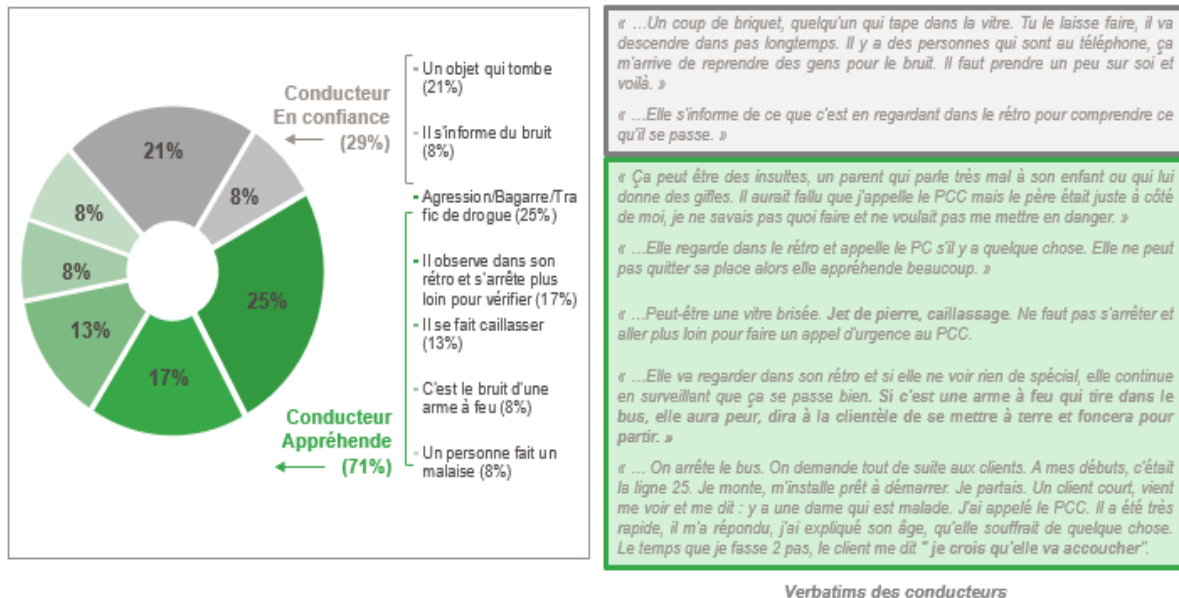


Le cas d'un bruit suspect en conduisant

Histoire 13 : bruit anormal à l'intérieur du bus

Une situation inattendue à l'intérieur du véhicule peut vite devenir anxiogène en raison de son côté intrusif pour le conducteur. Ce dernier doit s'assurer de la sécurité de ses passagers où sa responsabilité est en jeu. Dans cette histoire, nous émettons l'hypothèse que le conducteur peut se sentir en insécurité à l'écoute d'un bruit anormal (Tableau 20).

Tableau 20 : Sentiment perçu en situation insécure. Un bruit suspect en conduisant (histoire 13, étude 2020)



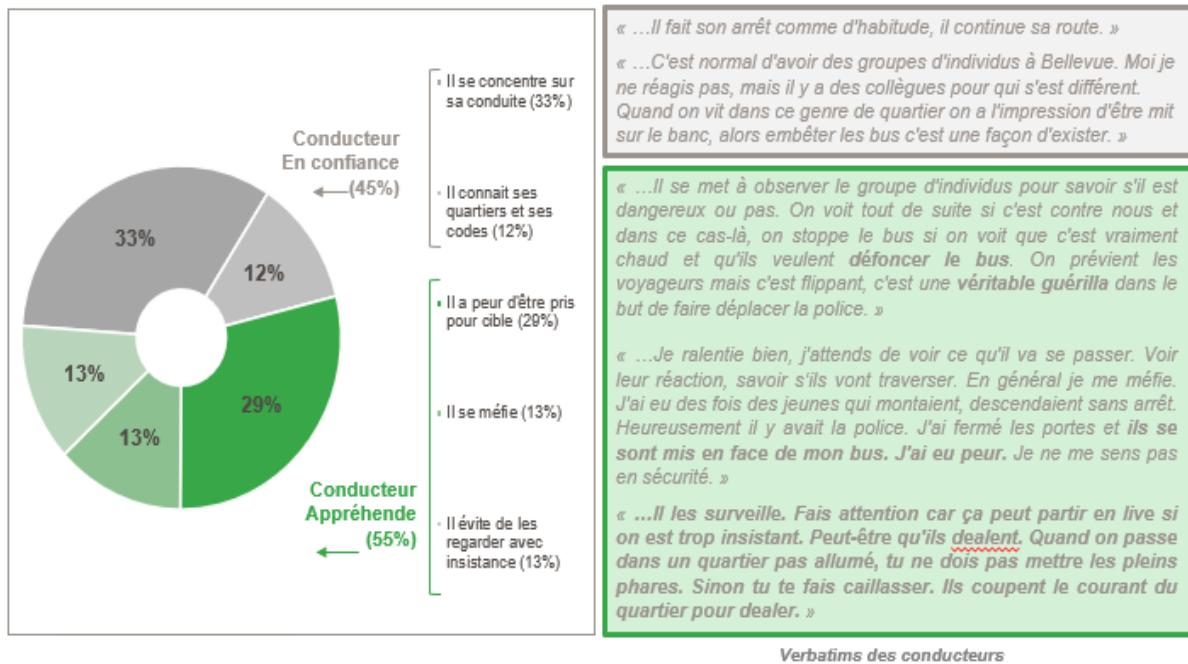
Face à un groupe d'individus dans un quartier sensible (2020)

Histoire 14

« Gérard arrive à Bellevue et il aperçoit un groupe d'individus... »

Face à un groupe d'individus résidant dans un quartier sensible, un conducteur peut se sentir vulnérable. La présence de ce dernier est intrusive dans cette zone de non-droit où des évènements soudain peuvent surgir à tout moment. Il peut être témoin d'un fait, sa présence peut gêner. Le conducteur peut se sentir en danger. Nous nous attendons à ce que le conducteur évoque un sentiment d'insécurité face à un groupe d'individus dans ce genre de quartier (Tableau 21).

Tableau 21 : Sentiment perçu en situation insécure. Face à un groupe d'individus dans un quartier sensible (histoire 14, étude 2020)



III.1.3. JCQ

Si l'on se réfère aux critères de cotations définies par Karasek et Theorell (1990), les conducteurs « Femmes », qui ont répondu au questionnaire, ont un score moyen de demande psychologique (20,55) inférieur à la médiane (21) et un score moyen de latitude décisionnelle (66,22) supérieur à la médiane de la population d'étude (66). Ces scores moyens n'indiquent pas de « job strain ». Si l'on se réfère au cadran à risque et d'après les scores obtenus, les femmes se situeraient dans un travail plutôt détendu. Par ailleurs, Le score moyen de soutien social (25,55) est supérieur à la médiane (25), ce qui signifie que les femmes ne ressentent pas de manque de soutien social (Tableaux 22 et 23). Dans le tableau ci-dessous, nous présentons les moyennes et les écart-types pour les trois dimensions (Karasek, 1979 ; Karasek et Theorell, 1990) en fonction des données sociodémographiques (Tableau 22).

Tableau 22 : Moyennes et écart-types pour l'échelle du JCQ (étude 2020, N=24) (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990)

Population	N	DP M (ET)*	LD M (ET)	SS M (ET)
Indice d'interprétation <i>Médiane</i>	24	> 21	< 66	<25
Genre				
Femmes	9	20.55 (3.81)	66.22 (9.24)	25.55 (4.09)
Hommes	15	20,13 (3.16)	65.46 (9.57)	25.80 (3.63)
Age				
Entre 25 et 35 ans	9	22.22 (3.63)	67.33 (6.85)	25.11 (2.97)
Sup. à 35 ans	15	20.46 (2.67)	65.20 (8.91)	25.73 (3.84)
Expérience				
Inf. à 5 ans	6	21.00 (3.95)	62.33 (8.80)	23.83 (3.12)
De 6 à 15 ans	9	21.55 (3.39)	66.66 (7.41)	25.44 (3.97)
Sup à 15 ans	9	20.77 (2.48)	67.77 (8.45)	26.12 (2.80)
Service				
Matin	3	20.66 (2.51)	67.33 (12.05)	27.00 (3.60)
2 Fois	9	21.44 (3.12)	66.22 (9.77)	25.11 (2.31)
Soir	6	19.33 (2.733)	65.33 (7.44)	26.16 (5.03)
Nuit	6	21.00 (3.95)	62.33 (8.80)	25.00 (3.52)
Site				
SHX	8	21.62 (3.15)	66.00 (10.25)	24.75 (3.41)
DBX	8	19.75 (1.75)	64.50 (7.76)	24.50 (2.82)
TTX	8	22.00 (3.92)	67.50 (6.74)	27.25 (3.88)

Tableau 23 : Scores des conducteurs selon le cadran à risque (étude de 2020, N= 24)(Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990)

		DEMANDE PSYCHOLOGIQUE		
		<i>Faible</i>	<i>Elevée</i>	
LATITUDE DECISIONNELLE	<i>Elevée</i>	Travail détendu	Travail Dynamique	
		<ul style="list-style-type: none"> - Femmes - Service du matin - Expérience + de 15 ans 	<ul style="list-style-type: none"> - Age de 25 à 45 ans - Expérience entre 6 et 15 ans - Service en 2 fois - Site SHX et TTX 	
	<i>Faible</i>	Travail passif	Travail Tendu <i>Job Strain</i>	Travail Dangereux <i>Iso Strain</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Hommes - Age + de 45 ans - Site DBX 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuit 	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience – de 5 ans

III.1.4. ERQ

Si l'on regarde l'ensemble des résultats de la RC (Tableau 24), les scores d'une manière générale se situent sur un continuum allant de 4,18 (correspondant sur l'échelle : *indifférent*) à 5,41 (*d'accord*) avec une tendance autour de la moyenne.

Si l'on se réfère aux propos de Christophe et al., (2009), nos scores pour les hommes (5,01) et pour les femmes (4,70) sont au-dessus de la moyenne des scores d'une population française en RC.

En SE, les résultats révèlent également des scores autour de la moyenne allant de 3,94% à 5,25% (correspondant sur l'échelle : *Plutôt pas d'accord* et *d'accord*). Selon la moyenne générale de la population française, nous retenons le score de 4,30% pour les hommes, et celui de 3,94% pour les femmes.

L'ensemble des autres scores selon les différents critères retenus vont en ce sens. Ces résultats semblent plutôt homogènes en âge, expérience, service et site pour les deux dimensions (RC et SE). Les conducteurs semblent avoir davantage recours à la réévaluation cognitive plutôt que la suppression expressive.

Scores de référence sur une population moyenne française

- RC : 4.07H et 4.17F indifférent et tout à fait d'accord
- SE : 3.64H et 3.12F plutôt pas d'accord

Tableau 24 : Moyennes et écart-types pour l'échelle ERQ (étude 2020, N=24) (Gross et John (2003))

	N	RC M (ET)	SE M (ET)
Interprétation			
<i>Moyenne</i>	24	4.86	4.32
Genre			
Femmes	9	4.70 (0.82)	3.94 (1.43)
Hommes	15	5.01 (0.92)	4.30 (1.363)
Age			
Entre 25 et 35 ans	9	5.14 (1.09)	4.36 (1.27)
Sup. à 35 ans	15	4.68 (0.79)	4.30 (1.10)
Expérience			
Inf. à 5 ans	6	4.66 (0.42)	3.83 (1.27)
De 6 à 15 ans	9	4.72 (0.90)	4.52 (1.07)
Sup à 15 ans	9	5.18 (0.65)	4.55 (0.86)
Service			
Matin	3	4.50 (0.90)	5.16 (0.83)
2 Fois	9	4.81 (1.13)	4.47 (1.52)
Soir	6	4.97 (0.89)	3.91 (1.10)
Nuit	6	4.66 (0.82)	4.41 (0.68)
Site			
SHX	8	5.41 (0.87)	5.25 (0.68)
DBX	8	4.18 (0.91)	4.09 (1.11)
TTX	8	4.97 (0.57)	3.62 (1.00)

III.2. Etude 2021

III.2.1. Associations libres

En condition normale

Au total 980 mots ont été évoqués avec une fréquence minimale d'occurrences de plus ou moins 14 et une fréquence maximale d'occurrences de plus ou moins 40. Le croisement du rang d'apparition et de la fréquence nous permet d'obtenir notre tableau à quatre cases (Tableau 25). A la lecture de celui-ci, nous obtenons un seul élément central « Service » (Case 1) et aucun élément en première périphérie (Case 2) pour la fréquence maximale. En revanche, la première périphérie contenant des éléments contrastés (Cases 3), plusieurs mots apparaissent : « Bus », « Conduite », « Professionnel », « Responsabilité » et « Transport ». La 2^{ème} Périphérie affiche des éléments en rapport avec les conditions de travail du conducteur en termes de « Circulation », « Stress », « Vigilance », « Sécurité », « Agressions », « Ponctualité » et « Horaires ». Nous constatons que la représentation sociale n'est plus la même. En effet, le mot « Service » apparaît comme un élément central or que celui-ci figurait dans les éléments contrastés de la première périphérie dans l'étude exploratoire. Quant au vocable « conduite » qui se situait dans le noyau central, a basculé dans les éléments contrastés de la 1^{ère} périphérie. La « ponctualité » se situe désormais en dernière périphérie. Nous constatons la présence d'éléments contrastés en première périphérie qui font référence au véhicule « Bus » et à la mission « Conduite », « Professionnel », « Responsabilité » et « Transport ». Cela souligne que la centralité de leur métier, c'est le service. Leur métier se limite à un service de transport de bus par une conduite professionnelle et responsable. Ce qui pourrait correspondre à la définition de leur métier qui se réduit à transporter des usagers d'un point A à un point B, en toute sécurité. Les résultats montrent que le « Conducteur à la SEMITAN » n'est plus un objet de représentation sociale. Bien qu'un noyau central fasse apparaître les éléments « service », plus

aucun élément n'apparaît en 1^{ère} périphérie. Les réponses sont trop diversifiées. Les résultats affichent beaucoup de neutralité. Nous remettons en cause l'inducteur « Conducteur à la SEMITAN ». SEMITAN étant le nom de l'entreprise, nous nous demandons si ce nouvel élément ne souligne pas un problème d'identification liée à l'entreprise.

La consigne en condition normale était la suivante : « *Si je vous dis » conducteur à la SEMITAN » à quoi pensez-vous ? » Donnez-moi cinq mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit spontanément ».*

Tableau 25 : Structure de la RS du "conducteur de la SEMITAN" en condition normale (étude 2021, N=196)

	Rang Moyen <2,5			Rang Moyen >2,5		
	Noyau central	Frq*	Rg Myn**	1ère Périphérie	Frq	Rg Myn
Fréquence ≤ 40	Service	52	1,62			
Fréquence ≥ 14	<i>Eléments contrastés</i>	<i>Frq</i>	<i>Rg Myn</i>	<i>2ème périphérie</i>	<i>Frq</i>	<i>Rg Myn</i>
	Bus	21	2,19	Stress	24	3,29
	Conduite	20	2,3	Horaires	24	3,88
	Professionnel	16	1,5	Vigilance	20	2,95
	Responsabilité	14	2	Ponctualité	19	3,26
	Transport	16	2,13	Sécurité	18	3,17
				Agression	16	2,81
			Circulation	15	3,73	

*Fréquence en valeurs absolues **Rang Moyen (N=196)

En condition de substitution

Au total 980 mots ont été cités avec une fréquence minimale de 14 et une fréquence maximale de 40 et un rang moyen de 2,5. Dans cette condition de substitution, la représentation semble également avoir changée (Tableau 26). Effectivement, nous retrouvons dans le noyau central le vocable « Danger ». En revanche, le mot « Chauffard » n'apparaît plus. En première périphérie, il n'y a plus d'éléments puisque le terme « Priorité » se situe désormais en dernière périphérie.

Il apparaît la notion « Attention » et « Imposant » dans les éléments contrastés de la première périphérie. Nous avons en exploratoire les vocables « Fou », « Gabarit » et « Tout permis ». Les termes « Angles-morts », « Vigilance » et « Priorité » caractérisent la dernière périphérie. Cette représentation souligne la notion de danger dans l'interaction avec le cycliste. Lorsqu'ils se mettent à la place du cycliste, les conducteurs pensent qu'ils représentent un danger car ils sont imposants pour le cycliste et qu'il doit faire attention. Les éléments qui se situent en dernière périphérie nous interpellent.

Les résultats semblent présager un problème d'interférence au niveau de la consigne. On ne sait pas vraiment si les conducteurs s'expriment en substitution ou sur ce qu'ils pensent des cyclistes. Par exemple, ils ont l'air de penser que les cyclistes sont conscients du danger ou bien que les conducteurs soient prioritaires. Un sentiment d'injustice semble s'exprimer.

Au vu des résultats de cette étude, nous émettons l'hypothèse d'une évolution de la situation de travail des conducteurs qui pourrait être la cause d'un changement de représentation sociale. Il nous semble pertinent de vérifier à nouveaux ces nouveaux éléments avant d'entreprendre une analyse complète. De ce fait, une vérification est nécessaire.

La consigne en condition de substitution « *Maintenant, répondez de nouveau à cette consigne comme le ferait un cycliste. Donnez-moi cinq mots ou expression qui vous viennent à l'esprit spontanément* ».

Tableau 26 : Structure de la RS du "conducteur de la SEMITAN, en condition de substitution à "répondez à la place du cycliste" (étude 2021, N=196)

Fréquence ≤ 40	Rang Moyen <2,5			Rang Moyen >2,5		
	Noyau central	Frq*	Rg Myn**	1ère Périphérie	Frq	Rg Myn
	Danger	64	2,13			
Fréquence ≥ 14	Eléments contrastés	Frq	Rg Myn	2ème périphérie	Frq	Rg Myn
	Attention	20	2,25	Angles-morts	18	2,61
	Imposant	14	2,14	Vigilance	22	2,95
				Priorité	20	2,7

*Fréquence en valeurs absolues **Rang moyen (N=196)

II.2.2. Petites Histoires

Les résultats de la technique « Petites histoires » se présentent sous forme de 7 thématiques où certaines d'entre-elles comportent des sous-thématiques. Par exemple dans la thématique 3 qui concerne l'interaction avec les usagers externes au bus, nous avons une sous-thématique qui aborde un type d'usagers : le cycliste.

Nous avons modifié la présentation des histoires qui sont désormais sous forme de tableaux.

Pour une meilleure compréhension, un récapitulatif des thématiques est proposé comme suit (Tableau 27) :

Tableau 27 : Récapitulatif des thématiques des "petites histoires" (étude de 2021, méthode de Gaymard, 2003 ; 2012)

Thématique 1	Reconnaissance de leur professionnalisme	Histoire 1
Thématique 2	Interactions avec les usagers externes et internes au bus	Histoire 2
Thématique 3	Interaction avec les usagers externes au bus	

	Interaction avec les cyclistes	Histoire 3
	Interaction avec les piétons et les automobilistes	Histoire 4
	Interaction avec les groupes de livreurs à vélo	Histoire 5
	Interaction avec les trottinettes	Histoire 6
Thématique 4	Interaction avec les usagers internes au bus	
	Le rapport à la règle avec la clientèle (port du masque)	Histoire 7
	Sécurité et prise en charge des scolaires	Histoire 8
Thématique 6	Complexité d'une situation de conduite	
	Condition météorologiques défavorables	Histoire 9
	Conduite et gestion d'une situation d'urgence	Histoire 10
	Conduite avec un retard sur une ligne à forte charge	Histoire 11
	Etat interne du conducteur à mi-parcours	Histoire 12
Thématique 7	Sentiment perçu en situation insécure	
	Sa présence dans un quartier sensible	Histoire 13
	Sa présence face à un groupe d'individus	Histoire 14
	Conduite et bruit suspect à l'intérieur du bus	Histoire 15

THEMATIQUE N°1 : Reconnaissance du professionnalisme

Dans cette thématique, les résultats (Tableau 28) confirment que la reconnaissance de leur professionnalisme se distingue soit par la satisfaction de la clientèle ou soit par l'appréciation de l'entreprise. Cependant, cette reconnaissance semble présenter plus de poids au regard de la clientèle (88%) que de l'entreprise (12%). D'une part, parmi les retours positifs des clients, les marques de politesse (39 %) sont majoritaires. Elles semblent jouer un rôle important pour le conducteur. Quant à leur professionnalisme, il se caractérise une fois de plus par la notion de « service » (14%) mais également par des aspects plus techniques tels que la qualité de conduite

(8%), la sécurité (7%) et l'accomplissement d'un travail bien fait (1%). D'autre part, la reconnaissance de l'entreprise s'exprime à travers des aspects plutôt organisationnels où la prise en compte des risques encourus lors de leurs missions (7%) et la rémunération sont davantage exprimées (3%) que l'équilibre professionnel/personnel (1%), la fierté d'appartenir à une collectivité (1%).

Tableau 28 : La reconnaissance de leur professionnalisme (histoire 1, étude 2021)

HISTOIRE N°1 : « <i>Quand Jennifer conduit, ce qui est le plus gratifiant pour elle...</i> »			
	Thèmes	N	%
	Retours positifs des clients		
RECONNAISSANCE DE LA CLIENTELE	1. Marques de politesse : bonjour, sourire	76	38,78
	2. La gratitude des clients	14	7,14
	3. Le respect	12	6,13
	4. Être considéré par la clientèle	5	2,55
	Valorisation du professionnalisme		
	5. Se sentir utile par le service rendu	27	13,78
	6. Être apprécié pour sa qualité de conduite	15	7,65
	7. De transporter les clients en toute sécurité	13	6,63
	8. Se sentir satisfait d'un travail bien fait	10	5,1
	TOTAL		87.76
	Valorisation de l'entreprise		
	9. Exercer son travail dans de bonnes conditions	14	7,14
RECONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	10. Être récompensé par un bon salaire	5	2,55
	11. Être fier d'appartenir à cette collectivité	2	1,02
	12. Avoir bon équilibre vie professionnel/personnelle	2	1,02

TOTAL		11.73
<i>Autre</i>	1	<i>0,51</i>
TOTAUX	196	100

THEMATIQUE N° 2 : Interactions avec les usagers externes et internes au bus

Le tableau 29 montre que les interactions auprès des usagers de la route et des clients sont unanimement conflictuelles. Bien que les avis soient partagés avec d'un côté les interactions avec les usagers de la route correspondant à l'environnement externe au bus (56%) et de l'autre les interactions avec les usagers internes concordant à l'environnement interne au bus (42%), les interactions avec les autres usagers de la route priment davantage. Parmi les 56%, les conflits avec les piétons, trottinettes et cyclistes représentent au total 25% contre seulement 3% en faveur des automobilistes. En ce qui concerne le trafic perturbé (19%) les accidents avec un tiers sont largement représentés (10%) bien que les déviations/manifestations (4%), les embouteillages (3%) et les conditions météorologiques (2%), contribue eux aussi à une prise de risque plus importante. Notons que les incivilités routières participent également à leur sentiment d'insécurité (10%). En revanche, 42% des conducteurs s'expriment sur l'environnement interne au bus, nous constatons que les conflits avec la clientèle, constitués de 31% d'incivilités et d'agressions, semblent avoir plus d'impact que les conditions de travail dans cette thématique.

Tableau 29 : Interactions avec les usagers externes et internes au bus (histoire 2, étude 2021)

HISTOIRE N°2	<i>« Quand Mylène conduit, ce qu'elle appréhende le plus... »</i>			
	Thèmes	N	%	
	Conflits avec les usagers vulnérables			
	<i>1. Avec les piétons uniquement</i>	21	<i>10,71</i>	
	<i>2. Avec les piétons, trottinettes et les cyclistes</i>	14	<i>7,15</i>	
	<i>3. Avec les cyclistes uniquement</i>	13	<i>6,63</i>	
	Conflits avec les usagers non vulnérables			
INTERACTION AVEC LES USAGERS EXTERNES AU BUS	<i>4. Automobilistes/chauffards</i>	5	<i>2,55</i>	
	Trafic perturbé en temps réel			
	<i>5. Accident corporel avec l'utilisateur de la route</i>	20	<i>10,21</i>	
	<i>6. Déviations/Manifestations</i>	8	<i>4,08</i>	
	<i>7. Circulation/Embouteillage</i>	6	<i>3,06</i>	
	<i>8. Conditions météorologiques défavorables</i>	3	<i>1,53</i>	
	Incivilités routières			
	<i>9. Danger des infractionnistes</i>	19	<i>9,7</i>	
	TOTAL			55.61
		Conflits avec la clientèle		
		<i>10. Incivilités/Agressions</i>	61	<i>31,12</i>
		<i>11. Résidents des quartiers « sensibles »</i>	10	<i>5,1</i>
	INTERACTION AVEC LES USAGERS INTERNES AU BUS	Impact des conditions de travail		
<i>12. Retard sur la ligne dû à une charge importante</i>		10	<i>5,1</i>	
<i>13. Panne</i>		2	<i>1,02</i>	
TOTAL			42.35	

<i>Autres</i>	4	2.04
TOTAUX	196	100

THEMATIQUE 3 : Interaction avec les usagers internes au bus

Les histoires suivantes 3, 4, 5 et 6 relatent les interactions avec les cyclistes, les piétons et les automobilistes, les groupes de livreur à vélo et les trottinettes.

⇒ Interaction avec les cyclistes

Dans cette thématique (tableau 30), 23% des conducteurs considèrent que le cycliste est vulnérable et par conséquent le professionnel de la conduite se doit de le sécuriser, le protéger dans son déplacement. Cependant 77% perçoivent le cycliste comme une source de danger dans la progression de son parcours. Dans le premier cas, l'accent est mis sur la sécurité du cycliste où le conducteur prend soin de maintenir une distance de sécurité suffisante de manière à ne pas mettre davantage le cycliste en danger. Avec bienveillance, il adapte sa conduite pour faciliter la progression du cycliste et participe à une cohésion dans le partage de la route. En revanche, 77% des conducteurs mettent l'accent sur la sécurité de leur propre environnement de conduite. Le cycliste est perçu comme un potentiel danger. Pour 30% d'entre eux, le conducteur se méfie de ses intentions car il peut avoir des comportements inappropriés et inattendus sur la route pouvant entraîner un freinage d'urgence et une chute de voyageur (27%). 10% d'entre eux redoute le dépassement par la droite et les déportations sur la gauche des cyclistes relevant d'un risque élevé d'accident. En effet, le cycliste s'autorise régulièrement ce genre de manœuvre qui peut entraîner des conséquences dramatiques telles que sa position dans les angles morts du bus. Pour le conducteur, il est quasiment impossible de doubler le cycliste. En effet, le conducteur doit tenir compte des paramètres de sécurité qui sont bien souvent insuffisants en raison des nombreux arrêts qu'ils doivent effectuer en ville. De ce fait, il préfère

le savoir devant lui et gonguer pour lui signaler sa présence (6%) malgré l'impact que les retards peuvent engendrés sur la ligne et le mécontentement des clients qui s'en suit. Nos résultats confirment qu'un sentiment d'insécurité reste présent chez les conducteurs face à la vulnérabilité des cyclistes.

Tableau 30 : : Interaction avec les usagers externes au bus : les cyclistes (histoire3, étude 2021)

Histoire n°3			
<i>« Quand Lee conduit et qu'il aperçoit un cycliste dans son rétroviseur droit... »</i>			
	Thèmes	N	%
Sécurité du cycliste			
Négociation Avec le cycliste	<i>1. Respect des distances de sécurité</i>	20	10,21
	<i>2. Attentif et bienveillant</i>	14	7,14
	<i>3. Avertit de sa présence</i>	11	5,61
TOTAL			22.96
Sécurité du conducteur			
Conflit Avec le cycliste	<i>5. Méfiance, observation et vigilance</i>	58	29,59
	<i>6. Ralentissement, danger</i>	52	26,53
	<i>7. Certitude du dépassement du cycliste</i>	20	10,21
	<i>8. Klaxonne pour le prévenir</i>	12	6,12
	<i>9. Le cycliste est dangereux</i>	8	4,08
TOTAL			77.94
	<i>Autre</i>	1	0.51
TOTAUX		196	100

⇒ Interaction avec les piétons et les automobilistes

Dans cette thématique (Tableau 31), les conducteurs sont unanimes. Les résultats montrent que cette situation récurrente est toujours vécue comme anxiogène. 99% des conducteurs appréhendent toujours ce presque accident. Nous constatons qu'il distingue deux niveaux d'urgence suivant la vitesse à laquelle la voiture arrive : un danger imminent ou une situation potentiellement dangereuse. Nous remarquons que suivant l'évaluation du niveau de l'urgence d'un danger imminent, le conducteur est amené à soit actionner le klaxon (55%) dans le cas le plus élevé de l'urgence ou soit utiliser le gong (23%). Par ailleurs, il communique également par des gestes espérant ainsi renforcer son signal d'alerte par soit un signe de la main (22%) ou sortir leur bras (14%) par leur vitre conductrice indiquant ainsi un arrêt immédiat pour la voiture. Dans les discours, la sécurité prime plus que l'état interne dans lequel il se situe. Bien que cette situation reste anxiogène, il se positionne davantage comme des « lanceurs d'alerte » pour prévenir d'un danger imminent. Malgré l'appréhension du presque accident, il fait preuve de sang-froid. C'est une compétence hautement appréciée dans leurs conditions de travail et considérée comme l'une des facettes essentielles de leur métier.

Tableau 31 : Interaction avec les usagers externes au bus : les piétons et automobilistes (histoire 4, étude 2021)

Histoire n°4		<i>« Rolande est dans son couloir bus. Les clients de son véhicule descendent à un arrêt et certains traversent sur le passage piétons devant son bus. Dans son rétroviseur gauche, elle aperçoit une voiture... »</i>		
Négociation avec le piéton et l'automobiliste	Thèmes	N	%	
		Banalisation de la situation		
	1.II attend	2	1.02	
TOTAL			1.02	

Danger imminent			
Conflit avec le piéton et l'automobiliste	<i>2. Klaxonne en cas d'urgence</i>	55	28.06
	<i>3. Fait un signe de main et gong</i>	42	21.42
	<i>4 Sors son bras et fait un signe stop avec sa main</i>	27	13.77
	<i>5. Danger immédiat, appréhende</i>	7	3.58
	Situation potentiellement dangereuse		
	<i>6. Gong pour prévenir</i>	45	22.96
	<i>7. Anticipe et fait un signe de la main</i>	18	9.19
TOTAL			98.98
TOTAUX		196	100

⇒ Interaction avec les groupes de livreurs à vélos

Dans cette thématique (Tableau 32), un quart des conducteurs mettent l'accent sur la sécurité des livreurs à vélo. D'après certains conducteurs, ce sont des usagers vulnérables. 9% leur prêtent attention pour ne pas les mettre davantage en danger. Conscients de leurs conditions de travail précaires, certains éprouvent même de l'empathie pour eux (3%). Bien que certains d'entre eux ne s'en préoccupent pas (7%), nous remarquons que 4% des conducteurs les saluent. Nous savons que les conducteurs entre eux se saluent régulièrement d'un signe de la main lorsqu'ils se croisent. Ce qui peut signifier qu'ils les considèrent également comme des professionnels « vulnérables ».

En revanche, nos résultats nous montrent que 73% des conducteurs n'éprouvent pas le même sentiment à leur égard. En effet, 51% se méfient de leurs intentions. Ils les observent, ralentissent et restent hyper vigilants. 13% utilisent même le gong pour bien leur signifier leur présence. 9% nous font part, qu'ils ont tendance à ne pas respecter le code de la route. Nous

connaissions les comportements inappropriés et imprévisibles des cyclistes concernant les problématiques liés aux angles morts, aux dépassements et aux déportations sur la gauche qui mettent en danger le conducteur. Nos résultats attestent que notre hypothèse à savoir le rapport conflictuel avec les livreurs à vélo lié à la problématique d'insécurité routière est confirmé.

Tableau 32 : Interaction avec les usagers externes au bus : les groupes de livreurs à vélo (histoire 5, étude 2021)

Histoire n°5	<i>« Youssef arrive dans l'hyper centre et aperçoit un groupe de livreurs à vélo... »</i>		
	Thèmes	N	%
	Sécurité des livreurs		
Négociation avec les groupes de livreurs à vélo	<i>1. Ce sont des usagers vulnérables</i>	17	8.67
	<i>2. Il ne s'en préoccupe pas</i>	14	7.14
	<i>3. Cela lui ouvre l'appétit</i>	7	3.57
	<i>4. Les salue, ce sont des professionnels eux aussi</i>	7	3.57
	<i>5. Il éprouve de l'empathie</i>	5	2.55
	TOTAL		25.51
	Sécurité du conducteur		
Conflit avec les groupes de livreurs à vélo	<i>6. Méfiance, observation et vigilance</i>	100	51.03
	<i>7. Gong pour prévenir</i>	26	13.27
	<i>8. Ce sont des infractionnistes</i>	17	8.67
	TOTAL		72.95
	<i>Autres</i>	3	1.53
	TOTAUX	196	100

⇒ Interaction avec les trottinettes

Nos résultats (Tableau 33) montrent que 23% des conducteurs mettent l'accent sur la sécurité de la trottinette tandis que 74% semblent davantage être préoccupés par le danger qu'elle représente. Dans les 23%, les conducteurs apparaissent comme bienveillants et préfèrent patienter tranquillement (11%) ou attendre qu'elle soit suffisamment en sécurité pour pouvoir la doubler (9%). 3% ne rencontrent aucune difficulté à circuler auprès d'elles.

En revanche, 74% des conducteurs semblent se sentir en insécurité vont privilégier la sécurité de leur environnement et d'autres préféreront la dépasser. Tout comme les histoires 3 et 5, nous constatons qu'ils se méfient des intentions de la trottinette et préfèrent ralentir, rester derrière ou prendre une distance de sécurité suffisante (15%). Face au danger de la route, les conducteurs s'expriment également sur l'inconscience de ces utilisateurs de trottinette. Ces derniers ne sont ni visibles (sans lumière, ni chasuble) ni protégés (pas de casque), ne respectent pas le code de la route, roulent à une vitesse démesurée (40 km/h au lieu de 25 Km/h) et ils sont imprévisibles surtout lorsqu'ils sont alcoolisés (12%). Ce sont les raisons pour lesquelles les conducteurs préfèrent les doubler pour éviter de se mettre en danger. Dans cette histoire, nous remarquons que le gong présente une double utilisation. D'une part, il est actionné pour signaler leur présence (4%). D'autre part, il gongue pour les inviter à se déplacer sur le côté de la chaussée pour mieux les doubler (3%).

Dans cette histoire, les résultats confirment que les conducteurs ressentent un sentiment d'insécurité routière à l'égard des utilisateurs de trottinettes.

Tableau 33 : Interaction avec les usagers externes au bus, les trottinettes (histoire 6, étude 2021)

Histoire n°6		<i>« Ce sont les fêtes de fin d'année, Jacky arrive en approche de l'hyper centre, une trottinette circule devant son bus... »</i>	
	Thèmes	N	%
	Sécurité des trottinettes		
Négociation Avec les trottinettes	<i>1.Attentif et patiente tranquillement</i>	22	11,22
	<i>2.Attend patiemment pour la doubler</i>	18	9,18
	<i>3.Tout va bien</i>	6	3,06
	TOTAL		23.46
	Sécurité du conducteur		
Conflit Avec les trottinettes	<i>4. Ralentit et reste derrière</i>	49	25
	<i>5. Gong pour prévenir</i>	31	15.81
	<i>6. Se méfie et garde ses distances</i>	29	14.79
	A dépasser absolument		
	<i>7. Elles sont dangereuses</i>	23	11.73
	<i>8. Gong et la double</i>	8	4.09
	<i>9. Elles sont difficiles à doubler</i>	6	3.06
	TOTAL		74.48
	<i>Autres</i>	4	2.06
	TOTAUX	196	100

THEMATIQUE 4 : Interaction avec les usagers externes au bus

Les histoires suivantes (histoires 7 et 8) interrogent sur la pratique des conducteurs exposés à des rapports conflictuelles avec la clientèle liés à l'application d'une règle de conduite dans le bus : le port du masque et la sortie des collégiens.

⇒ Le rapport à la règle avec la clientèle (port du masque)

Nos résultats (Tableau 34) montrent que 36% conducteurs sont extrêmement rigoureux dans l'application de cette règle et 65% tentent d'éviter les conflits relationnels avec la clientèle. Parmi les 36%, 40% d'entre eux sont à l'aise dans l'application d'une nouvelle règle dans les transports ou de rappeler la règle au micro si c'est nécessaire (8%). Certains pensent que c'est tout simplement un oubli (5%). Mais 17% ne l'appliquent pas car ils pensent que cela ne fait pas parti de leurs missions.

En revanche 64% des conducteurs ont davantage d'appréhension dans l'application d'une nouvelle règle. Certains préfèrent se protéger ou bien ils vont appliquer cette règle avec fermeté (25%). Parmi les 64%, nous constatons que 46% des conducteurs tentent d'appliquer cette règle avec beaucoup de diplomatie et 4% communiquent par gestes car ils pensent que la parole peut être perçue comme agressive. Quant à 12% d'entre eux, ils préfèrent ne rien dire car ils craignent les représailles ou hésitent à en parler de peur de se faire (3%).

Pour d'autres conducteurs, la négociation du port du masque est non négociable. Nous remarquons que 25% d'entre eux font un « rappel à l'ordre » ou une « mise en conformité », 9% leur refusent l'accès au bus si le masque n'est pas porté, 11% appliquent cette règle et se font insulter. Si certains contactent directement le PCC (5%), d'autres l'appliquent sans hésitation car ils sont certains d'être soutenus par l'entreprise en cas de conflit (3%).

Tableau 34 : Interaction avec les usagers internes au bus. Le rapport à la règle avec la clientèle (histoire 7, étude 2021)

Histoire n°7		<i>« Quand Marjorie prend en charge des clients, elle s'aperçoit que deux d'entre eux ne portent pas de masque ... »</i>		
		N	%	
Thèmes				
Sécurité des clients				
Négociation Avec la clientèle	1. Rappel de consigne	40	40	
	2. Ne s'en préoccupe	17	17	
	3. Annonce microphone	8	8	
	4. Rappel des règles, juste un oubli	5	5	
TOTAL			35.71	
Sécurité du conducteur				
Conflit Avec la clientèle	5. Diplomate évite conflit	46	46	
	6. Craint les représailles, ne dit rien	12	12	
	7. Ne dit rien, manque d'intérêt des clients	6	6	
	8. Craint les représailles, communique par geste	4	4	
	9. Peur de se faire agresser	3	3	
	Applique la procédure			
	10. Rappel à l'ordre ferme	25	25	
11. Se fait insulter	11	11		
12. Impose le règlement ou les clients restent à quai	9	9		
13. Appelle le poste commande et de contrôle	5	5		
14. Appelle PCC en cas de refus	5	5		

TOTAL	64.29
TOTAUX	196 100

⇒ **La sécurité et la prise en charge des scolaires**

Les résultats (Tableau 35) montrent qu'un quart des conducteurs sont plutôt confiants de prendre en charge des collégiens dans leur bus. Parmi les 26% d'entre eux, 16% ouvrent leurs portes et les accueillent avec bienveillance en pensant qu'ils vont mettre de l'ambiance dans le bus (5%) ou tout simplement qu'ils vont retrouver les habitués avec pour qui ils ont de la sympathie (5%).

En revanche 73% des conducteurs appréhendent davantage la sortie scolaire des collégiens. Tout d'abord, ils relatent une appréhension aux abords des quais. Ils sont hyper vigilants à l'approche de l'arrêt ou en accostant (22%) dont l'utilisation du gong est parfois indispensable pour prévenir d'un danger avec l'arrivée du bus (5%). En effet, les collégiens, libérés du cadre scolaire, sont souvent indisciplinés et ont tendance à chahuter, à se bousculer aux abords des quais (14%). Le conducteur est confronté aux défis que les collégiens se lancent entre eux à savoir qui montra le premier que ce soit par l'avant ou par l'arrière du bus. Afin de mieux réguler le flux, les conducteurs sont amenés à n'ouvrir qu'une demi-porte (9%). Parmi les conducteurs qui appréhendent la montée des collégiens, nous remarquons que certains présentent des difficultés à gérer le bruit (17%) et 6% se disent agacés à l'idée de devoir les canaliser.

Tableau 35 : Interaction avec les usagers internes au bus. La sécurité et la prise en charge des scolaires (histoire 8, étude 2021)

Histoire n°8		« Sur son service du soir, Amina va desservir un arrêt où l'attendent des collégiens ... »	
		N	%
	Thèmes		
Négociation	Situation banalisée		
Avec collégiens	les		
	1. Ouvre les portes et les accueille avec bienveillance	31	15,81
	2. Le bus va être animé	10	5,1
	3. La routine, les habitués	10	5,1
TOTAL		26.01	
Sécurité aux abords des arrêts			
	4. Reste attentif en accostant	43	21,94
	5. Bousculade et montée par l'arrière, difficile à gérer	27	13,77
	6. Régule le flux en ouvrant qu'une demie porte	17	8,68
Conflit	les		
Avec collégiens	7. Anticipe et gong pour prévenir	10	5,1
Sécurité dans le bus			
	8. Le bruit est insupportable	33	16,83
	9. Agacé, il va devoir les cadrer	11	5,62
	10. Demande assistance si besoin est	2	1,03
TOTAL		72.97	
	<i>Autres</i>	2	1,02

TOTAUX

196

100

THEMATIQUE 5 : Complexité d'une situation conduite

Les histoires suivantes (histoires 9 et 10) interrogent sur la pratique des conducteurs exposés à un environnement complexe. Nous avons placé le conducteur dans plusieurs contextes de conduite : telles que des conditions météorologiques défavorables, une conduite en situation d'urgence, un retard important sur la ligne et l'état interne du conducteur à mi-parcours de sa journée de travail.

⇒ Les conditions météorologiques défavorables

Dans cette thématique (Tableau 36), nous constatons une forte inquiétude des conducteurs (79%) lorsqu'ils sont exposés à des conditions de conduite médiocres même si 21% d'entre eux semblent être confiants. Nous confirmons que les processus cognitifs tels que l'attention et la vigilance sont hautement et longuement sollicités dans ce type de situation (22%). Selon le discours des conducteurs, les conditions de conduite, telles que la pluie, la nuit, les lumières artificielles de la ville, la traversée des zones de conflits avec les autres usagers et le faible éclairage de certains espaces, contribuent au manque de visibilité du conducteur (2%) et lui demande une forte concentration sur son environnement pendant un temps long. Ils soulignent également ressentir une grande fatigue (5%) ou une anxiété (4%) qui pourrait se traduire par une baisse de la vigilance comme conséquence de leurs efforts cognitifs sur le long terme. Cette thématique confirme à nouveau un risque d'accident plus élevé (20%) lors des interactions avec les usagers de la route. Cela se traduit par des refus de priorité des automobilistes (8%), des piétons qui traversent soudainement (6%) ou bien des cyclistes qui ne sont pas éclairés (3%). Par ailleurs, les résultats montrent également une crainte liée à la peur de se faire agresser (15%) ou d'être pris pour cible par des individus (2%) ou bien qu'une bagarre se déclenche entre

clients (1%). La nuit est plus propice aux actes de malveillance. Pour certains, ils ont peur de tomber en panne d'essuie-glace (3%) ou que quelque chose d'inhabituel survienne (3%)

Tableau 36 : Complexité d'une situation de conduite : conditions météorologiques défavorables (histoire 9, étude 2021)

Histoire n°9	<i>« Un soir d'hiver pluvieux, Rachida prend sa 2ème vacation de service de nuit. Elle conduit paisiblement et... »</i>		
	Thèmes	N	%
Quiétude d'une situation de conduite complexe	Situation banalisée		
	1. <i>Tout va bien</i>	31	15,81
	2. <i>Dans ses pensées</i>	10	5,1
TOTAL			20,91
Inquiétude d'une situation de conduite complexe	Sécurité sur l'environnement extérieur du bus		
	3. <i>Attention et vigilance</i>	44	22,45
	4. <i>Manque de visibilité</i>	4	2,05
	C'est le presque accident		
	5. <i>C'est un refus de priorité</i>	16	8,16
	6. <i>Un piéton qui traverse</i>	11	5,61
	7. <i>Un accident se produit</i>	8	4,08
	8. <i>Un cycliste sans lumière</i>	5	2,55
	Sentiment d'insécurité		
	9. <i>Victime d'insultes ou d'agressions</i>	29	14,79
	10. <i>Prit pour cible</i>	4	2,05
11. <i>Une bagarre entre clients</i>	2	1,02	
	Baisse de la vigilance		

<i>12. Se sent fatigué</i>	9	4,59
<i>13. Anxieuse</i>	7	3,57
<i>14. Hâte de terminer son travail</i>	4	2,05
Un évènement imprévisible surgit		
<i>15. La panne d'essuie-glace</i>	6	3,06
<i>16. Quelque chose d'inhabituel</i>	6	3,06
TOTAL		79.09
TOTAUX	196	100

⇒ Conduite et gestion d'une situation d'urgence

Dans cette histoire (Tableau 37), la part d'inquiétude lors de la gestion d'une situation d'urgence semble plus importante puisqu'elle représente 76% des conducteurs tandis que 24% semblent être plus sereins. Les résultats nous montrent la focalisation intrinsèque du conducteur lorsque le danger est en train de se produire mais aussi l'importance de la prise en charge de l'intervention (38%) et de sa demande de prise en charge face à une situation anxiogène. Seulement 7% nous expriment la cause de cette situation anxiogène.

Face à ce type de situation, parmi les 24% de conducteurs sereins 64% nous évoquent l'importance de la transmission d'un message clair (15%) et de rester calme (7%). Lorsque la prise en charge s'effectue rapidement, ils se sentent plus apaisés (2%).

En revanche, parmi les 76% de conducteurs inquiets, 17% disent que cette attente peut être anxiogène, qu'ils tentent de garder leur calme malgré le danger présent (10%) mais que les minutes sont longues entre la pédale actionnée, la décision de prise en charge de sa demande et l'intervention. Cette attente peut être insupportable (9%).

Parmi les conducteurs qui évoquent la prise en charge de l'intervention, ils espèrent une décision rapide de leur part (16%) et l'arrivée d'une équipe d'intervention ou d'assistance réactive (13%). Notons qu'ils nous expriment en premier lieu la décision de la prise en charge de l'intervention avant la prise en compte de sa demande par le PCC. Ils nous font part également de la prise en compte de la demande qui peut être angoissante lorsque le PCC est occupé (3%) où qu'il ne dispose pas d'une équipe disponible pour intervenir rapidement.

Selon leurs discours, les premières minutes qui suivent la survenue d'un incident tient compte de deux éléments majeurs décisifs dans l'efficacité d'une intervention rapide par le PCC : le message du conducteur délivré au PCC et à la réactivité de ce dernier à prendre en charge la situation. La situation se complique lorsque le danger est imminent ou présent.

Tableau 37 : Complexité d'une situation de conduite : conduite et gestion d'une situation d'urgence (histoire 10, étude 2021)

Histoire n°10		<i>« Quand Hélène lance un appel PCC dans une situation d'urgence... »</i>	
	Thèmes	N	%
Quiétude en Situation d'urgence	Sécurité des clients		
	<i>1. Relate les faits par un message précis et concis</i>	30	15,3
	<i>2. Reste calme</i>	13	6,63
	<i>3. Soulagé, sa demande est prise en compte</i>	4	2,04
TOTAL			23,98
Inquiétude en Situation d'urgence	Le danger est imminent		
	<i>4. Stress</i>	34	17,35
	<i>5. Tente de garder son calme</i>	19	9,7
	<i>6. L'attente est insupportable, il se sent seul</i>	18	9,18
	Attente d'une prise en charge		

7. <i>Espère une décision rapide du PCC</i>	31	15,82
8. <i>Attend impatiemment l'équipe d'assistance</i>	26	13,26
<i>Appelle pour une prise en charge</i>		
9. <i>Le PCC est occupée</i>	5	2,55
10. <i>Appuie sur la pédale d'urgence</i>	5	2,55
Prend connaissance de la situation		
11. <i>Conscientise l'existence d'un problème</i>	8	4,09
12. <i>Une personne fait un malaise</i>	2	1,02
13. <i>Une bagarre éclate dans le bus</i>	1	0,51
TOTAL		76.02
TOTAUX	196	100

⇒ **Conduite avec un retard important sur une ligne à forte charge**

Dans cette thématique (Tableau 38), nous constatons que la population est partagée en deux profils de conducteurs. Il y a ceux qui sont plus à l'aise car cette situation semble être banalisée (57%). D'autres sont davantage centrés sur ce qu'ils ressentent (43%). Dans le premier cas, nous constatons que certains conducteurs sont plutôt optimistes. Ils relativisent cette situation ou bien ne s'en préoccupent pas (25%). Nous pouvons également remarquer qu'il compte indéniablement sur une manœuvre de régulation par le PCC (13%). La sécurité est un élément clé dans leur progression (7%). Nous constatons la mise à contribution de leur savoir être et leur savoir-faire à savoir ne plus prendre de clientèle (5%) ou gérer le flux de la clientèle dans son bus pour que les clients puissent monter (3%) bien que certains clients aient l'habitude des retards (3%). Ce qui nous ramène une nouvelle fois à la notion de service et de sécurité caractérisée par leur professionnalisme.

En revanche, 43% des conducteurs sont plus enclins à ressentir des émotions négatives où certains anticipent la réaction de la clientèle. Parmi ceux-là, 23% appréhendent tout de même les réflexions de la clientèle et 6% éprouvent un sentiment d'agacement ou de résignation. Parmi les 43% de conducteurs inquiets, 34% prennent sur eux en tentant de justifier la raison de leur retard auprès des clients mécontents (12%). Pour éviter toute forme de provocation et atténuer un sentiment de mise en cause, ils tentent d'adopter une attitude plus positive soit en amenant le client à conscientiser la situation ou soit sous la forme de l'humour. Malgré tout, cette situation reste stressante pour 3% d'entre eux.

Tableau 38 : Complexité d'une situation de conduite : le cas d'un retard sur une ligne à forte charge (histoire 11, étude 2021)

Histoire n°11	<i>« Céline conduit sur une ligne qui a une charge importante. Elle est très en retard. Certains clients l'attendent à l'arrêt... »</i>		
	Thèmes	N	%
	Situation banalisée		
	<i>1. Relativise et ne s'en préoccupe pas</i>	49	25
Quiétude en Situation d'urgence	<i>2. Compte sur le PCC pour le réguler</i>	25	12,76
	<i>3. Qu'importe le retard, la sécurité avant tout</i>	14	7,14
	<i>4. Plus de place assise, plus personne ne monte</i>	9	4,59
	<i>5. Régule le flux dans le bus</i>	5	2,55
	<i>6. Empathie pour les clients restés à l'arrêt</i>	5	2,55
	<i>7. Les clients sont habitués</i>	4	2,05
	TOTAL		
	Mécontentement des clients		
Inquiétude en Situation d'urgence	<i>8. Appréhende les réflexions</i>	44	22,45
	<i>9. Agacé et résigné</i>	12	6,12
	Prend sur lui		
	<i>10. Se justifie auprès des clients</i>	24	12,24

<i>11. La situation est stressante</i>	5	2,55
TOTAL		43.36
TOTAUX	196	100

⇒ L'état interne du conducteur à mi-parcours

Nos résultats (Tableau 39) montrent que 60% des conducteurs sont plutôt sereins contre 38%. Parmi les 60%, certains conducteurs sont prêts à repartir (17%). La 2^{ème} vacation est plus motivante puisqu'elle est perçue comme une journée qui se termine (10%). Elle est caractérisée par des phénomènes routiniers ou ritualisés comme procéder aux dernières vérifications (10%), retrouver ses collègues (10%) ou les clients habituels (5%) et effectuer son travail (7%).

Cependant, pour d'autres (39%), cette 2^{ème} vacation semble être plus difficile puisqu'elle est perçue comme la vacation la plus pénible de la journée en raison des conditions de conduite liées à l'heure de pointe. Les efforts fournis lors d'une longue période à haute charge cognitive (attention soutenue et vigilance accrue) peut entraîner par la suite une baisse de la pression interne se traduisant par une grande fatigue et une démotivation (16%). Durant cette période, le conducteur est confronté à plusieurs difficultés de conduite : une circulation intense (4%), un risque d'accident plus élevé, une charge clientèle plus importante (12%).

Tableau 39 : Complexité d'une situation de conduite : . L'état du conducteur à mi-parcours (histoire 12, étude 2021)

Histoire n°12		<i>« Quand Mohamed prend la 2ème vacation de son service, comme chaque jour à cette heure-là, il... »</i>	
		N	%
Quiétude du conducteur	du La routine, les rituels		
A mi-parcours	<i>1. Très détendu et prêt à repartir</i>	34	17,35

<i>2. La journée se termine</i>	21	10,71
<i>3. Dernières vérifications avant de partir</i>	20	10,2
<i>4. Se restaure et échange avec ses collègues</i>	20	10,2
<i>5. Il effectue son travail</i>	14	7,15
<i>6. Il revoit les clients habituels</i>	9	4,59
TOTAL		60.20
Etat interne du conducteur		
<i>7. Il est démotivé et fatigué</i>	32	16,32
<i>8. Appréhende la 2^{ème} vacation, elle est plus difficile</i>	11	5,62
Conditions de conduite défavorables		
<i>9. Heures de pointe, embouteillage</i>	23	11,73
<i>10. Du retard, c'est certain avec les embouteillages</i>	9	4,6
TOTAL		38.27
<i>Autres</i>	3	1.53
TOTAUX	196	100

THEMATIQUE 6 : Sentiment perçu en situation insécure

Les histoires suivantes (13, 14 et 15) interrogent sur la pratique des conducteurs dans des lieux spécifiques. Des situations comme sa présence dans les quartiers sensibles, un bruit anormal à l'extérieur ou à l'intérieur du bus.

⇒ Sa présence dans un quartier sensible

Les résultats (Tableau 40) confirment que la majorité des conducteurs (90%) semblent plutôt inquiets lorsqu'ils se situent à l'arrêt dans un quartier sensible contre 10% qui sont plutôt sereins. Seulement 10% pensent que la situation n'est pas plus inquiétante dans ce quartier que dans un autre. Ils ont l'habitude de faits anormaux (4%) où 6% disent ne pas s'en préoccuper et pour 45% pensent que tout va bien.

En revanche, 90% ne sont pas confiants à l'égard d'une telle situation. Parmi eux, il y a ceux qui appelle le PCC qu'un danger imminent risque de se produire. 28% ne prennent pas de risque et alertent directement le PCC, 8% sont méfiants et restent vigilant, 6% vont observer avant d'appeler et 3% se demandent si c'est nécessaire de les appeler.

Quant aux conducteurs qui sont témoins d'une situation inhabituelle telle qu'assister à un trafic de drogue (7%), une bagarre qui se déclenche (6%), être témoin d'une agression (5%), d'un rodéo (4%), d'un vol (2%) ou d'apercevoir un groupe d'individus à l'allure suspecte (2%). Nous constatons également que certains craignent les représailles et de ce fait ils vont détourner leur regard et repartir très vite (9%) car ils savent que la situation peut vite dégénérer (6%) et qu'ils peuvent être pris pour cible si son regard est perçu comme intrusif pour les protagonistes (3%). Si le conducteur ressent un danger à l'égard d'un tiers, il n'hésite pas à intervenir notamment pour porter assistance (2%).

Tableau 40 : Sentiment perçu en situation insécure. Le cas de sa présence dans un quartier "sensible" (Histoire 13, 2021)

Histoire n°13		<i>« Ahmed est à l'arrêt dans un quartier sensible et il observe quelque chose à l'extérieur de son bus... »</i>		
Quiétude en situation anormale	en	Thèmes	N	%
		<i>A l'arrêt dans un quartier sensible</i>	Situation banalisée	
		<i>1. Ne s'en préoccupe pas</i>	11	5.61

	2. <i>Tout va bien</i>	9	4.59
	TOTAL		10.2
	Alerter le PCC d'un danger		
	3. <i>Ne prend pas de risque, appelle le PCC</i>	54	27.55
	4. <i>Méfiant est extrêmement vigilant</i>	15	7.65
	5. <i>Observe, attend et appelle le PCC si besoin est</i>	11	5.61
	6. <i>Se demande s'il doit le signaler au PCC</i>	6	3.06
	Témoin d'une situation		
	7. <i>Un trafic de drogue</i>	14	7.14
	8. <i>Une bagarre se déclenche</i>	12	6.12
	9. <i>Une agression se produit</i>	9	4.59
Inquiétude en situation anormale A l'arrêt dans un quartier sensible	10. <i>Un rodéo</i>	8	4.08
	11. <i>Il y a un groupe de personnes</i>	4	2.05
	12. <i>Un vol se produit</i>	1	0.51
	Crainte des représailles		
	13. <i>Détourne le regard et préfère repartir vite</i>	18	9.18
	14. <i>La situation est sur le point de dégénérer</i>	12	6.12
	15. <i>Il est pris pour cible</i>	6	3.06
	Il intervient		
	16. <i>Il porte assistance à un tiers</i>	4	2.05
	17. <i>Il va vérifier avant de repartir</i>	2	1.06
	TOTAL		89.8

TOTAUX	196	100
---------------	------------	------------

⇒ **Sa présence face à un groupe d'individus**

Dans cette histoire (Tableau 41), nous remarquons que les avis sont partagés où d'un côté 46% restent sereins contre 54% plus inquiets. En ce qui concerne les 46% des conducteurs, c'est une situation qui semble être banale. Comme d'habitude, ils effectuent leur travail : les portes s'ouvrent, la clientèle monte (15%), le conducteur les accueille (8%) et leur rappelle les règles si nécessaire (3%) ou bien c'est un groupe qui attend le bus (3%). L'expérience du conducteur joue probablement un rôle dans sa quiétude. Soulignons également que les conducteurs affectés aux services du matin sont moins enclins à côtoyer des populations festives que les conducteurs de nuit par exemple.

Cependant, 54% semblent plus inquiets dans cette situation. Cette population se scinde en deux axes : l'un portant sur la relation conflictuelle avec la clientèle et l'autre sur la sécurité aux abords des quais. Nous constatons que les discours priment davantage sur la relation avec la clientèle que sur la sécurité. Si nous observons en détail ce premier axe, nous remarquons que 31% d'entre eux évaluent la situation au regard du groupe et craignent les débordements de ce dernier lorsque celui-ci se présente comme festif ou alcoolisé. Par conséquent certains conducteurs préfèrent ne rien dire et prévenir le PCC si la situation dégénère (6%).

D'autre part, le deuxième axe cible davantage la sécurité. 31% appréhendent les bousculades aux abords des quais. La moitié d'entre eux se méfie, observe les comportements du groupe et n'ouvre qu'une demi-porte si c'est nécessaire (9%). Ils accostent avec une grande prudence (6%) quitte à utiliser le gong en supplément pour prévenir de leur arrivée (3%).

Tableau 41 : Sentiment perçu en situation insécure. Le cas de sa présence face à un groupe d'individus (histoire 14, étude 2021)

Histoire n°14		<i>« Gérard arrive à son arrêt et il aperçoit un groupe d'individus... »</i>	
	Thèmes	N	%
Quiétude face a un groupe d'individus	Situation banalisée		
	1. <i>Tout va bien</i>	35	17,85
	2. <i>Il ouvre ses portes et les fait monter</i>	29	14,79
	3. <i>Il accueille la clientèle</i>	16	8,16
	4. <i>Il rappelle les règles dans le bus</i>	5	2,55
	5. <i>Le groupe attend l'arrivée du bus</i>	5	2,55
TOTAL		45.9	
Inquiétude face a un groupe d'individus	Appréhension d'une relation conflictuelle		
	6. <i>Il observe le groupe et craint des débordements</i>	60	30,61
	7. <i>Il ne dit rien et appelle le PCC</i>	12	6,13
	Vigilance sur les bousculades aux abords des arrêts		
	8. <i>Méfiance, observation et vigilance</i>	17	8,68
	9. <i>Il accoste avec prudence</i>	11	5,62
	10. <i>Gong pour avertir de son arrivée</i>	5	2,55
TOTAL		53.59	
	<i>Autre</i>	1	0,51
TOTAUX		196	100

⇒ Le cas d'un bruit suspect à l'intérieur du bus en conduisant

Dans cette histoire (Tableau 42), pour la majorité des conducteurs, cette situation est inquiétante (90%). Seulement 9% semblent sereins dont 6% estiment que les bruits sont « normaux » dans un bus et que bien souvent ce sont des objets qui tombent comme un caddie, un téléphone portable (3%). Cependant pour 90% des conducteurs, cette situation est inquiétante. Si certains cherchent à comprendre l'origine de ce bruit soudain en regardant dans le rétroviseur (23%), d'autres se mettent en action en cherchant à résoudre le problème.

Premièrement, les conducteurs tentent d'identifier la nature du bruit où certains s'arrêtent et vérifient son origine (13%), d'autres vont chercher l'information auprès de la clientèle (9%) ou encore 8% vont se demander sa provenance.

En revanche, certains ne prennent pas de risque et préfèrent mettre l'accent sur la sécurité de tous. Ils appellent le PCC et suivent ses directives (23%). D'autres préfèrent aller vérifier tout de suite et d'en aviser le PCC si besoin (12%). Quant à 2% d'entre eux, ils ne s'en préoccupent pas, détournent le regard et continue leur route. 4% identifient ce bruit à une incivilités, une altercation ou un caillassage.

Tableau 42 : : Sentiment perçue en situation insécure. Le cas d'un bruit en conduisant (histoire 15, étude 2021)

Histoire n°15		<i>« Philippe conduit et entend quelque chose d'anormal dans son bus... »</i>	
	Thèmes	N	%
Quiétude En situation anormale Dans le bus	Il pense reconnaître ce bruit		
	<i>1. Rien d'anormal</i>	11	5,62
	<i>2. Un objet qui tombe</i>	6	3,06
	TOTAL		8.68
Inquiétude	Le bruit l'interpelle, il tente de comprendre son origine		

En situation anormale dans le bus	<i>3.Regarder dans son rétroviseur</i>	45	22,95
	<i>4. Il s'arrête et vérifie d'où il vient</i>	26	13,27
	<i>5.Il s'informe auprès de la clientèle</i>	18	9,18
	<i>6. Il se demande ce qu'il se passe</i>	8	4,08
Pas de prise de risque inutile, la sécurité avant tout			
	<i>7. Appelle le PCC et suit les consignes</i>	46	23,47
	<i>8. Il avisera au prochain arrêt</i>	23	11,73
	<i>9. Dans le doute, il détourne son attention et se concentre sur sa conduite</i>	3	1,53
Le bruit est identifié			
	<i>10. Il se fait caillasser</i>	8	4,09
TOTAL			90.31
	<i>Autres</i>	2	1.02
TOTAUX		196	100

III.2.3. JCQ

Dans le tableau ci-dessous (Tableau 43), nous présentons les moyennes et les écart-types pour les trois dimensions (Karasek, 1979 ; Karasek et Theorell, 1990) en fonction des données sociodémographiques ainsi que les scores obtenus des conducteurs selon le cadran à risque. Si l'on se réfère aux critères de cotations définies par Karasek et Theorell (1990), les conducteurs « Femmes », qui ont répondu au questionnaire, ont un score moyen de demande psychologique (22,33) supérieur à la médiane (21) et un score moyen de latitude décisionnelle (57,66) supérieur à la médiane de la population d'étude (60). Ces scores moyens indiquent une situation de « job strain ». Si l'on se réfère au cadran à risque et d'après les scores obtenus, les femmes se situeraient dans un travail plutôt stressant. Par ailleurs, Le score moyen de soutien social

(21,73) est supérieur à la médiane (21), ce qui signifie que les femmes ne ressentent pas de manque de soutien social (Tableaux 43 et 44).

Tableau 43 : Moyennes et écart-types des dimensions selon l'échelle du JCQ (étude 2021, N=196) (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990)

Population	N	DP M (ET)*	LD M (ET)	SS M (ET)
Indice d'interprétation <i>Médiane</i>	196	> 21	< 60	< 21
Genre	196			
Femmes	70	22.33(3.80)	57.66(11.22)	21.73 (3.06)
Hommes	126	21.22 (4.55)	60.78 (13.43)	21.42 (3.10)
Age				
Entre 25 et 35 ans	31	21.32 (2.98)	61.68 (12.92)	21.93 (3.14)
Sup. à 35 ans	165	21.67 (4.54)	59.28 (12.72)	21.53 (3.10)
Ancienneté				
Inf. à 5 ans	66	20.03 (3.66)	65.58 (12.37)	23.03 (3.01)
De 6 à 15 ans	70	22.40 (4.39)	55.09 (11.51)	20.94 (2.77)
Sup à 15 ans	60	22.45 (4.50)	58.50 (12.18)	20.78 (3.07)
Service				
Matin	49	21.63 (3.79)	58.24 (12.84)	21.08 (3.00)
2 Fois	65	20.89 (4.39)	61.66 (13.64)	22.94 (2.54)
Soir	65	22.01 (4.49)	58.71 (11.95)	21.15 (2.98)
Nuit	17	22.82 (4.75)	59.76 (13.91)	19.65 (3.98)
Site				
SHX	56	22.25 (4.34)	60.96 (12.54)	21.71 (3.63)
DBX	88	21.39 (4.43)	59.91 (13.06)	21.57 (3.02)
TTX	52	21.31 (4.14)	57.84 (12.47)	21.52 (2.66)

JCQ : Job Content Questionnaire. M : Moyenne ; (ET)* : Ecart-type

Tableau 44 : Scores des conducteurs selon le cadran à risques (étude 2021, N=196) (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990)

		DEMANDE PSYCHOLOGIQUE		
		<i>Faible</i>	<i>Elevée</i>	
LATITUDE DECISIONNELLE	<i>Elevée</i>	Travail détendu	Travail Dynamique	
		- Expérience de moins de 5 ans		
	<i>Faible</i>	Travail passif	Travail Tendu <i>Job Strain</i>	Travail Dangereux <i>Iso Strain</i>
		- Service en 2 fois	- Femmes - Hommes	- Expérience entre 6 at 15 ans - Expérience de plus de 15 ans

			<ul style="list-style-type: none"> - Age de 25 à 45 ans - Age de plus de 45 ans - Service du matin - Service du soir - Site de DBX - Site de TTX 	<ul style="list-style-type: none"> - Service de nuit - Site de SHX
--	--	--	--	--

III.2.4. ERQ

Si l'on regarde l'ensemble des résultats de la RC (Tableau 45), les scores d'une manière générale se situe autour de la moyenne sur un continuum allant de 4.66% à 5,27% (correspondant sur l'échelle : *indifférent* et *Plutôt d'accord*). Si l'on se réfère aux propos de Christophe et al., (2009), nos scores pour les hommes (4.88) et pour les femmes (4.93) sont au-dessus de la moyenne des scores d'une population française en RC.

Scores de référence sur une population moyenne française

- RC : 4.07H et 4.17F indifférent et tout à fait d'accord
- SE : 3.64H et 3.12F plutôt pas d'accord

Les résultats en SE (Tableau 45) révèlent également des scores autour de la moyenne allant de 4.70% 5.07% (correspondant sur l'échelle : *indifférent* et *Plutôt d'accord*). Pour les hommes, nous retenons le score de 4.97% et pour les femmes celui de 4.70% selon la moyenne de la SE.

L'ensemble des autres scores selon les différents critères retenus vont également en ce sens. Ces résultats semblent plutôt homogènes en âge, expérience, service et site pour les deux dimensions (RC et SE). Tout comme l'étude exploratoire , les conducteurs semblent avoir davantage recours à la réévaluation cognitive plutôt que la suppression expressive.

Tableau 45 : Moyennes et écart-types selon l'échelle ERQ (étude 2021, N=196) (Gross & John, 2003)

	N	RC M (ET)	SE M (ET)
Indice d'interprétation <i>Moyenne</i>	196	4.917	4.862
Genre			
Femmes	70	4.93 (1.09)	4.70 (1.09)
Hommes	126	4.88 (1.08)	4.97 (1.16)
Age			
Entre 25 et 35 ans	31	5.12 (1.12)	4.95 (1.05)
Sup. à 35 ans	165	4.86 (1.07)	4.86 (1.16)
Ancienneté			
Inf. à 5 ans	66	5.27 (0.98)	5.17 (1.04)
De 6 à 15 ans	70	4.66 (1.12)	4.63 (1.19)
Sup à 15 ans	60	4.78 (1.05)	4.82 (1.12)
Service			
Matin	49	4.75 (1.14)	4.71 (1.16)
2 Fois	65	5.13 (1.03)	5.07 (1.07)
Soir	65	4.77 (1.02)	4.73 (1.19)
Nuit	17	4.96 (1.21)	5.07 (1.07)
Site			
SHX	56	4.96 (1.21)	5.07 (1.08)
DBX	88	4.78 (1.19)	4.88 (1.23)
TTX	52	4.96 (1.03)	4.86 (1.08)

III.3. Etude 2022

III.3.1. Associations libres

⇒ **En condition normale « Conducteur de Transport Urbain »**

La représentation du « Conducteur de Transport Urbain » en condition normale relève de 220 mots cités par les conducteurs avec une fréquence maximale de plus ou moins 8 et une fréquence minimale de plus ou moins 3 ainsi qu'un rang moyen de 2,5 mots (Tableau 46). Le terme « Service » reste un élément central. En première périphérie, nous constatons la présence du terme « Circulation ». Quant aux éléments contrastés, les vocables « Bus », « Conduite » et « Incivilités » sont exprimées.

Si nous comparons nos résultats avec la précédente étude, nous remarquons qu'en remplaçant le terme inducteur « SEMITAN » par « Transport Urbain », seulement trois éléments persistent dans la représentation de l'objet « Conducteur » : le « Service » situé dans le noyau central puis « Bus » et « Conduite » dans les éléments contrastés. En revanche, la « Circulation » s'invite dans la 1^{ère} périphérie. Cet élément se situait en dernière périphérie dans l'étude de 2021. La présence de l'élément « Incivilités » émerge également dans les éléments contrastés. Or cet élément n'apparaissait dans aucune représentation jusqu'ici.

Bien que le service semble être l'élément central de leur métier, les représentations paraissent instables et trop changeantes. Nous pensons que soit le conducteur n'est plus un objet de représentation sociale ou bien l'explication peut être ailleurs. C'est ce que nous allons développer dans la partie discussion.

Tableau 456 : Structure de la RS du « conducteur de Transport Urbain », en condition normale (étude 2022, N=44)

Fréquence ≤ 8	Rang Moyen <2,5			Rang Moyen >2,5		
	Noyau central	Frq*	Rg Myn**	1ère Périphérie	Frq	Rg Myn
	Service	14	1,57	Circulation	9	2,67
Fréquence ≥ 3	Eléments contrastés	Frq	Rg Myn	2ème périphérie	Frq	Rg Myn
	Bus	4	2	Autonomie	3	3,67
	Conduite	6	2,17	Concentration	4	2,5
	Incivilités	4	2	Courtoisie	4	3,75
				Fatigue	3	4,67
				Population	4	2,75
				Solitude	4	4,5
				Stress	4	3,5
				Vigilance	4	4
				Ville	5	3

*Fréquence en valeurs absolues **Rang moyen (N=44)

⇒ **En condition à double inducteur « Conducteurs de bus et Cyclistes »**

220 mots ont été évoqués avec une fréquence minimale de plus ou moins, une fréquence maximale de plus ou moins 8 et un rang moyen de 2,5 (Tableau 47). Le terme « Danger » conserve sa place dans la centralité au côté de la « Vigilance » qui se situait en dernière périphérie à la dernière étude (2021). En ce qui concerne l'élément le plus proche du noyau central, situé en première périphérie, l'expression 'non-respect du code de la route » émerge. Rappelons que dans l'étude exploratoire, la « Priorité » se situait au même niveau. Tandis que dans l'étude de 2021, plus rien n'apparaissait dans cette case. Dans les éléments contrastés de la première périphérie, le vocable « Attention » reste présent accompagné des termes « Conflit », « Partage » et « Sécurité ». Notons que la sécurité était un terme qui se situait en dernière périphérie en exploratoire et qui disparaissait en seconde étude (2021). « Partage » et « Conflit » n'apparaissaient dans aucune représentation jusqu'alors.

Bien que cette nouvelle étude confirme les résultats de celle de 2021 à savoir la notion d'interférence. Nous ne savons pas si les conducteurs parlent en leurs propres noms ou s'ils se mettent réellement à la place des cyclistes. L'évocation des termes semblent étranges. Au vu des termes évoqués, nous supposons que la situation de travail relève d'un danger par le non-respect du code de la route auquel il faut être vigilant provoquée. Par conséquent le partage de la route avec les cyclistes être conflictuel et que l'attention reste un élément important.

Tableau 467 : Structure de la RS à double inducteur « Conducteur de Transport Urbain et Cycliste » (étude 2022, N=44)

Fréquence	Rang Moyen <2,5			Rang Moyen >2,5		
	Noyau central	Frq*	Rg Myn**	1ère Périphérie	Frq	Rg Myn
≤ 8	Danger	25	2,36	Non-respect du code de la route	13	4
	Vigilance	13	2,07			
≥ 3	Eléments contrastés	Frq	Rg Myn	2ème périphérie	Frq	Rg Myn
	Attention	4	2	Accident	3	3,67
	Conflit	6	1,83	Angles-morts	6	3,17
	Partage	3	1	Incivilités	3	5
	Sécurité	6	2	Inconscient	4	4,25
				Respect	4	3
				Stress	5	3,6

*Fréquence en valeurs absolues **Rang moyen (N=44)

⇒ **En condition à double inducteur « Conducteurs de bus et Trottinettes »**

220 mots ont été évoqués avec une fréquence minimale de plus ou moins, une fréquence maximale de plus ou moins 8 et un rang moyen de 2,5 (Tableau 48). « Danger » et « Vigilance », sont les mots cités en premier avec une fréquence élevée qui font donc parti du noyau central. L'expression « non-respect du code de la route » et « Stress » apparaissent en première périphérie. « Incivilités est le seul élément contrasté. Nous pouvons constater que les

éléments centraux et le « non-respect du code de la route » en première périphérie sont similaires à la représentation précédente concernant l'inducteur « Conducteurs et Cyclistes ».

Là encore, une interférence est très marquée. Nous pensons qu'ils parlent de la pratique des trottinettes.

Tableau 48 : Structure de la RS à double inducteur « Conducteur de Transport Urbain et Trottinette » (2022)

Fréquence	Rang Moyen <2,5			Rang Moyen >2,5		
	Noyau central	Frq*	Rg Myn**	1ère Périphérie	Frq	Rg Myn
≤ 8	Danger	33	1,79	Non-respect du code de la route	14	3,57
	Vigilance	8	1,75	Stress	9	3,89
Fréquence ≥ 3	Eléments contrastés	Frq	Rg Myn	2ème périphérie	Frq	Rg Myn
	Incivilités	3	2,33	Accident	4	2,5
				Angles-morts	6	3,5
				Fou	3	3
				Imprévisible	4	2,5
				Inconscience	3	3,67
				Pas visible	4	4,75
				Vitesse	5	2,6

*Fréquence en valeurs absolues **Rang moyen (N=44)

En comparant les deux représentations à double inducteur, cycliste et trottinette, il semble se dégager un sentiment de danger relevant d'une vigilance pour les conducteurs. Le non-respect pourrait être la cause de ce risque. Par ailleurs, s'ils évoquent la notion de partage conflictuel avec les cyclistes en matière de sécurité, la relation avec les trottinettes apparaît davantage plus stressante puisque la notion d'incivilités émerge. C'est dans la partie discussion que nous allons nous employer à développer ce point de vue ainsi que l'explication concernant l'instabilité de cette représentation sociale.

Sentiment d'insécurité

Afin d'affiner notre recherche, nous supposons qu'ils peuvent ressentir de l'anxiété lorsqu'ils circulent aux côtés d'un cycliste, d'une trottinette ou qu'ils sont présents dans un quartier

sensible. A la suite de l'évocation libre, nous leur avons proposés de répondre aux questions suivantes en cochant la case correspondant à leur choix (Anxiété/Inquiétude nulle, Anxiété faible, Anxiété modérée, Anxiété élevée). Nous les avons interrogés en utilisant les consignes suivantes : » *Quelle est votre niveau d'anxiété lorsque vous suivez un cycliste, une trottinette ou lorsque vous traversez un quartier sensible ?* »

En sachant qu'il existe un lien entre le sentiment d'insécurité et nous souhaitions mesurer le niveau d'anxiété des conducteurs lorsqu'ils étaient en présence de cycliste, trottinette et quartier « sensible ». En ce qui concerne le niveau d'anxiété à l'égard du cycliste son ressenti est majoritairement modéré (43,18%) ou faible (31,82%) (Tableau 49). Pour la trottinette, les résultats affichent des scores plus élevés en anxiété modérée (38,63%) et élevée (36,36%). Pour finir, les scores qui concerne la traversée d'un « quartier sensible » sont en faveur de l'anxiété modérée (43,18%) et faible anxiété (22,72%).

Tableau 479 : Niveau d'anxiété par modes et quartier (étude 2022, N=44)

Items	Anxiété/Inquiétude nulle	Anxiété faible	Anxiété Modérée	Anxiété élevée
Cycliste	11,36%	31,82%	43,18%	13,64%
Trottinette	6,82%	18,18%	38,63%	36,36%
Traversée d'un « quartier sensible »	15,91%	22,72%	43,18%	18,19%

Renforts pour la sécurité du conducteur

La 4^{ème} question portait sur l'impact des renforts d'un point de vue de la sécurité sur les conditions de travail des conducteurs. Ils sont peu nombreux à s'exprimer positivement sur cette question. Seul 3 conducteurs, soit 6,82% semblent avoir remarqué leur présence (Tableau 50).

Pour 5 conducteurs, soit 11,36%, d'entre eux, leur présence est moindre. Enfin, 36 conducteurs, soit 81,82% des conducteurs pensent que cette présence est inexistante. Selon les réponses des conducteurs, les renforts de police ou autres n'ont pas eu d'impact sur leurs conditions de travail. Ceux qui s'expriment positivement ou faiblement, pensent que les renforts ne sont pas suffisants. Tandis que ceux qui s'expriment négativement, ne semblent pas voir les actions de la PMTC. En prenant connaissance de leur discours, la présence de ces renforts ne semble pas toujours visible pendant le service du conducteur. Voici quelques verbatims exprimés par les conducteurs pour justifier leurs réponses.

Tableau 50 : Extrait de verbatims sur l'impact des renforts sur conditions de travail

Niveau d'impact des renforts	N (44)	Exemple de verbatim
Faible impact	11,36%	<i>« Il y a enfin une présence dans les transports mais ils ne sont pas assez nombreux face à l'extension du réseau et du nombre de voyageurs, avec des évènements maintenant en périphérie ».</i>
Impact	6,82%	<i>« Oui présence visible sur la forme des missions mais pas sur le fond. Il faut aller beaucoup plus loin en faisant respecter le règlement intérieur du transport et en sensibilisant les quartiers sensibles sur les incivilités et les comportements qu'ils génèrent sur nos conditions de travail de tous les jours. Si l'exploitation des lignes sont impactées, il faut réprimer ces dérives pour redonner du sens à notre service public. »</i>
Aucun impact	81,82%	<i>« Non la nuit, nous ne voyons personne après 20h30... ».</i> <i>« Je n'ai pas vraiment ressentie le changement, travaillant très tôt le matin, peu d'équipes sur le terrain ».</i> <i>« Non, la PMTC est rarement dans les bus donc aucun changement sur ma sécurité ».</i>

PARTIE IV - DISCUSSION ET LIMITES DE L'ETUDE

L'objectif de cette thèse était d'étudier les RS en lien avec les pratiques (Abric, 1994 ; Gaymard, 2021 ; Gaymard et al., 2020), et de mettre en lumière la situation de travail des conducteurs de bus de la SEMITAN. Exposés quotidiennement à des risques routiers et risques psychosociaux importants, nous souhaitons identifier ces risques et déterminer les stratégies de régulation émotionnelle auxquelles ils ont recours pour faire face à certaines situations difficiles. Dans le cadre de ce travail de thèse, trois études ont été menées, en 2020, 2021 et 2022.

Les conditions de travail des conducteurs de bus évoluent et dans le cadre de notre étude, elles s'inscrivent dans un contexte spécifique, celui de la crise sanitaire. Nous avons donc cherché à comprendre leurs situations de travail au sein de leur entreprise et l'environnement dans lequel les conducteurs travaillent. Bien que l'organisation semble plutôt favorable aux conditions de travail, nous avons remarqué l'existence de facteurs externes en lien avec l'évolution de la société qui ne sont pas toujours maîtrisables par l'entreprise. Si certains de ces facteurs sont récurrents comme la densité du trafic, les actes de malveillance, les perturbations en tout genre (déviation, manifestations...), d'autres comme par exemple la multiplication des nouveaux modes de déplacement ont des répercussions inquiétantes sur les conducteurs de bus.

Dans l'espace urbain, le partage avec les autres usagers de la route s'avère extrêmement difficile pour les professionnels de la conduite qui prennent de plus en plus risques en matière de sécurité routière. La complexité de cet environnement entraîne une intensification des conditions de travail ayant des répercussions sur la santé des conducteurs. De nombreuses études ont identifié ce métier comme l'un des plus stressants car les RPS sont très élevés (e.g. Chen & Hsu, 2020 ; Rydstedt et al., 1998).

Nous verrons que ces aspects « modification de l'espace urbain » et le contexte de crise sanitaire constituent le fil conducteur qui servira d'interprétation à nos cinq hypothèses formulées dans ce travail de recherche.

"Un métier en pleine mutation"

"Le conducteur de la SEMITAN : une vision positive du métier en condition standard et une image négative de lui-même en condition de substitution"

On peut dire que ces deux phrases résument une partie de nos résultats. Nous avons choisi d'étudier la structure de la RS en nous appuyant sur la théorie du noyau central (Abric, 1976; Flament, 1987, 1994 ; Gaymard, 2021). C'est en ce sens que nous avons formulé une première hypothèse stipulant que la représentation sociale du métier chez les conducteurs traduisait une évolution dans les pratiques, ce que nous constatons. La seconde hypothèse qui portait sur l'existence d'aspects contre-normatifs (Flament et al., 2006 ; Gaymard, 2003 ; Gaymard & Etoundi, 2018) a également été vérifiée.

Des études attestent que le métier de conducteur de bus est en pleine mutation avec un partage de l'espace urbain de plus en plus conflictuel (Gailly, 2019). En effet, l'évolution de la société a fait émerger de nouvelles tendances pour des pratiques plus douces (Pagès et al., 2021). Le vélo et la trottinette ont la cote auprès des citoyens. Ainsi de nouveaux modes de déplacements prennent une place de plus en plus importante dans l'espace urbain. Le déploiement de ces modes constitue des conflits inévitables dans les interactions routières. Qui plus est, l'utilisation de la bicyclette, qui rappelons-le était considérée comme le « véhicule du pauvre » après la guerre, est devenu, avec les EDP, un phénomène de « mode » (Connaissance des énergies, 2020 ; Pagès et al., 2021).

La crise sanitaire a amplifié ce phénomène ; l'autosolisme qu'on pensait disparaître petit à petit, a gagné du terrain. En cherchant à se protéger, les individus privilégient les modes de déplacements en solitaire. Si de nouvelles habitudes ont émergé autour de l'hygiène, les enjeux de l'environnement sont également apparus comme essentiels en matière de qualité de vie.

Aujourd'hui, les individus privilégient la marche, le vélo, la trottinette au détriment du transport en commun. Il est vrai que ce dernier n'a pas toujours une bonne réputation. Certaines études ont révélé que les transports en commun constituaient un lieu hautement anxiogène (Lincoln & Gregory, 2015 ; Noble, 2015 ; Zauberman et al., 2013). D'un côté, emprunter les transports c'est cohabiter avec des personnes venant de tous milieux sociaux (Noble, 2015). De l'autre, la proximité avec le public est en inadéquation avec la question de l'hygiène, ce qui a été exacerbé avec la problématique de la crise sanitaire. Bien que la montée des incivilités dans les transports ne soit pas un fait nouveau (e.g. Egido-Portela & Gaymard, 2019; Hellemans, 2013 ; Méité et al., 2021), la crise sanitaire a sans doute une part de responsabilité dans cette évolution croissante. Les confinements à répétition ont plongé les individus dans une sorte d'individualisme qui prendrait le pas sur l'esprit collectif, et le développement du télétravail n'a fait qu'accentuer ce type de comportement. Un constat qui se confirme du côté de la SEMITAN où les chiffres montrent clairement une augmentation du taux d'incivilités depuis 2015 (Rapport de délégation, 2021).

Nos premiers résultats (2020) en condition normale, ont montré que « le conducteur à la SEMITAN » affichait plutôt une image positive du métier. En effet, il en ressort qu'il se considère comme un professionnel de la route (Gaymard & Arneault-Léger, 2019). Plus précisément, lorsqu'on lui demande en condition normale « si je vous dis conducteur à la SEMITAN à quoi pensez-vous ? », la RS est articulée autour d'un noyau à deux composantes : « service » et « clientèle ».

Le conducteur se focalise sur des aspects liés à son activité principale telle qu'elle est plus ou moins définie dans le répertoire des métiers (Code Rome N4103, Pôle emploi, 2022). La ponctualité est un élément qui fait partie du quotidien et qui est mis en avant dans la périphérie ; nous avons constaté son lien avec les pratiques individuelles. De même, la notion de « service » siège aux côtés des vocables « sympathique » et « agréable ». Ce qui nous permet

de penser que le conducteur a une représentation de son métier positive, valorisant des qualités en lien avec les exigences du métier.

La ponctualité si elle est souhaitée, n'est pas systématique et c'est pourquoi elle est dans la périphérie. Lorsque l'on s'attarde sur les verbatims exprimés dans le cadre des petites histoires, nous constatons qu'elles favorisent l'expression des émotions (Gaymard, 2003, 2012). A de nombreuses reprises nous remarquons que la ponctualité est un élément clé des interactions avec les clients. Le moindre retard peut déclencher le mécontentement de la clientèle ou impacter la façon de conduire. De ce fait nous pensons que la ponctualité est un élément important de la représentation du métier mais l'adaptation aux situations de conduite explique qu'il est aussi difficile de la respecter.

En étudiant de manière parallèle ces résultats à ceux des petites histoires, nous constatons l'existence de plusieurs éléments rattachés au professionnalisme. Dans différentes thématiques, nous retrouvons par exemple les mots « serviable », « attentionné », « bienveillant », « patient » et des aspects plus protocolaires tels que « respect de la règle », « sécurité », « vigilance », « méfiance ». On perçoit ainsi le conducteur de bus à la fois comme une personne dotée de qualités humaines et en même temps comme une personne soumise à des protocoles. Nous pensons que cette double casquette est le reflet de son métier où selon le public ou la situation rencontrée, il doit s'adapter à son environnement.

Ce rôle qu'il s'attribue nous renvoie également à la rigueur de son activité (Boluze, 2019). Une activité qui exige de nombreuses contraintes d'adaptation et peu de marge de manœuvre. Ce qui nécessite de « rester dans le cadre ». D'ailleurs, les conducteurs se considèrent comme les « yeux de la ville » où la moindre anomalie doit être signalée. Une responsabilité qui peut renforcer ces aspects.

Tous ceci nous amène à penser que cette représentation fait référence à la fonction identitaire du groupe. En effet, la SEMITAN, est une entreprise de forte renommée. C'est une entreprise dynamique, innovante et en perpétuelle évolution, elle est une « vitrine » pour de nombreux autres réseaux qui n'hésitent pas à s'en servir comme modèle de référence.

De plus, elle est fortement liée à Nantes Métropole (NM). Il est évident que l'appartenance au groupe SEMITAN est forte, ou qu'elle est exacerbée par la consigne. Les conducteurs sont en quelque sorte les représentants de la ville d'où ce fort sentiment de responsabilité et cette fierté qui s'en dégagent mettant en lumière un « personnage-conducteur » tout autant sympathique que rassurant, quelqu'un sur qui l'on peut compter. Cette image est plutôt gratifiante et renforce le système de normes et de valeurs auquel le conducteur appartient (Gaymard & Arneault-Léger, 2019).

Pour autant, la fonction identitaire n'est pas la seule à figurer dans la représentation (Abric, 1994). En effet, la fonction d'orientation des conduites a également une place primordiale dans la représentation. Si nous nous référons à nos échanges avec les conducteurs lors de nos passations (2020), plusieurs d'entre eux ont demandé ce que les autres (collègues) avaient répondu. Ce qui confirme les propos d'Abric (1994), à savoir que « *les individus vont ajuster des actes et des comportements en fonction de leurs représentations construites et se situer dans l'environnement* » (p.22-23).

En 2021, le noyau central de la RS du conducteur à la SEMITAN ne comporte plus qu'un seul élément « Service » ; donc il ne s'agit plus de la même représentation. Le fait que les éléments « clientèle » (NC) et « ponctualité » (périphérie) aient disparu s'explique par les changements contextuels (évolution de la crise sanitaire).

L'emploi de la substitution montre que lorsque les conducteurs souhaitent donner une meilleure image d'eux-mêmes et qu'ils se demandent ce que pensent leurs collègues, une norme

est au cœur de la représentation en condition standard. Cela relève d'éléments à caractère émotionnel où les conducteurs semblent être plus sensibles au jugement des autres. Ces résultats confirment également la présence des aspects normatifs dans la représentation. Ce que nous développons ci-dessous.

Lorsque nous avons placé les conducteurs en condition de substitution en leur demandant: « *Maintenant répondez à la question comme le ferait un cycliste, si je vous dis « conducteur à la SEMITAN»*», les résultats font ressortir les aspects contre-normatifs de la représentation. L'image du conducteur est opposée à celle que nous avons en condition normale ou standard. Nous remarquons la présence d'éléments forts tels que « danger » et « chauffard » dans le NC.

Puis dans la périphérie, la « priorité » ressort ainsi que les éléments « fou », « gabarit » et « tout permis ». Les conducteurs pensent qu'ils ont une mauvaise image auprès des cyclistes. Ils pensent qu'ils représentent un « danger » pour cette population vulnérable. Ils se qualifient même de « chauffard » et un peu plus loin de « fou ». Leur « Gabarit » en impose dans l'espace urbain jusqu'à en devenir « prioritaire » sur les autres modes. Leur véhicule leur permet une certaine puissance où le mot « tout permis » prendrait tout son sens. Ainsi cette consigne traduit les problèmes d'interactions avec les usagers vulnérables ; il est difficile d'envisager des interactions sereines avec ce type de représentation.

En 2021, les résultats en condition de substitution révèlent un noyau central qui est composé d'un seul élément « danger ». Aucun élément ne s'affiche en 1^{ère} périphérie proche du noyau alors que les éléments « attention » et « imposant » font partie de la zone composée d'éléments contrastés. Dans cette représentation de 2021 en condition de substitution, on peut dire que la notion de sécurité ressort mais les conducteurs mettent moins en avant la perception négative des cyclistes. Les éléments comme « imposant » rappellent ceux de « gabarit » ou « gros ». Cela renvoie à une certaine puissance de la « machine » qui montre que le conducteur

et le bus ne font qu'un. Ils sont indissociables. Il est probable que la position surélevée du conducteur par rapport aux autres modes (véhicule de tourisme, usagers vulnérables) leur donne un sentiment de domination. On peut aussi faire référence aux travaux sur les relations homme/espace (e.g., Dubois, 2004). D'ailleurs, nous avons pu relever dans certains discours de conducteurs « *je suis le maître à bord* » ou « *je suis le capitaine de mon bus, c'est moi qui décide* » (2020). Ce qui permet de confirmer qu'il existe bien une zone de masquage dans la RS lorsque les conducteurs sont placés en condition de substitution.

En étudiant leurs réponses données dans les « petites histoires » qui font référence au cycliste, nous constatons que les aspects émotionnels et normatifs ressortent dans ces thématiques. Gaymard (2003, 2012) en développant cette technique a montré justement qu'elle mettait les répondants en scène et exacerbait les aspects émotionnels des RS. Nous retrouvons dans les réponses-compléments des conducteurs cette double casquette évoquée plus haut. Derrière ce professionnalisme, deux notions se distinguent. D'une part, la notion de « sécurité » et celle de « responsabilité » lorsque le conducteur respecte l'avancée du cycliste. D'autre part, la notion de « domination », de « maître sur la route », celui qui cherche expressément à doubler le cycliste. En effet sa lenteur serait en désaccord avec le respect de la ponctualité qui contribuerait au mécontentement de la clientèle.

Ainsi la représentation sociale du conducteur à la SEMITAN a évolué, nous revenons maintenant sur ce constat.

Une représentation sociale qui évolue entre 2020 et 2021

Dans le cadre de notre deuxième étude (2021) où la consigne était similaire, les résultats ont été surprenants. Si la notion de service apparaissait en périphérie, elle en devient l'élément central de la représentation. En revanche, la « conduite » et la « clientèle » n'apparaissent plus

dans la représentation. Aucun élément n'est présent dans la périphérie la plus proche. Dans celle qui est la plus éloignée, les éléments ont changé. Nous retrouvons des vocables tels que « bus », « professionnel », « responsabilité », « transport » et « conduite ». Ce dernier élément constituait le noyau central en 2020. La représentation du métier n'est plus la même. Nous pensons que cette RS pourrait être constituée de schèmes étranges (Flament, 1989).

Si l'on se réfère aux propos de Flament (1989), la transformation d'une RS se fait lentement. Nous nous demandons quelle est la raison d'un changement aussi brusque.

Si nous l'attribuons aux pratiques nouvelles accentuées par la crise sanitaire, nous pourrions considérer que ce cadre constitue bien « **une circonstance exceptionnelle** ». Il est vrai que si l'on reprend les propos de Gaymard (2021), l'émergence de nouvelles pratiques est essentielle dans cette transformation de la RS.

Cependant Flament et Rouquette (2003) précisent qu'une transformation brutale de RS ne peut s'élaborer que sur une durabilité de génération en génération. Parmi les trois formes principales des processus de transformation décrits par Flament (cité par Gaymard, 2021), il pourrait s'agir d'une transformation résistante. Nous constatons que les pratiques nouvelles sont bien en contradiction avec le noyau. Les scores des petites histoires sont extrêmement élevés lorsque les conducteurs s'expriment sur les interactions avec les modes doux.

En regardant de plus près les deux représentations en condition normale (2020 et 2021), nous constatons que la 1^{ère} RS ne possède qu'un élément périphérique au plus proche du noyau et la 2^{nde} est vide (Case 2 du Tableau de Vergès, 1992). Ce qui signifie qu'une vulnérabilité apparaissait déjà. L'effet « pare-chocs » de la périphérie aurait été fragilisé (Flament, 1987). D'autre part, les éléments contrastés qui dynamisent la RS se situent autour du professionnalisme. Nous remarquons dans cette RS une certaine « neutralité discursive » de la part des conducteurs par rapport à 2020.

Concernant globalement la transformation de la RS, les explications se dirigent donc vers le changement de contexte (principalement la crise sanitaire) et la modification des passations. Effectivement, lors des entretiens, les conducteurs pouvaient parler librement. D'ailleurs, de nombreux conducteurs, installés dans un climat de confiance, se sont exprimés sur des aspects plus personnels. Le fait de répondre sur l'intranet de l'entreprise a probablement créé une méfiance participant à la rétention d'informations.

Un constat qui s'effectue également dans les petites histoires. Nous remarquons que lorsque l'on évoque les notions autour de l'entreprise, l'aspect professionnalisme ressort. Lorsque nous les invitons à discuter sur les interactions avec les autres qu'elles soient routières ou relationnelles, nous remarquons leur aisance à s'exprimer en face à face.

Dans cette première analyse, nos deux premières hypothèses sont confirmées. La représentation sociale du métier chez les conducteurs traduit bien une évolution dans les pratiques. De plus la représentation sociale du métier chez les conducteurs présente également des aspects contre-normatifs en condition de substitution.

2022 : du conducteur de bus « standard » aux interactions avec les cycles et trottinettes

En 2022, afin de vérifier ce changement de représentation de manière à clarifier nos résultats, nous avons proposé une nouvelle fois aux conducteurs de répondre en condition normale mais cette fois-ci en changeant l'inducteur « conducteur à la SEMITAN » par l'inducteur « conducteur de transport urbain ». Nous avons pensé que le terme « SEMITAN » possédait une forte valeur prescriptive et qu'il impactait nécessairement les réponses des conducteurs de bus. De plus, pour rappel, l'enquête dès 2021 avait été diffusée via l'intranet de l'entreprise.

En analysant les résultats, nous constatons que la représentation du métier est différente. Nous retrouvons dans notre noyau central la notion de service. La « conduite » et le « bus » restent dans les éléments contrastés. Tandis que la « circulation » ainsi que les « incivilités » sont des éléments de la zone contrastée. Nous pensons que ce dernier élément, en plus d'attester de l'évolution des incivilités (Noble, 2015 ; Sénat, 2020), traduit une diminution de la pression normative en passant de l'inducteur « conducteur de la SEMITAN » à l'inducteur « conducteur de transport urbain ». Nous reviendrons sur la problématique des incivilités dans le cadre de la validation de nos hypothèses en lien avec les zones sensibles, le stress et la régulation émotionnelle (H3, H4 et H5).

La technique du double inducteur (Gaymard & Andrés, 2013 ; Gaymard et al., 2014) lors de la phase d'étude en 2022, confirme la problématique d'interactions avec les usagers vulnérables. Il est d'ailleurs intéressant de noter que le NC de la RS « conducteur de transport urbain et cycliste » est identique à la RS « conducteur de transport urbain et trottinette » ; il s'agit donc bien de la même RS qui met en avant les problématiques de partage de la route avec les éléments « danger » et « vigilance » dans le NC.

Ces résultats révèlent des interactions avec les modes doux extrêmement conflictuels, Les conducteurs sont unanimes, les modes doux constituent un climat d'appréhension lorsqu'ils évoluent auprès d'eux. Si les associations libres dénoncent clairement le conflit entre les

cyclistes et les conducteurs, celui avec les trottinettes est similaire. En 2022, lorsque nous les interrogeons, outre qu'il s'agit de la même représentation, nous retrouvons également le non-respect de code de la route en première périphérie. Il est intéressant de constater que si le terme « stress » apparaît en seconde périphérie avec les cyclistes, il remonte à la première périphérie avec les trottinettes ce qui nous laisse penser qu'il y a, en particulier avec ces nouveaux usagers, une vraie problématique d'adaptation.

Si nous revenons à présent sur les thématiques des petites histoires en 2020 et 2021 qui correspondent à ces modes, nous constatons en 2020 que 41% des conducteurs appréhendent les interactions avec le cycliste. En 2021, ce chiffre passe à 78%. En ce qui concerne les trottinettes, en 2020, 63% des conducteurs ne se sentent pas en sécurité auprès des trottinettes. En 2021, le score est de 74%. Bien que nous ne puissions comparer ces deux études, nous remarquons toutefois que la perception du risque s'est incontestablement accrue avec ces usagers.

Dans la thématique 3, nous avons étudié les interactions avec les divers modes de déplacement. Tout d'abord le cycliste (histoire 3) qui en plus d'être vulnérable, le ralentit et par conséquent impacte ses conditions de travail en le mettant en retard d'où découle le mécontentement de la clientèle. Si 50% des conducteurs semblent banaliser cette situation, 41% ne le font pas et 29% craignent l'accident avec cet usager vulnérable. De plus, les propos des conducteurs rapportent la mise en danger du cycliste car il a tendance à enfreindre le code de la route ; ceci oblige le conducteur à avoir recours au frein d'urgence pour l'éviter en entraînant ainsi les chutes des clients dans le bus (Rapport du délégataire, 2021). Ce sont des situations anxiogènes pour le conducteur.

Cette problématique figure également dans l'histoire 5 avec les livreurs à vélo. Bien qu'étant eux aussi des professionnels de la route, les conditions de travail dans le cadre de l'ubérisation conduisent ces usagers à faire des infractions. Lorsque les cyclistes se déplacent

en groupe, le danger est double. Nous constatons que parmi les 62% des conducteurs qui appréhendent l'accident, 33% d'entre eux évoquent le fait qu'ils sont imprévisibles et dangereux. A noter que cette attribution apparaissait il y a quelques années dans les interactions entre les automobilistes et les piétons (Gaymard et al., 2013). Nous connaissons les comportements problématiques liés aux angles morts, aux dépassements et aux écarts sur la gauche qui mettent en danger le conducteur et qui font partie de l'explication des interactions conflictuelles.

De même pour l'histoire 6 abordant les problématiques avec la trottinette, ce phénomène récent semble encore plus difficile à gérer pour les conducteurs. Parmi les 63% qui craignent l'accident ou le « presque accident », 38% s'expriment sur l'imprévisibilité et la dangerosité de ce mode. Bien que l'histoire 4, qui concerne les interactions avec l'automobiliste et le piéton, reflète également une situation anxiogène, les avis des conducteurs sont partagés puisque 55% d'entre eux appréhendent cette situation contre 45% qui ont tendance à la banaliser.

Si nous nous référons aux travaux de recherche sur le risque (Kouabenan, 1999 ; Kouabenan et al., 2007), il est probable que la notion de danger ne soit pas perçue de la même manière selon que l'on soit professionnel ou profane. Ce qui pourrait expliquer en partie cette appréhension. Maintenant lorsque nous regardons le niveau d'anxiété perçu lorsque le conducteur suit un cycliste ou une trottinette, les scores de la trottinette (anxiété modérée : 38,63% et élevée : 36,36%) se révèlent plus importants que ceux du cycliste (anxiété modérée : 43,18% ou faible : 31,82%). Il faut préciser que la trottinette est une catégorie d'usager de la route qui n'a intégré les statistiques d'accidentalité que récemment (ONISR, 2021). Ces utilisateurs ont également une pratique conditionnelle de la route qui mériterait d'être approfondie. Les travaux de Gaymard ont permis de mettre en évidence l'écart entre les normes sociales et les normes légales auprès de différents types d'usagers comme les automobilistes ou encore les motards (Gaymard, 2007, 2014 ; Gaymard & Tiplica, 2021).

Notre étude a également évoqué les incivilités routières auxquelles sont exposés les conducteurs. D'après la littérature, la transgression du code de la route chez les autres usagers de la route est insupportable pour les conducteurs qui eux sont dans « l'obligation » de le respecter (e.g. Vinci Autoroutes, 2022). Là encore, nous pouvons faire référence à leur professionnalisme. Conduire un bus implique une grande responsabilité à la fois civile et pénale. Mais c'est aussi une responsabilité à l'égard des engagements envers son entreprise et NM par ailleurs. L'impunité qui s'applique fréquemment pour les autres usagers ne fait que renforcer leur frustration et leur colère qui pourraient entraîner des « comportements de justicier » si ces derniers ne sont pas régulés conformément. Nous y reviendrons un peu plus loin dans notre discussion.

"Des zones à risque aux conditions de travail hautement exigeantes"

Le bilan des incivilités de 2015 à 2020 révèle une montée des « atteintes à la tranquillité » qui se traduit par des incivilités pouvant dégénérer par des comportements d'agressivité. Nous savons que les conducteurs sont amenés à traverser des quartiers dits « sensibles » où parfois ils sont la cible idéale de phénomènes de provocation. On peut penser que la représentation sociale du métier chez les conducteurs évoluant dans des zones « à risque » traduit un sentiment d'insécurité et cet environnement conflictuel dans lequel ils évoluent. C'est ce qui a fait l'objet de la troisième hypothèse.

Les conducteurs qui travaillent en temps réel, sont face à des situations autant urgentes que perturbantes. Ces fortes exigences émotionnelles et ces pressions subies par l'environnement constituent également l'intensification de leurs conditions de travail et contribuent au développement des RPS (Niedhammer et al., 2007 ; Van De Weerd et al., 2017).

D'après la littérature, ce métier, qualifié de hautement stressant, présente des risques élevés pour la santé physique (troubles cardio-vasculaire, troubles digestifs...) et psychique (dépression, trouble de l'humeur, addictions...) des conducteurs. C'est l'une des préoccupations majeures pour l'entreprise qui, comme tant d'autres, lutte de plus en plus contre ce phénomène grandissant. De ce fait, il nous paraissait évident de formuler une quatrième hypothèse où nous supposons que les conditions de travail des conducteurs impliquaient un niveau de stress élevé et une cinquième hypothèse sur la dominance de stratégies de « suppression » (Gross & Munoz, 1995).

Les études ont montré que la gestion du stress est un acte essentiel pour maîtriser les situations difficiles telles que les vivent quotidiennement les conducteurs. Ainsi, la régulation émotionnelle peut avoir des effets bénéfiques en termes de prévention du stress mais aussi en termes de qualité de vie au travail (Gross, 1998 ; Gross & John, 2003 ; Stambor, 2006 ; Zaki et al., 2008). Cependant les stratégies de régulation émotionnelle utilisées à mauvaise escient peuvent avoir des effets inverses avec des conséquences graves pour la santé.

Nous avons donc postulé que la représentation sociale du métier chez les conducteurs évoluant dans des zones « à risque » traduirait un sentiment d'insécurité et rendrait compte de l'environnement conflictuel.

Il existe effectivement des zones plus à risque que d'autres. Des zones de conflits où se croisent différents modes sont identifiées comme étant les plus accidentogènes. Il n'existe pas vraiment de lignes plus difficiles que d'autres car les zones à risque sont éparpillées dans différents points de la ville. Les conducteurs sont tous amenés à un moment ou à un autre à traverser ces zones. Dans les récits des conducteurs, beaucoup d'entre eux nous ont confié que l'insécurité était diffuse. Bien qu'il y soit des quartiers potentiellement plus insécures que d'autres, les conducteurs nous font part du fait que la violence est partout. Il est vrai que la ville

de Nantes est régulièrement et de plus en plus, en proie à des problèmes d'insécurité qui transparaissent dans les médias.

Comme nous le savons, la sécurité est un élément majeur dans la mission des conducteurs et elle est étroitement liée à la notion de représentativité. Pour autant, ce n'est pas ce qui ressort le plus dans les associations libres. C'est par le biais des petites histoires que les conducteurs, en se projetant dans les situations (Gaymard, 2012), évoquent ces éléments problématiques. La représentation sociale du métier chez les conducteurs évoluant dans des zones « à risque » traduit effectivement ce sentiment d'insécurité.

Nos résultats nous montrent que les interactions relationnelles sont tout autant conflictuelles que les interactions routières, et ce à l'intérieur comme à l'extérieur du bus. Dans l'histoire n°2 (thématique 2) les conflits avec les usagers de la route représentent 50% et ceux avec les clients du bus sont à hauteur de 42%. Nous constatons que 21% des contenus portent sur la peur de l'accident et celle des agressions tandis que 17% concernent les incivilités. Que ce soit dans la gestion du transports d'élèves/étudiants ou de la clientèle autre, c'est un métier qui demande beaucoup de sang-froid et de tact. Mais parfois, les émotions sont plus vives et le stress est inévitable.

De nombreuses études ont montré que le métier de conducteur de bus est identifié comme présentant un haut risque de stress pouvant avoir des effets délétères sur la santé (e.g. Charvet, 1998 ; El Maalel et al., 2011 ; Méité et al., 2021).

Bien que l'entreprise reconnaisse le retard sur les lignes comme une situation tout à fait normale au regard des aléas du contexte en temps réel, le conducteur n'apprécie pas être en retard. Comme nous le savons, les notions de service et de professionnalisme sont extrêmement importantes dans la valorisation de son image (Gaymard & Arneault-Léger, 2019). Les conséquences d'un retard agissent sur le comportement de la clientèle. Par conséquent, ces conséquences auront un impact délétère sur le regard qu'aura le client à l'égard du conducteur.

Le ressenti des conducteurs est partagé. Nos résultats mettent en avant que certains conducteurs ont plus de facilités à gérer le mécontentement des usagers et donc à faire face à cette situation anxiogène.

Comme nous le montrent les études, les conditions de travail des conducteurs de bus dépendent pour une grande part des caractéristiques de l'environnement. Lorsque les conditions de conduite sont médiocres, telles que, la pluie, conduire de nuit en hiver, les conducteurs expriment un sentiment d'insécurité plus élevé face à une situation inattendue pouvant être potentiellement dangereuse. Une baisse de la vigilance qui affecte plus particulièrement les conducteurs en service de journée (« *Il fera encore plus attention à sa vigilance à la vue de sa fatigue due aux 2 fois.* » *Discours d'un conducteur*). D'ailleurs nos résultats révèlent qu'une des deux vacations est plus marquée par une chute de la pression interne se traduisant soit par un état de fatigue, de lassitude ou par un état de détente. Le risque d'accident sera probablement plus élevé.

De plus c'est un métier de service où le contact avec la clientèle est parfois difficile. Par nos résultats, nous confirmons que 2/3 des conducteurs appréhendent d'appliquer une nouvelle règle de sécurité par peur de déclencher un conflit avec la clientèle. Il s'en dégage deux types de profils dans l'utilisation des stratégies. Si certains ont une habileté à utiliser leurs compétences psychosociales en matière de savoir-être, d'autres vont imposer la règle coûte que coûte, mais comptent sur le soutien de l'entreprise en cas de difficultés à se faire respecter.

Nous pensons que la priorité du conducteur c'est avant tout la sécurité des voyageurs. Il se trouve que la sortie scolaire correspond également aux heures de pointe qui nécessite une conduite couplée d'une attention soutenue et d'une vigilance permanente. La charge cognitive dans ce court temps peut être élevée et épuisante. Nous confirmons que les 3/4 des conducteurs appréhendent l'application des règles de sécurité à l'égard des collégiens indisciplinés.

La traversée de certains quartiers peut être également difficile. Les conducteurs ne se sentent pas toujours en sécurité surtout lorsqu'ils traversent certains quartiers où il existe des « zones de non-droit ». Nous relevons plusieurs éléments dans cette situation. D'une part, un danger peut survenir à tout moment. Un simple manquement de l'agent, tel que porter son attention sur ce qui se passe, peut se retourner contre lui et il peut être pris pour cible. La situation peut très vite dégénérer, comme par exemple, un jet de projectiles sur le bus où les passagers sont également pris à parti. Les conducteurs ont appris les codes qui existent dans ces quartiers-là. Ils savent par exemple que lorsqu'il y a un trafic de drogue qui s'opère, il n'est pas nécessaire d'y prêter attention. Le conducteur a une part de responsabilité dans la protection des usagers empruntant son bus.

En effet, tout salarié qui travaille en contact direct avec un public, et surtout pour une collectivité, représente cette collectivité/entreprise. Il est donc soumis à un droit de réserve. Il ne faut pas faire de vague qui pourrait ternir cette image ; ceci pourrait relever d'une inhibition émotionnelle (Gross, 1998 ; Zaki et al., 2008).

Soulignons également que ce genre de situation peut venir impacter ses propres valeurs et mettre le conducteur dans une situation de dissonance cognitive (Festinger, 1957), notamment lors des transactions d'un trafic illégal : « *Le deal est devenu monnaie courante, et ça l'ennuie d'être le complice silencieux d'une société qui se perd* » (discours d'un conducteur). Nos résultats attestent d'un sentiment d'insécurité dans ce quartier.

Tout comme l'histoire 10 concernant les collégiens (2021), nous remarquons une vigilance extrême face à l'agitation en approche du quai. Le risque de chute d'un usager est omniprésent aussi bien aux abords des quais qu'à l'intérieur du bus. D'ailleurs, un conducteur résume bien ces deux caractéristiques importantes dans ce genre de situation : « *Il sait qu'il devra partager son attention entre la conduite et la sécurité de sa clientèle.* ». Ce qui prouve que l'environnement de conduite peut être stressant. Cette situation fait apparaître un aspect

important : la sécurité des usagers aux abords des quais et à l'intérieur du bus. Notons que le contexte dans lequel le conducteur évolue et sa disposition à appréhender la situation sont également des facteurs à prendre en considération.

Nos résultats montrent à nouveau que la sécurité est un élément majeur dans leur métier.

Ces résultats sont à interpréter avec les travaux de Karasek (1979), Karasek et Theorell (1990) ; ils montrent un niveau de stress élevé pratiquement dans toutes les catégories. Nous relevons qu'il existe un risque de travail dangereux (iso strain) notamment pour ceux qui ont une ancienneté de plus de 6 ans. Les agents en service de nuit et ceux qui sont affectés sur le site de SHX semblent en être les plus affectés. A partir de 6 ans d'expérience, le travail comporte un niveau de stress élevé et peut devenir épuisant. Ces tranches d'âge peuvent également concerner des conducteurs en pleine construction de leur vie où de nouvelles responsabilités familiales les incombent. L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut se fragiliser ; tout au moins des travaux montrent que la vie privée peut constituer une surcharge chez les conducteurs et les exposer à plus de risques (Gaymard et al., 2020).

D'autre part, le site de SHX comporte des lignes qui s'engagent principalement vers le centre-ville. Ce qui peut là encore expliquer un niveau de stress élevé.

Quant au travail de nuit, la population de nuit n'est pas la même que celle de la journée. Les fins de semaines sont souvent marquées de comportements festifs qui peuvent avoir une incidence sur l'état interne du conducteur. Par ailleurs, de nombreux conducteurs nous ont relaté des situations de personnes alcoolisés ou sous l'emprise de substances psychoactives, dégageant des odeurs répugnantes qualifiées d'insoutenables. Le respect de la règle dans ce type de situation est difficile à faire appliquer. Le moindre geste ou parole déplacée ou mal interprétée par le protagoniste peut amener à des phénomènes de violence extrême. (Valléry & Leduc, 2012).

Cependant l'appréhension peut être dédoublée lorsque les conducteurs font face à un groupe d'individus. Dans nos résultats nous avons constaté que les conducteurs évoquaient aussi bien un sentiment de sécurité que d'insécurité dans ce cas. Contrairement à l'histoire similaire de l'étude exploratoire, nous avons choisi volontairement de ne pas préciser « quartier sensible ». Cette histoire nous permet de confirmer que les conducteurs peuvent ressentir de l'insécurité même s'ils ne traversent pas des quartiers sensibles. Lorsque nous mesurons le niveau d'anxiété des conducteurs lors de la traversée de ces quartiers, 43% se sentent moyennement anxieux.

Soulignons qu'à aucun moment, ils ne font référence aux quartiers sensibles. Pourtant nous pensions que les bruits « étranges » étaient plus fréquents et propices dans certains quartiers. De ce fait, Il semble que le danger soit partout et qu'il ne soit pas spécifique à un quartier en particulier. Ce qui atteste que l'insécurité n'est pas forcément liée aux quartiers sensibles mais bien à la nature de l'évènement. Par conséquent si le danger est diffus, l'appréhension ne peut qu'augmenter. C'est en tout cas ce que nous montre les histoires 13 et 15 (2021) où dans les deux histoires, 90% des conducteurs appréhendent aussi bien les bruits anormaux internes au bus qu'externes au bus.

D'autre part, nous remarquons que les deux études sur les petites histoires (2020 et 2021) relèvent des niveaux de peur différents. Les verbatims des conducteurs en 2021 contiennent moins de phénomènes de violence avec danger de mort qui s'en suit. Là encore, le discours semble être neutralisé ; ce qui nous interpelle de nouveau sur le changement de discours dans la représentation.

Pour autant, les données de l'entreprise viennent confirmer une augmentation des incivilités qui étaient de 752 en 2015 et atteignent 1832 incivilités 2020 (Rapport du délégué, 2021). La mise en place des renforts de sécurité a pour l'instant peu d'impact (11%) ou pas

d'impact (81%) sur leurs conditions de travail. Ce service étant nouveau, il est possible qu'ils n'aient pas remarqué leurs présences.

Le caractère primordial d'une maîtrise émotionnelle chez les conducteurs de bus

Notre dernière hypothèse concerne les stratégies de régulation que les conducteurs emploient de manière générale. Nous pensons que les situations stressantes auxquelles ils étaient exposés, conduisaient le conducteur à avoir davantage recours à des stratégies de suppression. Comme nous l'ont démontré plusieurs auteurs, ce type de suppression à répétition peut avoir des effets délétères sur la santé (Grabdey, 2003 ; Grandey & Brauburger, 2002 ; Grandey & Dickter, 2004 ; Gross, 1998 ; Gross & John, 2003 ; John & Gross, 2007).

Nous constatons qu'il existe de nombreuses situations où le conducteur doit s'adapter promptement à l'environnement. Un des cas qu'ils nous ont relaté est celui où le conducteur conduit son bus et un client l'insulte ou l'agresse. Nous avons constaté que 76% semblaient plus inquiets lorsque la situation était en train de se produire et qu'ils étaient en grande difficulté. En effet, il peut se passer un laps de temps entre l'appel vers le PCC et la prise en charge de l'intervention.

Dans ce genre de situation, la maîtrise de soi est indispensable. Les conducteurs évoquent le fait de camoufler leur stress afin d'éviter toute congestion émotionnelle vers les autres passagers, ceci ne pouvant qu'aggraver la situation actuelle. Ils s'expriment également sur l'attente d'une prise en charge qui peut être longue et qui peut augmenter leur niveau d'anxiété. Dans ses moments-là, le conducteur peut se sentir seul surtout lorsque ce dernier est victime d'une agression dans son bus. Par exemple, cela peut se traduire par un conflit avec un client dans une situation qui dégénère rapidement. Le conducteur appuie sur la pédale d'urgence

qui le met en contact direct avec le PCC. Il doit être en mesure de délivrer un message clair, audible et en toute discrétion de manière à ne pas interpeller son agresseur. La qualité de son message aura, en partie, un impact sur l'efficacité de l'intervention. Face à une situation d'urgence stressante pour le conducteur, il aura tendance à se focaliser sur la régulation de ses émotions. Nous confirmons que ce type de situation conduit le conducteur à focaliser davantage son attention sur son ressenti et moins sur son environnement de conduite.

D'autre part, le conducteur comme nous l'avons vu précédemment, assiste à des phénomènes de violence quand il n'est pas lui-même la victime. Il est également confronté à la misère sociale. Son professionnalisme fait qu'il n'est pas « en droit » d'y répondre. Comme tous les métiers de service qui sont au contact du public, des règles d'affichage existent et des normes directes ou indirectes impliquent de garder ses émotions pour soi. Les exigences émotionnelles sont fortes d'autant plus qu'ils sont les représentants de l'entreprise et de la ville.

Si nous reprenons les scores du modèle de Karasek et Theorell (1990), nous constatons qu'effectivement le métier est très exigeant et laisse peu de marge de manœuvre au conducteur. En revanche nous avons des scores dans la « dimension soutien social » qui semblent moyennement corrects dans l'ensemble. En régulation émotionnelle, les scores sont plutôt bons. Les conducteurs semblent utiliser aussi bien la réévaluation cognitive que la suppression émotionnelle (Karasek & Theorell, 1990). Nous pensons que suivant la situation, le conducteur s'adapte malgré tout.

D'autre part, nous savons que le soutien social qu'il soit hiérarchique ou entre collègues est très important puisqu'il permet de contenir les débordements. Le partage social des émotions permet au conducteur de « vider son sac » (Rimé, 2009, 2012). Comme nous le savons, cette condition n'est possible que si l'interlocuteur, celui qui écoute, est dans une réceptivité bienveillante. De plus le climat émotionnel est essentiel pour travailler dans de bonnes conditions. Lorsque nous les retrouvons en salle de prise de service, nous pouvons constater la

camaraderie qui existe entre les conducteurs. Ce groupe semble fort et peut être soutenant pendant des périodes difficiles. Notre dernière hypothèse n'est que partiellement confirmée.

Ces constats nous amènent à penser que de nombreuses situations les placent dans une position de dissonance cognitive (Festinger, 1957). En effet, le professionnalisme qu'ils affichent, est peut-être « lourd » à porter dans de nombreuses situations. Que ce soit des interactions routières ou relationnelles, un décalage pourrait exister entre les attentes du milieu (les autres usagers, l'organisation) et les attentes du conducteur dans un environnement qui évolue perpétuellement. Nous pouvons remarquer que les conditions de travail s'intensifient où l'adaptation devient de plus en plus difficile d'où un stress élevé. Cependant les résultats en RE apparaissent « normaux ». Nous avons donc un décalage entre certains résultats qui pourrait correspondre à la pression sociale exercée par l'environnement. Seules les petites histoires permettent de mettre en évidence les aspects émotionnels de manière exacerbée (Gaymard, 2003, 2012).

Limites de l'étude

Tout comme la situation de travail des conducteurs, ce travail de recherche s'est effectué en temps réel. La collecte de données a été impactée par de nombreux bouleversements. Une adaptation permanente nous était imposée ; c'est ce qui ressort principalement. Entre la crise sanitaire et son impact dans les transports en commun et les exigences de la hiérarchie en termes de communication, nous avons dû gérer de nombreux aléas.

Nous pensons que la passation de notre deuxième et troisième étude (2021, 2022) sur l'intranet de l'entreprise a certainement contribué à neutraliser l'expression des conducteurs.

Bien que le fait d'être intégrée dans l'entreprise pour mener un travail de recherche apporte énormément de richesse à l'étude, il présente malgré tout un biais : celui de l'expérimentateur soumis au protocole de l'entreprise. D'ailleurs pour rapporter une anecdote, lorsque j'ai rencontré un conducteur qui avait déjà répondu au questionnaire en 2021, il m'a confié après l'enquête : « si j'avais su que c'était dans le cadre de vos études et non de l'entreprise, j'aurais répondu autrement. »

Pourtant, tout l'objet de cette recherche était bien spécifié sur le questionnaire mais peut-être pas assez mis en avant. Ce problème n'aurait pas eu lieu en face à face.

PARTIE V - CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE

Il nous paraît évident que pour comprendre certaines situations difficiles, l'importance du terrain de toute recherche appliquée dans la collecte de données est indéniable. En effet, les modes de communications actuels, qui nous permettent une grande facilité d'approche auprès d'une population, restent limités. Pour les recherches futures en entreprises, il est préférable d'utiliser des entretiens en face à face car ils apportent davantage de richesse à une étude.

Par ailleurs, l'utilisation d'une méthodologie spécifique comme « **les petites histoires** » (Gaymard, 2003, 2012) montre l'importance des aspects normatifs et la dimension émotionnelle dans l'étude des représentations sociales. Cette méthodologie confirme sa pertinence dans les problématiques d'interactions dans un contexte routier mais surtout, qu'une approche qualitative complémentaire est nécessaire dans l'étude des RS.

Cette recherche a permis également de mettre en évidence que la psychologie sociale est la discipline la plus à même de comprendre et d'expliquer les comportements de conduite notamment dans un contexte routier. Les recherches de Gaymard (2007, 2009 ; Gaymard & Tiplica, 2014, 2015, 2021), entre autres, ont grandement démontré sa place dans les études liées au risque routier.

Les individus « ne restent pas de marbre ». Ils ressentent et vivent pleinement leurs émotions (Rimé, 2009, 2012). Si nous pouvions retenir un élément essentiel à cette recherche, nous pourrions dire qu'il existe autant d'aspects représentationnels mêlés d'émotions qu'il y a de différences interindividuelles. Chacun à son niveau se constitue comme une variable d'ajustement pour permettre cet équilibre entre les attentes du milieu et ses propres attentes. Mais il arrive que ces retours incessants dysfonctionnent parfois. Chacun tente donc de faire au mieux pour être en accord avec le monde qui l'entoure et pour conserver sa place au sein de son groupe. Le partage social des émotions peut contribuer à rétablir cette connexion essentielle à l'équilibre psychique de l'individu.

BIBLIOGRAPHIE

- Abric, J. C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales*. Thèse de doctorat - Université de Provence, Aix-en-Provence, France.
- Abric, J.C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. Delval.
- Abric, J.C. (1989). L'étude expérimentale des représentations sociales. In D.Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 187-203). PUF.
- Abric, J.C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. PUF
- Abric, J.C. (Ed.) (2003). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Erès
- Albentosa, J., Berthelon, C., & Galy, E. (2017). Surcharge de travail en fonction de l'environnement de conduite, de l'expérience des conducteurs et de leur état interne. *Le travail humain*, 80(4), 395-416.
- Amditis, A., Andreone, L., Pagle, K., Markkula, G., Deregibus, E., Rue, M. R., ... & De Gloria, A. (2010). Towards the automotive HMI of the future : overview of the AIDE-integrated project results. *IEEE Transactions on Intelligent Transportation Systems*, 11(3), 567-578.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>
- Banchs, M. A. (1996). El papel de la emoción en la construcción de representaciones sociales : invitación para una reflexión teórica. *Papers on Social Representations*, 5(2), 113-125.
- Barjonet, P. E., & Saad, F. (1986). La vitesse : son image et son usage, le point de vue du psychologue. *Recherche Transports Sécurité*, 9(10), 27-32.
- Bec-Gérion, A. (2021). *Prise de décision et risques routiers : Recherche sur la personnalité et les caractéristiques régionales chez les jeunes conducteurs*. Thèse de Doctorat en psychologie, Université d'Angers.
- Bechara, A., & Damasio, A. R. (2005). The somatic marker hypothesis: A neural theory of economic decision. *Games and economic behavior*, 52(2), 336-372.

- Berdoulat, E., Vavassori, D., & Sastre, M. T. M. (2013). Driving anger, emotional and instrumental aggressiveness, and impulsiveness in the prediction of aggressive and transgressive driving. *Accident Analysis & Prevention*, 50, 758-767. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2012.06.029>
- Bessin, M. (2016). *L'impact des modèles normatifs sur la représentation sociale du cyclomoteur chez les adolescents : la transgression comme vecteur d'intégration*. Thèse de Doctorat en psychologie, Université d'Angers.
- Bessin, M., & Gaymard, S. (2019). Representations and normative reference models in adolescent moped riders. *European Review of Applied Psychology - Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 69(5-6), <https://doi.org/10.1016/j.erap.2019.100476>
- Boluze, L. (2019). Consulté à <https://www.capital.fr/auto/devenir-chauffeur-bus-1352236>
- Bouriche, B. (2014). Émotions et dynamique des représentations sociales. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 102, 195-232. <https://doi.org/10.3917/cips.102.0193>
- Britt, T. W., & Garrity, M. J. (2003). An integrative model of road rage. *Revue internationale de psychologie sociale*, 16(3), 53-79.
- Brody, L. R., & Hall, J. (1993). Gender and Emotion. In M. Lewis, & J. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions* (pp. 447-461). Guilford Press.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 7, 57- 67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>

- Bué, J., Coutrot, T., Guignon, N., & Sandret, N. (2008). Les facteurs de risques psychosociaux au travail : Une approche quantitative par l'enquête Sumer. *Revue française des affaires sociales*, 1(2), 45. <https://doi.org/10.3917/rfas.082.0045>
- Cahour, B. (2012). *Les émotions vécues, constitutives de l'activité. Cas des interactions de travail et des usages situés*. Habilitation à Diriger des Recherches, Amiens.
- Causse, P. (2003). *Jugements comparatifs du risque et optimisme comparatif : le cas de la conduite automobile*, Thèse de Doctorat, Université de Grenoble 2
- Causse, P., Kouabenan, D. R., & Delhomme, P. (2004). Perception du risque d'accident lié à l'alcool chez des jeunes automobilistes : quelques déterminants de l'optimisme comparatif. *Le travail humain*, 67(3), 235-256.
- Chapelle, F., Acker, A., Bonzom, D., Callahan, S., Légeron, P., & Liberi, Y. (2018). *Aide-mémoire-Risques psychosociaux et qualité de vie au travail : en 36 notions*. Dunod.
- Chen, C.F., & Hsu, Y.C. (2020). Taking a Closer Look at Bus Driver Emotional Exhaustion and Well-Being: Evidence from Taiwanese Urban Bus Drivers. *Safety Health Work*. 11(3), 353-360. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>.
- Chokier, N., & Moliner, P. (2006). La zone muette des représentations sociales : Pression normative et/ou comparaison sociale ? *Bulletin de psychologie*, 59(3), 281-286.
- Christophe, V. (1998). *Les émotions*. Presses Universitaires du Septentrion.
- Christophe, V., & Di Giacomo, J.P. (2003). Est-il toujours bénéfique de parler de ses expériences émotionnelles ? Rôle du partenaire dans les situations de partage social des émotions, *Revue internationale de psychologie sociale*, 16(2), 99-124.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. PUF.
- Connaissance des énergies (2020). Consulté à <https://www.connaissancedesenergies.org/quelle-place-pour-le-velo-dans-la-france-dapres-220218>

- Corbetta, M., & Shulman, G. L. (2002). Control of goal-directed and stimulus-driven attention in the brain. *Nature reviews neuroscience*, 3(3), 201-215.
- Curci, A., & Luminet, O. (2009). Flashbulb memories for expected events: a test of the emotional-integrative model. *Applied Cognitive Psychology : The Official Journal of the Society for Applied Research in Memory and Cognition*, 23(1), 98-114.
- Dares (2003). Les facteurs psychosociaux au travail. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/2008-22-1-les-facteurs-psychosociaux-au-travail-une-evaluation-par-le>
- Deffenbacher, J. L., Petrilli, R. T., Lynch, R. S., Oetting, E. R., & Swaim, R. C. (2003). The Driver's Angry Thoughts Questionnaire : A measure of angry cognitions when driving. *Cognitive therapy and research*, 27(4), 383-402.
- Delelis, G., Christophe, V., Berjot, S., & Desombre, C. (2011). Stratégies de régulation émotionnelle et de coping : quels liens?. *Bulletin de psychologie*, (5), 471-479.
- Deschamps, J.C., & Guimelli, C. (2004). L'organisation interne des représentations sociales de la sécurité/insécurité et l'hypothèse de la zone muette. In J.L.Beauvois, R.V. Joule, & J.M.Monteil (Eds.), *Perspectives cognitives et conduites sociales*, 9 (pp. 105-130), PUR.
- Desrumaux, P., & Jeoffrion, C. (2019). *10 études de cas en psychologie du travail et des organisations*. Dunod, « Univers Psy » <https://www.cairn.info/10-etudes-de-cas-en-psychologie-du-travail--9782100791446.htm>
- Desseilles, M., Pichon, S., & Vuilleumier, P. (2012). Régulation des émotions et processus attentionnels. In M.Mikolajczak et M. Desseilles (Eds.), *Traité de la régulation des émotions*. Bruxelles : De Boeck.
- Djediati, A., Battistelli, A., & Pohl, S. (2020). Dissonance émotionnelle et bien-être dans la profession infirmière : le rôle médiateur des stratégies de régulation émotionnelle. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 26(2), 158-170.

- Doise, W. (1973). Relations et représentations intergroupes. In S.Moscovici (Ed.), *Introduction à la psychologie sociale*, 2. (pp. 194-213). Larousse.
- Douglas, M. (1994). Risk and Blame. *Essay in Cultural Theory*. Routledge.
- Druskat, V.U. & Wolff, S.B. (2008). Group-level emotional intelligence. In N.M. Ashkanasy, & C.L.Cooper (Eds), *Research Companion to Emotion in Organizations* (pp.441-454). Edward Elgar.
- Dubois, N. (2004). *L'automobile : un espace vécu comme un autre chez soi*. Thèse de Doctorat en Sciences de l'Homme et de la Société, Université de Nanterre. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00004639/document>
- Duffy, C. A., & McGoldrick, A. E. (1990). Stress and the bus driver in the UK transport industry. *Work & Stress*, 4(1), 17–27. <https://doi.org/10.1080/02678379008256961>
- Egido Portela, A., & Gaymard, S. (2019). Conducción vehicular e ira: de un riesgo a otro/Driving and Anger: from one risk to another. *Revista de Psicología*, 15(29), 36-53. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/9560?mode=full>
- Ernst-Vintila, A., Delouvé, S., et Rouquette, M.-L. (2010). La crise financière de 2008 : menace collective ou défi individuel ? Une analyse de la pensée sociale mobilisée en situation de crise. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 87(3), 515. <https://doi.org/10.3917/cips.087.0515>
- Ekman, P., Sorenson, E. R., & Friesen, W. V. (1969). Pan-cultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164(3875), 86-88. <https://doi.org/10.1126/science.164.3875.86>
- Evans, G. W. (1994). Working on the hot seat : Urban bus operators. *Accident Analysis & Prevention*, 26(2), 181-193. [https://doi.org/10.1016/0001-4575\(94\)90088-4](https://doi.org/10.1016/0001-4575(94)90088-4)

- Evans, G. W., & Carrère, S. (1991). Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 658-663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.5.658>
- Evans, G. W., & Johansson, G. (1998). Urban bus driving : An international arena for the study of occupational health psychology. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(2), 99-108. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.2.99>
- Fastenmeier, W. (1995). Die Verkehrssituation als Analyseeinheit im Verkehrssystem [The road traffic situation as analysis unit in the road traffic system]. In W. Fastenmeier (Ed.), *Autofahrer und Verkehrssituation Neue Wege zur Bewertung von Sicherheit und Zuverlässigkeit moderner Straßenverkehrssysteme* (pp. 27–78). Köln: Verlag TÜV Rheinland.
- Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140. <https://doi.org/10.1177/001872675400700202>
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Row & Peterson
- Filho, A. P. G., Rocha, M. S., Oliveira, Á. F. M., Santos, U. C. dos, Costa, J. V. R., & Jesus, J. S. de. (2015). Working Conditions of Bus Drivers in a Large Brazilian Metropolis. *Procedia Manufacturing*, 3, 2505-2509. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.512>
- Fischer, A. H. (Ed.). (2000). *Gender and emotion: Social psychological perspectives*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628191>
- Flament, C. (1987). Pratiques et rerepresentations sociales. In J. L. Beauvois, R. V. Joule et J. M. Monteil (e'ds), *Perspectives cognitives et conduites sociales. Tome 1 : Theories implicites et conflits cognitifs* (pp.143–150). Delval.

- Flament, C. (1989). Structure et dynamique des représentations sociales. In D.Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 204-219). PUF.
- Flament, C. (1994). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales, dans Abric, JC (dir.), *Pratiques sociales et représentations*. PUF
- Flament, C. (1999). La représentation sociale comme système normatif. *Psychologie & société*, 1, 29-53.
- Flament, C. (2001). Représentation sociale et normativité : quelques pistes. In F.Buschini et N.Kalampalikis (Eds.), *Penser la vie, le social, la nature. Mélanges en l'honneur de Serge Moscovici* (pp. 257-261). Maison des sciences de l'Homme.
- Flament, C., & Guimelli, C. (1994). Aspects périphériques des représentations sociales [Peripheral aspects of social representation]. *Structures et transformations des représentations [Structure and transformation of representations]*. Lausanne : Delachaux & Niestlé, 139-41.
- Flament, C., Guimelli, C., & Abric, J.C. (2006). Effets de masquage dans l'expression d'une représentation sociale. *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 69, 15-31.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual. Review of Psychology*, 55, 745-774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Forgas, J. P. (1995). Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, 117(1), 39–66. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.1.39>
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge University Press.

- Gailly, J.P. (2019). Consulté à <https://www.revuepolitique.be/mobilites-urbaines-et-appropriation-conflictuelle-de-lespace-public/>
- Gandibleux, V., & Dartois, M. F. (2006). Santé et identité au travail chez les conducteurs-receveurs des transports publics urbain. *Archives des Maladies Professionnelles*, 67, 546-548.
- Garcia-Prieto, P., Bellard, E., & Schneider, S. C. (2003). Experiencing diversity, conflict, and emotions in teams. *Applied Psychology: An International Review*, 52(3), 413–440. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00142>
- Gaymard, S. (2000). Représentation mentale et représentation sociale : de la pensée à la pensée sociale. *Les Cahiers pédagogiques, numéro hors-série, Les représentations mentales*, 4-7.
- Gaymard, S. (2003). *La négociation interculturelle chez les filles franco-maghrébines : une étude de représentations sociales*. L'Harmattan.
- Gaymard, S. (2007). La représentation de la conduite chez des jeunes conducteurs : Une étude de la conditionnalité routière. *Recherche Transports Sécurité*, 97, 339-359.
- Gaymard, S. (2009). Norms in social representations: two studies with french young drivers. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 1(2), 165-181.
- Gaymard, S. (2012). Pedestrian representation through the analysis of little stories. *Psychology of Language and Communication*, 16(3), 185-200. doi: 10.2478/v10057-012-0013-9
- Gaymard, S. (2014a). The theory of conditionality: an illustration of the place of norms in the field of social thinking. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 44(2), 229-247. <https://doi: 10.1111/jtsb.12039>

- Gaymard, S. (2014b). Social representation of work by women and girls with intellectual disabilities. *Life Span and Disability*, 17(2), 145-173
http://www.lifespanjournal.it/client/abstract/ENG284_Gaymard.pdf
- Gaymard, S. (2016). Conférence « Sécurité routière et comportements à risque : Recherche en psychologie sociale. » Cnam IHIE SSET. Institut d'Hygiène industrielle et de l'Environnement. Cnam Pays de la Loire, Angers.
- Gaymard, S. (2017a). Conférence : « Risques, sécurité et santé au travail : Approche psychosociale ». Garde Républicaine. Paris.
- Gaymard, S. (2017b). Conférence : « Les risques routiers : focus sur les facteurs psychologiques » - Sécurité routière en Entreprise (SRE 35). Espace Ouest-France, 35000 Rennes.
- Gaymard, S. (2018). Table ronde « Doit-on être plus sévère que la loi ». Colloque « La sécurité routière au travail, un levier de performance » - Ministère de l'Economie et des Finances, Bercy, Paris.
- Gaymard, S. (2021). *Les fondements des représentations sociales : sources, théories et pratiques*. Dunod.
- Gaymard, S., & Andrés, S. (2009). Représentations, modèles normatifs et compétences sociales : une étude exploratoire dans un lycée sensible en Espagne. *Revue Internationale de Psychologie Sociale/International Review of Social Psychology*, 2, 43-69.
- Gaymard, S., & Andrés, S. (2013). Vulnerable users : two exploratory studies with teenagers and with students. VII Congreso InterNacional de Psicología Jurídica y Forense. 14-16 février, Madrid.

- Gaymard, S., & Andrés, S. (2014). El impacto de la formación en la conducta sobre las representaciones sociales de los usuarios vulnerables. VIII Congreso InterNacional de Psicología Jurídica y Forense. 23-25 Octubre, Santiago de Compostela.
- Gaymard, S., & Arneault-Leger, I. (2019). Image et représentations sociales du conducteur de transport urbain (CTU) : soi versus autrui. In S. Gaymard (Dir.), *Psychologie sociale appliquée aux grandes thématiques contemporaines : Sécurité routière, religion, environnement, discrimination, travail*. (pp.13-23). Paris : L'Harmattan.
- Gaymard, S., Bessin, M., & Andrés, S., (2014). Riesgos y transgresiones en carretera: el punto de vista de los aprendices adolescentes (Risks and transgressions on the road: the point of view of young apprentices). In R.Arce, F.Fariña, M. Novo, & D. Seijo (Eds.), *Psicología Jurídica y Forense. Investigación-Acción* (pp. 117-124). Santiago de Compostela: SEPJF.
- Gaymard, S., Besson, T., Bessin, M., Rouzier, A., Carré, J., Robert, V., Delaunay, S. & Maillet, A. (2020). L'utilisation du téléphone au volant chez les commerciaux hommes et femmes: habitudes de conduite et prises de risque. *Perspectives interdisciplinaires sur le Travail et la Santé* (PISTES), 22(1) <https://journals.openedition.org/pistes/6541>
- Gaymard, S., Boucher, V., Nzobounsana, V., Greffier, F., & Fournela, F. (2013). La perception des piétons par les conducteurs : corrélations entre les données d'un œil électronique et le *verbatim* des conducteurs/ Drivers' perception of pedestrians : correlations between the data of an electronic eye and drivers' *verbatim*. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 45(2), 124-137 <https://doi:10.1037/a0025789>
- Gaymard, S., Caton, L., & Blin, M. (2014). Cyclistes et autres usagers : deux études exploratoires pour comprendre les enjeux sécuritaires. In S. Gaymard & A .Egido (Dir.),

Mobilités et transports durables : des enjeux sécuritaires et de santé/Mobilities and sustainable transport: security and health stakes (pp. 97-108). L'Harmattan.

Gaymard, S., & Etoundi, J.C. (2018). Admit one's driving offences or attribute them to others: an exploratory study among a sample of Cameroonian drivers. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 9(4), 157-165. doi: 10.2478/mjss-2018-0125

Gaymard, S., & Joly, P. (2013). La représentation sociale du football chez des jeunes adultes issus d'un milieu social défavorisé. *Loisir et Société/ Society and Leisure*, 35(2), 263-292. [https://doi :10.1080/07053436.2012.10707844](https://doi:10.1080/07053436.2012.10707844)

Gaymard, S., & Lethielleux, C. (2015). La représentation sociale de la vie de quartier chez des femmes retraitées. *Revue Québécoise de Psychologie*, 36(3), 121-149

Gaymard, S., & Tiplica, T. (2014). Conditional respect towards the pedestrian: Differences between men and women and risk modeling by the Bayesian approach. *Quality & Quantity*, 48(1), 91-110 <https://doi : 10.1007/s11135-012-9751-y>

Gaymard, S., & Tiplica, T. (2019). Road conditionality and personality : An exploratory study among young male and female French drivers. *Safety and Reliability*, 38(3), 182-199. <https://doi.org/10.1080/09617353.2019.1611295>

Gaymard, S., Tiplica, T., & Schwartz A..S. (2021). French motorcyclists and the 80 km/hr speed limit: conditionality and risk-taking with regard to age, type and power of motorbike. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 12(5), 1-15. <https://doi.org/10.36941/mjss-2021-0039>

Gollac M., & Bodier M. (Eds), (2010), Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d'expertise

sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé.

- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96. <https://doi.org/10.2307/30040678>
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "Service With a Smile" Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893–904. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893>
- Grandey, A. A., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right : Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25, 1-22. <https://doi.org/10.1002/job.252>
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "Service With a Smile" Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893–904. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893>
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
- Gross, J. J. (Ed.). (2007). *Handbook of emotion regulation*. Guilford Press.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>

- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 85(2), 348. <https://doi: 10.1037/0022-3514.85.2.348>.
- Gross, J. J., & Muñoz, R. F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2(2), 151–164. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2850.1995.tb00036.x>
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion Regulation: Conceptual Foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3-24). Guilford Press.
- Guignon N., Niedhammer, I., Sandret, N., (2008), Les risques psychosociaux au travail, une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003, *Premières Synthèses*, Dares
- Guillet, L., Hermand, D., & Mullet, E. (2010). The importance of social support in workers' lay conceptualizations of stress. *Swiss Journal of Psychology / Schweizerische Zeitschrift für Psychologie / Revue Suisse de Psychologie*, 69(1), 65-69. <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000007>
- Guilloux, M. (2013). *Du sentiment d'insécurité aux comportements de vigilance dans les espaces de la SNCF*. Thèse de doctorat, Université de Nantes.
- Guimelli, C. (1999). *La pensée sociale*.
- Guimelli, C., & Deschamps, J.C. (2000). Effets de contexte sur la production d'associations verbales. Le cas des représentations sociales des Gitans. *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 47-48, 44-54.
- Guimelli, C. & Rimé, B. (2009). Emotions et représentations sociales. In P. Rateau & P. Moliner (Eds.), *Représentations sociales et processus sociocognitifs* (pp. 165-180). Presses Universitaires de Rennes.

- Hall, J. A., & Schmid Mast, M. (2007). Sources of accuracy in the empathic accuracy paradigm. *Emotion*, 7(2), 438. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.7.2.438>
- Han, W., & Zhao, J. (2020). Driver behaviour and traffic accident involvement among professional urban bus drivers in China. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 74, 184-197. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.08.007>
- Hellemans, C. (2013). Croyances, perceptions et explications naïves des risques psychosociaux par les chauffeurs de bus. In C. Van De Leemput, C. Chauvin, C., & C.Hellemans (Eds.), *Activités humaines, Technologie et Bien-être*. Arpège Science Publishing.
- Hermand, D., Karsenty, S., Py, Y., Guillet, L., Chauvin, B., Simeone, A., Munoz Sastre, T., & Mullet, E. (2003). Risk target: An interactive context factor in risk perception. *Risk Analysis: An International Journal*, 23(4), 821-828. <https://doi.org/10.1111/1539-6924.00359>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart*. University of California Press.
- Höjjer, B. (2010). Emotional anchoring and objectification in the media reporting on climate change. *Public Understanding of Science*, 19(6), 717-731. <https://doi.org/10.1177/0963662509348863>
- Höjjer, B. (2011). Social representations theory. A new theory for media research. *Nordicom Review*, 32(2), 3-16. <https://doi.org/10.1515/nor-2017-0109>
- Jardin, A., Préteceille, E., Robert, P., et al. (2021). Territoires et insécurité en Île-de-France », *Déviance et Société*, 45(2), 319-355. <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2021-2-page-319.htm>
- Jeoffrion, C., & Manzano, M. (2021). *Le psychologue dans le champ de la santé au travail : réalités, développements et potentialités*. Presses universitaires de Rennes.

- Jodelet, D. (1984). Représentation sociale: phénomènes, concept et théorie. In S.Moscovici (Ed.), *Psychologie sociale* (pp. 357-378). PUF.
- Jodelet, D. (1989). Représentations sociales: un domaine en expansion. In D.Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 31-59). PUF.
- Joffe, H. (1999). *Risk and « the other »*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Joffe, H. (2003). Risk : From perception to social representation. *British Journal of Social Psychology*, 42(1), 55- 73. <https://doi.org/10.1348/014466603763276126>
- Joffe, H., & Orfali, B. (2005). De la perception à la représentation du risque : le rôle des médias. *Hermès, La Revue*, (1), 121-129.
- John, L. M., Flin, R., & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F : Traffic Psychology and Behaviour*, 9(2), 89-114. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>
- John, O. P., & Gross, J. J. (2007). Individual Differences in Emotion Regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 351–372). The Guilford Press.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, Jr, R.A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work : Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Keltner, D., & Kring, A. M. (1998). Emotion, social function, and psychopathology. *Review of general Psychology*, 2(3), 320-342.

- King, L. A. (2001). The health benefits of writing about life goals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(7), 798-807. <https://doi.org/10.1177/0146167201277003>
- Korb, S. (2019). La régulation des émotions. In Sander, D., & Scherer, K (Dir.), *Traité de psychologie des émotions* (pp. 259-288). Paris : Dunod.
- Kouabenan, D. R. (1999). *Explication naïve de l'accident et prévention*. Presses Universitaires de France.
- Kouabenan, D. R., Cadet, B., Hermand, D., & Muñoz Sastre, M. T. (2007). *Psychologie du risque*. De Boeck.
- Kühlmann, T. M. (2011). Coping with occupational stress among urban bus and tram drivers. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 89-96. [https://doi.org/ 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00512.x](https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00512.x)
- Kwon, Y., Byun, J., & Park, S. (2019). Exploring the determinants of bus drivers job satisfaction : Evidence from South Korea. *Research in Transportation Business & Management*, 33, 100436. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100436>
- Lajunen, T., & Parker, D. (2001). Are aggressive people aggressive drivers? A study of the relationship between self-reported general aggressiveness, driver anger and aggressive driving. *Accident Analysis & Prevention*, 33(2), 243-255.
- Lancry, A., & Ponnelle, S. (2004). La santé psychique au travail. In E. Brangler, A. Lancry, & C. Louche (Eds), *Les dimensions humaines du travail* (pp.285-313). Presses Universitaires de Nancy
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion & Adaptation*. Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

- Leduc, S., & Valléry, G. (2017). Les violences externes au travail : facteurs générateurs, perceptions et réactions des agents. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 23(4), 344-362.
- Lesuffleur, T., Chastang, J.-F., Cavet, M., & Niedhammer, I. (2015). Facteurs psychosociaux au travail et santé perçue dans l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*, 27(2), 177. <https://doi.org/10.3917/spub.152.0177>
- Lincoln, R., & Gregory, A. (2015). Moving violations : A study of incivility and violence against urban bus drivers in Australia. *International Journal of Education and Social Science*, 2(1), 118-27
- Lo Monaco, G., & Lheureux, F. (2007). Représentations sociales : théorie du noyau central et méthodes d'étude. *Revue électronique de psychologie sociale*, 1, 1-55.
- Louit-Martinod, N., Chanut-Guieu, C., Kornig, C., & Méhaut, P. (2016). "A plus Dans le Bus" Work-Related Stress Among French Bus Drivers. *SAGE Open*, 6(1), 2158244016629393.
- Louche, C. (2019). *Psychologie sociale des organisations*. Dunod.
- Low, C. A., Stanton, A. L., & Danoff-Burg, S. (2006). Expressive disclosure and benefit finding among breast cancer patients: mechanisms for positive health effects. *Health Psychology*, 25(2), 181. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.25.2.181>
- Luminet, O., & Grynberg, D. (2021). *Psychologie des émotions : Concepts fondamentaux et implications cliniques*. De Boeck.
- Marc, J., Grosjean, V., & Marsella, M.C. (2011). Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le travail humain*, 74(2), 107-130. <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2011-2-page-107.htm>

- Markova, I. & Wilkie, P. (1987). Representations, concept and social change : the phenomenon of AIDS. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 17, 389-409.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.1987.tb00105.x>
- Maslač, M., Antić, B., Lipovac, K., Pešić, D., & Milutinović, N. (2018). Behaviours of drivers in Serbia: Non-professional versus professional drivers. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 52, 101-111.
<https://doi.org/10.1016/j.trf.2017.11.020>
- Mauno, S., Ruokolainen, M., Kinnunen, U., & De Bloom, J. (2016). Emotional labour and work engagement among nurses: examining perceived compassion, leadership and work ethic as stress buffers. *Journal of advanced nursing*, 72(5), 1169-1181.
<https://doi.org/10.1111/jan.12906>
- Mathews, A., & MacLeod, C. (2005). Cognitive vulnerability to emotional disorders. *Annual Review of Clinical Psychology (2005)*, 1(1), 167-195.
- McRae, K., & Gross, J. J. (2020). Emotion regulation. *Emotion*, 20(1), 1–9.
<https://doi.org/10.1037/emo0000703>
- Mechergui, N., Ben Ali, R., Faten, B., Ben Khadra, H., Ben Yahmed, Y., & Ladhari, N. (2019). Évaluation des risques psychosociaux dans le secteur de la grande distribution en Tunisie. *Santé Publique*, 31(3), 443. <https://doi.org/10.3917/spub.193.0443>
- Méité, A., Sali Koné-Yéo, L., Gaymard, S., & Léopold Badolo, B. (2021). Aggression and driving anger among Ivorian public transport drivers. *Revue Européenne des sciences sociales/European Journal of Social Sciences*, 62(4), 106-116
http://www.europeanjournalofsocialsciences.com/issues/EJSS_62_4.html

- Meyer, T., & Delhomme, P. (2000). Quand chacun pense être moins exposé que les autres aux risques mais plus réceptif aux messages de prévention pour la santé. *Santé publique*, 12(2), 133-147.
- Mikolajczak, M., & Desseilles, M. (2012). *Traité de régulation des émotions*. De Boeck.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M., & Gross, J. J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. In *Emotions in groups, organizations and cultures*. Emerald Group Publishing Limited.
- Milliken, F. J., Bartel, C. A., & Kurtzberg, T. R. (2003). Diversity and creativity in work groups: A dynamic perspective on the affective and cognitive processes that link diversity and performance. In P. B. Paulus & B. A. Nijstad (Eds.), *Group creativity: Innovation through collaboration* (pp. 32–62). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195147308.003.0003>
- Moliner, P. (2001). *La dynamique des représentations sociales*. PUG
- Moliner, P. & Guimelli, C. (2015). *Les représentations sociales*. PUG
- Moscovici, S. (1961/2004). *La psychanalyse, son image et son public*. Presses Universitaires de France.
- Moscovici, S. (Ed.) (1984). *Psychologie sociale*. Paris, PUF.
- Moscovici, S. (1989). Des représentations collectives aux représentations sociales: éléments pour une histoire. In D.Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 62-86). PUF
- Mugny, G., & Carugati, F. (1985). *L'intelligence au pluriel: les représentations sociales de l'intelligence et de son développement*. DelVal.

- Nævestad, T. O., Phillips, R. O., Laiou, A., Bjørnskau, T., & Yannis, G. (2019). Safety culture among bus drivers in Norway and Greece. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 64, 323-341.
- Nasse, P., Légeron, P., & Bertrand, X. (2008.). *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*. 94.
- Niedhammer, I., Chastang, J.-F., Levy, D., David, S., & Degioanni, S. (2007). Exposition aux facteurs psychosociaux au travail du modèle de Karasek en France : Étude méthodologique à l'aide de l'enquête nationale Sumer : *Travailler*, n° 17(1), 47-70. <https://doi.org/10.3917/trav.017.0047>
- Noble, J. (2015). L'insécurité personnelle dans les transports en commun. *Déviance et société*, 39(3), 343-364
- Öhman, A., Flykt, A., & Esteves, F. (2001). Emotion drives attention: detecting the snake in the grass. *Journal of experimental psychology: general*, 130(3), 466.
- Páez, D., Echebarría, A. & Villarreal, M. (1989). Teorías Psicológico-Sociales de las Emociones. In D. Páez y A. Echebarría (Eds.) *Emociones : Perspectivas Psicosociales*. Fundamentos.
- Páez, D., Velasco, C., & González, J. L. (1999). Expressive writing and the role of alexythimia as a dispositional deficit in self-disclosure and psychological health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(3), 630–641. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.77.3.630>
- Páez, D., Asún, D., & González, J. L. (1995). Emotional climate, mood and collective behavior. *Era of twilight. Bilbao-Hamburg: Dpt. of Social Psychiatry, University of Hamburg*.
- Pages, T., Lammoglia, A., & Josselin, D. (2021). Les nouveaux modes de déplacement individuel doux basés sur l'électrique. Attractivité et insertion modale. *Territoire en*

- mouvement. Revue de géographie et aménagement* [En ligne]. Consulté à <http://journals.openedition.org/tem/8135>
- Parent-Thirion, A. (2017). *6th European Working Conditions Survey : Overview report (2017 updates)*. Publications Office of the European Union.
- Pekrun, R., & Frese, M. (1992). Emotions in work and achievement. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 7, pp. 153–200). Wiley.
- Pérez-Díaz, C. (2003). Théorie de la décision et risques routiers. *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 114 (1), 143–160. <https://doi.org/10.3917/cis.114.0143>
- Phelps, E. A. (2006). Emotion and cognition: insights from studies of the human amygdala. *Annu. Rev. Psychol.*, 57, 27-53.
- Pivetti, M., Melotti, G., & Mariana Bonomo, M. (2017). An exploration of social representations of the Roma woman in Italy and Brazil: Psychosocial anchoring to emotional reactions, *International Journal of Intercultural Relations*, 58, 12-22. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2017.03.001>.
- Pokorny, P., Pritchard, R., & Pitera, K. (2018). Conflicts between bikes and trucks in urban areas—A survey of Norwegian cyclists. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 147-155. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.11.010>
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review*, 12(1), 23-37.
- Rapport du délégataire (2019). <https://metropole.nantes.fr/files/pdf/vie-locale-territoire/vie-institutions/rapports-activite/2019-RA-SEMITAN.pdf>
- Rapport du délégataire (2020). <https://metropole.nantes.fr/files/pdf/vie-locale-territoire/vie-institutions/rapports-activite/2020-RA-SEMITAN.pdf>

- Rapport du délégataire (2021). <https://metropole.nantes.fr/files/pdf/vie-locale-territoire/vie-institutions/rapports-activite/2021-RA-SEMITAN.pdf>
- Rasclé, N., & Irachabal, S. (2001). Médiateurs et modérateurs: implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé. *Le travail humain*, 64(2), 97-118.
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). Jossey-Bass.
- Renn, O. (1998). Three decades of risk research: Accomplishments and new challenges. *Journal of Risk Research*, 1(1), 49–71.
- Rimé, B. (2009). *Le partage social des émotions*. Presses universitaires de France.
- Rimé, B. (2012). L'approche interpersonnelle dans la régulation des émotions. In M. Mikolajczak et M. Desseilles (Eds.), *Traité de la régulation des émotions*. (pp. 213-225). De Boeck.
- Rivolier, J. (1989). *L'homme stressé*. PUF
- Rouquette, M.L. (1973). La pensée sociale. In S. Moscovici (Ed.), *Introduction à la psychologie sociale, Tome 2*. (pp.298-328). Larousse.
- Rouquette, M.L. (1994). *Sur la connaissance des masses. Essai de psychologie politique*, PUG.
- Rouquette, M.L., & Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. PUG
- Roussiau, N., & Bonardi, C. (2001). *Les représentations sociales. Etat des lieux et perspectives*. Mardaga.
- Rydstedt, L.W., Johansson, G., & Evans, G.W. A (1998). Longitudinal study of workload, health and well-being among male and female urban bus drivers. *Journal of Occupational & Organisational Psychology*, 71(1),35–45

- Sabey, B., & Taylor, H. (1980). The known risks we run, TRRL Report SR 567. Transport Research Laboratory, Old Wokingham Road, Crowthorne, Berkshire, RG45 6AU, Grande-Bretagne.
- Sander, D., & Scherer, K. (2009). *Traité de psychologie des émotions*. Dunod.
- Sauvezon, C., Ferrieux, D., & Priolo, D. (2019). Le stress au travail : Du paradigme des risques psychosociaux à celui de la qualité de vie au travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(2), 86-99. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.11.002>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.
- Scherer, K. R. (1984). Emotion as a multicomponent process: A model and some cross-cultural data. *Review of Personality & Social Psychology*, 5, 37–63.
- Schwarz, N., & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 513–523. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.3.513>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Schneider, B., Goldstein, H. W., & Smith, D. B. (1995). The ASA framework: An update. *Personnel psychology*, 48(4), 747-773.
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel psychology*, 40(3), 437-453.
- Sénat (2020). Consulté à <https://www.senat.fr/questions/base/2020/qSEQ200717236.html>
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1981). Facts and Fears : Societal Perception of Risk. *ACR North American Advances*, NA-08. Consulté à l'adresse <http://acrwebsite.org/volumes/5844/volumes/v08/NA-08>
- Slovic, P., & Peters, E. (2006). Risk perception and affect. *Current directions in psychological science*, 15(6), 322–325. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00461.x>

- Smith, N., & Joffe, H. (2013). How the public engages with global warming: A social representations approach. *Public Understanding of Science*, 22(1), 16–32. <https://doi.org/10.1177/0963662512440913>
- Stambor, Z. (2006). Monitor on psychology. *American Psychological Association*, 37, 30-31.
- Sultan, S., Christophe, V., & Lelorain, S. (2012). Régulation des émotions, stress et maladie. In M. Mikolajczak & M. Dsseilles (Eds.), *Traité de régulation des émotions* (pp. 403-415). De Boeck.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 245–268. <https://doi.org/10.2307/2393355>
- Stutts, J. C., Reinfurt, D. W., Staplin, L., & Rodgman, E. (2001). The role of driver distraction in traffic crashes.
- Tavani, J. & Collange, J. (2017). Mémoire collective et émotions : l'influence de l'implication personnelle. Étude sur le souvenir du meurtre de Clément Méric. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 116, 351-373. <https://doi.org/10.3917/cips.116.0351>
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 8(1), 55-73. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55>
- Tran, V. (2012). La régulation des émotions au travail. In M.Mikolajczak et M. Desseilles (Eds.), *Traité de la régulation des émotions*. (pp. 417-428). De Boeck.
- Tran, V. (2009). Les émotions dans le monde de l'entreprise et du travail. In Sander, D., & Scherer, K (Dir.), *Traité de psychologie des émotions* (pp. 335-356). Dunod.
- Treisman, A. M., & Gelade, G. (1980). A feature-integration theory of attention. *Cognitive psychology*, 12(1), 97-136.

- Tse, J. L. M., Flin, R., & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review : 50 years of research. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 9(2), 89-114. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>
- Tversky, A., et Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty : Heuristics and Biases. *Science*, 185(4157), 1124- 1131. <https://doi.org/10.1126/science.185.4157.11>
- Tiznado, I., Galilea, P., Delgado, F., & Niehaus, M. (2014). Incentive schemes for bus drivers : The case of the public transit system in Santiago, Chile. *Research in Transportation Economics*, 48, 77-83. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2014.09.034>
- Useche, S. A., Ortiz, V. G., & Cendales, B. E. (2017). Stress-related psychosocial factors at work, fatigue, and risky driving behavior in bus rapid transport (BRT) drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 104, 106-114. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.04.023>
- Valléry, G., & Leduc, S. (2012). *Les risques psychosociaux*. PUF
- Van De Weerd, C., Morel, O., & Caël, C. (2017). Prévention des situations à risque de forte charge émotionnelle : Exemple dans le secteur de l'aide à domicile. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 23(4), 326-343. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2017.07.005>
- Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). "Real feelings": Emotional expression and organizational culture. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 11, pp. 43-103). Greenwich, CT: JAI.
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*, XLV, 405, 203-209.
- Vergès, P. (2005). Logiciel « EVOC ». Version non commercialisée.
- Von Neumann, J., & Morgenstern, O. (2007). Theory of games and economic behavior. In *Theory of games and economic behavior*. Princeton university press.

- Wang, J. S., Knipling, R. R., & Goodman, M. J. (1996, October). The role of driver inattention in crashes: New statistics from the 1995 Crashworthiness Data System. In *40th annual proceedings of the Association for the Advancement of Automotive Medicine* (Vol. 377, p. 392).
- Weinstein, N. D. (1982). Unrealistic optimism about susceptibility to health problems. *Journal of behavioral medicine*, 5(4), 441–460. <https://doi.org/10.1007/BF00845372>
- Wyvekens, A. (2018). *La civilité urbaine, une nouvelle perspective pour la sécurité publique*. <https://tnova.fr/societe/justice-securite/la-civilite-urbaine-une-nouvelle-perspective-pour-la-securite-publique/>
- Zaki, J., Bolger, N., & Ochsner, K. (2008). It takes two: The interpersonal nature of empathic accuracy. *Psychological science*, 19(4), 399-404. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02099.x>
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)
- Zauberman, R., Robert, Ph., & Névanen, S. (2013). Victimation et insécurité en Île-de-France : une analyse géosociale, *Revue Française de Sociologie*, 54(1), 111-153.
- Zeman, J., Cassano, M., Perry-Parrish, C., & Stegall, S. (2006). Emotion regulation in children and adolescents. *Journal of Developmental & Behavioral Pediatrics*, 27(2), 155-168.

Titre : Risques et régulations chez les conducteurs de la SEMITAN : Contribution de la psychologie sociale à la compréhension d'une situation de travail au cœur de l'espace urbain.

Mots clés : Risques routiers professionnels, représentations sociales, régulation émotionnelle, conducteurs de bus

Résumé : Face à l'évolution des mobilités urbaines liée à une forte croissance démographique, un partage des espaces, nous nous questionnons sur l'évolution des représentations sociales en lien avec les pratiques au sein d'une population de conducteurs de bus dans une entreprise nantaise (SEMITAN). Cela est consécutif notamment au développement des modes doux qui entraîne une multiplication des groupes d'utilisateurs et donc la nécessité pour les conducteurs de bus de s'adapter aux autres. Nous nous questionnons également sur la problématique du stress au travail et sur la régulation des émotions. Dans cette perspective, Cette recherche s'inscrit dans le cadre de la théorie des représentations sociales et plus précisément celle de l'approche structurale du noyau central (Abric, 1976, 1987). Le modèle de Karasek et Théorell (1990) ainsi que celui de Gross et John (2003) complètent cette analyse de la compréhension de la situation de travail chez les conducteurs de la SEMITAN.

Notre travail s'est organisé en trois temps. Une phase exploratoire (N=24) suivie de deux autres études, une en 2021 (N=196) et en 2022 (N=44). Les conducteurs ont complété plusieurs questionnaires basés sur une méthode d'associations libres (Vergès, 1992), une technique de substitution (Flament, 1999), des petites histoires à compléter (Gaymard, 2003), un questionnaire de régulation émotionnelle (ERQ de Gross & John, 2003) et un questionnaire d'évaluation du stress au travail (JCQ de Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990).

Le recueil de ces données a permis non seulement de confirmer la présence d'une représentation sociale de l'objet « conducteur à la SEMITAN » au sein du groupe et la pertinence de nos outils. Au cours de nos travaux, la représentation évolue. Nous assistons à la remise en cause d'un des éléments du noyau central qui traduirait une évolution de la situation de travail des conducteurs liée aux pratiques.

Les résultats montrent clairement l'existence d'un conflit d'une part, dans les interactions routières entre les différents usagers de l'espace urbain (et en particulier les trottinettes et les cyclistes) et d'autre part, dans les interactions relationnelles avec la clientèle. Bien que les résultats attestent également d'une situation de travail stressante pour les conducteurs, le soutien social semble maintenir l'acceptabilité des conditions de travail. Des résultats qui semblent se confirmer en régulation émotionnelle où les conducteurs utilisent les deux stratégies en fonction du contexte de conduite. Les analyses de cette recherche confirment les situations de tensions qu'ils vivent au quotidien dans l'exercice de leur métier face au développement de nouvelles pratiques de mobilités.

Title: Risks and regulations among SEMITAN drivers: Contribution of social psychology to the understanding of a work situation in the heart of the urban space

Keywords: Professional road risks, social representations, emotional regulation, bus drivers

Abstract: Faced with the evolution of urban mobility linked to strong demographic growth and the sharing of spaces, we wonder about the evolution of social representations in relation to the practices of a population of bus drivers in a Nantes company (SEMITAN). This is due in particular to the development of soft modes which leads to a multiplication of user groups and therefore the need for bus drivers to adapt to others. We also wonder about the problem of stress at work and the regulation of emotions. In this perspective, this research is in line with the theory of social representations and more precisely with its structural approach of the central core (Abric, 1976, 1987). The model of Karasek and Theorell (1990) as well as that of Gross and John (2003) complete this analysis of the understanding of the work situation among SEMITAN drivers.

Our work was organized in three phases. An exploratory phase (N=24) followed by two other studies in 2021 (N=196) and 2022 (N=44). The drivers completed several questionnaires based on a free association method (Vergès, 1992), a substitution technique (Flament, 1999), little stories to be completed (Gaymard, 2003), emotional regulation questionnaire (ERQ by Gross & John, 2003) and a work stress evaluation questionnaire (JCQ by Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990).

The collection of this data has not only confirmed the presence of a social representation of the "SEMITAN driver" object within the group and the relevance of our tools. In the course of our work, the representation evolves. We witnessed the questioning of one of the elements of the central core which would translate an evolution of the drivers' work situation linked to practices.

The results clearly show the existence of a conflict on the one hand in the road interactions between the various users of the urban space and in particular the scooters and the cyclists and on the other hand in the relational interactions with the customers. Although the results also attest to a stressful work situation for the drivers, social support seems to maintain the acceptability of the working conditions. These results seem to be confirmed in emotional regulation where drivers use both strategies depending on the driving context. The analyses of this research confirm the situations of tension that they experience on a daily basis in the exercise of their profession when faced with the development of new mobility practices.