

Préparation Psychologique Et Accueil Professionnel. « Cas Des Agents Du Poste De Péage De Davié » Psychological Preparation And Professional Reception. "The Case Of The Agents Of The Davié Toll Booth"

BODJONA Essot'na Héyou, PARI Paboussoum & KAZIMNA Pazambadi

Psychologues du travail et des organisations, Université de Lomé

BP : 15 15 UL Lomé, Tél : (228) 90243407



Résumé – La présente étude a pour objectif de vérifier la relation entre la non préparation psychologique des agents à travers la formation, les stages, l'expérience professionnelle et les prestations de ceux-ci sous l'angle de l'accueil professionnel au poste de péage de Davié.

L'étude a porté sur un échantillon de 44 agents. L'hypothèse qui sous-tend la présente étude est qu'il existe une relation entre la non préparation des agents et l'accueil défectueux constaté au poste de péage de Davié et qui s'illustre par des violences surtout verbales. La théorie de Lewin et les théories psychanalytiques ont servi de soubassement dans la lecture des résultats qui confirment que, les agents qui ont une certaine expérience professionnelle et surtout qui ont travaillé déjà avec un public très exigeant, ont plus de maîtrise de soi et font usage d'un tact devant les situations d'agression de la part de la clientèle. De ce fait, ils ont peu de relations conflictuelles avec les usagers que les autres.

Pour ce qui est des formations inhérentes à l'accueil, il s'est dégagé clairement qu'elles contribuent à la maîtrise de soi et des frustrations et par conséquent réduisent la vulnérabilité à la violence.

Mots clés : Formation, expérience, accueil professionnel, climat de travail.

Abstract – The objective of this study is to verify the relationship between the psychological unpreparedness of agents through training, internships, work experience and their performance in terms of professional reception at the Davié toll booth.

The study involved a sample of 44 agents. The hypothesis underlying this study is that there is a relationship between the unpreparedness of the agents and the defective reception observed at the Davié toll booth, which was illustrated by mainly verbal violence. Lewin's theory and psychoanalytical theories were used as a basis in the reading of the results, which confirm that agents with a certain professional experience and especially those who have already worked with a very demanding public, have more self-control and use tact when faced with aggressive situations from customers. As a result, they have fewer conflictual relationships with users than others.

As for the training inherent to the reception, it was clearly shown that it contributes to self-control and frustration and consequently reduces the vulnerability to violence.

Keywords – Training, experience, professional reception, work climate.

I. INTRODUCTION

Les postes de péage nés en 2006 au Togo dans le but de faire face à la dégradation des infrastructures routières et de construire d'autres routes, ont été difficilement acceptés par les usagers surtout les transporteurs en commun appelés « taximen ».

Aussi, jetaient-ils leur dévolu sur le personnel du péage par des insultes de tous genres, les menaces, bloquant même à certains moments aux autres usagers au moyen de leur engin les voies d'accès aux caisses de paiement.

Devant cette situation difficile que vivaient les agents de façon quotidienne, nous avons constaté que certains parmi eux avaient moins de problèmes avec les usagers que d'autres.

Nos investigations nous ont amené à constater que les agents qui avaient moins de problèmes, arrivaient à maîtriser les usagers à leur arrivée soit par des paroles d'humour ou par des paroles aimables et de respect qu'ils leur adressaient. Aux insultes, ils répondaient le plus souvent par l'humour, aux menaces par tout simplement les mots doux ; « je sais que tu ne peux pas avoir le courage de faire ça à ton frère ».

Cette attitude désarmante affichée par ces agents, a finalement créé entre eux et certains usagers, des relations d'amitié au point qu'on pouvait entendre certains usagers appeler amicalement des agents à leur passage par des pseudonymes du genre « fianfia » ce qui veut dire en ewé voleur ; « azéa » qui veut dire ami. Certains conducteurs généreux offraient aux agents devenus leurs amis des cadeaux achetés au cours du voyage.

Il faut noter qu'à l'opposé des agents dont nous venons de faire mention, se trouvaient d'autres qui de façon récurrente étaient en conflit avec les usagers car supportant très peu les insultes, les menaces et les répliques de certains usagers devant leur parole d'accueil. Réplique du genre « je n'ai pas besoin de ton bonjour ». « Sert-moi vite je n'ai pas ton temps » ou tout simplement le silence.

Ces réponses amenaient de toute évidence ces agents du poste à s'abstenir de toute parole aimable d'accueil à l'endroit des autres usagers rendant leur rapport de travail beaucoup plus tendu.

Aussi, nerveux, le visage renfrogné, l'on notait au niveau de ces agents une agressivité dans le travail marquée contre certains usagers ; des arrêts de travail récurrents pour cause de conflit, l'indifférence face aux questions des usagers ; bref un mauvais climat de travail marqué par des conflits récurrents avec les usagers.

Le problème de la violence liée à l'accueil professionnel a fait l'objet de plusieurs études. Qu'elle soit interne qu'externe elle est devenue de plus en plus préoccupante dans les organisations tant elle ne cesse de s'augmenter dans les échanges entre fournisseurs et demandeurs de services.

La violence au sein des organisations comporte une variété d'expressions qui vont de l'homicide ou la mort dans sa forme la plus extrême, aux insultes, menaces et incivilités.

Qu'elle soit perpétrée par une personne ou plusieurs, qu'elle soit interne ou externe à l'entreprise, qu'elle se traduise sous une forme physique, verbale ou psychologique, ses causes sont multiples tant au niveau de la victime, de l'agresseur que de l'organisation.

Une étude menée par des chercheurs du Caire et publiée par le site scientifique américain science daily, montre que les conducteurs sont toujours violents au volant et que les particules émises par les pots d'échappement pourraient bien et bel être responsables de l'énervement qui s'empare chaque jour de millions de conducteurs. (Amal, 2009). La nervosité étant l'une des causes de la violence, il ressort si l'étude sus mentionnée se confirmait que tout conducteur est prédisposé à la violence. Et lorsque celle-ci doit s'accoupler à d'autres problèmes de la route et surtout au paiement d'une nouvelle taxe, l'on peut imaginer ce que cela pourrait être.

Le problème de l'accueil professionnel a retenu l'attention de nombre de chercheurs. Kane (2000) montre la régularité des agressions en situation de contact en milieu de travail ; 60% des personnes enquêtées ont fait l'objet d'agression au cours des six derniers mois qui ont précédé l'enquête. Baron et Neuman (1996), ont montré qu'une majorité des agressions prennent une forme verbale plutôt que physique. Les études de (Douglas et Martinko, Neuman et Baron, 1997) relèvent que le manque de contrôle de soi et des frustrations est un facteur de vulnérabilité. Pour eux, l'incapacité des personnes à contrôler leurs émotions joue sur leur

violence sur les lieux de travail. Aussi la formation est-elle un des palliatifs à la réaction violente suite à une agression. Elle offre au prestataire des techniques de dialogue et de communication qui contribuent à désamorcer les risques de violence.

Par rapport à ces liens pouvant exister entre le comportement du prestataire face à l'attitude du client et la violence en milieu de travail, nous nous sommes intéressés à l'étude de la préparation psychologique et de l'accueil professionnel au poste de péage de Davié ; localité située au nord de la ville de Lomé. Signalons qu'aucune étude ne s'est intéressée auparavant à cette relation. . La présente étude a donc pour objectif de comprendre pourquoi des agents soumis aux mêmes conditions de travail et vivant les mêmes réalités en situation d'accueil de la clientèle, réussissent pour certains à s'en sortir et échouent pour d'autres.

Cette étude se situe dans le cadre général de la psychopathologie du travail. C'est une discipline qui se concentre sur l'étude des rapports entre les contraintes de travail et la santé mentale DEJOUR (2000). Elle analyse l'homme dans son lieu de travail réel dans le but de déceler ce qui, dans la pathologie mentale, est dû au travail. Le travail ici est abordé sous l'angle de l'accueil professionnel relié à la préparation psychologique matérialisé par les formations entre autres. Celles-ci consistent en des accompagnements qui rendent le sujet apte à prendre des décisions adéquates aux situations auxquelles il fait face Ninier (1996). La théorie de Lewin stipule que le comportement (C) de l'individu n'est que la résultante de la conjugaison entre sa personnalité (P) (aptitudes, caractéristiques physiques et psychologiques) et celle de son environnement (E) qui l'entoure. La préparation psychologique matérialisée par la formation, l'expérience professionnelle et autre intervient alors pour préparer le travailleur à forger sa personnalité pour affronter la situation de travail. Les théories psychanalytiques elles interprètent la personnalité comme une réalité conflictuelle entre des instances ou des processus dynamiques qui poussent l'énergie psychique dans des directions opposées ; parmi celles-ci existent les pulsions qui sont orientées vers l'autodestruction ou la destruction d'autrui et que Freud (1915) qualifie de pulsion de mort. Ce sont elles qui constituent la source psychologique de l'agressivité. A partir de la théorie de Freud sur les pulsions, il apparaît que l'agressivité est la forme que prend la pulsion de mort lorsqu'elle est dirigée vers l'extérieur, contre autrui ou vers soi-même ; mais il serait erroné, dans cette conception, de réduire l'agressivité à une simple expression de la pulsion de mort. Comme l'on montré d'autres théories d'orientation psychanalytique, les tendances agressives ne sont pas seulement d'ordre pulsionnel, mais font partie du moi et peuvent y jouer un rôle d'adaptation à la réalité extérieure. (Winnicott, 1964) ; l'agressivité représente à cet égard une réaction à la frustration.

La question générale qui sous-tend l'étude est de savoir s'il existe un lien entre la préparation psychologique et l'accueil professionnel des agents du poste de péage de Davié. D'une manière spécifique quatre questions se dégagent :

- Le manque de préparation psychologique des agents en termes de formation en accueil des usagers n'explique-t-il pas le climat défectueux constaté illustré par les agressions dans le travail ?
- Le manque de préparation psychologique des agents en termes d'expérience en activité sous pression n'explique-t-il pas les arrêts de travail récurrents observés et leurs raisons ?
- Les mécontentements observés chez les agents ne s'expliquent-ils pas par le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activités sous pression ?
- Le manque de préparation psychologique en termes d'expérience professionnelle n'explique-t-il pas l'indifférence de certains agents face aux questions des usagers ?

L'hypothèse générale que la présente étude cherche à vérifier est qu'il existe un lien entre la préparation psychologique et l'accueil professionnel des agents du poste de péage de Davié. De cette hypothèse générale découle celles spécifiques suivantes :

H1. Le manque de préparation psychologique en termes de formation en accueil des usagers, explique le climat défectueux constaté illustré par l'agressivité dans le travail.

H2. Le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activité sous pression explique les arrêts de travail récurrents observés et leurs raisons.

H3. Les mécontentements observés chez les agents s'expliquent par le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activités sous pression.

H4. Le manque de préparation psychologique en termes d'expérience professionnelle explique l'indifférence de certains agents face aux questions des usagers.

II. MÉTHODES

2.1. Participants

La présente recherche a été effectuée au poste de péage de Davié. La population d'étude est constituée du personnel exerçant au péage ; soit 44 agents composé de 4 chefs de poste, 24 caissiers, 8 tickettiers et 8 pointeurs. Compte tenu du nombre peu élevé de notre population, nous n'avons pas procédé à un échantillonnage. Nous avons opté pour une étude exhaustive.

2.2. Méthode de collecte des données

Dans la présente étude, nous avons utilisé le questionnaire et l'observation participante.

Le recours à ces deux techniques d'enquête est légitime dans la mesure où, nous étions en activité au poste et nous exerçons donc comme les autres employés. De plus, pour le questionnaire, nous avons effectué l'enquête pendant la période d'arrêt des activités au poste de péage de Davié, il était difficile de retrouver les agents pour un entretien ou autre.

De plus, L'usage du questionnaire avait pour avantages de favoriser une plus grande expression des agents puisqu'ils disposaient d'un temps assez conséquent pour le remplissage.

Notre questionnaire comprend 17 items et comprend :

- des questions sur l'identification du poste ;
- des questions sur le mode de recrutement utilisé pour l'embauche ;
- des questions sur la formation reçue et l'expérience professionnelle de l'agent ;
- des questions sur les relations avec l'utilisateur ;
- des questions sur les souhaits des agents.

Le questionnaire est administré à 44 agents par la technique d'administration directe.

2.3. Méthode d'analyse des données

L'analyse des données a nécessité le calcul des fréquences et des pourcentages. Nous avons également fait recours au calcul du coefficient de contingence C qui permet d'estimer la force du lien des différentes variables. Les résultats obtenus ont permis de confirmer ou d'infirmer les quatre hypothèses de l'étude.

Les tableaux ci-dessus présentent les résultats obtenus suite au traitement des données recueillies.

III. RÉSULTATS ET DISCUSSION

3.1 Présentation des résultats

Tableau1. Répartition des agents suivant qu'ils aient reçu une formation en accueil des usagers ou non et la fréquence des relations conflictuelles avec les usagers.

Conflit avec l'utilisateur Formation	Relations Tendues				Total
	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	

a reçu une formation en accueil des usagers	0 %	1 2,27%	1 2,27%	0 0%	2 4,54%
n'a pas reçu une formation en accueil	4 9,09%	15 34,09%	23 52,27%	0 0%	42 95,45%
Total	4 9,09%	16 36,36%	24 54,55%	0 0%	44 100%

Les données du tableau I renseignent, nous référant aux agents qui disent avoir reçu une formation en accueil des usagers et qui représentent 4,54% du total, que 2,27% ont rarement des relations conflictuelles avec les usagers ; le même pourcentage pour ceux qui ont souvent des relations conflictuelles.

Mais nous référant à ceux qui n'ont pas reçu de formation en accueil des usagers, on remarque que 52,27% ont souvent des relations conflictuelles avec les usagers contre 34,09% qui ont rarement et 9,09% qui n'ont jamais de relations conflictuelles avec les usagers.

L'expérience professionnelle étant une formation sur le terrain et en supposant que parmi les agents qui n'ont pas reçu de formation et qui ont rarement ou jamais des relations conflictuelles avec les clients certains ont une expérience du terrain, nous disons que notre hypothèse est vérifiée.

Tableau 2. Répartition des agents suivant qu'ils aient déjà travaillé avec un public facile ou difficile à gérer ou qu'ils n'aient pas travaillé et la récurrence des arrêts

Arrêt de travail Nature de l'expérience de travail	Votre travail connaissait-il des temps d'arrêt				Total
	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	
A déjà travaillé avec un public difficile à gérer	1 2,27%	4 9,09%	1 2,27%	0 0%	6 13,64%
N'a pas travaillé avec un public difficile à gérer	1 2,27%	7 15,91%	5 11,36%	0 0%	13 29,55%
N'a pas travaillé auparavant	0 0%	10 22,73%	15 34,09%	0 0%	25 56,82%
Total	2 4,55%	21 47,72%	21 47,72%	0 0%	44 100%

Il ressort des observations de ce tableau que des 13,64% des agents qui ont déjà travaillé avec un public difficile à gérer, 9,09% connaissent rarement des arrêts dans leur travail contre 2,27% qui n'ont jamais d'arrêts et 2,27% qui ont souvent des arrêts.

Nous pouvons dire que notre hypothèse est vérifiée ; donc le manque d'expérience en activités sous pression explique les arrêts de travail récurrents observés.

Tableau 3. Répartition des agents suivant qu'ils aient travaillé avec un public facile ou difficile à gérer ou qu'ils n'aient pas travaillé et la principale raison des arrêts de travail.

raison d'arrêt de travail Nature De L'expérience du travail	Panne de voiture	Manque de monnaie	Refus de paiement de la taxe	Autre problème avec l'utilisateur	TOTAL
A déjà travaillé avec un public difficile à gérer	3 6,82%	2 4,54%	1 2,27%	0 0%	6 13,64%
N'a pas travaillé avec un public difficile à gérer	2 4,54%	6 13,64%	4 9,09%	1 2,27%	13 29,55%
N'a pas travaillé auparavant	5 11,36%	7 15,90%	13 29,55%	0 0%	25
Total	9 20,45%	14 31,82%	18 40,91%	3 6,82%	44 100%

A travers ce tableau, nous avons voulu voir s'il existe un lien entre les arrêts à travers ceux évitables (manque de monnaie, refus de paiement de la taxe) et ceux inévitables (panne de voiture) et l'expérience professionnelle des agents en travail sous pression.

Des résultats du tableau, il se dégage que des 13,64% qui ont travaillé avec un public difficile à gérer 6,82% des agents ont comme principale raison des arrêts de travail, les pannes de voitures qui sont des arrêts inévitables, à côté de 2,27% qui ont pour raison principale le refus de paiement de la taxe et 4,54% qui ont pour raison principale le manque de monnaie ; ces deux derniers arrêts étant évitables.

Cette répartition comparée à celle des agents qui ont travaillé mais pas sous pression ou qui n'ont pas travaillé, on remarque que c'est les arrêts évitables qui ont un fort pourcentage d'agents, soit (29,54% et 15,90%) pour ceux qui n'ont pas travaillé auparavant et (9,09% et 13,64%) pour ceux qui ont travaillé mais pas sous pression.

Nous pouvons alors conclure que notre hypothèse est vérifiée ; donc les arrêts évitables observés sont liés à l'inexpérience des agents en activités sous pression.

Tableau 4. Répartition des agents suivant qu'ils aient déjà travaillé avec un public facile ou difficile à gérer ou non et leur sentiment par rapport au travail avec les usagers.

Sentiment des agents par rapport au travail avec les usagers nature de l'expérience du travail	Est content de travailler avec les usagers	Est ni content ni mécontent	N'est pas content de travailler avec les usagers	Total
A déjà travaillé avec un public difficile à gérer	1 2,27%	4 9,09%	1 2,27%	6 13,64%
n'a pas travaillé avec un public difficile	3 6,82%	5 11,36%	5 11,36%	13 29,55%
n'a pas travaillé auparavant	7 15,90%	12 27,27%	6 13,64%	25 56,82%
Total	11 25%	21 47,73%	12 27,27%	44 100%
$X^2 = 0,54$ $C_{calculé} = 0,11$ $C_{lu} = .30$ seuil = 0,05 ddl = 4				

Les résultats du tableau ci-dessus montrent une corrélation positive entre les mécontentements observés chez les agents et le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activités sous pression ; notre hypothèse est donc vérifiée. Cependant, le poids de cette relation est faible.

Tableau 5. Répartition des agents suivant qu'ils aient déjà travaillé ou non et leur attitude face aux inquiétudes des usagers

Communication Avec l'utilisateur Expérience professionnelle de l'agent	Répondez-vous aux questions des usagers				Total
	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours	
A déjà travaillé avant le poste de péage	1 2,27%	2 4,55%	3 6,82%	13 29,55%	19 43,18%

N'a jamais travaillé avant le poste de péage	1 2,27%	14 31,82%	7 15,91%	3 6,82%	25 56,82%
Total	2 4,55%	16 36,36%	10 22,73%	16 36,36%	44 100%
$X^2_{\text{Cor}}=13,457$ $C_{\text{calculé}} = .88$ $C_{\text{lu}}=.30$ $\text{ddl}=3$ $\text{seuil}= 0,05$					

Dans le tableau 5, les résultats du calcul du coefficient de contingence indiquent qu'il existe un lien entre le manque de préparation psychologique des agents en termes d'expérience professionnelle et l'indifférence de ceux-ci face aux questions des usagers. En effet, La contingence est significative ; notre hypothèse est donc vérifiée.

3-2 Discussion

Cette étude vise à déterminer le lien entre la préparation psychologique et l'accueil professionnel au poste de péage de Davié. Les résultats obtenus révèlent que :

- ✓ Il existe une relation entre le manque de préparation psychologique en termes de formation en accueil des usagers et le climat défectueux constaté illustré par l'agressivité dans le travail (tableau 1). La première hypothèse est donc vérifiée. La théorie de lewin (1951) stipule que le comportement de l'individu est influencé par sa propre personnalité et l'environnement dans lequel il vit. Il s'en suit que la modification d'un des paramètres conduit de façon inévitable à la modification du comportement. L'homme est donc changeable et peut prendre la forme qu'on veut lui donner suivant le rôle qu'il est appelé à jouer. Cette modélisation passe inévitablement par la formation qui offre au formé, des aptitudes susceptibles de lui permettre d'affronter les situations de travail.
- ✓ Il existe une relation entre le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activité sous pression et les arrêts de travail récurrents observés et leurs raisons (tableaux 2 et 3). L'hypothèse 2 est vérifiée. L'exercice d'une profession sur une certaine durée, permet à celui qui l'exerce d'acquérir des compétences qui se résument en savoirs faire et savoirs être et qui s'installent par le mécanisme " d'essai et correction". C'est une formation par le terrain ou sur le tas qui permet à l'individu de savoir quelle attitude adoptée dans des circonstances données. (action sur la personnalité suivant la théorie de lewin (op.cit)).
- ✓ Il existe une relation entre les mécontentements observés chez les agents et le manque de préparation psychologique en termes d'expérience en activités sous pression (tableau 4). Face aux propos malveillants de certains usagers, les agents inexpérimentés se retrouvent devant une situation qu'ils n'ont jamais connue auparavant et qui les frustre conduisant ainsi aux tensions avec ceux-ci. Devant cette situation, leur goût pour le travail au péage ne peut que prendre un coup conduisant à leur mécontentement.
- ✓ Il existe une relation entre le manque de préparation psychologique en termes d'expérience professionnelle et l'indifférence de certains agents face aux questions des usagers (tableau 5). Lorsqu'un agent n'a pas acquis un savoir faire par expérience, il a du mal à faire face à une situation d'accueil à tendance agressive ; aussi, développe t-il le silence comme mécanisme de défense. En effet, l'agressivité de l'agent selon winnicott (1964) découle de la frustration du moi. La frustration du moi amène l'individu à faire appel à des mécanismes pour réinstaurer son intégrité.

Il peut choisir le repli sur lui-même par le silence (tableaux 5) en tombant dans le piège de la non information de l'utilisateur. Pour lui, cette méthode lui permet d'éviter des problèmes avec les usagers qui guettent la moindre discussion pour agresser verbalement. D'ailleurs, à la question « pourquoi ne répondiez-vous pas aux questions des usagers ? » beaucoup ont répondu « pour éviter les problèmes ».

Pour ce qui est de la comparaison de nos résultats aux études antérieures, nos résultats s'apparentent à ceux de certains auteurs. En effet, Hurrell, Worthing et Driscoll (1996) ont montré que l'expérience professionnelle réduisait chez l'employé la vulnérabilité

à la violence. Ceci s'apparente aux résultats du tableau 3 où il se dégage clairement que les employés qui ont eu déjà à travailler et surtout avec un public difficile à gérer, ont rarement des relations conflictuelles avec les clients ; lesquelles sont les causes des arrêts de travail. L'expérience professionnelle est une formation par le terrain et elle permet à l'individu qui a déjà eu à expérimenter et gérer les situations de violence dans le passé, de s'armer beaucoup plus pour affronter ceux futures comme dans ce cas-ci.

Kane (2000) également dans les résultats de son enquête sur la violence, a évoqué l'ancienneté comme jouant dans l'exposition à la violence. Cet auteur s'est intéressé à la violence subie par les employés à leur poste de travail contrairement à notre étude qui s'est plutôt penchée sur la violence que l'employé exerce sur le client. Mais la violence de l'employé étant dans notre cas une réaction à celle de l'usager, il revient à dire que l'ancienneté qui s'assimile ici à l'expérience professionnelle reste un facteur déterminant.

Les travaux des autres auteurs abordés dans la revue de la littérature, ont touché entre autres, l'âge des employés, (Hurrell, Worthington et Driscoll, op.cit.) qui interviendrait dans la violence au travail comme facteur déterminant. Notre recherche n'a pas tenu compte de l'âge ; mais nous estimons que l'âge peut être une piste à explorer également dans notre cas dans la mesure où, beaucoup d'agents étaient jeunes en âge.

IV. CONCLUSION

L'objectif de la présente étude était d'examiner le lien entre la préparation psychologique et l'accueil professionnel au poste de péage de Davié. Le questionnaire élaboré à cet effet a permis de recueillir des données dont l'analyse débouche sur des résultats intéressants. Au regard desdits résultats, l'on peut affirmer que la préparation psychologique à travers la formation, l'expérience professionnelle a un impact sur l'accueil professionnel. Aussi, est-elle un besoin urgent surtout lorsqu'il s'agit d'un poste qui implique l'accueil de la clientèle. Cette préparation de toute évidence ne peut se faire que grâce à l'information et surtout à la formation qui est susceptible d'apporter des savoir-faire et savoir-être à l'employé.

Les postes de péage outre leur mission première qui est la collecte des fonds en vue de la construction et de l'amélioration du réseau routier togolais, sont des lieux d'accueil à outrance.

L'employé a durant toute la durée de sa vacation à échanger avec une clientèle quelques fois fatiguée d'un long trajet et donc très irritable et potentiellement violente. Seul le tact avec lequel l'employé prendra l'usager, pourra donner un frein à une éventuelle agression de sa part et donc éviter celle de l'agent.

Plusieurs techniques dont celle de « Coping » permettent d'acquérir cette maîtrise de soi, ce meilleur contrôle émotionnel en situation d'agression.

Il revient donc aux responsables des postes de péage notamment, le CAPER qui est l'organisme chargé actuellement de la gestion des postes de péage du Togo de s'investir dans la formation des agents sur le terrain, surtout ceux en début de carrière afin de faire naître au sein des postes de péage, un climat de travail agréable aussi bien pour les employés que pour les usagers de la voie.

Par ailleurs, dans un souci d'approfondissement du sujet, il est souhaitable qu'une autre étude puisse analyser le lien entre l'âge des employés et l'accueil professionnel dans les postes de péage, cette variable ayant été abordée dans des études sur l'accueil ailleurs.

RÉFÉRENCES

- [1] BARON, R. et NEUMAN, J. (1996). Workplace violence and workplace aggression: évidence on their frequency and potentiel causes. *Aggressive Behavior*, 22,161-173.
- [2] DEJOURS, C. (2000) *Travail, usure mentale*. Paris : Bayard Ed
- [3] DOUGLAS, S.C., et MARTINKO, M.J. (2001). Exploring the role of individual differences in the production of workplace aggression. *Journal of applied psychology*, 86 (4), 547-559.
- [4] FREUD, S., (1915), « Quelques types de caractère dégagés par la psychanalyse », in *Essais de psychanalyse appliquée*, Paris, Gallimard, 1993, p. 105-136

- [5] HURREL, J., WORTHINGTON, K. et DRISCOLL, R. (1996). Job stress, gender, and workplace violence: analysis of assault experiences of state employe. In G.R. Vandenbos, et E.Q. Bulatao (eds). *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. American psychological association.
- [6] LEWIN, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: harper and Bross.
- [7] NIMIER, J. (1996). *La formation psychologique des enseignants*. Paris : ESF.
- [8] WINNICOTT, D. W. (1964). *the child, the family and the outside world*. New York, Penguin.