

Paul Breton

Phénomène intergroupe

Trégor Edition

© Trégor Edition, S.A., Lannion, 2024

ISBN 978-2-0301-2024-0

Les phénomènes intergroupes et les conflits qui en découlent constituent une réalité omniprésente dans les interactions humaines, façonnant les dynamiques sociales à travers les époques et les cultures. Au cœur de cette thématique complexe se trouve l'étude des relations entre différents groupes au sein de la société, que ce soit sur la base de l'ethnie, de la religion, de la classe sociale, ou d'autres facteurs.

Cet essai explore les mécanismes sous-jacents aux phénomènes intergroupes et aux conflits qui en résultent, en examinant les origines psychologiques, sociales et historiques qui alimentent ces dynamiques. Pour préciser mon propos, j'ai pris une étude de cas. En 2022, l'école de kinésithérapeute de Brest a réalisé une analyse des postes des travailleurs des agents de la gare SNCF.

Le plus gros problème dans l'entreprise de transport ferroviaire française est le nombre d'arrêts maladie liés aux TMS (troubles musculosquelettiques). Depuis plusieurs années, deux groupes se sont formés: les agents (je prends l'exemple uniquement du personnel présent en gare pour la vente) et la direction. Les agents se plaignent des conditions de travail et de l'attitude des dirigeants qui ne font rien pour améliorer les choses. De l'autre côté, la direction est face aux syndicats qui refusent tous les nouveaux aménagements.

À l'initiative de la direction de la gare de Brest, des élèves en kinésithérapie ont observé les agents travailler durant plusieurs jours pour analyser leurs postures. L'objectif de cette démarche était de trouver les mauvaises pratiques en termes de matériel utilisé et de leurs postures. Dans leur démarche d'analyse, ils ont suivi les méthodes d'ergonomie suivantes :

- Études observationnelles
- Expérimentations
- Simulations et jeux de rôle

À la suite de l'intervention des kinésithérapeutes, ces derniers ont proposé un protocole simple à suivre, par exemple l'utilisation de souris ergonomiques, des étirements avant et après la prise de poste. La partie purement bien être sur son lieu de travail a donc été réglée. Le lien avec la psychosociale arrive ensuite.

Les semaines passent et le nombre d'arrêts maladie ne baisse toujours pas. Après un rapide sondage aucun membre de l'équipe à la vente ne suit les recommandations.

Le constat du non-respect des recommandations émises par les kinésithérapeutes soulève une problématique complexe liée aux phénomènes intergroupes et aux dynamiques de pouvoir au sein de l'entreprise. Ce refus d'adhérer aux directives émises par les kinés peut être interprété comme une manifestation du biais de confirmation, où les membres du groupe des agents tendent à ignorer ou minimiser les conseils provenant de la direction.

Le biais de confirmation opère ici de manière particulière. Les agents, peut-être en réaction à une longue histoire de conflits avec la direction, semblent chercher à discréditer les recommandations émises par les kinésithérapeutes simplement parce qu'elles proviennent de la même direction. Ce phénomène peut être renforcé par des mécanismes psychosociaux tels que la défiance envers l'autorité perçue comme oppressive ou non empathique.

Pour atténuer ces dynamiques, il serait judicieux d'instaurer un dialogue ouvert entre les deux groupes, favorisant une compréhension mutuelle des enjeux. Les kinésithérapeutes pourraient expliquer leur démarche de manière transparente, soulignant leur indépendance professionnelle et leur objectif commun de réduire les arrêts maladie liés aux TMS.

Il est également essentiel de prendre en compte les préoccupations des agents et d'impliquer activement les représentants syndicaux dans le processus. En reconnaissant et en traitant les conflits intergroupes, il est possible de créer un environnement où les recommandations des professionnels de la santé sont considérées avec sérieux, indépendamment de leur origine perçue.

En conclusion, la compréhension des phénomènes intergroupes, du biais de confirmation et des dynamiques de pouvoir est cruciale pour aborder efficacement les défis liés à la mise en œuvre de changements dans un contexte organisationnel complexe. La résolution de ces problèmes nécessitera une approche globale qui prend en compte les aspects psychosociaux, communicationnels et structurels au sein des différentes équipes.