



Projet Emploi et Handicap

Maroc Tunisie Bénin Sénégal

Stéréotypes, biais cognitifs et discrimination

Fiche technique

N°3
Juin 2020

Pourquoi cette fiche ?

Pour permettre aux entreprises et acteurs de l'emploi de prendre conscience :

- Que nous avons tous des biais cognitifs, liés à des stéréotypes
- Que ces stéréotypes peuvent entraîner, involontairement, une discrimination

Des biais cognitifs aux stéréotypes

- Les biais cognitifs

Nous avons tous des stéréotypes. Ces stéréotypes construisent des préjugés et les préjugés nous amènent parfois à discriminer positivement ou négativement une personne.

C'est ce que l'on appelle un biais cognitif.

Le biais cognitif est un raccourci de notre cerveau nous permettant d'analyser rapidement une situation. Ce mécanisme remonte à la préhistoire.

Nous vivons dans un monde hostile et pour survivre, notre cerveau devait réagir rapidement.

Cet héritage, nous amène toujours aujourd'hui à faire des raccourcis liés à une première impression qui n'est pas réfléchie.

C'est inévitable : Notre cerveau ne peut pas assimiler, traiter et analyser toutes les informations qui lui arrivent : il les filtre en pratiquant une économie cognitive. Dans notre monde actuel et complexe, ce fonctionnement cognitif peut se révéler inadapté. Il conduit à des erreurs de raisonnement (stéréotypes) qui nous amènent à des erreurs de décision (dont la discrimination).



Dans notre société, les personnes non handicapées ne côtoient pas les personnes avec handicap. Elles ne vont pas dans les mêmes écoles,

donc les gens ne connaissent rien au handicap et aux réalités des personnes, leurs difficultés, leurs facultés, etc.
Témoignage



Trop d'informations

Donc mon cerveau se focalise sur

- > La répétition
- > Les trucs bizarres, drôles
- > Les changements, les différences
- > La confirmation

Pas assez de sens

Donc mon cerveau remplit les cases avec

- > La construction d'un sens
- > Des généralités
- > Des stéréotypes
- > Ce que je connais déjà



Nécessité d'agir vite

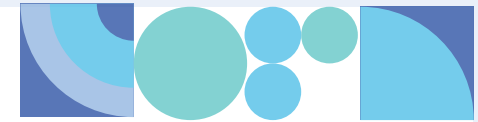
Donc mon cerveau choisit

- > Le plus près, le plus immédiat
- > Le plus facile, simple, rapide
- > Je reste sur ce que j'ai commencé
- > Je me fais confiance

Pas assez de mémoire

Donc mon cerveau économise le stockage

- > Je généralise
- > Je compresse mes souvenirs
- > Je mémorise le début et la fin
- > Je garde 1 élément marquant



- L'effet de halo

L'un des biais cognitifs le plus courant en recrutement est « l'effet de halo ».

L'effet de halo¹ (ou effet de notoriété ou effet de contamination) est la tendance à rendre plus positives (ou inversement plus négatives) certaines caractéristiques d'un groupe, d'une marque, d'une personne. Il s'agit d'une opinion donnée sans

connaître la personne, sans vérification d'information, du fait de l'appartenance à un groupe, sur la base d'informations reçues via des proches ou des médias, ou sur la base d'un aspect physique. Cet effet de halo influence la première impression que l'on a d'une personne, et crée le stéréotype qui mène à la discrimination.

J'avais à l'esprit que handicap était synonyme d'incapacité. J'ai réalisé en voyant un travailleur en fauteuil roulant sur une chaîne de production que rien n'empêchait ce garçon de travailler à un rythme bien précis.

Il fallait juste penser à mettre à sa disposition une table pour être à la hauteur et réaliser les tâches à sa charge. Il performait exactement comme on lui demandait.

M. Zeïd Souabni, Tunisie

Notre cerveau a tendance à catégoriser les individus. « Il fait partie de mon groupe et cela me rassure, il ne fait

pas partie de mon groupe, alors cela me fait peur. J'ai un sentiment de rejet pour cette personne, je suis mal à l'aise. »

Dans notre société, les gens ont une vision de la personne handicapée comme une personne Mbehda, qui ne s'exprime pas correctement, qui est négligée, qui ne peut pas prendre soin d'elle. Pour eux, une personne handicapée est à l'écart, effacée, en retrait, n'a pas d'avis. Comme les gens voient que j'arrive à faire tout cela toute seule et que*

je ne corresponds pas à l'image qu'ils se font de la personne handicapée, ils se disent que je ne suis pas handicapée et que je joue la comédie ! C'est fou que finalement, tout ce que j'arrive à faire, me desserve !

Témoignage, Maroc

* personne mal soignée, en arabe

Il existe plus de 100 types de biais cognitifs

à déjouer en matière de recrutement²!

- L'effet pygmalion

C'est un autre biais répandu dans le domaine du handicap. Le regard des autres peut avoir une grande influence sur notre façon d'être ou d'agir, ce qui peut nous amener à vouloir correspondre à l'image que les autres ont de nous. Nous finissons par accepter cette image et y croire. L'effet Pygmalion est la modification de notre

comportement pour se conformer à cette image. Si nous percevons les personnes handicapées comme des personnes incapables ou des victimes ou si nous les rabaissons, elles vont perdre confiance, l'estime d'elles-mêmes et être plus fragilisées. Elles finiront par se comporter de manière à confirmer ces préjugés.

Lorsqu'ils voient le déambulateur derrière moi, ils comprennent que j'ai un handicap. Certains me disent : que Dieu te guérisse. D'autres font des prières ou invoquent Dieu. Il y a aussi ceux qui ne s'adressent pas à moi.

Ils s'adressent au collègue à côté. Parfois, fatiguée, je laisse le collègue répondre à ma place, leur laissant croire que je ne suis pas capable de répondre

Témoignage

Inversement, si nous surestimons ou survalorisons un travailleur handicapé (tu es un battant, tu obtiens de belles performances malgré ton handicap...), ce dernier va essayer de se maintenir à niveau pour correspondre à cette image positive.

Or, il s'agit souvent de personnes qui se surmènent pour prouver qu'elles sont capables de faire le travail, qui surcompensent parfois au détriment de leur propre santé, ce qui peut amener à des accidents de travail et/ou arrêt de travail pour maladie.

Je n'aime pas être dépendante et je ne veux pas que mon handicap soit un obstacle. Je dois prouver que je peux y arriver seule.

Je sais que je dois redoubler d'effort pour ne pas montrer que mon handicap est une faiblesse.

Témoignage

¹ Mis en évidence en 1920 par le psychologue américain Edward Thorndike (1874-1949), cet effet a été démontré en 1946 par le psychologue américain d'origine polonaise Solomon E. Asch (1907-1996).

² <https://www.penser-critique.be/wp-content/uploads/2018/02/codex-biais-cognitifs.pdf>



Cas pratique

Redouan, travailleur handicapé, fait des énormes efforts pendant une année entière de CDD pour prouver qu'il est aussi performant que ses collègues. Lorsqu'il passe en CDI, il tombe malade. Ses responsables et ses collègues sont persuadés qu'il en a fait exprès et qu'il a attendu d'avoir un emploi sécurisé pour profiter du système.

En réalité, faute de prise en compte du handicap et de compensation adéquate pendant son CDD, Redouan s'est surmené jusqu'à épuisement et a fini par tomber malade.

Pour identifier la sur-motivation et le sur-engagement, se demander :

- > Un travailleur ordinaire s'investirait-t-il autant ou le fait-il pour (se) prouver quelque chose ?
- > Redouan respecte-t-il ses temps de pause, ses horaires de travail, ou en fait-il plus ?
- > Ramène-t-il du travail à la maison ?

L'objectif est d'amener l'employeur à s'interroger : son intensité de travail est-elle soutenable dans le temps ?

Le regard et les préjugés, portés sur les personnes en situation de handicap ont donc de lourdes conséquences.

Un regard responsable, respectueux et équitable sur les personnes qui peuvent rencontrer des difficultés de la vie, comme le handicap, leur permettra de prendre leur juste place.

Des stéréotypes à la discrimination au travail

• Les stéréotypes et leurs conséquences

Les stéréotypes, construits par notre culture, nos croyances et notre éducation peuvent nous amener à discriminer.

Les discriminations constatées en entreprise sont bien souvent commises

Exemples

« Je ne peux pas recruter un candidat en fauteuil pour un poste de commercial car il doit souvent se déplacer. Je pense rendre service à cette personne en l'écartant de ma sélection. »

Il s'agit d'une discrimination. Objectivement, un commercial peut traiter un certain nombre de tâches à distance et une personne en fauteuil roulant peut conduire où se déplacer via des transports accessibles.

« Je recrute cette candidate sourde, car « la pauvre », elle n'a pas de chance ». Dans les pays où la religion est très présente, la charité

de manière involontaire ou liées à une décision que nous estimons être meilleure pour la personne handicapée. Pour dépasser cette vision subjective, la méthode consiste à analyser les informations de manière objective.

concernant les personnes en situation de handicap à une place prépondérante. Les entreprises veulent avant tout les aider, les protéger, être charitable. Elles ne s'intéressent pas en priorité aux compétences des personnes en situation de handicap, mais à leur handicap. Les personnes en situation de handicap sont catégorisées comme étant dans l'incapacité d'être productive. On peut alors leur confier des emplois « sans intérêt » dans lesquels elles ne s'épanouiront pas, peuvent déprimer et perdre espoir de trouver un emploi en lien avec leurs compétences.



Au départ, j'étais réticente à l'idée de recruter une personne malentendante. J'ai accepté de rencontrer Vivien pour avoir des éléments pour motiver son refus.

Mais sincèrement, il m'a émerveillé, tout simplement
Témoignage
Aurélien H. Egue,
Novotel, Bénin

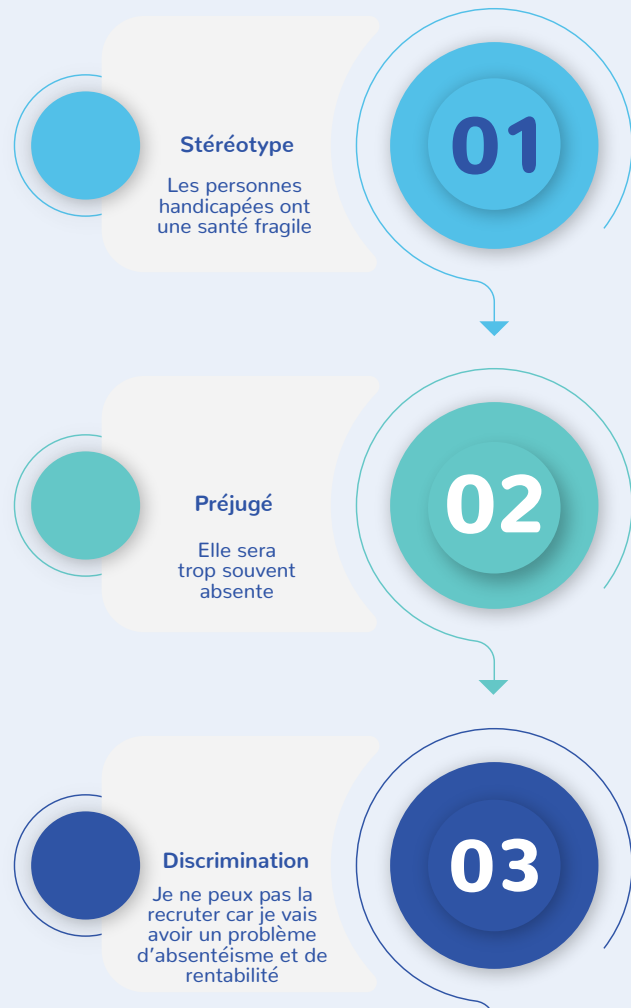


- Quels sont les stéréotypes sur le handicap ?

Nous entendons souvent :
« une personne handicapée est moins productive, elle est souvent malade, elle est souvent absente, elle ne

peut pas travailler, elle va créer une gêne dans mon équipe, je ne pourrais pas lui faire de remarque de peur de la blesser... »

Que se passe-t-il ?



Objectivement, les statistiques des entreprises mettent en évidence que les travailleurs handicapés ne sont pas plus absents que d'autres travailleurs. N'importe quel salarié peut s'absenter pour une grippe ou pour garder un enfant malade.

De même, un poste adapté permettra à un travailleur handicapé d'être aussi efficace que ses collaborateurs.

Cas pratique

Je m'appelle Maroua, je suis sourde profonde. J'ai un master 2 en finance. J'ai effectué de nombreux stages dans mon domaine de compétences. Je n'ai aucun souci de communication puisque j'ai appris à lire sur les lèvres et je suis en capacité de parler grâce à une rééducation orthophonique.

Mon seul problème est que je ne peux pas communiquer par téléphone. Pour autant, je n'arrive pas à avoir des entretiens d'embauche. La raison est que la plupart des recruteurs me contactent par téléphone. Quand je leur explique que je suis sourde, je n'ai plus de réponse



La plupart des personnes pensent que les personnes handicapées sont tout le temps malades et absentes.

Une personne handicapée n'est pas forcément malade, comme une personne malade n'est pas forcément handicapée !

« Ce qu'on a appris de la part des personnes handicapées, c'est l'assiduité, la ponctualité, ils étaient toujours présents

Témoignage Feriel Kennou, entreprise pharmadial, Tunisie



Que se passe-t-il pour Maroua?



Si nous analysons sa situation de manière objective :

Maroua a un diplôme de finance : elle est donc allée à l'université et a pu communiquer avec les autres. Elle a effectué de nombreux stages où elle a pu développer des compétences. Elle est motivée et elle a prouvé qu'elle pouvait s'adapter dans différents contextes



Il n'y a pas de problème de performance de la ligne. Le handicap, c'est une manière de voir les choses. De notre côté, nous voyons la bonne humeur et la joie que Jamel, déficient intellectuel, a apporté à l'entreprise.

• Les discriminations fondées sur l'état de santé

Les discriminations fondées sur l'état de santé sont expressément interdites. Vous ne pouvez pas préjuger de la capacité d'une personne selon son état de santé. C'est à la médecine de travail d'évaluer si la personne est



Quand j'avais 1 et demi, ma mère a remarqué que je n'arrivais pas à voir les objets.

Le médecin a diagnostiqué un problème de rétine pigmentaire et a dit à ma mère : il a une maladie grave. A 13 ans il ne verra plus.

professionnels et travailler avec d'autres collègues

Solutions proposées aux recruteurs :

Echanger avec Maroua via sms. Lui demander comment elle communique ?

Selon ce qu'elle préfère, lui proposer un entretien en présentiel ou un échange par messagerie instantanée.

La bonne humeur et la joie sont contagieuses. Le handicap ne l'est pas du tout !

Témoignage
Radouan Kelfaoui,
entreprise Mercen,
Tunisie



apte ou inapte pour un poste de travail.

Cette capacité du médecin du travail dépend fortement de sa compréhension du modèle social interactif du handicap, au-delà du modèle médical.

Il ne sera jamais chirurgien ni pilote. Aujourd'hui, je suis ingénieur cadre et non-voyant. Ma réussite professionnelle n'a pas été entravée par ma condition médicale car je ne me suis pas laissé décourager par les médecins.

Témoignage



IL S'AGIT D'UNE
BOÎTE DE PETITS
POIS À L'ÉTUVÉE
DE 400GRS DE
LA MARQUE
"CASSEGRAINE"

C'EST LUI
QUE JE VEUX
DANS MON
RAYON!



Cette fiche technique fait partie
d'un kit de 8 fiches à destination
des entreprises et des services
accompagnant les personnes en
situation de handicap vers l'emploi.