



AIDE-MÉMOIRE

LES BIAIS COGNITIFS QUI NUISENT À L'INCLUSION

LE BIAIS DE CORRÉLATION OU DU HALO

LE BIAIS DU RESPECT

LE BIAIS DU NON VERBAL

LE BIAIS DE RÉFÉRENCES

LE BIAIS DU REFUGE

DÉFINITION

Notre cerveau reçoit une quantité très importante d'informations. Pour en faciliter le traitement, il les regroupe sur la base de ce qu'il sait ou pense déjà savoir (l'âge, le genre, la couleur de peau, le niveau d'éducation etc.). En utilisant cette méthode, notre cerveau crée des jugements sans même que nous en ayons conscience. C'est ce que l'on appelle des biais inconscients. L'impact de ces biais inconscients peut être très important, car ceux-ci nous influencent dans nos décisions et peuvent nous amener à une discrimination.

.....

C'est pourquoi il est indispensable d'apprendre à les identifier pour éviter les situations d'injustice (par exemple dans le cadre d'opportunités professionnelles) et de ne pas nuire à nos efforts pour favoriser l'inclusion.

LES BIAIS COGNITIFS QUI NUISENT À L'INCLUSION

LE BIAIS DE CORRÉLATION OU DU HALO

Il se produit quand la perception d'une personne est influencée par l'opinion que l'on a préalablement pour l'une de ses caractéristiques. Par exemple l'influence religieuse sur le comportement au travail.

Exemples d'interprétation :

- Je les connais, ils sont tous pareils.
- Ils sont culturellement indisciplinés.
- Ils font la prière au travail.

Pistes de recommandations :

- Créer un climat de valorisation et de tolérance afin d'encourager le partage et la communication.
- Créer des événements de découverte et de rapprochements sociaux.

LE BIAIS DU RESPECT

La manifestation du respect de la hiérarchie se manifeste différemment selon les cultures. Par exemple en Amérique du Nord, le leadership s'exprime d'une manière moins formelle; on se tutoie souvent. Dans d'autres cultures, on dit bonjour à tout le monde avant de commencer le travail ou on vouvoie systématiquement sa hiérarchie.

Exemples d'interprétation :

- Il se dit non respecté juste parce qu'on ne lui dit pas bonjour.
- Il pourrait au moins me tutoyer.

Pistes de recommandations :

- Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la coexistence et l'approche systémique au travail.
- Créer un code des pratiques inclusives sur les comportements encouragés.

LE BIAIS DU NON VERBAL

Plusieurs postures, expressions ou gestes sont considérés inacceptables, excessifs ou agressifs lorsqu'ils sont effectués dans des sociétés différentes. Par exemple selon les cultures, regarder quelqu'un droit dans les yeux, peut être considéré comme un geste de défi ou encore comme une suggestion indécente.

Exemples d'interprétation :

- Je suis certain qu'elle cache quelque chose avec son regard fuyant.
- Il est ambigu. Je n'ai eu pas une bonne perception lors de l'entrevue.

Pistes de recommandations :

- Former l'ensemble du personnel, ou au moins les gestionnaires ou superviseurs, sur les spécificités culturelles des personnes nouvelles.
- Encourager les nouveaux à partager leurs différences culturelles, leur richesse culinaire, etc.

LE BIAIS DE RÉFÉRENCES

C'est lorsqu'une personne donne des niveaux d'exigence ou se réfère à un domaine inconnu par l'autre tout en considérant que celui-ci le maîtrise. Par exemple, des références au hockey sur glace ou aux artistes québécois peuvent ne pas être comprises lors des premiers jours d'inclusion.

Exemples d'interprétation :

- Ils ne comprennent pas les exigences demandées. Pourtant c'est clair!
- Ils ne sont pas capables de justifier leur scolarité.
- Ils n'ont pas le sens de l'humour.

Pistes de recommandations :

- Utiliser les ressources du gouvernement pour une évaluation comparative des études effectuées hors Québec.
- Partager des histoires à succès et féliciter les bons coups.
- Expliquer les documents RH (fiche de paie, T4 etc.)

LE BIAIS DU REFUGE

C'est le réflexe de survie qui consiste à se retirer pour trouver refuge dans sa communauté et développer un sentiment de méfiance envers les autres groupes. Instaurer une langue de travail permet un meilleur rapprochement interculturel.

Exemples d'interprétation :

- Ils restent tout le temps ensemble et ne parlent qu'entre eux.
- Quand ils parlent entre eux dans leur langue et qu'ils rient, on se sent mal.

Pistes de recommandations :

- Privilégier la formation de groupes multiculturels afin de créer des équipes performantes et non des clans.
- Proposer une formation à la langue française.
- Exiger progressivement la communication en français comme langue de travail.