

Baptiste BERRY
N° étudiant : 20802890



**Pratiques pseudoscientifiques et recrutement :
L'exemple de la graphologie**

Un constat, quelles solutions ?

Enseignants référents : Catherine Esnard
Pierre-Henri François

MASTER 1 – UE Évaluations en contextes professionnels
Année 2013 – 2014

Sommaire

I/ La pratique graphologique et ses paradoxes.....	2
1) <i>Le paradoxe scientifique.....</i>	3
2) <i>Le paradoxe éthique et déontologique.....</i>	3
3) <i>Le paradoxe légal.....</i>	4
4) <i>Conclusion.....</i>	4
II/ La croyance graphologique.....	4
1) <i>Pourquoi un tel écart entre théorie et pratique ?.....</i>	4
2) <i>Le facteur « acceptabilité » : la validité apparente.....</i>	6
3) <i>De la croyance à la connaissance ?.....</i>	7
III/ Réfuter le mythe de la graphologie : de la théorie à la pratique.....	8
1) <i>De la théorie.....</i>	8
1.1 <i>Réfuter les mythes sur la réfutation.....</i>	8
1.2 <i>Les différents effets boomerang.....</i>	9
1.3 <i>Comblant les lacunes.....</i>	10
1.4 <i>D'autres éléments.....</i>	11
1.5 <i>Conclusion.....</i>	11
2) <i>... à la pratique.....</i>	12
2.1 <i>Quel « fond » ?.....</i>	12
2.2 <i>Quelle « forme » ?.....</i>	15
IV/ Un constat, quelles solutions ?.....	16
1) <i>Un constat.....</i>	16
2) <i>Quelles solutions ?.....</i>	17
V/ Références bibliographiques.....	18

I/ La pratique graphologique et ses paradoxes

La problématique de ce travail part du constat suivant : certaines techniques utilisées en recrutement dont la validité n'a pourtant jamais été établie scientifiquement restent encore largement utilisées en France. La liste de telles pratiques est longue (par exemple : numérologie, astrologie, hémato-psychologie...) et si certaines sont utilisées de façon très marginale d'autres sont encore bien présentes dans le monde des ressources humaines et du recrutement. On s'intéressera ici plus précisément à la technique pseudoscientifique la plus répandue et la plus utilisée en France : la graphologie, technique qui se propose de prédire les traits de personnalité ainsi que les compétences professionnelles à partir de certaines caractéristiques de l'écriture.

1) Le paradoxe scientifique

En France, l'analyse graphologique est utilisée de façon quasi-systématique dans le processus de sélection du personnel, son pourcentage d'utilisation par des organismes de recrutement varie entre 37,8% (Shackelton et Newell, 1991, cités par Bruchon-Schweitzer, 2006) et 55% (Bruchon-Schweitzer et Ferrieux, 1991a cités par Bruchon-Schweitzer, 2006). Il s'agit de la deuxième technique la plus fréquemment utilisée en recrutement juste après l'entretien et avant les tests d'aptitudes, de personnalité et les tests en situation (Bruchon-Schweitzer, 2006).

La graphologie semble donc conserver une place importante dans le monde des ressources humaines, ce qui semble totalement injustifié au regard de l'efficacité de cette technique ; efficacité qui s'avère être nulle (ou faible mais non significative) quant à la prédiction de la réussite professionnelle et de la personnalité (Huteau, 2004 ; Bruchon-Schweitzer, 2006).

Pour résumer, la graphologie est une des techniques les plus utilisées dans la sélection du personnel malgré le consensus scientifique univoque quant à son manque de validité prédictive.

Il s'agit là d'un paradoxe que l'on pourrait qualifier de scientifique, c'est-à-dire se limitant à la dimension validité – utilisation de la graphologie. Cela renvoie à l'écart existant entre la psychologie « théorique », universitaire et la psychologie pratique, « naïve » telle qu'elle peut être perçue, véhiculée et appliquée dans le monde du travail.

2) Le paradoxe éthique et déontologique

De cette première contradiction émerge un second paradoxe que l'on pourrait qualifier d'éthique ou de déontologique. Ainsi, Balicco (1997) souligne que la notion de validité est

considérée comme étant une préoccupation majeure par la quasi-totalité de la profession. On peut par exemple citer la Charte du Syndicat des Conseils en Recrutement (SYNTEC) qui déclare que le recruteur doit mettre en œuvre « *des méthodes validées qu'il maîtrise et qui présentent des garanties de sérieux, d'efficacité et d'objectivité* » (alinéa 8) ; ou encore la Charte Universelle des Conseils en recrutement qui précise que le Conseil en recrutement « *ne recourt qu'à des méthodes maîtrisées et validées qu'il emploie à perfectionner régulièrement* ».

L'aspect déontologique quant à lui, renvoie plus spécifiquement au Code de déontologie du psychologue qui spécifie notamment que « *Les techniques utilisées par le psychologue à des fins [...] de sélection, doivent avoir été scientifiquement validées et sont actualisées.* » (Article 24).

Là encore, un fossé conséquent sépare les revendications éthiques et déontologiques des professionnels des ressources humaines et la réalité de la pratique.

3) Le paradoxe légal

Un troisième paradoxe peut être identifié bien qu'il soit très proche du second, ce paradoxe peut être qualifié de « légal ».

Par exemple, Bruchon-Schweitzer (2006) se questionne sur la légalité de la pratique graphologique au regard de plusieurs éléments issus du Code du Travail. Elle cite entre autres la loi du 31 décembre 1992, dans son titre V – dispositions relatives au recrutement et aux libertés individuelles – qui indique que « *les méthodes et techniques d'aides au recrutement ou d'évaluation des salariés et des candidats à un emploi doivent être pertinentes au regard de la finalité poursuivie* » (art. L. 121.7 du Code du Travail). De plus, une circulaire du 15 mars 1993 précise que la loi n'exige pas « *une validité scientifique* » mais seulement « *un degré raisonnable de fiabilité* » et que le recours à des techniques « *présentant une marge d'erreur importante* » n'est pas licite. Bruchon-Schweitzer (2006) évoque aussi la composante « opaque » de la graphologie, en effet les candidats ne sont, dans la grande majorité des cas pas informés que leur écriture va faire l'objet d'une analyse graphologique. Cette opacité est contraire à la loi du 31 décembre 1992 qui précise que le candidat à un emploi doit être « *expressément informé, préalablement à leur mise en œuvre, des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à son égard* ».

Au vu de ces éléments légaux, il semble effectivement que malgré son utilisation massive, la légalité de la graphologie soit très contestable.

4) Conclusion

Malgré une fréquence d'utilisation élevée dans le processus de sélection du personnel, la graphologie ; n'est pas empiriquement fondée (paradoxe scientifique), entre en contradiction avec les principes éthiques et déontologiques des professionnels du recrutement (paradoxe éthique/déontologique), et n'est pas conforme au Code du Travail (paradoxe légal). En cela, la persistance de la graphologie constitue une problématique sociétale complexe mettant en jeu de multiples facteurs.

II/ La croyance graphologique

1) Pourquoi un tel écart entre théorie et pratique ?

Le constat est là : il existe un véritable fossé entre, d'une part les connaissances scientifiques à propos de la graphologie, et d'autre part sa fréquence d'utilisation. S'il existe un tel consensus académique au sujet de cette « discipline » et si sa pratique outrepassé les règles éthiques, déontologiques et légales des professionnels des Ressources Humaines : comment expliquer une telle persistance de sa pratique ?

On peut distinguer trois facteurs « fondamentaux » expliquant la persistance de l'analyse graphologique en milieu professionnel.

Le premier facteur est économique, l'analyse graphologique est peu coûteuse à mettre en œuvre financièrement. Cette raison s'avère être une « mauvaise raison » puisque comme le souligne Bruchon-Schweitzer (2006, p. 106) : « *le bénéfice lié au recrutement des personnels est une fonction linéaire de la validité des techniques utilisées (Cook, 1998, p. 288)* ». Autrement dit l'argument économique ne tient pas, la meilleure des stratégies serait au contraire d'utiliser les techniques les plus fiables afin de maximiser les bénéfices sur le long terme, aussi bien pour l'entreprise que pour le candidat.

Le deuxième facteur est plutôt d'ordre pratique et concerne l'applicabilité de la graphologie qui s'avère effectivement être une technique facile à mettre en œuvre par les évaluateurs.

Le troisième facteur renvoie à l'acceptabilité, de la technique par les candidats et les évaluateurs, c'est-à-dire à sa validité perçue et donc par extension à son utilité perçue. Bruchon-Schweitzer (2006) utilise le terme de « validité apparente » pour renvoyer à l'acceptabilité de la graphologie par les candidats alors que Balicco (1997) parle de « validité de conviction » pour rendre compte de la confiance des évaluateurs en la validité de la technique.

Balicco (1997) évoque deux autres facteurs qui ne semblent pas pouvoir être qualifiés de fondamentaux car ils résultent probablement d'un des trois facteurs précédemment cités, ou de la combinaison de ceux-ci. Il évoque par exemple le statut du professionnel au sein de sa structure, ici il est fait allusion au fait que de par sa position dans la hiérarchie, un psychologue ou un consultant se voit dans l'obligation d'employer certaines techniques même s'il sait que cette technique est invalide et qu'elle n'est pas en accord avec son éthique ou sa déontologie. Ce n'est donc pas l'évaluateur qui décide d'utiliser la graphologie mais un supérieur hiérarchique. Or si ce preneur de décision impose à ses employés de recourir à l'analyse graphologique c'est bien que ce « choix » est lui-même déterminé par un ou plusieurs des facteurs fondamentaux précédemment cités (facteur d'acceptabilité, économique ou pratique).

La réalité du recrutement est complexe et il est difficile de dresser une liste exhaustive des causes explicatives de la persistance de la graphologie en France. Cependant en recoupant le travail de plusieurs auteurs (Balicco, 1997 ; Bruchon-Schweitzer, 2006) il est possible d'identifier trois facteurs pouvant expliquer en partie « le paradoxe graphologique » : l'illusion de l'économie financière, les préoccupations d'ordre pratique ainsi que la validité perçue (validité apparente et de conviction).

2) Le facteur « acceptabilité » : la validité apparente

Dans la suite de cette note de réflexion il sera question de cette notion « d'acceptabilité », que ce soit par les candidats, les évaluateurs ou les preneurs de décisions. Pour plus de simplicité nous parlerons de validité apparente pour nous référer à la perception d'une validité prédictive de la graphologie. Cette validité apparente semble être un facteur déterminant dans la dynamique de maintien de la pratique graphologique car elle est possiblement à l'origine de la perception de son utilité.

De nombreux DRH apportent des témoignages positifs sur la puissance prédictive de la graphologie (Hooper & Stanford, 1992 cités par King et Koehler, 2000) et continuent donc à avoir recours aux services de graphologues (McCarthy, 1988, cité par King et Koehler, 2000). Les résultats d'une étude de Steiner et Gilliland (1996), cités par Bruchon-Schweitzer (2006) suggèrent que la graphologie est plus acceptée en France qu'aux États-Unis et y est perçue comme étant plus scientifique, confortant ainsi l'hypothèse de la cohérence entre les croyances à propos de la graphologie et sa fréquence d'utilisation. Cela confirme les résultats d'une étude de l'APEC en avril 1992, citée par Bruchon-Schweitzer (2006) où 46 % des répondants (consultants français) ont jugé cette technique comme étant tout à fait valable (tout en précisant qu'elle n'est qu'un simple complément).

Ben-Shakhar et al. (1986) cité par King et Koehler (2000, p. 337) souligne que la graphologie « *semble posséder le type de propriété reflétant la personnalité* ». La validité apparente de la graphologie résulterait d'une croyance très intuitive : l'écriture de par son caractère individuel, sa complexité et sa richesse semble pouvoir renvoyer à de nombreuses facettes de la personnalité. Plusieurs biais de raisonnement ont été identifiés comme étant à l'origine de cette perception intuitive, on pourra citer par exemple le phénomène de corrélation illusoire (King et Koehler, 2000) ou encore l'effet Barnum (Boyce & Geller, 2002).

Tous ces résultats suggèrent l'existence d'un ensemble de croyances intuitives et erronées des professionnels des ressources humaines au sujet de la graphologie. Cet ensemble de croyances erronées dues en partie à des biais de raisonnement est « constitutif » de la validité apparente de la technique graphologique. Cette validité apparente induit une perception d'utilité de l'analyse graphologique et peut donc expliquer en partie le paradoxe scientifique, c'est-à-dire le fossé existant entre la psychologie scientifique et universitaire et la psychologie « naïve », appliquée en recrutement.

3) De la croyance à la connaissance ?

L'examen de la question de l'acceptabilité de la graphologie (validité apparente) nous renvoie à la question du « paradoxe scientifique », c'est-à-dire à l'écart existant entre les connaissances que les chercheurs en psychologie ont accumulés sur ce sujet et la représentation que les professionnels peuvent en avoir. Drenth (2006) explique cet écart par deux facteurs : le non-usage et le mauvais usage des connaissances en psychologie du travail. Nous nous intéressons ici au

non-usage : « *Pourquoi les connaissances scientifiques sont-elles si souvent ignorées ou négligées par les preneurs de décision ?* » (Drenth, 2006, p. 489). L'auteur invoque plusieurs raisons pouvant expliquer cet état de fait ; concernant la question de la graphologie, il précise que « *les résultats des recherches peuvent ne pas être acceptés parce qu'ils sont contraires à l'intuition, aux stéréotypes ou aux préjugés* » et il pose la question suivante au sujet des techniques pseudoscientifiques : « *Comment le grand public peut-il distinguer le grain de la paille ?* » (Drenth, 2006, p. 489).

C'est cette question que se propose d'examiner cette note de réflexion, à la différence qu'elle ne concernera pas ici le grand public mais plus spécifiquement les professionnels du recrutement. Il s'agit d'essayer d'aller au-delà des constats détaillés plus haut (paradoxe scientifique, éthique/déontologique, légal) afin d'évoquer quelques pistes de solutions. Comment informer au mieux les professionnels des ressources humaines sur la fiabilité des techniques utilisées ? Sachant que la graphologie fait l'objet de nombreuses croyances intuitives, faut-il adopter un mode de communication particulier ?

III/ Réfuter le mythe de la graphologie : de la théorie à la pratique

Informé des professionnels sur une nouvelle technique de recrutement, c'est-à-dire une technique qu'ils ne connaissent pas et dont ils n'ont aucun jugement a priori est quelque chose ; informer ces mêmes professionnels sur une technique qu'ils connaissent et dont ils croient avec conviction qu'elle est efficace en est une autre. La croyance en la graphologie, nous l'avons vu est un des facteurs de son maintien dans le processus de sélection du personnel, il paraît donc primordial d'informer les évaluateurs sur la faible validité de cette technique. Pour reprendre les termes de Drenth (2006), il s'agit de faire « usage » des connaissances en psychologie du travail, pour cela l'information scientifique doit parvenir jusqu'aux preneurs de décisions. Comment informer des individus qui croient en la validité d'une technique sur sa non-validité ?

1) De la théorie...

Stephan Lewandowsky est un chercheur en psychologie cognitive qui travaille notamment sur les croyances erronées (*misinformation*), leur influence sur nos comportements ainsi que sur le meilleur moyen de démystifier/réfuter ces croyances erronées (*debunking*). Se basant sur ses travaux en psychologie cognitive il a mis au point, en collaboration avec John Cook, une méthode

afin de réfuter des croyances erronées de façon la plus effective possible (Cook et Lewandowsky, 2011). Ces auteurs précisent d'entrée que « *Réfuter un mythe n'est pas chose aisée. À moins de procéder avec la plus grande prudence, toute tentative de réfutation peut involontairement renforcer les informations erronées que l'on cherche à corriger* » (Cook et Lewandowsky, 2011, p. 1). Afin d'éviter cet « effet boomerang » la démystification doit respecter quelques éléments fondamentaux.

1.1 Réfuter les mythes sur la réfutation

La première étape consiste à réfuter les croyances au sujet de la réfutation. Le communicateur doit se défaire de l'idée que si les individus ont des croyances erronées c'est par défaut de connaissances, en communication des sciences on parle de « modèle du déficit d'information ». Si l'on se base sur ce modèle, pour réfuter un mythe il faudrait simplement apporter plus d'informations correctes à l'individu afin de remplacer les informations incorrectes. Cette méthode de réfutation s'avère en réalité contre-productive, en procédant ainsi la croyance dans le mythe va rester stable ou même aller jusqu'à se renforcer : c'est ce que l'on appelle « l'effet boomerang ». Le vulgarisateur doit donc avant tout comprendre que pour réfuter un mythe il convient de s'intéresser non pas seulement à ce que les gens pensent, mais surtout à la manière dont ils pensent. Une bonne connaissance en « *psychologie de l'erreur, de l'ignorance et de l'irréflexion* » (Bachelard, 1938, cité par Axelrad, 2012) permettra au communicant d'éviter, ou en tout cas de minimiser l'effet boomerang et cela grâce à la prise en compte de différents éléments.

1.2 Les différents effets boomerang

Le premier élément pouvant conduire à un effet boomerang est *la familiarisation*. Lors de la réfutation d'un mythe celui-ci doit généralement être cité, or le fait d'évoquer le mythe va provoquer un effet de familiarisation chez l'auditoire menant à un renforcement de la croyance initiale. Les auteurs préconisent donc d'essayer d'éviter de mentionner le mythe et de s'en tenir aux faits. Prenons l'exemple de la graphologie. Il sera préférable d'éviter toute mention à la graphologie et de se centrer sur les faits, par exemple : « il n'est pas possible de prédire les compétences professionnelles d'un individu à partir des caractéristiques de son écriture, cela au vu de nombreuses études scientifiques menées sur ce sujet ».

Un autre élément pouvant conduire au renforcement de la croyance est *l'excès d'information*. En accord avec le modèle du déficit d'information, le communicateur pense souvent qu'une réfutation efficace nécessite une contre-argumentation abondante. Cette stratégie est en fait inadaptée, des contre-arguments trop nombreux, trop complexes ou peu compréhensibles vont être difficilement assimilables par l'individu et cela en raison d'un coût cognitif très important. L'excès d'information peut donc conduire à un effet boomerang : un mythe simple est plus attractif cognitivement qu'une correction très compliquée. Le vulgarisateur doit donc prendre en compte le cadre de référence de son auditoire afin d'adapter la complexité de ses propos. Il privilégiera une argumentation concise (avec des phrases courtes), structurée (avec des titres, sous-titres et paragraphes) et adaptée à son auditoire en matière de complexité. La prise en compte de tous ces éléments va favoriser l'assimilation des informations et devrait contribuer à l'acceptation de la correction des informations erronées.

Le troisième effet boomerang est probablement le plus puissant, il se produit lorsque la croyance que l'on cherche à réfuter met en danger *la vision du monde* de l'individu. Dans ce cas de figure, la croyance est très enracinée et la présentation de contre-arguments va avoir pour effet de consolider le mythe. Plusieurs biais de raisonnement viennent « protéger » la croyance et donc la vision du monde de l'individu. Le « biais de confirmation » conduit celui qui se trouve en présence d'arguments en faveur, et en défaveur de sa croyance, à ne sélectionner que les arguments allant dans le sens de sa croyance initiale, il en résulte un renforcement de celle-ci. Le « biais d'infirmité » se manifeste lorsque le sujet est confronté seulement à des contre-arguments, il déploie alors beaucoup d'énergie et de temps afin de réfuter les contre-arguments, de la même manière cela mène à un renforcement du mythe. Irwin (2003b, 2004 cités par Irwin, 2009) parle de « *suspension of reality testing* » pour évoquer le fait que les individus croyants vont inhiber leurs compétences d'analyse critique mais seulement lorsque leur croyance est menacée (Bell et al., 2001, cités par Irwin, 2009). Dans le cas où les individus possèdent des croyances fortement enracinées il est donc beaucoup plus difficile d'engager un processus de réfutation, cependant deux pistes sont évoquées.

Tout d'abord, on sait que l'effet boomerang lié à la vision du monde est beaucoup plus fort chez les individus ayant une très forte conviction en leur croyance. Les auteurs suggèrent donc de diriger les efforts de sensibilisation préférentiellement vers une population dont l'opinion n'est pas encore cristallisée. Dans le cas de la graphologie on peut essayer de trouver quelques possibilités d'application, par exemple effectuer ce travail d'information pendant la formation des professionnels, ou bien au tout début de leur pratique professionnelle.

Une autre piste consiste à présenter les informations de façon à les rendre moins menaçantes pour la vision du monde de l'individu, par exemple en travaillant sur la formulation. Cela permet de réduire la résistance psychologique. Il a aussi été démontré que cette résistance peut être réduite si l'on associe les messages menaçants pour la vision du monde à de « l'affirmation de soi », en demandant par exemple aux sujets de rédiger quelques phrases renvoyant à une période où ils se sentaient fiers d'eux-mêmes.

On peut faire l'hypothèse que la vision du monde chez un individu croyant fait partie de son identité, de son « *self* ». Si cette vision du monde est remise en question, le « *self* » est menacé, à moins de réaffirmer celui-ci au préalable. Le communicateur doit donc prendre en compte le fait que « s'attaquer » à la graphologie revient dans certains cas à « s'attaquer » à l'identité de la personne, à sa vision du monde. Il convient dans ce genre de cas, de formuler son argumentation de la façon la moins menaçante possible pour l'individu et si possible de procéder à une réaffirmation du soi du sujet. Par exemple on pourra, en petit groupe, demander à chacun d'évoquer un épisode de sa vie professionnelle dont il est particulièrement fier.

1.3 Comblant les lacunes

Même dans le cas où les individus ont accepté et se souviennent de la correction apportée, il a été mis en évidence que le mythe continue à avoir une influence. Lorsqu'un mythe est accepté, un modèle mental auquel le mythe sert d'explication est construit. La réfutation du mythe crée une lacune dans l'esprit du sujet, si aucune information convaincante ne vient combler cette lacune l'individu continuera de croire à l'information erronée. Un modèle incorrect est cognitivement plus attractif qu'un modèle incomplet. Aussi pour qu'une réfutation soit efficace il ne suffit pas de corriger l'information incorrecte, il faut proposer une explication alternative, que celle-ci soit plausible et qu'elle élucide toutes les caractéristiques observées de l'événement ou du phénomène.

L'une des possibilités pour pallier cette lacune est d'expliquer pourquoi le mythe est faux. Dans le cas de la graphologie on pourra proposer à l'auditoire quelques éléments expliquant pourquoi on peut en venir à avoir l'illusion que cela fonctionne. On peut évoquer par exemple le phénomène de corrélation illusoire, le biais de confirmation ou bien l'effet barnum.

Il est aussi possible d'expliquer l'intérêt que peut avoir le « désinformateur » à diffuser le mythe. On remarque ainsi que jeter le doute sur la source de l'information erronée permet de réduire son influence. Un travail peut être fait sur les sources attestant de la validité de la graphologie, quels éléments sont en faveur de la validité de cette technique ? S'agit-il de témoignages ou d'études scientifiques ?

1.4 D'autres éléments

Il est fait mention de deux autres éléments favorisant la réfutation d'un mythe : l'avertissement explicite et l'usage de graphiques. L'avertissement explicite permet aux individus d'être vigilants et de traiter l'information à suivre avec plus d'attention. Par exemple : « Attention aux informations qui vont suivre, elles sont incorrectes et nous allons essayer de comprendre pourquoi ». L'usage des graphiques facilite la compréhension de l'information et évite toutes ambiguïtés, ambiguïtés pouvant être utilisées par les tenants du mythe afin de contredire le communicant. Il a été montré qu'une réfutation est plus efficace lorsqu'elle s'accompagne de graphiques.

1.5 Conclusion

La méthode de réfutation de Cook et Lewandowsky (2011) apporte de nombreux conseils pratiques à celui qui envisage d'informer, de communiquer sur un thème dont on sait qu'il est l'objet de nombreuses croyances erronées, de mythes plus ou moins enracinés. On apprend ainsi qu'il est primordial dans ce cas de figure de prendre de nombreuses précautions tant sur la forme que sur le contenu du discours sous peine d'une réfutation inefficace (croyance non réfutée) voire contre-productive (renforcement de la croyance). Seule une réfutation efficace permettra d'impacter le comportement effectif des individus et pourra donc possiblement impliquer une réduction du recours aux analyses graphologiques en recrutement. En cela, cette méthode de réfutation pourrait être utile aux professionnels souhaitant démystifier la graphologie auprès des multiples acteurs des ressources humaines et du processus de recrutement.

2) ... à la pratique

Le Collectif CORTECS (Collectif de Recherche Transdisciplinaire Esprit Critique & Sciences) est un « *collectif d'enseignement et de recherche en esprit critique et sciences* ». Il se donne pour objectif de « *mettre à disposition les travaux de tous les acteurs – enseignants, chercheurs, étudiants – travaillant sur un sujet développant le critical thinking, l'esprit critique, quelle que soit leur origine disciplinaire.* » (CORTECS, 2013). La pensée critique peut être définie dans son acception la plus large comme « *l'art de réfléchir sur notre propre réflexion* » (Paul, 1990, cité par Kuhn, 1999, p. 17). On peut ainsi considérer la pensée critique comme étant avant tout un

processus métacognitif impliquant un monitoring de sa propre réflexion. La première étape de la pensée critique consisterait donc à prendre conscience de nos réflexions, de nos pensées, et à les « observer » dans un premier temps, puis peut-être progressivement à les analyser, les questionner. C'est cette démarche d'analyse critique que Nicolas Gaillard, membre du CORTECS et éducateur spécialisé essaye de transmettre et d'enseigner en milieu professionnel. C'est à travers son expérience que nous poursuivons cette note de réflexion, en considérant les spécificités de la transmission de l'esprit critique en milieu professionnel.

2.1 Quel « fond » ?

L'analyse critique en milieu professionnelle s'effectue via la sensibilisation aux outils critiques fondamentaux, il ne s'agit pas de réfuter une pratique ou un domaine spécifique. L'idée est plutôt d'initier une prise de conscience chez les professionnels et de les amener à effectuer ce travail de monitoring évoqué plus haut. Ainsi, on se rendra compte que parfois, nos pensées et nos perceptions s'avèrent erronées et viennent biaiser notre vision de la réalité. Pour résumer, on vient apporter des outils critiques aux individus afin qu'ils soient en mesure de pouvoir réfléchir sur la structure d'une argumentation, sur la manière de repérer des erreurs logiques, ou encore sur la façon dont sont présentés des chiffres, des statistiques. L'objectif est d'apporter aux professionnels des méthodes « *d'autodéfense intellectuelle* » (Baillargeon, 2006), leur permettant, comme le formulait Drenth (2006, p. 489) de « *distinguer le grain de la paille* ».

Un des domaines de la pensée critique concerne la question du langage, des sophismes, de la rhétorique et des biais de raisonnements.

Nicolas Gaillard évoque par exemple la question du faux dilemme, ce paralogisme est défini par Baillargeon (2006, p. 61) comme survenant « *lorsque nous nous laissons convaincre que nous devons choisir entre deux et seulement deux options mutuellement exclusives, alors que c'est faux* ». Cette technique peut être utilisée pour inciter fortement l'individu à choisir une des deux options, en lui donnant l'illusion d'un choix. En réalité ce choix est forcé, ou tout du moins fortement influencé de par le caractère inacceptable de l'une des propositions. Par exemple : « *Faire dormir des sans abri dans la rue ou bien sous une toile de tente ?* ». Apprendre à repérer ce type de paralogisme permet de s'extraire de ce faux dilemme et de se rendre compte qu'il existe un éventail de possibilités entre ces deux positions.

La généralisation hâtive est un autre paralogisme, il consiste « *à généraliser trop vite et à tirer des conclusions au sujet d'un ensemble donné en se basant sur un trop petit nombre de cas* »

(Baillargeon, 2006, p. 63). L'auteur poursuit en donnant quelques exemples : « *Tous les patrons sont des margoulines : je le sais, j'en connais plusieurs* » ; « *L'acupuncture, ça marche : mon frère a arrêté de fumer en consultant un acupuncteur* ». De la même manière que pour le faux dilemme, il s'agira pour les professionnels d'essayer de repérer ce type de raisonnement biaisé et de saisir pourquoi la généralisation hâtive est un paralogisme, une heuristique.

L'épistémologie est un autre domaine que l'on se doit d'aborder dans l'objectif de transmettre les outils nécessaires à l'autodéfense intellectuelle. Deux concepts que l'on peut qualifier d'épistémologiques sont donnés en exemple par Nicolas Gaillard : le rasoir d'Ockham et le principe de réfutabilité.

Le rasoir d'Ockham, ou principe de parcimonie « *recommande de rechercher l'explication la plus simple, de retenir l'hypothèse par laquelle on postule le moins d'entités possible* » (Baillargeon, 2006, p. 233). C'est un principe important en science, face à deux hypothèses explicatives d'un même phénomène on privilégiera en général l'hypothèse la plus « économique » pour rendre compte du phénomène observé. Pour illustrer ce principe, Monvoisin (2007) se base sur un article de Gaillard (2004) et évoque « l'affaire » des sphères de granite du Costa Rica. Cette découverte archéologique a suscité de nombreuses théories « exotiques », telles que l'intervention d'extraterrestres ou de la civilisation atlante. Selon le principe de parcimonie, il n'est pas utile de faire appel à l'hypothèse extraterrestre ou atlante pour expliquer l'existence de ces sphères, des hypothèses alternatives plus « économiques » pourraient aussi bien expliquer le phénomène (certains processus géologiques, façonnement par l'homme) (Gaillard, 2004).

Le principe de réfutabilité est selon Popper (1934) ce qui fait la spécificité de la science, c'est-à-dire « *sa capacité à faire des prédictions qu'on peut tester par l'expérience et qui pourraient être contredites par elle* » (Baillargeon, 2006, p. 256). Ce principe de réfutabilité, bien qu'ayant ses limites (Bricmont, 2002), permet d'initier une réflexion sur les différences entre sciences et pseudosciences. Une de ces principales différences étant la formulation d'hypothèses testables et leur confrontation à l'expérimentation, une pseudoscience se caractérisera généralement par l'émission d'hypothèses irréfutables ou le cas échéant ne confrontera pas ses hypothèses (bien que réfutables) à l'expérience. Le principe de réfutabilité a donc le mérite d'alerter les individus sur certaines affirmations qui sont tenues pour vraies et qui ne se prêtent pas aisément à la « réfutation », à l'expérimentation, on peut par exemple citer le complexe d'Œdipe en psychanalyse.

Enfin, Nicolas Gaillard évoque quelques autres éléments, « outils » critiques issus de la psychologie sociale et des mathématiques, deux domaines qui viennent enrichir « l'arsenal intellectuel » du penseur critique.

Il s'agit par exemple en psychologie sociale, de la théorie de la dissonance cognitive formulée par Léon Festinger en 1957. Cette théorie vient illustrer comment on peut en venir à « penser ce que l'on fait ». Si un individu émet un comportement contre-attitudinal dans un contexte de libre choix, alors il va ressentir un état désagréable : l'état de dissonance (exemple : fumer alors que l'on connaît les dangers du tabac). L'individu sera ensuite motivé à réduire cet état déplaisant, un des modes de la réduction de la dissonance est le changement d'attitude a posteriori (exemple : penser que les dangers du tabac sont surestimés).

En mathématiques, le penseur critique s'intéressera principalement à la statistique et aux probabilités ainsi qu'à la façon dont sont présentées des données chiffrées, des graphiques. L'intérêt est de pouvoir être en mesure de repérer des erreurs ou des anomalies pouvant être utilisées par un « désinformateur » afin de convaincre son auditoire.

La statistique permet aussi de mieux comprendre certains biais de raisonnements, par exemple le biais de généralisation hâtive évoqué plus haut. Pour bien saisir en quoi ce biais est une heuristique il est avant tout nécessaire de maîtriser certaines notions de statistiques inférentielles telles que la représentativité.

L'analyse critique en milieu professionnel consiste donc ici à donner quelques clés de pensée critique aux professionnels afin qu'ils puissent se rendre compte de la faillibilité de nos perceptions et de nos raisonnements. L'objectif est de rendre accessibles des concepts assez généraux en épistémologie, rhétorique, psychologie ou mathématique, concepts applicables dans n'importe quel domaine. Il ne s'agit donc pas, à l'inverse de la méthode de démystification de Cook et Lewandowsky (2011) de réfuter un thème précis mais d'apporter des éléments de réflexion amenant les individus à s'interroger sur la structure même de l'argumentation.

2.2 Quelle « forme » ?

Nicolas Gaillard insiste sur la spécificité de la transmission de savoir en contexte professionnel qui se différencie de la transmission de savoir en contexte académique, universitaire.

Tout d'abord, il est important de ne pas se placer dans un rapport sachant – apprenant, c'est-à-dire que le communicant ne se place pas en expert, transmettant son savoir de façon descendante. Ici, on se place dans une dynamique collaborative où tout le monde peut échanger et où la

communication constitue le moteur de l'interaction. Cela permet de casser l'image de l'expert, de la figure d'autorité donnant une conférence, ainsi on peut libérer l'auditoire d'une certaine pression sociale ressentie face à ce type de contexte très formel. En effet, face à ce statut d'expert les professionnels seront plus réticents à prendre la parole, à poser des questions, à exprimer leur désaccord, à critiquer. Les « midis critiques » sont un bon exemple de cette approche participative axée avant tout sur la collaboration. Il s'agit d'ateliers organisés sur le temps de la pause déjeuner où il est proposé aux personnes intéressées de venir réfléchir sur certains sujets, de discuter et de débattre notamment à partir de supports vidéo, de documentaires.

Inspiré des méthodes d'éducation populaire, l'échange sera donc axé sur la communication, la participation des professionnels. L'individu n'est pas « passif » comme lors d'une conférence mais il est acteur de cet échange, l'objectif étant de proposer un exercice de la pensée critique. Pour faciliter cette participation active il est important de constituer des groupes limités en nombre et de favoriser le travail collectif. Par exemple il est proposé aux participants de visionner de courts extraits vidéo et d'essayer de déceler par groupes de deux, des exemples de « faux dilemmes ». Cette mise en pratique a donc l'avantage de permettre à l'individu de découvrir par l'exercice les différents « outils critiques ».

Nous l'avons vu plus haut, l'enseignement de l'analyse critique est ici principalement abordé d'un point de vue global et porte surtout sur la structure de l'argumentation. Ainsi on commencera par appréhender la question du faux dilemme par l'étude de vidéos, pour amener dans un second temps les professionnels à essayer d'identifier des exemples de faux dilemmes dans leur pratique professionnelle. Cette entrée très générale est intéressante car elle permet possiblement d'éviter les effets boomerang que l'on pourrait rencontrer en cas d'entrée très spécifique sur un sujet donné. Par exemple, un individu croyant fermement en la validité de la graphologie risque très probablement de se « braquer » dès le départ et de se positionner en défenseur de sa position et contre la position du communicant.

L'enseignement de l'analyse critique en milieu professionnel se distingue de la méthode de réfutation de par son « fond » mais aussi de par sa « forme ». Cet enseignement s'inspire des techniques d'éducation populaire et met l'accent sur la participation et sur l'aspect collaboratif gommant ainsi toute hiérarchie entre le communicant et les professionnels. Cette dynamique particulière permet aux individus de s'émanciper d'une potentielle pression sociale émergeant d'un contexte trop formel de type transmission de savoirs universitaires avec d'un côté un professeur

« expert » et de l'autre, l'auditoire « naïf ». Il semble que ce type de configuration ne soit pas adapté à l'enseignement en milieu professionnel. On préférera donc travailler en groupes restreints afin de faciliter la prise de parole et la pratique d'exercices durant lesquels l'individu est acteur et « pratique » la pensée critique. Cette pratique s'appuiera dans un premier temps sur un « matériel » général, puis sera, dans un second temps axée sur la pratique professionnelle. Le caractère non spécifique de l'analyse critique, c'est-à-dire non centré sur un domaine ou phénomène particulier (par exemple la graphologie) permet de ne pas entrer en confrontation avec les croyances des individus et donc d'engager un échange constructif avec les professionnels.

IV/ Un constat, quelles solutions ?

1) Un constat

En France, la pratique de la graphologie persiste dans le processus de sélection du personnel et cela malgré les nombreux paradoxes qu'elle soulève (scientifique, éthique et déontologique, légal). Afin d'expliquer cette situation, trois facteurs sont généralement invoqués, l'illusion d'une économie financière, la facilité de mise en œuvre de l'analyse graphologique ainsi que l'acceptabilité de cette technique. Cette notion d'acceptabilité qui renvoie en fait à la validité apparente de la graphologie semble centrale dans le maintien de cette pratique en recrutement. Les candidats tout comme les évaluateurs ont en général l'impression, voire la conviction que « ça marche ». Cette croyance en la validité de la graphologie est en partie expliquée par le caractère intuitif de cette pratique qui se prête particulièrement bien à la mise en œuvre de certains biais cognitifs tel que l'effet Barnum, le biais de confirmation et plus spécifiquement le phénomène de corrélation illusoire.

La graphologie a donc pour spécificité de relever de la croyance, c'est peut-être là une des raisons principales de la résistance de cette pratique. En effet la croyance a pour particularité d'être particulièrement résistante aux arguments contradictoires et cela d'autant plus qu'elle est profondément enracinée. Réfuter une croyance est donc un exercice très complexe, qui s'il est mal mené peut s'avérer totalement vain voire contre productif, c'est-à-dire conduire à un renforcement de la croyance.

2) Quelles solutions ?

Dans cette note de réflexion, l'objectif était de trouver des pistes de solutions afin de réduire l'écart existant entre d'une part les connaissances académiques, scientifiques et d'autre part les pratiques professionnelles « naïves », pseudoscientifiques. Drenth (2006) interprète ce fossé entre théorie et pratique comme étant dû à un non-usage de la connaissance scientifique, dans le cas de la graphologie les connaissances seraient ignorées car contraires à l'intuition, aux stéréotypes et aux préjugés. D'une manière générale la question d'intérêt est la suivante : comment permettre aux professionnels de s'émanciper des croyances erronées afin que leur pratique soit basée sur « les preuves » ?

À cet égard, Drenth (2008, p. 539) donne quelques recommandations aux psychologues, il propose par exemple de « *développer les compétences nécessaires à l'utilisation de médias divers dans le but de communiquer leurs résultats aux preneurs de décisions...* ». La méthode de réfutation de Cook et Lewandowsky (2011) semble s'inscrire dans cette perspective, il s'agit bien de développer une méthode de communication spécifiquement conçue pour informer sur un thème, un domaine dont on sait qu'il est l'objet de nombreuses croyances erronées. L'utilisation de cette méthode de démystification paraît donc tout à fait pertinente dans un objectif d'information au sujet de la graphologie auprès des nombreux acteurs des ressources humaines et plus spécifiquement du processus de recrutement.

La principale limite de ce modèle réside dans son manque de validité écologique. En effet cette méthode de réfutation a été élaborée sur la base de nombreuses recherches empiriques dans le domaine de la psychologie cognitive de l'erreur et de la croyance erronée, recherches que l'on peut qualifier « de laboratoire ». Il serait intéressant de confronter ce modèle au contexte professionnel afin de voir s'il est adapté à ce type de « milieu » et si les résultats mis en évidence en laboratoire se vérifient dans un contexte plus écologique.

L'enseignement de l'analyse critique en milieu professionnel peut aussi constituer une perspective intéressante dans l'optique d'une évolution des pratiques en milieu professionnel. Cet enseignement a pour but premier d'apporter aux professionnels les outils critiques fondamentaux leur permettant de développer un certain recul sur leur propre réflexion. Les individus apprennent à identifier et à se méfier des raisonnements fallacieux, des biais de raisonnement ou encore des stéréotypes. Cette méthode d'autodéfense intellectuelle sensibilise aussi les professionnels à certaines notions d'épistémologie et aux éléments permettant de distinguer la science de la

pseudoscience. L'enseignement de la pensée critique en contexte professionnel paraît donc être une réponse adaptée à la problématique de la graphologie.

À l'inverse de la méthode de réfutation, l'enseignement de l'analyse critique est plutôt dans le cas présent une pratique de « terrain » basée sur les méthodes d'éducation populaire. Il paraît donc nécessaire de conduire des études expérimentales « de laboratoire » et en contexte écologique afin de tester l'efficacité de cette méthode.

Pour conclure, il semble primordial afin de faire évoluer les pratiques professionnelles en recrutement, de « faire usage » des connaissances scientifiques. Les connaissances scientifiques sont parfois ignorées par exemple lorsqu'elles mettent en danger certaines croyances ou certains préjugés. Il est alors nécessaire de mobiliser certaines méthodes qui s'avèrent pertinentes lorsqu'il s'agit d'informer et de communiquer dans ce type de contexte.

V/ Références bibliographiques

Axelrad, B. (2012). KISS "Keep It Short and Simple or Keep It Simple, Stupid". *Science... & pseudo-sciences*, 300, 73-76.

Baillargeon, N. (2006). *Petit cours d'autodéfense intellectuelle*. Montréal: Lux éditeur.

Balicco, C. (1997). *Les méthodes d'évaluation en ressources humaines: la fin des marchands de certitude*. Paris : Éditions d'Organisation.

Boyce, T. E., & Geller, E. S. (2002). Using the Barnum effect to teach psychological research methods. *Teaching of Psychology*, 29(4), 316-318.

Bricmont, J. (2002). *Pour un usage nuancé de Popper*. En ligne <http://www.pseudo-sciences.org/spip.php?article102>.

Bruchon-Schweitzer, M. (2006). Doit-on utiliser la graphologie en recrutement ? In C. Lévy-Leboyer, C. Louche & J-P. Rolland (Eds.), *RH: les apports de la psychologie du travail, Tome 1: management des personnes* (pp. 97-117). Paris: Éditions d'Organisation.

Cook, J. & Lewandowsky, S. (2011). *The Debunking Handbook*. St. Lucia, Australia: University of Queensland.

CORTECS. (2013). *Qui sommes-nous ?*. En ligne <http://cortecs.org/le-cortex/qui-sommes-nous/>.

Drenth, P. J. (2006). Usage, non-usage ou mauvais usage de la psychologie du travail. In C. Lévy-Leboyer, C. Louche & J-P. Rolland (Eds.), *RH: les apports de la psychologie du travail, Tome 1: management des personnes* (pp. 483-492). Paris: Éditions d'Organisation.

Drenth, P. J. (2008). Psychology: Is it applied enough?. *Applied Psychology*, 57(3), 524-540.

Gaillard, N. (2004). *Les mystérieuses sphères du Costa Rica*. En ligne <http://www.zetetique.fr/index.php/dossiers/84-spheres-costa-rica>.

Huteau, M. (2004). *Écriture et personnalité: approche critique de la graphologie*. Paris: Dunod.

Irwin, H. J. (2009). *The psychology of paranormal belief. A Researcher's handbook*. Hertfordshire: University of Hertfordshire Press.

King, R. N., & Koehler, D. J. (2000). Illusory correlations in graphological inference. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 6(4), 336-348.

Kuhn, D. (1999). A developmental model of critical thinking. *Educational researcher*, 28(2), 16-46.

Monvoisin, R. (2007). *Pour une didactique de l'esprit critique : Zététique et utilisation des interstices pseudoscientifiques dans les médias*. Thèse de doctorat en didactique des disciplines scientifiques non publiée, Université Joseph-Fourier-Grenoble I, Grenoble.

Popper, K. (1934). *La Logique de la découverte scientifique*. Paris : Payot.