



Du diagnostic au design des actions :

Que sont les « *behavioural insights* » ?

Nicolas Fieulaine

Chercheur en psychologie sociale, associé à la Chaire
Innovation Publique de l'INSP, et directeur scientifique de l'unité
sciences comportementales de la SNCF.

Fermer le robinet

« On parle de comportement lorsqu'un individu répond de manière active à son environnement, qu'il se met en action pour une raison ou pour une autre, ou tout simplement qu'il réalise une activité, simple ou complexe. »

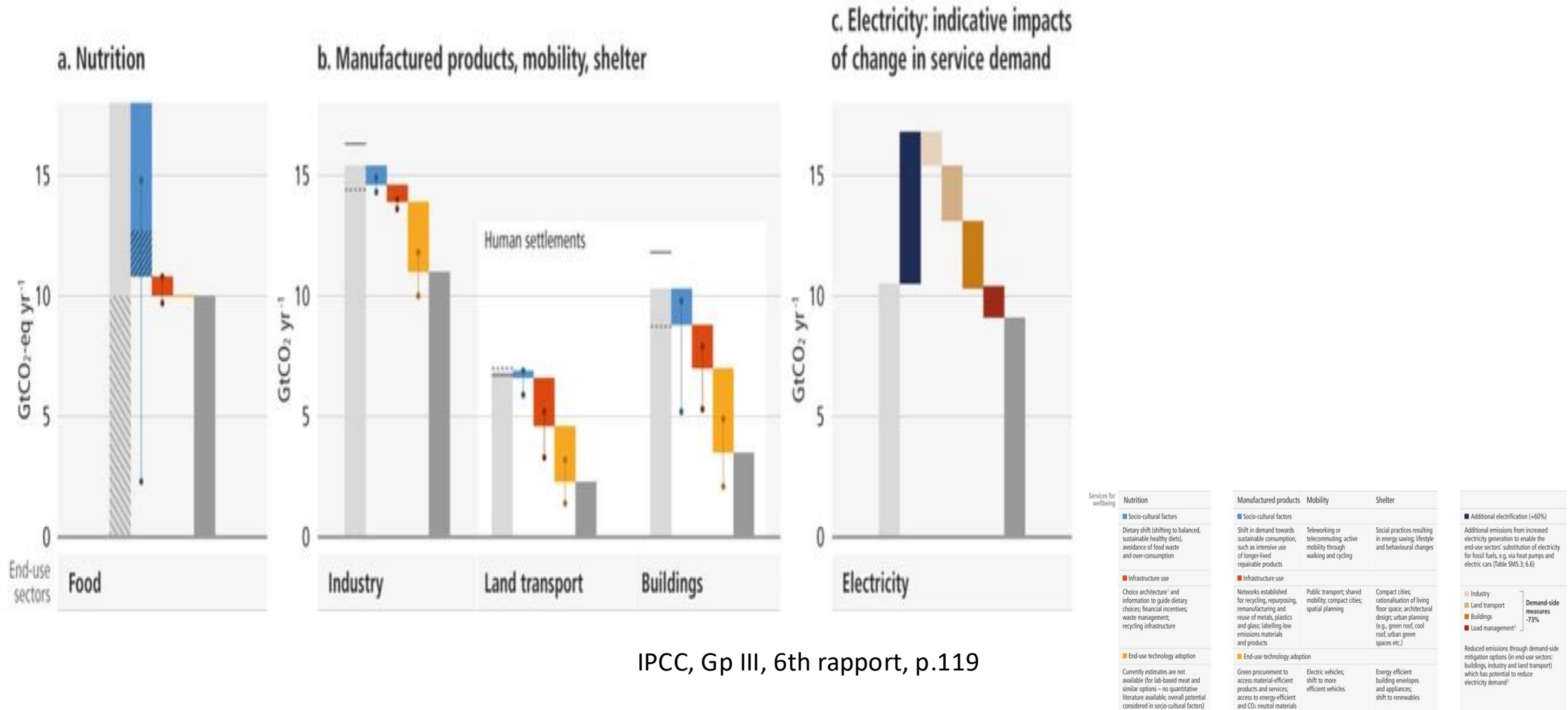
Économiser l'eau

Pratique : ensemble de comportements structurés autour d'un domaine d'activité

Consommer sobrement

Mode de vie : ensemble de pratiques structurés autour de valeurs personnelles et sociales

Demand-side mitigation can be achieved through changes in socio-cultural factors, infrastructure design and use, and end-use technology adoption by 2050.



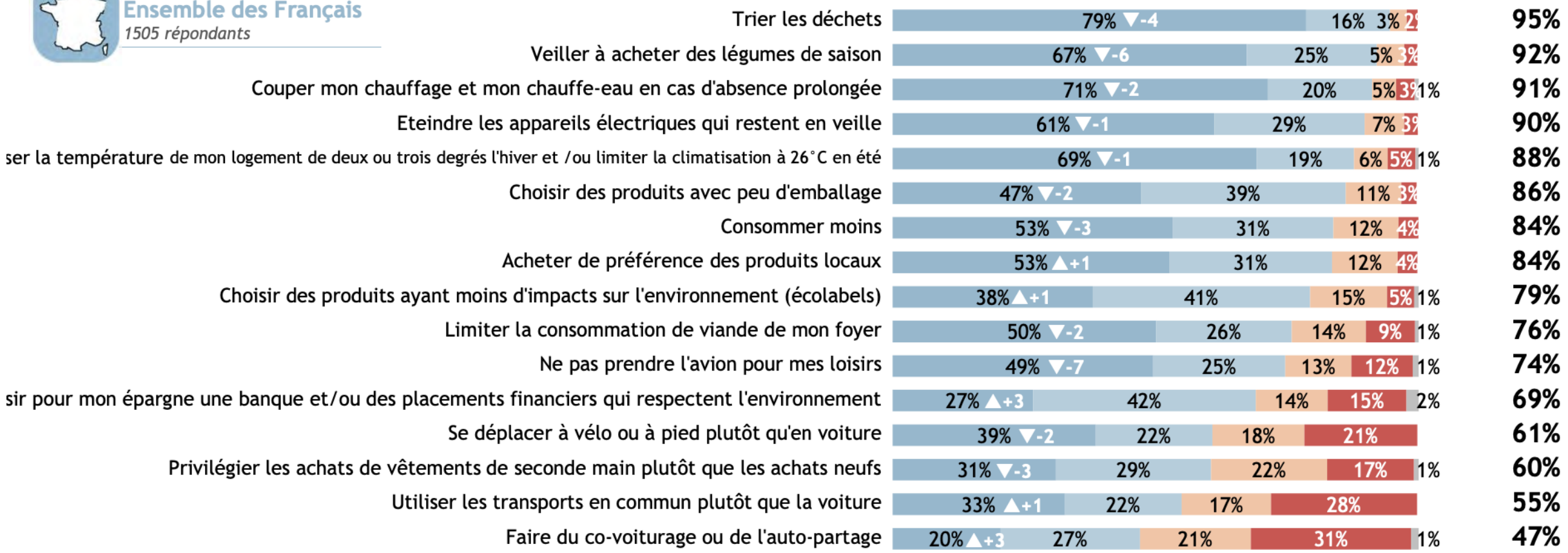
Q20. Je vais vous citer des actions qui pourraient réduire les émissions de gaz à effet de serre. Pour chacune, dites-moi si...



Ensemble des Français

1505 répondants

Le fait ou
pourrait le faire



...vous le faites déjà

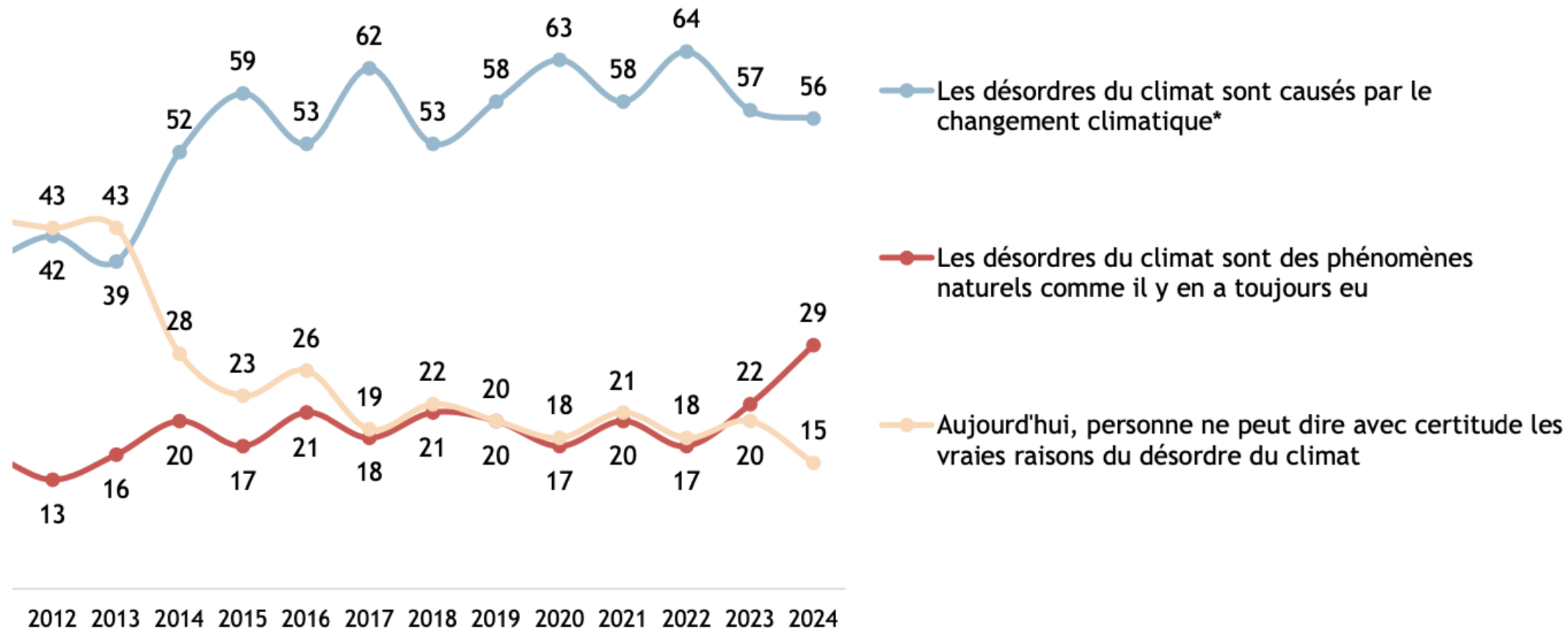
...vous pourriez le faire assez facilement

...vous pourriez le faire mais difficilement

...vous ne pouvez pas le faire

NSP

Evolutions présent
rapport à la vague c



* Jusqu'en 2015, le seul item testé était « Les désordres du climat sont causés par l'effet de serre ». En 2016, deux items sont testés, l'un avec la mention « causés par l'effet de serre » et l'autre avec « causés par le réchauffement climatique », chacun auprès d'une moitié de l'échantillon sélectionnée aléatoirement. De 2017 à 2022, l'item est testé avec la mention « causés par le réchauffement / changement climatique ».

Quant on veut, on peut ?



Quant on peut, on veut ?

Leviers et freins :
les « conditions » objectives et subjectives du changement

Mechanisms of action

Une histoire de coin







LE CRECLE EN ANAMORPHOSE FAIT DISPARAÎTRE LE COIN = AFFORDANCE

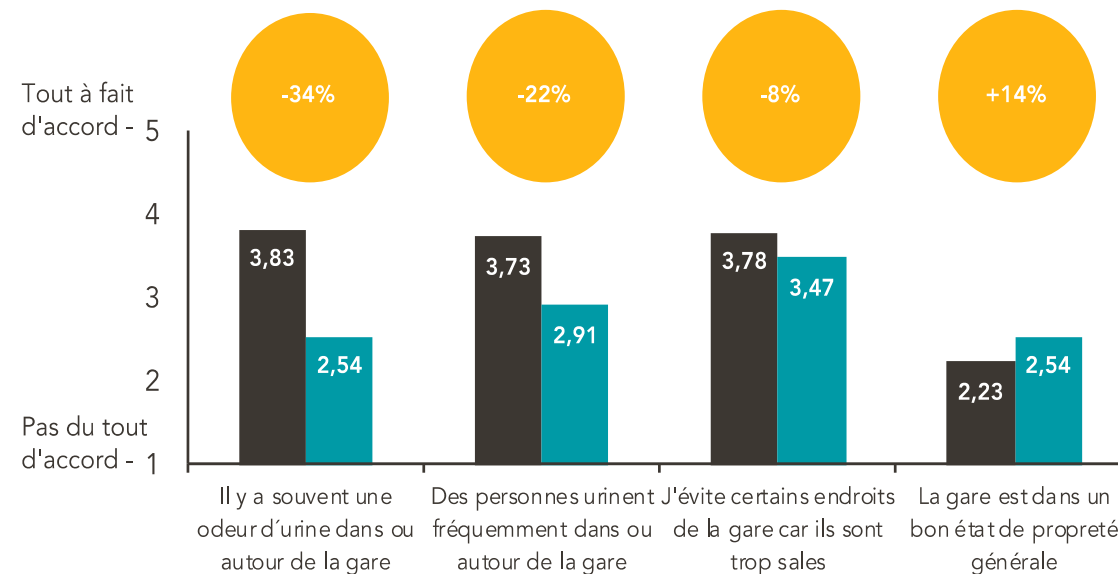
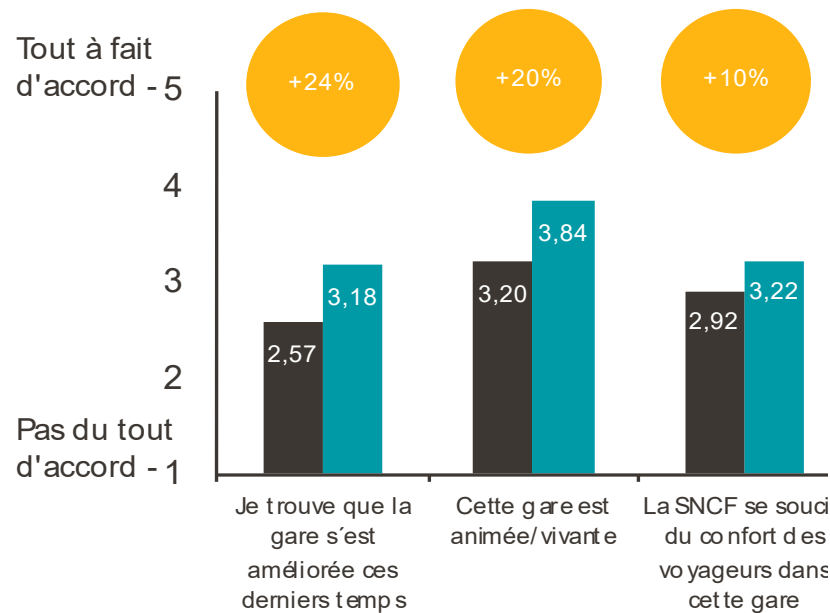
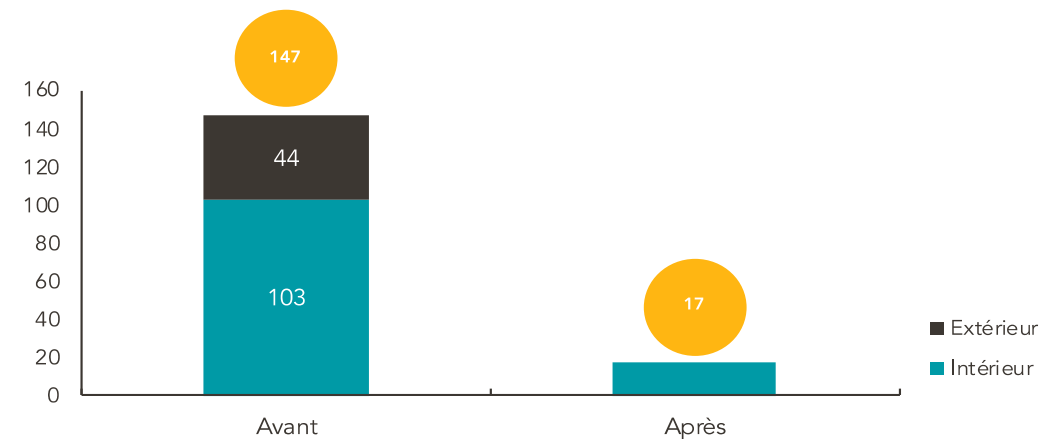
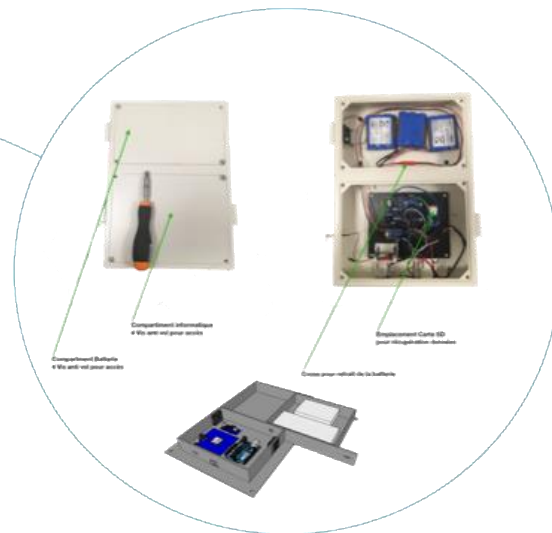
LE PUBLIC REGARDE, À HAUTEUR DE BASSIN = NORME SOCIALE

LA PISTE DE COURSE INVITE À L'USAGE

RÉFÉRENCE AU SPORT ET USAGES = IDENTITÉ DE LIEU

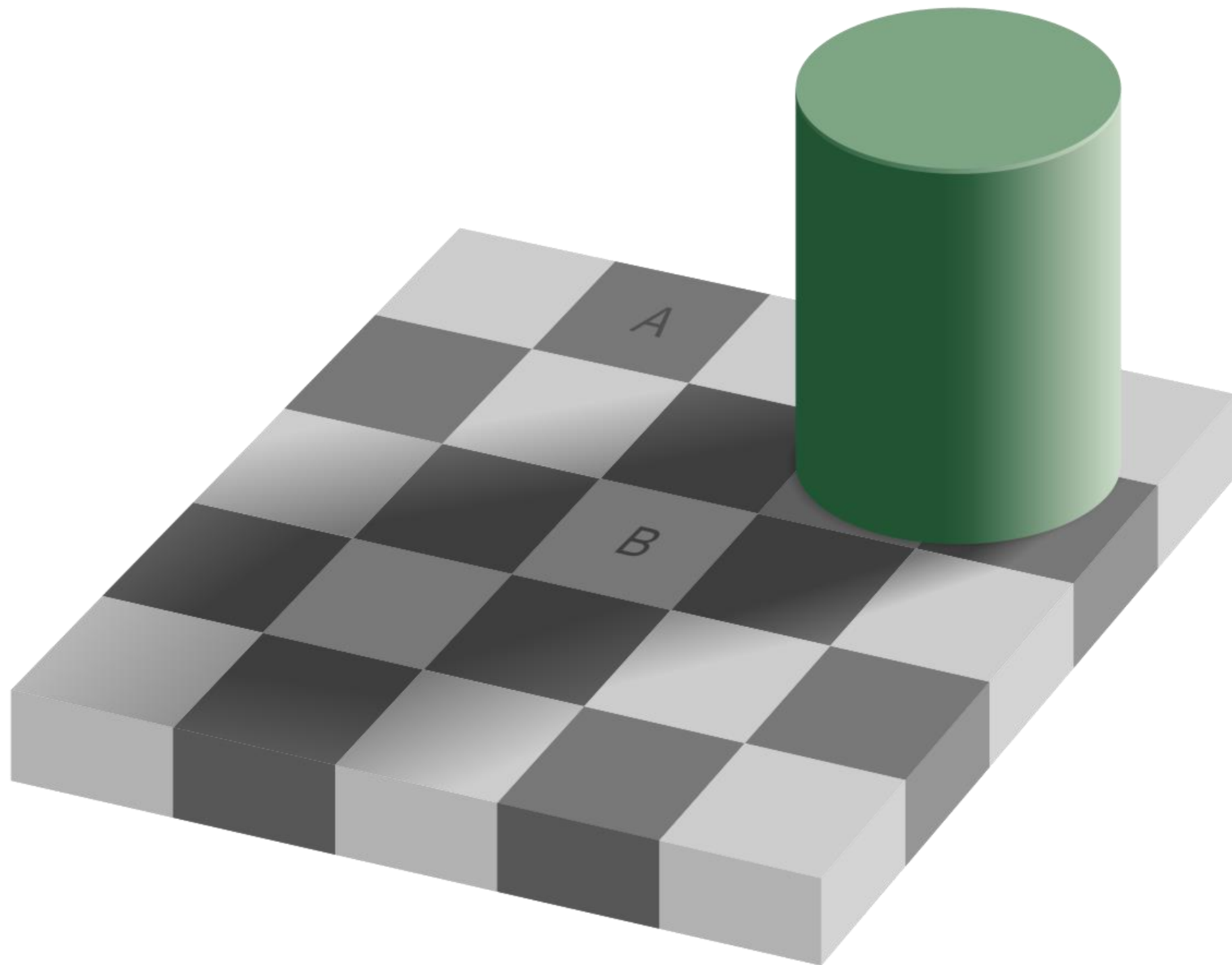
CHRONOMÈTRE = LUDIFICATION ET ATTRACTIVITÉ

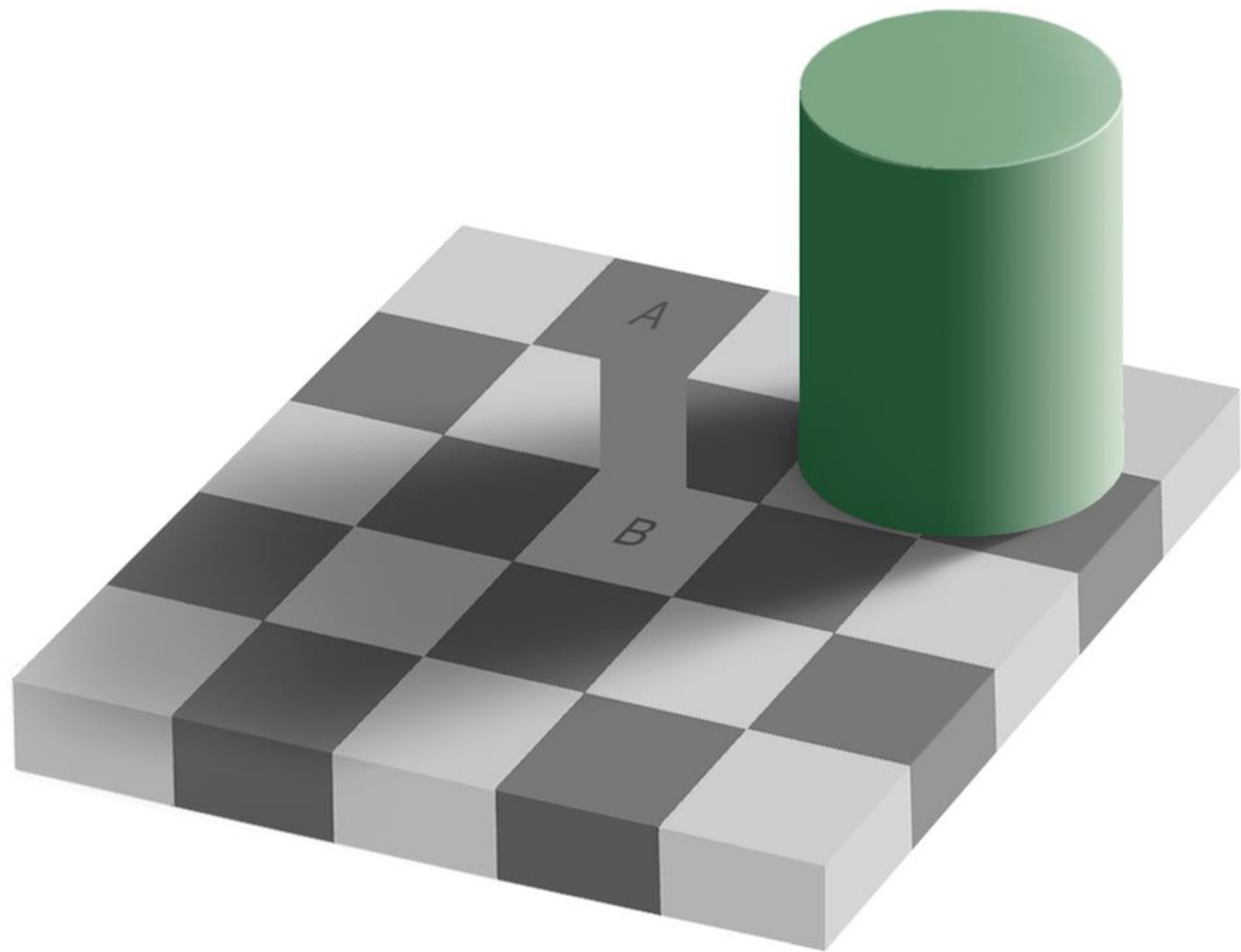
PRÉSENCE D'ENFANTS = ÉTAT D'ESPRIT





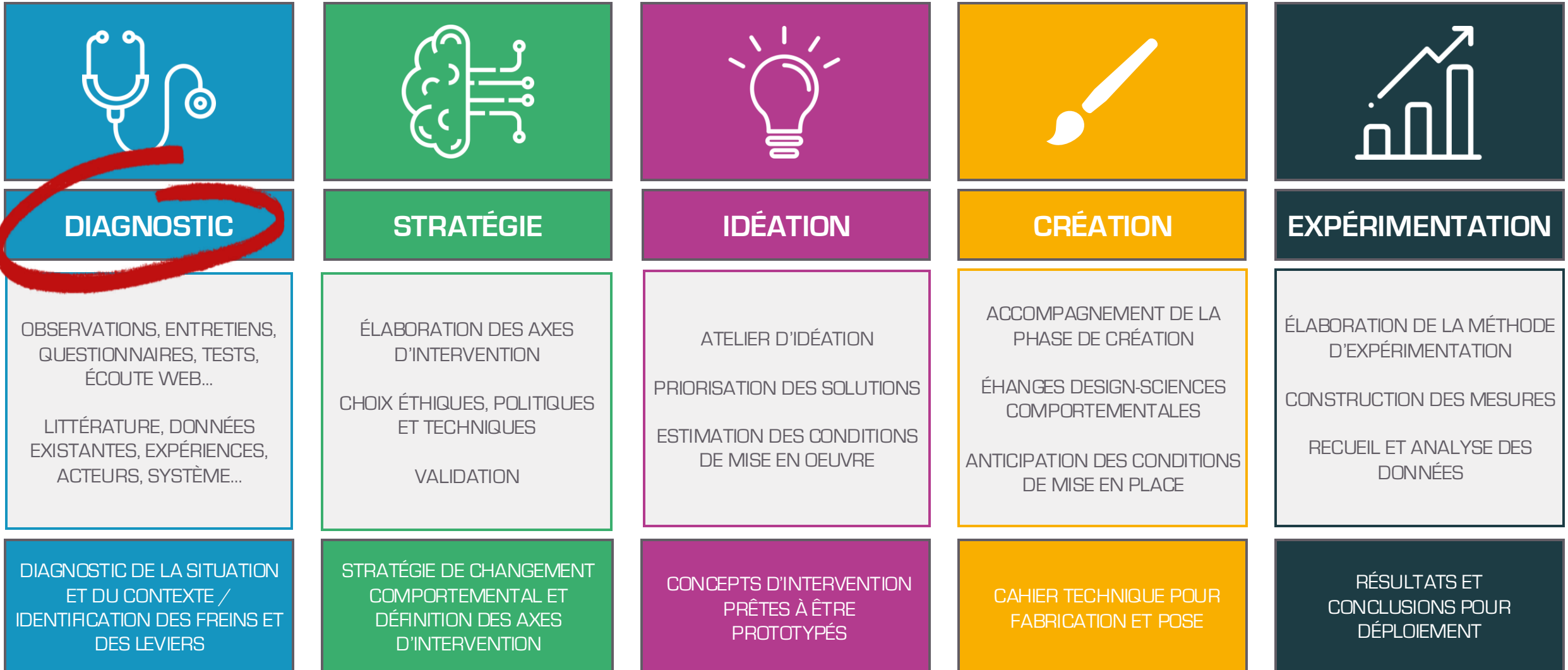
D'où viennent nos comportements ?

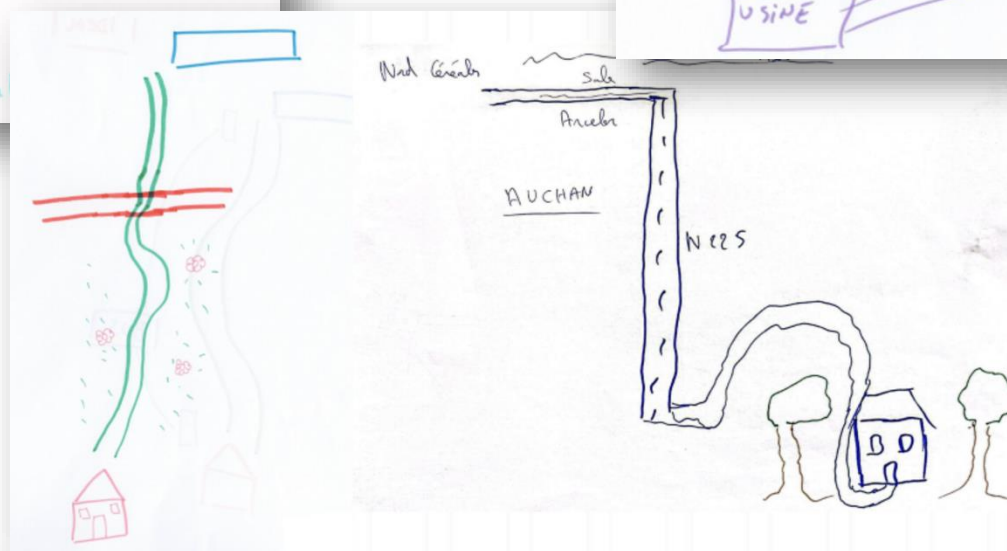
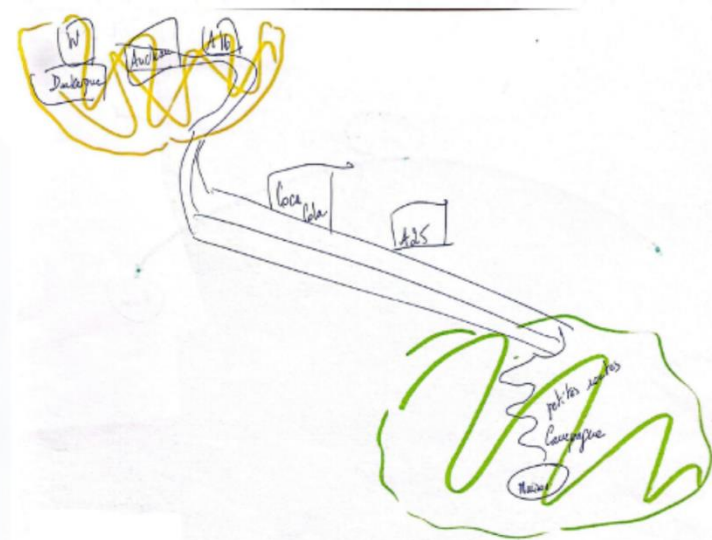
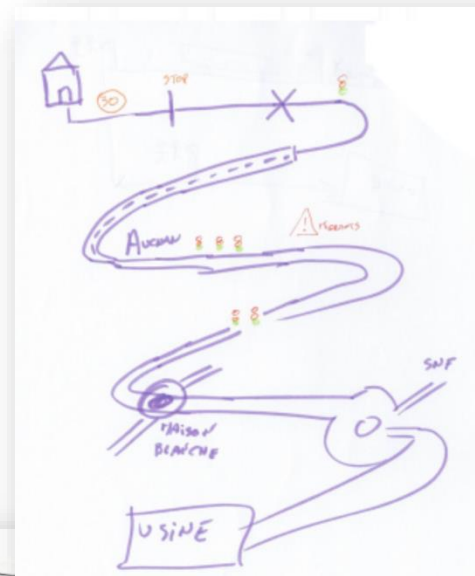






Le processus de travail





« Vous savez j'y connais rien moi aux économies d'énergie, pour les gens comme moi c'est compliqué, et puis au niveau où j'en suis ça changera rien. Alors merci mais je vais pas changer maintenant, tout ce que je veux c'est être tranquille, et même si ça plaît pas, je m'en fiche, vous m'énervez avec vos trucs de sobriété »

« Vous savez *j'y connais rien* moi aux économies d'énergie, *pour les gens comme moi c'est compliqué*, et puis au niveau où j'en suis *ça changera rien*. Alors merci mais *je vais pas changer maintenant*, *tout ce que je veux c'est être tranquille*, et *même si ça plaît pas*, je m'en fiche, *vous m'énervez* avec vos trucs de sobriété »

Connaissances

Compétences

Identité

Capacités
perçues

Conséquences
perçues

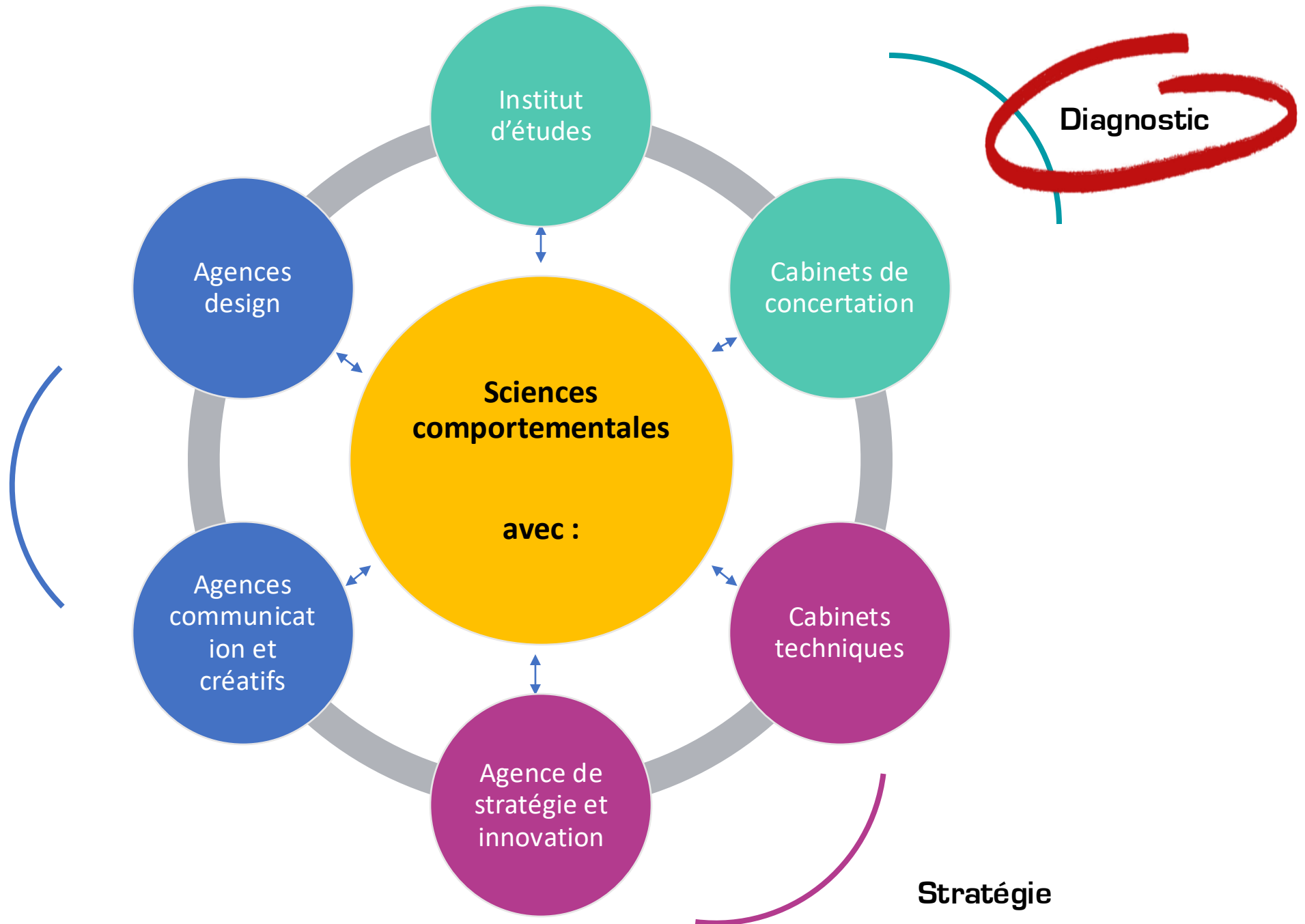
Intentions

Buts

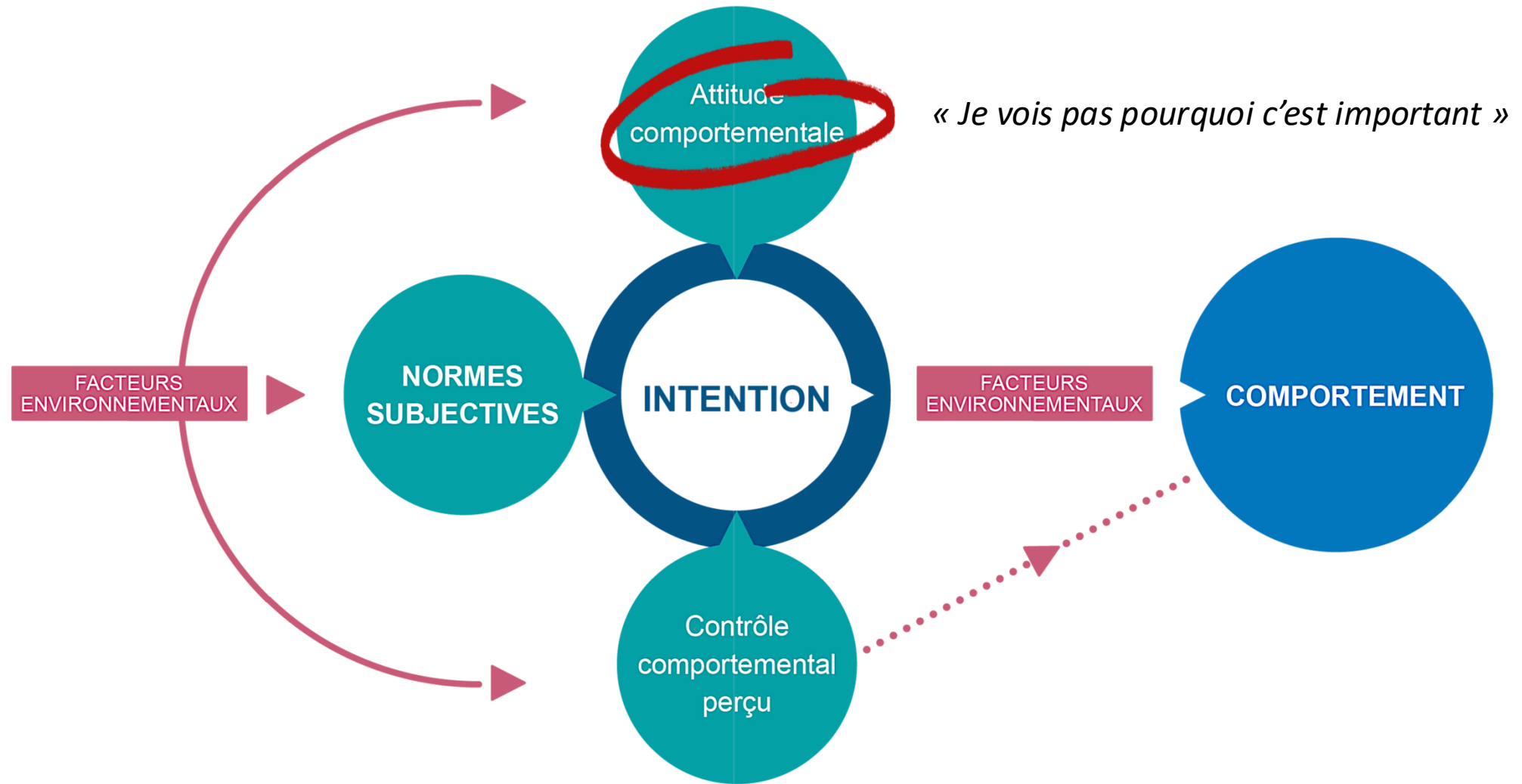
Pression
sociale

Émotions

Mise en œuvre



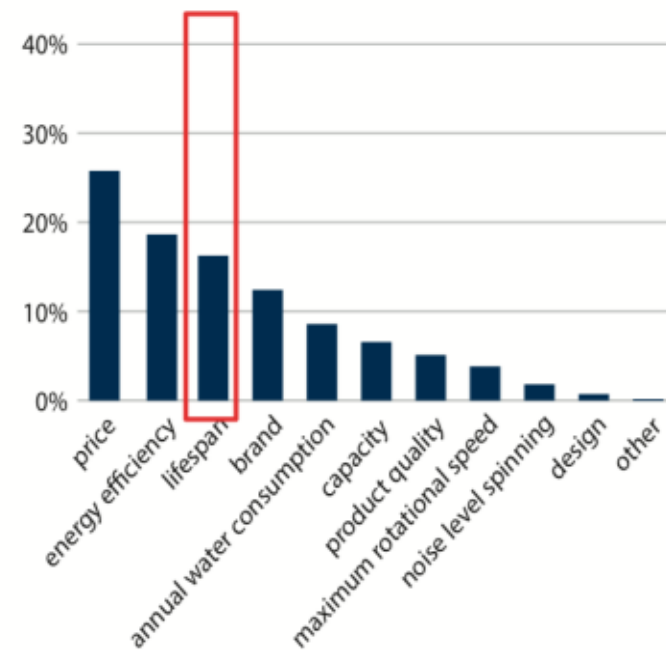
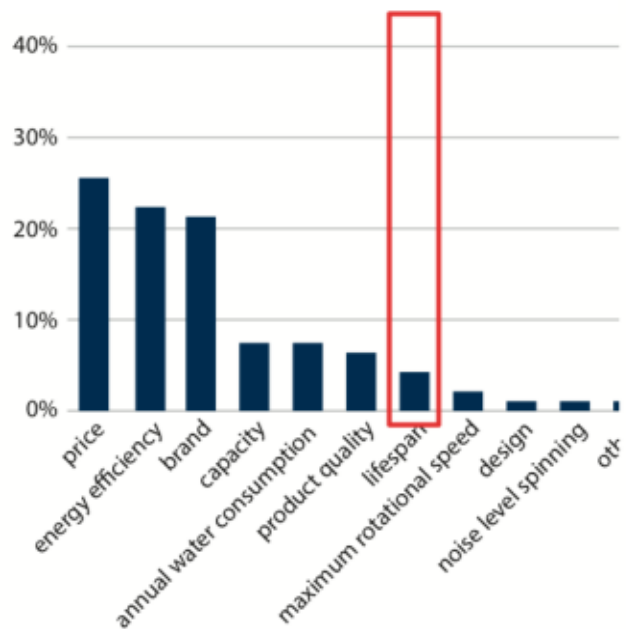
Des conditions aux actions







no label

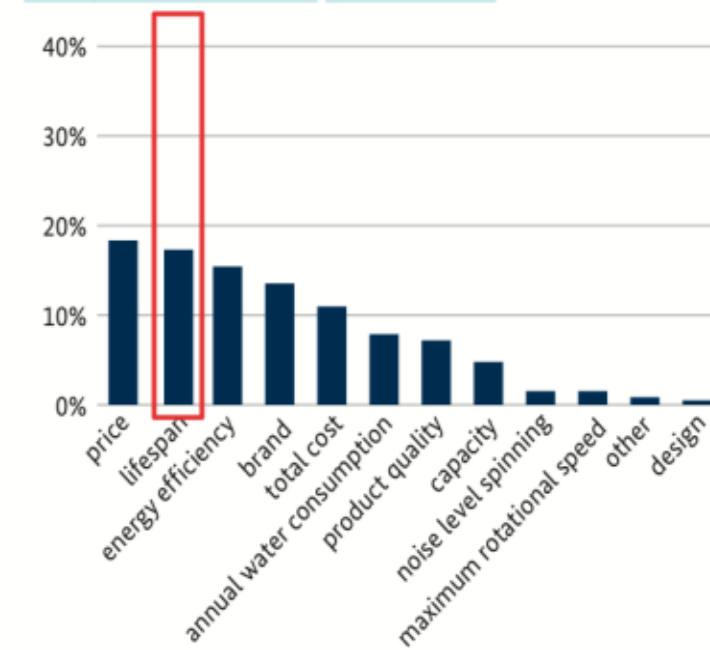


lifespan in years



Expected total cost taking
lifespan, energy and water
consumption into account:

X Euro per year



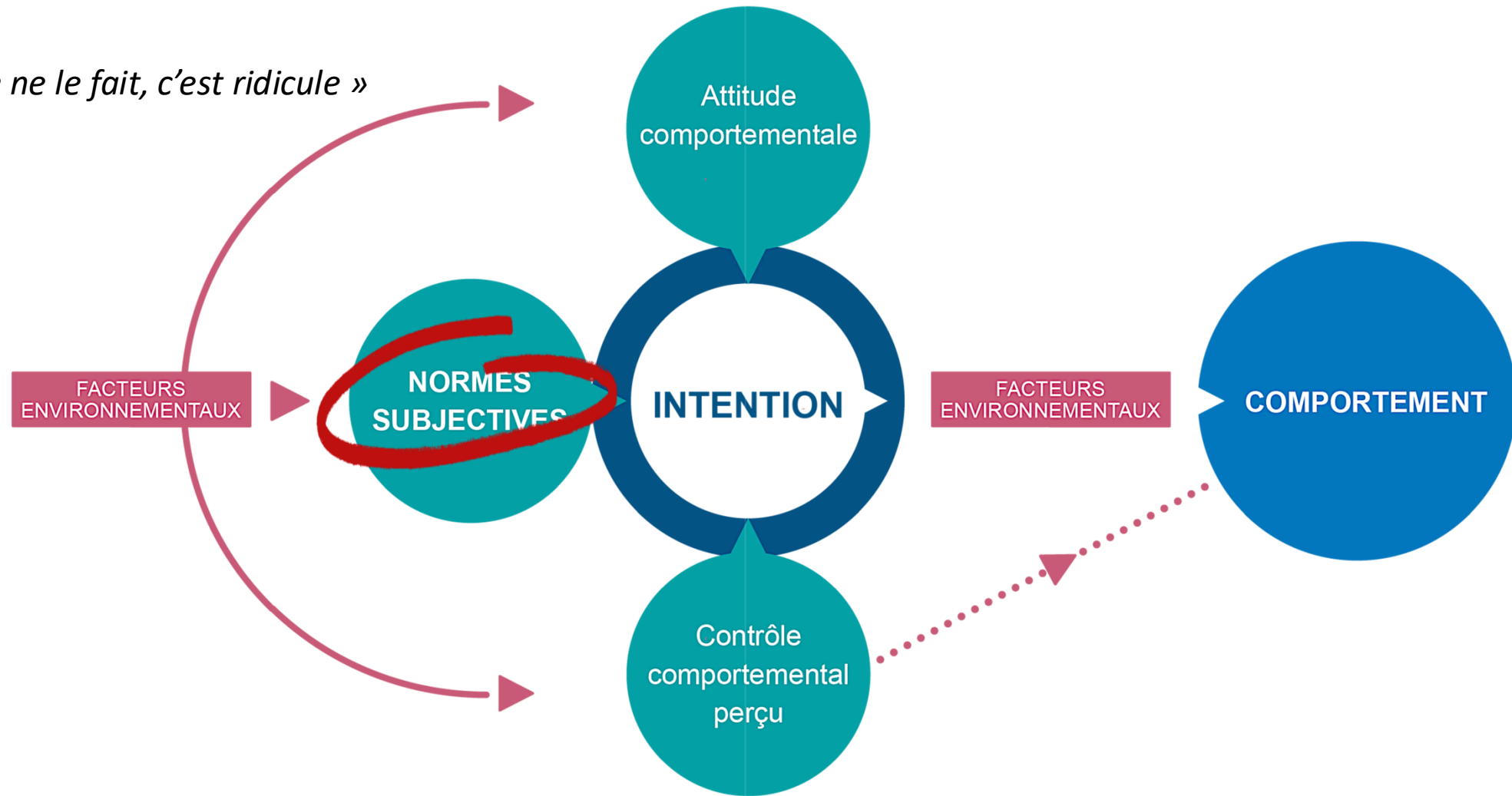
DE Ministry of Environment, 2017

Indice de réparabilité



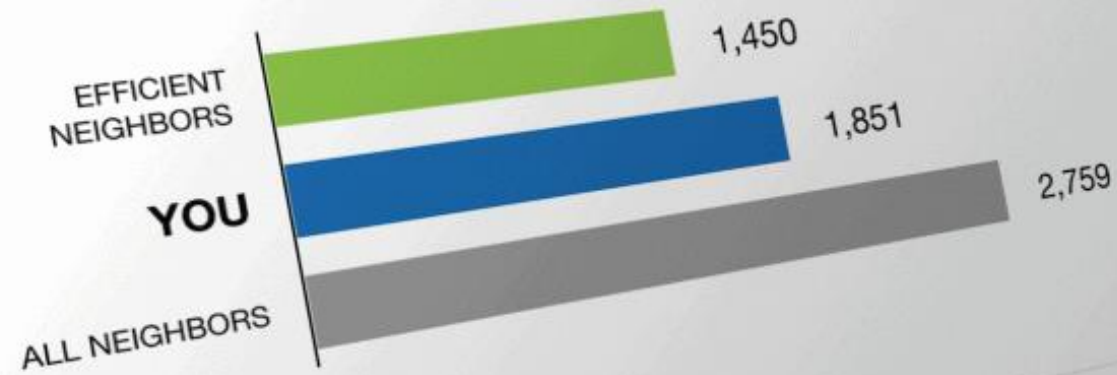
DITP, 2020

« Personne ne le fait, c'est ridicule »



November Neighbor Comparison

You used **28% MORE** energy than your efficient neighbors.



HOW YOU'RE DOING

GREAT 😊😊

▶ **GOOD** 😊

MORE THAN AVERAGE

WHO ARE YOUR "NEIGHBORS"?

■ ALL NEIGHBORS
Approximately 100 occupied nearby homes that are similar in size to yours
(avg 2,023 sq ft).

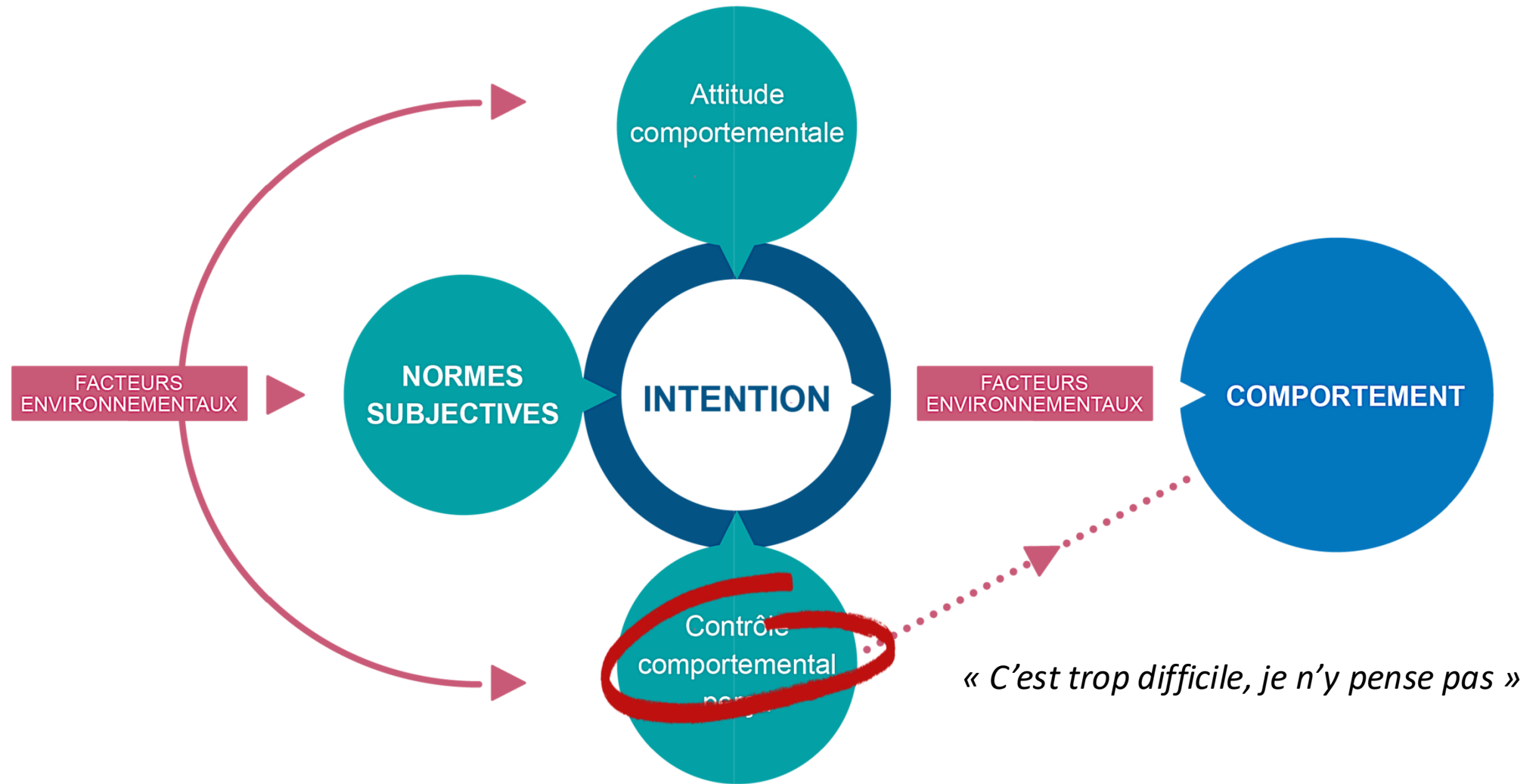
■ EFFICIENT NEIGHBORS
The most efficient nearby homes that are similar in size to yours

Comparison

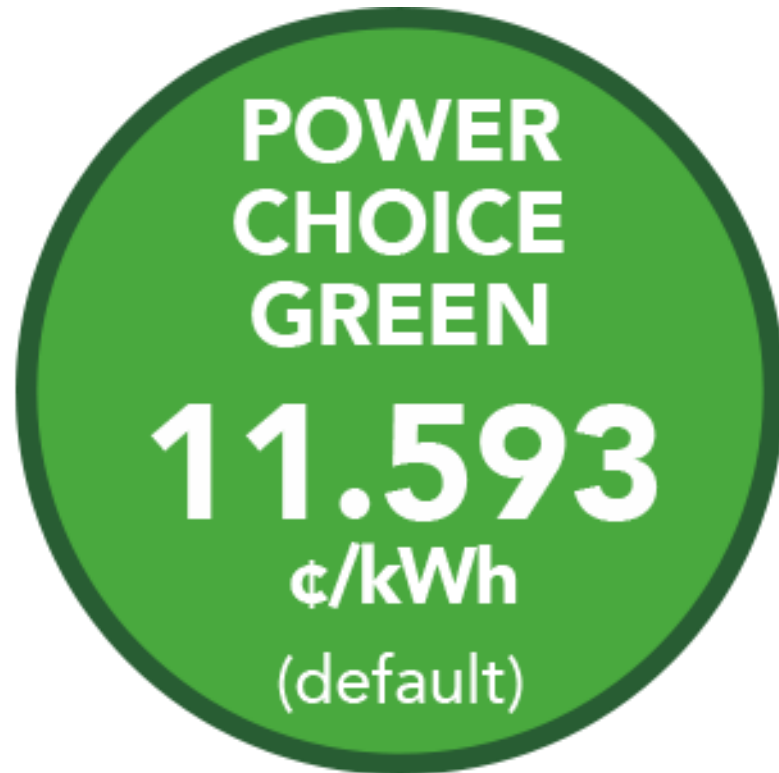
You used **74% MORE** energy than your efficient neighbors.
This costs you about **\$1,385 EXTRA** per month.



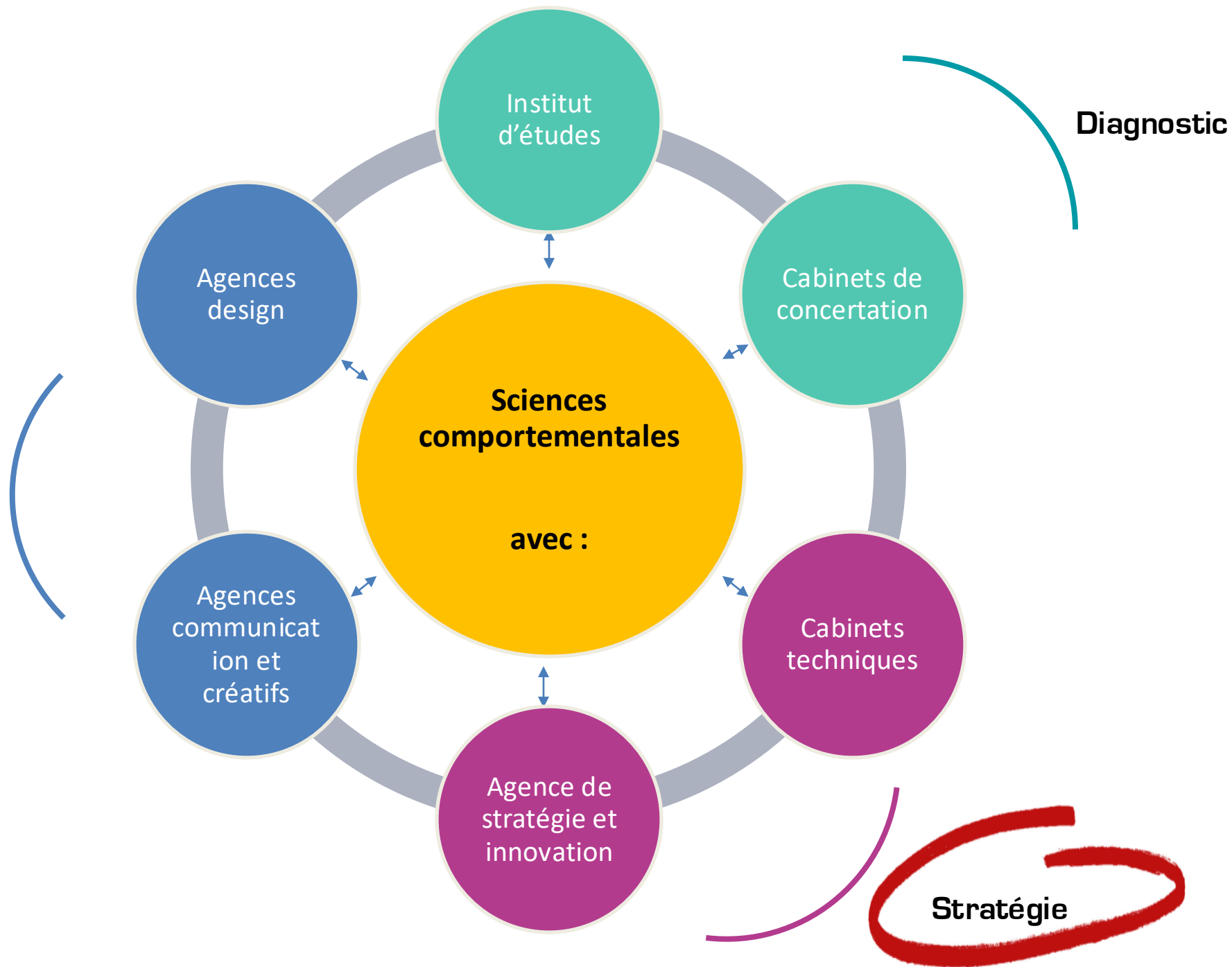
Bogota, 1995

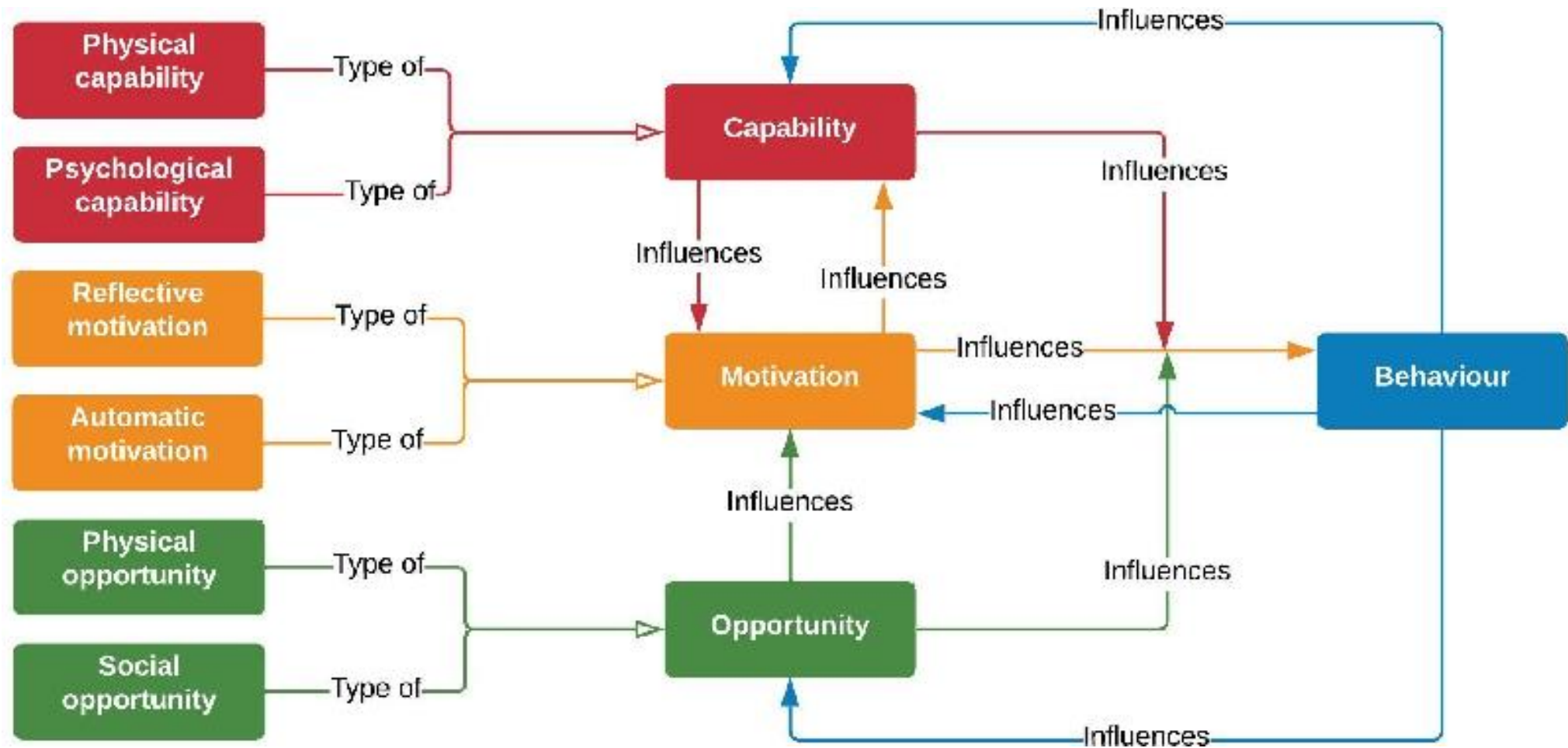






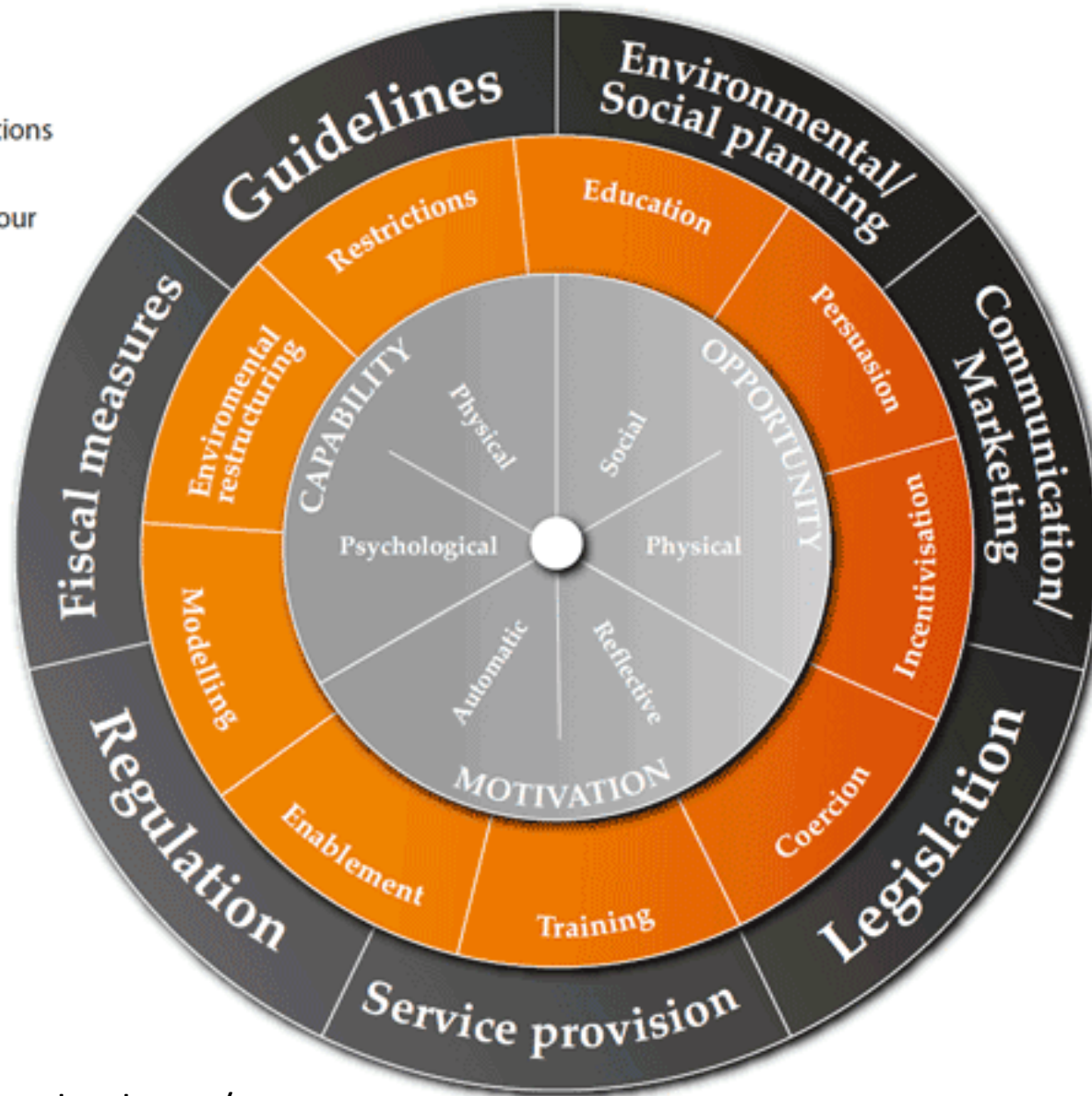
Mise en œuvre





COMB – Intervention Functions									
	 Education	 Persuasion	 Incentivisation	 Coercion	 Training	 Restriction	 Environmental restructuring	 Modelling	 Enablement
 Physical capability					✓				✓
 Psychological capability	✓				✓				✓
 Physical opportunity					✓	✓	✓		✓
 Social opportunity						✓	✓	✓	✓
 Automatic motivation		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
 Reflective motivation	✓	✓	✓	✓					✓

- Policy categories
- Intervention functions
- Sources of behaviour



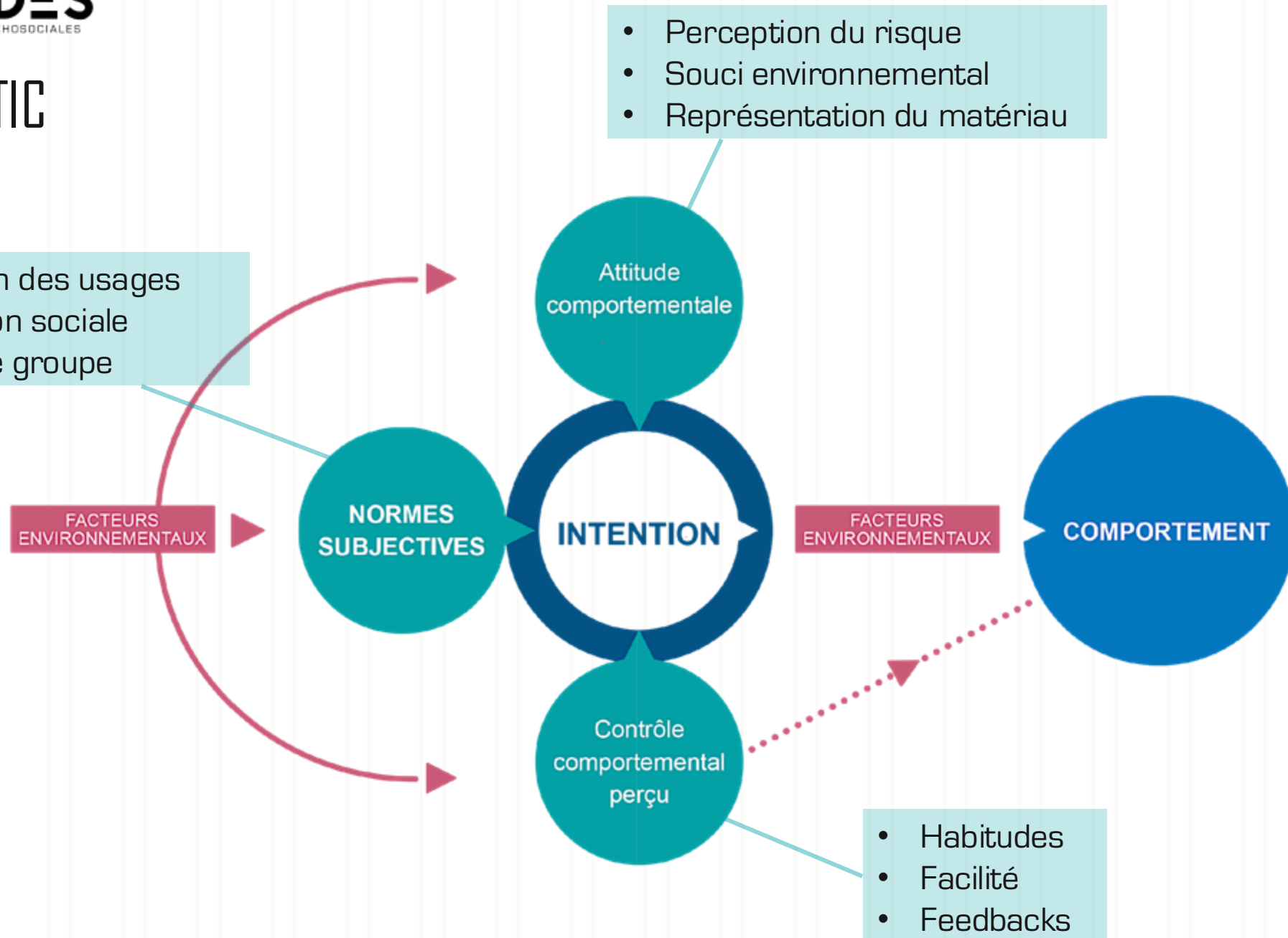


DES LEVIER À L'ACTION : LA STRATÉGIE



LE DIAGNOSTIC

- Perception des usages
- Valorisation sociale
- Identité de groupe



Espaces de préparation
(vestiaires) et de pratique

Espaces de circulation
(couloirs, allées...) et de
préparation

LES STRATÉGIES COMPORTEMENTALES

Espaces de
pratique
(terrains, salles
de sport...)

L'agencement

Mettre en
évidence

Attacher à
l'identité

Laisser à
proximité visible

Rapprocher les
points d'eau

Les rituels

Inciter la
planification

Créer des
gestes identifiés

Instaurer des
moments

Gamifier le
geste

L'état d'esprit

Accentuer la
présence de
nature

Montrer la
norme

Requalifier le
geste

Diffuser les
comportements

La motivation

S'appuyer sur
les modèles

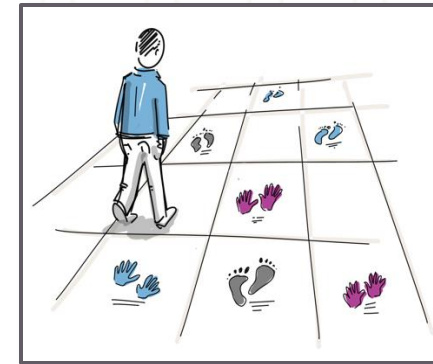
Fixer des
objectifs

Produire du
feedback

Récompenser

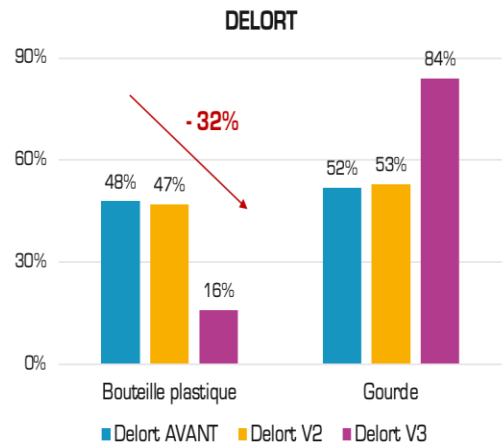
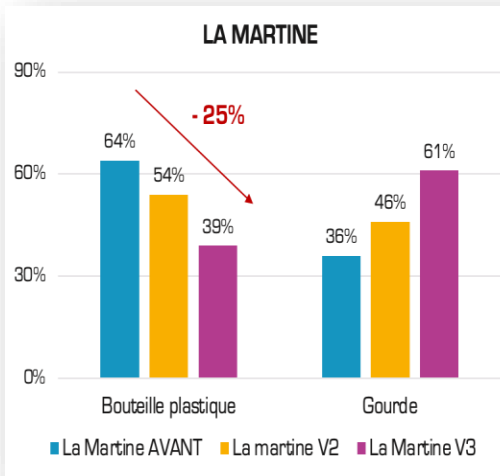
Espaces de
circulation et
de pratique

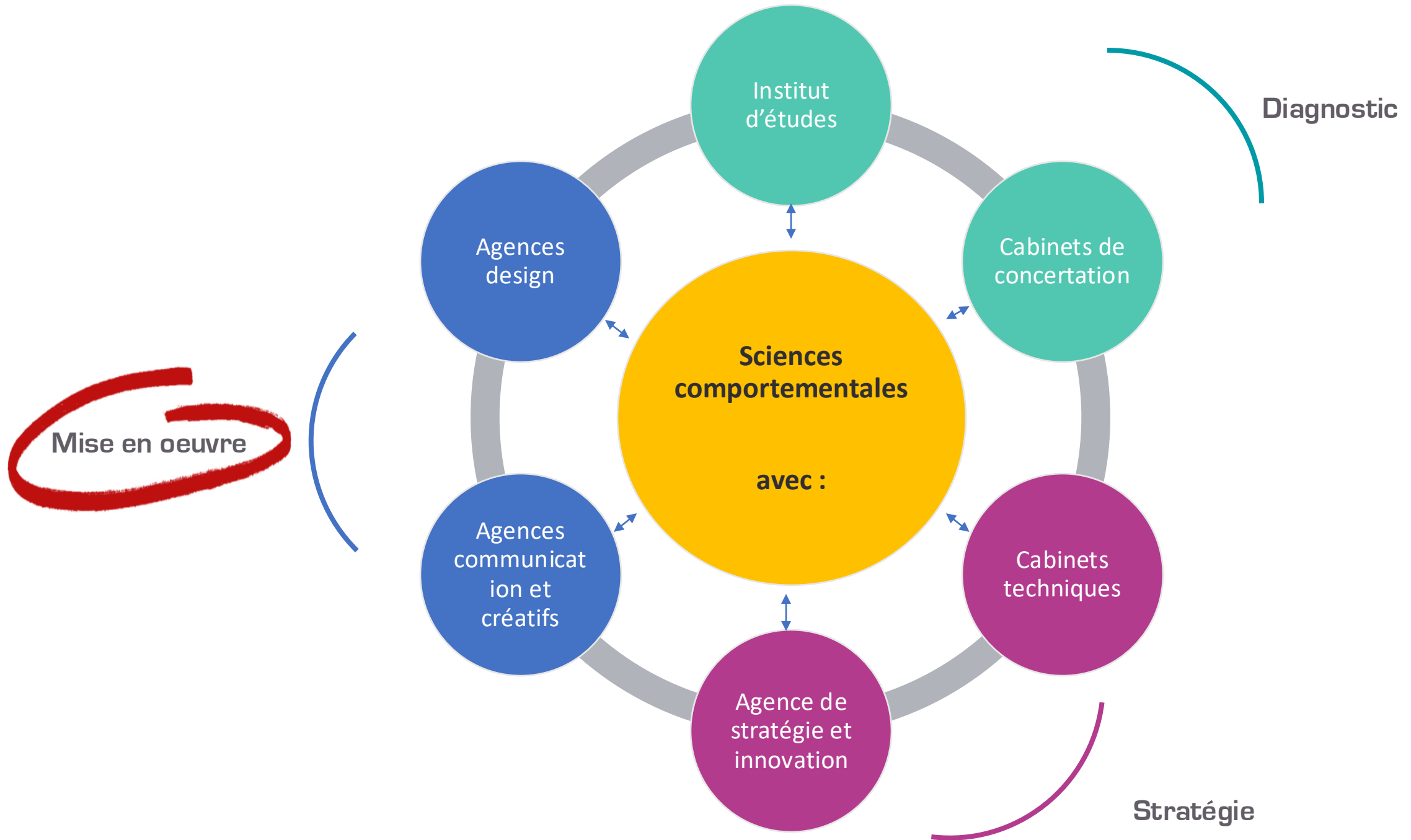
L'IDÉATION



DESIGN VS SCIENCES COMPORTEMENTALES

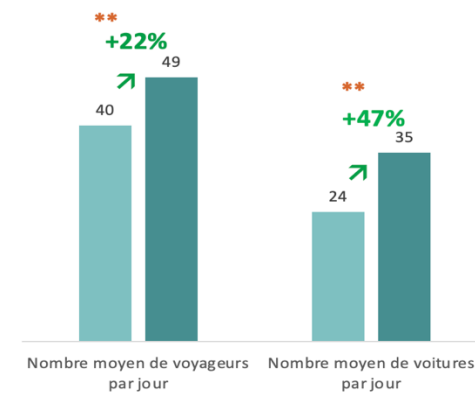




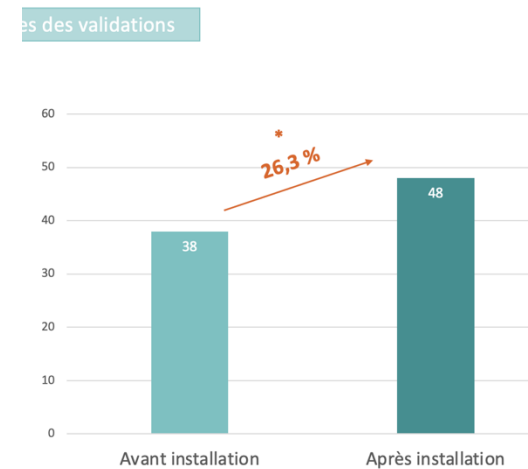








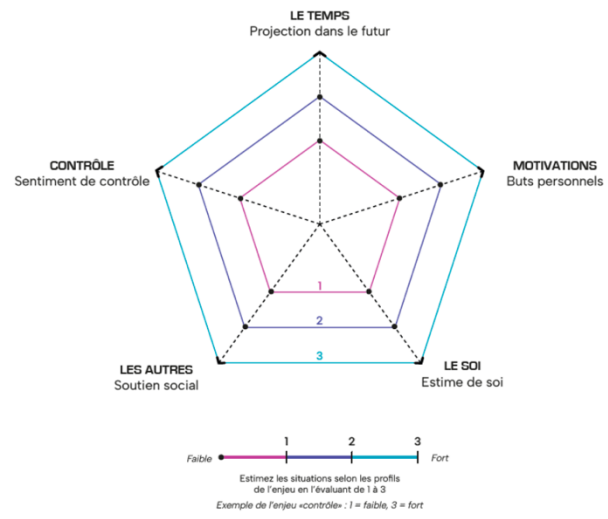
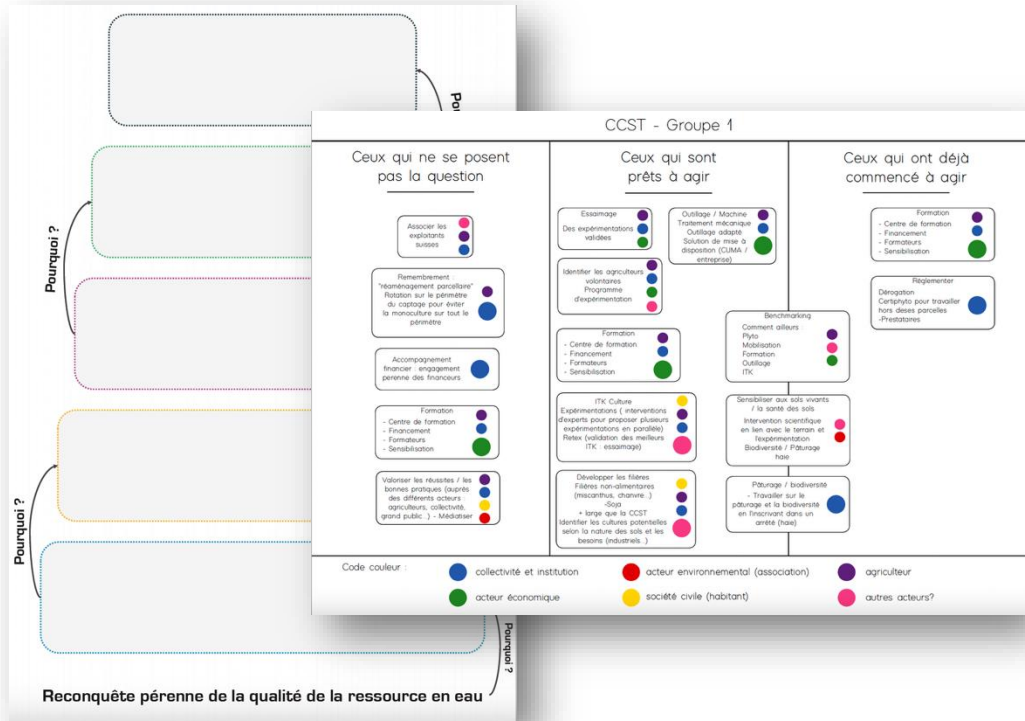
Augmentation du % de personnes venues en voiture : de 59% à 71%



**PÉRIMÈTRE DE
PROTECTION**



***Captage d'Eau
Potable***



Protégez l'eau d'ici

avec **SUD TERRITOIRE**

Aujourd'hui, tous les acteurs du territoire s'engagent volontairement pour la qualité de l'eau, et vous ?

Les forges de Grandvillars témoignent de l'importance de l'eau, par sa force motrice, dans le lancement de la saga industrielle du Territoire de Belfort. Nos usines et notre artisanat contribuent à la richesse de ce territoire mais aujourd'hui encore, que seraient-ils sans l'eau ?

L'eau est une ressource précieuse et pourtant la qualité des eaux de surface et des eaux souterraines est dégradée. Si elle nous semble aujourd'hui omniprésente, c'est aussi, demain, une ressource amenée à se raréfier.

Veiller à la protection de l'eau d'ici, c'est pérenniser notre accès à cette ressource. Cette vigilance est de la responsabilité de tous : par une réduction de ses prélèvements, par la maîtrise du risque de pollution, chacun peut faire la différence.

Aujourd'hui, tous les acteurs du territoire - habitants, agriculteurs et déjà certains industriels et artisans - s'engagent volontairement à reconquérir la qualité de l'eau dans le bassin de vie.

Néanmoins pas une occasion de réaliser un diagnostic de votre empreinte sur la ressource en eau avec la possibilité d'obtenir un accompagnement technique et financier de la part de la collectivité et l'agence de l'eau pour un éventuel plan de réduction d'impact.

Vous pourrez également valoriser votre engagement auprès de vos clients et de vos collaborateurs.

Côté agriculture, la collectivité accompagne les agriculteurs pour les aider à réduire leur utilisation des phytosanitaires. Côté habitants, elle travaille avec les usagers en assainissement non collectif pour réduire leur impact. Les acteurs du territoire s'engagent pour la qualité de l'eau, et vous ?

Renseignez vous dès maintenant sur le site de la communauté de commune !

<https://www.sud-territoire.fr/vie-locale/eau-ici.htm>

Logos : France 2025, Agence de l'eau, ARS, Agriculture, CCI Territoire de Belfort, Territoire de Belfort, INRAE.

PRÉFET DE LA RÉGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

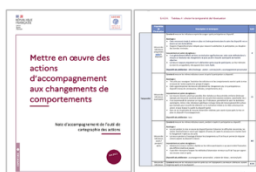
Liberté
Égalité
Fraternité





Recenser – caractériser – sélectionner – évaluer

Note de cadrage



Cartographie des actions



Fiche action



Fiche typologie



Critères de caractérisation
Thématique
Public cible
Format de l'action
Stade de changement
Rôle de la collectivité
Temporalité de l'action
Type d'accompagnement
Échelle du déploiement

DEFI & challenge

Ce type d'actions concerne les dispositifs visant à créer une compétition collective et/ou à rendre ludique les changements de comportements en favorisant les échanges et le partage de bonnes pratiques. L'objectif est d'encourager une dynamique collective et de proposer de découvrir et d'expérimenter de nouvelles pratiques pendant une période définie.

ENJEUX

- Mobiliser des publics variés et permettre l'engagement de personnes qui ne sont pas déjà sensibilisées ou engagées
- Créer une compétition positive et bénéfique entre les participants, et offrir des opportunités de collaboration / échanges pour le partage des bonnes pratiques
- Générer un partage efficace et un suivi continu et au long de l'action pour mobiliser efficacement les participants

CRITÈRES DE RÉUSSITE

- Une motivation et de participation au défi / challenge (part des salariés dans l'entreprise, taux d'abandon pendant le défi du challenge, etc.)
- Évaluation des comportements avant/après le défi (taux de report, mode, tri, consommation d'énergie, etc.)
- Maintien des comportements dans le temps (taux de report, maintien des comportements des équipes 3 à 6 mois par exemple)
- Création d'une dynamique collective (nombre de contacts, etc.)
- Évaluation des comportements entre différentes étapes d'une animation végétale sur le lieu de travail ou report à domicile par exemple)
- Attractivité et facilité pour le changement ou nouveau comportement
- Évaluation de la perception de la norme sociale (sentiment que plus ou moins de personnes le pratique, sentiment que le comportement est "normal" par les autres, etc.)

EXEMPLES

- Défi Déclat : accompagner la mise en place de pratiques plus éco-responsables (réduction des déchets, de la consommation énergétique, changer ses habitudes, etc.) pendant un défi sur plusieurs mois
- Challenge mobilité : faire découvrir et encourager l'utilisation des modes de déplacement actifs ou plus éco-responsables (marche, vélo, train, etc.) dans le cadre d'un défi de compétition sur un jour, une semaine ou un mois

LEVIEURS

- Fixer des objectifs collectifs ou individuels de changement et les illustrer des efforts réalisés
- Fournir du feedback sur les conséquences des comportements et les résultats des efforts réalisés
- Accompagner les efforts ou projets
- Mettre la compétition sociale / le défi par rapport aux autres
- Rendre ludique le changement
- Activer une dynamique collective
- Faire découvrir et permettre l'accès à l'expérimentation

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Existence de ressources ou actions antérieures existantes, et former leur connaissance
- Identifier et décrire les formes de recrutement des participants pour toucher le plus grand nombre et une diversité de profils (fonction, métier, etc.)
- Nommer un référent et un animateur qui assure la mobilisation et la participation, canaliser les techniques d'accompagnement
- Proposer des espaces de collaboration et partage de retours
- Adapter les messages/instructions aux cibles (selon les stades de changement par exemple)
- Anticiper les obstacles et prévoir des actions complémentaires pour surmonter les changements
- Anticiper et décrire les moyens d'une évaluation comparative (avant / après déploiement, sans et avec le dispositif, etc.) et dans la durée (avant et après l'action) pour mesurer le changement

Outil de cartographie des actions

Tableau de bord

OUTIL DE FILTRAGE

> Ré-initialiser les filtres

Cliquez sur une case pour choisir les valeurs des filtres. Plusieurs valeurs peuvent être sélectionnées. Cliquez sur un élément de la liste déroulante pour l'actualiser.

THÉMATIQUE

PUBLIC CIBLE FINAL

ROMAN

STADE DE CHANGEMENT

ROLE DE LA COLLECTIVITÉ

TEMPORALITÉ DE L'ACTION

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT

ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT

VISUALISER 1 SEULE FICHE ACTION

1. Filtrer la table ci-dessous et sélectionner une action en cliquant sur la ligne correspondante.
2. Cliquez sur le bouton ci-dessous.
3. Un document Word s'ouvre avec la fiche action générée, qui peut alors être éditée et sauvegardée.

> Visualiser

SAUVEGARDER LES FICHES FILTRÉES

1. Filtrer la table ci-dessous.
2. Cliquez sur le bouton ci-dessous.
3. Un dossier "Fiches-sélection" sera créé, contenant toutes les fiches actions filtrées au format PDF.

> Sauvegarder

SAUVEGARDER TOUTES LES FICHES D'UN COUP

En cliquant sur le bouton ci-dessous, toutes les fiches seront générées d'un coup (une par action recensée). Elles seront sauvegardées dans le dossier "Fiches-action", situé à l'emplacement de ce fichier Excel.

> Sauvegarder

Total fiches filtrées : 04

2 tonnes

OBJECTIFS

Identifier les actions pour atteindre l'objectif des 2 tonnes eCO2 par personne et par an d'ici 2050

DESCRIPTION

Lancé en 2017, l'atelier 2tonnes propose aux participants de réfléchir en équipe aux leviers, tant individuels que collectifs, pour limiter le changement climatique et atteindre 2tonnes par an et par personne, d'ici à 2050. Analyser sous forme de jeu de plateau en présentiel ou distanciel qui se déroule ainsi (cf. site web) :

- Empreinte : réalisation d'un bilan carbone,
- Introduction : Présentation des enjeux et conséquences du changement climatique,
- Simulation : 8 tours d'action individuelle et collective en alternance pour simuler l'évolution des émissions jusqu'en 2050,
- Débat : Interprétation des résultats, enseignements clés, réflexions sur quelles actions mettre en place,
- Action : Les participants s'engagent d'action pour devenir acteurs de la transition.

Modalités : 6 à 15 participants-e, payant, durée : 2h30-3h.

RESSOURCES

<https://www.2tonnes.org/>

CARACTÉRISATION

Thématique : Multi-thématiques

Initiateur ou organisateur : Entreprise 2tonnes Compagnie et Association 2tonnes

Public cible final : Tous

Échelle de déploiement : Nationale

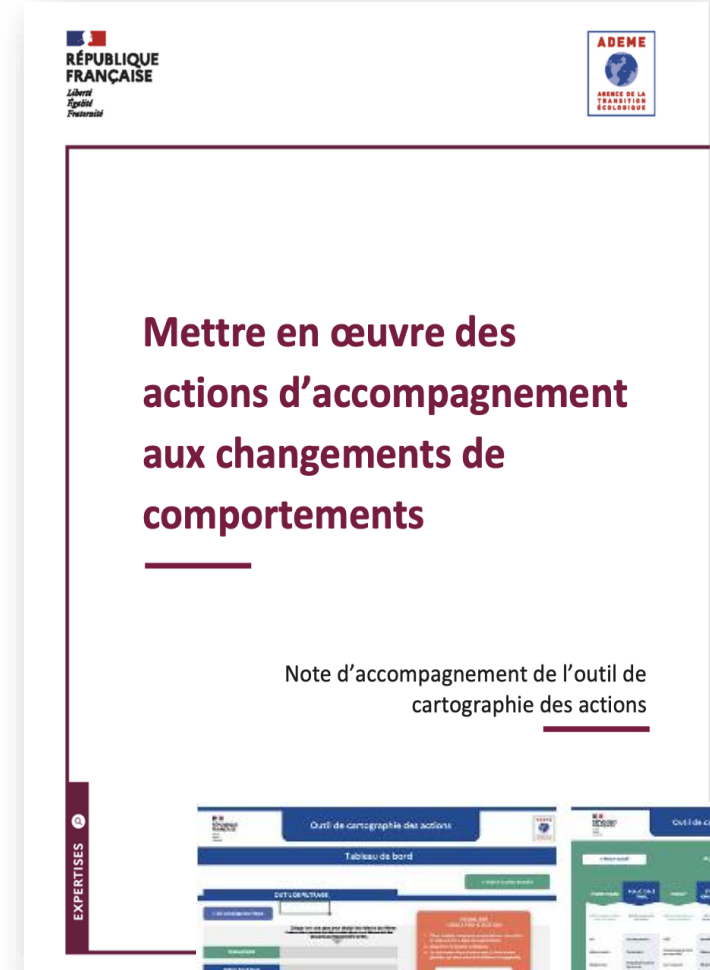
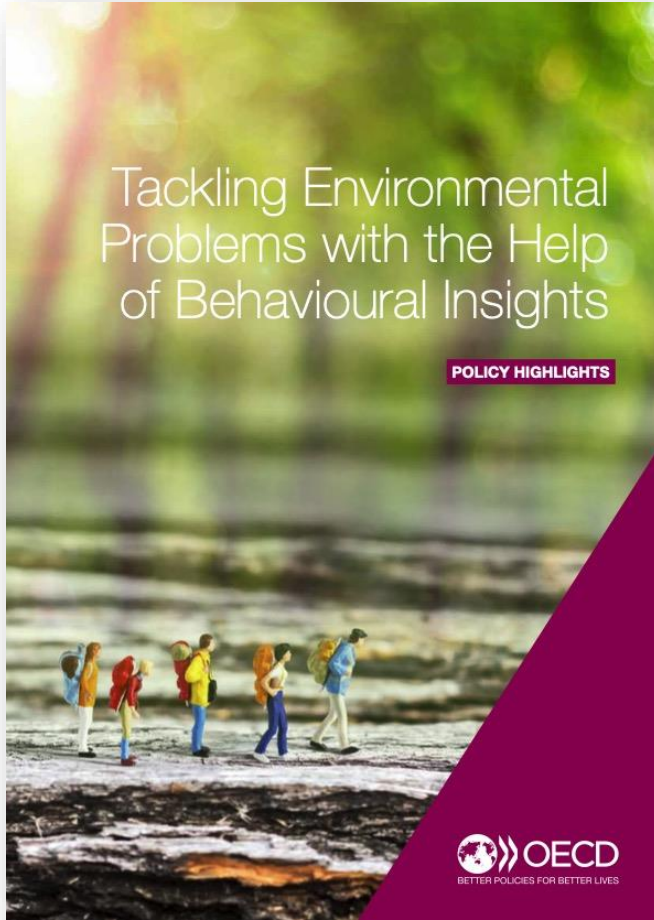
Format : Atelier

Durée : Jours

Type d'accompagnement : Humain

Rôle collectif : Réel

Stade de changement : Sensibilisation, Passage à l'action, Pérennisation







nicolas.fieulaine@sciencespo-lyon.fr

Ressources

Outils:

- Le rapport et l'outil conçu pour l'ADEME sur les actions de changement de comportements : <https://librairie.ademe.fr/societe-et-politiques-publiques/6573-mettre-en-oeuvre-des-actions-d-accompagnement-aux-changements-de-comportements.html>
- Les fiches sur les théories du changement par le GRAINE Rhône-Alpes : <https://www.graine-ara.org/nos-actions/les-outils-ecocitoyennete-des-adultes-accompagner-le-changement>
- Le manuel de l'approche par les sciences comportementales, par la DITP : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/manuel-methodologique-de-lapproche-comportementale-lusage-des-decideurs>
- Le jeu de l'approche comportementale, pour s'initier : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/le-jeu-de-lapproche-comportementale>
- Le « Codex des biais cognitifs, pour mieux les connaître : <https://www.penser-critique.be/wp-content/uploads/2018/02/codex-biais-cognitifs.pdf>
- Un exemple d'outil de « design comportemental (en anglais) : <http://www.brainsbehavioranddesign.com/kit.html>
- Le référencement des techniques de changement de comportements : <http://www.theoryandtechniquetool.humanbehaviourchange.org/tool>

Formations –Webinaires :

- La nouvelle formation à Lyon : <https://ecologica.education/>
- La formation de l'ADEME : https://formations.ademe.fr/formations_societe-&politiques-publiques_accompagner-les-changements-de-comportements-en-faveur-de-la-transition-ecologique_s5257.html
- Le webinaire au MTE, en Replay : <http://www.ipec.developpement-durable.gouv.fr/webinaire-60-minutes-chrono-transition-ecologique-a785.html>
- 2 expériences inspirantes, webinaire MTE : <http://www.ipec.developpement-durable.gouv.fr/60-minutes-chrono-innover-avec-les-sciences-a841.html>

Exemples de démarches:

- Un rapport sur la prévention du Moustique Tigre : <https://agir-ese.org/mediatheque/sciences-comportementales-mobilisation-sociale-et-prevention-du-moustique-tigre-une>
- Une restitution sur la désimperméabilisation des sols : <https://www.youtube.com/watch?v=boFOOrmc-7Y>
- Une animation de sensibilisation à la qualité de l'air inspirée des sciences comportementales : <https://www.auvergne-rhone-alpes.developpement-durable.gouv.fr/un-kit-cle-en-main-interactif-pour-presente-les-a26725.html>

Exemples de revues scientifiques:

- Découvrir des théories, la Revue Électronique de Psychologie Sociale : <https://psychologiescientifique.org/ressources/pedagogie/revue-electronique-de-psychologie-sociale/>
- Journal of Environmental Psychology : <https://www.journals.elsevier.com/journal-of-environmental-psychology>
- Des bases d'articles gratuits : en français => <https://hal.archives-ouvertes.fr/> et <https://www.cairn.info/> ; en anglais : <https://psyarxiv.com/>

En français :

Lectures

- Dan Ariely (2008). C'est (vraiment?) moi qui décide. Les raisons cachées de nos choix. Paris, Flammarion => Une introduction sur les limites (prévisibles) de la rationalité
- Daniel Kahneman (2011). Système 1/Système 2. Les deux vitesses de la pensée. Paris, Flammarion => LE livre d'introduction aux biais de la décision
- Festinger, L., Reicken, H., Schachter, S. (1956). L'Echec d'une prophétie. Psychologie sociale d'un groupe de fidèles qui prédisaient la fin du monde. Paris, PUF => pour comprendre la psychologie sociale et la dissonance cognitive
- Beauvois, J.L. & Joule, R.V. (1987). Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens. Grenoble, PUG. => un livre rigoureux et drôle sur les techniques d'engagement en psychologie sociale
- Bergeron, H., Castel, P., Dubuisson-Quellier, S., Lazarus, J., Nouguez, É., & Pilmis, O. (2018). Le biais comportementaliste. Paris, Presses de Sciences Po. => une critique de l'approche en sciences comportementales
- Les rapports de l'ADEME sur l'approche
<https://www.ademe.fr/changer-comportements-faire-evoluer-pratiques-sociales-vers-plus-durabilite>
<https://www.ademe.fr/analyse-opportunités-l'accompagnement-changement-comportement-automatisé-regard-l'accompagnement-humanisé>
- Un guide développé par le GRAINE Rhône-Alpes sur les théories du changement => Pour mieux comprendre les théories du changement
<https://www.graine-ara.org/nos-actions/les-outils-ecocitoyenneté-des-adultes-accompagner-le-changement>

En anglais :

- Les « Dragons de l'inaction » => Une des articles les plus cités sur les freins psychologiques à la Transition
<https://web.uvic.ca/~esplab/sites/default/files/2011%20Climate%20Change%20in%20AP%20Dragons%20.pdf>
- Un des rapports de l'OCDE => L'applications des sciences comportementales aux problèmes environnementaux sous un regard international
<http://www.oecd.org/environment/tackling-environmental-problems-with-the-help-of-behavioural-insights-9789264273887-en.htm>
- La boîte à outil de l'OCDE (BASIC Toolkit) => Un outil pratique pour appliquer les sciences comportementales
<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/tools-and-ethics-for-applied-behavioural-insights-the-basic-toolkit-9ea76a8f-en.htm>
- Le rapport des Nations unies pour l'environnement => Quand l'ONU s'empare des sciences comportementales
<https://www.unenvironment.org/news-and-stories/story/nudge-action-behavioural-science-sustainability>
- Les deux rapports importants de la Banque Mondiale => pour un aperçu global des enjeux et applications des sciences comportementales :
<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2015>
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/710771543609067500/pdf/132610-REVISED-00-COUNTRY-PROFILES-dig.pdf>

Pour aller plus loin :

Une intervention plus complète sur l'approche et les projets : <https://www.dailymotion.com/video/x878rdj>

Des fiches sur les théories : <https://www.graine-ara.org/nos-actions/les-outils-ecocitoyennete-des-adultes-accompagner-le-changement>

Le dossier de la Métropole de Lyon : <https://www.millenaire3.com/ressources/Ecologie-de-la-sensibilisation-aux-changements-de-comportement>

Exemple du transport : <http://www.vrm.ca/theories-de-changement-de-comportements-appliquees-au-transport/>

Exemples de formations-action : https://www.auvergnerhonealpes-ee.fr/fileadmin/user_upload/mediatheque/raee/Documents/Publications/2016/favoriser_changement_pratiques_citoyens_avril2016.pdf.

Un questionnaire standard de mesure des composantes de la TCP : <https://people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf>

Un débat sur l'approche : <https://www.youtube.com/watch?v=bld46qD4mCU>

Bibliographie

- Ross, L. (1991). *The person and the situation*. NY, McGraw-Hill.
- Sherman, J. W., Gawronski, B., & Trope, Y. (Eds.). (2014). *Dual-process theories of the social mind*. Guilford Publications.
- Bargh, J. A. (2006). What have we been priming all these years? On the development, mechanisms, and ecology of nonconscious social behavior. *European journal of social psychology*, 36(2), 147-168.
- Joule, RV. & Beauvois, JL. (1987). *Petit traité de manipulation à l'égard des honnêtes gens*. Grenoble, PUG.
- Lahlou, S. (2017). *Installation theory, the societal construction and regulation of behaviour*. Cambridge, Univ. Press.
- Halpern, D. (2015). *Inside the nudge unit*. London, Allen.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological review*, 117(2), 440.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social change*. New York.
- Hardeman, W., Johnston, M., Johnston, D., Bonetti, D., Wareham, N., & Kinmonth, A. L. (2002). Application of the theory of planned behaviour in behaviour change interventions: A systematic review. *Psychology and health*, 17(2), 123-158.
- DiClemente, C. C., & Prochaska, J. O. (1998). Toward a comprehensive, transtheoretical model of change: Stages of change and addictive behaviors. In W. R. Miller & N. Heather (Eds.), *Applied clinical psychology. Treating addictive behaviors* (pp. 3-24). New York, NY, US: Plenum Press.
- Fieulaine, N., & Apostolidis, T. (2015). Precariousness as a time horizon: How poverty and social insecurity shape individuals' time perspectives. In *Time Perspective Theory; Review, Research and Application* (pp. 213-228). New York, Springer.
- Warin, P. (2009). Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux. *Lien social et Politiques*, (61), 137-146.
- Higgins, E. T. (2000). Making a good decision: value from fit. *American psychologist*, 55(11), 1217.
- Lahlou, S. (2017). *Installation theory: The societal construction and regulation of behaviour*. Cambridge University Press