

Design et sciences comportementales

*Comment associer les deux
compétences dans un projet ?*



Bonjour !



Claire Dale

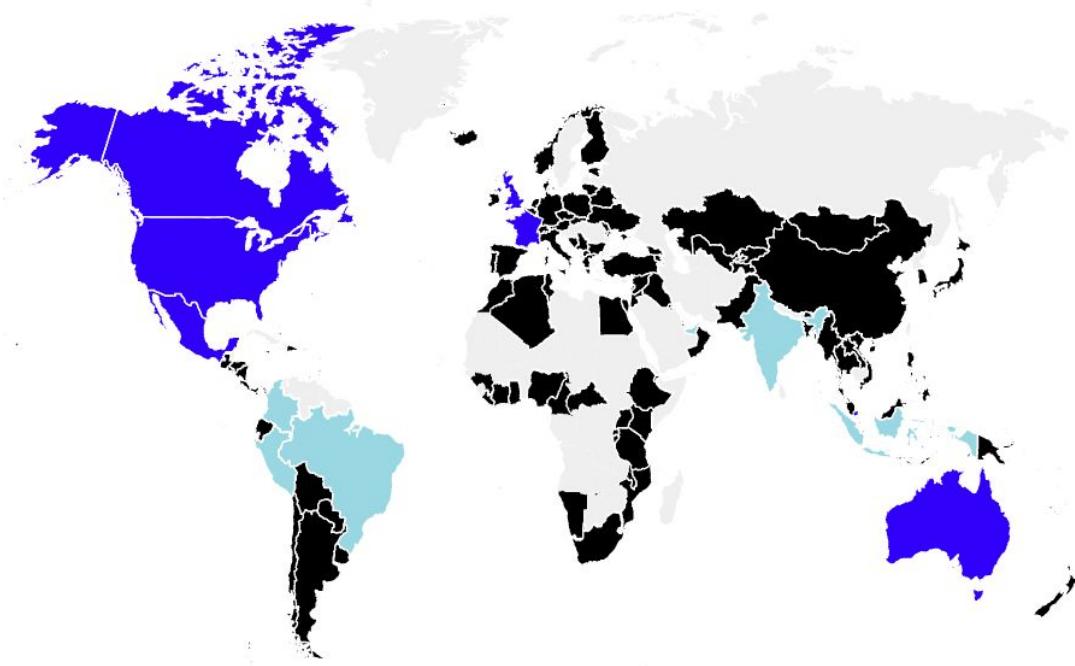
Claire est conseillère principale au BIT France où elle est responsable du pôle transition écologique. Elle y dirige des projets visant à promouvoir des comportements associés à la gestion des déchets, l'économie circulaire, la sobriété énergétique et la protection de la biodiversité.



Melissa Portilla

Melissa Portilla est designer au sein de l'équipe française du BIT. Elle mène au BIT un programme d'intégration des méthodes de design et de sciences comportementales.

Le BIT est un cabinet de **recherche appliquée et d'innovation**, spécialisé dans le **changement social et comportemental**.



8

Bureaux
Dans le monde

200+

Experts

2,000

Projets comprenant
plus de 1000 essais

80+

Publications
académiques

100+

Pays où nous
avons travaillé

BIT projects

BIT offices

Local staff presence

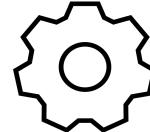
Nous combinons une **compréhension approfondie du comportement humain** avec une **Résolution de problèmes fondée sur des preuves** pour concevoir de meilleures politiques et de meilleurs services publics.

1



Preuves à l'appui
sur le comportement

2



Application pratique pour développer des interventions et des services

3



Évaluation de ce qui fonctionne (et ne fonctionne pas)

Aperçu de nos partenaires en matière de transition écologique, en France et à l'international



Publics



Direction interministérielle
de la transformation publique



Associatifs



Privés



Nos secteurs d'activité

Consommation

- Consigne, vrac, recharge
- Réparation
- Écolabels et information du consommateur

Tri et recyclage

- Qualité du tri
- Tri des biodéchets

Nature et tourisme

- Tourisme durable
- Protection et restauration
- Commerce illégal d'espèces

Alimentation

- Verdir l'alimentation
- Déforestation
- Réduction du gaspillage alimentaire



Ressources

- Économies d'énergie
- Économies d'eau

Mobilités

- Douces
- Transports en commun
- Aviation

Adaptation

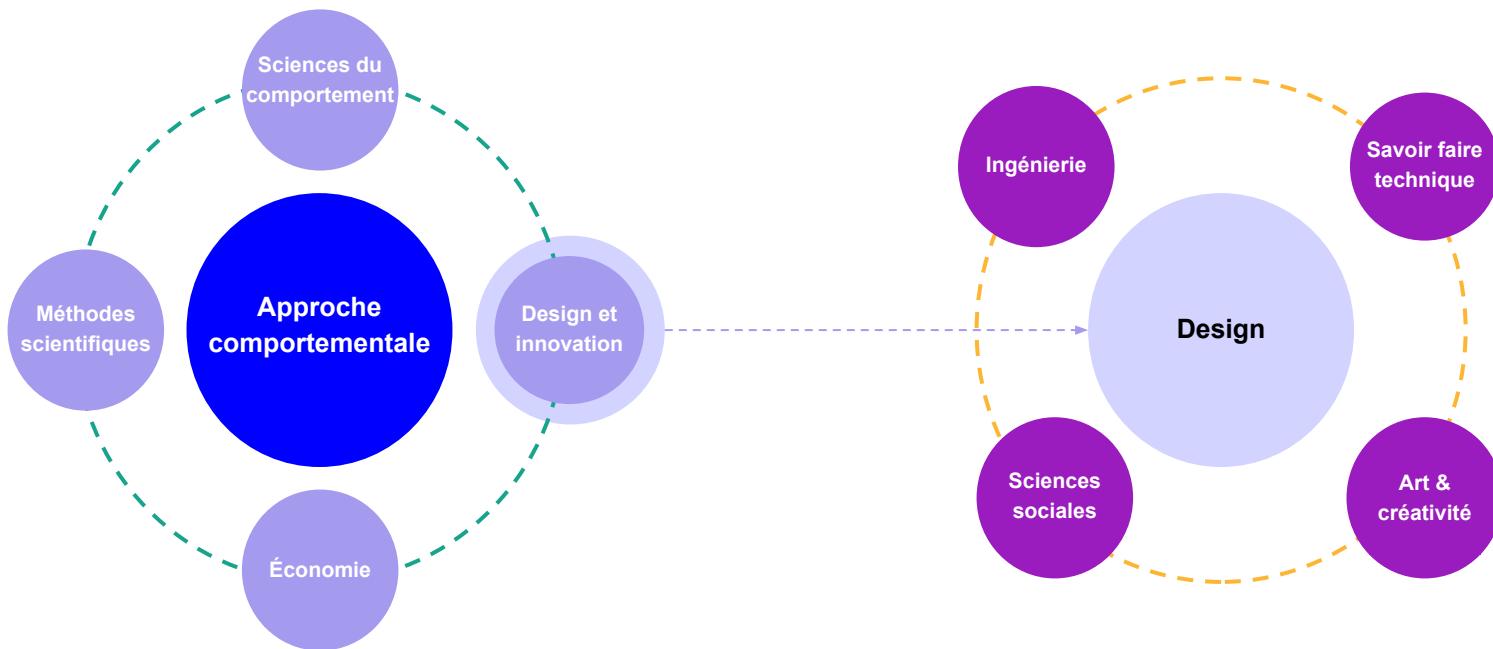
- Résilience aux inondations et incendies
- Perception des risques
- Pratiques agricoles

Lien avec la nature

- Sensibilisation à la biodiversité
- Accès et exposition à la nature
- Recherche participative

Une question de méthodes

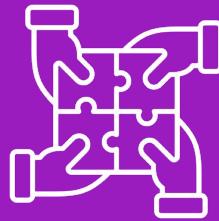
Les approches



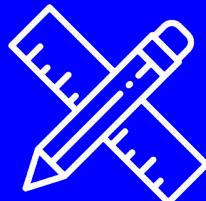
Les apports du design



Observer et
diagnostiquer les
usages



Faciliter la
collaboration et
la co-création



Donner forme
aux
idées



Expérimenter
et
itérer

Les apports du design



Observer et diagnostiquer les usages



Faciliter la collaboration et la co-création



Donner forme aux idées



Expérimenter et itérer

- Observer les comportements réels plutôt que les intentions déclarées.
- Identifier les points de friction et les leviers de motivation dans le parcours utilisateur.
- **Outils : entretiens, immersions, shadowing, cartes d'expérience, cartographies d'acteurs, parcours utilisateurs.**

Les apports du design



Observer et diagnostiquer les usages



Faciliter la collaboration et la co-création



Donner forme aux idées



Expérimenter et itérer

- Mettre sur un pied d'égalité les expertises techniques, citoyennes et comportementales.
- Concevoir des ateliers et formats visuels qui rendent les discussions concrètes.
- Favoriser la prise de décision collective plutôt que la juxtaposition de points de vue.
- Valoriser les apprentissages partagés plutôt que la recherche du consensus immédiat.
- **Outils : ateliers de co-conception, facilitation, intelligence collective, jeux sérieux.**

Les apports du design



Observer et diagnostiquer les usages



Faciliter la collaboration et la co-création



Donner forme aux idées



Expérimenter et itérer

- Transformer les hypothèses en objets, schémas ou scénarios concrets.
- Permettre aux équipes de réagir à des formes visibles plutôt qu'à des concepts abstraits.
- Tester plusieurs versions rapidement pour comparer les effets possibles.
- Utiliser le prototypage comme outil de recherche et non comme validation finale.
- **Outils : prototypes, maquettes.**

Les apports du design



Observer et diagnostiquer les usages



Faciliter la collaboration et la co-création



Donner forme aux idées



Expérimenter et itérer

- Formuler des hypothèses explicites à chaque cycle de test.
- Utiliser les retours terrain pour affiner le design ou le message comportemental.
- Favoriser des boucles courtes entre conception, test et ajustement.
- Documenter les apprentissages pour préparer une évaluation plus robuste à grande échelle.

Prenons un exemple concret



Observer et diagnostiquer les usages



Faciliter la collaboration et la co-création



Donner forme aux idées

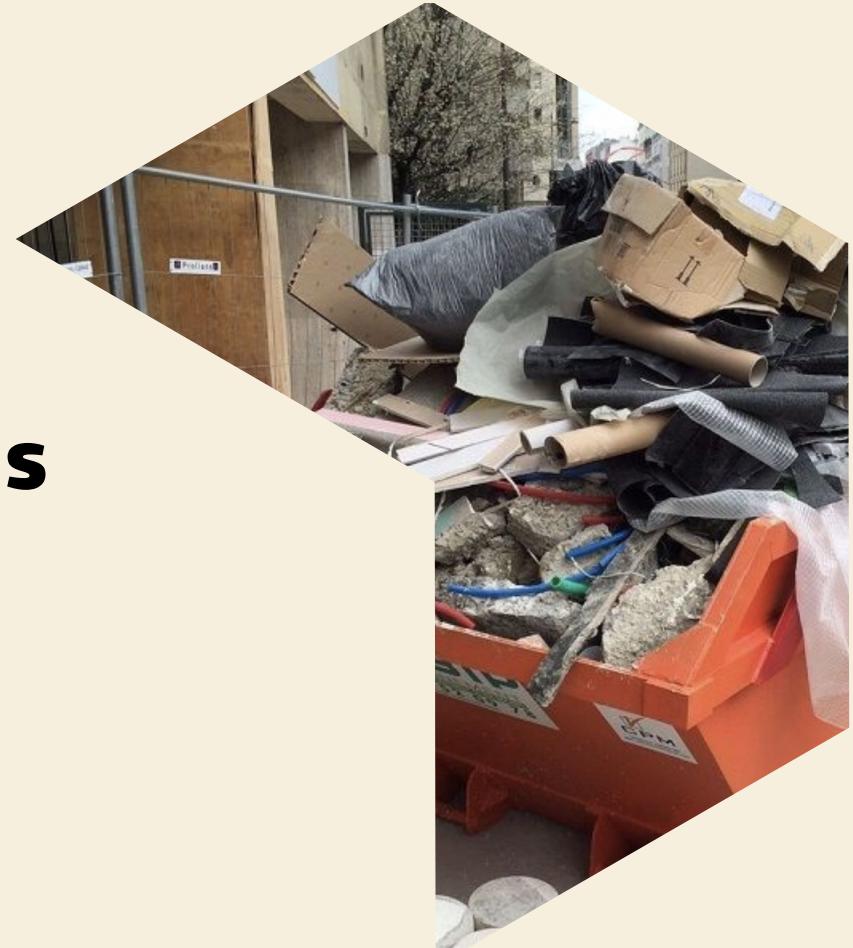


Expérimenter et itérer



**Encourager le dépôt
des déchets triés en
point de reprise, dans
le secteur du
bâtiment.**

Valobat, BIT, Okoni



Contexte

Les offres Valobat pour la gestion de vos déchets du bâtiment

1

Apport en points de reprise

1 apport / jour / chantier maximum 35t/apport

Déchets acceptés : déchets PMCB (fenêtre vitrée non cassée, chutes de pose...).

Déchets refusés : déchets dangereux, en mélange, souillés, non PMCB, emballages...

2

Service de reprise sur chantier

pas de tonnage minimum ni maximum par apport

Déchets acceptés : déchets PMCB (fenêtre vitrée non cassée, chutes de pose...).

Déchets refusés : déchets dangereux, en mélange, souillés, non PMCB, emballages...

3

Service de reprise à l'entrepôt

Tonnage annuel minimum : 12 rotations de bennes par an (ou 500 menuiseries vitrées)

Déchets acceptés : déchets PMCB (fenêtre vitrée non cassée, chutes de pose...).

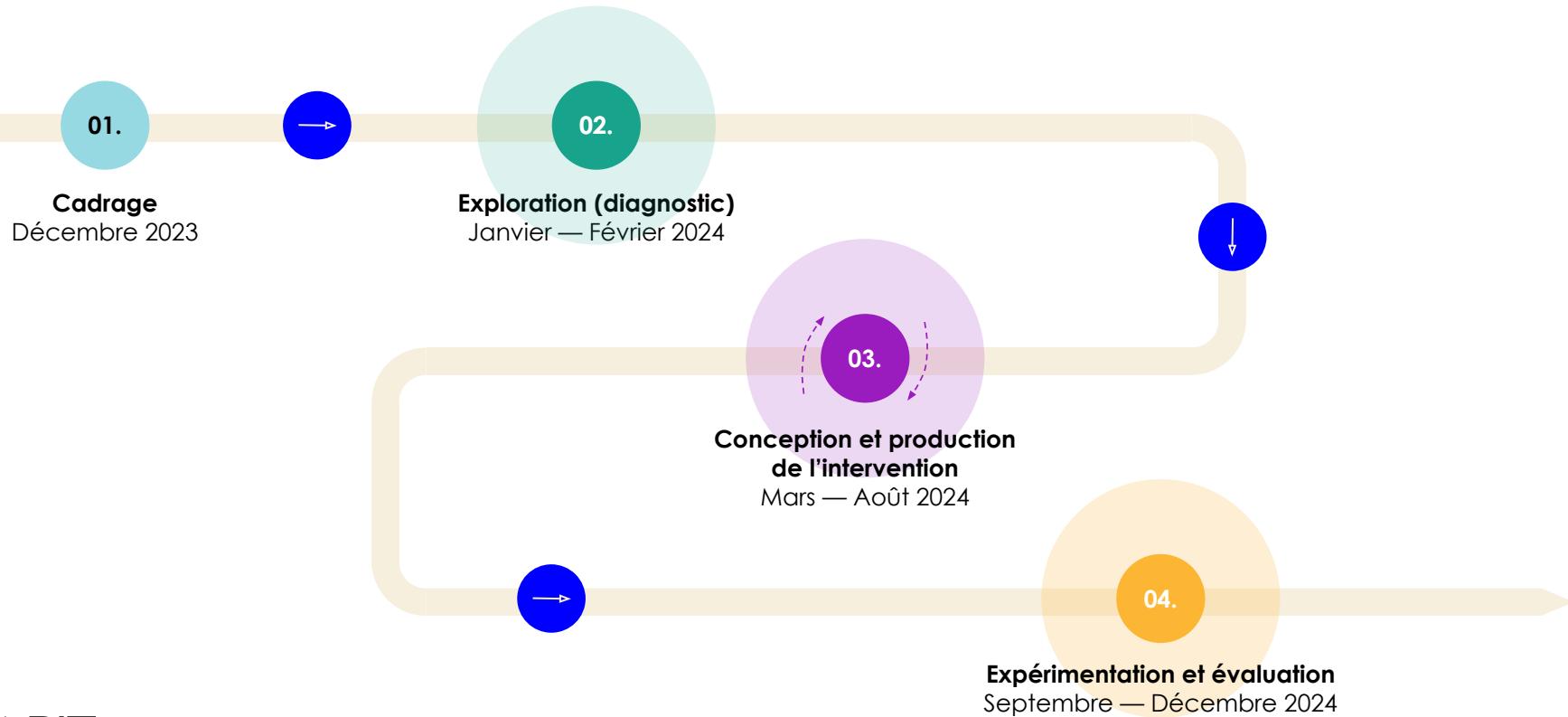
Déchets refusés : déchets dangereux, en mélange, souillés, non PMCB, emballages...

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus

Déroulé du projet



Enseignements du diagnostic

Lors du diagnostic, la plupart des artisans ne connaissaient pas la REP ni la gratuité de la reprise, faisant de ce manque de connaissance le principal frein identifié et un enjeu prioritaire sur lequel concentrer l'action.

Il a été décidé de se concentrer sur ce frein pour la suite du projet.



Manque de connaissance

- Gratuité de la reprise souvent méconnue
- Bénéfices et économies potentielles non perçus

Des freins de motivation

- Faible intérêt perçu des clients
- Expériences négatives (refus, lourdeur administrative)

Des difficultés pratiques

- Horaires contraignants, types de déchets limités
- Manque d'équipements adaptés
- Dispositif perçu comme peu pratique pour des artisans déjà très sollicités

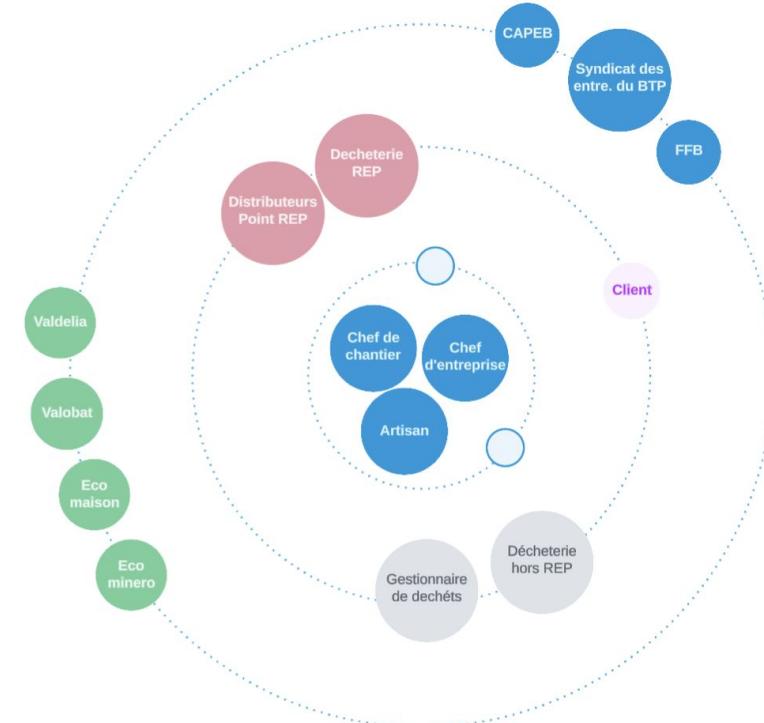
Trier ses déchets de chantier

Faciliter la collaboration et la co-création





Atelier de co-création



Atelier d'idéation

Partager les constats issus de la recherche terrain

- **2 Poster A1**

Les personnes peuvent se positionner autour, lire ensemble.

- **La narration**

Le facilitateur raconte, emmène les participants sur le terrain à travers des photos et des verbatims, des extraits choisis.



Des petits tas divers - avec la tige



Travail au pied de l'œuvre



Travail au pied de l'œuvre



Des bûches de plastique coupées de manière correcte dans un sens précis



Des bûches de plastique coupées de manière correcte dans un sens précis

Atelier d'idéation

Explorer des idées nouvelles et en évaluer la faisabilité grâce à la diversité des expertises

- Déplacement des participant·es entre les pôles
- affiche avec verbatims terrain pour garder l'ancrage dans la réalité
- Brainstorming structuré avec supports physiques permettant de travailler debout et de faire évoluer les idées collectivement
- Facilitation active pour assurer une répartition équitable de la parole et une participation inclusive



BRAINSTORMING / 1er tour

idées

à partir du du terrain et de la problématique, proposer deux idées chacun

BRAINSTORMING / 2ème tour

variations

l'hôte de la table présente les 5 idées choisies et chaque personne du groupe fait deux variations sur ces 5 idées.

BRAINSTORMING / 3ème tour

variations

l'hôte de la table présente les 5 idées choisies et chaque personne du groupe fait deux variations sur ces 5 idées.

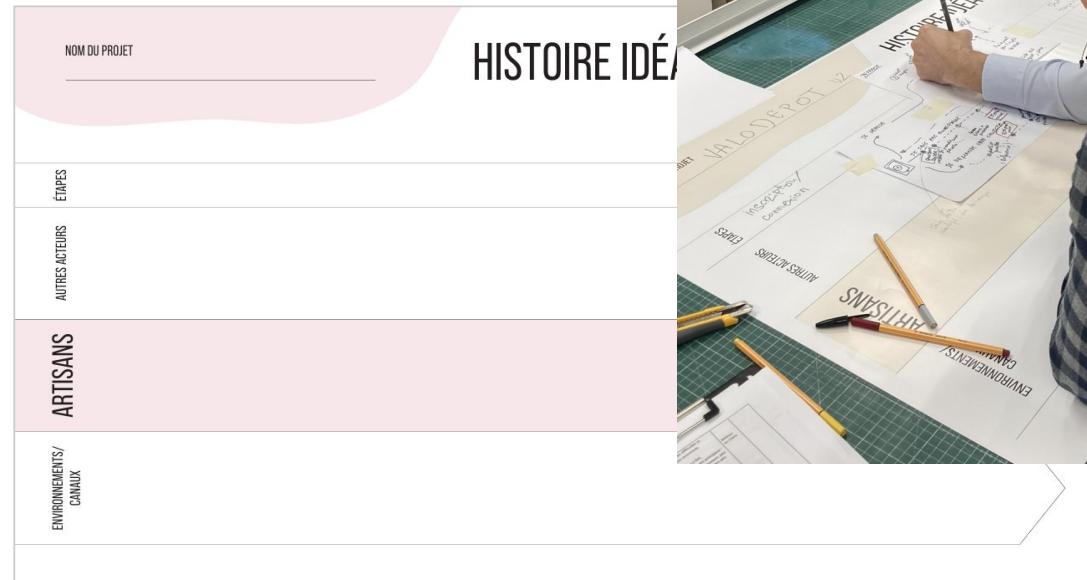
autres idées

le groupe rebondit en développant ou proposant d'autres idées

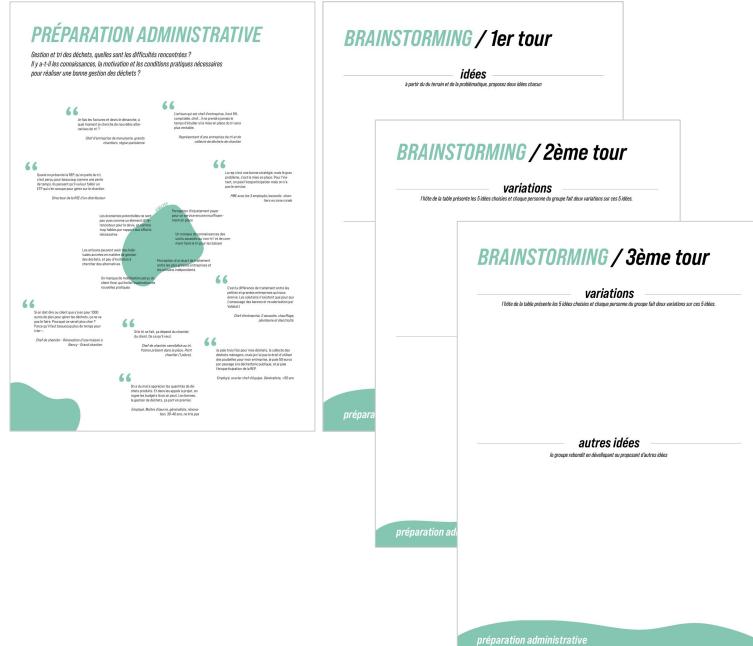
Atelier d'idéation

Concevoir des solutions concrètes à tester sur le terrain.

- Une grande frise “Histoire idéale” posée sur la table, autour de laquelle tout le monde se tient debout.



Pourquoi c'est si important d'outiller ?



GUIDE PRATIQUE : LA REPRISE SANS FRAIS

POURQUOI EN PARLER AUX ARTISANS ?

- La reprise *sans frais* est un service pour les artisans, auquel l'éco-contribution qu'ils payent leur donne droit. Elle peut vous *differencier de la concurrence*, quand cette dernière ne propose pas encore ce service. Offrir ce service, c'est leur permettre d'économiser sur les déchets. *C'est un levier de fidélisation.*

ARTISAN VALODÉPÔT ?

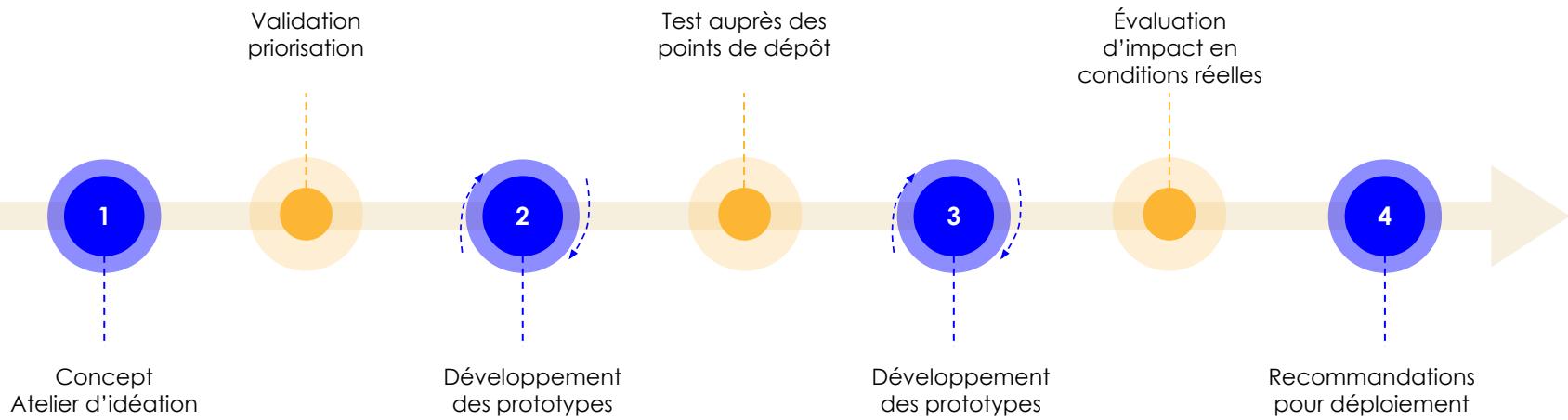
l'artisan fasse une demande :
l'application VALODÉPOT. »
compte ou d'identifier le chantier ! »
une demande sur l'application
requiert une réservation de
re pour venir faire le dépôt : ça
n'est pas possible. »

de l'application pour faire un
avec vos déchets triés, et je
l'attend. »

QUESTION ?
pôt.
l : « la prochaine fois, ça pourrait
me servir ». »

Donner forme aux idées

Processus de conception



De l'idée au produit : le prototypage

recto

Logo Valobat

Anti-sèche REP

Des retours d'expérience, des chiffres et des témoignages de directeurs de site pour vous aider à rassurer et mobiliser, en réponse aux préoccupations fréquentes des sites :

- Les avantages commerciaux de la reprise sans frais
- Le temps et les ressources nécessaires
- La formation des équipes
- Comment parler de la REP aux artisans

Des ressources et conseils pour vous aider en tant que référent :

- Des bonnes pratiques pour promouvoir la REP auprès des artisans sur site
- Des bonnes pratiques pour embarquer la direction des sites
- Ce que Valobat fait pour vous aider

Scannez le QR code pour avoir accès à toutes ces ressources - filtrées selon vos besoins.

c'est un faux QR..

verso

Logo Valobat

Référents REP, vous êtes les plus grands ambassadeurs d'une gestion plus responsable des déchets de chantier - un grand merci pour votre engagement.

Valobat est à vos côtés pour vous aider dans votre mobilisation des sites.

Cet outil fait partie des initiatives que Valobat met en place pour améliorer le dispositif REP pour vous et vos équipes, dont :

- Des rotations plus fréquentes et plus simples des bennes
- La réduction des délais de versement des subventions
- La réduction des délais pour obtenir un soutien technique via le numéro dédié
- La formation, à charge de Valobat, des équipes, via l'envoi de formateurs dédiés sur site
- La création de nouveaux supports de communication, personnalisables et adaptables à chaque site.

Nous cherchons toujours à nous améliorer. Pour toute difficulté ou suggestion, contactez le XXXX.

GUIDE PRATIQUE : LA REPRISE SANS FRAIS

POURQUOI EN PARLER AUX ARTISANS ?

- La reprise sans frais est un service pour les artisans, qui peuvent optimiser leurs déplacements (aller et rentrer) et remplir leur camion au même moment.
- Les déchets de chantier, c'est leur permettre d'économiser sur le traitement des déchets. C'est un levier de fidélisation.

QUE DIRE EN PARLER ?

- Dès le début de l'échange, quand vous évoquez le type de chantier et leurs besoins.
- La reprise sans frais, en maintenant quels matériaux achetés sont éligibles
- La reprise gratuite à la fin de leur vie.

QUE DIRE À L'ARTISAN SUR LE SERVICE DE REPRISE ?

- Le service est gratuit pour les matériaux de construction triés
- Il est déjà financé par l'eco-contribution que vous payez sur les matériaux achetés.
- Même vos déchets au fil en déchetterie, c'est payer deux fois pour vos déchets. »

QUE DIRE À L'ARTISAN SUR L'APPLICATION VALODEPOT ?

Si votre site requiert que l'artisan fasse une demande préalable :

- « Je suis intéressé par l'application VALODEPOT »
- « Pas besoin de créer un compte, ou d'identifier le chantier dont viennent les déchets »
- « Vous pouvez faire une demande de dépôt à la fin de la journée et le site requiert une réservation de chantier pour choisir un horaire pour venir faire le dépôt. Ce nous permet de nous organiser et préparer votre arrivée pour que ça arrive le plus vite possible. »

Sites :

- « Vous n'avez pas besoin de l'application pour faire un dépôt. »
- « La prochaine fois, venez avec vos déchets triés, et je vous ferai un bon correspondant après le dépôt. »

COMMENT SAVOIR QUELS MATERIAUX SONT ÉLIGIBLES ?

- Les magasins doivent reprendre gratuitement les matériaux qu'ils vendent
- « si c'est vendu ici, c'est repris ! »
- Les déchets de chantier doivent être éligibles.
- Les palettes et emballages de chantier ne sont pas repris gratuitement.
- En cas de doute, votre responsable ou le numéro VALOBAT peuvent vous aider.

UNE QUESTION TECHNIQUE ?

- Appeler le service dédié de VALOBAT au 01 80 83 60 70.

GUIDE PRATIQUE : LA REPRISE SANS FRAIS

POURQUOI EN PARLER AUX ARTISANS ?

La reprise sans frais est un service pour les artisans, qui peuvent optimiser leurs déplacements (aller et rentrer) et remplir leur camion au même moment.

- Elle peut vous différencier de la concurrence, quand cette dernière ne propose pas encore ce service.
- Les déchets de chantier, c'est leur permettre d'économiser sur le traitement des déchets. C'est un levier de fidélisation.

QUE DIRE À L'ARTISAN SUR L'APPLICATION VALODEPOT ?

Si votre site requiert que l'artisan fasse une demande préalable sur l'application :

- « Il suffit de télécharger l'application VALODEPOT. »
- « Pas besoin de créer un compte, ou d'identifier le chantier dont viennent les déchets. »
- « Vous avez juste à faire une demande sur l'application, avec un horaire pour venir faire le dépôt. Cela nous permet de nous organiser et de créer à choisir un horaire pour venir faire le dépôt, ça nous permet de nous organiser et préparer votre arrivée pour que ça arrive le plus vite possible. »

Sites :

- « Vous n'avez pas besoin de l'application pour faire un dépôt. »
- « La prochaine fois, venez avec vos déchets triés, et je vous ferai un bon correspondant. »

QUEAND EN PARLER ?

- À l'enregistrement du dépôt.
- « Quand vous sortez le bâch, la prochaine fois, ça pourrait être nettement moins cher. »

Les éléments de l'intervention (1/2)



Banderole — accrochée sur le portail d'entrée du site (bâche de 0,8 m x 2,5 m avec œillets)

Affiche flux — affichée au niveau du comptoir de vente / bascule
(papier format A3 - 42cm x 29,7 cm)

Affiche illustrée — affichée au niveau de la machine à café
(Poster papier format A1 - 59,4 cm x 84,1 cm)

Les éléments de l'intervention 2/2



Chevalet en carton rempli de crayons — sur le comptoir de vente / de bascule (285 crayons par site)



Carnets de prise de notes avec un mémo — à l'usage des agents de vente/bascule (recto verso)

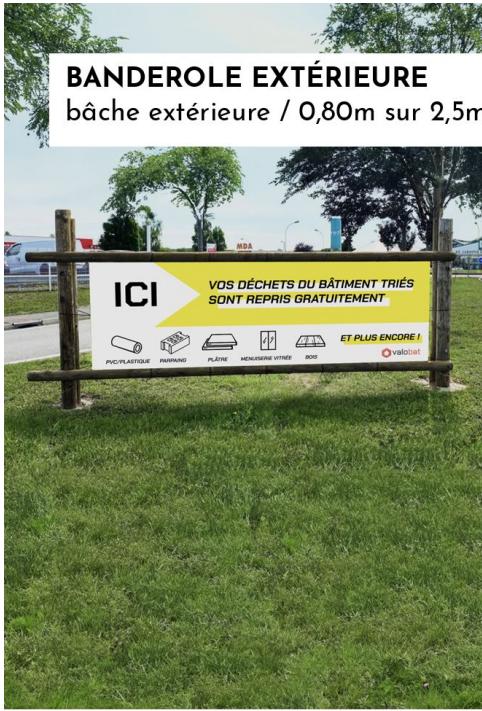


Blocs de post'it à message — à l'usage des agents de vente / bascule pour transmettre des informations aux clients (15 blocs de 25 post it par site)



Stickers — à placer sur les palettes/colis de livraison (100 par site - négoces uniquement)

Tester auprès des des points de dépôt



Pré-test et itération des prototypes de solution

Expérimentation Valobat

Objectifs

- Pré-tester et améliorer les maquettes des supports de communication pour les artisans et l'outil à destination des collaborateurs
- Pré-tester l'outil référent → si le référent Valobat est avec vous

Collaborateurs :

1. Sur l'outil collaborateur

Ressenti :

- Vous en pensez quoi ?
- Ça vous serait utile un tel outil ? Pourquoi/pourquoi pas ?
 - Dans quels cas de figure pourriez-vous l'utiliser ? Quand / comment ?
 - Quelles informations sont utiles ? Inutiles ? Qu'est-ce que vous enlevez ?
 - Des choses qui manquent ?
- Et pour vos collègues d'autres personnes que vous ?
- Qu'est-ce que vous pensez du ton utilisé ?
- Du vocabulaire ?
 - Sans frais vs gratuit
- De la mise en page/graphisme ?
 - Sonder : lisibilité
 - Sonder : quantité d'information
- Du format ?

Compréhension :

- Qu'est-ce que vous comprenez ? Qu'est-ce que ça vous donne envie de faire ?
- Est-ce qu'il y a des choses que vous n'avez pas comprises ?
 - Sonder : Elle peut les différencier de la concurrence, quand cette dernière ne

Tester auprès des utilisateurs



Valobat - Protocole d'évaluation

Encourager le recours des artisans aux services de reprise REP des déchets de chantier

5. Questions de recherche

Nous cherchons à évaluer le potentiel d'impact de plusieurs interventions visant à encourager l'utilisation du service de reprise gratuite des déchets triés. Cette évaluation s'organise

Les grands

1. Ex
 2. Co
 3. av
 4. Év
 5. Su

10

6. Méthodes

6.1 Collecte de données pour l'évaluation

Cette évaluation pilote utilisera des méthodes mixtes combinant données quantitatives et qualitatives.

Données qualitatives

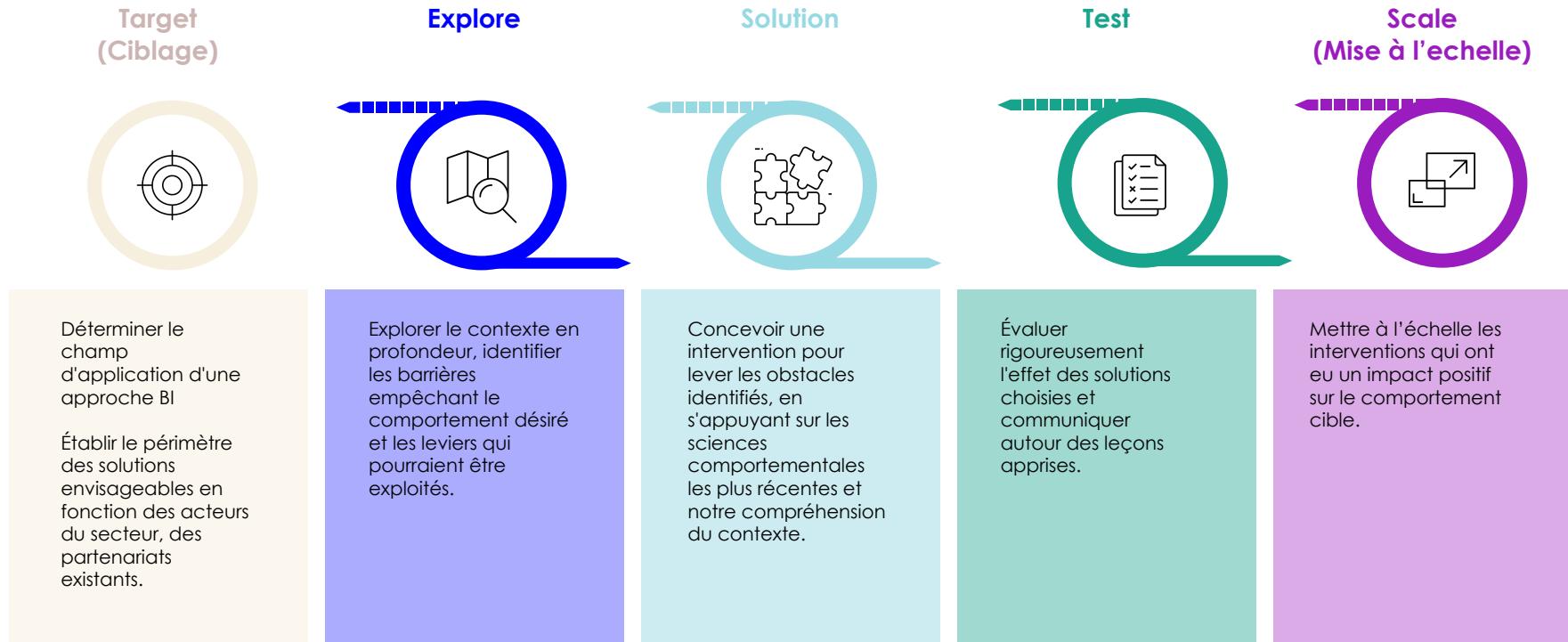
Quatre semaines après la mise en place de l'intervention, et une fois la collecte des données quantitatives terminée, le BIT effectuera des visites sur les sites expérimentaux. L'objectif de ces visites sera de réaliser une évaluation de la mise en œuvre, ainsi que de recueillir diverses données qualitatives pour répondre aux questions de recherche listées ci-dessus. Le tableau ci-après présente les méthodes de recherche utilisées ainsi que les questions de recherche associées.

Calendrier des visites :

Site à visiter	Activités à réaliser	Date d'installation	Date prévue pour la visite (6 semaines)
----------------	----------------------	---------------------	---

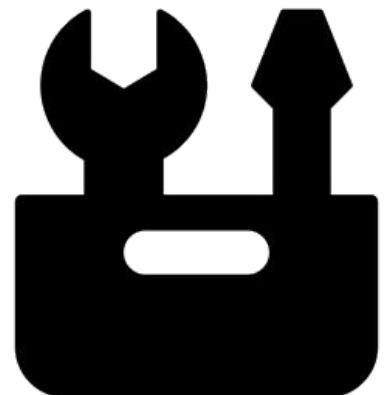
Une question de méthodes

Notre cadre méthodologique TESTS

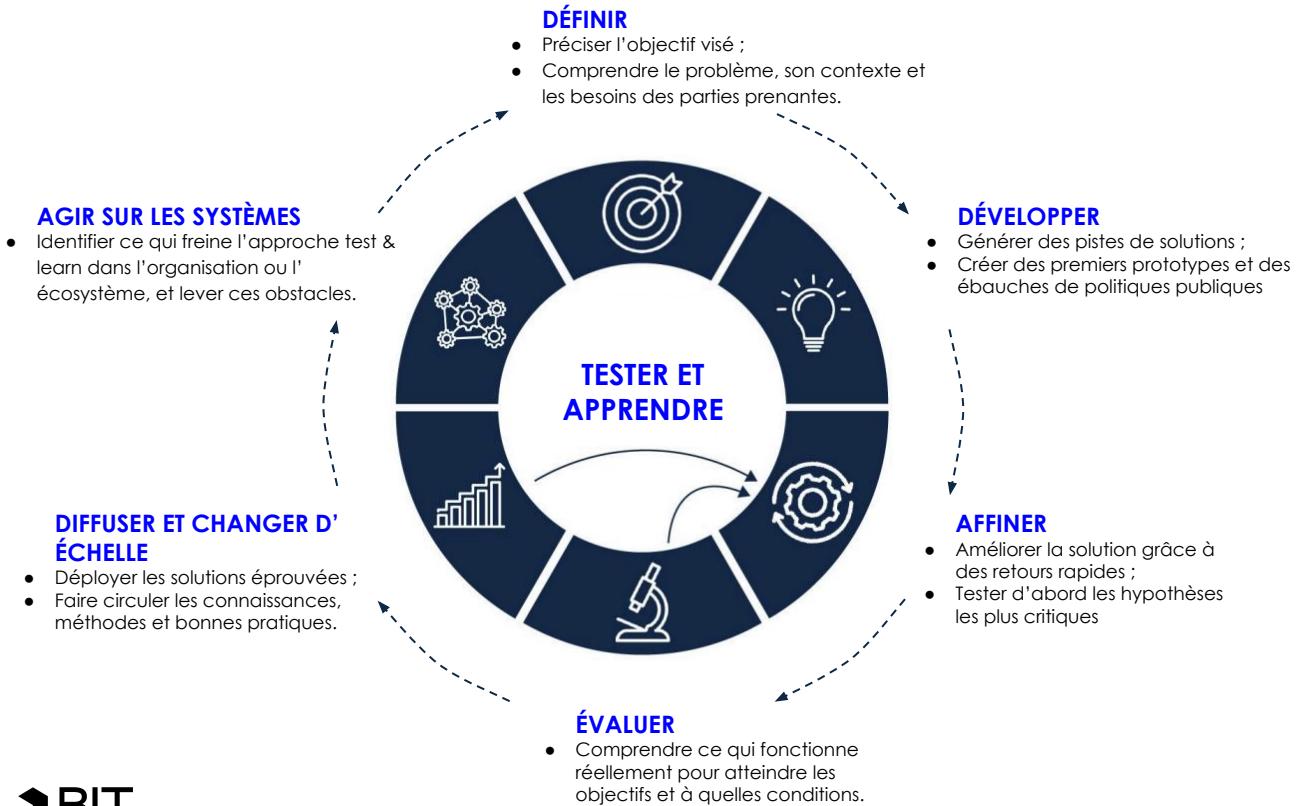


Boîte à outils des méthodes

Recherche utilisateur et méthodes qualitatives	Examens rapides des preuves	Analyse des données	Cartographie du système	Méthodes d'intelligence collective
Théorie du changement	Élaboration d'un plan d'action politique	Test rapides	Méthodes délibératives	
Prototypage itératif	Expériences en ligne	Essais agiles		
Essais contrôlés randomisés (ECR)	Plans quasi expérimentaux (QED)	Évaluation fondée sur la théorie (EFT)		
Évaluations de mise à l'échelle				



Tester, apprendre, évaluer



Voir notre playbook "**Tester et apprendre**" pour une description plus détaillée du cycle.





Contacts

Claire Dale — responsable du pôle transition écologique,
claire.dale@bi.team

Melissa Portilla — designer
melissa.portilla@bi.team

Laura Litvine — directrice du BIT France,
laura.litvine@bi.team