

Design et sciences comportementales

*Comment associer les deux
compétences dans un projet ?*



Bonjour !



Claire Dale

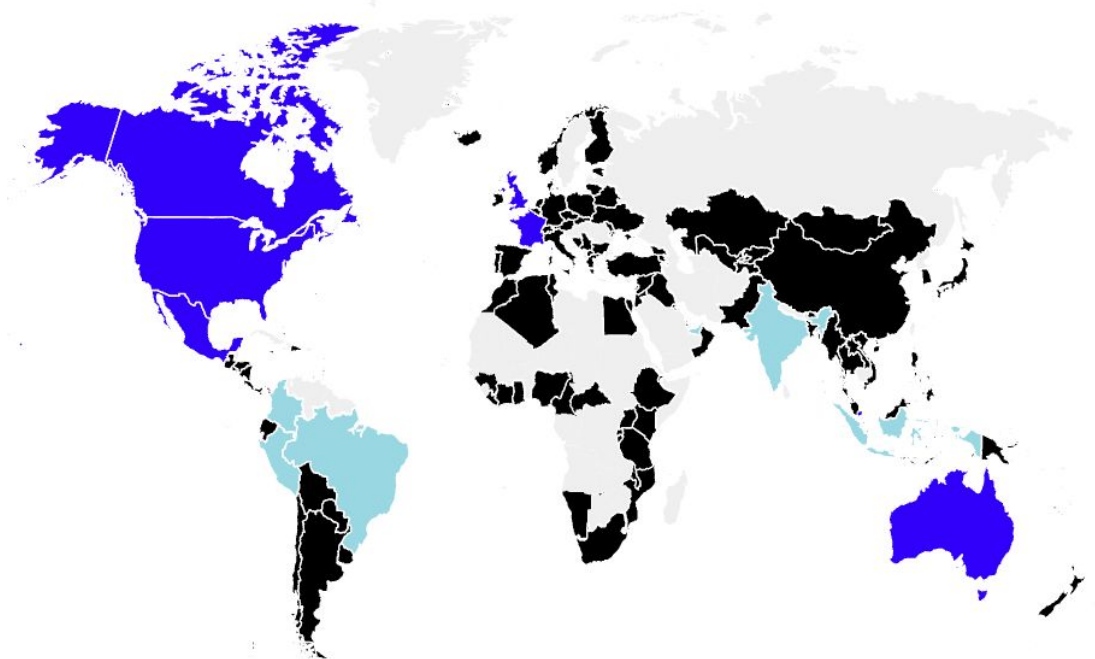
Claire est conseillère principale au BIT France où elle est responsable du pôle transition écologique. Elle y dirige des projets visant à promouvoir des comportements associés à la gestion des déchets, l'économie circulaire, la sobriété énergétique et la protection de la biodiversité.



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

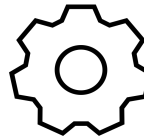
Nous combinons une **compréhension approfondie du comportement humain** avec une **résolution de problèmes fondée sur des preuves** pour concevoir de meilleures politiques et de meilleurs services publics.

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	<div data-bbox="840 65 994 196">  <p>MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p> </div> <div data-bbox="1014 65 1226 196">  <p>MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p> <p>Direction interministérielle de la transformation publique</p> </div> <div data-bbox="1255 76 1381 212">  <p>ADEME AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE</p> </div> <div data-bbox="1439 120 1651 169"> <p>Montréal</p>  </div> <div data-bbox="1700 109 1854 191">  <p>Australian Government</p> </div> <div data-bbox="840 223 966 354">  <p>PARIS 2024</p> </div> <div data-bbox="1004 278 1188 354">  <p>OFB OFFICE FRANÇAIS DE LA BIODIVERSITÉ</p> </div> <div data-bbox="1236 273 1391 371">  <p>AViTem Agence des Villes et Territoires Méditerranéens Durables</p> </div> <div data-bbox="1449 212 1651 273">  <p>Environment Agency</p> </div> <div data-bbox="1420 289 1680 365">  <p>seai SUSTAINABLE ENERGY AUTHORITY OF IRELAND</p> </div> <div data-bbox="1738 294 1854 398">  <p>NATURAL ENGLAND</p> </div>
Associatifs	<div data-bbox="850 485 1072 556">  <p>Daymark Foundation</p> </div> <div data-bbox="1091 491 1246 551">  <p>WORLD RESOURCES INSTITUTE</p> </div> <div data-bbox="1275 458 1381 584">  <p>rare</p> </div> <div data-bbox="1420 475 1690 562"> <p>Bloomberg Philanthropies</p> </div> <div data-bbox="1729 475 1864 567">  <p>green alliance...</p> </div> <div data-bbox="869 622 1072 698">  <p>United Way Halton & Hamilton</p> </div> <div data-bbox="1081 578 1178 698">  <p>nesta</p> </div> <div data-bbox="1207 633 1429 704">  <p>TRAFFIC the wildlife trade monitoring network</p> </div> <div data-bbox="1458 589 1555 715">  <p>WWF</p> </div> <div data-bbox="1603 627 1845 704">  <p>Wildlife Conservation Society</p> </div>
Privés	<div data-bbox="859 808 1023 857">  <p>CITEO</p> </div> <div data-bbox="1072 819 1246 868">  <p>VEOLIA</p> </div> <div data-bbox="1275 786 1449 846">  <p>AffinityWater</p> </div> <div data-bbox="1468 775 1584 862">  <p>south east water</p> </div> <div data-bbox="1622 775 1864 862">  <p>sodexo</p> </div> <div data-bbox="850 895 1033 966">  <p>ALLIANCE POUR LE RECYCLAGE DES CAPSULES EN ALUMINIUM</p> </div> <div data-bbox="1062 917 1265 977">  <p>valobat</p> </div> <div data-bbox="1294 906 1391 982">  <p>april</p> </div> <div data-bbox="1429 900 1516 988">  <p>Unilever</p> </div> <div data-bbox="1526 895 1690 993">  <p>octopus energy</p> </div> <div data-bbox="1709 906 1845 982">  <p>Uber</p> </div>

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

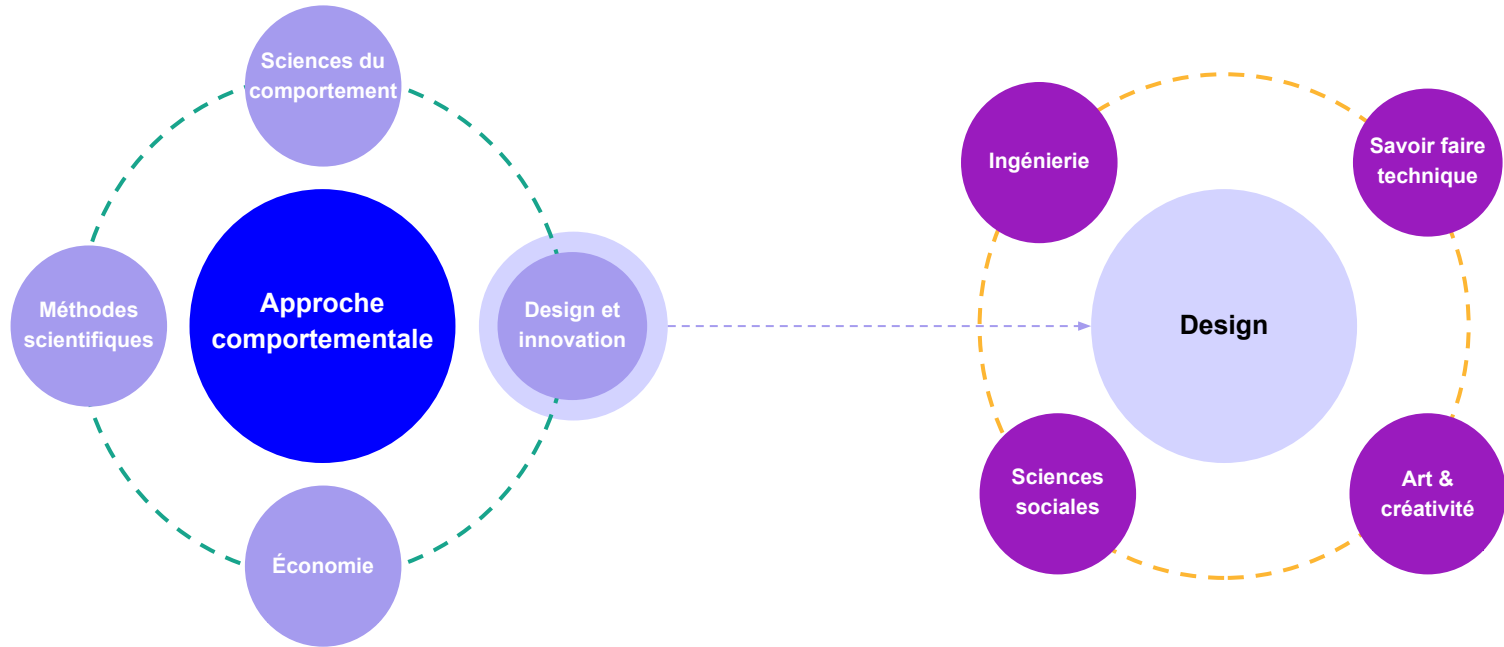
- Résilience aux inondations et incendies
- Perception des risques
- Pratiques agricoles

Lien avec la nature

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

Une question de méthodes

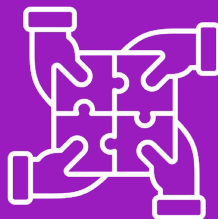
Les approches



Les apports du design



**Observer et
diagnostiquer les
usages**



**Faciliter la
collaboration et
la co-création**



**Donner forme
aux
idées**



**Exp rimer
et
itérer**

Les apports du design



Observer et diagnostiquer
les usages



Faciliter la collaboration
et la co-création



Donner forme aux idées



Exp rimer 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



Exp rimer 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



Exp rimer 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



Exp rimer 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-cr  ation



Donner forme aux id  es



Exp  rimer et it  rer



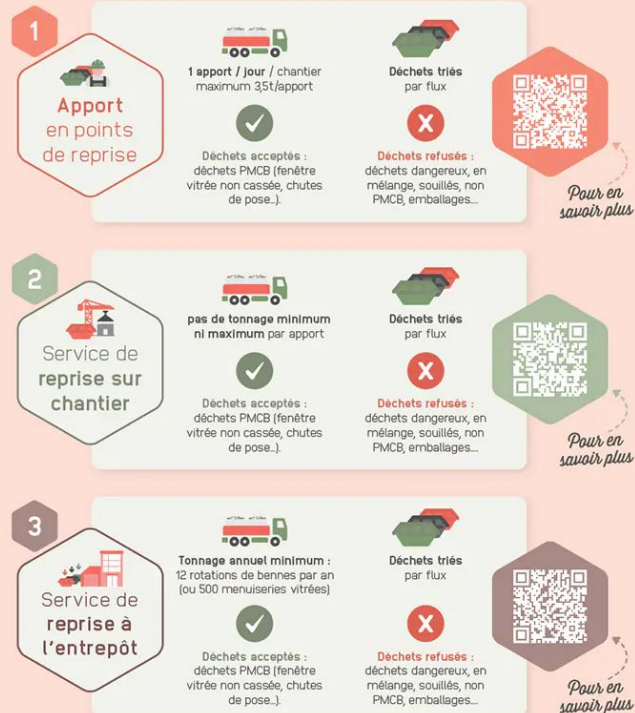
**Encourager le dépôt
des déchets triés en
point de reprise, dans
le secteur du
bâtiment.**

Valobat, BIT, Okoni

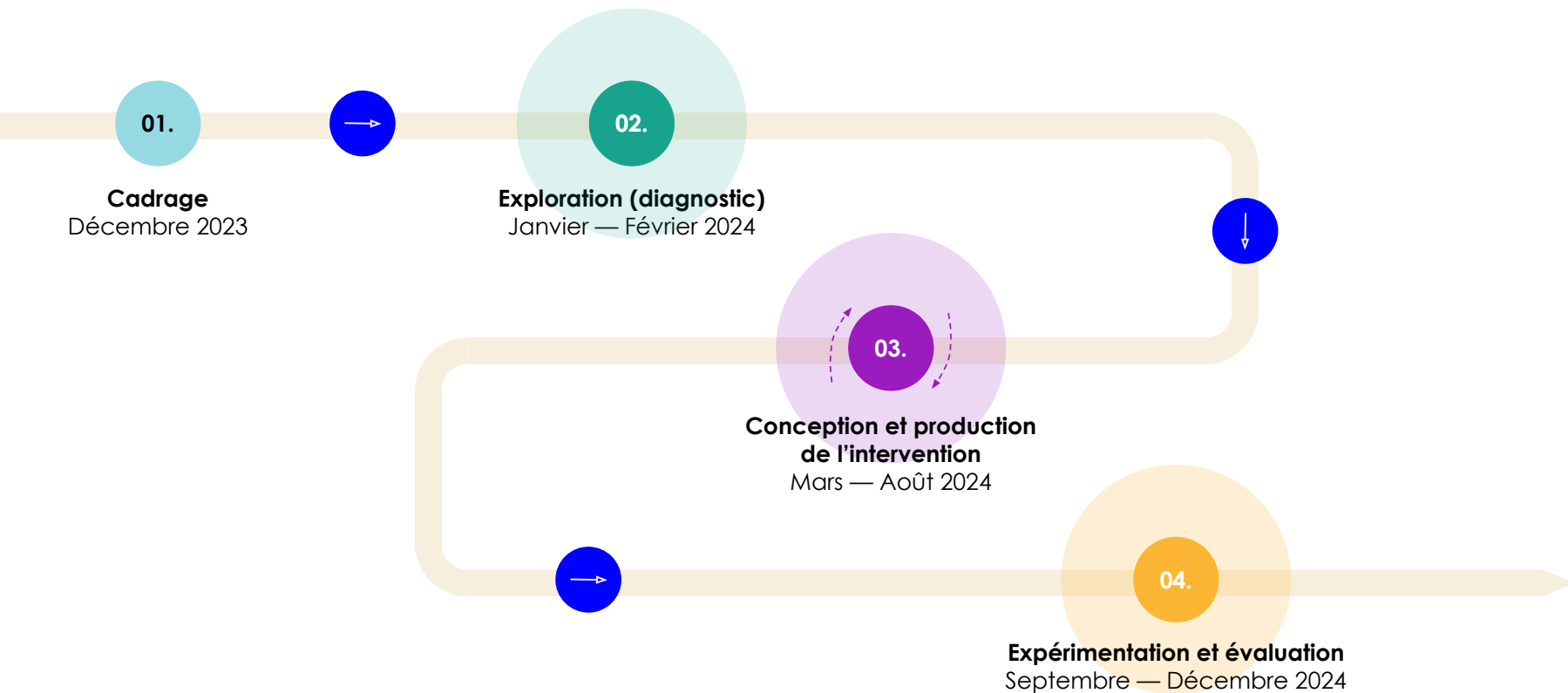


Contexte

Les offres Valobat pour la gestion de vos déchets du bâtiment



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

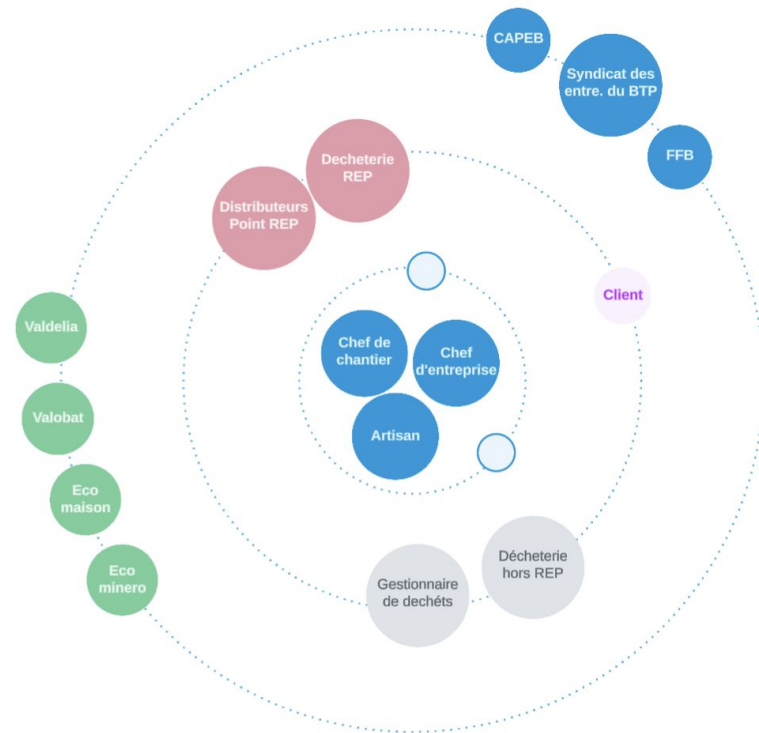
- Horaires contraignants, types de déchets limités
- Manque d'équipements adaptés
- Dispositif perçu comme peu pratique pour des artisans déjà très sollicités

Trier ses déchets de chantier

Faciliter la collaboration et la co-création



Atelier de co-création



Atelier d'idéation

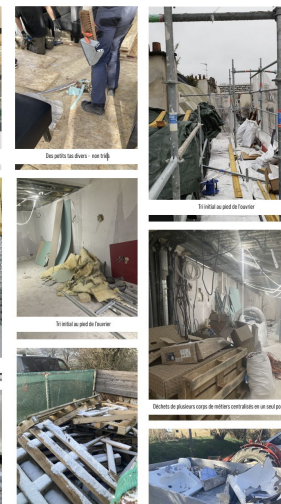
Partager les constats issus de la recherche terrain

- **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.



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

prépara

préparation ad

Atelier d'idéation

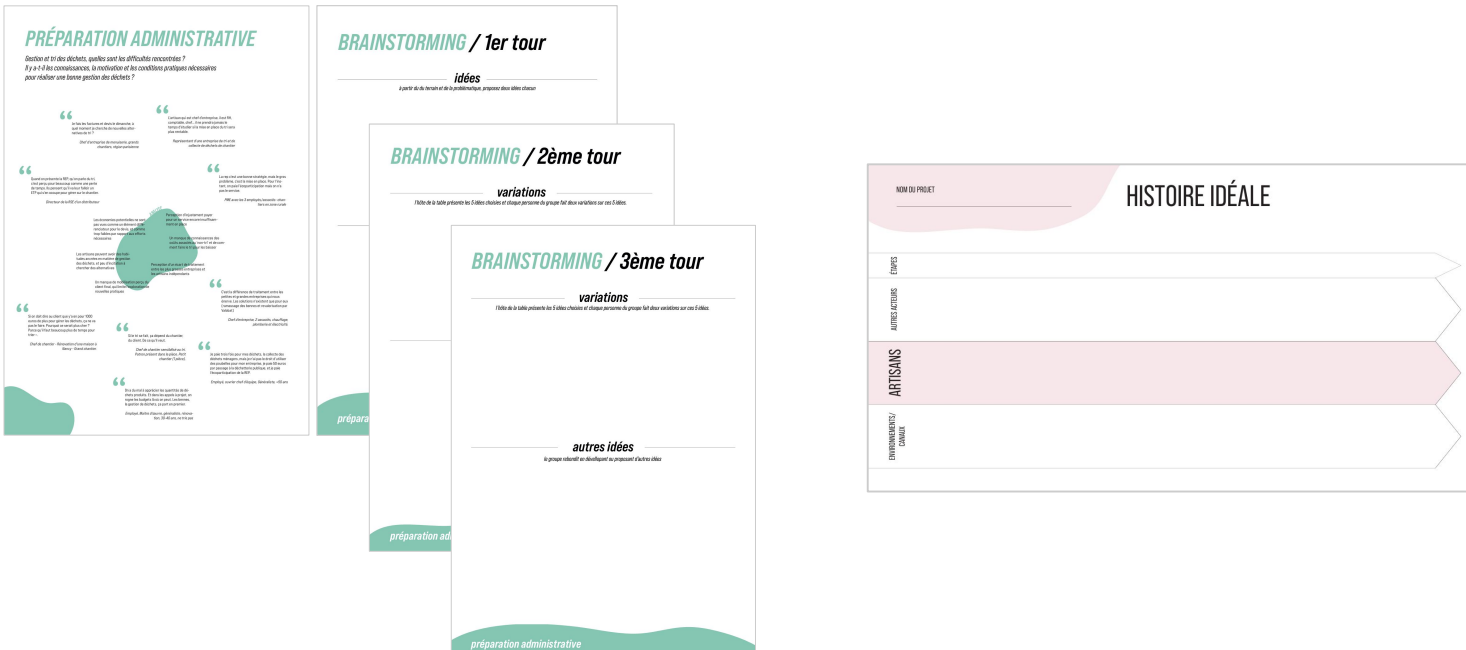
Concevoir des solutions concrètes à tester sur le terrain.

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

NOM DU PROJET	HISTOIRE IDÉALE
ÉTAPES	
AUTRES ACTEURS	
ARTISANS	
ENVIRONNEMENTS/ CANAUX	



Pourquoi c'est si important d'outiller ?



Donner forme aux idées

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 *différencier 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 ?

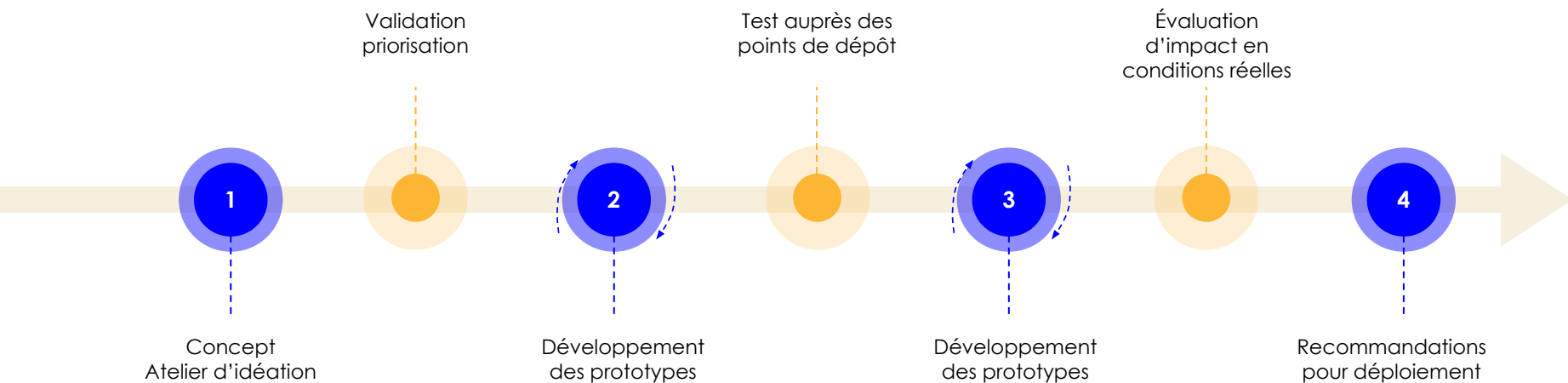
l'artisan fasse une demande sur l'application VALODÉPÔT. »
« Compte ou d'identifier le chantier des déchets ! »
« Une demande sur l'application requiert une réservation de chantier pour venir faire le dépôt : ça nécessite de préparer votre arrivée à l'avance, si possible. »

de l'application pour faire un
« Avec vos déchets triés, et je
pendant. »

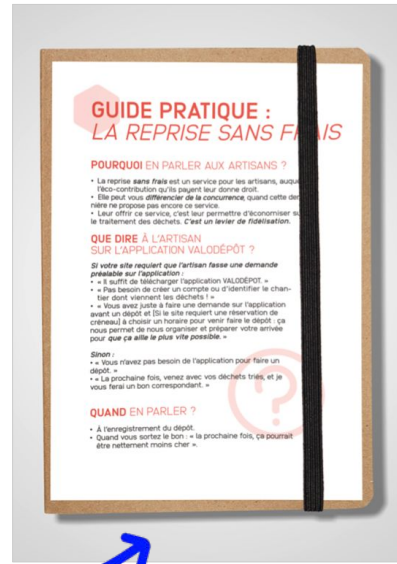
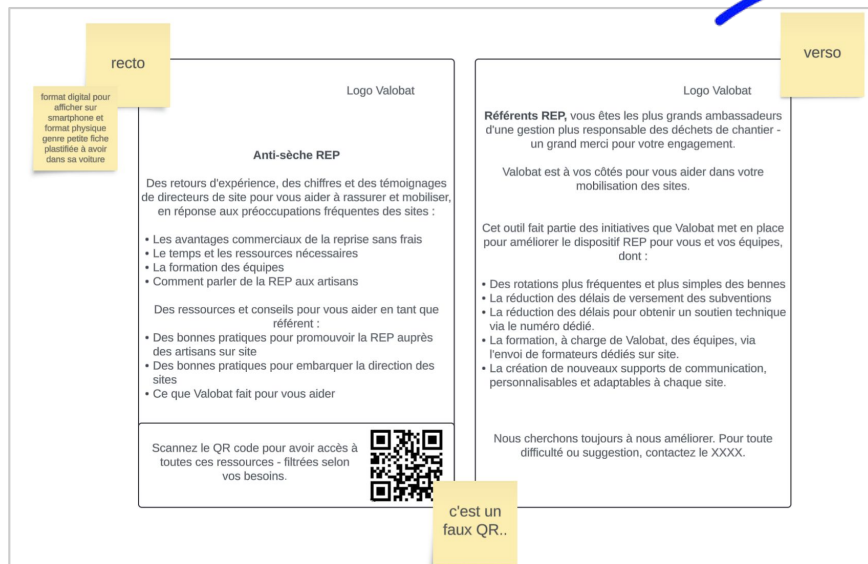
R ?

pôt.
« la prochaine fois, ça pourrait
er ».

Processus de conception



De l'idée au produit : le prototypage



“
ICI, ON REPREND VOS
DÉCHETS DU BÂTIMENT TRIÉS
GRATUITEMENT !
PARLEZ-EN À L'ACCUEIL !
”

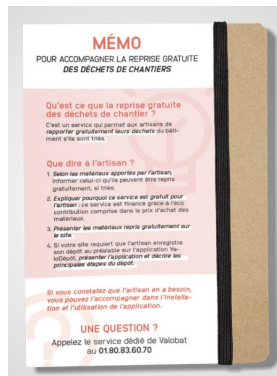


28

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/basculer (recto verso)



Blocs de post-it à message — à l'usage des agents de vente / basculer 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



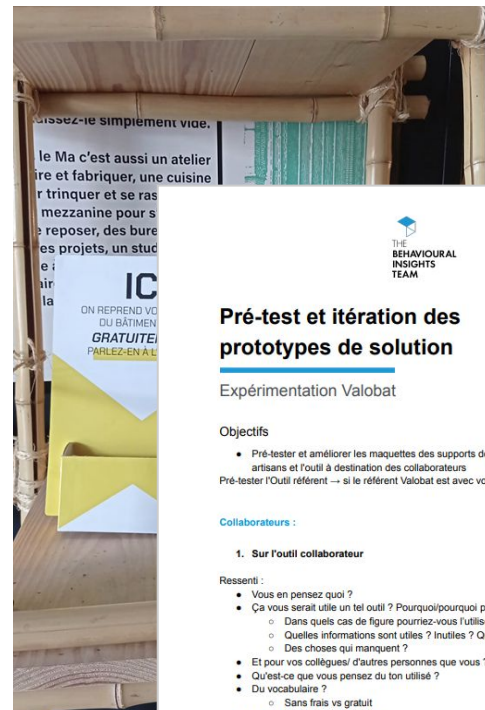
BANDEROLE EXTÉRIEURE

bâche extérieure / 0,80m sur 2,5m



POSTER À LA MACHINE À CAFÉ

Papier / 59,4cm sur 84,1cm (format A4)



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 enleveriez ?
 - 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 : l'ajout d'informations, la différence entre les deux, 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 de la manière suivante :

Les grandes questions de recherche sont :

1. Ex
2. Co
3. av
4. Su

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

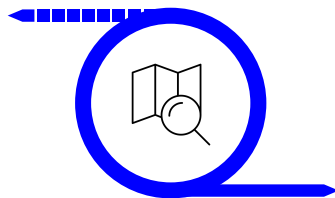
Target (Ciblage)



Déterminer le champ d'application d'une approche BI

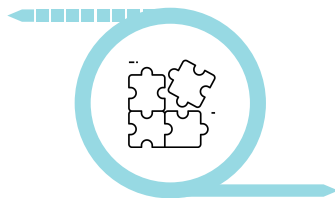
Établir le périmètre des solutions envisageables en fonction des acteurs du secteur, des partenariats existants.

Explore



Explorer le contexte en profondeur, identifier les barrières empêchant le comportement désiré et les leviers qui pourraient être exploités.

Solution



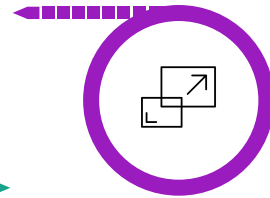
Concevoir une intervention pour lever les obstacles identifiés, en s'appuyant sur les sciences comportementales les plus récentes et notre compréhension du contexte.

Test



Évaluer rigoureusement l'effet des solutions choisies et communiquer autour des leçons apprises.

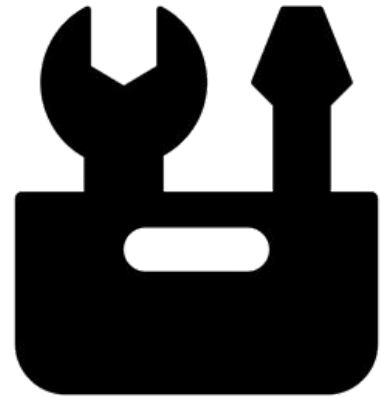
Scale (Mise à l'échelle)



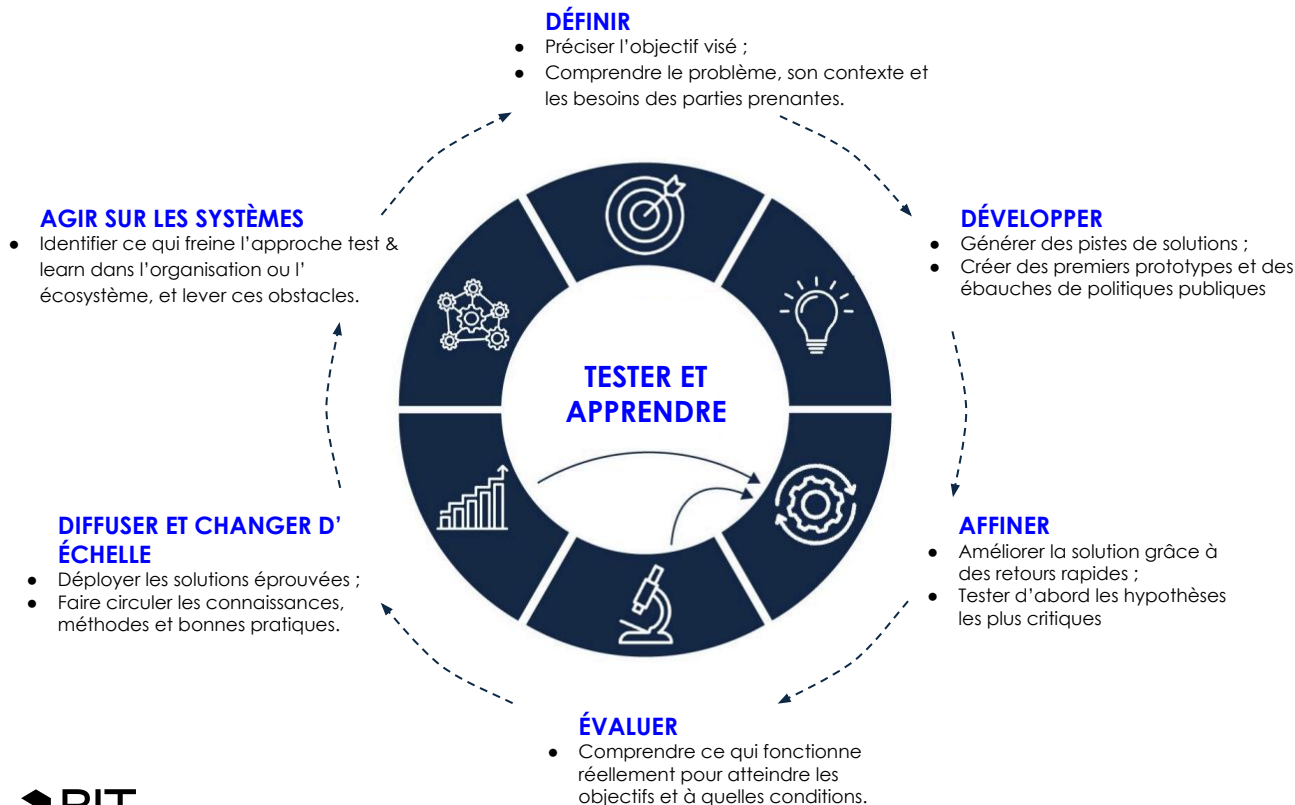
Mettre à l'échelle les interventions qui ont eu un impact positif sur le comportement cible.

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