



# Le **NUDGE** pour faire bouger les choses



Ateliers du 28 septembre 2022 – Océane Dousteysier

LE PETIT  
COUP DE **NUDGE**

Selon vous, qu'est-ce que ces deux affiches de prévention ont en commun ?

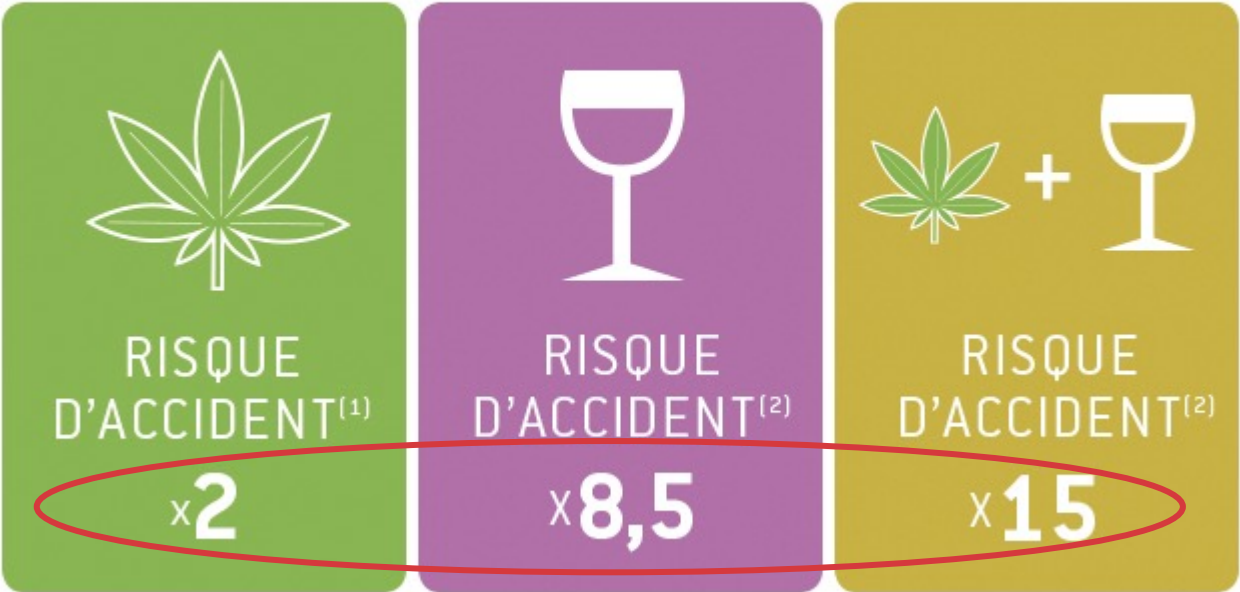
**LE TÉLÉPHONE ?**  
AU BOULOT, C'EST NORMAL.  
AU VOLANT, ÇA TOURNE MAL !



**1 accident sur 10**  
est lié à l'utilisation du téléphone au volant

association PRÉVENTION ROUTIÈRE  
Mon entreprise S'ENGAGE !  
ASFA

**ALCOOL ET CANNABIS AU VOLANT**



# Est-ce efficace ?

- Théorie de l'action raisonnée (modèle psychologie sociale) :





He's one of the busiest men in town. While his door may say *Office Hours 2 to 4*, he's actually on call 24 hours a day.

The doctor is a scientist, a diplomat, and a friendly sympathetic human being all in one, no matter how long and hard his schedule.

According to a recent National Survey  
**MORE DOCTORS SMOKED**  
**THAN ANY OTHER**

DOCTORS in every branch of medicine—113,597 in all—were queried in this nationwide study of cigarette preference. Three leading research organizations made the survey. The gist of the query was—What cigarette do you smoke, Doctor?

*The brand named most was Camel!*

The rich, full flavor and cool mildness of Camel's superb blend of costlier tobaccos seem to have the same appeal to the smoking tastes of doctors as to millions of other smokers. If you are a Camel smoker, this preference among doctors will hardly surprise you. If you're not—well, try Camels now.



**CAMELS** Costlier Tobaccos



Blow in her face and she'll follow you anywhere.

Hit her with tangy Tipalet Cherry. Or rich, grapey Tipalet Burgundy. Or luscious Tipalet Blueberry. It's Wild! Tipalet. It's new. Different. Delicious in taste and in aroma. A puff in her direction and she'll follow you, anywhere. Oh yes... you get smoking satisfaction without inhaling smoke.

Smokers of America, do yourself a flavor. Make your next cigarette a **Tipalet.**

New from Muriel. About 5 for 25¢.

"Give your throat a vacation..."

Smoke a **FRESH** cigarette

When smoking, switch to Camels. Camels are milder and more throat-friendly because they are moist and fresh. Give your throat a vacation, switch to Camels for just one day. Then leave them—if you can.

Camels are milder and more throat-friendly because they are moist and fresh. Give your throat a vacation, switch to Camels for just one day. Then leave them—if you can.

Camels are milder and more throat-friendly because they are moist and fresh. Give your throat a vacation, switch to Camels for just one day. Then leave them—if you can.

**CAMELS**

... NO CIGARETTE AFTER-TASTE



that he observed...

no adverse effects on the nose, throat and sinuses of the group from smoking Chesterfield.

**MUCH MILDER**  
**CHESTERFIELD**  
**IS BEST FOR YOU**

Copyright 1915, Liggett & Myers Tobacco Co.

"Believe me, folks, you'll want to read this important new evidence on the effects of smoking. Then you'll say, **MUCH MILDER**"



Don't remove the moisture-proof wrappings from your package of Camels after you open it. The Moisture Pack is protection against dust and germs. In offices and homes, even in the dry atmosphere of artificial heat, the Moisture Pack delivers fresh Camels and keeps them right until the last one has been smoked.

**Chesterfield** CIGARETTES  
**Chesterfield** KING-SIZE CIGARETTES

CONTAINS TOBACCOS OF BETTER QUALITY AND HIGHER PRICE THAN ANY OTHER KING-SIZE CIGARETTE

ence  
 ing!

Quality  
 ular and



# NE LAISSEZ PAS LE TABAC VOUS COUPER LE SOUFFLE

## CHOISISSEZ LA SANTÉ PAS LE TABAC

31 MAI JOURNÉE MONDIALE SANS TABAC  
#SansTabac

ENSEMBLE LUTTONS CONTRE LA CONSOMMATION DE TABAC

FCTC  
CONVENTION-CADRE DE L'OMS POUR LA LUTTE ANTITABAC  
SECRETARIAT

Organisation mondiale de la Santé

Messages sanitaires (65 % de la surface)

Couleur et format standardisés



Au-dessous : Code-barres de suivi et de traçabilité

Quantité

# Pourquoi l'information ne suffit-elle pas toujours à déclencher un passage à l'action ?

prise de décision ?

rationalité ?



processus conscients ?

## La lecture, exemple de processus automatique

"Selon une étude de l'Université de Cambridge, l'ordre des lettres dans un mot n'a pas d'importance, la seule chose importante est que la première et la dernière soient à la bonne place.

Le reste peut être dans un désordre total et vous pouvez toujours lire sans problème. C'est parce que le cerveau humain ne lit pas chaque lettre elle-même, mais le mot comme un tout. »

## Autre exemple de processus automatiques

Un crayon et une gomme coûte 1,10€.

Le crayon coûte 1€ de plus que la gomme, **combien vaut la gomme ?**



+

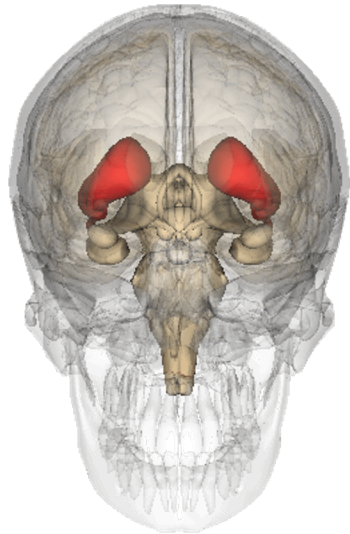


= 1,10€



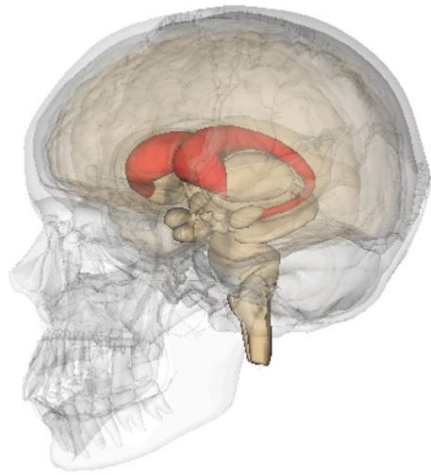
~~0,100€ ?~~

10 millions d'informations  
par seconde

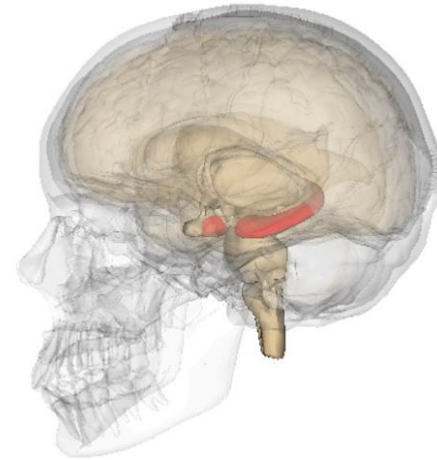
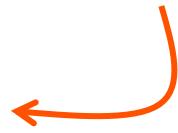


→ 50 à 200 décisions conscientes /jour

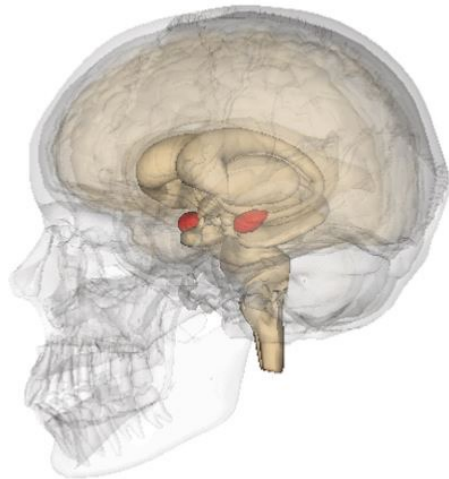
→ 30,000 décisions « hors conscience » /jour *(soit 1  
toute les 2 secondes)*



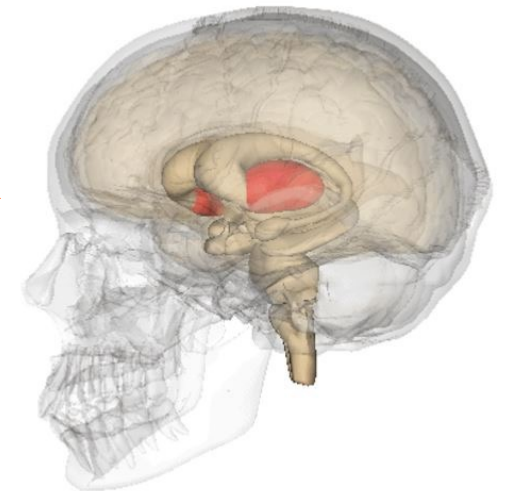
Noyaux caudés



Hippocampes



Amygdales



Putamen

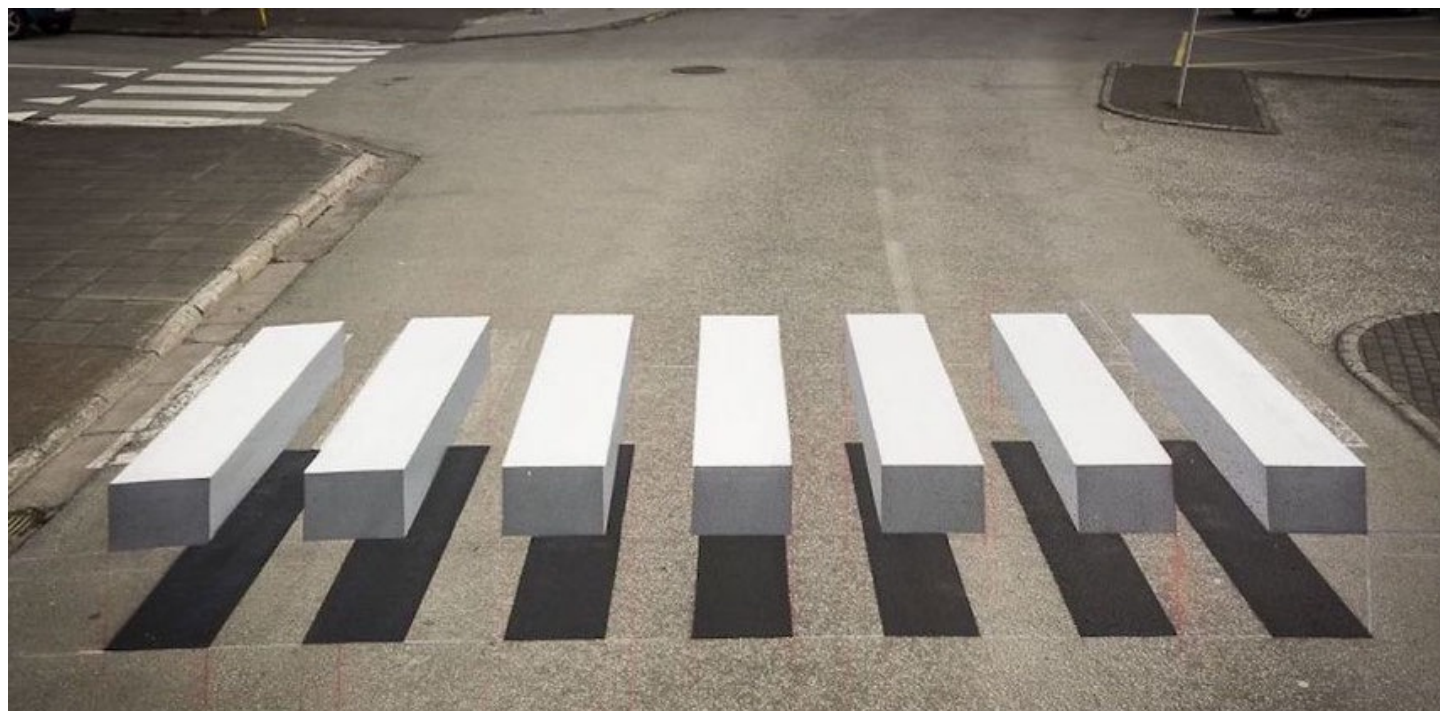


Travailler l'inhibition...

L'effet Stroop

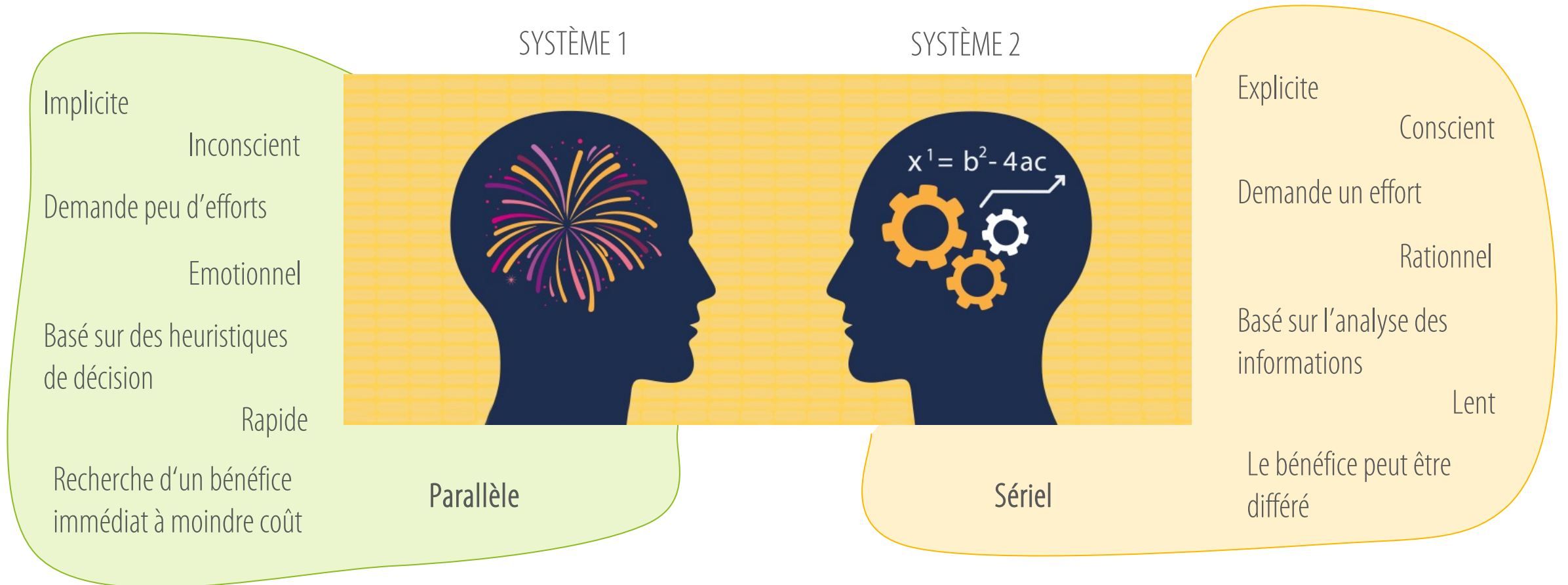


## Le Nudge : adressons-nous au cerveau tel qu'il est !



Passage piéton 3D pour inciter les automobilistes à ralentir

# Les systèmes de pensée selon Daniel Kahneman



**NUDGE** = faire avec l'être humain tel qu'il est -> système 1

# Qu'est ce qu'une heuristique & à quoi servent-elle ?

Réagir vite

Traiter un trop plein  
d'informations

Sélectionner quoi  
mémoriser

Donner du sens à une  
situation

## Exemples :

- ✓ Plus cher = meilleur qualité
- ✓ Voiture de luxe = plus riche et plus intelligent

Les heuristiques nous aident à fonctionner mais peuvent parfois conduire à des erreurs de jugement (biais cognitifs).

Vous allez vous faire opérer demain, selon vous, laquelle de ces deux phrases est la plus rassurante ?

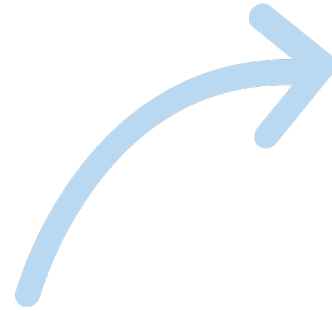
A) Vous avez **90 % de chance** de survivre à l'opération de demain.

B) Vous avez un **risque de 10%** de ne pas survivre à l'opération de demain.

**Biais de framing** (ou reformulation) : nous réagissons différemment aux messages ou aux choix que l'on nous soumet en fonction de la manière dont on nous les présente



## Comment utiliser ce biais ?



## Exemple de messages au début de la campagne de vaccination

Je me vaccine contre la Covid-19

La vaccination sauve des vies

Le vaccin vous protège de manière optimale contre les conséquences graves de la Covid-19

La vaccination des personnes à risque doit être une priorité

Ensemble pour la vaccination



Messages reformulés en mode  
« sciences comportementales »  
pour plus d'efficacité

Aidez vos proches

Vaccinons nous et retrouvons une vie normale

Protégeons nous les uns les autres

Avec le vaccin notre vie d'avant est à portée de main

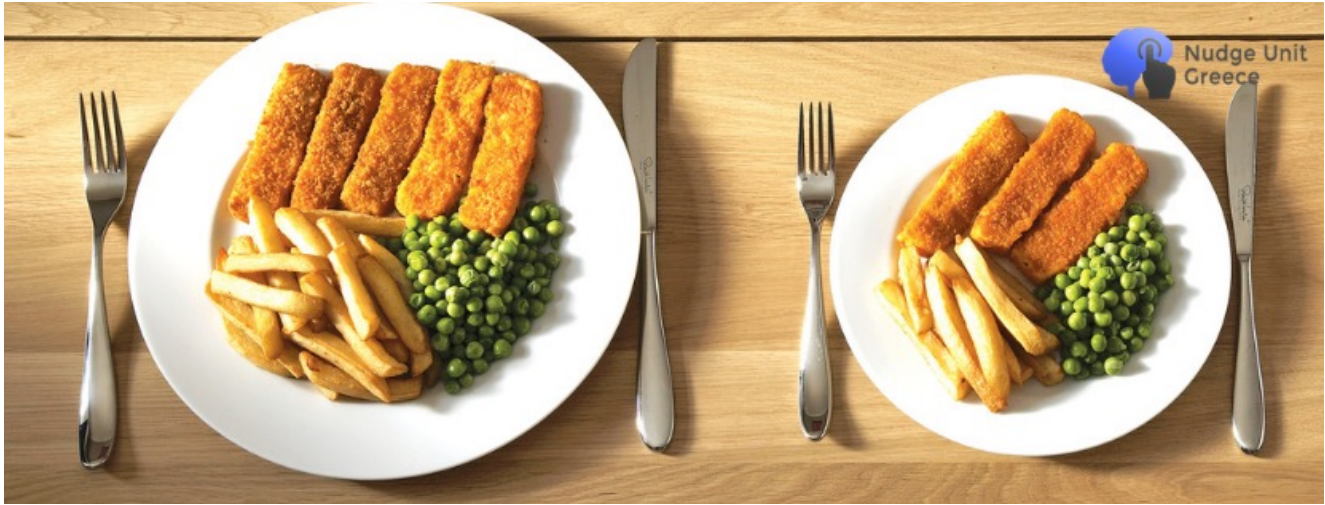
Nos médecins approuvent la vaccination

« Je me suis fait vacciner » Dr. Peters

Testés par des milliers

Plus de 52 millions de Français sont vaccinés





Si je vous dis « Bataclan » à quoi pensez-vous en premier ?



**Biais de disponibilité** : Tendance naturelle à privilégier/ surestimer les informations immédiatement disponibles en mémoire

## Comment utiliser ce biais ?



## Comment utiliser ce biais ?



# Comment apprendre le vélo à un enfant ?



Biais d'additivité : par reflexe, notre cerveau propose d'ajouter des solutions plutôt que d'en enlever



## Comment utiliser ce biais ?



## Comment utiliser ce biais ?



## Quel restaurant choisiriez-vous ?



Biais de norme sociale : l'Homme a tendance à se conformer à l'avis du groupe pour

réduire son risque d'erreur  
ne pas se sentir rejeté

# Comment utiliser ce biais ?



Le mois dernier, vous avez consommé 15% d'électricité de plus que vos voisins

DIMINUTION CONSOMMATION



Le mois dernier, vous avez consommé 5% d'électricité de moins que vos voisins

AUGMENTATION CONSOMMATION



SUPER ! MERCI POUR VOS EFFORTS



BIEN

EN DESSOUS DE LA MOYENNE

# La démarche de mise en place d'un Nudge



## Quelques exemples de leviers mobilisables

**Contexte:** Créer un contexte de choix qui encourage le comportement désiré

**Simplification:** Simplifiez le chemin vers le comportement désiré

**Saillance:** Attirer l'attention en mettant un élément en évidence

**Framing:** Le pouvoir de la reformulation

**Normes sociales :**  
Encourager grâce au besoin de conformité

**Le choix par défaut :** Créer un choix par défaut qui conduira au comportement désiré

**Récompense:** Récompensez avec de la reconnaissance, un feedback positif . . .

**Les habitudes :** Favoriser le développement de nouvelles habitudes par de nouveaux déclencheurs et des récompenses appropriées

**Les émotions :** Générer une réponse émotionnelle par le biais d'images, de visuels et d'histoires

Décomposer l'action

# Le Nudge et l'éthique ?

Les trois critères d'un Nudge éthique :

- ✓ Le bien être de la personne
- ✓ Une transparence dans le comportement encouragé
- ✓ Une facilité à ne pas suivre le comportement encouragé



**MAIS...** une influence peut-elle être éthique ? Quelles sont nos autres options ?

**Nudger ( influencer?)**

**Obliger, interdire, pénaliser**

**Neuro-éduquer**

**vers un H<sup>+</sup> ?**

**Laisser faire**

## Nudge ou Sludge ?



*A vous de décider où vous souhaitez mettre le curseur !*

*Mais attention à l'effet boomerang...*



## EXEMPLE DE COMMUNICATION NUDGE





Arnaud Pêtre

arnaud@lepetitcoupdenudge.be



Océane Dousteysier

oceane@lepetitcoupdenudge.be

LE PETIT  
COUP DE **NUDGE**

Formations – Consulting – Conférences