

# Sciences comportementales appliquées

STEPHAN GIRAUD

*Responsable du programme sciences comportementales*  
*stephan.giraud@modernisation.gouv.fr*

# La DITP

## Qui sommes-nous ?

Placée sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) regroupe plus de 80 consultants et experts. Leur mission est double : assurer le suivi des réformes prioritaires du gouvernement et leur territorialisation, et accompagner directement les acteurs publics dans leurs projets de transformation. Son credo : promouvoir des organisations centrées sur l'utilisateur et sur la responsabilisation des agents.

# DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL À LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

THIERRY LAMBERT

PILOTAGE  
DU PROGRAMME  
DE TRANSFORMATION  
Grégoire Tilot

- Cabinet
- Suivi ministériel
- Suivi territorial
- Plateforme de pilotage des réformes et baromètre de l'action publique
- Fonds pour la transformation de l'action publique
- France Expérimentation

ACCÉLÉRATION  
DE LA  
TRANSFORMATION  
Axel Rahola

- Appui à la transformation
- Accélérateur de performance
- Accompagnement managérial de la transformation
- Participation citoyenne

EXPÉRIENCE  
USAGERS  
Céline Forest

- Amélioration continue et simplification des parcours usagers
- Programme Services Publics +
- Plateforme Services Publics +
- Développement et formation

INNOVATION  
PUBLIQUE  
Pauline Lavagne  
d'Ortigue

- Design de services et politiques publiques
- Sciences comportementales
- Innovation managériale
- Lieu de la transformation publique
- Communautés
- Partenariat pour un Gouvernement Ouvert
- Recherche

COMMUNICATION  
Elisabeth Sawicki

- Communication 360°
- Web
- Social media management

SOUTIEN  
Jean-Michel  
de Guerdavid

- Budget et marchés
- Ressources humaines
- Informatique
- Office management

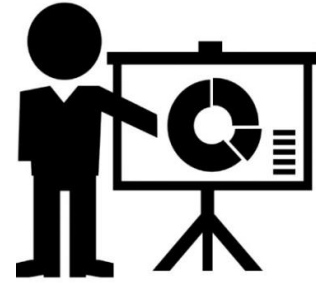
## LES LEVIERS CLASSIQUES DE L'ACTION PUBLIQUE



**RÉGLEMENTATION**



**TAXES & AMENDES**



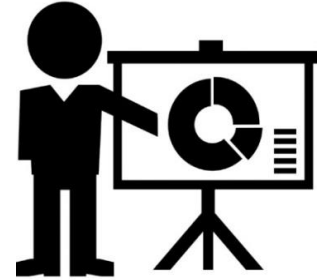
**INFORMATION**



RÉGLEMENTATION



TAXES & AMENDES



INFORMATION

→ La réussite des politiques publiques dépend de leur capacité à faire évoluer **des comportements**



Tri



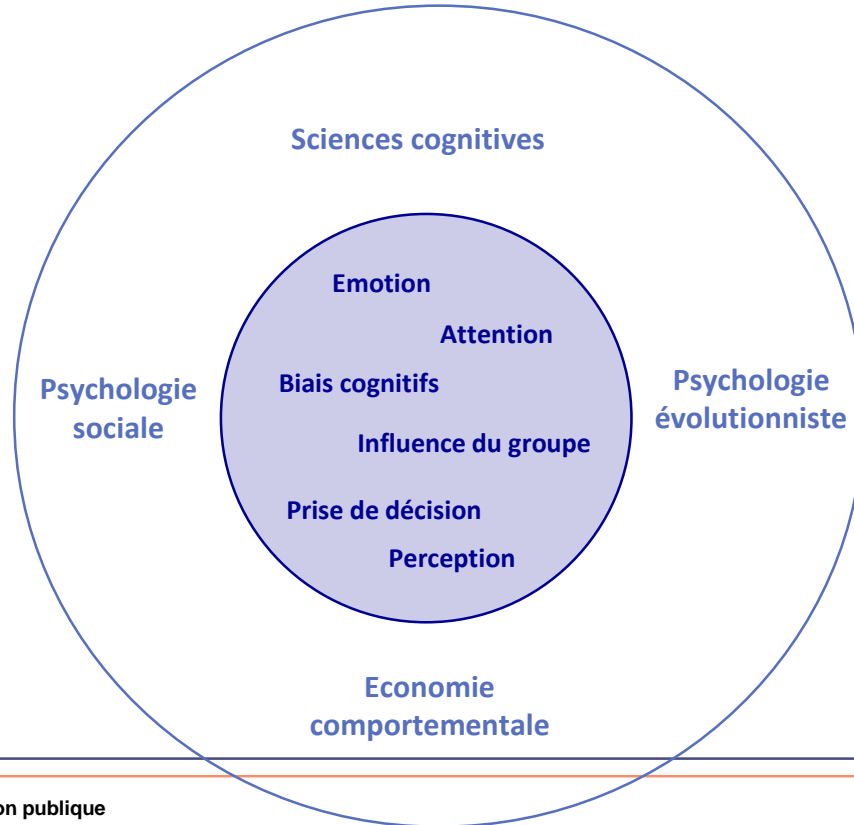
Épargne retraite



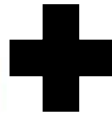
Sécurité routière

# Sciences Comportementales

Un ensemble de disciplines scientifiques qui s'intéressent aux déterminants du comportement au niveau individuel & collectif



Ressources limitées



Beaucoup d'informations  
à traiter



RACCOURCIS MENTAUX  
OU HEURISTIQUES



Lorsque ces raccourcis conduisent  
à une erreur systématique  
on parle de biais cognitif

**C3 M355493 357 B13N D1FF1CIL3 L1R3,  
M415 V07R3 C3RV34U S'4D4P73 R4P1D3M3M7.  
4U COMM3NC3M3N7 C'357 D1FF1C1L3,  
M415 M41N73N4N7 V0U5  
Y P4RV3N3Z 54NS D1FF1CUL73  
C3L4 PR0UV3 4 QU3L P01N7  
V07R3 C3RV34U L17 4U70M471QU3M3N7  
54N5 3FF0R7 D3 V07R3 P4R7.**







# Chicago Lake Shore Drive



**36%** d'accidents en moins

# L'ÉCONOMIE COMPORTEMENTALE : *BREF SURVOL HISTORIQUE*

1759



**Adam Smith**  
La main invisible



1978

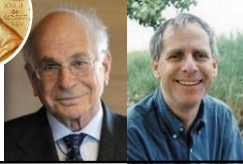


**Herbert Simon**  
La rationalité limitée

1960



1979



**Daniel Kahneman  
& Amos Tversky**  
Théorie des perspectives

1980



**Gerd Gigerenzer**  
Rationalité Écologique  
Boost

2003  
2017



**Richard Thaler  
& Cass Sunstein**  
Nudge



2019

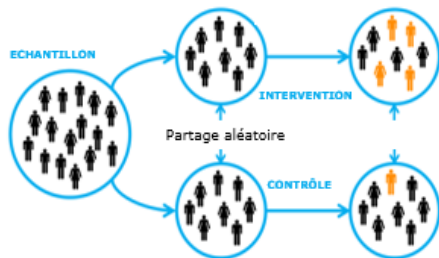


**Esther Dufo**  
Essais Randomisés Contrôlés

# MÉTHODOLOGIE

## 1- COMPRENDRE

- Revue des politiques existantes
- Exploration du **contexte / acteurs**
- Identification de l'**enjeu**
- Définition d'**objectifs** ciblés
- Ressources et contraintes
- Examen de la **littérature / benchmark**
- Analyse des **données** disponibles
- **Travail de terrain et entretiens**



■ = comportement standard

■ = comportement souhaité

## 2- CONCEVOIR

Co-construction des pistes d'action

- Proposer un éventail de piste de solutions
- Questionner la  **faisabilité** (public, lieu, budget,...)
- Estimer l'**impact** attendu des pistes
- Le cas échéant, s'assurer de l'**acceptabilité** (éthique, sociale, ...)

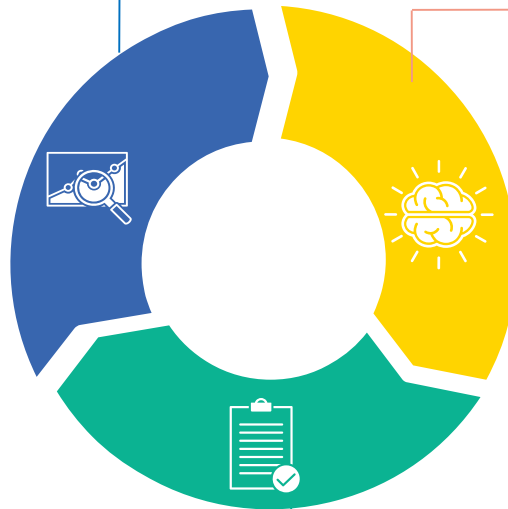
Prototypage des interventions

- Développer les solutions retenues
- Rassembler les expertises nécessaires au **prototypage** (graphistes, développeurs, designers, ...)

## 3- EVALUER

- Test
- Evaluation d'impact
- Recommandations

## 4- DEPLOYER



## ÉCONOMIE

- Pratiques commerciales trompeuses
- Transparence fiscale
- Changement d'assurances
- Paiement des restes à charges hospitaliers
- Paiement des impôts et des cotisations sociales en ligne



## TRAVAIL/SOCIAL

- Insertion professionnelle des jeunes
- Emploi des personnes handicapées
- Démarches MDPH
- Lutte contre le mal logement



## SANTÉ

- Consommation d'antibiotiques
- Commande de la carte vitale en ligne
- Vaccination antigrippale en EHPAD
- Suivi des cas contact COVID
- Détection des violences conjugales

## ENVIRONNEMENT

- Modes de chauffages écoresponsables
- Pêche durable
- Eclairage nocturne et biodiversité
- Indice de réparabilité



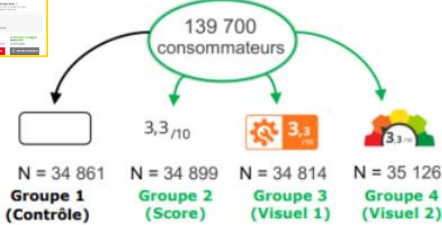
## ÉDUCATION

- Exposition des enfants aux écrans
- Prévention du manque de sommeil chez les enfants
- Pratique sportive
- Protection des données personnelles
- Lutte contre la haine en ligne

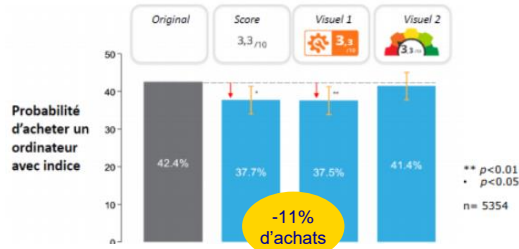
# Indice de Réparabilité CGDD

## METTRE EN PLACE UN INDICE DE REPARABILITE

**Objectif: permettre aux consommateurs de prendre en compte la réparabilité lors de l'achat**  
 - repérer l'indice au milieu d'un flot d'informations  
 comprendre immédiatement à quoi le visuel se rapporte et  
 avoir une bonne compréhension de l'indice  
 - comparer aisément les différents portables



En conditions réelles : achat d'ordinateurs avec indice



# Paieement cotisations sociales ACOSS

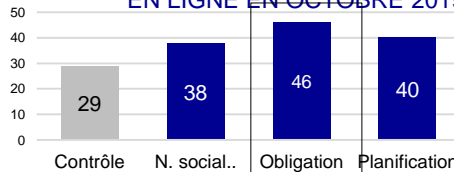
## FAVORISER LE RECOURS AU PAIEMENT DÉMATÉRIALISÉ

Nous avons développé une lettre simplifiée pour encourager les cotisants à payer en ligne



1. Un message soulignant la **norme sociale**.  
 "Plus de 80% des AE de votre region paient déjà leurs cotisations en ligne"
2. Un message soulignant l'**obligation de payer en ligne** et le fait que les URSSAF vérifient les paiements
3. Une aide à la **planification**, visant à encourager les cotisants à planifier quand et comment ils paieront.

## % DE COTISANTS AYANT PAYÉ EN LIGNE EN OCTOBRE 2019



+60% démat

N participants = 15 589  
 \*\*

# Violences conjugales HAS

## INCITER LES MÉDECINS GENERALISTES A REPÉRER LES CAS DE VIOLENCES CONJUGALES)

**Recherche documentaire**

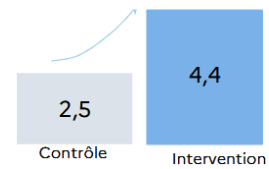
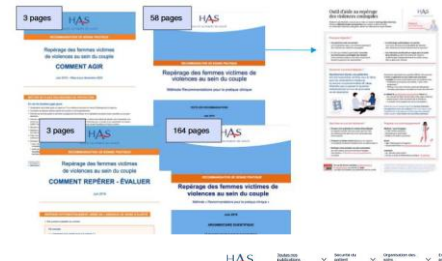
- Revue de la littérature comportementale, académique et grise, portant sur les pratiques de prévention (y compris sur les violences conjugales)
- Revue documentaire des travaux réalisés par la HAS et des outils, supports et actions existants pour encourager le dépistage (notamment ceux réalisés par la MIPROF)

**Recherche qualitative**

- Deux observations en cabinet de généraliste et en maison de santé
- Six entretiens qualitatifs semi-structurés avec des MG, des professionnels de santé engagés sur le sujet (médecins légistes, gynécologues) et des centres d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF)
- Deux ateliers de co-création avec des MG, la HAS, des designers et des graphistes

**Synthèse**

- Création d'un **modèle comportemental synthétique**
- **Catégorisation et priorisation des freins** principaux au repérage
- **Identification de leviers promoteurs**
- **Elaboration d'une longue liste de solutions** inspirées de nos entretiens et découlant du diagnostic

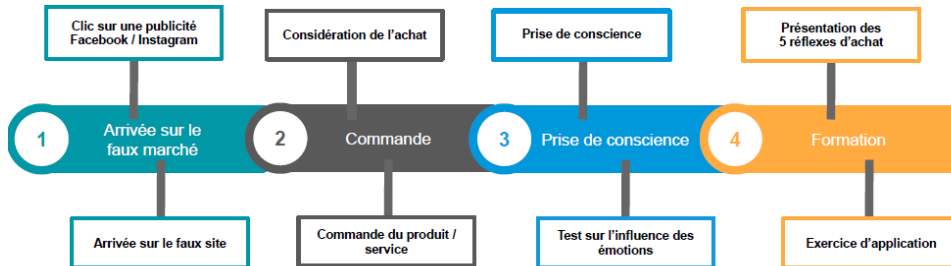


**2** femmes de plus dépistées chaque semaine grâce aux solutions



## Protection du consommateur DGCCRF

MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS VIS-À-VIS DES PRATIQUES DÉLOYALES UTILISÉES PAR LES COMMERCES EN LIGNE



## Protection du citoyen CNIL

MIEUX PROTÉGER L'ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES

En France, 93% des internautes considèrent la protection de leur vie privée comme une priorité...  
 ...mais seulement 22% prennent en considération les bannières cookies (Razorfish, 2022).



<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout accepter"/></p> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><a href="#">Personnaliser mes choix</a></p> <p>Contrôle Neutre</p>	<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout accepter"/></p> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><a href="#">Personnaliser mes choix</a></p> <p>Dark Pattern - Défaut Accepter mis en avant visuellement</p>	<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout accepter"/></p> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><a href="#">Personnaliser mes choix</a></p> <p>Dark Pattern - Visuel Accepter mis en avant visuellement</p>
---	--	--

<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><input type="button" value="Tout accepter"/></p> <p><a href="#">Personnaliser mes choix</a></p> <p>Bright Pattern - Visuel Refuser mis en avant visuellement</p>	<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><input type="button" value="Accepter d'être tracé"/></p> <p><input type="button" value="Continuer sans être tracé"/></p> <p><a href="#">Personnaliser mes choix</a></p> <p>Bright Pattern - Traçage Souligner les conséquences sur les boutons</p>	<p><b>Vos préférences cookies</b></p> <p>Notre site et nos 32 partenaires utilisent des cookies déposés sur votre appareil. Certains de ces cookies sont essentiels et sont donc nécessaires au bon fonctionnement technique de ce site. Le consentement des citoyens permet de réaliser des mesures d'analyse.</p> <p>Si vous y consentez, des cookies non essentiels peuvent aussi être déposés dans votre navigateur sans consentement à tout moment. Ils permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de mesurer précisément vos interactions avec le site afin d'améliorer nos services ;</li> <li>d'afficher de la publicité personnalisée basée sur votre profil et votre historique de navigation ;</li> <li>de partager de contenu sur les réseaux sociaux inclus sur notre site (ex : Facebook).</li> </ul> <p><input type="button" value="Tout refuser"/></p> <p><input type="button" value="Personnaliser mes choix"/></p> <p><input type="button" value="Tout accepter"/></p> <p>Bright Pattern - Tricolore Souligner les conséquences grâce à une métaphore visuelle continue</p>
---	---	--



# UN CADRE ETHIQUE

## intellectica

🏠 Qui sommes-nous ? Numéros Auteurs Commander Rechercher

Accueil > Numéros > Éthique et sciences cognitives > L'éthique du nudge : pour un usage responsable d'une approche comp.

### L'éthique du nudge : pour un usage responsable d'une approche comportementale au service des politiques publiques

Chammat Mariam

Giraud Stephan

Langue de rédaction : Français  
DOI: n/a

📄 Numérique(PDF)

Particulier 5,00€ AJOUTER

🗉 Comment commander

L'efficacité des politiques publiques dépend en grande partie de leur capacité à faire évoluer les comportements des citoyens de façon à promouvoir l'intérêt collectif. Les enseignements des sciences comportementales représentent de ce fait une évidente opportunité, dont un grand nombre de décideurs se sont d'ailleurs déjà emparés de par le monde, avec l'ambition de construire une action publique qui soit à la fois plus légitime et plus efficace. Mais si le recours au levier comportemental peut permettre d'enrichir la gamme des interventions publiques, il transforme et questionne aussi la façon dont doivent s'exercer les missions de l'Etat. Elles touchent désormais très directement à la psychologie des individus et aux mécanismes intimes guidant leurs choix, ce qui fait surgir interrogations et craintes, allant de l'accusation de paternalisme excessif à la suspicion de pratiques manipulatoires. L'application des sciences comportementales aux politiques publiques, toute prometteuse qu'elle soit, nous enjoint donc inévitablement à une réflexion éthique. Cet article nous invite à parcourir les principaux enjeux de ce débat, avec une focale sur un concept ambivalent, celui de « nudge ». Il vise également à esquisser des pistes pour un cadrage opérationnel et responsable de l'usage du champ comportemental par la puissance publique. Celui-ci passe par une réflexion sur les notions de transparence et de préservation de l'autonomie de l'individu, mais aussi par la volonté de promouvoir des politiques publiques plus robustes intégrant les enseignements des sciences comportementales et la méthode scientifique associée.

### APPEL À CONTRIBUTION

n°75

2021/2

LIBRE NÉCESSITÉ &  
COGNITION

Monier Cyril & Kharnassi Mehdi

### LE DERNIER NUMÉRO

n°73

2020/2

ÉMERGENCE ET ÉVOLUTION  
DE LA COGNITION HUMAINE  
A. de Beaune Sophie

## PUBLICATION DE L'ENSEMBLE DE NOS TRAVAUX



Publications

### CRÉATION D'UN DISPOSITIF D'INFORMATION CIRCULAIRE

#### L'APPORT DU PROJET AVEC LA DITP : CRÉER ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUE

Dans 62% des cas où un appareil électronique tombe Cette pratique de consommation linéaire "acheter - utiliser - jeter" est devenue la norme. Ces derniers peuvent également adopter délibérément depuis 2015. Les consommateurs se sont également l'achat est peu ou pas accessible au moment de l'achat.

La DITP a travaillé à la création d'un indicateur compris ont ainsi été créés pour être testés en situation. Leur caractère a été évalué scientifiquement.

#### RAPPORTS :

- Le rapport de diagnostic
- Le rapport final de l'expérimentation
- La fiche de synthèse
- L'article "Affichage d'informations fiables et des sciences comportementales"

DMIE

DES

parer.  
triels.  
jeuse  
qu'ils

labels  
nt été

a vue



# Merci de votre attention

