



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?

Eric SINGLER

Directeur General BVA/
Président BVA Nudge Unit

Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé



Qu'est ce que le Nudge ?

Comment réduire le nombre d'accidents de la route?

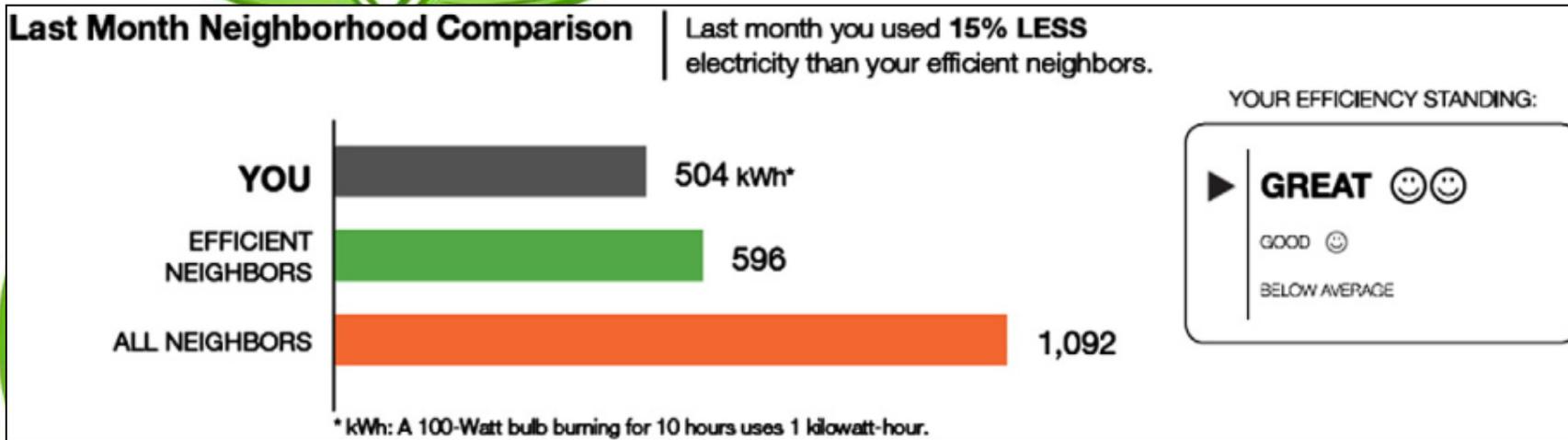


Chicago Lake Shore Drive



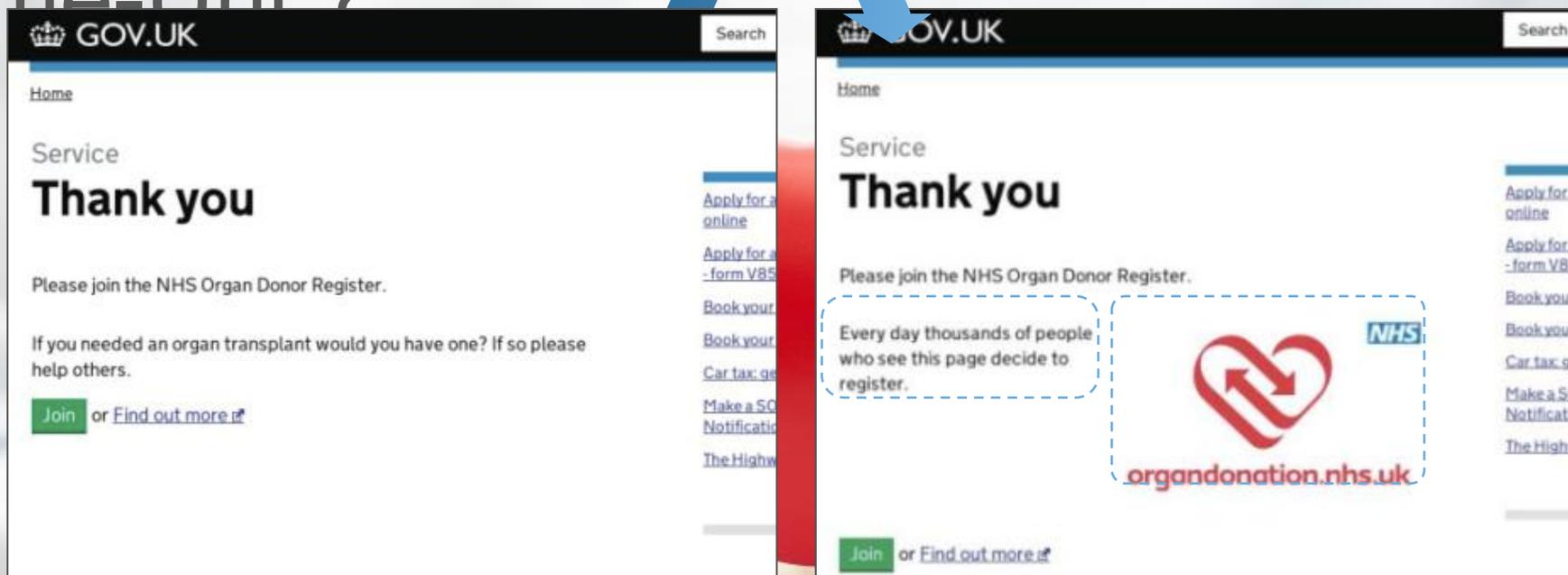
Diminution de 36%

Comment réduire la consommation électrique?



**\$250 millions
 d'économie**

Comment accroître les dons d'organes au Royaume-Uni ?



+96 000

Adhésions supplémentaires en 1 an

Comment réduire la malpropreté à Copenhague ?



Selon une étude menée à Copenhague en 2011, le simple fait d'utiliser des empreintes vertes a permis de réduire de 46 % les déchets dans les rues.

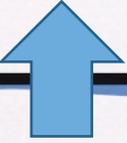


Nudge : Les Sciences Comportementales en Action

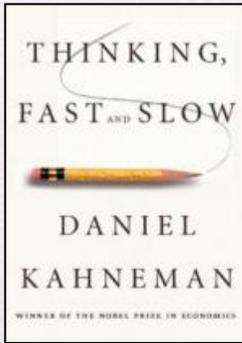


Rational and irrational decisions

NUDGE



**BEHAVIORAL
ECONOMICS**

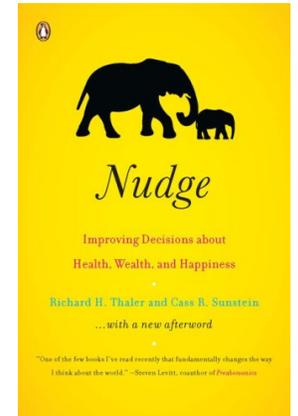
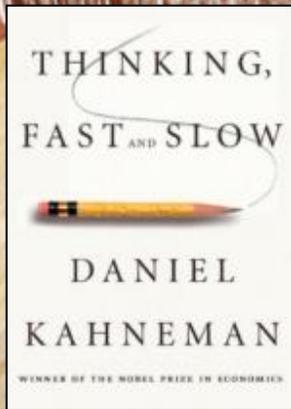
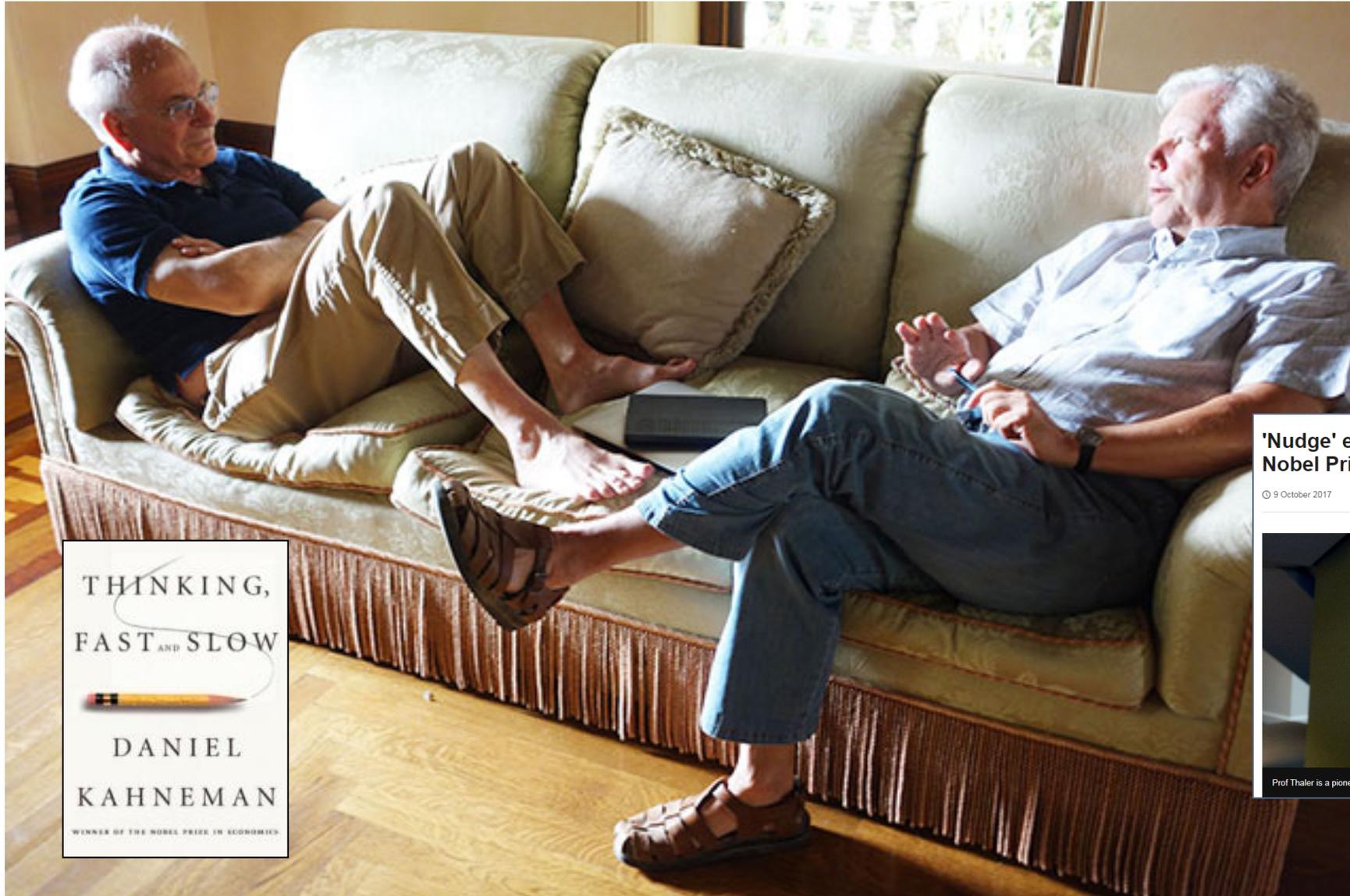


Créer un environnement de choix qui favorise l'adoption du comportement souhaité, sans contrainte, pour aider les gens à atteindre leurs propres objectifs

Comprendre les facteurs qui sous-tendent les décisions quotidiennes des gens ordinaires

Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Du Prix Nobel (2002) au Prix Nobel (2017)



'Nudge' economist Richard Thaler wins Nobel Prize

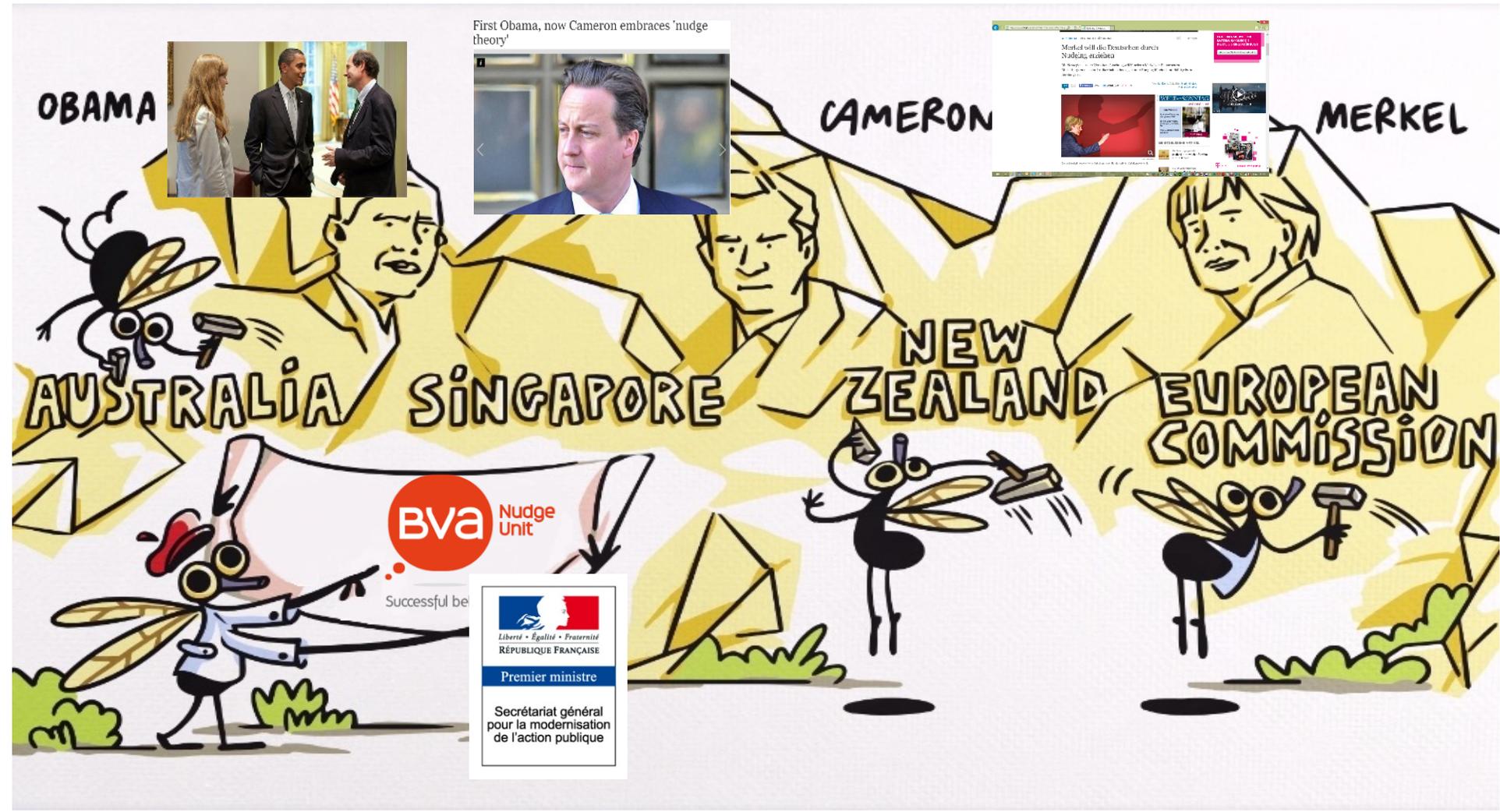
9 October 2017

Facebook Twitter LinkedIn Email Share



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

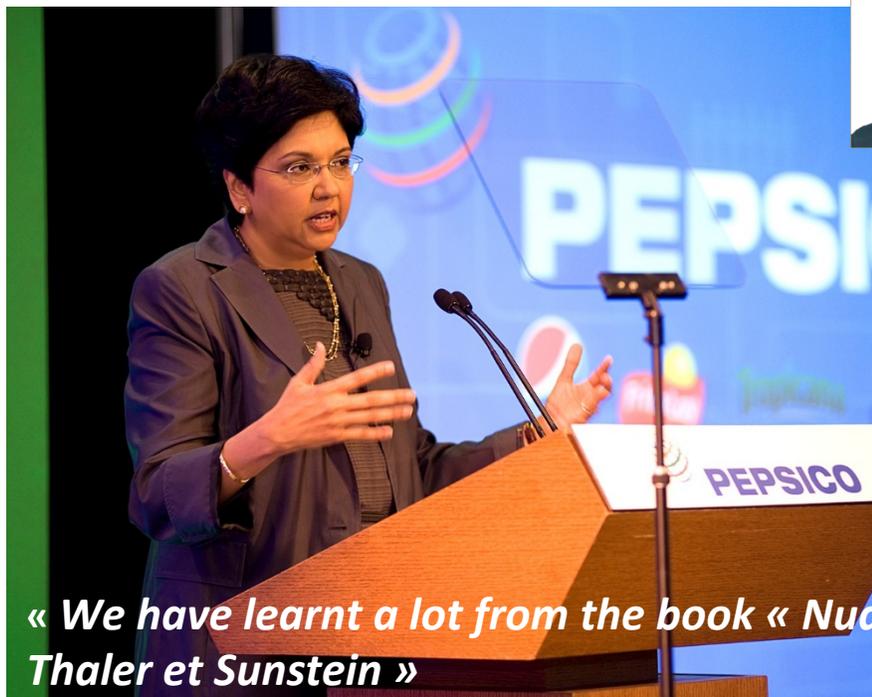
2009 : De la reconnaissance à l'application



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Maintenant dans les entreprises.

» INDRA NOOYI Global CEO PepsiCo
Harvard Business Review – Sept 2015.



« We have learnt a lot from the book « Nudge » de Thaler et Sunstein »



Daniel Kahneman at TMRE 2012



Dan Ariely at TMRE 2015



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Des entreprises utilisatrices du Nudge dans les 6 derniers mois.



Pourquoi cette diffusion si rapide ?

**Efficacité dans les
changements
comportements**



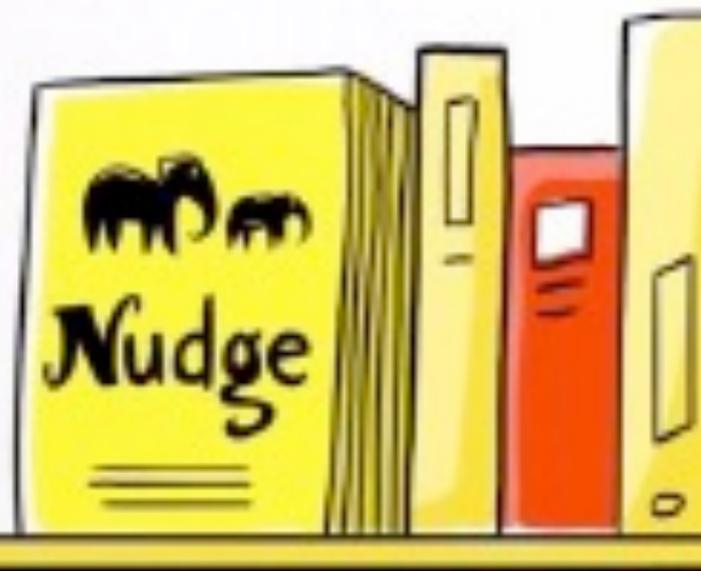
+

**A coût nul ou
réduit**





OVER 40 YEARS' ACADEMIC RESEARCH on the DECISION-MAKING PROCESS



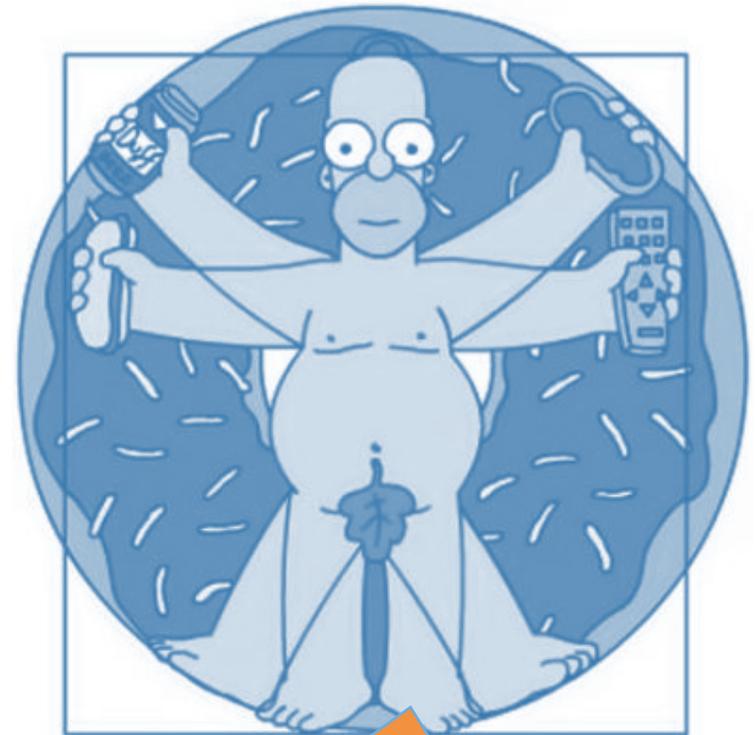
Pourquoi le Nudge est-il si puissant ?
Les enseignements de l'économie comportementale

Le PREMIER GRAND ENSEIGNEMENT....

**Nous ne sommes pas des êtres
rationnels maximisant leur intérêt
personnel...**



**... mais des humains faillibles influences par
leurs impulsions, les habitudes, les autres...
souvent incohérents**



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé



Avez-vous utilisé votre téléphone au volant dans le dernier mois ?

Trop mangé par rapport à ce qu'il faudrait ?



Avez vous fait autant d'exercice physique que vous le souhaitez ?

Etude

pour le Centers for Disease Control and Prevention



40% des morts prématurées aux Etats-Unis sont dues à des causes évitables (décisions individuelles) (tabac, alcool, cigarette, manqué d'exercice physique, absence de ceintures de sécurité ou de port du casque, drogue...)

Bénéficier de la bonne information et être convaincu d'un comportement ne suffit pas toujours à l'adopter



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Le second **GRAND** enseignement

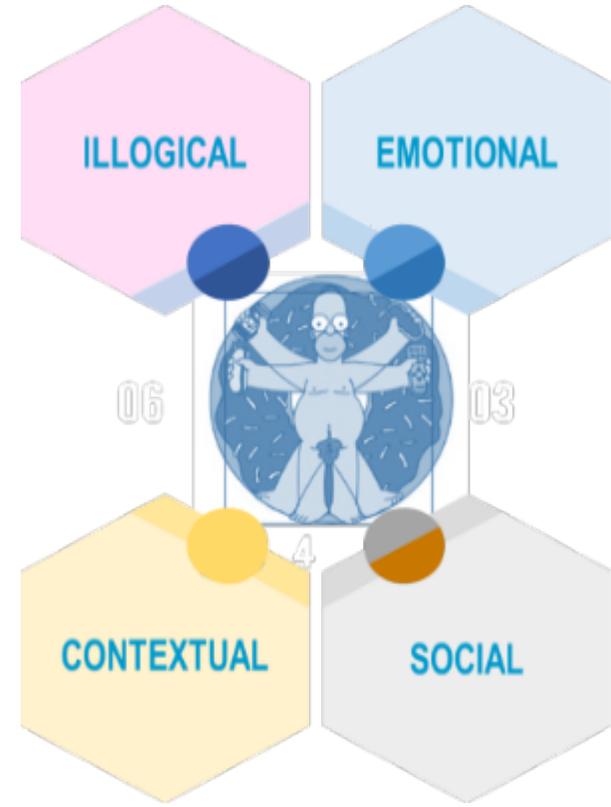
*« Nous sommes réellement beaucoup moins rationnels que ce que la théorie économique standard considère. Et plus important encore, ces comportements irrationnels qui sont les nôtres ne sont ni aléatoires ni insensés. Ils sont **systematiques** et, puisque nous les répétons encore et encore, **prévisibles.** »*



Prof. **Dan Ariely** (DUKE university)

Les forces implicites et les biais qui influencent nos comportements et décisions quotidiennes

Ambiguity effect	Functional fixedness	Ostrich effect
Anchoring	Focusing effect	Outcome bias
Attentional Bias	Framing effect	Overconfidence effect
Availability heuristic	Frequency illusion	Pareidolia
Availability cascade	Gambler's fallacy	Pessimism bias
Backfire effect	Hard-easy effect	Planning fallacy
Bandwagon effect	Hindsight bias	Post-purchase rationalization
Base rate neglect or Base rate fallacy	Hostile media effect	Pro-innovation bias
Belief bias	Hyperbolic discounting	Pseudocertainty effect
Bias blind spot	Illusion of control	Reactance
Choice-supportive bias	Illusion of validity	Reactive devaluation
Clustering illusion	Illusory correlation	Recency bias
Confirmation bias	Impact bias	Recency illusion
Congruence bias	Information bias	Restraint bias
Conjunction fallacy	Insensitivity to sample size	Rhyme as reason effect
Conservatism or Regressive	Irrational escalation	Selective perception
Conservatism (Bayesian)	Just-world hypothesis	Semmelweis reflex
Contrast effect	Knowledge bias	Social comparison bias
Curse of knowledge	Less-is-better effect	Social desirability bias
Decoy effect	Loss aversion	Status quo bias
Denomination effect	Mere exposure effect	Stereotyping
Distinction bias	Money illusion	Subadditivity effect
Duration neglect	Moral credential effect	Subjective validation
Empathy	Negativity bias	Time-saving bias
Endowment effect	Neglect of probability	Unit bias
Essentialism	Normalcy bias	Well travelled road effect
Exaggerated expectation	Observer-expectancy effect	Zero-risk bias
Experimenter's or Expectation bias	Omission bias	
	Optimism bias ¹	



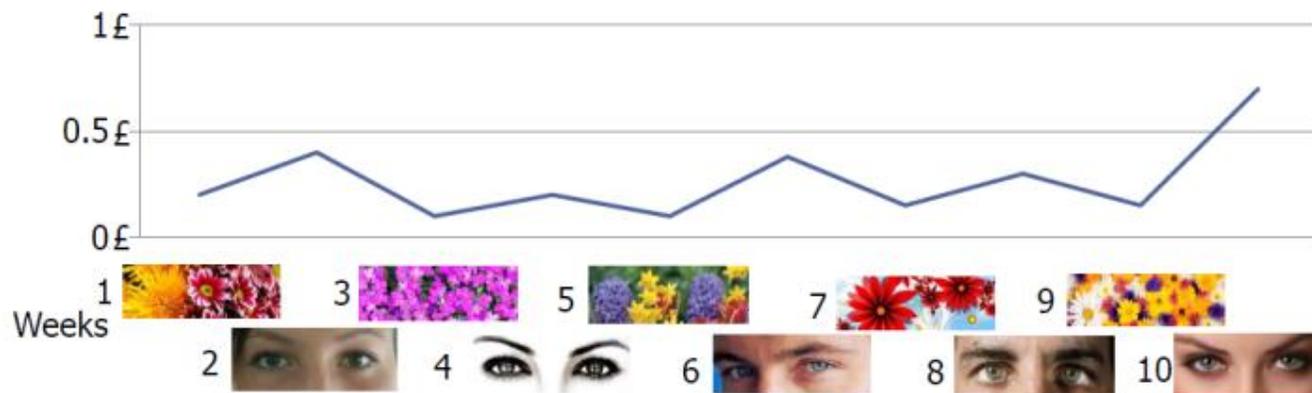
BVA NUDGE UNIT
 Successful behavior change

F ACIÉTÉ Rechercher le meilleur produit, l'alternative.	C COMPTES MENTAUX Utiliser une alternative mentale pour modifier un comportement existant.
A INCRAIE Crier un point de référence, activer un point d'appui.	H ABITUDES Créer une habitude, créer des déclencheurs et des récompenses.
C ADRAGE Crier un point de friction pour faciliter l'action.	A VERSION À LA PERTE Montrer la perte liée à l'absence du comportement recherché.
T EMPOURITÉ Appliquer temporairement des objectifs et rendre les comportements prédominants de nos habitudes.	N OSTALGIE Activer les souvenirs pour préserver une structure favorable.
E MOTION Sélectionner une alternative plus bénéfique en activant le plaisir et en évitant le mal.	G RATIFICATION Offrir une récompense pour encourager l'action.
U N'AUN Présenter le défi sous une forme plus concrète et engageante pour le rendre moins pénible.	E GO Sélectionner l'alternative la plus bénéfique de l'usage de son...
R ÉCUMÉITÉ Engager dans une logique de récompense en créant une dette sociale.	M ESSAGER Crier un message pour attirer et encourager l'action.
S ALLIANCE Obtenir de la soutien sur l'engagement au moment de la décision.	E QUITÉ Montrer l'impact du comportement existant.
D ÉFANT Crier un point de friction qui soit visible et tangible pour le rendre plus difficile.	N ORMES SOCIALES Appliquer les normes sociales pour modifier le comportement.
E NGAGEMENT Sélectionner un point d'engagement qui soit visible et tangible pour le rendre plus difficile.	T RAVAIL PERÇU Appliquer les normes sociales pour modifier le comportement.

Le Nudge s'appuie sur ces leviers pour encourager l'adoption des comportements recherchés

Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
 Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Vous avez dit ILLOGIQUE ?



Dons **x3** avec les yeux vs les fleurs

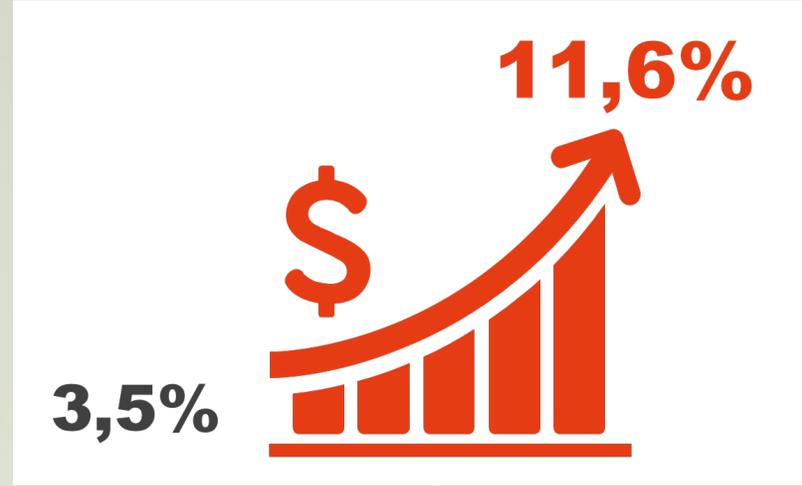
Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Exemple de biais : Le biais du temps présent



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Opérationnaliser le bais du temps présent : Comment augmenter le taux d'épargne retraite des américains ?



Principe du SmartPlan :
**Proposer une augmentation du
taux d'épargne associée à la
future augmentation de salaire**



Les sujets « classiques » du Nudge : changer les comportements des consommateurs, clients, patients, citoyens...



Quels Nudges pour Favoriser l'observance de leur traitement par les patients



Quels Nudges pour inciter les jeunes conducteurs à ne pas utiliser le telephone en conduisant ?



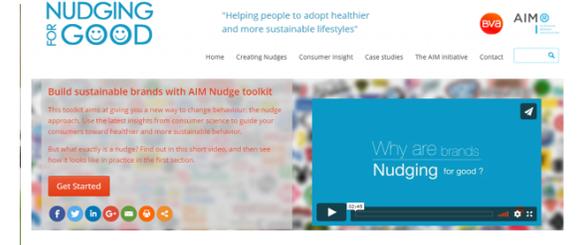
Quels Nudges pour encourager à se protéger contre les moustiques en Inde



Quels Nudges pour encourager à se brosser les dents plus d'1 fois par jour ?



Quels Nudges pour encourager les hommes à supporter la cause de l'égalité Homme-Femme ?



Encourager les marques de grande consommation à utiliser le Nudge pour le bien de leurs clients



Quels Nudges pour encourager la digitalisation de la relation clients dans l'univers des banques



Actionner le levier Emotionnel pour améliorer l'expérience voyageur par un renforcement de la propreté dans les trains Ouigo



Quels Nudges pour encourager les éco gestes dans une entreprise ou dans les écoles Parisiennes

Du Nudge au Nudge Management :

Créer du bien-être, de l'engagement et de la performance avec les Sciences Comportementales



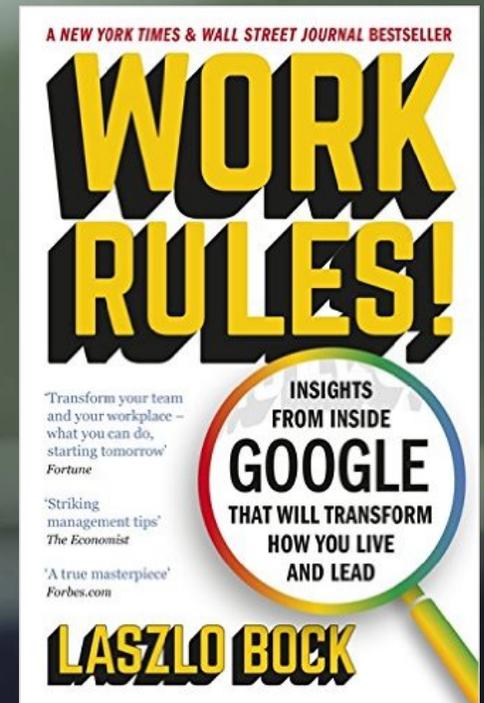
Bva

« Nudge...a lot »

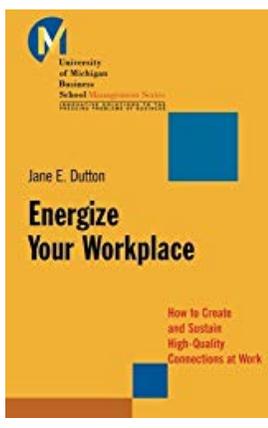
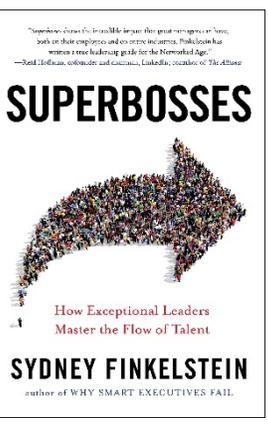
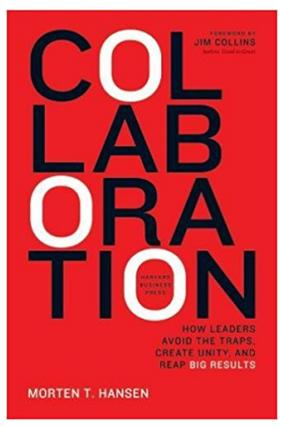
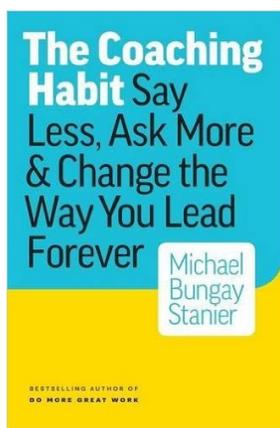
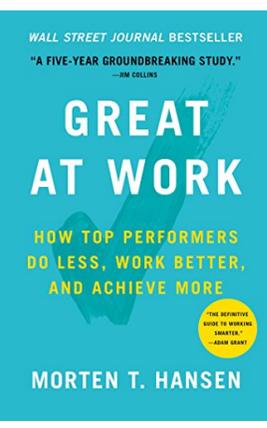
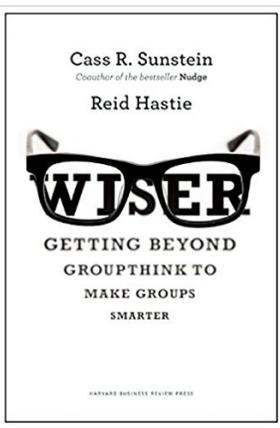
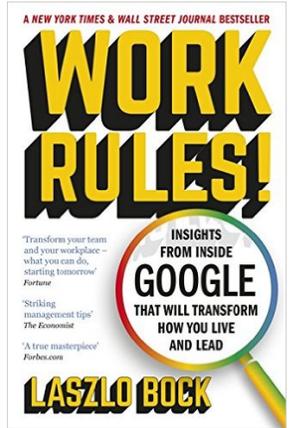
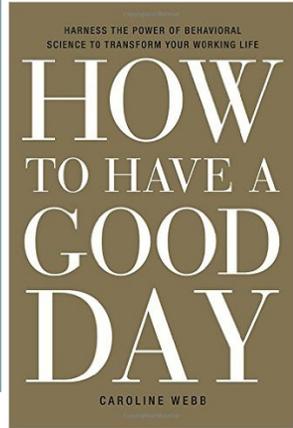
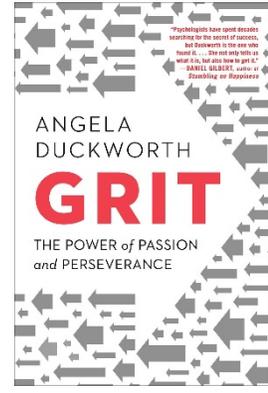
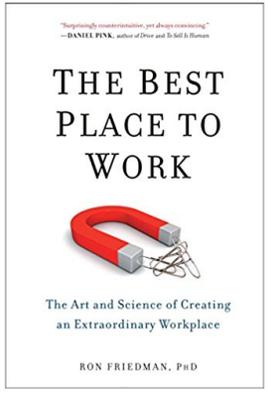
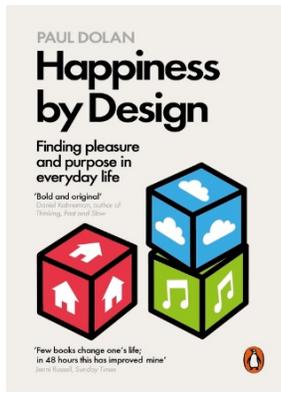
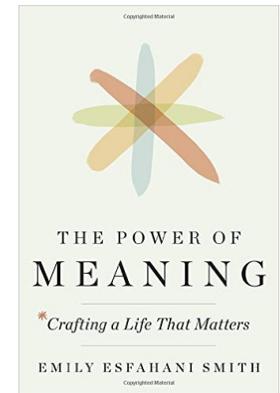
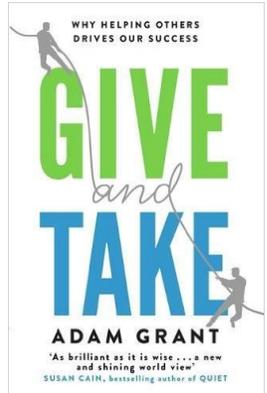
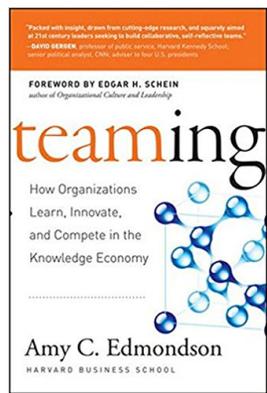
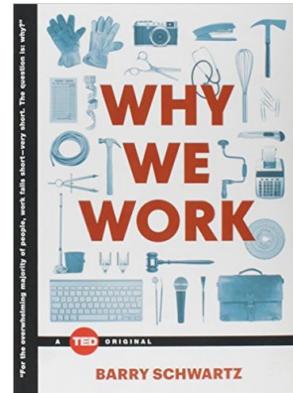
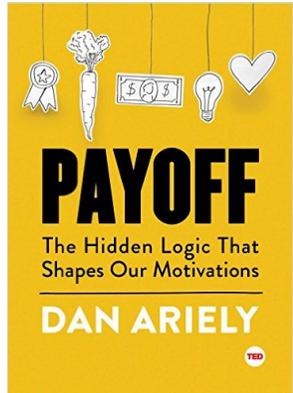
« Les Nudges sont un mécanisme incroyablement puissant pour améliorer les équipes et les organisations »

In Work Rules
Laszlo Bock
ex GOOGLE people Director

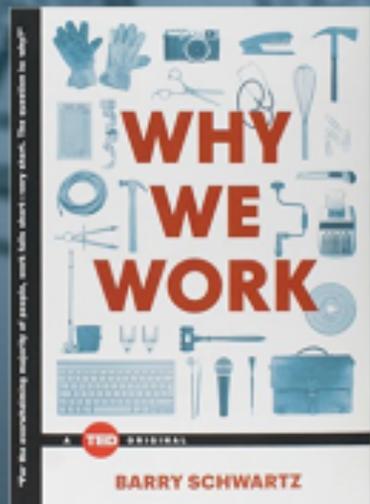
Google



Comprendre le monde du travail avec le regard de l'Economie Comportementale

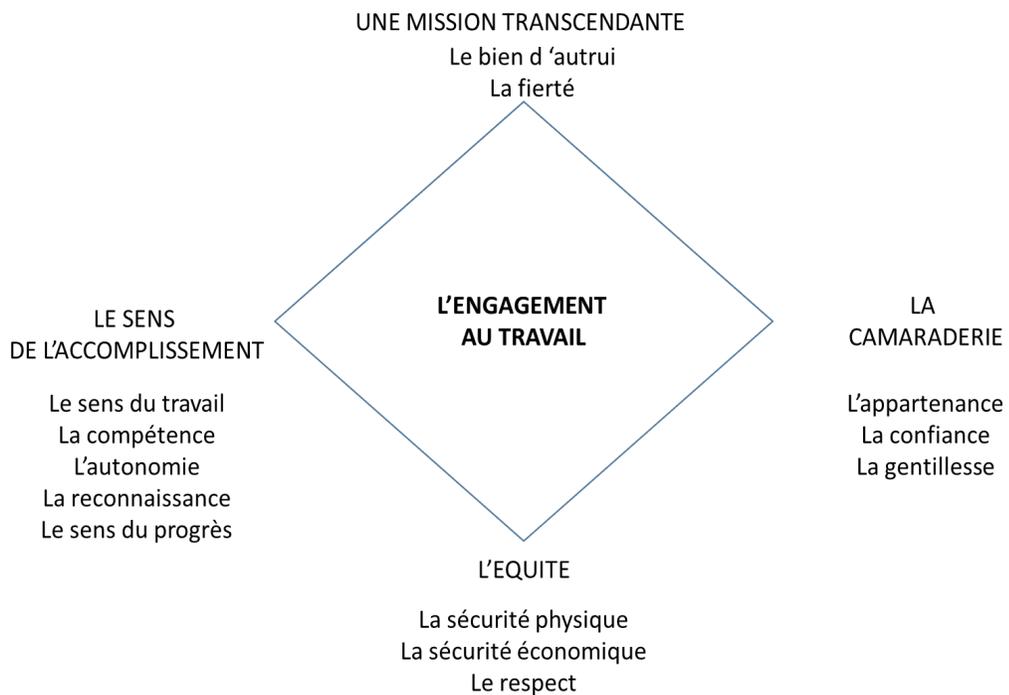


« Depuis plus de 2 siècles, nous avons absorbés, en tant que société et individus, des idées fausses sur notre relation au travail »



Barry Schwartz
Professeur de Psychologie
Swarthmore College

L'engagement vue des Sciences Comportementales



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

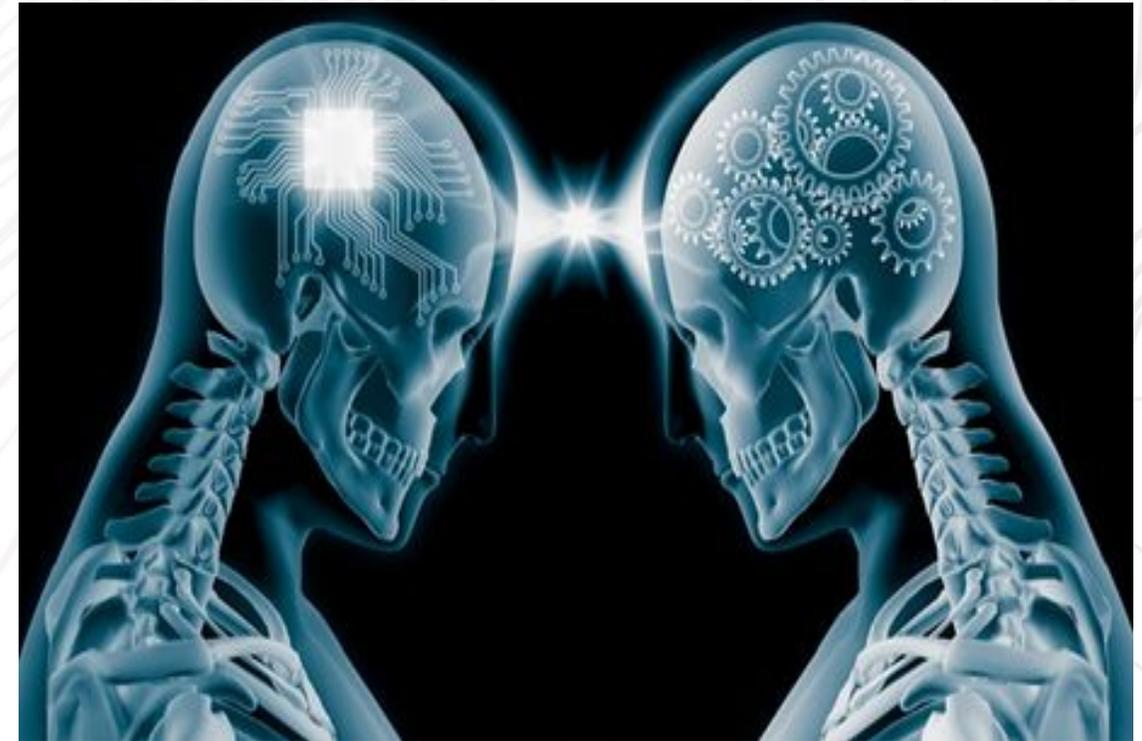
Le Nudge Management : Concevoir un environnement physique et psychologique qui facilite et encourage les comportements bénéfiques pour les collaborateurs et l'entreprise

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Organisation spatiale et aménagement des bureaux

ENVIRONNEMENT PSYCHOLOGIQUE

DE L'ENTREPRISE / valeurs, cultures et comportements



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Mieux Gérer l'environnement sonore COMMENT CONCEVOIR DES NUDGES EFFICACES



Le Nudge n'est pas magique...mais le résultat d'un process rigoureux

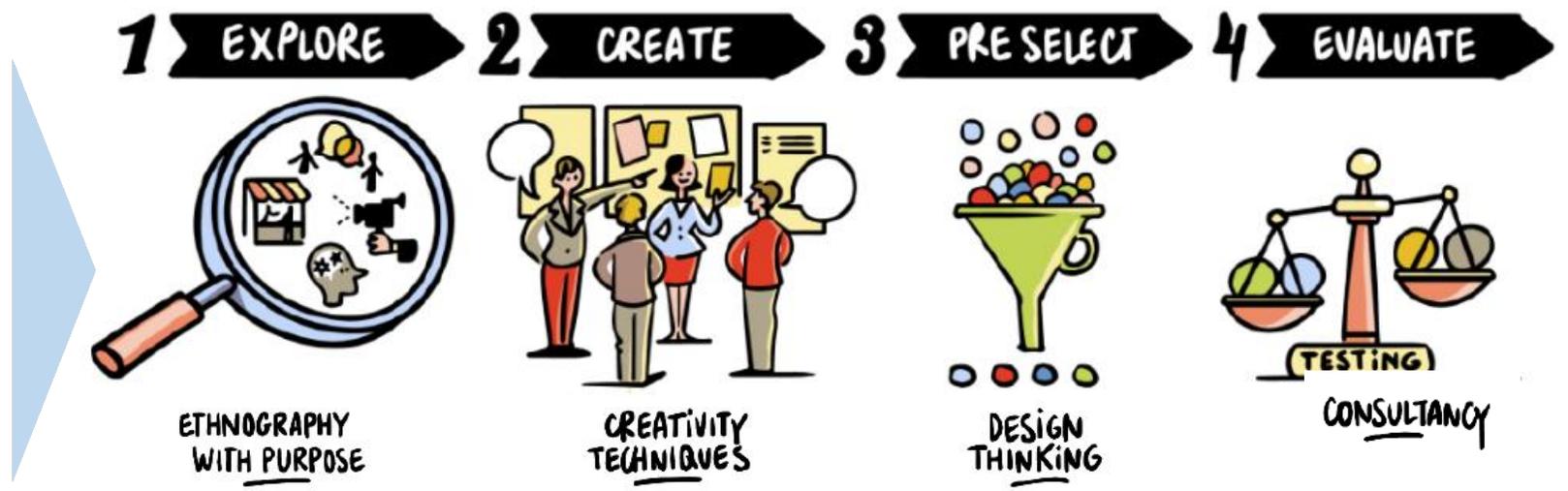


Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Un process qui va de la comprehension à la co-creation et à l'évaluation

DEFINIR LA MISSION

L'objectif est un CHANGEMENT COMPORTEMENTAL
La question est STRATEGIQUE pour l'organisme
Les approches actuelles ont montré des LIMITES
Le comportement désiré doit être BENEFIQUE pour le CLIENT (Win-Win)
L'INTENTION d'adopter le nouveau comportement est présente (mais latente)



Définir les comportements existants qui produisent de bruit et les nouveaux comportements à encourager

Identifier les micro barrières à l'adoption des comportements souhaités

Co créer des solutions Nudges avec les équipes concernées

Sélectionner les idées pertinentes au regard des critères d'efficacité, d'acceptabilité et de coût

Tester à petite échelle les idées sélectionnées / Apprendre / Optimiser et Implanter

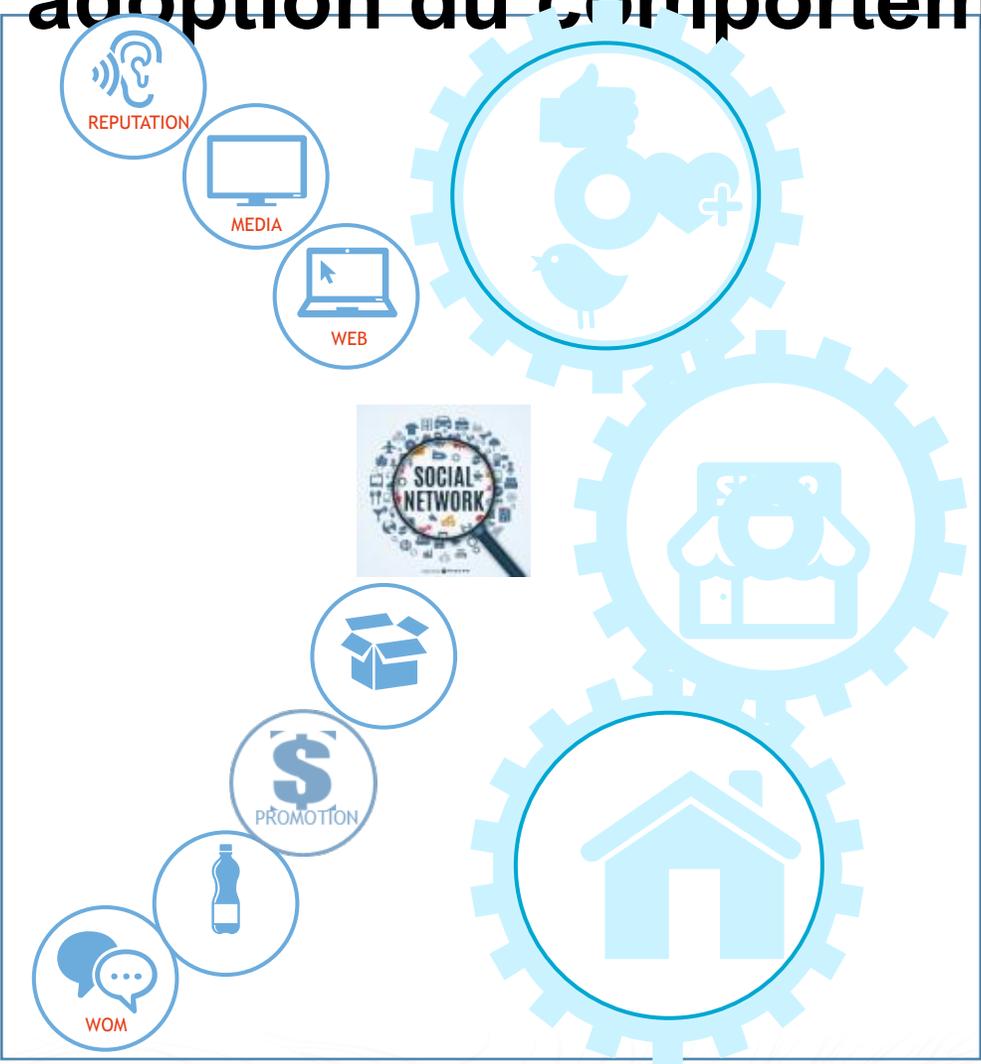
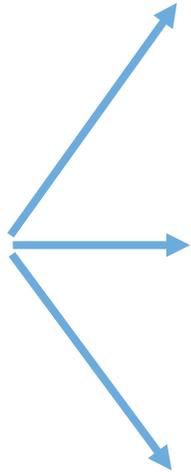
Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
 Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé



Le point de départ est la maîtrise des facteurs d'influence et leur application systématique à chaque point de contact pour encourager l'adoption du comportement désiré

BVA NUDGE UNIT
 Successful behaviour change

F FACILITÉ Rendre le message évident, facile à lire.	C COMPTES MENTAUX Lancer une objection de manière équilibrée ou compenser un coût.
A ANCRAGE Créer un point de référence, donner un état initial.	H HABITUDES Créer les habitudes, créer des réflexes et automatiser.
C CADRAGE Confiner l'attention sur l'élément positif principal.	A AVERTISSEMENT À LA PERTE Montrer la perte liée à l'absence du résultat souhaité.
T TEMPORALITÉ Appréhender le moment de la prise de décision et rendre les avantages immédiats et les coûts ultérieurs.	N NOSTALGIE Activer le besoin pour préserver une émotion favorable.
E EMOTION Susciter une émotion directionnelle positivement à partir d'images, de vidéos et d'histoires inspirées.	G GRATIFICATION Offrir une récompense pour encourager l'action.
U UNANIMITÉ Faciliter la décision pour le résultat plus souhaité en s'appuyant sur la norme sociale.	E ECHO Créer un effet de miroir de l'usage de son produit.
R RESPONSABILITÉ Frapper avec une image de responsabilité ou offrir une aide positive.	M MESSAGE Choisir un message qui renforce le contenu du message.
S SÉRIOSITÉ Sérier de la manière sur l'importance ou l'impact souhaité ou l'absence de la décision.	E ÉQUITÉ Afficher l'équité de l'usage et le résultat.
D DÉFAUT Créer un système de défaut qui augmente naturellement le choix souhaité.	N NORMES SOCIALES Indiquer la norme sociale pour inciter à la conformité.
E ENGAGEMENT Faire un engagement qui renforce la valeur de succès.	T TRAVAIL PERÇU Montrer l'impact du travail effectué pour justifier le gain.



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
 Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Comment encourager le personnel médical d'un hopital à se laver les mains

ENTREE DU DEPARTEMENT DES SOINS INTENSIFS



	% LAVAGE DES MAINS
% sans INTERVENTION NUDGE	15%

Test de l'effet d'une odeur citronnée



47%

King D. et al. Priming Hand hygiene Compliance in clinical Environments 2015
Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

CONCLUSION



Le Nudge peut-il aider les Managers à mieux gérer l'environnement sonore ?
Eric Singler – BVA Nudge Unit – 2^{ème} Rencontres Nationales Bruit & Santé

Les 5 conditions du succès d'une démarche Nudge réussie



Les points clefs



Ethique :

La finalité Gagnant-Gagnant du nudge, le référentiel du « bon » comportement et le respect de la liberté individuelle



Connaissance in-situ :

Pas de solution toute faite sans compréhension de l'expérience utilisateur avant tout



Ouverture et humilité :

Douter de ses intuitions, tester, apprendre et adapter !



Evaluation comportementale :

Mesurer l'effet des Nudges sur le comportement effectif des individus pour vérifier l'efficacité avant le déploiement



Relais avec les parties prenantes :

Savoir impliquer en amont tous ceux qui mettront en œuvre, et communiquer sur les résultats de l'expérimentation

Merci



Eric Singler

Eric.singler@bva-group.com

@thobava – 00 33 (0)61 061 23 43