

SCIENCES COMPORTEMENTALES ET POLIOMYÉLITE : NOTE DE CADRAGE



Contents

<i>Que sont les perspectives comportementales ?</i>	3
<i>L'irrationalité des comportements humains</i>	3
<i>Comment changer nos comportements ?</i>	4
<i>Méthodologie des perspectives comportementales</i>	5
<i>Appliquer les sciences comportementales à l'éradication de la poliomyélite</i>	6
<i>Les perspectives comportementales ne sont pas une solution miracle</i>	7
<i>Center for Advanced Hindsight, Université Duke</i>	7
<i>Références</i>	7



Que sont les perspectives comportementales ?

Les perspectives comportementales s'appuient sur un large éventail de méthodes et de conclusions socio-scientifiques qu'elles appliquent aux processus de prise de décisions. C'est la raison pour laquelle elles sont particulièrement utiles dans l'élaboration de politiques. En réalité, nous ne faisons pas toujours ce que nous devrions faire : il nous arrive à tous d'agir de manière irrationnelle et de commettre des erreurs. La vie est remplie de décisions incertaines, difficiles et complexes pour tous les individus, qu'il s'agisse d'un membre d'une famille parlant à quelqu'un sur le seuil de sa porte, d'un travailleur de première ligne pratiquant des vaccinations contre la poliomyélite ou encore d'un chef religieux ou d'une autre personne d'influence invitée à participer à un événement au sein de la communauté. Intégrer les perspectives comportementales à l'élaboration de politiques et aux communications consiste à comprendre comment les gens prennent des décisions avec des données scientifiques et de l'empathie, et à ajuster les processus en conséquence.

L'irrationalité des comportements humains

Un grand nombre de biais comportementaux nous affectent tous autant que nous sommes. En voici trois exemples.

Biais de l'instant présent

Le biais de l'instant présent, c'est l'exagération des répercussions ou des conséquences immédiates. Par exemple, certaines personnes peuvent avoir l'impression que les effets négatifs immédiats d'un vaccin (les effets secondaires ou les désagréments temporaires, par exemple) ont plus de poids que ses avantages à long terme. Dans le même ordre d'idée, d'autres personnes ont tendance à faire fi des informations dangereuses ou négatives en les ignorant ou en se voilant la face. Ce cas de figure peut se présenter lorsqu'une décision a déjà été prise sur un sujet donné. La prise de décisions peut alors être grandement faussée.

Biais de disponibilité

Le biais de disponibilité (ou heuristique de disponibilité) est la tendance à surestimer la probabilité d'un événement en fonction des exemples « disponibles » dans la mémoire. Il peut s'agir par exemple d'entendre une rumeur selon laquelle le vaccin contre la poliomyélite provoque une paralysie, et d'accorder ensuite trop d'importance au risque qu'une telle chose arrive à notre propre enfant. Nous sommes beaucoup plus obnubilés par ce qui est arrivé et par ce que nous entendons que par les probabilités réelles et les circonstances que nous pourrions éviter.

Inertie

L'inertie joue un rôle majeur dans nos comportements. Il est toujours plus simple de ne rien faire plutôt que de faire quelque chose, ce qui peut nous empêcher de passer à l'acte, même si cela était avantageux pour nous ou pour notre famille. L'effort intense (y compris l'effort cognitif) est un frein à l'action dans de nombreux cas de figure. Moins un processus compte d'étapes, plus une personne est susceptible de passer à l'acte.

Comment changer nos comportements ?

En comprenant les biais qui influencent nos raisonnements et nos comportements, nous pouvons concevoir des interventions et des cadres décisionnels qui tiennent compte de notre mode de pensée « censément irrationnel » (Ariely, 2008). Voici trois exemples d'interventions associant une prise en compte des comportements :

Règles par défaut

Default rules entail making the desired Appliquer les règles par défaut, c'est faire de l'évolution souhaitée l'option « par défaut » ou le statu quo, tout en donnant aux individus la liberté de choisir une autre option s'ils n'approuvent pas ce choix ou s'ils préfèrent une alternative. Par exemple, un vaccin spécifique pourrait être intégré par défaut à un ensemble de services plus large tout en laissant la possibilité aux individus de supprimer cet élément de l'ensemble. Ainsi, l'utilisation du vaccin serait encouragée tout en préservant la liberté de choix.

Le Rapport sur le développement dans le monde 2015 de la Banque mondiale, document phare de cette institution, donne un exemple de ce mode de fonctionnement avec le cas de parents devant choisir d'inscrire ou non leur enfant dans une école secondaire. Le rapport indique que le choix de l'inscription pourrait être l'option par défaut, de manière à ce que les parents qui souhaitent désinscrire leur enfant doivent agir, comme c'est le cas actuellement avec le principal programme de transfert de fonds conditionnel au Mexique, dans le cadre duquel les bénéficiaires sont automatiquement inscrits à l'école (Banque mondiale, 2015, p. 90 dans la version en anglais).

Les recherches en matière de perspectives comportementales ont démontré à maintes reprises que l'option par défaut était beaucoup plus souvent choisie que les options impliquant une action. Les règles par défaut exploitent le phénomène d'inertie, décrit plus haut. D'après les auteurs de Nudge, Thaler et Sunstein (2008), il ne faut jamais sous-estimer la puissance de l'inertie, une puissance qui selon eux, peut être exploitée. La même inertie, très puissante, qui empêche les personnes de s'inscrire à quelque chose alors qu'ils en ont l'intention peut les empêcher de se désinscrire de quelque chose de bénéfique pour l'avenir de leur famille.

Engagement préalable

S'engager à l'avance et de manière spécifique dans un processus d'action particulier peut réduire la procrastination et augmenter les chances de donner suite à cette action. Cela s'avère particulièrement important pour les tâches déplaisantes ou inconfortables à court terme, mais qui présentent des avantages à long terme : manger plus sainement, économiser ou encore faire du sport.

Aux États-Unis, par exemple, on encourage les patients à effectuer un dépistage du cancer colorectal – un choix qui sauve ou coûte de nombreuses vies chaque année, en fonction de ce que les patients décident de faire. Bien que rien ne donne vraiment envie de vivre l'expérience d'une colonoscopie, l'utilité d'un dépistage préventif est évidente. Les perspectives comportementales ont montré à travers une étude que lorsque l'on demandait à des personnes d'inscrire le nom de leur médecin et d'indiquer la date à laquelle elles comptaient effectuer une colonoscopie, on observait une augmentation relative de 15 % du nombre de colonoscopies par rapport à un groupe témoin de personnes à qui l'on rappelait simplement d'effectuer cet examen (Milkman, Beshears, Choi, Laibson et Madrian, 2013).

Preuve sociale

Nous sommes souvent motivés ou influencés par les comportements des personnes qui nous entourent. Mettre l'accent sur la « preuve sociale » en faveur d'une décision peut avoir un impact significatif sur la prise de décisions individuelle. Cette méthode peut même s'avérer plus efficace que la menace d'une sanction ou de conséquences néfastes.

Ainsi, le gouvernement britannique a jadis encouragé les contribuables à payer leurs impôts en mettant l'accent sur la norme sociale et sur le fait qu'une majorité de bons citoyens s'en étaient déjà acquittés. Initialement, 33 % des personnes recevant une lettre de rappel payaient leurs impôts. Lorsque ce rappel faisait mention de la preuve sociale, 39 % des personnes concernées s'acquittaient de leurs redevances. Cette augmentation de 6 % peut sembler dérisoire, mais à l'échelle d'un pays comptant plusieurs millions d'habitants, cela signifie des millions de livres sterling de recettes fiscales supplémentaires (Behavioural Insights Team, 2017).

Comme indiqué dans le Rapport sur le développement dans le monde 2015, la preuve sociale peut s'appliquer à un certain nombre de domaines stratégiques. L'étude évoque notamment les normes sociales qui sont souhaitables d'un point de vue marketing afin de répondre à des problèmes complexes comme les comportements associés à la corruption (pots-de-vin, fraude, chantage, népotisme, etc.) et les comportements sexuels à risque dans les régions du monde où le taux d'infection au VIH est élevé (Banque mondiale, 2015). Par ailleurs, les normes sociales ont aussi une très grande influence sur les décisions que nous prenons en matière de santé. Les recherches attestent l'effet positif des normes sociales sur les comportements vis-à-vis de la vaccination, en particulier (Brewer, Chapman, Rothman, Leask et Kempe, 2018).

Combiner les encouragements

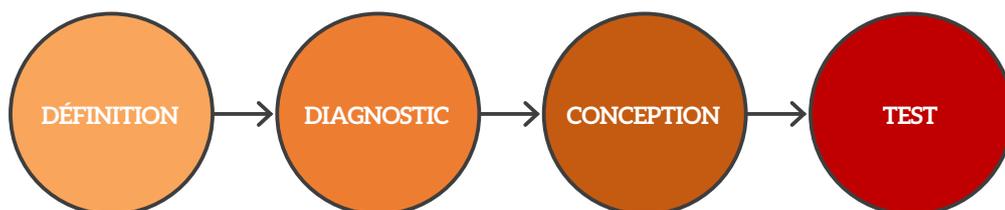
Plusieurs formes d'encouragements, tels que les instruments d'engagement et la preuve sociale, peuvent être combinées de manière efficace. Par exemple, l'UNICEF, en collaboration avec Nudge Lebanon et le Ministère de la santé libanais, a récemment mené une étude dans le domaine des perspectives comportementales dans le cadre de laquelle plusieurs formes d'encouragements ont simultanément été mises en place afin d'augmenter le taux de vaccination. Dans les grandes lignes, un programme a été élaboré, distribué au hasard par des équipes de proximité et mis à l'épreuve. Ce programme comportait plusieurs encouragements comportementaux, dont le recours à des normes sociales, un instrument d'engagement, des plans de mise en œuvre, un message mûrement réfléchi garantissant la qualité et l'efficacité du vaccin, ainsi qu'un rappel important. La distribution du programme à des foyers dans un ensemble de régions sélectionnées au hasard a permis d'observer des taux de vaccination sensiblement plus élevés dans ces zones, comparativement au groupe témoin. Spécifiquement, grâce au programme associant une prise en compte des comportements, la probabilité qu'un foyer vaccine au moins un enfant a augmenté de 6,8 %.



© UNICEF/UNI226068/Naftalin

Méthodologie des perspectives comportementales

Effectuer une étude dans le domaine des perspectives comportementales est un processus décrit en termes légèrement différents, mais complémentaires, par les divers experts du secteur au niveau international. Datta et Mullainathan (2014) apportent un cadre de travail utile. Ils divisent le processus de modélisation comportementale en quatre étapes : **définition, diagnostic, conception et test.**



Définition : identifier l'enjeu particulier

La première étape consiste à identifier et à définir le problème. Les chercheurs en sciences comportementales examinent les premiers éléments, se réunissent une première fois en compagnie des principales parties prenantes, et s'accordent sur un projet et un calendrier. Une identification correcte du problème sera indispensable pour assurer la réussite de la solution. À cette étape, les experts des perspectives comportementales identifient très précisément un ou plusieurs comportement(s) clé(s) sensibles au changement.

Diagnostic : sonder le contexte propre à cet enjeu

Poser ce diagnostic, c'est comprendre le contexte qui entoure le comportement idéal. Les sciences comportementales montrent continuellement que le contexte joue un rôle décisif dans les processus de prise de décisions individuels. Les experts des perspectives comportementales observent les utilisateurs dans leur contexte naturel ; puis, ils effectuent des recherches qualitatives et réalisent des sondages afin de comprendre les attitudes, les préférences et les valeurs des individus. La conception centrée sur l'homme peut être utilisée pendant cette phase de diagnostic. En outre, les chercheurs en perspectives comportementales analysent des données secondaires, élaborent une carte des comportements sous l'angle du problème et se concentrent sur l'identification des barrières comportementales empêchant les personnes de passer à l'acte, ainsi que les possibilités d'intervention. La phase de diagnostic suppose également l'examen de documents spécialisés afin de rechercher des données probantes fiables pouvant ensuite être utilisées pour déterminer des principes comportementaux clés et proposer une solution.

Conception : élaborer et affiner des prototypes de solutions

Les experts des perspectives comportementales conçoivent et développent ensuite, de manière

itérative, une solution potentielle. La conception centrée sur l'homme peut aussi s'avérer utile lors de cette phase, au cours de laquelle il s'agit d'obtenir des résultats tangibles aussi rapidement que possible. En pratique, on soumet des idées aux utilisateurs qui font immédiatement part de leurs commentaires. Les experts des perspectives comportementales testent, reproduisent et valident les solutions avec de véritables utilisateurs, idéalement dans un contexte naturel mais aussi en laboratoire d'apprentissage. Lorsqu'il est impossible de tirer des conclusions sur un comportement en effectuant des tests auprès d'utilisateurs, des expériences en ligne ou en laboratoire peuvent être effectuées afin de vérifier des hypothèses et d'orienter la suite des recherches. Grâce aux retours, la fidélité s'accroît avec le temps jusqu'à ce que la solution fonctionne. Mais surtout, les spécialistes des sciences comportementales tentent de comprendre l'impact d'une solution sur le système dans son ensemble.

Test : évaluer rigoureusement les solutions

Avant de prendre la décision de déployer ou non une solution, il est impératif de savoir si celle-ci fonctionne et de connaître l'effet de l'intervention afin de déterminer le retour sur investissement. À cette étape, les experts des perspectives comportementales évaluent les solutions de manière rigoureuse. Idéalement, on utilise un essai contrôlé randomisé avec un résultat comportemental. Lorsque c'est faisable, on peut également recourir à des méthodes quasi expérimentales et/ou à des tests en laboratoire. Les tests permettent de quantifier les effets d'une intervention, ce qui est utile aux décideurs et aux autres personnes cherchant à comprendre non seulement si un changement s'est produit, mais aussi dans quelle mesure un changement peut être attribué à une intervention comportementale.

Appliquer les sciences comportementales à l'éradication de la poliomyélite

Dans son 17e rapport, publié en novembre 2019, le Comité de suivi indépendant appelle à résoudre les problèmes de manière créative et à exploiter les perspectives comportementales pour relever les défis liés à l'éradication de la poliomyélite. À ce jour, les sciences comportementales ont été intégrées aux soins de santé afin de contribuer à la gestion des maladies, à l'observance des traitements et à la promotion de vaccins dans un large ensemble de contextes de soins et de pays. Dans le contexte de l'éradication de la poliomyélite, il serait possible d'appliquer les perspectives comportementales en faveur de la vaccination ; on s'intéresserait ainsi à la communication avec les communautés concernant les programmes et aux incitations proposées.

Par exemple, dans l'Inde rurale, un essai contrôlé randomisé a été effectué dans des zones où la fiabilité de la vaccination a été améliorée grâce à des centres de vaccination mobiles. Ainsi, un groupe s'est vu offrir un kilo de lentilles crues par vaccination administrée. De même, un ensemble de plats en métal a été distribué aux personnes ayant suivi toutes les étapes du programme étendu de vaccination de l'Organisation mondiale de la Santé/l'UNICEF incluant, entre autres, l'administration de plusieurs doses de vaccin contre la poliomyélite. Dans les villages avoisinants n'ayant pas bénéficié de la fiabilité des programmes de vaccination de ces centres, le taux de vaccination des enfants âgés de 1 à 3 ans était de 6 %. La fiabilité de la vaccination a permis de faire passer les taux à 18 %, et même davantage (39 %) dans le groupe bénéficiant d'une incitation (Banerjee, Duflo, Glennerster et Kothari, 2010).

Bien que les centres de vaccination mobiles et la distribution de lentilles et de plats en métal ne soient pas toujours la solution idéale, le processus de modélisation comportementale peut être répliqué partout dans le monde. La méthodologie basée sur la définition, le diagnostic, la conception et les tests décrite plus haut peut être employée pour développer et mettre à l'essai des interventions associant une prise en compte des comportements adaptées aux réalités locales dans des pays tels que le Pakistan, l'Afghanistan ou le Nigéria.

Comme l'indique le 17e rapport du Comité de suivi indépendant, tous les refus ne partagent pas les mêmes motivations. Certaines personnes réfractaires seront plus sensibles aux encouragements comportementaux que d'autres. Un encouragement ne fera pas changer d'avis une personne totalement imperméable à une idée. Il permettra plutôt de convaincre les personnes partagées, hésitantes ou montrant une attitude favorable à l'égard des vaccins contre la poliomyélite mais n'étant jamais passées à l'acte pour diverses raisons pouvant s'expliquer par les perspectives comportementales.

Utiliser les sciences comportementales pour atténuer le nombre de refus, somme toute, c'est tirer très peu parti des perspectives comportementales, qui peuvent être utilisées pour résoudre les problèmes soulevés dans le 17e rapport du Comité de suivi indépendant et contribuer à l'éradication de la poliomyélite dans le monde. Les perspectives comportementales peuvent aussi être utilisées, entre autres, pour recruter, former et motiver les agents de santé de première ligne, remonter le moral des individus, améliorer la collecte des données, encourager les personnes d'influence à assister et à participer à certains événements, et concevoir des outils que

certaines défenseurs désignés (médecins, chefs religieux ou traditionnels) pourront exploiter dans leurs communautés. Force est de constater que les procédés narratifs ont été largement sous-exploités dans les programmes d'éradication de la poliomyélite. Des méthodologies issues des perspectives comportementales pourraient également être utilisées afin d'évaluer l'efficacité de divers types d'histoires et différents éléments narratifs avant leur utilisation.

Deux exemples illustrent la façon dont les perspectives comportementales peuvent contribuer à relever divers défis dans l'écosystème de l'éradication de la poliomyélite. Le rapport du Comité de suivi indépendant souligne l'importance de la formation du personnel à tous les niveaux, afin de recueillir des données pertinentes de manière plus précise. En effet, la qualité des données a une importance capitale ; dans ce contexte, le travail de la Banque mondiale au Nigéria offre un exemple intéressant, qui mérite considération. Des programmes et des célébrations de reconnaissance sociale ont été mis à l'essai afin de résoudre les problèmes liés à la précision et à l'exhaustivité dans l'archivage des dossiers médicaux dans l'État d'Ekiti. Les résultats ont montré que l'incitation avait fait accroître la précision de l'archivage de 18 % (Banque mondiale, 2018).

Ensuite, le rapport du Comité de suivi indépendant souligne l'importance de l'autonomisation et des performances des travailleurs de première ligne, notant que « des personnes adéquatement formées, motivées et qualifiées » doivent être mobilisées. Les sciences comportementales peuvent renforcer le personnel de première ligne de diverses manières. Dans certains cas, cela peut commencer très tôt, lors du processus de recrutement et de sélection. Une récente étude du domaine des sciences comportementales a révélé que lors du recrutement d'agents de santé communautaires en Zambie, les incitations professionnelles, par rapport aux incitations sociales, attiraient davantage de travailleurs mieux qualifiés et dont les performances étaient plus élevées (selon des mesures quantitatives). Les travailleurs recrutés en mettant l'accent sur les avantages professionnels ont effectué 29 % de visites à domicile en plus, et organisé deux fois plus de réunions communautaires tout en voyant le même nombre de patients. Ces conclusions ont été intégrées aux directives de l'Organisation mondiale de la Santé et du gouvernement zambien concernant les processus de recrutement d'agents de santé communautaires (Ashraf et al., 2018).

Les perspectives comportementales ne sont pas une solution miracle

Bon nombre d'obstacles (les réalités en matière de manque d'infrastructures publiques et d'approvisionnement en vaccins, par exemple) ne peuvent être surmontés par la seule force des perspectives comportementales, mais les barrières sociales peuvent être atténuées et il est possible de faciliter la prise de décisions et de mesures. L'écart entre l'intention et l'action (la différence entre ce que les gens prévoient de faire et ce qu'ils font en réalité) peut être important. Les perspectives comportementales servent à évaluer les divers facteurs impliqués dans une décision, et à comprendre comment la prise de décision peut être simplifiée ou rendue plus compréhensible, ce qui est d'une importance capitale dans des choix aussi vitaux que la vaccination de son enfant.

Les perspectives comportementales ne sont qu'un outil parmi d'autres au service du développement et de l'élaboration de politiques. Elles peuvent et doivent être intégrées aux communications (en collaboration avec la

communication pour le développement – C4D – de l'UNICEF), et elles doivent être utilisées pour concevoir des structures d'incitation et des interventions comportementales. Dans le cas du développement, les sciences comportementales peuvent être considérées comme une autre manière de comprendre les contextes locaux, sociaux et culturels afin d'élaborer les programmes les plus adaptés et les plus efficaces. Comme indiqué dans le rapport, les perspectives comportementales utilisent également des évaluations et des tests statistiques rigoureux afin de comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas avant de déployer toute intervention – une approche essentielle pour encadrer l'élaboration de politiques, les dépenses, et les décisions permettant d'améliorer au mieux la vie des personnes.

Center for Advanced Hindsight, Université Duke

L'équipe travaillant avec l'UNICEF à l'application des perspectives comportementales au profit de l'éradication de la poliomyélite compte des chercheurs en sciences comportementales du Center for Advanced Hindsight de l'Université Duke. Dirigé par le professeur Dan Ariely, ce centre de recherches appliquées s'intéresse aux moyens de rendre les gens plus heureux, plus riches et en meilleure santé grâce aux sciences comportementales. Entre publications, rapports scientifiques, et même bandes dessinées illustrant les concepts des sciences comportementales, les travaux du centre peuvent prendre des formes très variées. Ils incluent notamment des tests en laboratoire

et des expérimentations sur le terrain des données comportementales. Bien que le format des travaux varie presque autant que les thèmes abordés, chacune des réalisations du centre entend exploiter les perspectives comportementales pour relever des défis de taille aux quatre coins du monde. Depuis les débuts du centre il y a une dizaine d'années, celui a accueilli plus d'une centaine de spécialistes des sciences comportementales, d'étudiants doctorants, de post-doctorants, de stagiaires, de volontaires et de personnes intéressées par le sujet au sens large.

Références

- Ariely, D. (2008). *Predictably Irrational: The Hidden Forces That Shape Our Decisions*. New York: HarperCollins.
- Ashraf, N., Bandiera, O., & Lee, S. (2018). *Motivating community health workers with career incentives*. Innovations for Poverty Action. Retrieved from <https://www.poverty-action.org/impact/evidence-based-community-healthcare-zambia>
- Banerjee, A. V., Duflo, E., Glennerster, R., & Kothari, D. (2010). Improving immunisation coverage in rural India: Clustered randomised controlled evaluation of immunisation campaigns with and without incentives. *British Medical Journal*, 340 (7759), 1291-1299. <https://doi.org/10.1136/bmj.c2220>
- Behavioural Insights Team (2017). *The Behavioural Insights Team Annual Update Report 2017-18*. London, UK: The Behavioural Insights Team. <https://www.bi.team/publications/the-behavioural-insights-team-annual-report-2017-18/>
- Datta, S., & Mullainathan, S. (2014). Behavioral design: A new approach to development policy. *Review of Income and Wealth*, 60, 7-35.
- Independent Monitoring Board (2019, November). *The Art of Survival: The Polio Virus Continues to Exploit Human Frailties*. Seventeenth Report of the Independent Monitoring Board of the Global Polio Eradication Initiative.
- Milkman, K. L., Beshears, J., Choi, J. J., Laibson, D., & Madrian, B. (2013). Planning Prompts as a Means of Increasing Preventive Screening Rates. *Preventive Medicine*, 56(1), 92-93. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ypmed.2012.10.021>
- Sunstein, C. R. (2014). Nudging: A very short guide. *Journal of Consumer Policy*, 37, 583-588.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New Haven, CT, US: Yale University Press.
- World Bank (2015). *World Development Report 2015: Mind, Society, and Behavior*. Washington, DC: World Bank.
- World Bank (2018). Motivating public service workers in Nigeria (English). *eMBed Brief*. Washington, DC: World Bank Group. Retrieved from <http://documents.worldbank.org/curated/en/440211517949747866/Motivating-Public-Sector-Workers-in-Nigeria>

