



Communication comportementale et NUDGE

Marc BANNIERE,
MG Management

Nudges & *Biais Cognitifs*

Marc Bannière

Formateur, Consultant en communication comportementale

Quelques **définitions** pour comprendre :

Cognitif = « *Cognitus* » en latin , ensemble des processus mentaux liés à la connaissance,

- la perception,
- la mémoire,
- le raisonnement,
- le langage,
- et influence : nos croyances, nos décisions, nos **Comportements**.

Biais = « *Bi-Axius* » en latin, origine du mot Biaisé... signifiant « incliné »

- **Déviaton** ou tendance à s'écarter d'une norme ou d'une objectivité.

Biais Cognitifs = Serait-ce alors ... **Une Déviance Comportementale ?**

Quelques **constats** pour comprendre :

Biais Cognitifs : Sommes-nous des êtres rationnels ?

Nous sommes influencés par :

- *nos émotions,*
 - *nos interactions avec les autres,*
 - *notre environnement.*
- 
- *nous devons faire des choix permanents sans posséder toutes les informations, nous utilisons donc des raccourcis,*
 - *notre capacité de mémoire de travail est limitée = stockage et manipulation des informations, (quelques secondes / 5 à 7 items maximum)*

Quelques **définitions** pour comprendre :

Nudge avez-vous dit ?

*Un sujet sans doute très sérieux puisque en 2017
Richard Thaler a gagné le prix Nobel de l'économie
grâce à ses travaux sur l'économie cognitive*



Le fameux "**Coup de Pouce**" *qui invite et oriente l'autre à faire les meilleurs choix... pour lui,
Ludique, simple et sans contrainte.
Bras de levier très fort : **faible coût** et **grandes conséquences**.*

1: L'architecture du choix :

Un bon coup de pouce réorganise l'environnement pour nous guider naturellement,

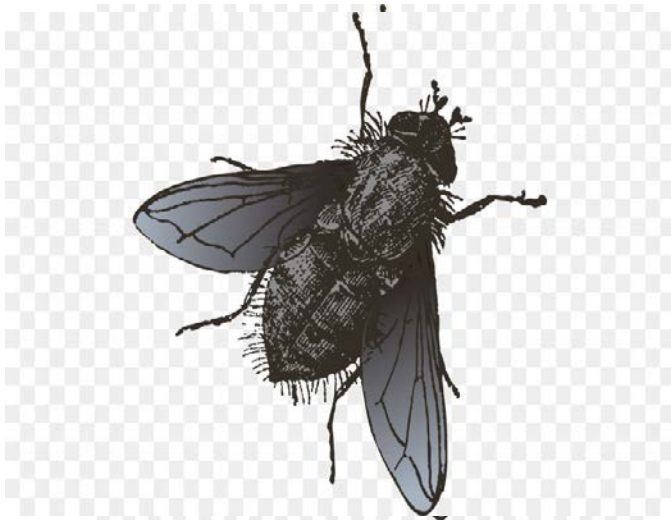
2: Les Biais Cognitifs :

Nous prenons souvent des décisions rapides et imparfaites à cause de raccourcis mentaux,

3: La motivation implicite :

Nous sommes sensibles aux influences sociales et aux signaux discrets de l'environnement.

Quelques **exemples** pour comprendre :



Aéroport d'Amsterdam
Aad Kieboom
1990

*faible coût
et
grandes conséquences.*

3 principes :

1. *L'architecture du choix,*
2. *Les Biais Cognitifs,*
3. *La motivation implicite,*



Et à la **loupe**... pour comprendre, ça donne quoi ? :

Parmi les plus de 180 **Biais Cognitifs** recensés

- **Biais de Confirmation** : C'est quand même étrange de constater, que plus le temps passe, et plus j'ai raison de penser ce que je pense...
- **Biais d'Ancrage** : C'est la première impression qui fixe le point de référence,
- **Biais de Perception des Prix** : 10 € versus 9,99 € 
- **Biais d'Aversion à la Perte** : Ne serait-ce pas dommage que de rater une telle affaire ?
- **Biais de Conformité** : Si tout le monde le fait... Ne pas être rejeté ... (Solomon Asch)
- **Biais de Disponibilité** : Tendance à se concentrer sur des informations disponibles sans en mesurer la véritable importance,



Et à la **loupe**... pour comprendre, ça donne quoi ? :

- **Biais de Leurre :**



Tall : 3,55 €



Grande : 4,15 €



Et à la **loupe**... pour comprendre, ça donne quoi ? :

- **Biais de Leurre** : *manipulation du choix où l'introduction d'une option moins avantageuse*
le leurre pousse inconsciemment à préférer une autre option



Tall : 3,55 €



Grande : 4,15 €



Venti : 4,75 €

Et maintenant cher **Marc**,
en tant qu'ami...

Comment pourrais-tu
Buzzer pour nous
sur les réseaux ?

***Vous voulez inciter les fumeurs à...
Jeter leurs mégots dans un cendrier ?***



www.seton.eu

**Interdiction de jeter
les mégots par terre**

SETON

***Vous voulez inciter les gens à ...
jeter les déchets dans une poubelle ?***



***Vous voulez inciter les piétons à ...
utiliser l'escalier plutôt que l'escalator ?***



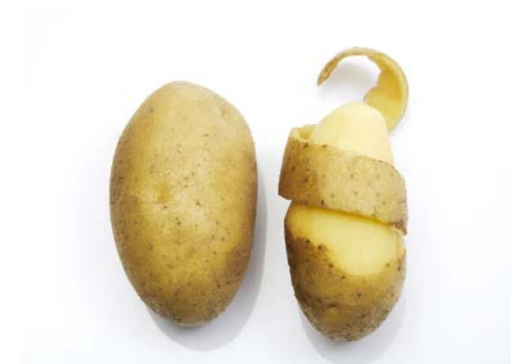
***Vous voulez inciter les piétons à...
traverser dans les clous ?***



Alors finalement, *qui* utilise les Nudges ? :

Tout le **monde** : Les publicitaires, les communicants, les politiques, les administrations, les managers, les commerciaux, les amis, nous...

Connaissez-vous l'histoire
d'**Antoine-Augustin Parmentier**
Pharmacien, nutritionniste, militaire
du Roy Louis XVI



Biais du Statu Quo : tendance à accepter ce qui existe par défaut et à rejeter ce qui est nouveau,

- Donneurs d'organes,
- Le Obama-Care : mise en place d'un système de santé où les personnes sont inscrites d'office,
- Réforme de plans d'épargne où les employés sont automatiquement inscrits par défaut
- Abonnements...



Serait-il maintenant temps de vous remercier et de se retrouver autour d'un verre ?

N'hésitez pas à me re-contacter !

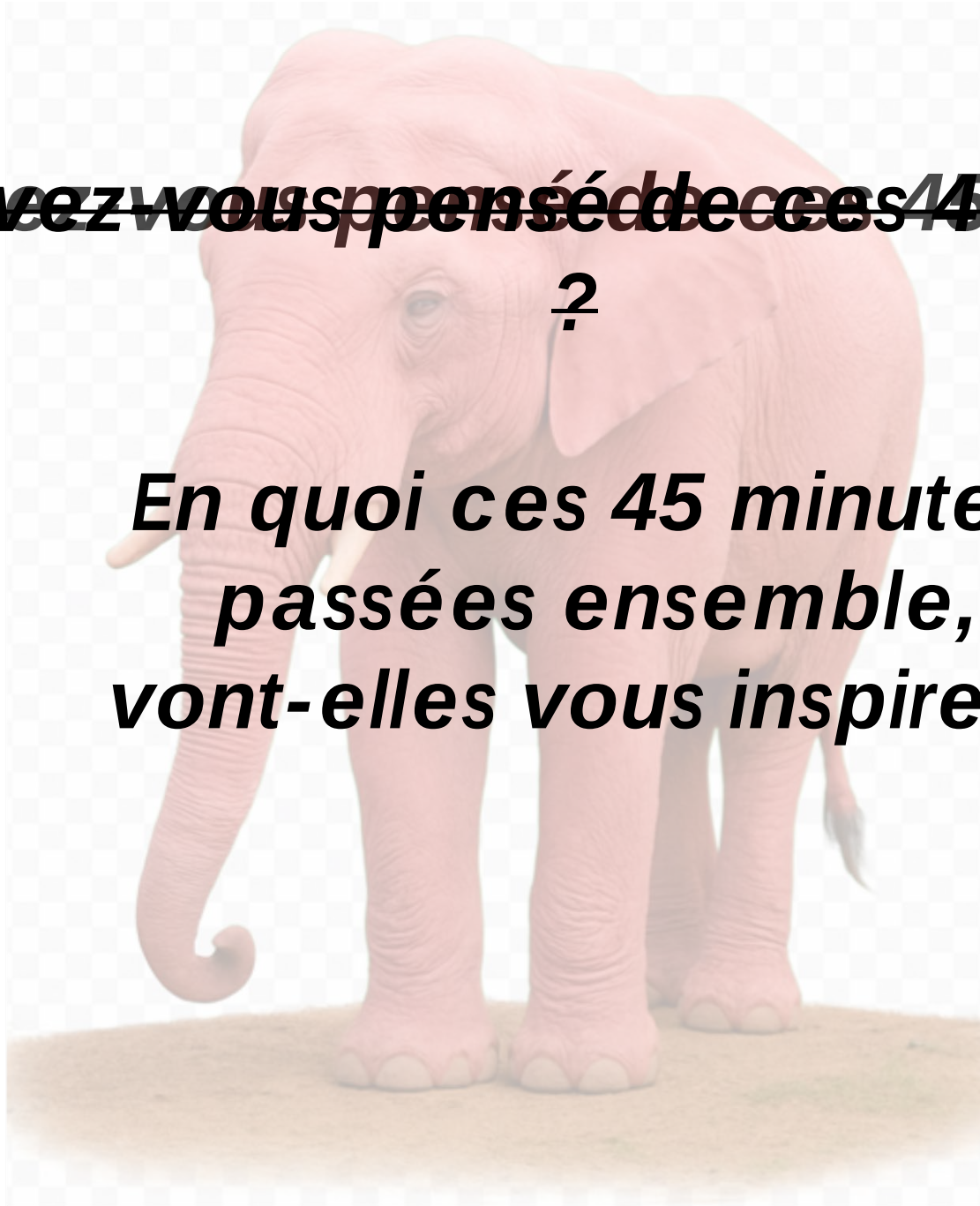
Sentez-vous libre de me re-contacter !

Auriez-vous la gentillesse de me re-contacter ?

~~Qu'avez-vous pensé de ces 45 minutes?~~
?

***En quoi ces 45 minutes,
passées ensemble,
vont-elles vous inspirer ?***

Biais de ... ?





***Un grand
MERCI
à vous tous !***

Biais de ... ?

Cabinet IEVM Paris

marc.banniere@mb-management.fr

06 76 95 21 01