



Sarah Gagstein. © photographie Don Wijns, Frissewind

Orienter subtilement les groupes-cibles vers le comportement souhaité

Le nudging et le framing – l’encouragement et l’encadrement – offrent au Facility Manager de nombreuses possibilités pour réagir au comportement des collaborateurs dans les bâtiments et améliorer ainsi l’expérience d’utilisation. L’encouragement, propre à la psychologie du comportement, est une technique de motivation qui vise à stimuler subtilement les personnes pour qu’elles se comportent d’une certaine manière souhaitée. L’encadrement est une technique de persuasion qui influence finement les personnes par le langage et des images. FM-Magazine s’est entretenu avec Sarah Gagstein, experte et active en tant que chercheuse et consultante dans les entreprises, dont le but est de tirer un avantage pratique de ces techniques.

« L’encouragement et l’encadrement existent depuis longtemps, mais l’encadrement a d’abord émergé », explique Sarah Gagstein. « L’encadrement est issu de la sociologie. Nous avons des attentes à chaque contact que nous avons. L’encadrement aide à endosser le rôle souhaité. Le patient par rapport au médecin, par exemple. Les mots ont un grand impact

sur la manière dont nous réagissons. On peut formuler des choses de manière acceptable ou s’assurer qu’elles suscitent une résistance adéquate par rapport au message que l’on souhaite transmettre. L’usage de mots dans la communication a des conséquences sur l’interprétation et les réactions du destinataire. L’encadrement est inhérent au fonctionnement

du cerveau. En considérant correctement l’encadrement, on peut accorder la bonne corde auprès de la personne ou du groupe chez qui on souhaite modifier quelque chose. Sarah Gagstein souligne le danger pour le Facility Manager de trop se focaliser sur le résultat souhaité selon sa propre perspective et donc de ne plus atteindre le destinataire de la bonne manière. « Le destinataire doit se sentir motivé pour casser une habitude et faire ce qu’on attend de lui », résume-t-elle.

Sarah Gagstein

Sarah Gagstein a étudié les sciences de la communication et la rhétorique et s’est toujours intéressée dans le laisser faire des personnes. « Le comportement humain est difficile à prévoir », déclare-t-elle. « Même ceux qui font de leur mieux pour prouver qu’ils ont raison ne peuvent jamais présumer qu’un autre l’acceptera. Dans certains cas, la réaction peut même aller dans la direction opposée. »

Il y a environ dix ans, elle découvre l’encadrement via George Lakoff, un neuro-linguiste américain. Elle apprend que l’influence du langage peut être grande sur une réaction rationnelle ou non. Une étude plus approfondie sur l’encouragement l’immerge dans l’influence inconsciente. L’économiste américain Richard H. Thaler et son co-auteur Cass R. Sunstein publient en 2009 l’ouvrage ‘Nudge’ de 312 pages. L’influence de ce livre a été énorme. En 2017, Richard H. Thaler remporte le Prix Nobel des Sciences économiques en reconnaissance à ses contributions à ‘l’économie du comportement’.

Séculaire et actuel

L’origine de l’influence inconsciente remonte aux rhétoriciens, notamment Aristote, qui supposaient que l’homme suit la logique, alors qu’il en va autrement dans la pratique et qu’on aime se laisser séduire. Ce qui aboutit souvent à un comportement ‘illogique’. « Encourager, c’est influencer inconsciemment mais pas par l’usage du langage », définit Sarah Gagstein. « Il s’agit d’ajuster le contexte social et/ou physique pour provoquer un changement de comportement. Par l’encouragement, vous donnez un coup



**BENE
SHOWROOM**

Da Vincilaan 2b 7
1831 Diegem
+32 2 421 41 80

NOOX'S THINK TANK – ARCHITECTURE INSIDE

The freestanding room-in-room system with integrated air-conditioning system and lighting that creates temporary private zones in open spaces. Stimulate your imagination in next to no time.

BENE.COM

bene

de pouce, mais pour le destinataire, c'est comme s'il avait posé ce choix lui-même. » Il n'est donc pas surprenant que la vente soit la première à utiliser les techniques d'encouragement. Dans les supermarchés, l'assortiment aux caisses représente la plus grande tentation aux achats impulsifs. Les marques A sont placées au niveau des yeux pour une rotation plus rapide que les produits meilleurs marché, etc.

« Dans le monde du Facility Management, l'encouragement peut être appliqué en alternative à des panneaux d'interdiction », suggère Sarah Gagestein. « L'encouragement utilise des odeurs, des couleurs, des bandes... Il exerce une certaine pression sociale, offre des choix et oriente. Par l'encouragement, vous amenez des grands groupes de personnes au comportement souhaité, sans interdire. »

L'homme est un drôle d'animal

Via son entreprise 'Taalstrategie', Sarah Gagestein réalise de nombreuses recherches sur l'encouragement et l'encadrement. Elle donne aussi des formations (voir le calendrier Ifma) et conseille les entreprises. Elle a ainsi été contactée par un hôpital académique où l'interdiction de fumer était bravée. « Nous avons analysé la signalisation en place et l'environnement, observé les personnes et mené des entretiens », explique Sarah Gagestein en

détaillant son mode opératoire. « A partir de là, nous avons distillé une liste de recommandations pour arriver à un changement réaliste. L'honnêteté m'oblige à affirmer que le fonctionnement effectif des mesures ne peut être évalué qu'après l'implémentation. Il est donc nécessaire d'introduire les mesures conseillées par étapes, afin que l'effet de chaque mesure soit évalué distinctement. Certaines mesures peuvent s'influencer mutuellement, avec un effet final renforcé ou affaibli. »

L'encouragement et l'encadrement peuvent parfois être inconsciemment présents dans l'environnement de travail et provoquer des réactions erronées, voire conduire à un comportement contre-productif de ce qui est souhaité. Les mailings envoyés aux collaborateurs et qui sont mal interprétés, en sont un exemple typique.

« Les réflexions sur l'encouragement et l'encadrement sont de plus en plus largement appliquées », constate Sarah Gagestein. « Notamment par les autorités fiscales belges et néerlandaises qui nous encouragent à payer plus rapidement et correctement. »

Il s'agit là de techniques intéressantes qui permettent de répondre à l'interaction entre les bâtiments et les utilisateurs. Penser à l'encouragement dès la phase conceptuelle d'un projet d'une nouvelle construction permet d'obtenir une meilleur

leur utilisation, ce qui est plus efficace que de devoir dicter un code de comportement par la suite. Il est aujourd'hui généralement admis de rendre les escaliers plus visibles et de cacher les ascenseurs pour pousser les utilisateurs à bouger davantage. « Le Facility Manager peut jouer le rôle de psychologue du comportement par l'encouragement et l'encadrement », conclut Sarah Gagestein.

Par Eduard Coddé

Formation sur l'encouragement

Ifma organise le 20 novembre à Gand une formation d'un jour sur l'encouragement et l'encadrement (en Néerlandais). Sarah Gagestein sera l'enseignante de service. Outre une introduction à l'encouragement et à l'encadrement, cette formation proposera de nombreux conseils pratiques sur l'application de ces techniques dans la pratique, de l'information sur l'analyse des problèmes et la façon de les aborder. Des exemples pratiques seront détaillés. Inscription via le site web de l'Ifma :

www.ifma.be/nl-opleiding-nudging-framing19