

## GESTION DE L'EAU & DES RISQUES ASSOCIÉS : QUEL APPORT DES SCIENCES COMPORTEMENTALES ?

Témoignage de Françoise Waitrop, Secrétariat Général  
pour la Modernisation de l'Action Publique



**Comment avez-vous été amenés à vous intéresser aux sciences comportementales et aux nudges ?**

Le SGMAP porte au niveau interministériel la thématique de la modernisation de l'action publique, avec

la conviction qu'elle doit reposer sur la prise en compte des attentes de nos concitoyens. Or, plusieurs études auprès d'usagers des services publics nous ont montré que ces derniers peuvent, pour une même demande à une administration, multiplier les contacts en passant par différents canaux. Ce besoin de réassurance concerne plus spécifiquement l'administration fiscale, qui a souhaité comprendre pourquoi, en dépit d'une offre de services en ligne a priori accessible, les contribuables privilégiaient le déplacement au guichet. On a ainsi conduit une étude comportementale, qui a permis de définir des profils types comportementaux d'usagers, d'identifier différents freins cognitifs, puis de dégager des leviers de basculement vers les modes de contacts à distance.

**Dans quel cadre et pour quelle(s) application(s) avez-vous pratiqué les sciences comportementales ? Dans quelle**

**mesure cette expérience a-t-elle été une réussite ?**

Ce projet initial a conduit à l'expérimentation de nudges dans le cadre de la communication effectuée lors de la campagne de déclaration de l'impôt sur le revenu 2014. On a constaté à la clé une hausse de 10 points du nombre de déclarations en ligne enregistrées. Dans la foulée, nous avons travaillé sur plusieurs sujets à forte « charge comportementale » avec différents partenaires institutionnels : l'usage du téléphone au volant, l'incitation des patients à payer leur reste à charge hospitalier ou encore le développement du recours par les personnes âgées à l'accueil temporaire.

**Quels sont, d'après vous, les intérêts des nudges dans l'action publique ? Quelle nouveauté apportent-ils par rapport aux instruments de politique publique classiques ?**

L'approche comportementale constitue un levier complémentaire aux modes d'interventions publiques classiques, que sont la réglementation, la fiscalité et l'information. Ceux-ci s'adressent avant tout à un citoyen présumé rationnel. Le registre comportemental permet d'atteindre d'autres facettes, tout aussi importantes, des processus de décisions humains. On gagne ainsi en efficacité. Et accessoirement, en termes financiers, les nudges ayant souvent un rapport coûts/efficacité des plus satisfaisants.

## **Comment expliquer que les sciences comportementales soient aujourd'hui sous-exploitées par les décideurs publics ?**

La discipline est en fait inégalement portée selon les Etats, en fonction probablement de prédispositions et d'obstacles culturels. Les Anglo-Saxons ont fait office de précurseurs, avec une « nudge unit » britannique (BIT) au poids considérable et des Etats-Unis où l'administration Obama a par décret présidentiel demandé aux agences fédérales d'utiliser les sciences comportementales pour « mieux servir le peuple américain ». La Commission Européenne et d'autres Etats ont également emboité le pas. La France ne dispose pas de structure gouvernementale dédiée au nudge, mais les projets conduits témoignent d'une volonté de développer cette approche.

## **Le domaine de la gestion de l'eau et risques associés vous paraît-il pouvoir faire l'objet d'une telle démarche ?**

Les thématiques environnementales sont à l'évidence plus que compatibles avec une approche comportementale. C'est d'ailleurs à ce titre que le SGMAP avait participé en 2015 avec l'association Nudge France au « Nudge Climat Challenge ». Sur fond de COP21, ce concours avait comme objectif la conception de « nudges verts », c'est-à-dire des gestes du quotidien susceptibles d'impacter favorablement le réchauffement climatique. Les idées des 92 équipes étudiantes qui ont participé de par le monde se sont avérées des plus enthousiasmantes. Un sujet tel que la gestion de l'eau se prête tout aussi bien à ce type de réflexion.