



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ANALYSE DES OPPORTUNITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT AUTOMATISÉ AU REGARD DE L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

Enseignements de l'étude ADEME/6T

Objectifs de l'étude

Focus sur des dispositifs qui proposent un **accompagnement personnalisé** des changements de comportement

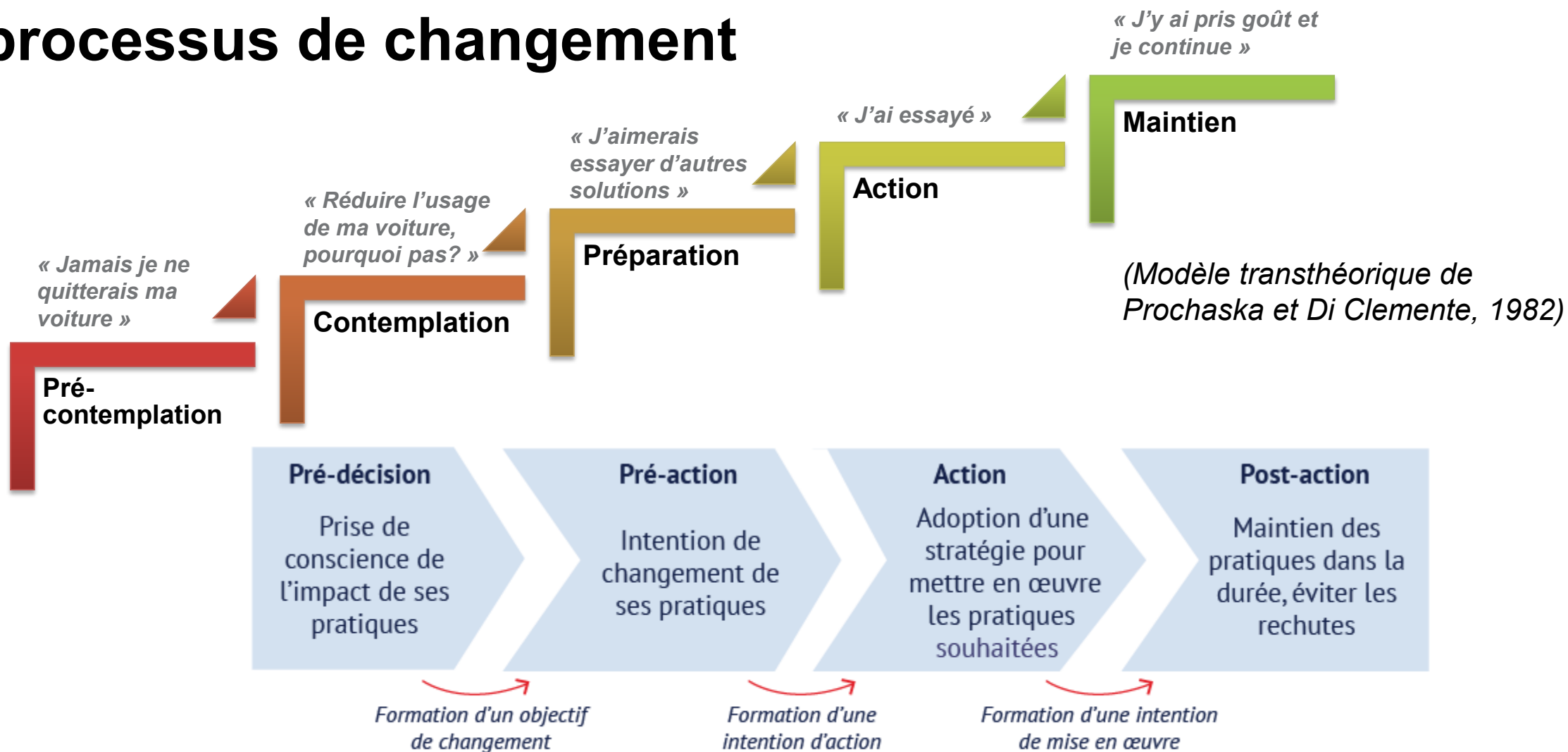
Accompagnement humain → **limites de coûts et d'échelle**

→ **Enjeu à massifier les changements et généraliser ces démarches**

- **État de l'art scientifique et technique**
- **Benchmark de programmes existants tout domaine**
- **Analyse de 5 cas**
- **Préconisations**

Quels apports des solutions technologiques et de l'automatisation pour les programmes d'accompagnement au changement de comportement ?

Le processus de changement



Les outils incitatifs mobilisés



Information ciblée

Informer le bénéficiaire sur les effets de la pratique cible pour le sensibiliser, ainsi que sur l'existence d'alternatives



Feedback

Rendre visible pour le bénéficiaire l'effet de ses propres pratiques pour augmenter la prise de conscience



Conseil personnalisé

Proposer au bénéficiaire des alternatives ou stratégies adaptées à sa situation et à sa personnalité



Gamification et challenge

Introduire une dimension ludique ou compétitive pour motiver le bénéficiaire



Dimension sociale

Mobiliser des dynamiques de groupe ou la norme sociale pour motiver le bénéficiaire



Restructuration de l'environnement

Modifier l'équipement du bénéficiaire pour faciliter le changement de ses pratiques (e.g. offres d'essai)

Des apports à l'automatisation:

... mais le contact humain reste parfois nécessaire



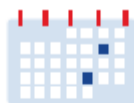
Collecte et traitement de **données** facilités (à la fois pour le bénéficiaire et les porteurs de projet)



Ajout de nouvelles **fonctionnalités** : feedback en temps réel, comparaison sociale, jeux, défis



Personnalisation plus fine des contenus, en fonction du profil ou des pratiques du bénéficiaire



Adaptation du contenu à chacune des **phases** du processus de changement de comportement



Risque d'**évincion** de certains publics (âgés, précaires) : garder un recours à l'accompagnement **humanisé**



Apport de l'humain pour **recruter** une plus grande diversité de profils



Apport de l'humain pour **motiver** les participants et **féderer** une communauté: rôle des ambassadeurs

Le numérique permet de libérer l'humain de certaines tâches chronophages et de le recentrer là où il est indispensable

Éléments clés pour qu'une technologie soit persuasive



Tâches primaires

Communiquer un argumentaire



Fonctions de dialogue

Simuler une interaction sociale entre la solution et le bénéficiaire



Fonctions de crédibilité

Assurer la confiance du bénéficiaire dans les informations fournies



Fonctions sociales

Permettre une interaction entre les bénéficiaires et la reconnaissance des progrès par les pairs

Modèle PSD-Persuasive Systems Design, Oinas-Kukkonen et Harjumaa

2 outils d'accompagnement qui émergent en France



ACCTIV FOCUS MOBILITÉ

→ Bilan de mobilité personnalisé

- coût voiture
- temps passé dans les déplacements
- émissions de CO₂, NO_x et PM

→ Évolution dans le temps et comparaisons

→ Conseil individualisé:

- comparaison avec solutions alternatives: vélo, VAE, covoiturage, TC
- Gains/pertes

GD6D



MULTITHÉMATIQUE

Méthode de communication engageante « pas à pas » basée sur:

- Contact direct avec les habitants (porte à porte)
- Engagement d'un geste simple dont les effets sont tangibles
- Un suivi individualisé automatisé (par mail ou téléphone)

A RETENIR

- Un fort potentiel de l'accompagnement automatisé pour la **massification et le déploiement** de programmes à grande échelle
- Le numérique présente des apports à **toutes les phases du processus de changement**,
- Il permet de **libérer l'humain de certaines tâches chronophages** et de le recentrer là où il est indispensable
- Il facilite la **collecte et le traitement des données**
- Il offre une grande **personnalisation** grâce à des algorithmes complexes,
- Il facilite l'élaboration et la diffusion des **feedbacks, conseils personnalisés, comparaison entre pairs, défis, jeux** et offre la possibilité de mobiliser une plus **grande diversité d'outils incitatifs** (= plus d'efficacité)
- Il s'avère particulièrement **pertinent dans le domaine de la mobilité** (et de l'énergie) → ancrage territorial fort
- **Apport de l'humain** pour le **recrutement** selon les cibles + pour **fédérer une communauté** (rôle ambassadeurs)
- Enjeu de la **gouvernance et de la coopération multi-acteurs**
- Enjeu de **l'évaluation et de la transparence** des protocoles, résultats et des coûts.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Direction Exécutive Prospective Recherche

Anais.rocci@ademe.fr

Lien vers l'étude: <https://www.ademe.fr/analyse-opportunités-l'accompagnement-changement-comportement-automatisé-regard-l'accompagnement-humanisé>