



Utilisation du "nudge" pendant la pandémie de Covid: influence douce ou manipulation?

Conçue pour orienter le comportement des individus, cette technique a été utilisée de manière croissante par le gouvernement ces dernières années en particulier durant la crise sanitaire. L'utilisation accrue des sciences comportementales par l'État pour modifier le comportement des citoyens pose des questions éthiques et démocratiques très importants. Entretien avec la journaliste Audrey Chabal, auteure de "Souriez, vous êtes nudgé"



Incitation ou manipulation ? Le nudge, ou « coup de coude » en français, est une technique utilisée pour influencer de manière inconsciente le comportement des citoyens. Cet outil marketing issu des sciences comportementales a été largement utilisé ces dernières années par le gouvernement en particulier lors de la crise sanitaire de 2020.

Utilisés par les politiques pour inciter les citoyens à prendre les "bonnes" décisions, l'utilisation accrue du nudge et des sciences comportementales par les autorités pose pourtant des questions éthiques et démocratiques importantes. Marquage au sol pour respecter les distanciations, masques « grands publics » ou encore auto-attestations de déplacements, les nudges ont permis aux décideurs politiques de se déresponsabiliser en rejetant la faute sur les citoyens.

Audrey Chabal, journaliste et auteure du livre-enquête "Souriez, vous êtes nudgé. Comment le marketing infiltre l'Etat", aux éditions du Faubourg, a répondu aux questions de QG sur l'utilisation croissante du nudge par l'État.





Audrey Chabal, journaliste, auteure du livre: "Souriez, vous êtes nudgé. Comment le marketing infiltre l'Etat" (éditions du Faubourg)

QG: Qu'est-ce qu'un nudge et à quoi sert-il ?

Audrey Chabal : Le nudge est à l'origine un terme anglais qui signifie donner un coup de coude. C'est une méthode non coercitive qui permet d'influencer l'individu à adopter tel ou tel comportement, tout en leur laissant le choix. Cette approche fait la jonction entre la psychologie cognitive, la psychologie sociale et l'économie comportementale, pour influencer inconsciemment le choix des individus.

QG: Comment le nudge et les sciences comportementales sont-ils arrivés dans la sphère des politiques publiques en France ?

Au départ, le nudge a été utilisé en marketing car il permet d'influencer le comportement d'achat, et notamment de l'augmenter. En France, la société BVA a ainsi acheté une société créatrice de magasins expérimentaux dans lesquels le comportement des clients est analysé scientifiquement, notamment la manière dont ils se déplacent dans les rayons, ce qu'ils achètent, par quoi ils commencent. Ces magasins permettent surtout de repérer si le changement de place d'un produit a une influence sur le comportement d'achat des clients. Par exemple, mettre les produits pour enfants à leur hauteur est considéré comme un nudge car cela va influencer les enfants à attraper ces éléments quand ils font les courses avec leurs parents. De même, le fait de placer les friandises à la caisse va tenter les clients qui patientent, et peuvent s'en saisir au au dernier moment.

En France l'utilisation des sciences comportementales par l'État s'est faite de manière très progressive avec l'apparition des politiques publiques mais s'est nettement accélérée avec



l'arrivée d'Emmanuel Macron qui a utilisé le nudge et les sciences comportementales lors de sa première campagne présidentielle avant de faire appel une fois élu au département de sciences comportementales au sein de l'État.

Quand l'épidémie de Covid est arrivé en France, on s'est retrouvé avec un État pris de court, sans stock de masques, sans gels hydroalcooliques, sans rien, face à un virus qu'on découvrait, alors il fallait mettre en place des mesures. C'est à ce moment-là que le département de sciences comportementales de la DITP (Direction interministérielle de la transformation) et la "BVA nudge unit" sont entrés en jeu en proposant des solutions pour aider le gouvernement à modifier le comportement de la population.

QG: En France, le nudge a en effet été utilisé de manière assez importante pendant la crise sanitaire. Comment expliquez-vous cette utilisation accrue des sciences comportementales durant la pandémie ?

Pour que les Français restent chez eux lors du premier confinement, la DITP et "BVA Nudge unit" ont proposé des affiches, des publicités ou encore des slogans nudgés pensés avec l'appui des sciences comportementales. La "BVA nudge unit" affirme ainsi avoir inventé les termes de première, deuxième et troisième ligne à partir du discours de guerre d'Emmanuel Macron. Des soignants aux travailleurs dits "non-essentiels", cette terminologie nudgée a été conçue pour indiquer aux gens où ils se situaient et le comportement qu'ils devaient adopter durant la pandémie.



Autocollants incitant les voyageurs à s'espacer à la gare Orsay-Ville (RER B) en juin 2020



QG: *Quand l'Etat utilise ces techniques pour modifier les comportements des citoyens, est-ce que selon vous on peut parler d'influence douce ou bien de manipulation ? Et quelle est finalement la frontière entre les deux?*

C'est la grande question. Les deux théoriciens du nudge, Richard Thaler et Cass Sunstein parlent de paternalisme libertarien. On donne à l'individu une ligne à suivre et on s'appuie sur sa responsabilité pour partir du principe qu'il est libre de décider si oui ou non il adopte ce comportement. Ce qui est tout de même pervers dans le nudge c'est que dans la grande partie des cas, l'individu ne sait pas qu'il est nudgé et donc influencé. Dans ce cas, est-ce que c'est de la manipulation ou bien de l'incitation douce ? La limite entre les deux est tout de même très fine.

Qu'il y ait de la manipulation lorsqu'on parle du marketing, le citoyen peut s'y attendre mais quand il s'agit de politiques publiques le citoyen s'attend à être informé, à être partie prenante des décisions qui sont prises par l'État. Or avec le nudge, le gouvernement part du principe que l'individu n'est pas en mesure de prendre les bonnes décisions tout seul, donc on va l'influencer d'en haut. Ça supprime totalement la réflexion de l'individu.

QG : *En désactivant et en conditionnant les libertés des citoyens à un comportement avec l'instauration du pass sanitaire, est-ce que cela ne pose pas question sur les dérives possibles de l'utilisation des sciences comportementales par le gouvernement ?*

Complètement, avec le pass sanitaire on n'est plus du tout dans l'incitation douce mais clairement dans la contrainte masquée. Le pass sanitaire était une obligation qui ne portait pas son nom : ce n'était pas obligatoire d'être vacciné mais en même temps si on ne l'était pas on perdait ses droits et on ne pouvait plus rien faire.

C'est d'ailleurs toute l'hypocrisie du nudge: on incite, on laisse le choix aux individus mais au final ça reste tout de même un peu contraint et forcé.

Propos recueillis par Luc Auffret

