

L'IMPLEMENTATION D'INTENTION DIGITALISEE POUR REDUIRE EFFICACEMENT L'ECART ENTRE L'INTENTION ET L'ACTION

Nous constatons bien souvent un écart important entre intention et action : nous pouvons vouloir agir d'une certaine manière, savoir qu'il faudrait agir d'une certaine manière, et pourtant nous ne changeons pas notre comportement.

*Cet écart entre intention et action est un sujet de recherche central dans le domaine des sciences comportementales : diverses stratégies sont étudiées pour réduire cet écart. Parmi elles, "**l'implémentation d'intention**" offre des résultats probants et des perspectives de mise en œuvre intéressantes.*

L'implémentation d'intention, qu'est-ce que c'est ?

Commençons par définir ce concept. Introduite par Peter Gollwitzer en 1999, l'implémentation d'intention consiste en une stratégie visant l'acquisition de nouvelles habitudes et le changement comportemental. Il s'agit d'un plan simple "Si la *situation A*, alors j'adopte le *comportement A*", en ce sens, ce n'est pas la formulation d'une intention à proprement parler ("je veux agir ainsi"), mais la **formulation du plan de sa concrétisation** (où, quand, comment). Gollwitzer montre que l'utilisation d'une telle stratégie **augmente la probabilité qu'un individu atteigne son objectif de passage à l'action**, pourvu que le plan soit suffisamment précis et détaillé.

Ce **mécanisme vise à faire passer un individu de l'intention à l'action**, il s'agit donc d'un *nudge* au sens de Thaler et Sunstein (cf. cet article du blog pour en savoir plus sur les nudges). De plus, ce nudge a ceci de particulier qu'il est dirigé vers soi : l'individu ayant recours à l'implémentation d'intention se *nudge* lui-même pour passer à l'action. L'objectif ici est de créer un automatisme : "Si la *situation A*, alors j'adopte le *comportement A*".

Pour mieux comprendre comment ce nudge agit, revenons au modèle comportemental de BJ Fogg (*Behaviour = Motivation + Ability + Prompt*). L'implémentation d'intention agit en tant que **déclencheur** du passage à l'action (*prompt*), les deux autres facteurs étant assurés par ailleurs : on peut effectivement considérer que le facteur *motivation* est assuré par le fait même de recourir à cette stratégie pour passer à l'action ; quant au sentiment d'efficacité personnelle (*ability*), la théorie veut qu'il soit assuré par la visualisation anticipée (image mentale) de la réalisation de l'action (des recherches sont en cours pour tester la validité de cette hypothèse).

Pourquoi digitaliser l'implémentation d'intention ?

Digitaliser l'implémentation d'intention implique deux choses :

- Il convient d'abord d'aider l'individu à formaliser le plan "*Si Situation A, alors Comportement A*" via un outil digital.

- *Formaliser le plan “Si - Alors” de manière digitale revient à aider l’individu à identifier précisément où réaliser l’action, quand réaliser l’action et comment la réaliser, en lui proposant, par exemple, de réaliser une action précise dans un contexte précis : “Lors de la prochaine réunion que j’anime, je commence en rappelant les objectifs”.*
- *Il s'agit ensuite d'aider l'individu à identifier l'apparition de la “Situation A”, l'aidant ainsi à déclencher automatiquement le comportement souhaité.*

Il est possible, par exemple, de proposer à un individu de recevoir un SMS ou un rappel à un moment judicieusement choisi : cette démarche l'aidera à identifier plus facilement la situation adéquate pour déclencher le comportement souhaité (par exemple, 5 minutes avant le début d'une réunion).

C'est ce que Fifty propose au sein de sa solution de eDoing.

Pionnier en la matière, Fifty propose une approche digitalisée de l'implémentation d'intention pour aider les collaborateurs de ses clients à passer de l'intention à l'action dans le cadre des formations et des transformations :

- À travers des fonctionnalités spécifiques, la solution de Fifty permet aux collaborateurs de ses clients, après avoir choisi un comportement à ancrer, de définir quand, où et comment ils veulent le mettre en œuvre ;
- La solution propose également des rappels pour aider à “garder en mémoire” le contexte déclencheur du comportement souhaité. Attention cependant, il s'agit de **rappels actifs** et non passifs. Quelle différence ? Un rappel actif est délibérément choisi par le collaborateur, pour une situation donnée (tel comportement à expérimenter sur telle réunion), sur un canal donné (SMS, invitation agenda, notification smartphone...) à une heure donnée. Il est beaucoup plus efficace qu'un rappel qui se déclenche de manière prédéfinie, identique pour tous, de manière récurrente et que l'on finit bien vite par ignorer car il perd de son sens.

Ces fonctionnalités ont été développées par l'équipe de R&D en sciences comportementales de Fifty. Elle assure la pertinence de l'approche scientifique de Fifty et propose des ajustements réguliers en fonction des résultats des dernières recherches en la matière.

Digitaliser l'implémentation d'intention dans sa solution de eDoing permet aujourd'hui à Fifty de multiplier par 3 le taux de mise en pratique des formations et des transformations chez ses clients.

L'équipe R&D de Fifty poursuit son effort de recherche pour identifier les leviers permettant de renforcer davantage l'efficacité de l'implémentation d'intention digitalisée, et fait l'objet de publications régulières, la dernière en date étant accessible [ici](#).