

Groupe d'Experts Psychologie & Corona

Constatation

Le suivi des mesures nécessite **un effort particulier** de la population. Les mesures constituent une rupture dans notre mode de vie actuel et nous devons les observer pendant longtemps. Bien que le suivi des mesures ait d'abord semblé être un problème temporaire, il devient maintenant clair que nous entrons dans une phase de changement de comportement permanent. Le nouveau comportement va devenir un comportement habituel. Le changement de comportement doit donc conduire à un comportement habituel. Le comportement d'habitude découle principalement de la planification et des répétitions fréquentes, il est donc envoyé dans le cerveau différemment du comportement dirigé consciemment : il n'est plus rendu conscient pour atteindre un objectif et il est en grande partie automatique ou sans réflexion. Différents piliers sont importants pour faciliter cette formation d'habitudes.

Principe de base

- Un modèle mental clair : **une connaissance précise** du virus et des comportements nécessaires pour limiter la propagation et éviter une nouvelle vague d'infection est importante. Cette connaissance devrait conduire à **un modèle mental** clair qui peut être facilement activé. L'utilisation de visuels expressifs est donc fortement recommandée comme forme de transfert efficace de connaissances. Il est à noter qu'environ 10% de la population souffre d'un faible « niveau de **littératie en matière de santé** » : ils sont insuffisamment atteints par les canaux d'information traditionnels - journaux, télévision - et n'ont pas suffisamment de compétences pour comprendre et appliquer les informations sur la santé. Ils doivent être approchés par d'autres voies et de manière appropriée.
- Auto-efficacité : La connaissance est une condition nécessaire mais non suffisante pour un changement de comportement. Les citoyens peuvent savoir ce qui est nécessaire (par exemple en évitant tout contact), mais ils doivent également **se sentir capables** d'adopter le comportement souhaité. Si les mesures sont trop difficiles ou trop compliquées ou nécessitent trop d'efforts, les gens commenceront à douter s'ils peuvent (continuer à) adopter le comportement souhaité. Même si les différentes mesures sont chacune réalisables en elles-mêmes, de nombreuses personnes peuvent douter de leur capacité à mettre en place les mesures dans leur ensemble de manière durable. Des instructions claires, la confiance, des modèles positifs, la fixation d'objectifs intermédiaires réalisables et la stimulation de la rétroaction peuvent accroître ce sentiment d'auto-efficacité.
- Planification : **Une première phase de planification** est cruciale pour parvenir à un comportement habituel automatique. Si nous avons un plan concret, il est plus probable que nous adopterons et maintiendrons le comportement que nous avons adopté. Des plans tels que « chaque fois que je rencontre quelqu'un dans la rue, je traverse la rue » fonctionnent mieux que des intentions vagues comme « je garde mes distances ». Il faudra mieux également prévoir à l'avance comment gérer les situations difficiles ou les tentations qui entrent en conflit avec nos intentions (par exemple, "si je suis invité par des amis à un barbecue avec de nombreux amis, j'ose discuter

ouvertement le principe des bulles"). Plus notre plan est précis, plus nous sommes déterminés à réaliser nos intentions et moins nous doutons de notre capacité à maintenir le comportement souhaité. Stimuler les modèles de rôle, un forum sur lequel les gens peuvent partager leurs "bonnes pratiques", tout en offrant un choix autour de l'approche préférée, peut sensibiliser à l'importance de la planification et d'une planification efficace.

- Responsabilité volontaire : Outre les connaissances et les compétences, **un sentiment d'appropriation** est nécessaire pour que les citoyens **assument volontairement** la responsabilité de leur comportement. Les personnes convaincues de la nécessité et de l'importance des mesures et de la poursuite d'objectifs choisissent volontairement le comportement requis. Ils font preuve d'un « **engagement** » élevé, de sorte qu'ils sont plus déterminés à respecter les mesures, même si cela devient plus difficile. En bref, ils affichent plus d'esprit civique. L'engagement volontaire de respecter les mesures s'est régulièrement effondré depuis le début de l'isolement : 80% de la population était volontairement motivée au départ, aujourd'hui elle est de 50%. Cependant, la « motivation par nécessité » de se conformer aux mesures a augmenté. Si ce dernier prédomine, les citoyens agissent davantage en fonction de leurs intérêts personnels et recherchent les « lacunes » dans les mesures. La motivation volontaire est stimulée en expliquant le « pourquoi » (les principes de base des mesures), en impliquant les secteurs de manière participative et en aidant à mettre en œuvre le comportement souhaité, en reconnaissant avec empathie les barrières / résistances et par la transparence sur les arguments et des conditions pour assouplir ou resserrer les mesures.
- Projet de connexion : les citoyens sont des « êtres sociaux » : ils aiment appartenir à un groupe, ils sont très sensibles à l'appréciation / la désapprobation sociale et s'inspirent des modèles sociaux. L'appartenance à un groupe sera facilitée si **la force du groupe** est mobilisée au maximum. Cela peut être fait en mettant l'accent sur un objectif commun, en stimulant la solidarité mutuelle, en installant des rituels de connexion (voir par exemple des actions d'applaudissements), en utilisant des modèles sociaux / influenceurs sociaux et en montrant des personnes reconnaissables de différentes couches de la population qui témoignent de leurs expériences COVID, leur motivation à suivre les mesures et leur façon de le faire. En mettant en place une **campagne médiatique attractive**, le comportement exemplaire souhaité est rapidement partagé et présenté. Si la population s'identifie à un objectif de groupe commun, la (co-) appropriation des mesures est encouragée.
- Nudging: le changement de comportement évolue vers un comportement habituel via un soutien contextuel. Dans le cas du **nudging**, l'environnement est organisé de manière à ce que le comportement souhaité soit obtenu et que le comportement indésirable soit rendu plus difficile (par exemple, les flèches de circulation dans un supermarché). Grâce au nudging, le comportement souhaité est activé sans que les citoyens en soient nécessairement conscients. La mise en place du nudging se fait de préférence par des conseils systématiques et des conseils d'experts.