

Définition du problème comportemental

Cette feuille de travail vous guidera, étape par étape, à travers la processus de définition du problème. Vous aurez besoin d'environ **une ou deux heures** pour cette activité. Prêt ? Commençons tout de suite !

Qu'est-ce que la définition du problème et pourquoi en ai-je besoin ?

La définition du problème est la première étape d'un processus d'audit comportemental en quatre étapes, illustré ci-dessous. Nous commençons par **définir** le problème que nous essayons de résoudre, puis nous **identifions** les processus clés liés au problème. A partir de là, nous **appliquons** l'outil d'audit de processus pour identifier les pièges comportementaux et concevoir des solutions, puis les appliquer et les évaluer.

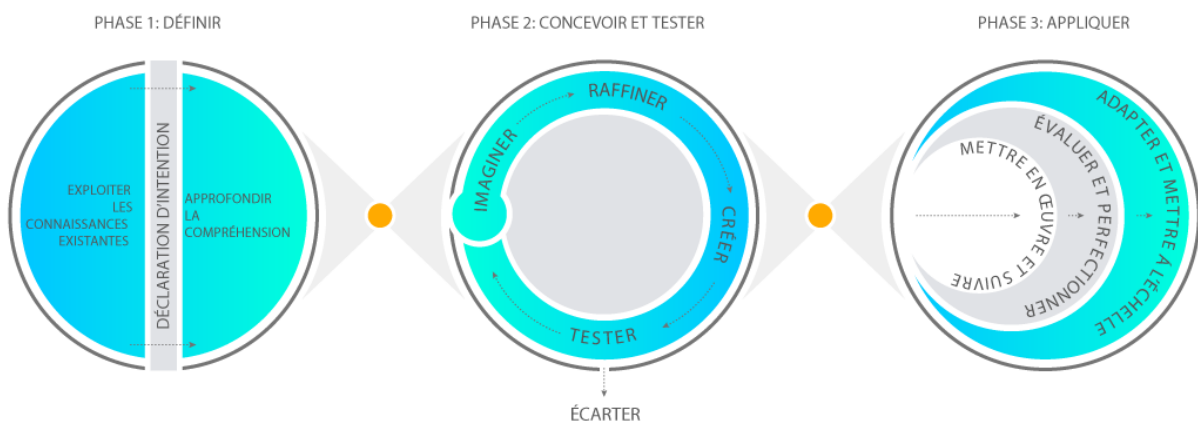


Figure 1: Le diagramme CSC

L'objectif de la définition du problème est de définir avec précision le problème que nous essayons de résoudre. À cette étape, nous explorons la nature et l'étendue du problème, identifions les sources de données disponibles pour quantifier le problème et éliminons les hypothèses sur ce qui peut contribuer au problème ou aux solutions possibles. A partir de ces activités, nous produisons un « énoncé du problème » qui articule clairement la question que nous cherchons à aborder. Le processus de définition du problème et un énoncé solide du problème constituent la base du travail ultérieur. Bien que cette première étape puisse sembler évidente, elle est souvent négligée et un problème mal défini peut entraîner une mauvaise affectation des ressources ou une conception inefficace.

1) Qu'est-ce qui rend un problème comportemental ?

En termes simples, les problèmes de comportement sont des défis liés à la prise de décision ou au comportement humain. Les gens peuvent sembler **agir à l'encontre de leurs propres intérêts** sans raison évidente. Ces problèmes persistent même lorsque **les obstacles structurels, économiques ou techniques ont été éliminés**. En outre, **il n'y a pas d'incitations claires qui motivent le comportement observé (non optimal), et le manque de connaissances n'est généralement pas le problème**. Par exemple, si les pénuries d'approvisionnement d'un médicament essentiel entraînent de faibles taux d'utilisation (et nous constatons une utilisation élevée dans les régions où le stock est constant), c'est un problème structurel et non comportemental. Cependant, si les cliniques locales ont toujours accès aux médicaments, le transport jusqu'aux cliniques est disponible et accessible, les médicaments sont abordables et la sensibilisation aux avantages des médicaments est élevée, mais leur utilisation est encore faible, ce qui risque d'être un problème de comportement.

Nous voyons généralement deux types de problèmes comportementaux :

Les écarts d'intention-action, où les gens savent que quelque chose est bon pour eux, ont l'intention de faire quelque chose, mais pour une raison quelconque, ne le font pas vraiment. Voici des exemples courants : manger plus sainement, faire plus d'exercice et épargner davantage en vue de la retraite.

L'autre type de problème survient lorsque la façon dont l'information est présentée déclenche une sorte de biais, ce qui mène à **une décision sous-optimale**. Par exemple, des prêts expliqués en termes de paiements mensuels au lieu du total des intérêts payés, ou des conseils sur les procédures médicales qui mettent l'accent sur les effets secondaires les plus graves, mais les moins probables.

2) À quoi ressemble un bon énoncé de problème ?

Pour nos buts, un bon énoncé de problème répond à trois critères de base :

- a) **Se concentre sur un comportement spécifique** plutôt que sur une question générale.
- b) Énonce le problème **sans hypothèses intégrées**
- c) **Définit au bon niveau** - ni trop largement ni trop étroitement

Pour nous aider à réfléchir à ces critères et à les respecter, nous utilisons généralement le format suivant pour les énoncés de problèmes :

" Les gens font X ; le comportement désiré est Y."

Considérons tous les critères en détail :

Définition du problème comportemental

2a) Se concentrer sur un comportement spécifique plutôt que sur une question générale

Même si nous aimons la science du comportement, elle ne peut pas tout résoudre. Les solutions comportementales ne seront pas utiles pour résoudre un problème structurel, alors il est important de travailler sur des problèmes qui impliquent réellement un comportement - des individus qui prennent des décisions et agissent. Il peut s'agir d'un comportement souhaitable que nous voulons encourager ou d'un comportement indésirable que nous voulons minimiser. Les cas où une personne semble agir d'une manière qui va à l'encontre de ses meilleurs intérêts sans raison apparente sont des candidats particulièrement bons pour des interventions comportementales.

EXEMPLE

X *Les couples non mariés au Sénégal connaissent une incidence élevée d'infections sexuellement transmissibles (IST). Le comportement souhaité est d'éviter les IST.*

→ C'est trop général parce qu'il existe de nombreuses décisions et mesures qu'une personne pourrait prendre pour éviter les IST. Doivent-ils rester célibataires ? Se faire dépister ? Utiliser des préservatifs ? Limiter leurs partenaires ? Il serait difficile de comprendre et de concevoir une intervention pour aborder toutes ces questions.

★ *Au Sénégal, les couples non mariés connaissent une incidence élevée d'IST mais n'utilisent pas de préservatifs régulièrement. Le comportement souhaité est qu'ils utilisent des préservatifs chaque fois qu'ils ont des rapports sexuels.*

→ L'utilisation du préservatif est un comportement spécifique.

2b) Énoncer le problème sans hypothèses intégrées

Vous pouvez être certain de connaître la cause d'un problème, mais lors de la définition du problème, nous ne voulons pas inclure nos hypothèses quant à la raison pour laquelle le problème se produit ou à la solution qui devrait être trouvée. Par exemple, il est courant de supposer que les gens prennent une décision sous-optimale parce qu'ils ne savent pas mieux ou ne s'en soucient pas. Bien que ces raisons soient parfois vraies, les inclure dans l'énoncé du problème pourrait, par inadvertance, biaiser notre exploration des facteurs du problème ou limiter les solutions potentielles que nous explorons.

Définition du problème comportemental

EXEMPLE

X *En Ouganda, les adolescents sexuellement actifs ne savent pas où aller pour prendre des méthodes de longue durée d'action. Le comportement souhaité est que les adolescents sexuellement actifs se rendent à la clinique de planification familiale la plus proche.*

→ Cela suppose que le moteur du problème est un manque d'information. Mais il peut y avoir d'autres raisons pour lesquelles les adolescents n'utilisent pas les *méthodes de longue durée d'action* - peut-être le jugement des amis et de la famille, la perception que la grossesse est un chemin vers le mariage, ou la peur des effets secondaires.

★ *En Ouganda, les adolescentes sexuellement actives ne prennent pas de méthodes de longue durée d'action pour prévenir les grossesses. Le comportement souhaité est que les adolescentes sexuellement actives adoptent les LARC pour prévenir la grossesse.*

→ Cela se concentre sur le comportement désiré sans en assumer la cause.

2c) Définir au bon niveau - ni trop largement ni trop étroitement

Dans n'importe quel problème donné, il peut y avoir de multiples comportements qui contribuent au problème global, les petits comportements contribuant à des comportements plus importants. De plus, la population visée par l'énoncé du problème peut être très générale ou très restreinte. Il est important de choisir un comportement et une population cible suffisamment large pour avoir un impact sur l'ensemble du problème, mais suffisamment spécifique pour pouvoir être influencée par une intervention comportementale.

EXEMPLE

X *Les femmes n'utilisent pas de contraceptifs.*

→ C'est trop large : Quelles femmes ? Où ça ? Dans quel but ? Qu'essayons-nous d'influencer - l'adoption initiale ? L'utilisation de contraceptifs par les femmes après l'accouchement ? Utilisation des méthodes de longue durée par opposition aux méthodes de courte durée ?

X *Les femmes du Berehet woreda, dans la zone de Shewa Nord, dans la région d'Amhara en Ethiopie, ne rencontrent pas les agents de santé pour des consultations postnatales dans les 6 semaines suivant l'accouchement.*

→ C'est trop étroit : Elle cible une petite population et identifie un comportement très spécifique, sans référence aux comportements ultimes d'intérêt (utilisation de contraceptifs et espacement des naissances).

Définition du problème comportemental

EXEMPLE, CONTINUÉ



Les femmes adultes des zones rurales d'Éthiopie n'utilisent pas de contraceptifs modernes pour espacer les grossesses. Le comportement souhaité est que les femmes adultes en Ethiopie rurale utilisent des contraceptifs pour espacer les grossesses d'au moins 2 ans.

- Cela se concentre sur un comportement spécifique qui peut être abordé par une intervention, mais garde ouvertes diverses options pour encourager le comportement désiré.

Quelques exemples d'énoncés de problèmes bien définis :

Au Sénégal, les jeunes célibataires veulent éviter la grossesse mais n'utilisent pas les méthodes contraceptives modernes. Le comportement souhaité est que les jeunes célibataires utilisent des méthodes contraceptives modernes.

Les femmes post-partum ayant des besoins non satisfaits amènent leurs enfants à recevoir des services de vaccination et à se rendre aux causes de la PF, mais n'adoptent pas une méthode de PF. Le comportement souhaité est que les femmes post-partum adoptent une méthode de PF lors de leur visite à la clinique pour les services de vaccination.

Au Sénégal, de nombreuses femmes enceintes défavorisées vivant en milieu rural qui reçoivent des soins prénatals dans un établissement de santé accouchent à domicile. Le comportement souhaité est que ces mères accouchent dans un établissement de santé.

3) Opérationnalisation d'un énoncé de problème

Le simple fait d'avoir un énoncé de problème ne suffit pas. Il doit refléter un problème réel et être mesurable, afin que nous puissions déterminer plus tard si l'intervention a réussi. En d'autres termes, l'énoncé du problème doit être opérationnalisé. L'opérationnalisation d'un énoncé de problème comporte quatre étapes :

3a) Définir les termes clés

Définition du problème comportemental

Identifiez les termes clés de l'énoncé du problème et définissez-les clairement. Cela variera considérablement selon votre projet spécifique. Ces définitions peuvent être basées sur les définitions existantes sur le terrain ou sur une nouvelle définition spécifique à ce problème. Commencez par une analyse documentaire pour trouver les définitions existantes et discutez avec le partenaire pour vous assurer que tout le monde parle de la même chose.

EXEMPLE

En Ouganda, les femmes en âge de procréer qui utilisent des contraceptifs injectables cessent d'en utiliser même si elles ne veulent pas tomber enceintes. Le comportement souhaité est que ces femmes continuent à utiliser une méthode moderne de planification familiale.

Femmes en âge de procréer = femmes âgées de 15 à 49 ans

Cesser d'utiliser la méthode = cesser de l'utiliser dans les 12 mois suivant l'adoption de la méthode.

Méthode moderne de planification familiale = comprend les implants, les DIU, les injectables, les pilules, et les préservatifs. Ne comprend pas les méthodes traditionnelles, le sevrage ou les méthodes de connaissance de la fécondité.

3b) Quantifier l'ampleur du problème

Utilisez les données pour déterminer l'ampleur du problème. Utilisez des analyses documentaires, des ensembles de données existants et effectuez des analyses de base de vos données ou de celles de votre partenaire. Le problème existe-t-il réellement ou est-il basé sur des anecdotes ? S'il existe, quelle est l'ampleur du problème ? C'est votre dernier contrôle avant de vous lancer dans d'autres tâches - ce problème vaut-il la peine d'être résolu ?

EXEMPLE

Données : Selon les données du DHS de 2016, 34 % des utilisatrices de contraceptifs injectables ont cessé de les utiliser dans les 12 mois qui ont suivi leur adoption.

Conclusion : Ce problème peut être décrit quantitativement et est d'une ampleur significative. Bien que nous ne disposions pas de données au niveau individuel, nous croyons qu'il s'agit d'un problème important à régler. Nous devrions mettre en œuvre d'autres activités de collecte de données pour être en mesure de mesurer les résultats et d'évaluer l'efficacité d'une intervention avec notre partenaire spécifique.

3c) Définir le succès

Après avoir vérifié que le problème existe vraiment, les mêmes variables de données peuvent être utilisées pour définir le succès. Quels résultats constitueraient un succès ou, à tout le moins, un changement significatif ?

EXEMPLE

Définition du problème comportemental

Où en sommes-nous maintenant ?

34 % des utilisatrices de contraceptifs injectables cessent de les utiliser.

À quoi ressemblerait le succès ?

Les utilisatrices de contraceptifs injectables ne cessent de les utiliser que pour des raisons de grossesse désirée ou pour changer de méthode.

Qu'est-ce qui serait encore un changement significative ?

Pas plus de 30 % des utilisatrices de contraceptifs injectables cessent de les utiliser.

Feuille de Travail

C'est votre tour. Les pages suivantes vous guident pas à pas dans la première moitié du processus de définition du problème. Cette activité vous aidera à explorer un problème de comportement et à préparer un énoncé de problème bien défini, à opérationnaliser votre énoncé de problème et à dessiner une carte des processus.

Première étape – Quel est votre problème ?

Passez 5 minutes à réfléchir à la question sur laquelle vous voulez vous concentrer. Ne vous souciez pas encore d'identifier le comportement le plus spécifique et le plus important, pensez simplement à quelques questions qui ne proviennent probablement pas de facteurs structurels, économiques ou autres.

Rappel : pensez aux cas où les gens semblent agir à l'encontre de leurs meilleurs intérêts, sans raison apparente.

Deuxième étape – Appliquer les trois critères

2a) Identifier le comportement

Pensez maintenant aux comportements spécifiques des individus qui contribuent au problème. Quel est le comportement spécifique sur lequel vous aimeriez vous concentrer ? Si vous vous sentez un peu coincé, pensez à ce qui suit :

- 1) Y a-t-il une action que vous voulez que les gens fassent plus ?
- 2) Y a-t-il une action que vous voulez que les gens arrêtent de faire ?

Définition du problème comportemental

- 3) Y a-t-il une action que les gens font et que vous voulez remplacer par une autre action, comme faire quelque chose d'une autre manière ou à un autre moment ?

Rappel : Écrivez votre comportement dans le format "les gens font X, le comportement désiré est Y"..

Les gens font X...

... le comportement désiré est Y.

2b) Vérification des hypothèses

Votre problème est-il énoncé de façon impartiale, sans préjugés, sans hypothèses sur les causes ou les solutions ? Si nécessaire, éliminez vos hypothèses et réécrivez votre problème ci-dessous.

Rappel : les hypothèses couramment incluses dans les énoncés de problèmes comprennent "les gens ne sont pas au courant de..." ou "les gens ne veulent pas...".

2c) Définir au bon niveau

Si vous avez suivi les étapes précédentes qui consistent à formuler votre problème au sujet d'un comportement et à supprimer vos hypothèses, l'énoncé de votre problème est probablement déjà près du bon niveau. Cette étape est juste pour vérifier cela. Prenez votre énoncé actuel et essayez de le rendre plus étroit, puis plus large. Comparez les trois niveaux et choisissez celui qui convient le mieux à l'énoncé final de votre problème.

Rappel : Pensez aux multiples chemins qu'une personne pourrait prendre pour atteindre le comportement désiré. Votre définition du problème laisse-t-elle de la place à la plupart d'entre eux ?

Définition du problème comportemental

Votre énoncé de problème est trop général s'il ne peut être modifié par une intervention comportementale.

Tenez également compte de votre population cible. La population cible peut-elle être définie plus clairement ? Y a-t-il des catégories plus larges ou plus étroites qui sont plus appropriées ? Votre énoncé de problème est trop étroit s'il ne donne aucune indication sur le comportement final qui vous intéresse.

Énoncé du problème actuel :

Le rendre plus étroit (Existe-t-il un comportement plus spécifique ? S'applique-t-elle à une population plus restreinte ?)

Le rendre plus large (Existe-t-il un comportement plus général ? Peut-il s'appliquer à une population plus large ?)

Énoncé du problème final :

Définition du problème comportemental

Troisième étape – Opérationnalisation de votre énoncé de problème

Maintenant que vous avez un énoncé clair du problème qui implique un comportement qui n'est ni trop étroit ni trop large et qui ne comporte pas d'hypothèses, il est temps de vous assurer que votre problème est réel, important et mesurable ! Écrivez votre énoncé de problème ci-dessous et soulignez les termes clés.

Énoncé final du problème :

3a) Définir les termes

Quels termes doivent être définis concrètement ? Quelle est la meilleure façon de définir ces termes ?

TERME

DÉFINITION

3b) Quantifier l'ampleur du problème

Le problème existe-t-il ? Cela vaut-il la peine de dépenser vos ressources ? Si vos connaissances proviennent d'anecdotes ou d'hypothèses, vérifiez vos données disponibles avant de continuer.

Définition du problème comportemental

ÉTAT ACTUEL DU COMPORTEMENT :

3c) Définir le succès

À quoi ressemblerait le succès ? Quel serait encore un changement minimum significatif ?

DÉFINIR LE SUCCÈS

UN CHANGEMENT SIGNIFICATIF