

# Comment rechercher, partager et utiliser les connaissances

## Cinq obstacles répandus et comment les surmonter

Août 2020



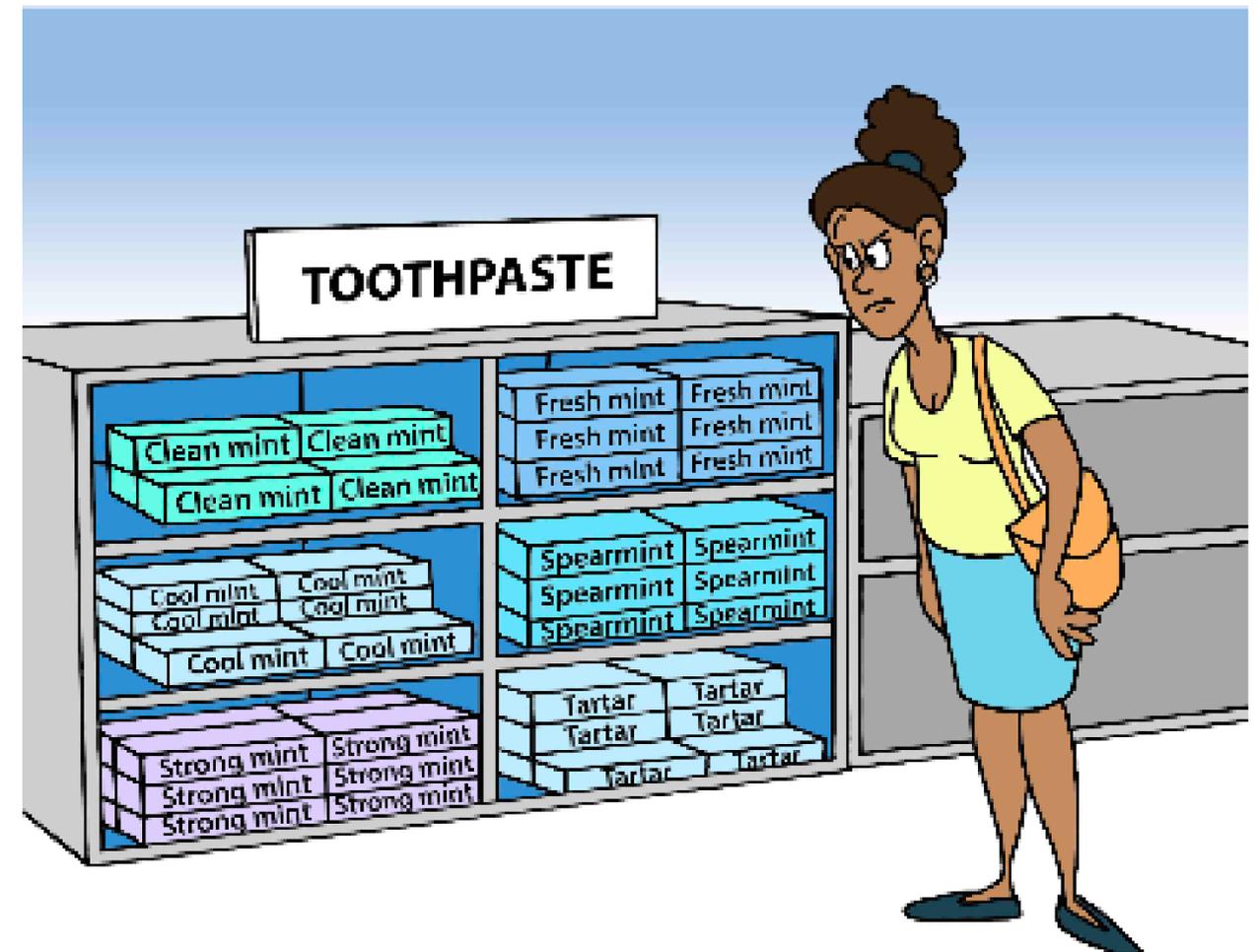
# Remerciements

Ce document a pu être réalisé grâce à l'appui du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) conformément aux termes de l'accord de coopération N° 200AA19CA00001 sur des projets de Knowledge SUCCESS (Strengthening Use, Capacity, Collaboration, Exchange, Synthesis, and Sharing) avec la Johns Hopkins University. Knowledge SUCCESS bénéficie du soutien du Bureau de la population et de la santé de la reproduction du Bureau de la santé mondiale de l'USAID, sous la direction du Johns Hopkins Center for Communication Programs (CCP) en partenariat avec l'Amref Health Africa, The Busara Center for Behavioral Economics (Busara), et FHI 360. Les informations présentées dans ce document relèvent de la responsabilité exclusive de Knowledge SUCCESS et elles ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'USAID, du gouvernement des États-Unis ou de la Johns Hopkins University.

Les mécanismes d'économie du comportement (EC) proviennent de fiches de DTA Innovation qui sont utilisées sous licence de Creative Commons.

# Excès de choix

Un nombre excessif de choix peut être mentalement difficile à absorber. Ainsi, lorsqu'ils sont confrontés à trop de choix, les êtres humains tendent à opter pour le **choix par défaut** ou à **reporter leur décision**. L'excès de choix est associé au **déplaisir** et à la **lassitude décisionnelle**.



# Gérer l'excès de choix

## Meilleures pratiques

### **Organisez les contenus avec soin.**

Disposer de toutes les informations en un seul endroit en rend la quantité moins écourageante et facilite la localisation de ce qu'on recherche.

### **Utilisez une stratégie de référencement.**

Facilitez la vie des moteurs de recherche pour qu'ils trouvent les informations pertinentes.

## Exemples

- Pages thématiques
- Listicles
- Newsletters avec les trois à cinq choses que vous devez savoir en priorité
  
- Ajoutez des mots-clefs dès le début dans vos contenus et servez-vous-en dans le titre de votre page et votre URL.
- Optimisez les images en les nommant à l'aide de noms de fichiers descriptifs.

# Gérer l'excès de choix

## Meilleures pratiques

**Faites vos recherches selon des méthodes innovantes.** Employez des éléments visuels pour aider les utilisateurs à trouver les informations dont ils ont besoin.

**Employez des filtres de recherche** pour aider les utilisateurs à affiner leur recherche vers une liste de ressources plus pertinentes concernant ce qu'ils cherchent.

**Créez des bases de données centralisées et gérées,** lorsque c'est possible, pour trouver les informations pertinentes en un seul endroit.

## Exemples

- Icônes ou illustrations
- Filtres par pays, langue, sujet
- Intranets des organisations, PubMed

# Surcharge cognitive

Il y a surcharge cognitive lorsqu'un volume excessif d'informations est présenté d'une manière **difficile à comprendre et à appliquer**. Si l'information est présentée de cette manière, l'engagement cognitif requis est excessif, c'est à dire que le traitement et l'application de l'information sont trop complexes pour l'individu.



# Gérer la surcharge cognitive

## Meilleures pratiques

**Employez des modèles types** pour que les utilisateurs puissent rapidement trouver des informations clefs.

**Facilitez la lecture et sa qualité.**

**Prévoir un moment pour les questions/réponses**

## Exemples

- Le format standard IMRED (Introduction, Méthodes, Résultats et Discussion) des articles dans les périodiques contribue à éviter la surcharge cognitive grâce à sa structure familière et connue.
- Restez bref, n'employez pas de jargon
- Utilisez des supports visuels et des espaces blancs
- Faites des listes à puces et des têtes de chapitres
- Réunions interactives/événements, chats instantanés

# Gérer la surcharge cognitive

## Meilleures pratiques

**Appliquez des stratégies de notifications « de pression » adaptées.**

**Créez des guides intermédiaires pour veiller à la fiabilité des ressources.**

## Exemples

- Fournissez des mises à jour régulières basées sur les termes de recherche qu'ils utilisent souvent ou les éléments sur lesquels ils cliquent.
- Fournissez des informations sur le nombre de fois qu'une ressource a été citée dans d'autres documents ou le nombre de fois qu'elle a été téléchargée ou partagée sur les réseaux sociaux.

# Styles d'apprentissage

On apprend tous différemment - certains aiment voir des informations, d'autres les entendre et d'autres encore les lire. Cette préférence s'appelle un style d'apprentissage. Le style d'apprentissage peut influencer sur la façon dont on assimile, comprend et même agit sur les informations qu'on reçoit.



# Gérer les styles d'apprentissage

## Meilleures pratiques

**Créez des contenus dans divers formats** pour compléter les articles textuels classiques.

**Faites un panachage d'outils et de techniques en ligne et interactifs de GC** (en face-à-face lorsque c'est possible) pour satisfaire avec efficacité et efficience les styles d'apprentissage des professionnels de la PF/SR.

## Exemples

- Vidéos, infographiques / visualisations de données, podcasts et expériences interactives
- Créez des versions visuelles et verbales des plateformes / informations chaque fois que possible (par ex., des transcriptions de contenus vidéo/audio entre lesquels les utilisateurs peuvent passer en fonction de leur préférence en matière de style d'apprentissage.
- Fournissez des occasions aux apprenants solitaires de trouver des informations par eux-mêmes tout en procurant aux apprenants communicatifs la possibilité de discuter et de poser des questions.

# Normes sociales

Les normes sociales sont les règles (exprimées ou tacites) qui engendrent des **attentes comportementales** de la part des membres d'un groupe de personnes. Elles peuvent couvrir toute une gamme de comportements, par exemple, qui doit donner son siège dans un bus bondé ou comment on doit traiter ses enfants. Différents groupes peuvent avoir des normes sociales différentes selon l'endroit où ils vivent et avec qui ils sont en contact.



# Gérer les normes sociales

## Meilleures pratiques

**Assurez le ralliement des professionnels de la PF/SR** et des champions des nouvelles plateformes de GC.

**Tirez parti des normes sociales positives existantes** en allant vers les gens sur leur terrain.

**Renforcez/façonnez des normes sociales positives.**

## Exemples

- Concevez et encouragez de nouvelles plateformes de GC en collaboration avec des professionnels de la PF/SR de l'organisation.
- Si les gens utilisent Facebook, par exemple, pour partager des informations, fournissez-leur des méthodes pour les partager aisément sur Facebook au lieu de créer une nouvelle plateforme de GC.
- Dites aux professionnels de la PF/SR combien d'autres font pareil (utiliser une plateforme par ex.) ou combien leur comportement est semblable à celui de leurs pairs (à savoir combien d'autres professionnels ont téléchargé ou partagé une ressource).

# Motivations

Des facteurs motivant les gens à faire quelque chose. Ils peuvent être **intrinsèques** (un motivation interne qui pousse une personne à faire quelque chose) ou **extrinsèques** (des facteurs extérieurs qui poussent un individu à faire quelque chose).



# Gérer les incitations

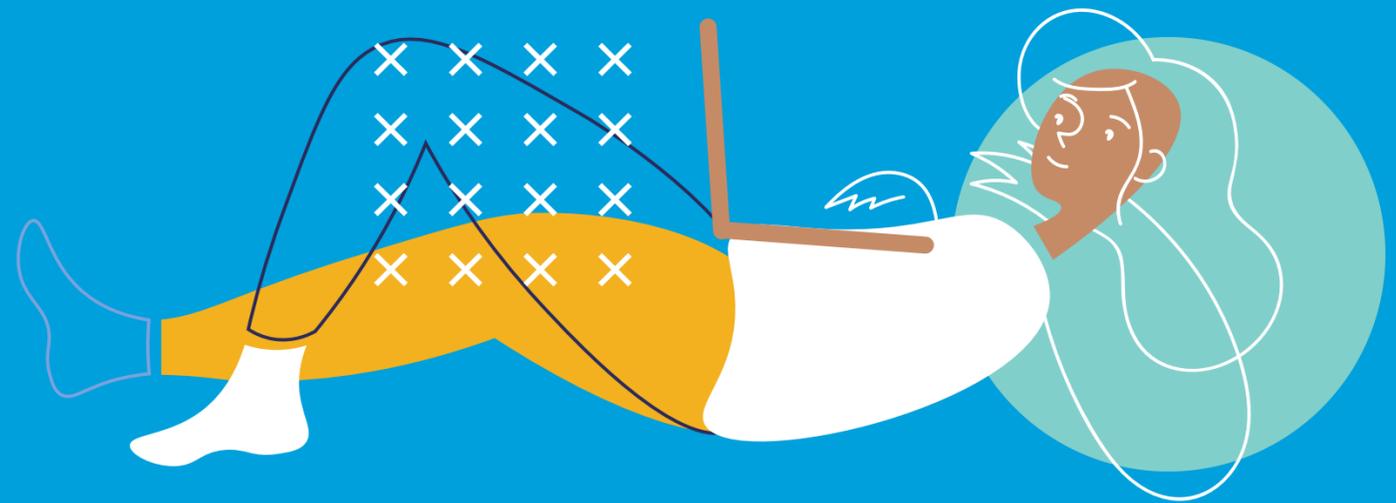
## Meilleures pratiques

**Examiner les incitations et les modalités d'engagement** pour reformuler les avantages de comportements de GC

## Exemples

- Utilisez une balise ou une plateforme qui dresse la liste des membres qui ont apporté le plus de contributions ou demande aux nouveaux membres d'une plateforme de s'engager à partager un certain nombre de ressources dans un intervalle de temps donné
- Fournissez des badges qui pourront être partagés sur les plateformes professionnelles pour mettre en valeur l'engagement des personnes à l'égard du partage ouvert ou reconnaître les contributeurs de contenus.

# Vous voulez en savoir plus ?



Vous souhaitez en savoir plus sur la relation entre l'économie du comportement et la gestion des connaissances dans les programmes de PF/SR ?

Accédez aux ressources suivantes sur le [Parcours comportemental en gestion des connaissances des professionnels de la planification familiale.](#)

- Rapport complet
- Résumé analytique
- Cartographie du parcours