

Cahier de jeu sur la gestion des canaux à l'aide des sciences du comportement

Compte rendu des progrès du groupe de travail sur la gestion des canaux du CPSSP

Le Cahier de jeu sur la gestion des canaux à l'aide des sciences du comportement est un guide convivial servant à promouvoir l'adoption des canaux numériques par les citoyens

Aperçu du projet

Démarche du projet

Plan de recherche
proposé

Table des matières
proposée pour le
Cahier de jeu

Étude de cas type

But du projet

Ce projet a pour but ***l'élaboration d'un Cahier de jeu à l'aide des sciences du comportement afin de partager des connaissances, des outils et des approches qui profiteront aux provinces et aux territoires prévoyant mettre en place un gouvernement numérique.*** Le Cahier de jeu comprendra :

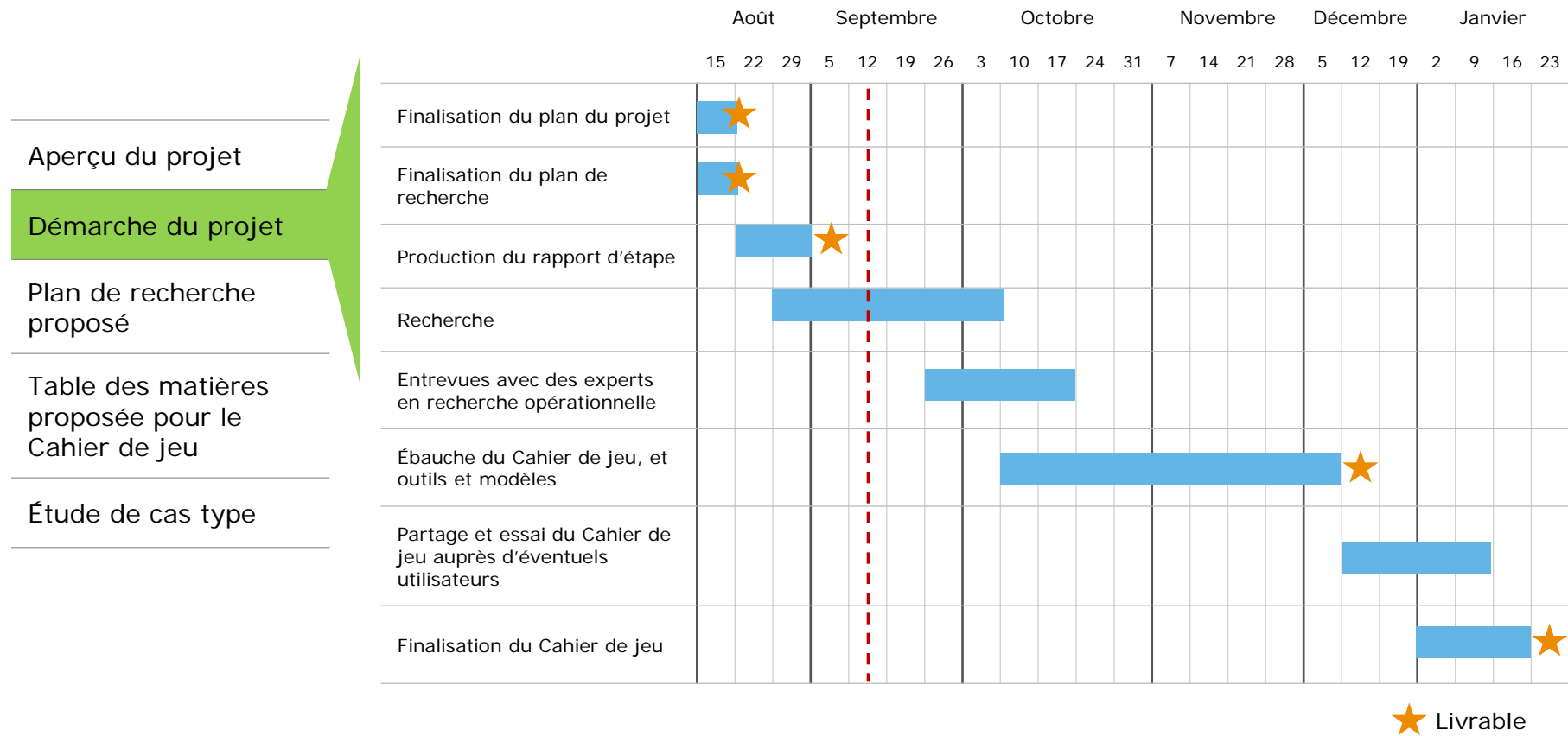
- Un aperçu des sciences du comportement et de leur application par les fournisseurs de services gouvernementaux, notamment dans le cadre de la prestation de services numériques;
- Des outils des sciences du comportement indispensables et susceptibles d'être utilisés pour orienter les citoyens en ligne;
- Des pratiques exemplaires et des stratégies de sciences du comportement à l'appui de la prestation de services numériques;
- Des leçons tirées des sciences du comportement applicables à la prestation de services numériques;
- Un guide simple indiquant étape par étape la façon d'appliquer les sciences du comportement à la gestion des canaux.

Portée du projet

Portée du projet :

- Préparer un rapport d'étape en vue de la réunion du CPSSP prévue en septembre 2016;
- Documenter une étude de cas basée sur l'initiative pilote de ServiceOntario (la documentation sera fournie par le CPSSP);
- Élaborer un Cahier de jeu sur les sciences du comportement;
- Préparer la présentation finale en vue de la réunion du CPSSP prévue en février 2017.

Le Cahier de jeu sera élaboré en six mois et achevé à temps pour être présenté lors de la réunion du Conseil en février 2017



Le contenu du Cahier de jeu s'appuiera sur des recherches ciblées et sur des contributions d'experts en la matière

Aperçu du projet

Démarche du projet

Plan de recherche
proposé

Table des matières
proposée pour le
Cahier de jeu

Étude de cas type

Propositions de documentation à examiner

Dans la création du contenu du Cahier de jeu, Deloitte s'inspirera de sites Web, de revues et d'articles crédibles. Il pourra s'agir de contenus de :

- L'équipe Behavioural Insights Team (R.U.)
- L'Unité de l'application des sciences du comportement (ON) – comprenant un examen attentif de l'étude de cas de ServiceOntario (axée sur la gestion des canaux dans le renouvellement des plaques d'immatriculation)
- L'équipe Social and Behavioural Sciences Team de la Maison-Blanche
- La Recherche BEAR (Behavioural Economics in Action at Rotman)
- Le Site iNudgeyou
- La revue *Journal of Behavioral Decision Making, Judgment and Decision Making*
- La revue *Journal of Behavioral and Experimental Economics*

Propositions de consultations avec des experts en la matière

Pour établir le contenu du Cahier, Deloitte consultera des experts en la matière. Exemples de personnes à approcher :

- Shrupti Shah, Deloitte
- Jim Guszczka, Deloitte
- Julian House, Gouvernement de l'Ontario
- Elizabeth Hardy, Gouvernement du Canada
- Dilip Soman, Rotman
- Katy Davis, ideas42
- Elizabeth Linos, équipe Behavioural Insights Team

* Toutes les rencontres sont à confirmer.

Le Cahier de jeu se veut un guide étape par étape de l'application des sciences du comportement à la gestion des canaux. Il présentera une étude de cas de ServiceOntario.

<i>Section</i>	<i>Description sommaire du contenu</i>
1	<i>Sommaire</i>
2	<i>Sciences du comportement et gestion des canaux</i>
3	<i>Guide étape par étape de l'application des sciences du comportement à la gestion des canaux :</i> <ul style="list-style-type: none"> a. diagnostic des obstacles potentiels b. pratique d'éventuelles interventions c. raffinement et priorisation des interventions d. conception et pratique d'un essai e. analyse des résultats et mise à l'échelle
4	<i>Étude de cas : renouvellement de la plaque d'immatriculation auprès de ServiceOntario</i>
5	<i>Annexe A : Outils, modèles et autres ressources</i>
6	<i>Annexe B : Ouvrages cités et autres lectures</i>

Aperçu du projet

Démarche du projet

Plan de recherche
proposé

Table des matières
proposée pour le
Cahier de jeu

Étude de cas type

* La table des matières sera confirmée une fois la phase de recherche achevée.

Le Cahier de jeu comprendra une étude de cas de ServiceOntario illustrant l'utilisation des sciences du comportement dans l'orientation de la clientèle vers les services en ligne

Initiative pilote de ServiceOntario de 2014 – Notification de renouvellement des plaques d'immatriculation

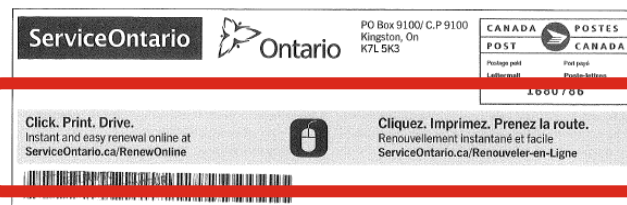
Aperçu du projet

Démarche du projet

Plan de recherche proposé

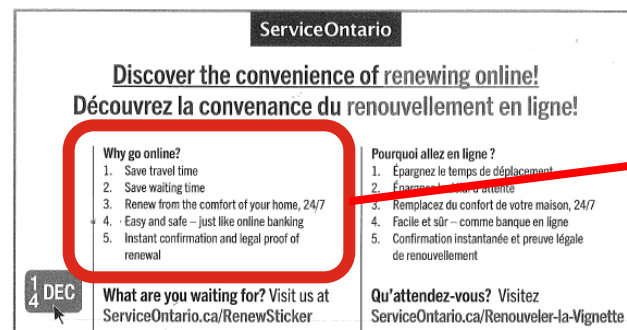
Table des matières proposée pour le Cahier de jeu

Étude de cas type



Intervention comportementale n° 1 : attirer l'attention

- Attirer l'attention du client, p. ex. en surlignant en bleu l'option de renouvellement en ligne.



Intervention comportementale n° 2 : orienter l'utilisateur

- Amener le client à entreprendre une démarche non familière en insistant sur ses avantages.

La combinaison de ces deux interventions a donné les meilleurs résultats. L'augmentation relative de l'adoption du service en ligne a été de 42 % (passage du taux de renouvellement en ligne de 10,3 % à 14,7 %).



Deloitte désigne un ou plusieurs éléments constituant de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, une société privée du Royaume-Uni à responsabilité limitée par garantie (« DTTL »), son réseau de sociétés affiliées, ainsi que leurs entités liées. DTTL et chacune de ses sociétés membres sont distinctes et indépendantes sur le plan juridique. DTTL (également nommée « Deloitte Global ») ne fournit pas de services à des clients. Pour obtenir une description plus détaillée de DTTL et de ses sociétés membres, prière de consulter www.deloitte.com/about.

© 2016. Pour de plus amples renseignements, communiquer avec Deloitte Touche Tohmatsu Limited