



Unité sur l'introspection comportementale

25 février 2016

Modèle économique traditionnel de prise de décision

- Afin de décider
 - de se faire vacciner
 - de se conformer à un règlement
 - de rester à l'école

nous effectuons une analyse coûts-bénéfices:

$$\begin{aligned}
 \sigma^2 X_c &= \left(\frac{1}{n-1}\right) \left[\sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\frac{1}{n}\right) \left(\sum_{i=1}^n X_i\right)^2 \right] \\
 &= \left(\frac{1}{n-1}\right) \left[\sum_{i=1}^{n_0} X_{0i}^2 + \sum_{i=1}^{n_1} X_{1i}^2 - \left(\frac{1}{n}\right) \left(\sum_{i=1}^{n_0} X_{0i} + \sum_{i=1}^{n_1} X_{1i}\right)^2 \right] \\
 &= \left(\frac{1}{n-1}\right) \left\{ \sum_{i=1}^{n_0} X_{0i}^2 + \sum_{i=1}^{n_1} X_{1i}^2 - \left(\frac{1}{n}\right) \left[\left(\sum_{i=1}^{n_0} X_{0i}\right)^2 + \left(\sum_{i=1}^{n_1} X_{1i}\right)^2 + \right. \right. \\
 &\quad \left. \left. 2 \sum_{i=1}^{n_0} X_{0i} \sum_{i=1}^{n_1} X_{1i} \right] \right\} \\
 &= \left(\frac{1}{n-1}\right) \left\{ \sigma^2 X_0 (n_0 - 1) + n_0 \mu^2 X_0 + \sigma^2 X_1 (n_1 - 1) + n_1 \mu^2 X_1 - \left(\frac{1}{n}\right) \right. \\
 &\quad \left. [n^2 \mu X_0 + n^2 \mu X_1 + 2 n_0 n_1 \mu X_0 \mu X_1] \right\}
 \end{aligned}$$

- Supposons que nous
 - soyons sensibilisés et disposions d'une mémoire de l'information
 - ayons la capacité et la motivation de traiter l'information
 - ayons des préférences constantes au fil du temps
 - n'ayons aucun problème de maîtrise de soi

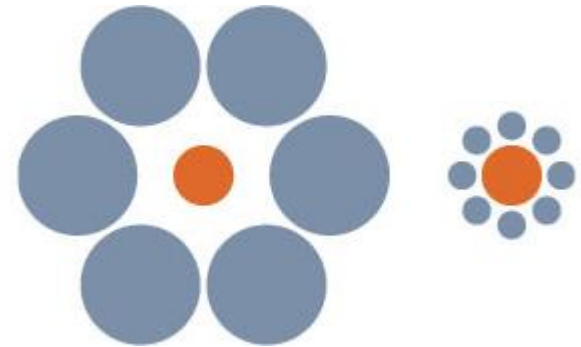


L'économie comportementale en trois points



Première loi de Newton

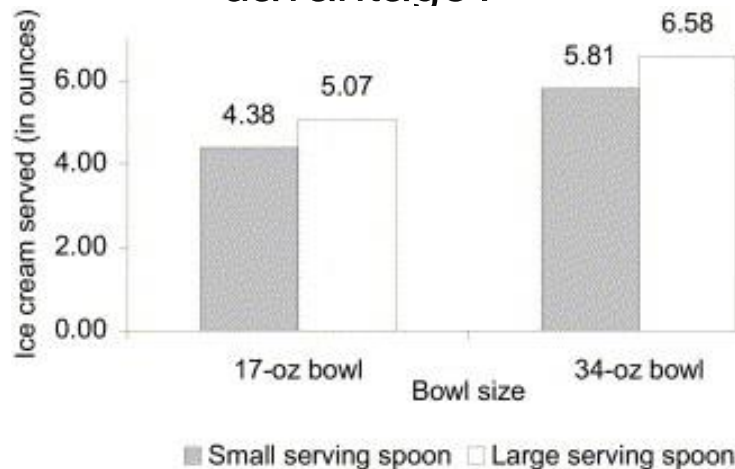
Tout corps persévère dans l'état de repos ou de mouvement uniforme en ligne droite dans lequel il se trouve, à moins que quelque force n'agisse sur lui et ne le contraigne à changer d'état.



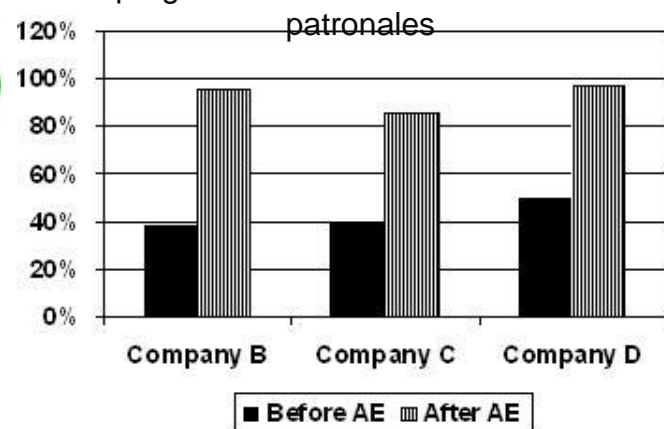
1. La propension à remettre les choses à plus tard nous empêche souvent d'atteindre nos objectifs.
2. Les habitudes peuvent nous empêcher de nous adapter aux changements de situation.
3. Le contexte qui entoure une décision peut influencer nos choix.

Qu'est-ce que l'introspection comportementale?

- L'application des sciences sociales en vue d'obtenir de meilleurs résultats en matière de politique publique
- Elle se fonde sur la reconnaissance que l'information et la motivation ne suffisent souvent pas.
 - Qui ne souhaite pas être en meilleure santé et économiser davantage?



Pourcentage d'employés inscrits à des régimes d'épargne-retraite assortis de cotisations patronales



Accroître l'adoption à l'échelle mondiale



Unité sur l'introspection comportementale



sbst
SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES TEAM



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Initiatives d'introspection
comportementale à l'échelle
mondiale

Canada



Australian Government



Premier & Cabinet
Behavioural Insights Unit

Pourquoi le gouvernement de l'Ontario a-t-il recours à l'introspection comportementale?

Meilleure compréhension

de la manière dont les personnes échantent avec les services publics et de ce qu'elles perçoivent comme des obstacles



Exploitation des connaissances

des universités de calibre mondial de l'Ontario dans le domaine des sciences comportementales

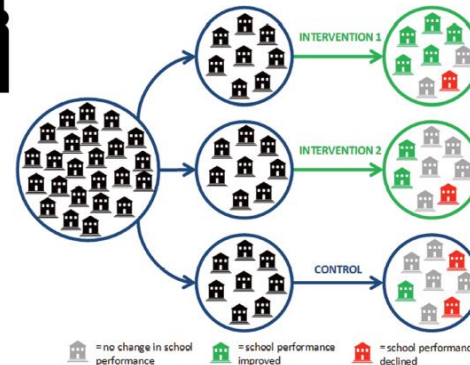


Détermination des améliorations

qui peuvent procurer des avantages appréciables une fois mises en œuvre



Résultats améliorés grâce à un gouvernement moderne qui investit dans des services efficaces et efficients



Évaluation rigoureuse

au moyen d'essais contrôlés randomisés (ECR), produisant des preuves qui peuvent être diffusées de manière transparente

Unité sur l'introspection comportementale

Nous collaborons avec les ministères et les organismes afin de concevoir des services publics plus efficaces et efficaces en y intégrant notre compréhension de la manière dont la population utilise ces services.

Éduquer

Développer la capacité de la fonction publique de l'Ontario (FPO) en vue d'adopter une nouvelle approche comportementale et de faire connaître les possibilités d'application des méthodes comportementales

Conseils d'expert

Fournir des conseils propres au programme du point de vue des sciences comportementales

Concevoir et évaluer

Concevoir des points de contact en matière de service à la lumière des connaissances actuelles dans le domaine des sciences comportementales, et réaliser une évaluation à l'aide d'essais contrôlés randomisés en vue de produire de nouvelles connaissances propres à l'Ontario

PROJET pilote de Service Ontario en 2014 :
Intervention sur la lettre d'avis pour le renouvellement
des vignettes de validation des véhicules

Contexte de ServiceOntario

Plan stratégique de ServiceOntario 2.0

Vision

Government made better through service excellence and innovation.

Mission

To design and deliver excellent services and solutions for our customers and our partners and to champion service delivery transformation.



« ...mettre en évidence les raisons pour lesquelles les personnes optent pour le service en personne plutôt que d'avoir recours à Internet, et examiner les modifications qui pourraient être **apportées...afin de promouvoir une utilisation accrue des transactions en ligne** »

Recommandation du vérificateur provincial

Adoption des services électroniques

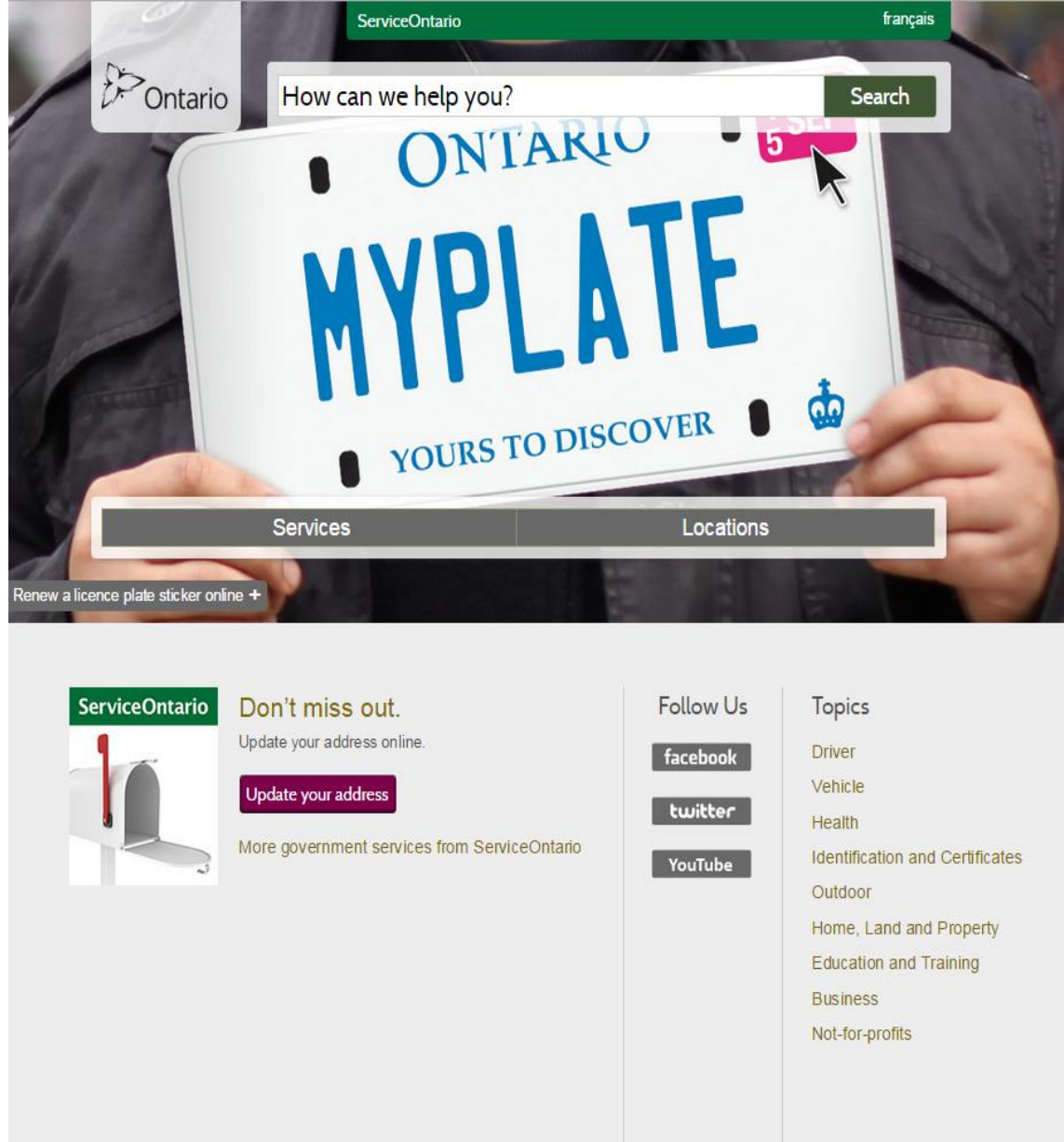
87 % des Ontariens font des achats en ligne

84 % des Ontariens déclarent être intéressés par les services gouvernementaux électroniques

Pourtant, quatre ans après la mise en ligne du service, seules

10 %

des vignettes de validation des plaques d'immatriculation étaient renouvelées en ligne.



Formulaire de renouvellement des vignettes de validation des plaques d'immatriculation

Ce formulaire de renouvellement est envoyé par la poste aux propriétaires de véhicules, 90 jours avant la date d'expiration de leur vignette.

ServiceOntario

ServiceOntario.ca

Vehicle Licence (Plate) Renewal Application Demande de renouvellement d'immatriculation (plaque) de véhicule

Name and Mailing Address / Nom et adresse postale		Address / Adresse	
HO: 1010 BRAC 3		4010 DOWIE RD P1L 1W9	
VIN (CLN) NIC (NFC) 151270224		PLATES EXPIRE ON DATE D'EXPIRATION DES PLAQUES 13 08 25 Year Month Day Année Mois Jour	

Please make changes on reverse side / Changements au verso S.V.P.

Any prescribed fee on this form is subject to change without notice. / Les droits indiqués sur ce formulaire peuvent être modifiés sans préavis.

1	Plate/Plaque	V.I.N./N.I.V.	RGW/PBE (kg)	Year/Année	Make/Marque	Colour/Couleur
	AK1	102359	97	CRSM	WHI	
	Renewal Period Période de renouvellement	Current Fee Frais actuels	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL
One Year / Un an	\$82.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$82.00	
Two Years / Deux ans	\$164.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$164.00	
Effective Entrée en vigueur	New Fee Nouveaux frais	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL	
One Year / Un an	*****	*****	*****	*****	*****	
Two Years / Deux ans	*****	*****	*****	*****	*****	

2	Plate/Plaque	V.I.N./N.I.V.	RGW/PBE (kg)	Year/Année	Make/Marque	Colour/Couleur
	Renewal Period Période de renouvellement	Current Fee Frais actuels	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL
	One Year / Un an					
Two Years / Deux ans						
Effective Entrée en vigueur	New Fee Nouveaux frais	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL	
One Year / Un an						
Two Years / Deux ans						

3	Plate/Plaque	V.I.N./N.I.V.	RGW/PBE (kg)	Year/Année	Make/Marque	Colour/Couleur
	Renewal Period Période de renouvellement	Current Fee Frais actuels	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL
	One Year / Un an					
Two Years / Deux ans						
Effective Entrée en vigueur	New Fee Nouveaux frais	N.S.F./C.S.P.	Outstanding Fines/ Amendes impayées	Outstanding 407 ETR Tolls/ Péages de 407 ETR impayés	TOTAL	
One Year / Un an						
Two Years / Deux ans						

X	Name of Insurance Company and Policy Number / Nom de la compagnie d'assurance et numéro de la police	As vehicle above Comme le véhicule ci-dessus	Odometer Reading / km Indication de l'odomètre

Office Use Only À l'usage du bureau	
Office & Op No.	
ET	
Date	
Bus. Date	
Cash	Cheque
Other	Credit Card

Vatag No.	
-----------	--

Office Use Only À l'usage du bureau
--

Permit No.	
------------	--

Vatag No.	
-----------	--

Office Use Only À l'usage du bureau
--

Permit No.	
------------	--

Vatag No.	
-----------	--

Office Use Only À l'usage du bureau
--

Permit No.	
------------	--

Under provincial legislation the penalty for making a false statement may include a fine and/or imprisonment and/or a driver's licence suspension. I am aware of my responsibility to ensure valid insurance is in force for the entire period of valid vehicle registration in order to operate the vehicle on a highway. Je suis conscient de ma responsabilité de déclarer une police d'assurance valide pendant toute la durée de l'immatriculation du véhicule. Je sais que, pour être autorisé à utiliser le véhicule sur une voie publique, je dois détenir une police d'assurance valide pendant toute la durée de l'immatriculation du véhicule.

Name (Please Print) / Nom (en lettres moulées)
Authorized Signature / Signature autorisée X

All outstanding fees/fines must be paid in full before renewing. Contact the municipality where the ticket was issued or 407 ETR toll-free at 1-888-407-0407.
Vous devez acquiescer tous les droits ou toutes les amendes avant de pouvoir effectuer le renouvellement. Communiquez avec la municipalité dans laquelle la contravention a été dressée ou appelez sans frais le bureau du 407 ETR au 1-888-407-0407.

Date

Enveloppe standard (témoin)

[illegible]

Message standard (témoin)

ServiceOntario

Left it to the last minute? No problem.

Vous avez attendu la dernière minute? Pas de problème.



Click. Print. Drive.

Print and carry your online receipt, valid for 10 days from your expiry date. It's proof you've renewed until your sticker arrives in the mail.

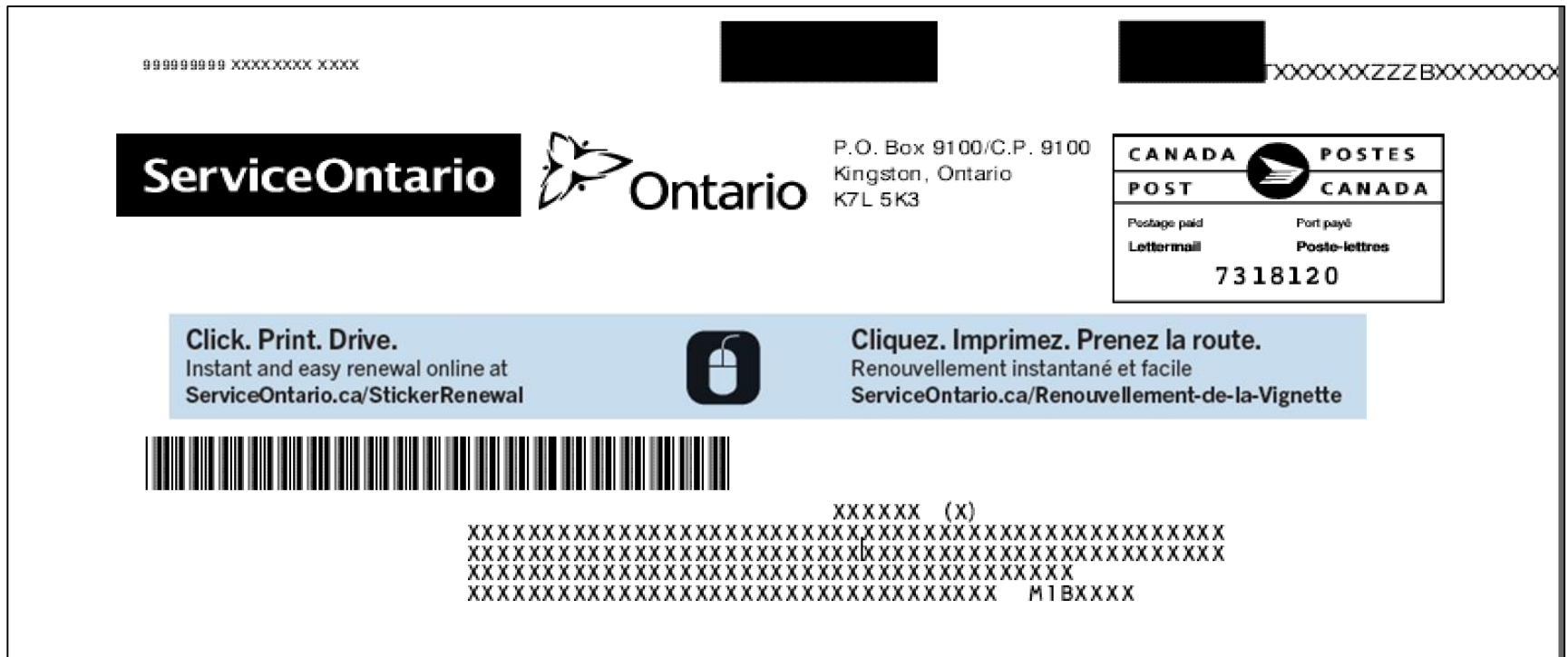
Visit us at
ServiceOntario.ca/PlateSticker

Cliquez. Imprimez. Prenez la route.

Imprimez votre reçu électronique et gardez-le sous la main. Il est valide pendant 10 jours à partir de la date d'expiration. C'est la preuve que vous avez renouvelé votre vignette en attendant de la recevoir par la poste

Visitez
ServiceOntario.ca/AutoCollant

Intervention n° 1 : Modification de l'enveloppe




- Cette nouvelle enveloppe a été utilisée dans les trois interventions.
- Grâce à la surbrillance en bleu, le message attire le regard.
- Description simple et rapide des avantages du renouvellement en ligne

Intervention n° 2 :

Avantages du renouvellement en ligne

ServiceOntario

Discover the convenience of renewing online!
Découvrez la convenance du renouvellement en ligne!

Why go online? <ol style="list-style-type: none">1. Save travel time2. Save waiting time3. Renew from the comfort of your home, 24/74. Easy and safe – just like online banking5. Instant confirmation and legal proof of renewal	Pourquoi allez en ligne ? <ol style="list-style-type: none">1. Épargnez le temps de déplacement2. Épargnez le délai d'attente3. Remplacez du confort de votre maison, 24/74. Facile et sûr – comme banque en ligne5. Confirmation instantanée et preuve légale de renouvellement
 What are you waiting for? Visit us at ServiceOntario.ca/RenewSticker	Qu'attendez-vous? Visitez ServiceOntario.ca/Renouveler-la-Vignette

- Avantages pour le client, en termes simples, du renouvellement en ligne
- Police d'écriture colorée afin d'attirer le regard
- Utilisation de la même enveloppe que pour l'intervention n° 1

Intervention n° 3 : conséquences négatives du non-renouvellement en ligne

ServiceOntario

Don't miss out on the convenience of renewing online!
Découvrez la convenance du renouvellement en ligne!

Renewing in person: <ol style="list-style-type: none">1. Travel to ServiceOntario centre (20 minutes)2. Wait in line (15 minutes)3. Talk to agent (5 minutes)4. Travel back to home/office (20 minutes) Total estimated time: 1 hour or more	Renouvellement en personne: <ol style="list-style-type: none">1. Voyage pour entretenir le bureau d'Ontario (20 minutes)2. Attente dans la ligne (15 minutes)3. Entretien à l'agent (5 minutes)4. Voyage de nouveau à la maison/au bureau (20 minutes) Temps total: 1 heure ou plus
Renewing online: Total estimated time: 10 minutes or less in the convenience of your home, 24/7, instant, easy and safe.	Renouvellement en ligne: Temps total: 10 minutes ou moins dans la commodité de votre maison, 24/7, instant, facile et sûr.
What are you waiting for? Visit us at ServiceOntario.ca/RenewOnline	Qu'attendez-vous? Visitez ServiceOntario.ca/Renouveler-en-Ligne

**1
4 DEC**

- Conséquences négatives précises du non-renouvellement en ligne – perte de temps
- Police d'écriture colorée afin d'attirer le regard
- Utilisation de la même enveloppe que pour l'intervention n° 1

Calendrier et évaluation

- Les avis de renouvellement ont été envoyés par la poste à 626 212 propriétaires de véhicule au cours du projet pilote.

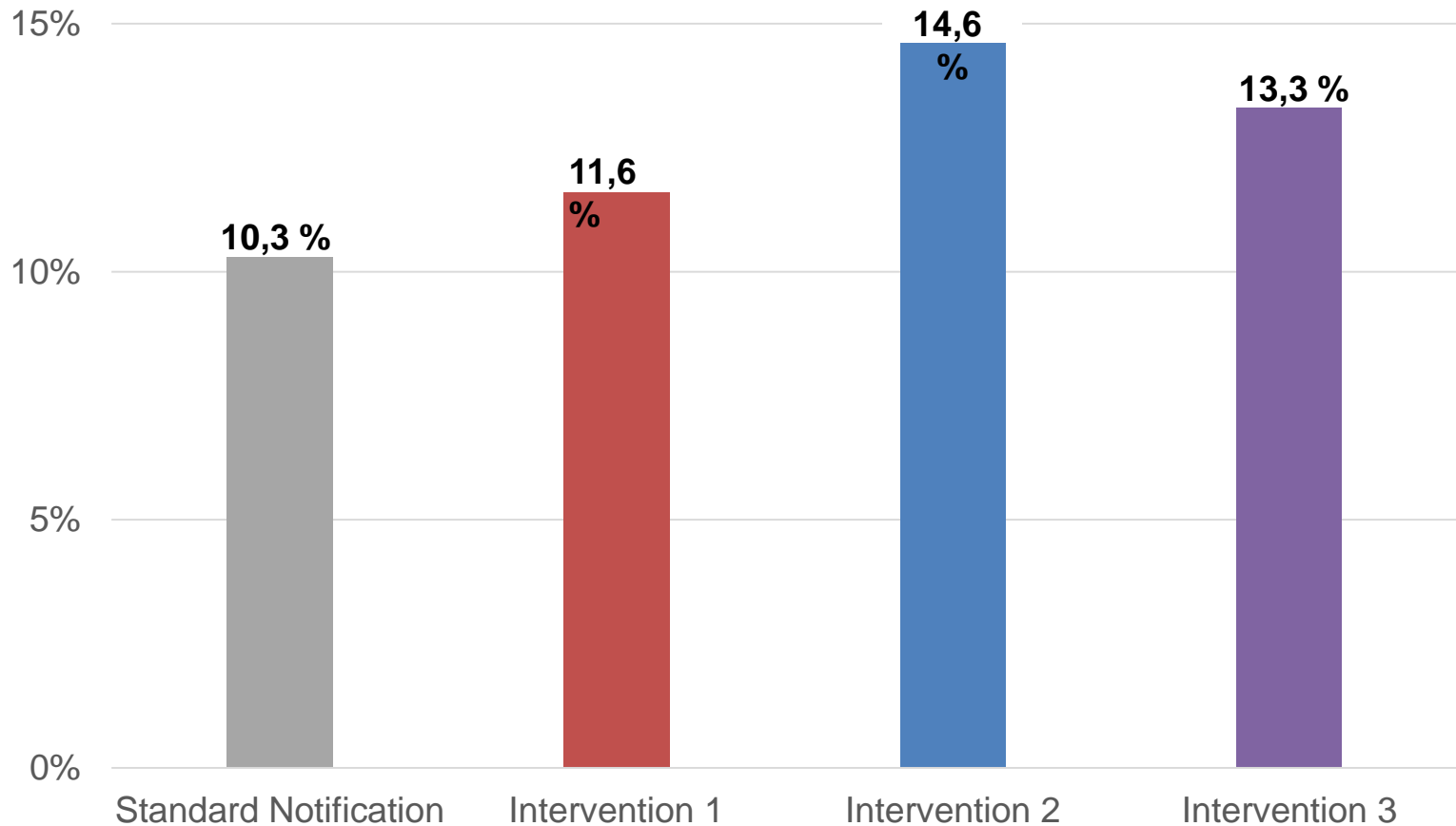
Semaine	Dates	Avis
1	30 décembre au 3 janvier	Témoin
2	6 janvier au 10 janvier	Intervention n° 1
3	13 janvier au 17 janvier	Intervention n° 2
4	20 janvier au 24 janvier	Intervention n° 3
5	27 janvier au 31 janvier	Témoin
6	3 février au 7 février	Intervention n° 1
7	10 février au 14 février	Intervention n° 2
8	17 février au 21 février	Intervention n° 3

- Les analyses ont été réalisées par l'Unité sur l'introspection comportementale et le pôle de recherche sur l'économie comportementale en action de Rotman (Behavioural Economics in Action Research Cluster, BEAR).

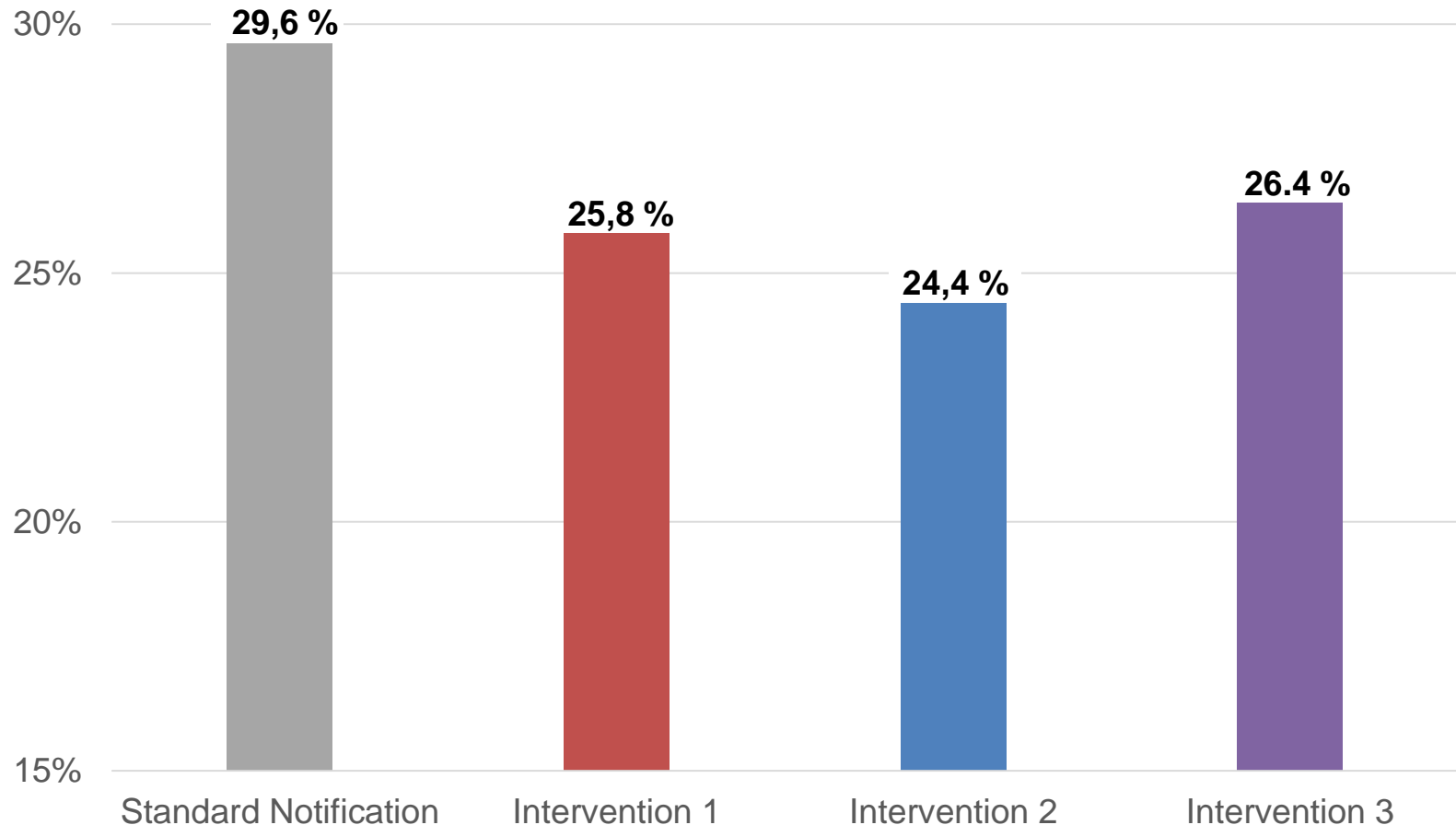
Résultats

- Par rapport à l'avis standard, les trois interventions ont sensiblement accru le renouvellement en ligne.
- Au total, le projet pilote a permis le renouvellement en ligne de **13 057** vignettes de validation des plaques d'immatriculation supplémentaires.
- L'intervention n° 2 a obtenu les meilleurs résultats et a fait passer les renouvellements en ligne de 10,3 % (propriétaires ayant reçu l'avis standard) à 14,6 %.
- Les interventions n° 2 et 3 ont également augmenté considérablement le nombre de vignettes de validation renouvelées dans les délais par rapport à l'avis standard.

Vignettes renouvelées en ligne, par condition (en %)



Vignettes renouvelées (tout mode de renouvellement confondu) après la date de renouvellement par condition (%)



Résultats



42%
increase in the
number of online
renewals

13,057 more
renewals were
completed
online

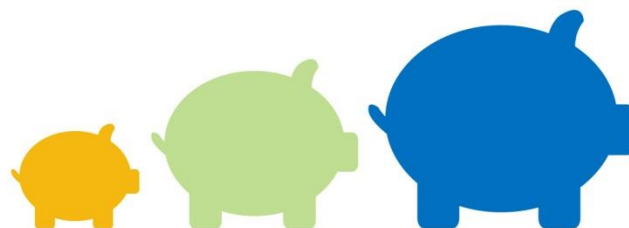


\$1.6
= **million**
more
in 90 days

\$28,053 saved
through shift to
online renewals



\$612,196
potential savings
annually if implemented
province-wide

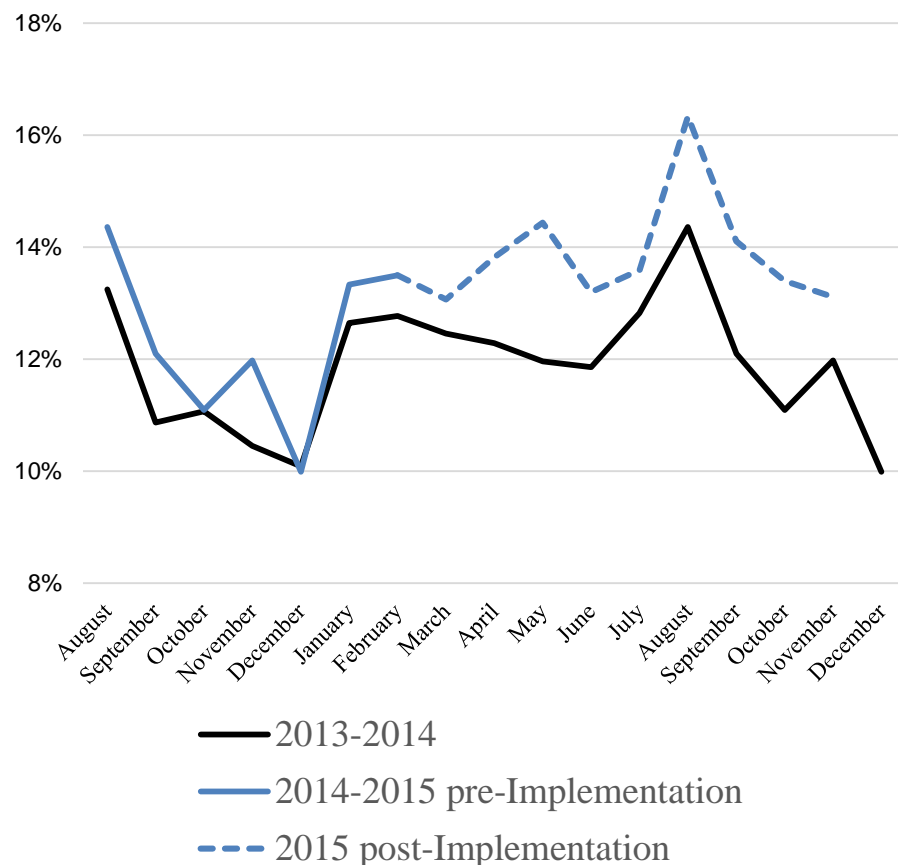


\$0.00
spent
to run the pilot

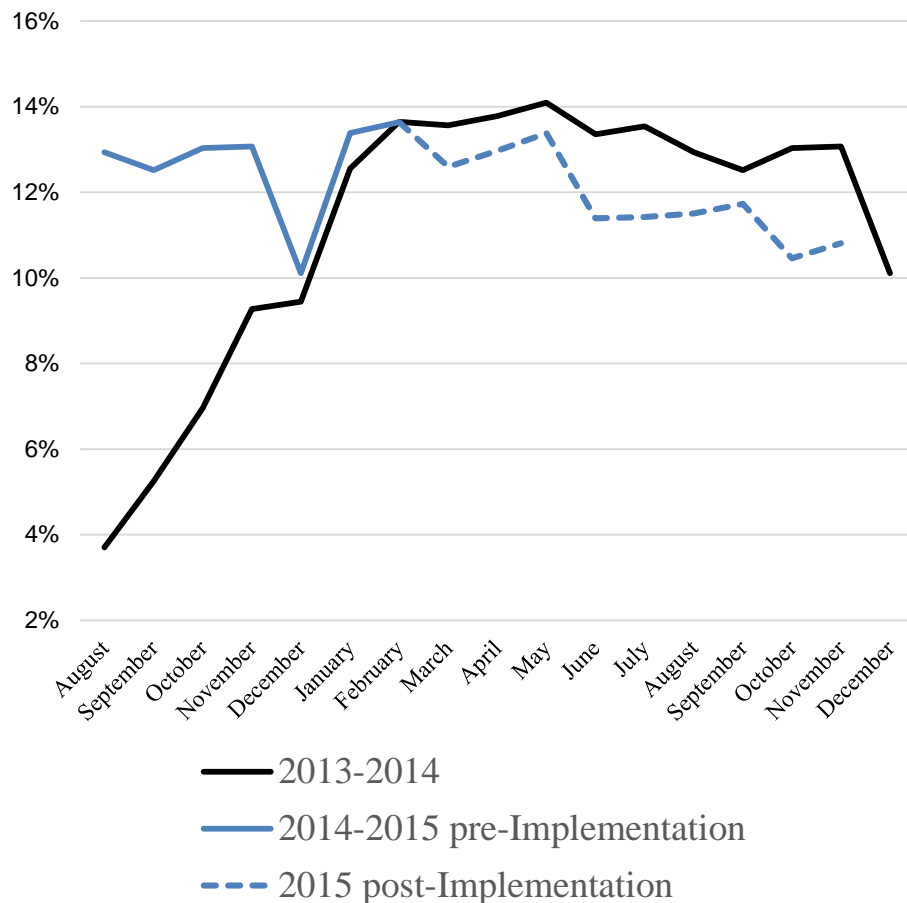
Succès du lancement

MISE EN ŒUVRE EN 2015

Pourcentage mensuel de vignettes de validation
des plaques d'immatriculation renouvelées en
ligne



Pourcentage mensuel de permis de conduire
renouvelés en ligne



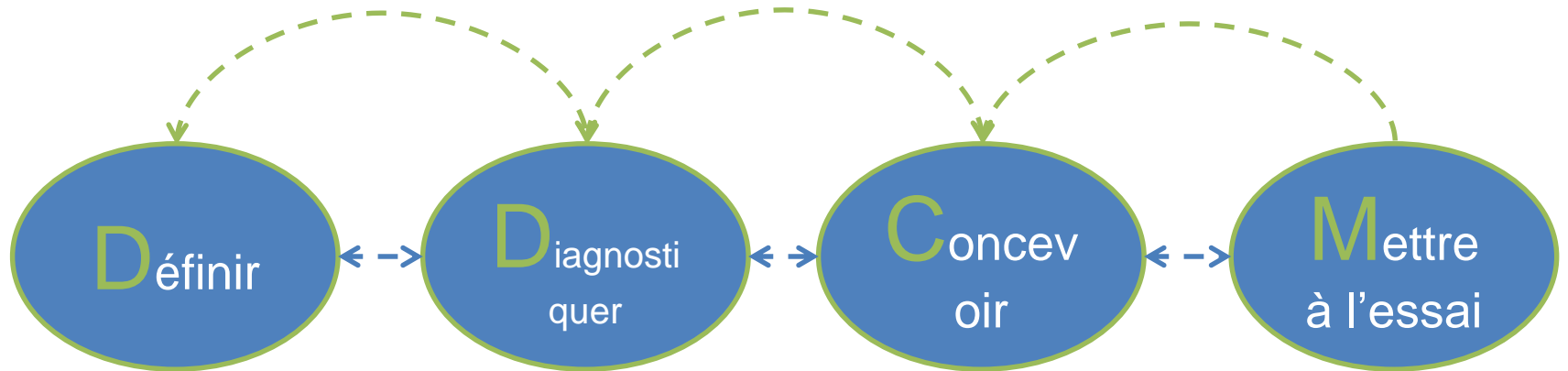
Après la mise en œuvre du nouvel avis, en février 2015, le renouvellement en ligne a augmenté. On ne constate pas la même tendance pour ce qui est du renouvellement en ligne des permis de conduire, ce qui laisse croire que le temps est peu susceptible d'entraîner une augmentation des renouvellements en ligne.



Comprendre Concevoir Évaluer

COMMENT PROCÉDONS-NOUS?

Diagnostic comportemental et approche de conception



Supprimer les hypothèses afin de parvenir au problème comportemental individuel

Étudier le contexte et recenser les principaux points d'engorgement

Créer de multiples approches et les peaufiner

Utiliser les essais contrôlés randomisés (de préférence) ou d'autres expériences pour déterminer la faisabilité et l'efficacité

Pour en savoir davantage

Personnes

Cynthia Abel
Gestionnaire, Unité sur
l'introspection comportementale
Secrétariat du Conseil du Trésor du
Canada
416-325-5405
Cynthia.Abel@ontario.ca

Julian House
Chercheur
Secrétariat du Conseil du
Trésor du Canada
416-326-2562
Julian.House@ontario.ca

Steve Burnett
Directeur, Développement
opérationnel et des partenariats
Service Ontario
416-325-8783
Steve.Burnett@ontario.ca

Ressources

A Practitioner's Guide to Nudging http://www.rotman.utoronto.ca/-/media/Images/Programs-and-Areas/behavioural_economics/GuidetoNudging-Rotman-Mar2013.pdf (en anglais uniquement)

EAST: Four simple ways to apply behavioural insights http://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf (en anglais uniquement)

Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials
<http://www.behaviouralinsights.co.uk/sites/default/files/TLA-1906126.pdf>

Richard H. Thaler et Cass R. Sunstein (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*.