

# Introspection comportementale et expérimentation à la Direction générale de l'expérience client et ailleurs

Alanna MacDougall

Direction générale de l'expérience client  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada  
26 Septembre 2019

*Présentation au Conseil de la prestation des services  
du secteur public (CPSSP)*



Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Canada

# Ce que nous faisons



- Tirer parti des méthodes de recherche en sciences du comportement pour mieux **comprendre** les expériences et les comportements des clients
- **Concevoir des** interventions qui peuvent aider à orienter les clients, les intervenants et IRCC vers l'obtention de meilleurs résultats
- **Évaluer et mesurer l'impact** des interventions sur le service à la clientèle en utilisant des méthodes d'expérimentation rigoureuses pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas
- **Renforcer les capacités** dans l'expérimentation pour faire avancer le programme d'expérimentation au Ministère et au gouvernement du Canada

# Pourquoi avons-nous besoin d'expérimentation?



Nous apprenons



Nous échouons (de manière positive, p. ex. en atténuant les risques)



Nous économisons de l'argent



Nous offrons des produits, services et politiques améliorés

# Aperçu des projets

## Recherche auprès des utilisateurs pour comprendre l'expérience des clients



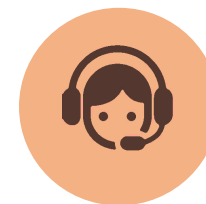
- Exploration de l'efficacité des appels au CSC (recherche auprès des utilisateurs terminée)
- **Dresser le schéma du parcours d'un client dans Entrée express** (phase d'analyse des données)
- Programme pilote d'immigration au Canada atlantique: Explorer les parcours des clients et des intervenants (phase d'analyse des données)

## Expérimentation pour savoir ce qui fonctionne pour les programmes d'IRCC



- Améliorer le taux de participation au Sondage d'évaluation du service à la clientèle (terminé)
- Mesurer l'impact de l'ajout d'une barre de progression (statique) dans les comptes des clients (terminé)
- **Soutenir la transition des étudiants étrangers vers le Programme de permis de travail post diplôme** (un essai; collecte de données en cours)
- Tester l'envoi de messages aux employeurs désignés du PPICA (un essai; en phase d'analyse de données)
- Tester des approches pour l'envoi de messages afin d'accroître le taux de recours aux services d'établissement (essais de convivialité terminés; deux essais en phase de conception de la recherche)

## Application de l'expertise pour améliorer le service au CSC



- **Faire passer les clients du téléphone au formulaire Web pour les demandes de renseignements à l'aide de messages audio** (2 essais terminés)
- **Faire passer les clients du téléphone au formulaire Web pour les demandes de renseignements à l'aide de la page Web du CSC** (un essai en phase d'analyse des données; un essai en phase de collecte de données)
- Tester l'efficacité des séances d'information sur l'efficacité des appels au CSC (un projet pilote en phase d'analyse des données)
- Tester l'efficacité des procédures de traitement des appels sur l'efficacité des appels au CSC (un projet pilote en phase d'analyse des données)
- Tester l'efficacité des messages proactifs pour inciter les clients de cartes RP à mettre à jour leur adresse (essai 1) et à renouveler leurs cartes RP (essai 2) [en phase de conception de recherche]

# Dresser le schéma du parcours d'un client dans Entrée express

Recherche auprès des  
utilisateurs pour  
comprendre  
l'expérience des clients



- **Objectif :** Mieux comprendre l'expérience des clients à différentes étapes de leur parcours d'immigration.



Que font-ils?



Comment se sentent-ils?



À quoi pensent-ils?



Quelles sont leurs  
difficultés?

- **Activités de recherche:**



Appels téléphoniques



Récolte exercices écrits

- **Impact:**



Améliorations au programme



Expérimentation



Analytique du parcours du client

# Soutenir la transition des étudiants étrangers vers le Programme de permis de travail post-diplôme (PTPD)

**Expérimentation pour savoir ce qui fonctionne pour les programmes d'IRCC**



- **Objectif** : Fournir aux étudiants étrangers de Colombie des renseignements au bon moment sur le PTPD pour faciliter leur transition vers le programme.

- **Activités de recherche**



Analyse des données pour comprendre les facteurs ayant une incidence sur les transitions vers le PTPD et la résidence permanente.



Préparer deux courriels informant les étudiants au sujet du PTPD.



Attribuer aléatoirement aux étudiants l'un de ces deux courriels.

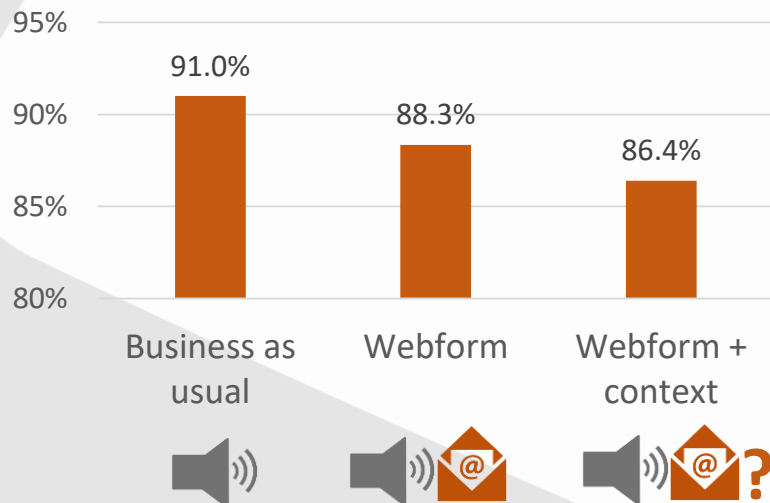
- **Résultats**

Taux d'ouverture/de clics  
Demandes de PTPD

## Application de l'expertise pour améliorer le service au CSC



Pourcentage de clients demandant à parler à un agent



# Inciter l'utilisation du formulaire Web pour les demandes de renseignements à l'aide de messages audio

- **Objectif** : Inciter les clients à soumettre leurs demandes de renseignements à l'aide du formulaire Web au lieu de téléphoner au centre d'appel.

- **Activités de recherche**



Mettre à l'essai deux nouveaux **messages audio** communiquant des renseignements sur le formulaire Web depuis le menu téléphonique à l'intention des clients qui appellent pour obtenir des renseignements et les comparer au format de message habituel.

- **Résultats**

Présenter l'information sur le formulaire Web dans un message audio *a réduit* le pourcentage de client qui demandent de parler a un agent.

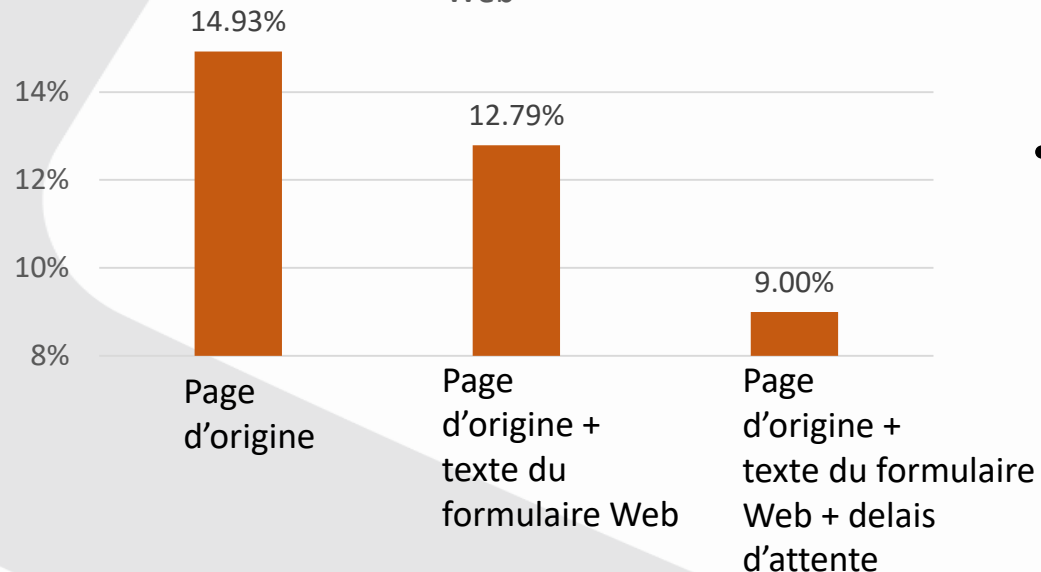
Présenter l'information sur le formulaire Web dans un message audio *a augmenté* le nombre de formulaire Web soumis par les clients dans la même période.


# Inciter l'utilisation du formulaire Web pour les demandes de renseignements à l'aide de la page Web du CSC

Application de l'expertise pour améliorer le service au CSC



Taux de clics vers la page d'accueil du formulaire Web



- **Objectif** : Inciter les clients à soumettre leurs demandes de renseignements à l'aide du formulaire Web au lieu de téléphoner au centre d'appel.
- **Activités de recherche**
  -  Essais A/B en temps réel de deux variantes de la page Web du Centre de soutien à la clientèle et comparaison de ces variantes à la page Web d'origine
- **Résultats préliminaires**

De manière inattendue, le texte du formulaire Web a *réduit* le nombre de client qui cliquent sur la page d'accueil du formulaire Web

L'ajout d'information sur les délais d'attente a continué à *réduire* le nombre de clients qui cliquent sur la page d'accueil du formulaire Web.



# Leçons tirées

- L'introspection comportementale et l'expérimentation sont des outils puissants pour comprendre les expériences et les comportements des clients et concevoir des interventions de service plus efficaces qui sont :
  - ✓ Axées sur le client
  - ✓ Fondées sur des éléments probants
  - ✓ Économiques
- Les essais et la mesure des répercussions sont essentiels. Savoir ce qui *ne fonctionne pas* est tout aussi utile que de savoir ce qui fonctionne.
- Une bonne infrastructure de données est nécessaire pour l'expérimentation.
- L'efficacité du système d'expérimentation (c.-à-d. sa capacité de se développer de façon constante et fiable pour atteindre les buts et les priorités du gouvernement) repose sur un effort collectif, exigeant la participation de différents intervenants aux niveaux **individuel**, **organisationnel** et **systémique**.