

Expérimentation au moyen de l'introspection comportementale: utiliser le Guide d'introspection comportementale pour la transition entre les modes de prestation

Présentation préparée pour la réunion du CPSSP
5 octobre 2017

Courriel: NC-LAB-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

GCpedia: <http://ow.ly/yO6430dJtF8>

GCconnex: <http://ow.ly/Rngs30dJtMa>

🐦 #ESDCinnovationlab

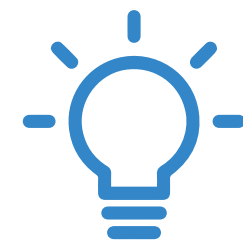


un laboratoire de conception axée sur la personne



Axé sur la personne

- Part des besoins des gens
- Empathie et compréhension des motivations et des sentiments
- Points de vue multidisciplinaires



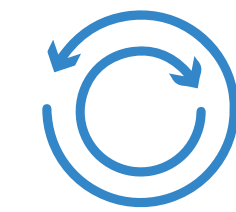
Très créatif

- Examine les situations différemment et trouve de nouvelles solutions qui dépassent les simples améliorations
- Recherche à comprendre tous les aspects d'un problème grâce à la collaboration, à la réflexion conceptuelle et à l'introspection comportementale



Concret

- Expérimente, teste, concrétise des idées et en fait l'essai
- Essais et erreurs, apprentissage au fil du temps



Répétitif

- La conception centrée sur la personne ne suit pas une ligne droite; il s'agit plutôt de comprendre, de créer, d'essayer, de tirer des leçons et de répéter le cycle

Cette présentation, qui s'appuie sur le Guide d'introspection comportementale pour la transition entre les modes de prestation de services, cernera des éléments clés pour mettre en branle des essais d'introspection gouvernementale dans les administrations dans le but d'améliorer la prestation de services, y compris la transition entre les modes de prestation de services.

Expérimentation au moyen de
l'introspection comportementale

Objectif et grandes lignes

Comprendre le **CONTEXTE**

POSSIBILITÉS offertes par le mode de prestation de services

Conceptualisation d'un **ESSAI**

Modèle de fonctionnement du Lab d'innovation
d'EDSC : **APPRENTISSAGES**

Proposition pour commencer **L'EXPÉRIMENTATION**



Guide d'introspection comportementale pour la transition entre les modes de prestation de services

Contexte: La transition entre les modes de prestation de services est prioritaire

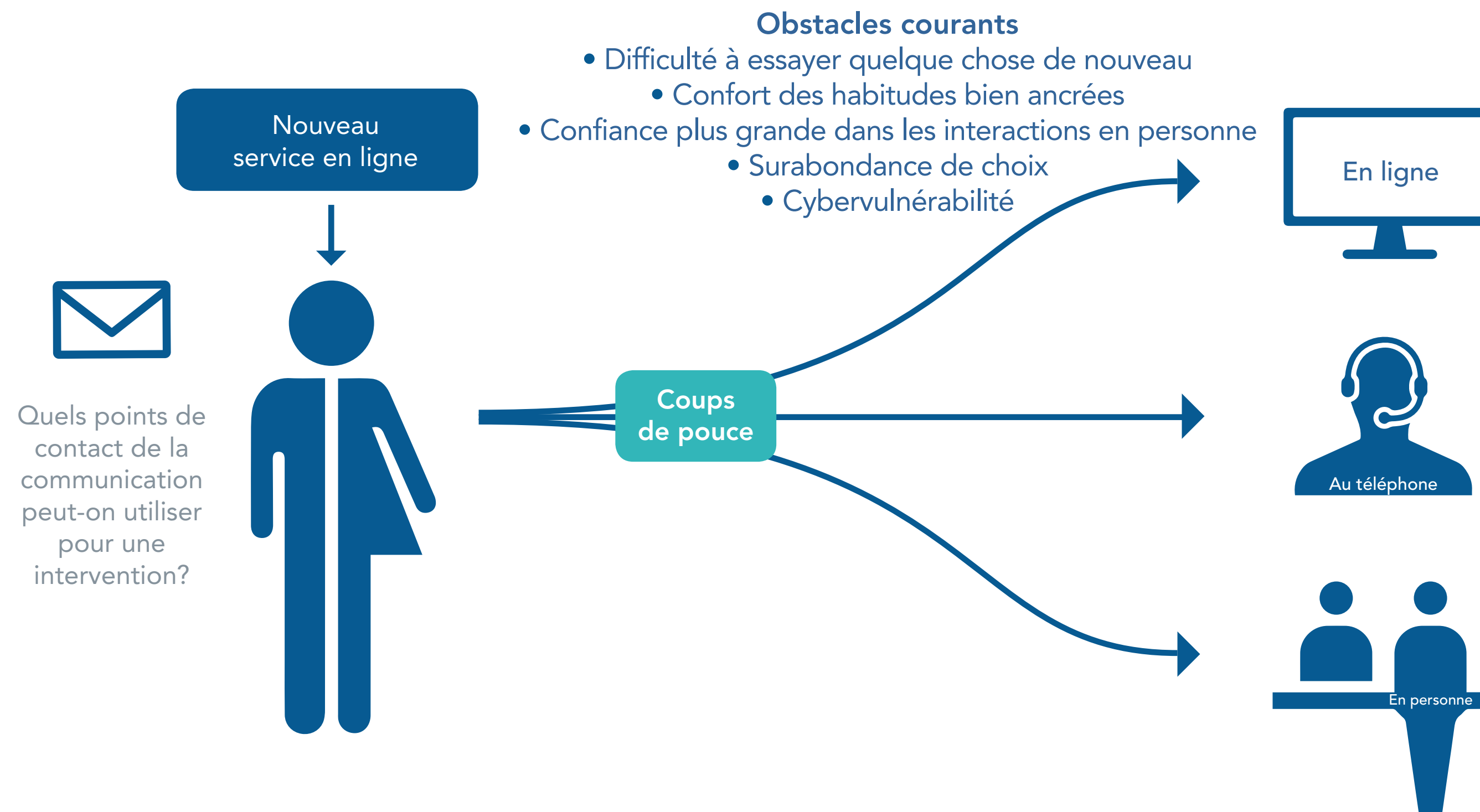
Appuyée par les SM FPT (mai 2016)

- Le Guide a été bien accueilli (commandée par la Transition entre les modes de prestation de la part de CPSSP)
- Les administrations souhaitent vivement utiliser l'introspection comportementale afin d'inciter les clients à passer aux services en ligne et d'améliorer les services dans d'autres secteurs



Modes de prestation de services: Comment conceptualiser les possibilités de l'introspection comportementale?

- Quel est le degré de qualité du service pour le nouveau mode de prestation?
- Est-il suffisamment simple à utiliser?
- Quels sont les obstacles comportementaux qui empêchent les clients de passer au nouveau mode de prestation?



À quoi peut ressembler un essai d'introspection comportementale?

Exemple : Une administration souhaite faire augmenter l'utilisation d'un service en ligne

Une expérimentation d'introspection comportementale peut aider à comparer et à évaluer les répercussions de différentes versions d'un courriel envoyé aux citoyens pour les inciter à utiliser le service.

- Un échantillon de citoyens sera sélectionné, puis divisé aléatoirement en quatre groupes. Chaque groupe recevra une version différente du courriel.
- Le nombre de visites et l'utilisation du service seront suivis et analysés pour chaque groupe.
- Une approche semblable peut aussi être mise en œuvre pour d'autres modes de communication, comme des lettres ou des messages texte, lorsqu'on ne dispose pas des adresses de courriel.

Utiliser l'approche en six étapes décrite dans le Guide d'introspection comportementale pour la transition entre les modes de prestation de services (annexe 1)

**Quelques considérations
relatives aux comportements
des clients – tirées du Guide
d'introspection comportementale
pour les clients à faible revenu,
en cours d'élaboration**

Contraintes cognitives et comportementales courantes chez les personnes à faible revenu:

- **Largeur de bande cognitive:** Les soucis financiers accaparent la capacité mentale, ce qui réduit la « largeur de bande » disponible pour porter attention à autre chose et régler des problèmes.
- **La précarité réduit le champ d'examen:** Les personnes à faible revenu tendent à être plus réfractaires au risque et sont plus susceptibles de prendre des décisions qui leur profiteront à court terme plutôt qu'à long terme.

Lors de la conception d'interventions pour des personnes à faible revenu, il est essentiel de prendre en compte les éléments suivants :

- **Choix individuel** - Lower income is associated with reduced emphasis on individual choice and does not align with sociocultural norms that emphasize unique aspirations and competition.
- **Sentiment de contrôle et d'efficacité personnelle** - Les personnes à faible revenu sont confrontées à nombre de tâches et de défis inattendus au cours d'une journée, de sorte qu'elles peuvent sentir qu'elles n'ont pas totalement le contrôle de leur vie. Elles ont plus de difficulté à se prendre en main pour se sortir de leur insécurité financière.

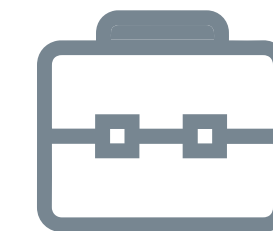
Interventions comportementales possibles:



Crédit

Réduire les coûts

Diffuser de l'information sur les taux d'intérêt annualisés, des comparaisons entre les cartes de crédit et des statistiques sur l'utilisation faite par des pairs des cartes de crédit à coût élevé a entraîné une diminution de 11 % des emprunts (Bertrand et Morse, 2011).



Travail

Maximiser les ressources

Les services de développement de l'employabilité « In Motion et Momentum », offerts au Nouveau-Brunswick, se concentrent sur la prise en charge, la motivation et les compétences essentielles et ont contribué à aider des bénéficiaires de l'aide sociale à effectuer la transition vers un emploi. Depuis le lancement de ces programmes, le Nouveau-Brunswick a atteint le plus petit nombre de dossiers de son histoire.

Les coups de pouce sont des interventions de très petite ampleur, ancrées dans la psychologie comportementale

Exemple d'essai de coups de pouce liés aux offres d'emploi et répercussions

Moins bon rendement

Inscrivez-vous
à Jumelage-emploi



Nouveau

Jumelage-emploi

Inscrivez-vous
dès aujourd'hui!

Augmentation du nombre
de clics obtenus de **67 %**



Meilleur rendement

Nouveau

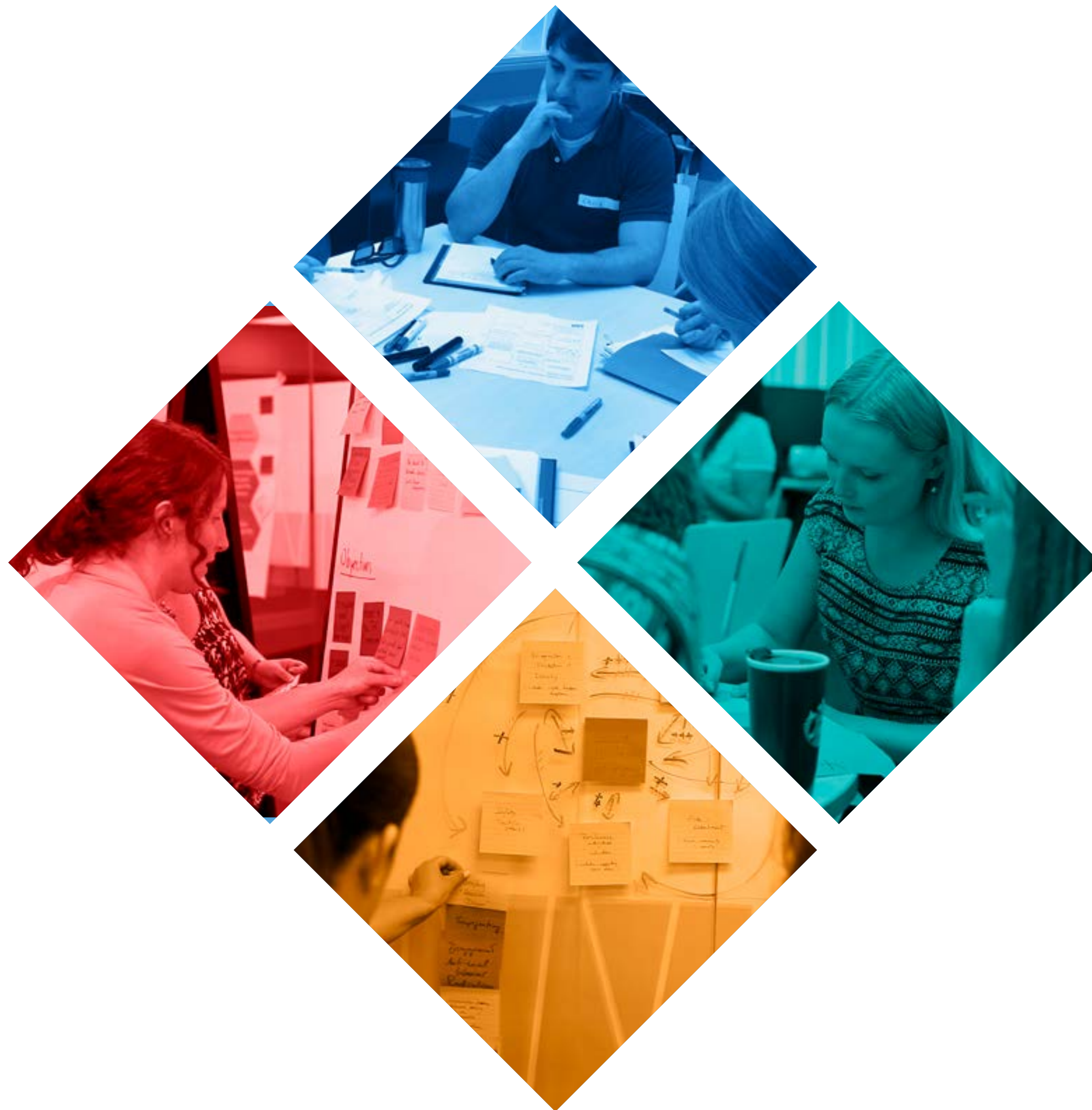
Jumelage-emploi

Épargnez du temps de recherche en
permettant aux employeurs de vous trouver!

Inscrivez-vous
dès aujourd'hui!

Augmentation supplémentaire
du nombre de clics obtenus de **32%**

Amélioration de 120 %



Petit exercice:

En guise d'exemple, abordons un problème ensemble

Obstacles structurels versus
obstacles comportementaux

Hypothèses sous-jacentes (Pourquoi la conception
et les faits probants sont importants)

*Rédigez un exemple d'application possible d'un essai
d'introspection gouvernementale dans votre administration
dans le but ultime d'améliorer la prestation de services*

Modèle de fonctionnement d'EDSC pour la promotion des essais d'introspection comportementale

Apprentissage 1 : Modèle de partenariat réel entre le Lab et ses partenaires du programme

Le Lab agit à titre de centre d'expertise; il fournit des conseils et définit la portée des essais; il participe à la conception, appuie le déroulement des essais et effectue l'analyse des résultats. Les partenaires du programme sont responsables de préparer le terrain pour permettre la tenue des essais (TI, aspects juridiques, approbations, collecte des données) et du processus décisionnel.

Apprentissage 2 : Il ne s'agit pas d'un partenariat pour un essai unique, mais d'une relation en vue d'essais multiples (contexte et temps)

- Les essais associés à Jumelage-emploi, présentés dans le Guide pour la transition entre les modes de prestation de services, ont commencé en 2016 et se poursuivent. Nous en sommes au septième essai. Bâtir une capacité dans l'organisation et y faire croître un état d'esprit ouvert à l'expérimentation est la clé du succès.
- Nous en sommes au troisième essai relatif au Bon d'études canadien et nous planifions les quatrième et cinquième.
- Ce qui fonctionne dans un contexte donné fonctionne désormais dans un autre. Autant le messenger que le médium ont leur importance.
- La répétition des essais est essentielle.

Modèle de fonctionnement d'EDSC (suite)

Apprentissage 3 : Les conditions d'expérimentation doivent être respectées pour qu'elle soit réussie et qu'elle procure de nouvelles connaissances

Les relations de confiance sont essentielles pour préserver l'intégrité de l'expérimentation et assurer l'assimilation des faits probants à chaque étape du processus (changement de culture considérable)

Apprentissage 4 : On doit toujours commencer par la simplification. Faites en sorte qu'il soit facile pour les gens d'adopter le comportement visé

Lorsque vous envoyez une lettre ou un courriel :

- ☐ Utilisez-vous un langage clair et simple?
- ☐ Est-ce que les renseignements que les gens doivent lire en premier sont au haut du document ou le long du côté gauche?
- ☐ Est-ce que les détails importants sont mis en évidence (en gras ou en couleur)?
- ☐ Avez-vous personnalisé votre message?

Les coups de pouce ne sont que des changements subtils visant à atténuer les biais comportementaux.



Approche proposée pour la suite des choses

Le Lab d'innovation d'EDSC

- peut aider n'importe quelle administration intéressée à définir des idées en vue d'effectuer des essais d'introspection gouvernementale visant à améliorer la prestation de services
- peut fournir des conseils et mettre en relation avec d'autres intervenants de l'écosystème (UIC de la C.-B., UIC de l'Ont., centre d'information du BCP, ARC, universitaires)
- peut établir un partenariat si les essais relèvent du mandat d'EDSC
- peut transmettre le Guide d'introspection comportementale sur la pauvreté

Appuyer la création d'une communauté de pratique FPT sur l'introspection comportementale qui met l'accent sur la prestation de services

Critères du Lab d'EDSC pour

effectuer des essais d'introspection comportementale

Un projet sera
considéré comme valable
s'il respecte ces critères :

Résultat bien défini

Viser un résultat comportemental précis, bien défini

Données sur la population

Capacité de définir et de créer des échantillons dans la population cible

Mesure

Capacité de suivre et évaluer l'atteinte du résultat visé

Ressources et engagement

Capacité de consacrer les ressources nécessaires pour mettre en œuvre les essais conçus

État d'esprit

Ouverture à l'expérimentation et à la mise à l'essai de nouvelles approches pour résoudre le problème

Lab d'innovation d'EDSC Merci!



Urvashi Dhawan-Biswal

Directrice

Urvashi.Dhawan-Biswal@hrsdc-rhdcc.gc.ca

🐦 @UrvashiBD



NC-LAB-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

🐦 #ESDCinnovationlab



Annexe 1 : L'approche en six étapes (Guide)

1) DÉFINIR LE RÉSULTAT VISÉ

Cette étape a pour but de déterminer une orientation claire pour votre projet en cernant le comportement que vous essayez de modifier ou le choix précis que vous encouragez (ou n'encouragez pas) les gens à faire.

2) CERNER LES OBSTACLES COMPORTEMENTAUX

Cette étape vise à comprendre votre rendement de référence et à comprendre les obstacles courants pouvant empêcher vos clients de produire le résultat visé.

3) DÉTERMINER LES INTERVENTIONS

Cette étape a pour buts de déterminer les interventions (aussi appelées coups de pouce) qui contribueront à réduire ou éliminer les obstacles cernés et de prioriser ces interventions.

4) CONCEVOIR LES INTERVENTIONS

Cette étape vise à concevoir les interventions prioritaires tout en veillant à faire en sorte que leur conception respecte le budget du projet de même que la capacité de l'organisation et le temps alloué.

5) METTRE À L'ESSAI LES INTERVENTIONS

Cette étape a pour buts de déterminer quelle approche de mise à l'essai convient le mieux à votre projet en tenant compte de nombreux facteurs, puis à faire l'essai de vos interventions.

6) ANALYSER LES RÉSULTATS ET DÉTERMINER LES PROCHAINES ÉTAPES

Cette étape vise à analyser et interpréter les données recueillies dans le cadre des mises à l'essai, puis sur la base de ces résultats, à déterminer les prochaines étapes à suivre.