Rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres sur les tendances du mois

La prestation de services et l'intelligence artificielle ont été les principaux sujets de discussion ce mois-ci.

Principaux points – prestation de services :

- L'une des choses qu'on peut faire pour améliorer la conception de services, selon le spécialiste des données et de l'information numérique de Public Technology, c'est de les concevoir afin qu'ils soient aussi faciles à offrir qu'à utiliser. [Traduction] « Il est très important de comprendre l'entier processus – cela ne concerne pas seulement le citoyen. [...], ils disposent d'une ressource qu'aucun ministère n'utilise. »
- Un récent rapport commandé par le Centre de l'accessibilité de l'Australie a révélé que la majorité des sites Web gouvernementaux sont peu efficaces, le meilleur de ces sites obtenant une note de 4,6 sur 10. De plus, 66 % des documents ont échoué à une vérification de l'accessibilité. Ces résultats soulignent l'importance de l'accessibilité et de la souplesse dans les sites Web gouvernementaux.
- Vous pouvez vous renseigner sur la norme de service numérique de l'Australie établie par l'Agence de transformation numérique ici.

Articles dignes de mention liés à la conception et à l'amélioration de services :

Utah.Gov Launches First Utah State Government Google Home App
Manitoba announces e-Registration
Une question pour Ottawa? Un robot pourrait bientôt vous répondre

Principaux points – intelligence artificielle :

L'intelligence artificielle alimente une nouvelle course de cybersécurité, indiquent les experts. De plus en plus de bureaux des secteurs privé et public affirment que les infiltrations constituent leur principale préoccupation. Les gouvernements pourraient commencer à recourir à l'apprentissage machine pour détecter les insécurités et les vulnérabilités. [Traduction] « L'intelligence artificielle est nécessaire pour contrer les menaces en automatisant les réactions de défense aux attaques de plus en plus fréquentes entre machines amorcées par des pirates informatiques avisés », déclare le gestionnaire canadien de la société anglaise Darktrace.

Les entreprises canadiennes sont plus lentes à adopter de nouvelles technologies par rapport à leurs homologues européens et américains, selon le dirigeant des services Web d'Amazon au Canada. Il est nécessaire de dissiper la réputation « complexe » et « effrayante » de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage machine afin de saisir de nouvelles occasions.

Articles dignes de mention liés à l'intelligence artificielle :

Could New York City's AI Transparency Bill Be a Model for the Country? dans le site Government Technology

Internal CSIS document details "mega trends" set to alter economy, society, security dans le périodique The Globe and Mail

The Future of Human Work is Imagination, Creativity and Strategy dans la publication Harvard Business Review.

Article vedette de janvier : L'innovation et les introspections comportementales dans la prestation de services

Selon la Déclaration fédérale, provinciale et territoriale sur l'innovation dans le secteur public, « afin d'obtenir des résultats concrets et durables pour les populations qu'ils servent, les gouvernements doivent trouver des façons nouvelles et créatrices de travailler, en portant une attention à ce qui fonctionne et à ce que ne fonctionne pas. L'innovation n'est pas un simple moteur de croissance économique, elle a le potentiel de résoudre les grands défis auxquels nous sommes confrontés en tant que Canadiens. »

Les introspections comportementales ne se sont révélées qu'un outil de la trousse d'outils d'innovation visant à rehausser la prestation de services et à accroître les retombées pour la société. En effet, plusieurs pays ont adopté le pouvoir de l'incitation, dont le Royaume-Uni (Behavioural Insights), l'Australie (NSW) et les États-Unis. D'ailleurs, nous avons cerné au Canada au moins trois administrations qui ont mené des recherches sur le comportement, ou qui en mènent à l'heure actuelle. L'Ontario, la Colombie-Britannique et le gouvernement fédéral figurent parmi ces administrations, mais il y a aussi d'autres exemples.

Munis de tous ces renseignements à ce sujet, nous pensions qu'il serait intéressant de nous concentrer sur quelques exemples de situations où l'incitation a fait toute la différence.

Nous avons examiné le cas de la société Ernst & Young, qui, dans son rapport intitulé « EY Global GPS Macroeconomic and Policy Outlook 2018 », a cerné les régions où le secteur public pourrait exercer la plus grande influence sur les économies nationales. Selon ce rapport, les investissements dans l'infrastructure, l'éducation et la façon d'utiliser les données figurent parmi les principales tendances que la société a indiquées comme orientant le paysage politique et macroéconomique en 2018.

Voici donc des idées de façons dont les introspections comportementales peuvent servir, ou, dans le cas des données, être relevées afin d'améliorer les services. Ces idées fournissent des aperçus de la manière de tirer le maximum des introspections comportementales, peu importe le secteur d'intérêt; nous l'avons donc souligné également.

[1] Le rapport en format PDF peut être fourni sur demande. Prière d'envoyer un courriel à l'adresse amanda@parriaggroup.com

Exemple d'infrastructure

Le Mayor's Office of New Urban Mechanics (MONUM), à Boston, examine la façon dont les nouvelles technologies, conceptions et politiques peuvent [traduction] « renforcer le partenariat entre les résidents et le gouvernement, accroître considérablement les possibilités et rehausser l'expérience pour tous. » (p. 322)

Le MONUM a analysé les effets de la « transparence opérationnelle » comme moyen de [traduction] « hausser le niveau de confiance, de soutien et d'engagement à l'égard du gouvernement » chez les résidents de la ville. (p. 322) Il a envoyé des images de travailleurs municipaux répondant aux demandes de services publics des résidents de la ville du groupe étudié, et n'a envoyé aucune image à ceux du groupe témoin. Ces demandes, qui concernaient entre autres des services comme la réparation des nids-de-poule et le nettoyage de graffitis, ont été envoyées au moyen d'une application servant à transmettre des demandes de services publics au gouvernement.

L'incidence de ces interventions a été mesurée par le nombre de demandes de services publics ainsi que le nombre de catégories de demandes de services par résident, après la réception des images. Au cours des mois qui ont suivi les essais, les résidents qui ont reçu les images ont envoyé 19,6 % demandes de services de plus au gouvernement, dans 9,3 % de catégories de plus, comparativement aux résidents qui n'ont pas reçu d'images.

Pourquoi il convient de le souligner

Une application utilisée dans le cadre de l'intervention avait déjà été mise en service afin de hausser le niveau de confiance et d'engagement des résidents de la ville. Un plus grand engagement civique en ce qui concerne les demandes de services publics pourrait signifier qu'on doit répondre plus rapidement aux besoins de services publics, en plus d'économiser de l'argent et de hausser le niveau de confiance envers le gouvernement. Il souligne également la possibilité de privilégier les investissements dans l'entretien et l'infrastructure en fonction des besoins des clients en donnant des exemples de la réalisation des ouvrages en cours.

Exemple d'éducation

Le Département des Affaires, de l'Innovation et des Compétences du Royaume-Uni a effectué un test dans le cadre duquel il a envoyé des messages textes à certains apprenants adultes d'anglais et de mathématiques (groupe expérimental), mais pas aux autres (groupe témoin). Les messages portaient sur les convictions d'enseignement tirées des introspections comportementales. Les résultats ont révélé que le taux d'assiduité des apprenants adultes ayant reçu des messages textes a augmenté de 7 % comparativement à ceux qui n'en ont pas reçu. Par ailleurs, le taux d'abandon des étudiants qui ont reçu les messages textes a crû de 36 % comparativement à ceux qui n'en ont pas reçu.

Pourquoi il convient de le souligner

D'autres établissements d'enseignement publics au Royaume-Uni ont commencé à étudier le recours aux introspections comportementales comme celles-ci afin d'accroître le taux d'assiduité et de réduire le taux d'attrition; il pourrait en résulter une augmentation des taux globaux d'alphabétisation et des acquis numériques au pays.

Utiliser les données pour cerner les possibilités de changement de comportement

Le Bureau de l'amélioration opérationnelle du Royaume-Uni a étudié les introspections comportementales liées aux collisions de la route dans le sous-comté d'East Sussex. (p. 23) Cette étude a permis de mieux comprendre les facteurs d'un accident où une personne a été tuée ou grièvement blessée. Par exemple, ces recherches ont indiqué que les motocyclistes, les jeunes (de moins de 25 ans) et les personnes d'âge moyen (de 45 à 65 ans interagissant avec des usagers de la route vulnérables) sont, de façon disproportionnée, plus susceptibles d'être impliqués dans un tel accident.

Pourquoi il convient de le souligner

Les introspections comportementales ont donné lieu à l'essai de différentes interventions pour chaque groupe visé qui serait impliqué dans ces types de collisions : deux différentes lettres pour les chauffeurs présentant un risque de conduite dangereuse. De plus, les effets des communications ciblées lors de l'anniversaire d'une infraction relative à la conduite d'un véhicule ou de collisions mineures chez les trois groupes seront évalués.

La valeur de cette approche est que [traduction] « nous avons évité de concevoir des interventions vouées à l'échec parce que le public cible ne manifeste pas le comportement que les interventions sont censées freiner, ou parce que les interventions visent un groupe de personnes qui ne se comportent pas de façon dangereuse. » (p. 25)

Exemple de santé

Pour ceux d'entre vous qui sont à la recherche d'autres bonnes idées liées aux introspections comportementales, nous avons également inclus l'exemple de santé suivant :

L'Équipe des introspections comportementales a commencé en tant que bureau du gouvernement du Royaume-Uni, pour devenir une société d'impact social. Elle a mené un essai des dimensions psychologiques du processus décisionnel. À La Nouvelle-Orléans, en Louisiane, l'équipe a collaboré avec le Département de la Santé et un réseau d'organismes de santé publique pour mettre à l'essai, à l'aide d'introspections comportementales, les meilleures façons d'encourager les personnes à faible revenu qui n'ont pas consulté un médecin depuis plus de deux ans d'en consulter un à titre gratuit.

Elle a évalué différentes façons d'inviter les personnes à se présenter au rendez-vous. Les destinataires ont reçu au hasard l'un des trois messages suivants : [traduction] « un message texte contenant seulement de l'information; un message invitant les destinataires à prendre soin d'eux-mêmes afin de pouvoir prendre soin de leurs êtres chers; et un message indiquant aux destinataires qu'ils ont été choisis, prenant appui sur les recherches selon lesquelles le fait d'aider les autres à se sentir uniques peut engendrer une action. » (p. 11)

Pour ce qui était de convaincre les personnes de fixer un rendez-vous, le message indiquant au destinataire qu'il a été choisi était 40 % plus efficace que le message contenant de l'information de base. Il convient également de noter que le message qui demandait aux destinataires de prendre soin d'eux-mêmes afin de pouvoir prendre soin de leurs êtres chers réussissait le moins à inciter les personnes à consulter un médecin, comparativement aux destinataires qui ont seulement reçu l'information de base.

Pourquoi il convient de le souligner

Cet exemple examine les obstacles psychologiques auxquels les citoyens se heurtent lorsqu'ils recourent aux services offerts afin d'éviter de plus grandes dépenses à l'avenir.

Poursuivre la conversation sur la Stratégie numérique :

Alors que nous progressons dans la voie des réflexions et des discussions sur les éléments à inclure dans une stratégie numérique, la Harvard Business Review a publié un article qui prétend qu'une stratégie numérique n'équivaut pas à une stratégie en matière de TI.

Nous serions ravis de vous entendre!

Faites-nous connaître votre stratégie numérique afin que nous la diffusions dans un prochain rapport sommaire. Vous pouvez également nous faire part de vos suggestions de thèmes spéciaux que nous pourrions aborder. Tous vos commentaires sont les bienvenus et nous aideront à vous offrir un produit qui répond le mieux à vos besoins. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires et de vos contributions à Info@iccs-isac.org.