

## Sciences du comportement en Ontario

Rapport de mise à jour 2020

Ontario 

## Table des matières

<b>Avant-propos</b>	<b>5</b>
<b>Résumé</b>	<b>7</b>
<b>Réalisations les plus notables</b>	<b>9</b>
<b>Introduction</b>	<b>10</b>
Comment l'Ontario applique-t-il les sciences du comportement?	10
Méthodologie	11
<b>Réussites</b>	<b>13</b>
<b>1.0 Assurer la conformité</b>	<b>13</b>
Hausse du taux de paiement en ligne des amendes municipales et du respect des échéances	13
Hausse des rapports de conformité à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO)	16
<b>2.0 Promouvoir l'utilisation des services numériques</b>	<b>18</b>
Hausse de l'utilisation du service en ligne MesPrestations	18
Adoption du renouvellement des cartes de santé en ligne	20
Hausse du nombre de rapports de vaccination en ligne pour les élèves du secondaire	21
<b>3.0 Améliorer la santé et la sécurité</b>	<b>25</b>
Hausse de la vaccination des élèves du secondaire	25
Hausse de l'adoption du vaccin contre le virus du papillome humain (VPH)	26
Hausse du nombre d'inscriptions des donneurs d'organes par la motivation des préposées et préposés aux services à la clientèle	30
Diminution de la prescription excessive d'opioïdes	32
<b>4.0 Hausse de l'utilisation des programmes et des services</b>	<b>34</b>
Hausse des demandes pour le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)	34
Amélioration de la planification de la retraite des employés de la fonction publique de l'Ontario	37
Hausse de la participation au Sondage sur l'expérience employé au sein de la fonction publique de l'Ontario	39

## Table des matières

Hausse de la mise à jour en temps utile des profils des talents	41
<b>Projets de sciences du comportement en cours</b>	<b>43</b>
Hausse du nombre de rétablissements de permis de conduire suspendus	43
Amélioration du respect des règles de santé et de sécurité dans les services de garde d'enfants	43
Hausse de la participation au bassin de jurés	44
Hausse de la fréquentation des comptoirs d'information fiscale locaux par les clients d'Ontario au travail	45
Hausse de l'utilisation du Système SADIE des demandes d'autorisation spéciale	46
Hausse de l'utilisation du service en ligne MyDirectPlan	46
Hausse de l'utilisation des options de paiement électronique parmi les bénéficiaires de l'aide sociale	47
<b>Services consultatifs de choix</b>	<b>49</b>
Hausse des taux de dépistage du cancer du col de l'utérus pour les femmes admissibles	50
Amélioration du système de points d'inaptitude de l'Ontario pour la réhabilitation des conducteurs	52
Hausse de la participation des nouveaux parents aux REEE	52
Amélioration du comportement de prescription des médecins de soins primaires	53
Hausse du recours au dépôt direct chez les fournisseurs d'aide sociale	55
Augmentation du respect des rapports sur les services de l'état civil	55
Augmentation de l'utilisation d'un portail en ligne pour les patients	56
Aide à l'intervention de lutte contre la COVID-19 de l'Ontario	57
<b>Éducation et sensibilisation</b>	<b>60</b>
<b>Conclusion</b>	<b>61</b>
<b>Glossaire</b>	<b>62</b>
<b>Références</b>	<b>67</b>



Il est tout aussi impossible d'établir des programmes et des politiques qui apportent une valeur ajoutée aux humains sans les comprendre. L'UASC de l'Ontario a démontré qu'il est possible de faire les deux dans les structures gouvernementales actuelles.

- Dilip Soman et Melanie Kim

## Avant-propos

Si nous établissons des programmes et des politiques publiques, il semble indiscutable de dire que nous devrions comprendre comment le public se comporte. Le gouvernement pour la population implique que le gouvernement doit concevoir des programmes, des politiques et des services en vue de maximiser leur valeur pour la population. Cependant, comme Richard Thaler et Cass Sunstein l'ont si éloquemment écrit dans le livre *Nudge* paru en 2008, des organismes ont souvent émis des hypothèses erronées sur ce qui inspire le comportement humain. Nous considérons souvent les citoyens comme des personnes rationnelles, qui maximisent les valeurs, agissent dans leur propre intérêt et ont une capacité infinie à faire des choix cognitivement complexes. Au contraire, les citoyens sont des êtres humains, avec les défauts qui accompagnent tout un chacun, comme l'impulsivité, l'oubli, la paresse cognitive, la confusion par rapport à la complexité et la tendance à laisser leurs émotions guider leurs décisions et leurs actes.

Bien que nous reconnaissons souvent que les programmes doivent être conçus pour les humains et non pour des acteurs rationnels, la conception des produits et des programmes se fait malheureusement de manière isolée avec un engagement minimal envers les utilisateurs finaux. La solution est généralement simple : faire des recherches approfondies pour mieux comprendre ce qui intéresse nos citoyens et la manière d'y apporter une valeur ajoutée. Cependant, des décennies de recherche en sciences du comportement révèlent que le contexte est important pour les choix et les actes des gens, et que ces derniers n'arrivent pas à bien exprimer leurs propres préférences. De ce fait, il est primordial de ne pas se contenter de faire de la recherche : il faut faire le bon type de recherche et utiliser les bons cadres pour mettre en œuvre les résultats de la recherche.

L'adoption des sciences du comportement et de l'expérimentation par les gouvernements se généralise dans le monde entier. Dans une mise à jour récente, l'OCDE a démontré que plus de 200 unités au sein des gouvernements, des agences quasi gouvernementales, des unités universitaires et d'autres organismes de soutien suivent désormais les principes et les méthodes des sciences du comportement pour aider à concevoir de meilleurs programmes et politiques. Le Canada a été un chef de file dans ce domaine. En particulier, l'Unité de l'application des sciences du comportement (UASC) de l'Ontario fonctionne maintenant depuis plus de cinq ans et se fonde sur une réflexion scientifique rigoureuse pour établir, concevoir et tester des politiques qui sont dans le plus grand intérêt de nos citoyens.

Après le succès de l'unité ontarienne, d'autres unités ont vu le jour au Canada. En particulier, l'Unité de l'impact et de l'innovation du système fédéral canadien, le Behavioural Insights Group du gouvernement de la Colombie-Britannique et

plusieurs autres unités régionales et locales recourent désormais à la science pour créer de la valeur pour les citoyens. L'un des principes importants des sciences du comportement que bon nombre de ces unités mettent en œuvre est la notion d'écart entre l'intention et l'acte, l'idée que de nombreux citoyens ne veulent pas se soustraire intentionnellement à l'impôt, aux vaccins ou au don d'organes. Mais la vie quotidienne vient parfois les en empêcher. C'est dans ces domaines que les sciences du comportement peuvent être utiles.

Dans ce dernier rapport, l'UASC de l'Ontario a documenté son travail sur une série de projets qui recourent plusieurs domaines et ministères. Ils ont en commun des difficultés propres au changement de comportement qui s'étendent à l'augmentation de l'utilisation des vaccins contre le VPH, au paiement des amendes à temps, à la déclaration de la vaccination et à l'augmentation de l'usage du portail MesPrestations. Ils partagent aussi l'emploi d'une méthode scientifique rigoureuse pour tester et mettre en œuvre une solution fondée sur les sciences du comportement.

À l'Université de Toronto, notre centre de recherche (BEAR) a collaboré avec plusieurs organismes du gouvernement, l'industrie et le secteur sans but lucratif pour les aider à intégrer les sciences du comportement dans leurs activités. L'UASC de l'Ontario a été l'un de nos tout premiers partenaires, et nous sommes fiers d'y être associés depuis ses débuts. En tant que partenaire universitaire, nous nous efforçons non seulement de mener des essais comportementaux, mais aussi d'étendre les résultats des essais et d'aider nos partenaires à trouver d'autres moyens d'intégrer les sciences du comportement. Il peut s'agir de la conception de politiques et de programmes, de la réalisation d'audits comportementaux, de l'utilisation de grandes initiatives de données en conjonction avec les sciences du comportement et, plus généralement, de la création d'une plateforme pour l'innovation en politiques. Il est impossible d'établir une bonne politique fondée sur des preuves sans preuves.

Il est tout aussi impossible d'établir des programmes et des politiques qui apportent une valeur ajoutée aux humains sans les comprendre. L'UASC de l'Ontario a démontré qu'il est possible de faire les deux dans les structures gouvernementales actuelles.

**Dilip Soman et Melanie Kim**

Behavioural Economics in Action at Rotman [BEAR], Université de Toronto

## Résumé

Et si les gouvernements pouvaient apporter des changements simples et peu coûteux pour accroître l'efficacité des politiques, des programmes et des services?

Les solutions de compréhension du comportement sont un moyen pour l'Ontario de faire passer les gens en premier tout en atteignant ces objectifs. Il est possible d'appliquer les sciences du comportement pour mieux comprendre et planifier la manière dont les gens interagissent avec le gouvernement afin d'améliorer leurs expériences et d'être plus efficace dans la prestation des services. L'Unité de l'application des sciences du comportement (UASC) de l'Ontario fait appel aux notions et méthodes des sciences du comportement pour apporter des solutions efficaces et fondées sur des preuves dans tous les domaines stratégiques du gouvernement de l'Ontario et avec des partenaires du secteur public.

La collaboration est essentielle pour faire passer les gens en premier. L'UASC travaille en étroite collaboration avec des partenaires de l'ensemble du gouvernement pour concevoir et mettre en œuvre des solutions pratiques. Avec ses partenaires, l'UASC a permis à la province d'économiser des millions de dollars en frais d'exploitation annuels et a aidé les Ontariens à bénéficier d'importants avantages au quotidien en modernisant – et en humanisant – les programmes et services gouvernementaux. Depuis les réalisations décrites dans le rapport de mise à jour 2018, l'UASC a collaboré à des projets avec plus de 10 ministères et agences provinciales. L'UASC a également fait équipe avec des partenaires d'autres ordres de gouvernement sur des services de première ligne qui touchent les Ontariens, notamment avec des organismes de services locaux et municipaux dans la région de Durham et la Ville de Toronto.

L'UASC de l'Ontario, installée au Secrétariat du Conseil du Trésor, a été la première unité du genre au Canada. Les effets des collaborations fructueuses de l'UASC vont bien au-delà des frontières de la province, l'Ontario étant reconnu comme un chef de file en matière de sciences du comportement au Canada et dans le monde entier. En 2018, l'Ontario a fait l'objet d'un profil dans le rapport de l'OCDE et de la Banque mondiale intitulé *Behavioral Science Around the World - Profiles of 10 Countries*, ce qui a eu des répercussions favorables sur le statut de l'unité provinciale. Les rapports destinés au public qui soulignent les résultats et les leçons tirées des interventions de l'Ontario en matière de sciences du comportement sont une ressource précieuse pour les équipes internationales (p. ex. l'équipe Behavioural Insights du Royaume-Uni, l'Unité de l'impact et de l'innovation du Canada et les équipes du secteur public en Australie, en Nouvelle-Zélande, à la Commission européenne, aux États-Unis et aux Pays-Bas) et ils ont permis de légitimer le travail de l'Ontario sur la scène mondiale.

À ce jour, l'Ontario a mis en place près de 30 projets pilotes sur les sciences du comportement : 18 sont achevés depuis 2018 et d'autres sont en cours. Ces projets ont accentué l'assiduité du paiement des amendes, l'accessibilité, la santé et la sécurité; ont fait économiser temps et argent aux contribuables en augmentant l'usage des plateformes numériques; ont amélioré la sécurité et la santé publiques et ont encouragé l'adoption de programmes et de services utiles pour les résidents de l'Ontario. L'UASC a également prodigué des conseils fondés sur des preuves et a renforcé les capacités de ses collègues et des décideurs de la fonction publique de l'Ontario à l'aide d'ateliers, de projets consultatifs de choix et de la rédaction d'un guide numérique sur les sciences du comportement accessible au public (envoyer un courriel à [biu.tbs@ontario.ca](mailto:biu.tbs@ontario.ca) pour en obtenir un exemplaire).

Bien que la majeure partie de ce rapport ait été rédigée avant l'urgence en santé publique de la COVID-19 de 2020, on ne peut le publier sans reconnaître le rôle que cet événement crucial a eu sur la vie des habitants de l'Ontario. Certains des projets de l'UASC, y compris les essais en cours, ont été mis en suspens, car les ressources publiques ont rapidement été réorientées pour soutenir les nouvelles priorités du gouvernement et les restrictions d'éloignement physique ont mis fin aux activités habituelles. De même, l'UASC a travaillé avec les ministères et les agences gouvernementales pour rapidement fournir des services de conseil exceptionnels en matière de comportement pour contribuer aux efforts de gestion de la crise. Certains des produits que l'UASC a soutenus avec les meilleures pratiques et les conseils émergents liés à la COVID-19 sont notés dans la section « Services consultatifs de choix » de ce rapport.

Au cours de la prochaine décennie, l'UASC espère renforcer les partenariats existants et établir de nouvelles relations avec les gouvernements et le secteur public élargi afin de fournir des conseils de haute qualité sur les sciences du comportement pour soutenir les programmes et services axés sur la population.

## Réalisations les plus notables

**2x**

Hausse du double de la probabilité de se faire vacciner

**1 120**

Hausse du nombre d'étudiants protégés contre les cancers évitables, uniquement pendant l'essai



Hausse de l'administration du vaccin contre le virus du papillome humain (VPH).

Test de plusieurs versions remaniées de lettres de rappel et améliorations apportées au système de prise de rendez-vous.

Hausse de **30 %**

des taux de dépistage

**7 200**

Hausse du nombre de femmes ayant subi un test de dépistage du cancer du col de l'utérus en 2018 et attentes similaires pour les années suivantes

Hausse du taux de dépistage du cancer du col de l'utérus pour les femmes admissibles.

Envoi de versions remaniées de lettres aux femmes de l'Ontario admissibles au dépistage par le test Pap.

Hausse prévue des amendes perçues de

**9,3 M\$**

par an

Réduction annuelle prévue de

**4,85 M\$**

pour les frais de retard évitables et les intérêts engagés par les Ontariens



Baisse prévue de

**33 900**

conducteurs devant être suspendus chaque année

Hausse du taux de paiement en ligne des amendes municipales et du respect des échéances. Test de plusieurs versions remaniées d'un avis d'amende et de date d'échéance.

Économies annuelles de

**309 672 \$**

par les clients de l'aide sociale sur les factures d'électricité, uniquement grâce à l'essai

Hausse des demandes pour le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité.

Test de plusieurs versions remaniées de lettres envoyées à des clients de l'aide sociale.

**3x**

Hausse du triple de la probabilité de produire un rapport de vaccination en ligne



Hausse du quadruple du nombre

**4x**

d'inscriptions au service en ligne MesPrestations

Hausse du nombre de rapports de vaccination en ligne pour les élèves du secondaire.

Test de plusieurs versions remaniées d'avis papier envoyés aux étudiants et à leur famille.

Hausse de l'utilisation du service en ligne MesPrestations.

Élaboration et test de courriels et de messages texte fondés sur les sciences du comportement.

### Comment l'Ontario applique-t-il les sciences du comportement?

L'Unité de l'application des sciences du comportement (UASC) de l'Ontario a été créée officiellement en 2015. Elle a pour mandat de permettre l'amélioration des services publics en s'appuyant sur la recherche en sciences du comportement. Il s'agit de la première unité gouvernementale consacrée à l'application des sciences du comportement au Canada.

L'UASC fait partie du Centre d'excellence pour le soutien à la prise de décisions fondées sur des données probantes du Secrétariat du Conseil du Trésor. Elle travaille avec des partenaires pour utiliser une optique axée sur les sciences du comportement dans l'établissement de politiques et la mise en œuvre de programmes. Son travail comprend le renforcement des capacités, la prestation de services consultatifs, et la conception et l'évaluation de solutions.

Les sciences du comportement s'appliquent à un grand éventail de domaines, et l'UASC collabore avec de nombreux ministères et organismes de même qu'avec d'autres ordres de gouvernement.

L'UASC fournit des services consultatifs et attire et inspire des partenaires potentiels grâce à l'innovation dont elle fait preuve dans l'éducation et la sensibilisation. Même si nous contribuons à renforcer les capacités locales en sciences du comportement au sein du gouvernement, la majorité du travail de renforcement des capacités de l'UASC provient de l'engagement avec des partenaires pour appliquer les connaissances des sciences du comportement afin de concevoir, d'évaluer et de mettre en œuvre des politiques et des programmes plus efficaces, plus efficaces et plus centrés sur l'être humain.

Une partie de la mission de l'UASC consiste à informer le gouvernement, les partenaires et les partenaires potentiels, ainsi que le public, des progrès qu'elle réalise et des politiques ou programmes qui ont été façonnés et influencés par notre approche scientifique axée sur les personnes. Il s'agit du deuxième rapport de mise à jour de l'UASC, qui détaille les réalisations notables et les travaux en cours.

## Méthodologie

L'UASC de l'Ontario suit une méthodologie adaptée de la Behavioural Insights Team et de ideas42, deux organismes très respectés qui se consacrent à l'application des sciences du comportement aux politiques publiques depuis plus de dix ans. Cette méthode, appelée CESTE, est ainsi nommée parce qu'elle comporte cinq étapes : Cible, Exploration, Solution, Test et Échelle.

À la première étape, l'UASC travaille avec les partenaires du projet pour cibler les comportements qui peuvent être modifiés et la manière dont le changement sera mesuré. Un examen éthique effectué à ce stade précoce garantit que le changement de comportement souhaité présente des avantages évidents pour les Ontariens ainsi que pour le gouvernement. Ensuite, nous explorons le contexte comportemental entourant cette action précise, ce qui peut inclure une revue de la documentation, une recherche qualitative, des entretiens avec les parties prenantes et une version modifiée du cheminement de l'utilisateur appelée carte de comportement. La phase d'exploration se termine par la détermination des principaux obstacles comportementaux qui peuvent empêcher les gens d'agir. Il s'ensuit plusieurs versions différentes d'une solution, qui intègrent différentes perspectives comportementales afin d'aborder les obstacles comportementaux

### **Qu'est-ce qu'un essai contrôlé randomisé (ECR)?**

Considéré comme la norme par excellence des évaluations en sciences du comportement (et dans le domaine médical), un ECR est une méthode d'évaluation particulière qui emploie la répartition aléatoire pour créer deux ou plusieurs groupes susceptibles de présenter des variables statistiques équivalentes à tous points de vue (par exemple, la démographie, la personnalité, l'éducation, la géographie). L'un de ces groupes est utilisé comme groupe de contrôle et reçoit un modèle de routine ou de statu quo (par exemple, une lettre précédemment utilisée par le partenaire), tandis que les autres groupes reçoivent des solutions différentes (par exemple, des lettres différentes fondées sur les sciences du comportement). Comme les différents groupes sont conçus pour être statistiquement équivalents, en comparant le comportement des différents groupes de solutions à celui du groupe de contrôle, l'ECR permet de déduire quel changement de comportement a été provoqué par chaque solution.

déterminés à l'étape d'exploration. Pendant la phase de test, ces solutions sont testées les unes par rapport aux autres et par rapport à une version des activités habituelles ou de statu quo, généralement à l'aide d'un essai contrôlé randomisé. Les résultats des essais sont communiqués aux partenaires et aux décideurs de l'UASC, qui ont alors la possibilité de déployer la solution la plus efficace à grande échelle ou de maintenir le statu quo en fonction de leur analyse coûts-avantages.

Bien que présentée de manière linéaire, la méthode CESTE est souvent un processus itératif qui nécessite de passer d'une étape à l'autre pour intégrer les découvertes ou affiner les résultats du projet. Les réalisations qui suivent sont présentées selon la structure de la méthode CESTE pour mettre en évidence les nombreuses étapes de la méthode scientifique appliquée par l'UASC et ses partenaires pour obtenir des résultats de politique publique fondés sur les sciences du comportement.

### Hausse du taux de paiement en ligne des amendes municipales et du respect des échéances

Municipalité régionale de York et ministère du Procureur général

**Cible :** Bien que la majorité des amendes infligées en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* soient perçues à temps, une proportion importante des amendes sont payées en retard ou ne sont jamais payées. En 2018, les tribunaux municipaux de l'Ontario devaient plus de 1 milliard de dollars en amendes impayées, même si les citoyens font face à de graves conséquences pour cette infraction, notamment des frais de pénalité supplémentaires, des intérêts et la suspension du permis de conduire. En fait, près de 100 000 conducteurs ontariens voient leur permis de conduire suspendu chaque année pour cause d'amendes impayées. Lorsque ces amendes sont payées, moins de la moitié le sont par voie numérique, ce qui augmente le coût et le travail nécessaire pour traiter ces paiements.

**Exploration :** En réponse aux plaintes des conducteurs concernant les suspensions de permis pour amendes impayées, l'ombudsman de l'Ontario a décrit les avis relatifs à ces amendes comme étant « longs, confus, trop compliqués et mal formatés ». L'UASC a travaillé avec le ministère du Procureur général (MPG) pour apporter des modifications à l'avis d'amende et de date d'échéance envoyé aux personnes reconnues coupables d'une infraction provinciale, les informant de la date limite de paiement de leur amende.

**Solution :** Lorsque c'est possible, l'UASC exploite les preuves produites par d'autres équipes de sciences du comportement du monde pour augmenter nos chances de réussite. La Behavioural Insights Unit de Nouvelle-Galles-du-Sud, en Australie, avait précédemment élaboré et testé un avis d'amende qui utilisait la mise en évidence pour communiquer clairement les mesures concrètes qu'un destinataire devait prendre pour éviter les conséquences négatives. Trois versions de ces avis ont été adaptées au contexte de l'Ontario : une avec la nouvelle mise en évidence et deux avec l'ajout d'énoncés incitatifs, l'une qui soulignait la norme sociale selon laquelle la plupart des bénéficiaires effectuent leurs paiements à temps, et l'autre qui utilisait l'encadrement pour évoquer l'aversion aux pertes en soulignant les pénalités auxquelles s'exposait un bénéficiaire en cas d'inaction.

# Sample/exemple

Ontario Court of Justice  
Provincial Offences Office  
The Regional Municipality of York,  
465 Davis Drive, Suite 200  
Newmarket ON L3Y 7T9

Phone No./No de tél: (905) 799-4291

To/À: John Doe  
123 Any Street,  
Anywhere, Ontario,  
A1B 2C3

**Notice of Fine and Due Date  
Avis d'amende et d'échéance**

You have been convicted of an offence, and you owe the amount noted below.  
Vous avez été déclaré(e) coupable d'une infraction et vous devez payer l'amende indiquée ci-dessous.

Place of Offence Lieu de l'infraction	Offence Code Date de l'infraction	Offence Description Description	Amount Due/Montant exigible
Highway 400 Barrie, Ontario	04/12/03	Speeding	\$45.00
Due Date Échéance	File No. No de dossier	Conviction Date Date de condamnation	Amount Due/Montant exigible
DDMMYYYY - JJMMMAAA 00000000	386409990012345678	DDMMYYYY - JJMMMAAA 07/03/05	\$45.00 Includes fine, costs and Victim Fine Surcharge Comprend les amendes, les coûts et la surcharge pour victime

For most Provincial and Municipal offences, an additional administrative fee of \$30.00 will be charged if the fine is not paid within fifteen days of the due date.  
Si vous avez déjà payé le montant exigible, veuillez ne pas tenir compte du présent avis.

**FAILURE TO PAY THIS FINE BY THE DUE DATE MAY RESULT IN:**

- Suspension of your driver's licence and the imposition of a licence reinstatement fee.
- Informing the Credit Bureau of the debt, which may affect your credit rating.
- Referral to a Private Collection Agency for formal collection proceedings.

See reverse side of this form for additional legal measures which may be taken if payment is not received by the due date.

AT0003 0500

COMPLETE AND DETACH THIS PORTION AND SEND WITH PAYMENT.  
SEE BACK FOR MAILING AND PAYMENT INSTRUCTIONS.

NAME AND ADDRESS: John Doe  
123 Any Street,  
Anywhere, Ontario, A1B 2C3

CHECK/UNEVNER UNDER ENVELOPPE  
 VISA  
 MASTERCARD

CARD NUMBER / NUMÉRO DE LA CARTE  
CARD EXPIRY DATE: (MONTH) (YEAR)  
DATE D'EXPIRATION: (MOIS) (ANNÉE)

38003994309700

Ontario Court of Justice  
Provincial Offences Office  
The Regional Municipality of York,  
465 Davis Drive, Suite 200  
Newmarket ON L3Y 7T9

Phone No. (905) 888-0425

File No.: 00000000000000000000  
You owe: \$000.00  
You must pay by: XXXXXXXXXX 00, 2018

To pay now, go to [www.paytickets.ca](http://www.paytickets.ca)  
Fine payable to: XXXXXXXXXX00000000000000000000  
Ticket type: Notice of Fine and Due Date

**Re: Notice of Fine and Due Date - If you have already paid the amount due, please disregard this notice.**

**PAY NOW**

Pay your fine now or you may lose your driver's licence, your possessions may be seized, or your employer may be ordered to garnish your wages.  
You have been convicted of the following offence. You are required to pay the above amount by the due date.

Offence	Offence Code	Conviction Date	Place of Offence	License Plate No.
	00000000	00000000	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

**SERIOUS LEGAL CONSEQUENCES MAY RESULT IF YOU DO NOT PAY YOUR FINE ON TIME:**

- Loss of your driver's licence, and a license reinstatement fee.
- An order for your employer to garnish your wages.
- Property seizure by enforcement officials.
- Registration of a lien (possession of your property until the debt is paid).
- An order for your bank to remove the owed funds from your account.
- A freeze on renewing your licence plate sticker.
- Downgrading of your credit score by Credit Bureau.
- Formal collection proceedings via Private Collection Agency.
- Additional fees, costs and surcharges.

**HOW TO PAY:**

Mail: Send in the bottom portion of this letter (reverse side) to the address above.

Online: [www.paytickets.ca](http://www.paytickets.ca)  
Pay and confirm.

In Person: Go to any Provincial Offences Court Office.

**ADDITIONAL INFORMATION:**

- Remember to keep a record of your payment.
- You have the right to apply to the court for an extension of time for payment of this fine.
- If you have any questions, please contact the Court office at the address shown on the upper left-hand corner.
- For information on access to Ontario Courts for Persons with Disabilities please contact via the address and telephone number in the upper left-hand corner.

**FRANÇAIS AU VERSO.**

Guide for Defendants available at [www.ontariocourts.ca/OC-PCAGuide](http://www.ontariocourts.ca/OC-PCAGuide), or contact the court office.  
Le Guide pour les défendeurs est consultable à [www.ontariocourts.ca/Guide-DFG](http://www.ontariocourts.ca/Guide-DFG), ou contactez le greffe du tribunal.

POA 0884 (January 19, 2018 / 19 janvier 2018) CSO - Form 10.3

If you mail your payment, you assume the consequences. If, for any reason, the payment is not received in our Court office by the due date, you are deemed to have not paid the fine.  
Lorsque vous envoyez par la poste votre paiement et le présent avis, vous êtes responsable des conséquences si, pour une raison quelconque, le greffe ne reçoit pas votre paiement au plus tard à la date d'échéance.

When you mail your payment and this notice, you assume the consequences. If, for any reason, the payment is not received in our Court office by the due date, you are deemed to have not paid the fine.  
Lorsque vous envoyez par la poste votre paiement et le présent avis, vous êtes responsable des conséquences si, pour une raison quelconque, le greffe ne reçoit pas votre paiement au plus tard à la date d'échéance.

**REMEMBER TO KEEP A RECORD OF THIS PAYMENT**  
MAILING INSTRUCTIONS  
Mail payment along with this portion of the notice to:

Ontario Court of Justice  
Provincial Offences Office  
The Regional Municipality of York,  
465 Davis Drive, Suite 200  
Newmarket ON L3Y 7T9  
Phone No. (905) 888-0425

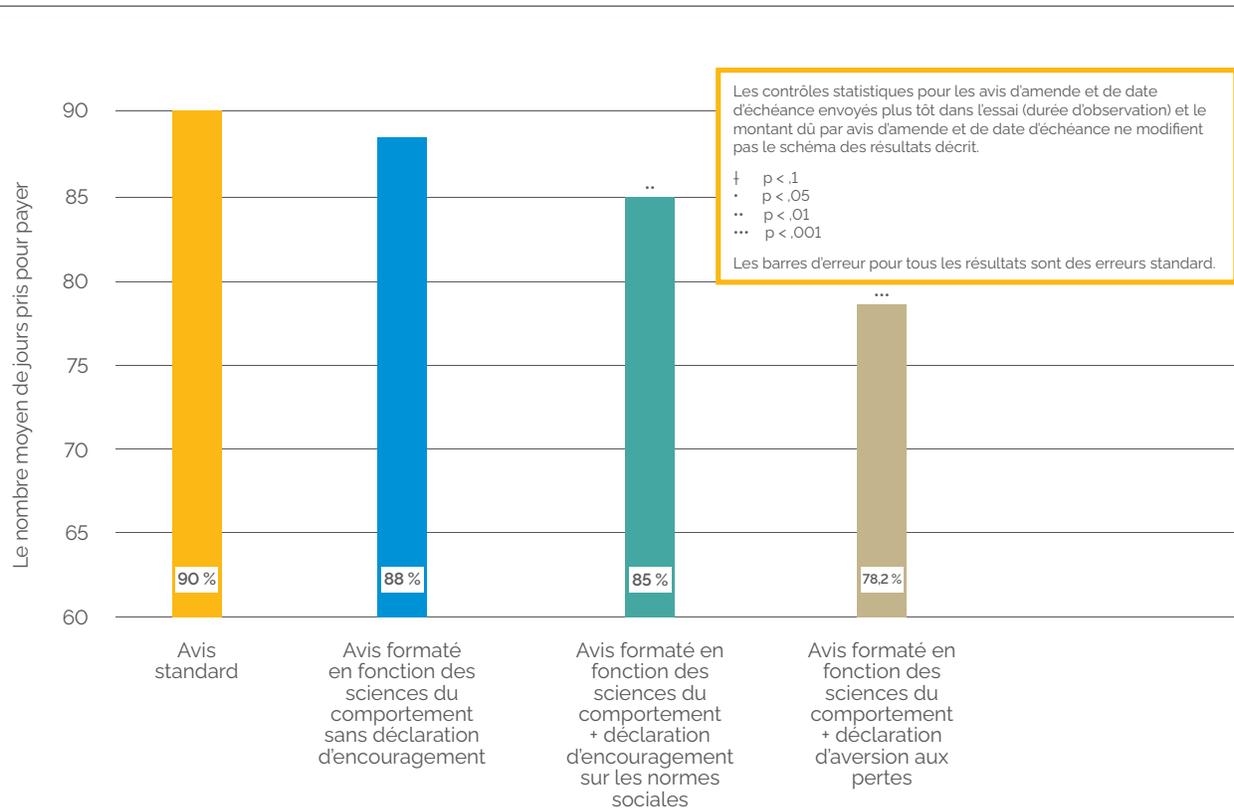
Cour de Justice de l'Ontario  
Bureau des infractions provinciales  
Municipalité régionale de York,  
465 Davis Drive, Suite 200  
Newmarket (Ontario) L3Y 7T9  
Téléphone : 905 888-0425

FOR INFORMATION ON ACCESS TO ONTARIO COURTS FOR PERSONS WITH DISABILITIES: Call (905) 888-0425  
POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACCÈS DE PERSONNES HANDICAPÉES AUX TRIBUNAUX DE L'ONTARIO : Téléphone (905) 888-0425  
Guide for Defendants available at [www.ontariocourts.ca/OC-PCAGuide](http://www.ontariocourts.ca/OC-PCAGuide), or contact the court office.  
Le Guide pour les défendeurs est consultable à [www.ontariocourts.ca/Guide-DFG](http://www.ontariocourts.ca/Guide-DFG), ou contactez le greffe du tribunal.

**Figure 1 :** Version statu quo de l'avis d'amende et d'échéance à côté de l'un des modèles d'avis formatés en fonction des sciences du comportement. La seule différence entre les trois versions formatées en fonction des sciences du comportement était la déclaration d'encouragement en texte rouge, qui a été omise dans une version, rédigée comme déclaration de norme sociale dans la deuxième version et rédigée comme déclaration d'aversion aux pertes dans la troisième version.

**Test :** Au cours d'un essai de quatre mois, les avis d'amende distribués par la région de York ont été modifiés chaque jour jusqu'à ce que 21 035 destinataires aient reçu l'un des quatre avis. L'attribution des différentes versions des avis a été regroupée par jour pour éviter que la même personne ne reçoive différentes versions de l'avis si elle avait commis plusieurs infractions le même jour. L'analyse des données a révélé que si la communication formatée selon les sciences comportementales comprend une déclaration d'aversion aux pertes, le paiement des amendes s'en trouve considérablement accéléré (de 12 jours), augmentant ainsi les montants perçus des amendes de 11 % par rapport à la communication standard. Alors que le ministère déploie ce nouvel avis dans toute la province, l'Ontario prévoit une augmentation de 9,3 millions de dollars en amendes perçues chaque année. Tout

aussi important, le paiement plus rapide des amendes permettra aux Ontariens d'économiser plus de 4,85 millions de dollars en frais de retard et intérêts évitables, et réduira le nombre de conducteurs suspendus de 33 900 par an. Les nouveaux avis ont également fait bondir de 16 % l'utilisation du canal numérique pour le paiement des amendes, ce qui a permis d'économiser environ 1 739 heures de travail et 65 000 \$ en coûts annuels dans toute la province.



**Figure 2 :** Comparaison du temps de paiement des bénéficiaires selon les différentes versions de l'avis d'amende et de date d'échéance. Les avis d'amende et de date d'échéance formatés selon les sciences du comportement comprenant des déclarations d'encouragement ont accéléré les paiements de manière significative, soit jusqu'à 12 jours.

**Échelle :** Le ministère du Procureur général a mis en œuvre les avis d'amende et de date d'échéance formatés selon les sciences du comportement comprenant des déclarations d'aversion aux pertes dès novembre 2019; le déploiement a été terminé dans toute la province en février 2020.

## **Hausse des rapports de conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**

Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité

**Cible :** Plus de 15 % des Ontariens s'identifient comme ayant un handicap. Les entreprises de 20 employés ou plus de l'Ontario sont tenues de faire régulièrement rapport de leur conformité aux règlements de la LAPHO. Certaines des entreprises qui soumettent un rapport de conformité sont sélectionnées pour fournir des documents supplémentaires. Actuellement, environ 89 % d'entre elles fournissent les documents requis et 11 % sont passées à la phase suivante de la vérification. L'UASC a collaboré avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) pour vérifier si un courriel d'avis de vérification fondé sur les sciences du comportement pourrait augmenter les réponses dans les délais aux demandes de vérification.

**Exploration :** L'équipe du projet a créé une carte comportementale du processus de rapport de conformité et a décelé que, parce que les organisations reçoivent de grands volumes de correspondance et gèrent souvent de multiples tâches chaque jour, l'attention limitée et la bande passante cognitive pourraient nuire à la conformité. Même des facteurs de complication en l'apparence mineurs, comme le fait de devoir lire plusieurs paragraphes pour comprendre les étapes de la réponse, peuvent entraîner de la confusion ou de la procrastination.

**Solution :** L'équipe du projet a rédigé deux courriels fondés sur les sciences du comportement, tous deux assortis de délais d'action clairs et des coordonnées de l'analyste de la conformité affecté à la vérification. Le premier visait à éliminer les facteurs de complication perçus en simplifiant et en exposant les étapes à suivre pour répondre à la demande de vérification dans une liste. Le deuxième comprenait une déclaration d'encouragement qui soulignait l'engagement dont l'entreprise avait déjà fait preuve en soumettant son rapport et mettait l'accent sur les conséquences d'une non-réponse.

**Test :** Un échantillon de 300 entreprises a été choisi au hasard pour recevoir l'un des deux avis. Une centaine d'entreprises ont fait l'objet d'une vérification chaque trimestre et les données sur leur taux de réponse ont été recueillies à la fin de chaque trimestre. L'analyse de ces données a révélé que les deux avis axés sur les sciences du comportement ont donné des résultats statistiquement

identiques et qu'aucun des deux n'a dépassé de manière significative le seuil de 89 % de conformité relatif aux vérifications. Ce résultat nul (non significatif sur le plan statistique) pourrait être dû à un effet de plafonnement. Il est probable que les entreprises qui seraient influencées par une intervention des sciences du comportement font déjà partie des 89 % qui prennent les mesures souhaitées et que les 11 % restants sont confrontés à des obstacles à une réponse rapide qu'on ne peut attribuer aux interventions légères des sciences du comportement.

**Échelle** : Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité examine actuellement les résultats et étudie la meilleure façon d'intégrer ces conclusions pour augmenter le respect de la législation sur l'accessibilité en Ontario.

### Hausse de l'utilisation du service en ligne MesPrestations

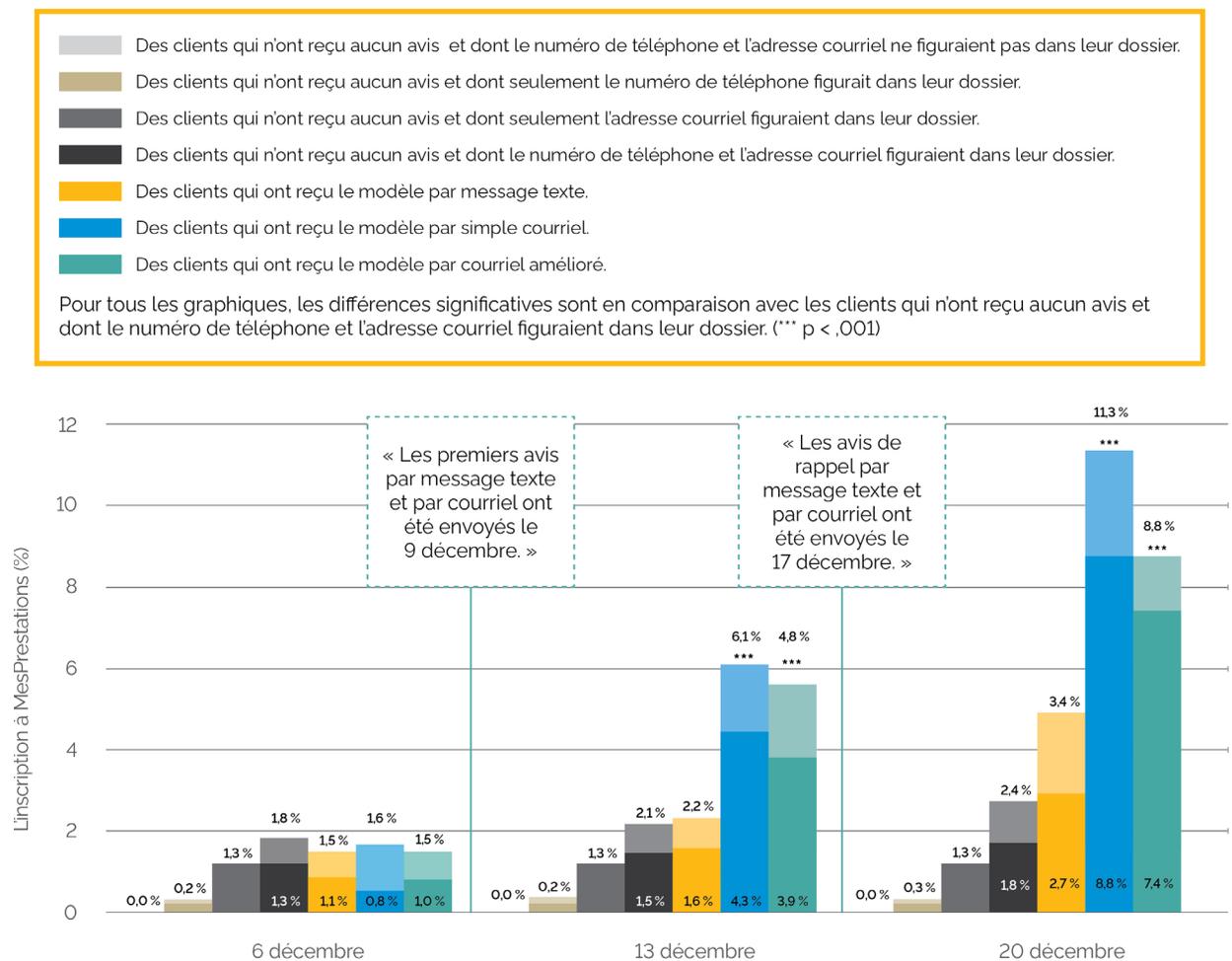
Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

**Cible :** L'Ontario dispose de deux programmes d'aide sociale pour aider les résidents admissibles dans le besoin : Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Gérés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC), ces programmes offrent un soutien financier aux Ontariens dans le besoin et une aide à la recherche d'emploi. Afin d'améliorer la prestation de services, le ministère a lancé MesPrestations, un outil en ligne sécurisé et pratique pour aider les bénéficiaires de l'aide sociale à déclarer leurs revenus et à gérer les renseignements relatifs à leur dossier. Le Ministère a demandé à l'UASC de collaborer à un projet qui pourrait accroître l'utilisation (par exemple, l'inscription) de l'outil MesPrestations par les clients.

**Exploration :** L'UASC a travaillé en étroite collaboration avec le MSESC pour mieux comprendre ses programmes d'aide sociale et la façon dont les clients interagissent avec eux. La cartographie du comportement a permis d'explorer le processus d'inscription à l'aide sociale et les possibilités d'exposition ou de présentation de l'outil MesPrestations aux clients. Les principaux obstacles qui empêchent les clients de s'inscrire à MesPrestations ont été déterminés. La surcharge d'information lors de l'inscription à l'aide sociale a rendu difficile pour les clients l'exécution des tâches non obligatoires comme l'inscription à MesPrestations. Une fois les clients intégrés à l'aide sociale, ils ont probablement été influencés par un préjugé du statu quo, une préférence pour leur processus existant de déclaration et de gestion de leurs renseignements plutôt que pour un nouveau service dont la maîtrise nécessiterait un effort supplémentaire. Les clients de l'aide sociale sont également susceptibles de faire face au peu de ressources et de temps, qui occupe une large bande passante mentale. Dans ce contexte, l'équipe du projet a pris un soin particulier à déterminer et à éliminer les obstacles à l'inscription à MesPrestations.

**Solution :** Selon les résultats de l'exercice de cartographie du comportement, l'UASC et le MSESC ont envoyé de nouveaux messages électroniques (un courriel simple et un courriel amélioré) et des messages texte (comportant le même contenu que le courriel simple) aux clients de l'aide sociale sur deux sites pilotes, les informant de l'outil MesPrestations. Ces communications visaient à promouvoir MesPrestations auprès des bénéficiaires (au cas où ils n'en auraient pas entendu parler auparavant) et permettaient de s'inscrire facilement grâce à un

lien direct. Elles utilisaient des techniques d'analyse comportementale telles que la simplification, la mise en évidence des principaux avantages du service et l'envoi de rappels en temps opportun. Le courriel et les messages texte ont été choisis précisément en raison des « taux de lecture » plus élevés et du plus faible coût de ces canaux par rapport aux communications papier. Afin de gérer les risques potentiels associés à l'envoi de messages texte aux clients de l'aide sociale, un essai préalable à l'essai pilote a été mené en novembre 2019, où 100 clients ont reçu des messages texte.



**Figure 3 :** Comparaison des inscriptions à MesPrestations selon les différents modèles de l'essai. (Les comptes dont l'inscription est « en cours » [commencée mais pas encore terminée] sont affichés dans des couleurs plus pâles en haut des barres.)

**Test :** Des courriels et des messages texte ont été envoyés en décembre 2019 à un échantillon de 4 000 clients qui pouvaient s'inscrire à MesPrestations. Les clients ont été répartis de manière égale au hasard entre les trois modèles de communication. Les clients ont été sélectionnés pour des essais pilotes à London (Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées) et à Ottawa (Ontario au travail), deux endroits où le nombre de cas est important et où l'utilisation de MesPrestations était faible avant l'essai. Comparativement aux clients qui n'avaient pas reçu d'avis et qui avaient une adresse électronique et un numéro de téléphone dans leur dossier au Ministère et pour qui le taux d'inscription au service s'élevait à 1,8 % au 20 décembre, les personnes ayant reçu des courriels simples ont enregistré un taux d'inscription quatre fois plus élevé (8,8 %), celles ayant reçu des courriels améliorés ont enregistré un taux de 7,4 % et celles ayant reçu un message texte ont enregistré un taux de 2,7 %.

**Échelle :** Des discussions sont en cours pour appliquer les leçons tirées de ce projet aux futurs efforts de sensibilisation à MesPrestations. La faisabilité et l'intérêt d'envoyer des courriels simples aux clients de l'aide sociale en attente sont actuellement à l'étude.

### Adoption du renouvellement des cartes de santé en ligne

ServiceOntario, ministère de la Santé et ministère des Transports

**Cible :** En 2018, l'Ontario a lancé un nouveau service intégré de renouvellement en ligne de la carte Santé et du permis de conduire. Les titulaires d'une carte Santé dont l'admissibilité au renouvellement en ligne a été vérifiée ont reçu un avis qui les a dirigés vers l'option de renouvellement en ligne. L'UASC s'est associée à ServiceOntario (qui fournit aux Ontariens le renouvellement de leur carte Santé et d'autres services), au ministère de la Santé et au ministère des Transports pour tester les avis fondés sur le comportement afin d'augmenter le nombre de renouvellements de cartes Santé en ligne dans les délais.

**Exploration :** En août 2017, ServiceOntario a effectué des essais de convivialité qui ont révélé plusieurs obstacles potentiels aux renouvellements en ligne. Les actions immédiates exigées des bénéficiaires n'étaient pas claires, ce qui augmentait la difficulté perçue de répondre de manière appropriée. Les testeurs de la convivialité ont également signalé que la formulation employée dans l'avis portait à confusion et qu'on ne savait pas clairement de quel côté du formulaire il fallait s'occuper en premier.

**Solution :** L'équipe du projet a conçu un ensemble de quatre lettres intégrant les résultats des tests de convivialité. La formulation employée dans les lettres a été simplifiée et les actions immédiates ont été rendues plus claires. Les titres de l'avis indiquaient le « recto » et le « verso », et toutes les lettres comportaient un encouragement à retourner l'avis et à essayer le renouvellement en ligne. Une lettre de contrôle a conservé le format le plus proche de l'avis de renouvellement actuel de la carte Santé, mais a affiché de façon bien visible des messages sur le service en ligne. Les trois autres avis ont été remaniés pour inclure des dégradés de couleurs, des bannières d'appel, des icônes et d'autres modifications au formatage afin de mieux mettre en évidence des renseignements clés. Deux de ces avis comprenaient une déclaration de principe soulignant soit l'exclusivité de l'admissibilité au renouvellement en ligne, soit la possibilité d'y regrouper facilement le renouvellement simultané de deux cartes (carte Santé et permis de conduire).

**Test :** On a choisi au hasard un échantillon de 48 000 clients de ServiceOntario présélectionnés pour l'admissibilité au renouvellement afin qu'ils reçoivent des avis de contrôle ou l'un des trois avis d'information fondés sur les sciences du comportement. Les avis de renouvellement fondés sur les sciences du comportement ont fait augmenter l'utilisation du service en ligne de 1 % par rapport à l'avis standard. Si l'un des avis de renouvellement fondés sur les sciences du comportement est mis en œuvre par ServiceOntario, on estime que cela se traduirait par une hausse de 16 000 transactions en ligne par an.

**Échelle :** ServiceOntario a utilisé les conclusions de l'essai pour prendre une décision fondée sur les preuves, à savoir s'il faut déployer les avis à grande échelle ou revenir aux avis de contrôle. Pour des raisons de fonctionnement, les avis de contrôle ont été rétablis.

### **Hausse du nombre de rapports de vaccination en ligne pour les élèves du secondaire**

Ministère de la Santé et Santé publique de Toronto

**Cible :** En vertu de la loi ontarienne, les élèves ou leurs parents doivent fournir des dossiers de vaccination à jour à leur service local de santé publique afin de pouvoir fréquenter l'école. En 2017, le ministère de la Santé a créé un nouvel outil convivial permettant de remplir la déclaration des vaccins en ligne,

Connexion immunisations Ontario (CION). Cet outil numérique promettait des gains d'efficacité substantiels pour l'administration des programmes, en particulier pour les très grandes unités de santé publique comme Toronto, qui est responsable de l'évaluation de plus de 350 000 dossiers d'élèves provenant de quelque 850 écoles. La Santé publique de Toronto et le Ministère ont collaboré avec l'UASC pour accroître l'utilisation de CION sans restreindre l'accès aux autres canaux de déclaration (c'est-à-dire le téléphone, le télécopieur et le courrier). Il est important de maintenir l'accessibilité aux canaux alternatifs pour les parents qui peuvent avoir besoin du soutien de professionnels de la santé et de services de traduction pour faire leur déclaration.

**Exploration :** La cartographie du contexte comportemental entourant la déclaration des vaccins et la vérification des documents de communication actuels ont permis de relever plusieurs obstacles potentiels. Par exemple, l'avis envoyé aux élèves et aux parents les informant que leur dossier de vaccination n'est pas à jour comprenait un formulaire bien visible pour énumérer les renseignements sur les vaccins. Ce formulaire a fait appel à l'affordance du comportement, suggérant que les vaccins doivent être déclarés par courrier ou par fax. En revanche, le lien de l'outil CION n'était pas mis en évidence : il n'était que présenté au dos de l'avis et renvoyait les visiteurs à une page générique sur la vaccination, qui les obligeait à naviguer vers l'outil. Comme l'information sur les vaccins est complexe et que les élèves et les parents n'ont peut-être pas eu d'interaction avec le service de Santé publique de Toronto récemment, on suppose que les parents étaient peu susceptibles de se souvenir de renseignements provenant de communications antérieures. Il était nécessaire de fournir des instructions claires quant aux prochaines étapes.

**Solution :** Pour remédier à ces obstacles, nous avons rédigé deux nouveaux avis. Les deux nouveaux avis ont permis de mettre en évidence le canal de déclaration en ligne grâce au formatage et à la répétition. L'accès à l'outil en ligne a été facilité par la création d'une adresse facile à retenir qui relie directement les visiteurs à CION. Quand les parents ou les élèves ont lu l'avis, ils ont reçu des instructions claires, étape par étape, sous forme de texte et d'organigramme. En plus de ces changements, l'un des nouveaux avis contenait également une question s'appuyant sur les normes sociales : « Chaque année, neuf élèves du secondaire sur dix reçoivent les vaccins nécessaires pour aller à l'école. L'avez-vous fait? »

# Sample/exemple

## Status Quo Letter

**Toronto Public Health**  
 Toronto Public Health  
 235 Danforth Avenue, 2nd Floor  
 Toronto, Ontario M4K 1N2  
 Phone: 416-392-1250  
 Fax: 416-338-2487

**Immunization Notice**

To Parent/Guardian of  
 And where the student is 16 or 17 years old, to:  
 Student: **Eazy Breezy**  
 Address: **2428 Summer STREET**  
**TORONTO ONTARIO M6A 0A1**

Client ID: 1234567890 (TPH 6)  
 Gender: Male  
 Date of Birth: 2009 February 03  
 School: ADAM BECK JUNIOR PUBLIC SCHOOL - 662151

Public health units are required to collect and review immunization records for all students in Ontario schools. The Immunization of School Pupils Act, 1990 (ISPA) requires students to be vaccinated against the following diseases: diphtheria, tetanus, polio, measles, mumps, rubella, meningococcal disease, pertussis (whooping cough), and for students born in 2010 or later, varicella (chicken pox), or submit an exemption form.

The immunization information for Eazy Breezy is shown on the page p.2. This record is incomplete and shows this student needs vaccines to protect against:

**Measles, Meningococcal disease (Men-C-C), Mumps.**

The student may be suspended from school if we do not receive an up-to-date immunization record or a valid exemption by 2018 August 28.

If this student has received vaccines that are not listed on p.2, please report them to us.

If this student requires a vaccine, visit your doctor to get vaccinated.

Ask the doctor to report the vaccines given in the chart below:

Date Given	Vaccine Brand Name	Vaccine Lot	Doctor's Name	Doctor's Phone Number

If you do not wish to vaccinate this student, please contact us about an exemption.

Page 1

Client ID: 1234567890  
 Choose one option to report the student's immunization:  
 - call: 416-392-1250  
 - fax: 416-338-2487  
 - mail: 235 Danforth Avenue, 2nd Floor Toronto Ontario M4K 1N2

We appreciate your cooperation in ensuring your child's immunization record is complete.

Date Given	at	Age	Diphtheria Tetanus	Polio	Measles	Mumps	Rubella	Varicella	Meningococcal Disease	Vaccine
2009-02-11	IM	8D			X					OPV
2009-03-22	IM	15D	√	√	√	√				DTaP-HB-IPV-Hb, OPV
2009-04-21	IM	18D	√	√	√	√				DTaP-IPV-Hb
2009-05-23	IM	20D	√	√	√	√				DTaP-HB-IPV-Hb
2009-11-09	IM	6D			√					M
2010-05-21	IV	3M			√	√	√			MMR
2010-07-20	IV	5M			√	√	√			IVar
2010-09-18	IV	7M	√	√	√	√				DTaP-IPV-Hb
2011-08-28	IV	6M			√					IVar
2014-06-30	IV	4M	√	√	√	√				DTaP, OPV

√ = a valid vaccination  
 x = an invalid vaccination, according to Ontario's Publicly Funded Immunization Schedules (2015)

This student's name, date of birth, gender and contact information was provided by the school. If any of the information is wrong, please contact the school to have it corrected.

The information provided on attached to this form is being collected, not will be used by Toronto Public Health for the purpose of the medical officer of health monitoring or surveillance record as the data is used solely to be the appropriate action to prevent certain vaccine preventable diseases in the health unit. This information may be disclosed to the Ministry or other health units for the purpose of the prevention of vaccine preventable diseases. For further details concerning this collection, contact us at 235 Danforth Avenue, 2nd Floor Toronto Ontario M4K 1N2.

Page 2

## Behaviourally informed "OnlineSalience" letter

**Toronto Public Health**  
 Toronto Public Health  
 235 Danforth Avenue, 2nd Floor  
 Toronto, Ontario M4K 1N2  
 Phone: 416-392-1250  
 Fax: 416-338-2487

January 16, 2018

To the parent/guardian of, and/or  
 David Student  
 1234 Home Rd  
 Toronto, Ontario N1N 1N1

**Done Updating Your Record?**  
 After you update the student's online vaccine record, we'll send you an email to confirm within 3-5 business days.  
 Once you get the email, you can view the updated vaccine record at [www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines)  
 Log in with the ID below and the student's health card  
 Ontario Immunization ID: ABCDEF01234

**FINAL REMINDER:** David Student can be suspended from school if David's vaccine record is not updated.

Did you know that all Toronto students must have up-to-date vaccine records with Toronto Public Health? The vaccines are free and prevent serious diseases. Students who are not up-to-date can be suspended from school per the Immunization of School Pupils Act.

David's record with Toronto Public Health is missing vaccine(s) for the following diseases:  
**Diphtheria, Pertussis, Tetanus**

**Here's what you need to do by February 28, 2018:**

**A.** Check David's yellow vaccine card. If the diseases listed above are checked off, then the vaccines are probably complete, but you still need to update the student's record with Toronto Public Health. Visit [www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines) to update the record.

**OR**

**B.** If David has not had these vaccines, see your doctor. Once the vaccine(s) are given, update the student's record with Toronto Public Health at [www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines).

If the vaccine record is not updated, David will be suspended from Toronto Collegiate Secondary School on April 5, 2018. Follow the steps on the back of this letter. When you're done, you will have an online vaccine record that you can access in the future.

Sincerely,  
  
 Dr. Vinita Dubey, MD, MPH, CCFP, FRCPC  
 Associate Medical Officer of Health  
 Vaccine Preventable Diseases Program

01  
 Client ID: 905616118

2

**What do I need to do now?**

**Step 1:** Already got the required vaccine(s) listed on the previous page? (Check yellow vaccine card) **Yes** → Go to your doctor and/or Toronto Public Health clinic\* to get the vaccine(s). **Next**

**Step 2:** Report the vaccines to Toronto Public Health at [www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines). **Submit Immunizations**

**Step 3:** In 3-5 days... You'll get an email receipt!

**Need a Health Card or a Doctor?**  
 \*Students can receive free vaccines at Toronto Public Health clinics. Go to [www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines) to find your appointment.  
**Need a medical or non-medical exemption?**  
 Go to the Immunization Information Line at 416-392-1250.

**Where do I find my yellow vaccine card?**

In Ontario, the yellow vaccine card is usually given to you after getting vaccines at the doctor's office. If not, contact the student's doctor.

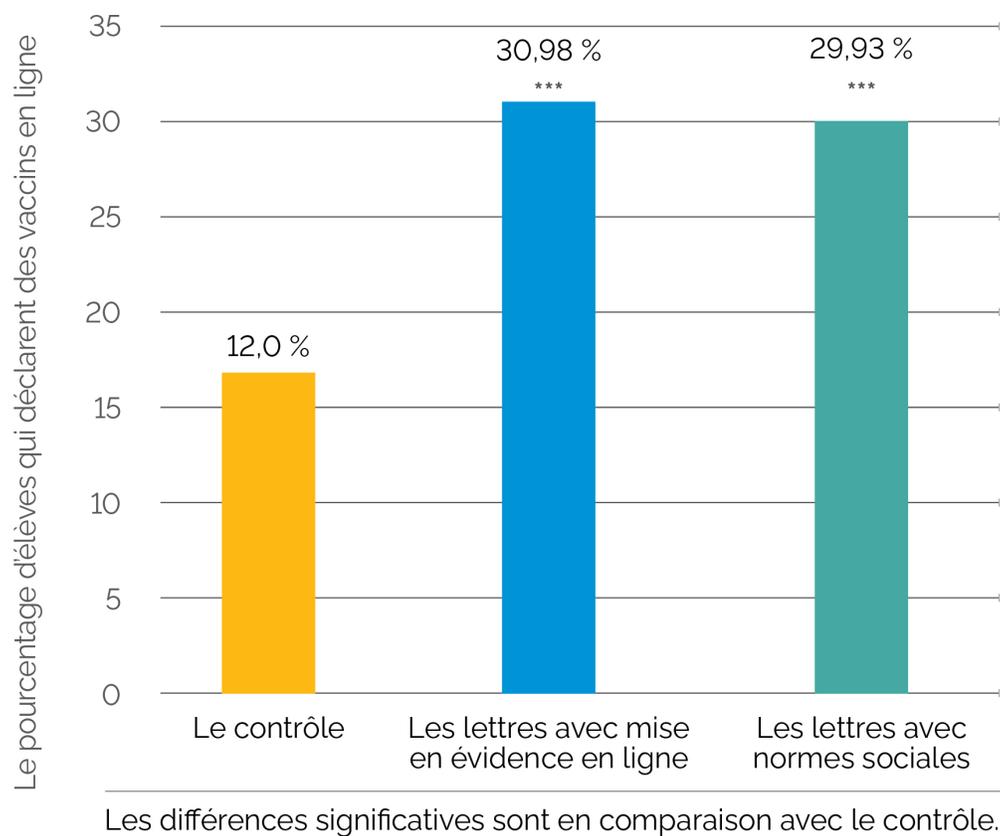
If you received vaccines in another province or country, it may look different, but that's OK! Please report the vaccines online at:

[www.toronto.ca/studentvaccines](http://www.toronto.ca/studentvaccines)

Reporting your vaccine records online is fast and easy!  
 If you are unable to report online, use one of the options below:  
 Call: 416-392-1250 - Use the Client ID: 905616118 when calling Toronto Public Health  
 Fax: 416-338-2487

**Figure 4 :** Version statu quo de l'avis à côté de l'un des modèles d'avis formatés en fonction des sciences du comportement. L'autre avis formaté en fonction des sciences du comportement comprenait une déclaration d'encouragement sur les normes sociales en plus du premier paragraphe.

**Test :** Un essai contrôlé randomisé a été mené pour déterminer si l'un ou l'autre des deux nouveaux avis influait sur le taux de déclaration des vaccins en ligne. L'analyse a montré que les élèves qui ont reçu un avis fondé sur les sciences du comportement étaient plus de trois fois plus susceptibles de préférer CION aux autres moyens pour déclarer leurs vaccins (la déclaration en ligne passant de 12 % à 31 %). Les nouveaux avis ont eu peu ou pas d'effet sur le taux global de déclaration des vaccins, ce qui indique que le service de Santé publique de Toronto pourrait déployer les avis à grande échelle pour augmenter le taux de déclaration en ligne sans réduire le taux de déclaration des vaccins.



**Figure 5 :** Graphique comparant le taux de déclaration en ligne entre les destinataires des différentes versions de lettres. (\*\*\*)  $p < ,001$

**Échelle :** La Santé publique de Toronto utilise actuellement les avis les plus performants (sans la norme sociale) comme norme. Plusieurs autres unités de santé publique de la province ont reproduit ces résultats et utilisent actuellement une version adaptée du nouvel avis en ligne avec mise en évidence.

### Hausse de la vaccination des élèves du secondaire

Ministère de la Santé et Santé publique de Toronto

**Cible :** En vertu de la loi ontarienne, les élèves ou leurs parents doivent fournir des dossiers de vaccination à jour à leur service local de santé publique afin de pouvoir fréquenter l'école. Sur la base du projet de rapport en ligne sur les vaccins, qui a connu un franc succès et qui est décrit dans la section « Promouvoir l'utilisation des services numériques », le ministère de la Santé, le service de Santé publique de Toronto et l'UASC ont collaboré à un projet de suivi visant à utiliser les sciences du comportement dans le but précis de réduire la suspension des élèves.

**Exploration :** L'analyse des données d'archives a révélé que 30 % de tous les élèves du secondaire de Toronto dont le dossier de vaccination était incomplet n'avaient pas reçu le vaccin contre les maladies à méningocoques (plus précisément, le vaccin Men-C-ACYW-135). Les élèves qui n'ont pas reçu ce vaccin constituent la majorité des élèves suspendus à Toronto pour ne pas avoir obtenu et déclaré les vaccinations. Ces élèves peuvent avoir du mal à se conformer aux exigences en matière de vaccination, car ce vaccin antiméningococcique est difficile à obtenir pour les élèves qui n'ont pas pu le recevoir dans une clinique scolaire en septième année. Les médecins de famille ne stockent pas fréquemment le vaccin, car il doit être commandé par un processus spécial et il faut compter deux semaines pour sa livraison. Le moyen le plus simple pour un élève de recevoir ce vaccin antiméningococcique pour pouvoir fréquenter l'école est de se rendre gratuitement dans une clinique de santé publique de Toronto, mais beaucoup ignorent qu'il est possible de le faire.

**Solution :** Deux solutions ont été testées dans le cadre de cet essai. La première solution consistait à aider les élèves qui avaient besoin du vaccin antiméningococcique à planifier leur rendez-vous dans une clinique de santé publique de Toronto en ajoutant aux avis des cartes, des adresses de cliniques, les stations de métro les plus proches et les horaires des cliniques. Ces avis contenaient également une invite de planification encourageant les élèves à écrire l'heure et le lieu précis de leur rendez-vous. La deuxième solution a fait appel à un messenger bien connu, qui avait également accès aux adresses électroniques des parents. Les directeurs d'école ont reçu par courriel une trousse d'information contenant une liste des élèves dont le carnet de vaccination est incomplet et un modèle de courriel à envoyer aux parents. Le courriel envoyé aux directeurs d'école contenait également un point de référence social, comparant le taux de suspension de

l'année dernière dans l'école du directeur à la moyenne et aux meilleures écoles de Toronto afin de motiver le directeur à s'intéresser à la réduction du taux de suspension.

**Test :** Afin d'évaluer l'efficacité de l'invite de planification auprès des élèves à qui l'on doit administrer le vaccin antiméningococcique Men-C-ACYW-135, 8 534 élèves ont été choisis au hasard pour recevoir l'invite de planification, qui était l'avis le plus performant de l'essai de l'année précédente. Pour évaluer l'efficacité du courriel envoyé par le directeur d'école, 142 écoles ont été choisies au hasard pour recevoir des courriels de référence sociale ou de statu quo. L'évaluation statistique des deux modèles n'a révélé aucun effet statistiquement significatif.

**Échelle :** Les sciences du comportement sont un processus itératif. Compte tenu des résultats nuls (non significatifs sur le plan statistique) de cet essai, on s'attaque actuellement aux autres obstacles à la vaccination, ce qui commence déjà à porter ses fruits. Par exemple, en examinant la fréquentation des cliniques de santé publique de Toronto, on a appris qu'environ 20 % des rendez-vous prévus ne sont pas respectés. Lorsque les cliniques sont pleines ou proches de leur capacité, les rendez-vous manqués peuvent empêcher deux élèves de se faire vacciner : celui qui avait prévu le rendez-vous mais ne s'est pas présenté et celui qui aurait pu être vacciné à la place pendant ce temps. Ces rendez-vous manqués ont peut-être contribué aux résultats nuls des invites de planification et la réduction des rendez-vous manqués est devenue une priorité dans les projets ultérieurs. L'UASC et le service de Santé publique de Toronto examinent également en amont, dans les cliniques scolaires de septième année, si une meilleure fréquentation de ces cliniques peut réduire le nombre d'élèves qui ont besoin du vaccin Men-C-ACYW-135 et d'autres vaccins avant leur arrivée au secondaire.

## Hausse de l'adoption du vaccin contre le virus du papillome humain (VPH)

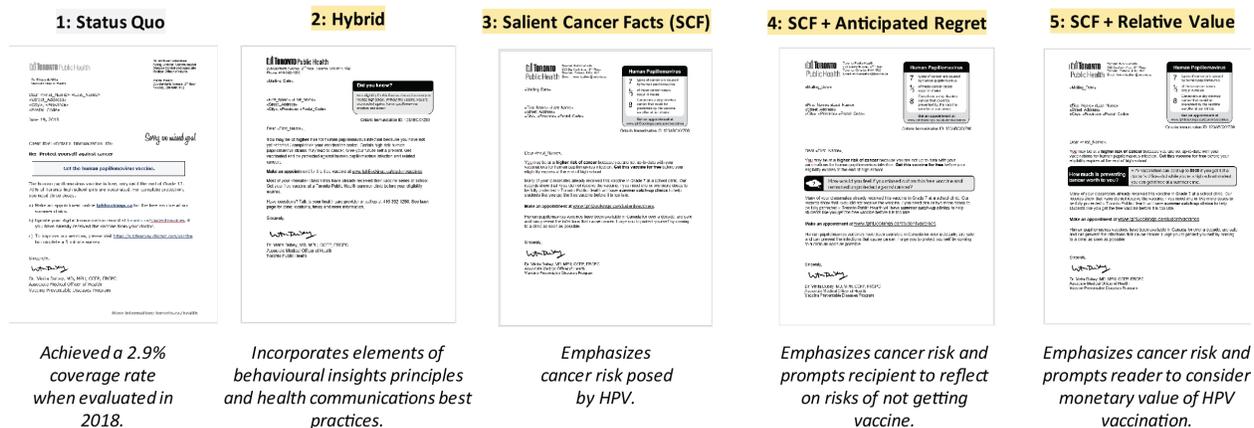
Ministère de la Santé et Santé publique de Toronto

**Cible :** L'infection par le virus du papillome humain (VPH) provoque sept types de cancer. Malgré l'accès gratuit au vaccin contre le VPH grâce au calendrier de vaccination financé par le gouvernement de l'Ontario, près d'un tiers des élèves n'ont pas reçu le vaccin. L'UASC a collaboré avec le ministère de la Santé et la Santé publique de Toronto pour tester des solutions des sciences du comportement afin d'encourager l'adoption du vaccin contre le VPH.

**Exploration :** L'UASC a consulté les infirmiers et infirmières du programme de vaccination pour dresser la carte du contexte comportemental des élèves et a décidé de se concentrer sur les cliniques de « rattrapage » d'été pour les élèves qui ont manqué l'occasion de se faire vacciner à l'école. Ce processus de cartographie a révélé que plusieurs obstacles pourraient rendre les élèves peu enclins à lire la lettre les invitant à participer aux cliniques de rattrapage et à y répondre. L'attention des élèves est fragmentée sur de nombreux canaux de communication, et une bande passante mentale limitée pourrait signifier qu'ils ne parviennent pas à ouvrir ou à extraire les renseignements essentiels de la lettre. Les élèves qui lisent toute la lettre risquent malgré tout de ne pas répondre parce qu'ils supposent que ce n'est pas à eux, mais à d'autres, qu'arriveront les mauvais résultats (par exemple, contracter le VPH ou développer un des cancers qui lui sont associés); ce biais d'optimisme pourrait faire paraître la vaccination comme étant sans importance. Le temps et les efforts nécessaires pour se rendre dans une clinique de vaccination pendant les mois d'été peuvent sembler rebutants en raison des préférences pour le présent et tendance des gens à préférer les actions qui portent leurs fruits à court terme plutôt que dans un avenir lointain et incertain.

**Solution :** L'équipe du projet a conçu un ensemble de quatre lettres, chacune comportant une combinaison différente en matière de compréhension du comportement. Une lettre se fonde largement sur les meilleures pratiques de communication en matière de santé et souligne la nature limitée dans le temps de l'admissibilité de l'élève au vaccin gratuit contre le VPH, tandis que les trois autres insistent sur le risque de cancer associé à l'infection par le VPH pour corriger les perceptions erronées des risques. Deux de ces trois lettres axées sur le risque de cancer comprenaient des déclarations d'encouragement. Un encouragement incitait les élèves à anticiper le regret qu'ils ou elles pourraient ressentir s'ils restaient sans protection contre le cancer en renonçant à la vaccination contre le VPH. Le second incitait les élèves à réfléchir à la valeur pécuniaire du vaccin contre le VPH gratuit en les amenant à tenir compte du coût élevé de la vaccination faite par leur médecin de famille. Des améliorations ont été apportées au système de prise de rendez-vous afin que les élèves reçoivent plusieurs rappels par courriel avec des invites de planification (y compris un rappel du jour et une invitation à ajouter au calendrier) pour aider à réduire le nombre de rendez-vous auxquels la personne ne se présente pas. Les élèves ont également pu prendre leur rendez-vous de suivi pour leur prochaine dose de vaccin contre le VPH pendant la période d'observation de 15 minutes suivant leur vaccination, plutôt que de devoir se rappeler de le prendre 6 mois après avoir reçu la dose. Ce changement a été apporté pour aider les élèves à éviter les défaillances de la mémoire prospective – lorsque des personnes s'engagent à faire quelque chose à l'avenir, mais n'y donnent pas suite parce que d'autres événements délogent entre-temps cette intention initiale.

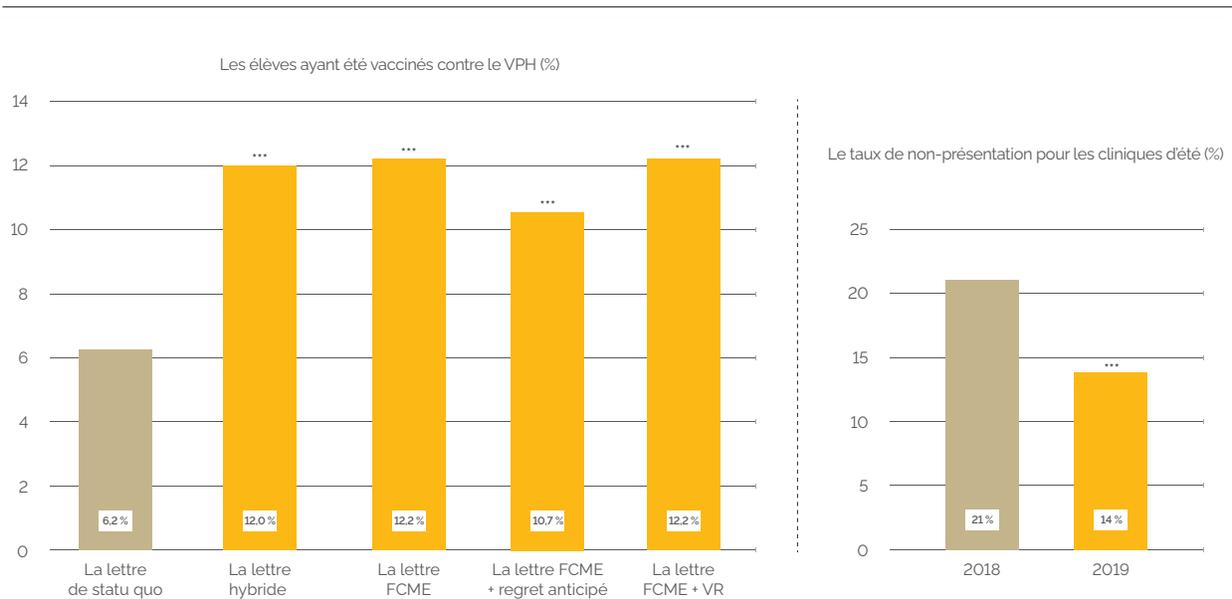
# Sample/exemple



**Figure 6 :** Photos de la première page de chacune des cinq lettres de rappel qui ont été testées pendant le test. 1) Statu quo : a atteint un taux de couverture de 2,9 % lors de l'évaluation en 2018; 2) Hybride : intègre des éléments des principes des sciences du comportement et des meilleures pratiques de communication en matière de santé; 3) Faits sur le cancer mis en évidence (FCME) : met l'accent sur le risque de cancer posé par le VPH; 4) FCME + regret anticipé : met l'accent sur le risque de cancer et incite le destinataire à réfléchir aux risques de ne pas se faire vacciner; 5) FCME + valeur relative (VR) : met l'accent sur le risque de cancer et incite le lecteur à réfléchir à la valeur pécuniaire de la vaccination contre le VPH.

**Test :** Un échantillon de 25 000 élèves admissibles a été choisi au hasard pour recevoir l'une des quatre lettres fondées sur les sciences du comportement ou une lettre de statu quo qui avait été distribuée à l'été 2018. Des améliorations au système de prise de rendez-vous ont été mises en place pour tous les clients. L'analyse des données a révélé que les lettres fondées sur les sciences du comportement ont doublé la probabilité que les élèves reçoivent un vaccin contre le VPH par rapport à la lettre de statu quo (les taux de vaccination étaient de 6,2 % pour la lettre habituelle et de 12 % pour les lettres fondées sur les sciences du comportement). Les quatre lettres fondées sur les sciences du comportement ont eu des résultats statistiquement identiques, probablement parce que la demande générée par les lettres a largement dépassé la capacité des cliniques d'été. Deux fois plus de personnes ont accédé à la page de prise de rendez-vous des cliniques de vaccination que de personnes qui ont pu être accueillies dans les cliniques d'été. Les améliorations apportées au système de prise de rendez-vous semblent avoir réduit le taux de non-présentation aux rendez-vous. Forte d'un taux de non-

présentation inférieur de 7 points de pourcentage à l'été 2019 par rapport à l'année précédente, la Santé publique de Toronto a desservi l'équivalent d'une clinique complète supplémentaire d'élèves.



**Figure 7 :** Comparaison des taux de vaccination entre la lettre de statu quo et les lettres fondées sur les sciences du comportement pour l'essai de 2019, ainsi que des taux de non-présentation pour l'été 2018 par rapport à l'été 2019. (\*\*\*)  $p < ,001$

**Échelle :** Les résultats de cet essai ont été communiqués aux responsables des programmes de vaccination des bureaux de santé publique de l'Ontario afin de les aider à éclairer leurs programmes de vaccination contre le VPH. Les améliorations apportées au système de prise de rendez-vous ont été étendues à d'autres clients du secteur public.

## Hausse du nombre d'inscriptions des donneurs d'organes par la motivation des préposées et préposés aux services à la clientèle

ServiceOntario et les docteurs Nicola Lacetera, Nina Mazar et Mario Macis

**Cible :** Tous les trois jours, une Ontarienne ou un Ontarien meurt en attendant une greffe d'organe. Le nombre de donneurs d'organes inscrits dans la province a augmenté ces dernières années, passant de 24 % des Ontariennes et Ontariens en 2014 à 32 % en 2017. Cette hausse est en partie due à la collaboration fructueuse en 2015 entre ServiceOntario, les scientifiques spécialistes du comportement de l'institut Behavioural Economics in Action at Rotman (BEAR) et l'UASC : l'utilisation des sciences du comportement a permis d'améliorer l'inscription au don d'organes (décrit dans le rapport de mise à jour de 2018 de l'UASC). Pourtant, il y a beaucoup plus de personnes qui pourraient s'inscrire; les sondages montrent régulièrement que plus de 90 % des Canadiennes et Canadiens sont favorables au don d'organes et de tissus. Forte de son succès en 2015, l'équipe du projet s'est réunie de nouveau pour déterminer les comportements susceptibles de faire augmenter encore les inscriptions de donneurs d'organes.

**Exploration :** Bien que les Ontariennes et Ontariens puissent s'inscrire comme donneurs d'organes en ligne sur le site [soyezundonneur.ca](http://soyezundonneur.ca), la grande majorité des inscriptions se fait encore en personne dans les centres ServiceOntario. C'est pourquoi les préposées et préposés aux services à la clientèle jouent un rôle crucial dans la promotion de l'inscription au don d'organes. Pourtant, on sait peu de choses sur l'incidence des préposées et préposés aux services à la clientèle et sur leur capacité à encourager encore plus de personnes à s'inscrire. Dans notre projet précédent, des observations anecdotiques laissaient supposer que des préposées et préposés aux services à la clientèle pouvaient oublier parfois de demander si un client souhaitait s'inscrire (p. ex., en raison de la bande passante mentale limitée, du manque de temps à cause de priorités concurrentes et du peu d'importance accordée à l'inscription au don d'organes), alors que d'autres étaient particulièrement efficaces pour inscrire de nombreux clients chaque jour. Au début de ce projet, l'équipe a appliqué des méthodes statistiques confirmant qu'il existe des différences considérables dans les taux d'inscription entre les préposées et préposés aux services à la clientèle (même ceux qui travaillent dans le même bureau), ce qui suggère que certains préposés et certaines préposées pourraient être en mesure d'augmenter le nombre d'inscriptions en personne en modifiant leurs échanges avec les clients.

**Solution :** Alors que la politique officielle enjoint aux préposées et préposés aux services à la clientèle de poser des questions à chaque client sur l'inscription au don d'organes, des préposées et préposés peuvent oublier de le faire ou poser des questions de manière moins efficace que d'autres. Cela peut être particulièrement le cas lorsqu'un centre est occupé, ou parce qu'il s'agit souvent d'un service qui n'est pas spécifiquement demandé. Pour que l'inscription au don d'organes reste une priorité, les préposées et préposés aux services à la clientèle ont reçu, au cours de ce projet, des courriels périodiques leur rappelant le rôle essentiel qu'ils jouent dans ce service qui sauve des vies et leur donnant des conseils sur la manière de discuter de ce sujet potentiellement délicat avec les clients. Étant donné que le messenger d'une communication peut influencer sur la façon dont elle est perçue par ses destinataires, les responsables locaux ont été désignés comme expéditeurs de tous les courriels. Dans certains bureaux, les courriels comprenaient également des renseignements sur la vérification et la rétroaction, ce qui permettait aux préposées et préposés aux services à la clientèle de savoir combien de clients ils ont inscrits dans l'ensemble et en moyenne pour 100 opérations. Dans d'autres bureaux, les renseignements sur la vérification et la rétroaction ont été complétés par des renseignements de point de référence social qui comparaient les préposées et préposés aux services à la clientèle au taux d'inscription moyen et aux 20 % de préposées et préposés qui sont les meilleurs de leur région.

**Test :** Les centres ServiceOntario ont été affectés au hasard à l'une des trois conditions d'envoi de courriels, et une série de trois courriels a été envoyée par les gestionnaires à leurs préposées et préposés aux services à la clientèle entre juin 2016 et décembre 2018. Le taux d'inscription au don d'organes a été suivi pour tous les destinataires. L'analyse des données est en cours; les résultats préliminaires indiquent que, par rapport aux courriels qui fournissaient seulement un rappel et des conseils, les courriels de vérification et de rétroaction ainsi que de point de référence social font considérablement augmenter les inscriptions quotidiennes de donneurs, jusqu'à 25 % des niveaux de référence.

## Diminution de la prescription excessive d'opioïdes

Qualité des services de santé Ontario et l'Hôpital Women's College

**Cible :** Bien que les causes de l'épidémie d'opioïdes qui touche les collectivités du monde entier soient nombreuses, l'une des voies vers la dépendance est la prescription excessive d'opioïdes. Lorsque les patients reçoivent des prescriptions d'opioïdes de plusieurs médecins prescripteurs, il peut être particulièrement difficile pour les médecins de soins primaires de superviser une situation potentiellement dangereuse ou d'y remédier. Pour résoudre ce problème, en 2017, Qualité des services de santé Ontario, qui fait maintenant partie de Santé Ontario, a établi un rapport de vérification et de rétroaction destiné aux médecins de soins primaires. Ce rapport a indiqué aux médecins combien de leurs patients ont reçu des prescriptions d'opioïdes, tous médecins prescripteurs confondus, qui totalisaient plus que la dose à surveiller de 90 mg en équivalents de morphine. Il a également comparé la proportion de patients de ce médecin ayant reçu des prescriptions d'opioïdes à haut risque à un point de référence social de la moyenne ontarienne. Comme première étape pour établir l'incidence de ce rapport, Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec des chercheurs de l'Hôpital Women's College et de l'UASC pour essayer d'augmenter la proportion de médecins de soins primaires qui se sont inscrits pour recevoir le rapport.

**Exploration :** Les médecins occupés travaillent souvent en situation de manque de temps. Par conséquent, ils peuvent se concentrer étroitement sur la résolution de la tâche en question et avoir une préférence pour le présent par opposition aux tâches qui exigent de consacrer du temps dans le présent en vue de bénéfices futurs incertains. Les médecins doivent également traiter d'innombrables décisions et renseignements chaque jour, ce qui peut réduire la bande passante mentale nécessaire pour voir aux nouveaux renseignements et aux nouvelles demandes. Comme tous les décideurs, les médecins peuvent également souhaiter éviter les renseignements qui remettent en cause leur sentiment d'efficacité en soulignant les domaines dans lesquels leur rendement pourrait être amélioré.

**Solution :** Pour remédier à ces obstacles comportementaux, quatre télécopies personnalisées ont été préparées pour inviter les médecins à s'inscrire au nouveau rapport *Mapratique* contenant des renseignements sur la prescription d'opioïdes. Pour attirer l'attention sur les télécopies, des encadrés ombragés prégnants ont été ajoutés aux titres et aux renseignements essentiels. Une caractéristique qui

variait d'une télécopie à l'autre consistait à désigner un collègue médecin travaillant avec Qualité des services de santé Ontario comme expéditeur de la télécopie, par opposition à un employé non identifié de l'organisme, dans l'espoir qu'un messenger précis puisse renforcer la crédibilité de la source. Ce test comprenait également le concept de cadrage des renseignements contenus dans le rapport. Il mettait l'accent sur le comportement de prescription d'autres médecins plutôt que sur celui du médecin destinataire.

**Test :** Au total, 3 494 médecins ont été désignés au hasard pour recevoir l'une des cinq différentes télécopies : une télécopie de contrôle basée sur les télécopies standards de Qualité des services de santé Ontario annonçant le rapport *Mapratique*, ou l'une des quatre télécopies fondées sur les sciences du comportement décrites ci-dessus. L'analyse statistique a révélé que la télécopie standard de Qualité des services de santé Ontario a largement dépassé les résultats des quatre télécopies fondées sur les sciences du comportement pour ce qui est du nombre de médecins s'inscrivant au rapport. Bien qu'il soit difficile de savoir pourquoi cet effet indésirable a été observé, des rapports anecdotiques de certains médecins indiquent que les cases ombrées sur les télécopies fondées sur les sciences du comportement peuvent avoir été illisibles avec certains télécopieurs.

**Échelle :** Bien que Qualité des services de santé Ontario ait recommencé à promouvoir ses rapports *Mapratique* avec les télécopies standards, l'organisme estime qu'il est utile d'appliquer les sciences du comportement à son travail. Par exemple, l'UASC a été consultée sur la conception du tableau de bord numérique du rapport *Mapratique* pour permettre aux médecins de comprendre plus facilement les renseignements contenus dans le rapport.

### Hausse des demandes pour le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

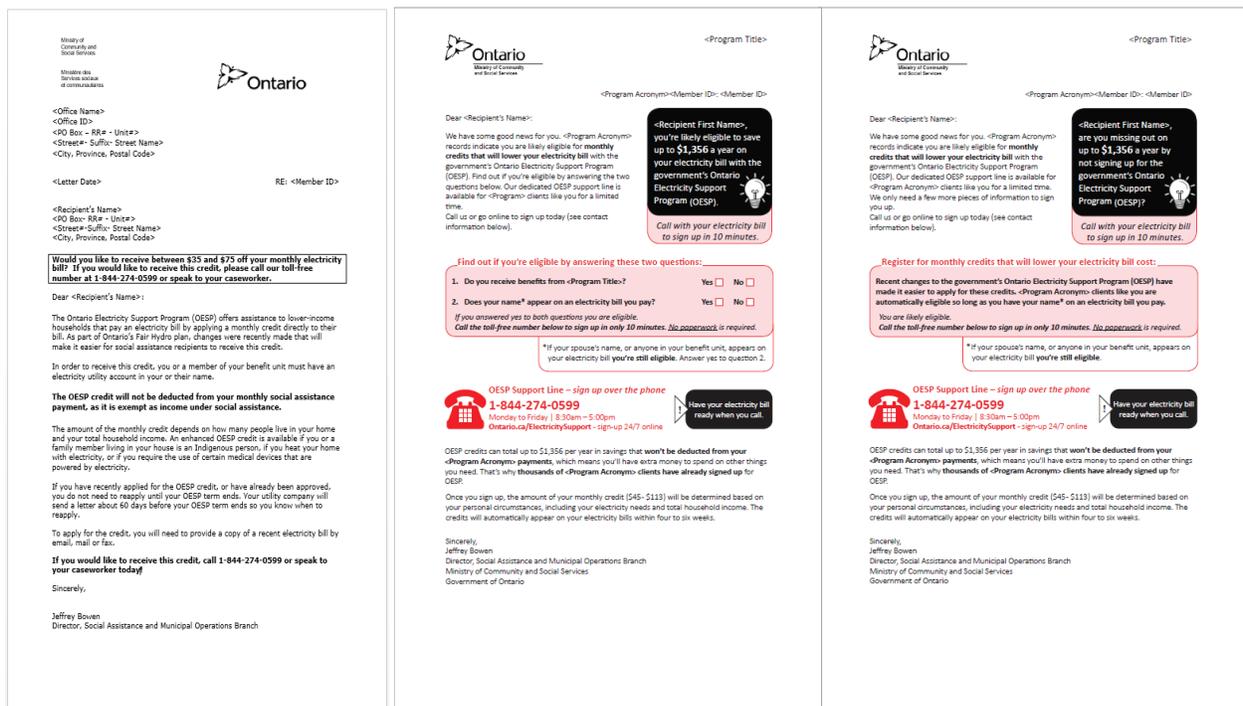
**Cible :** Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) est un programme énergétique de l'Ontario qui permet de réduire les factures d'électricité des ménages à faibles revenus en offrant un crédit mensuel aux clients admissibles en fonction du revenu et de la taille du ménage. Les bénéficiaires de l'aide sociale qui ont un compte d'électricité sont automatiquement admissibles à un crédit du POAFE. Pourtant, en août 2017, environ 90 000 bénéficiaires de l'aide sociale admissibles n'avaient pas encore adhéré au POAFE. L'UASC a collaboré avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) pour tester des solutions de sciences du comportement afin d'augmenter le nombre de demandes admissibles au POAFE.

**Exploration :** L'UASC et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ont collaboré pour cartographier le contexte comportemental des bénéficiaires de l'aide sociale et ont décidé de se concentrer sur un groupe de 90 000 bénéficiaires de l'aide sociale admissibles au POAFE, mais qui n'avaient pas encore fait de demande. La carte comportementale a révélé que ces clients ont été inclus dans une campagne postale ciblée pour les informer du POAFE et de la possibilité d'appeler une équipe d'assistance sociale qui pourrait les aider à remplir leur demande. La carte a également recensé plusieurs obstacles qui ont pu empêcher les gens de réagir. La lettre n'a peut-être pas été assez prégnante pour se démarquer des autres communications étant donné la bande passante mentale limitée des lecteurs, et les facteurs de complication perçus lors de l'inscription au crédit du POAFE peuvent l'emporter sur les avantages futurs perçus en raison de la préférence pour le présent qu'ont les gens (préférence pour les actions qui rapportent à court terme).

**Solution :** L'équipe du projet a conçu un ensemble de cinq lettres, chacune comportant une combinaison différente en matière de compréhension du comportement. Une lettre a fourni un agrégat annuel plutôt que mensuel des économies attendues du POAFE afin que les bénéficiaires puissent comprendre toute la valeur du programme. Les quatre autres comprenaient l'un des deux encadrements pour l'agrégat annuel, soit comme une occasion potentielle manquée (encadrement des pertes), soit comme un avantage potentiel acquis

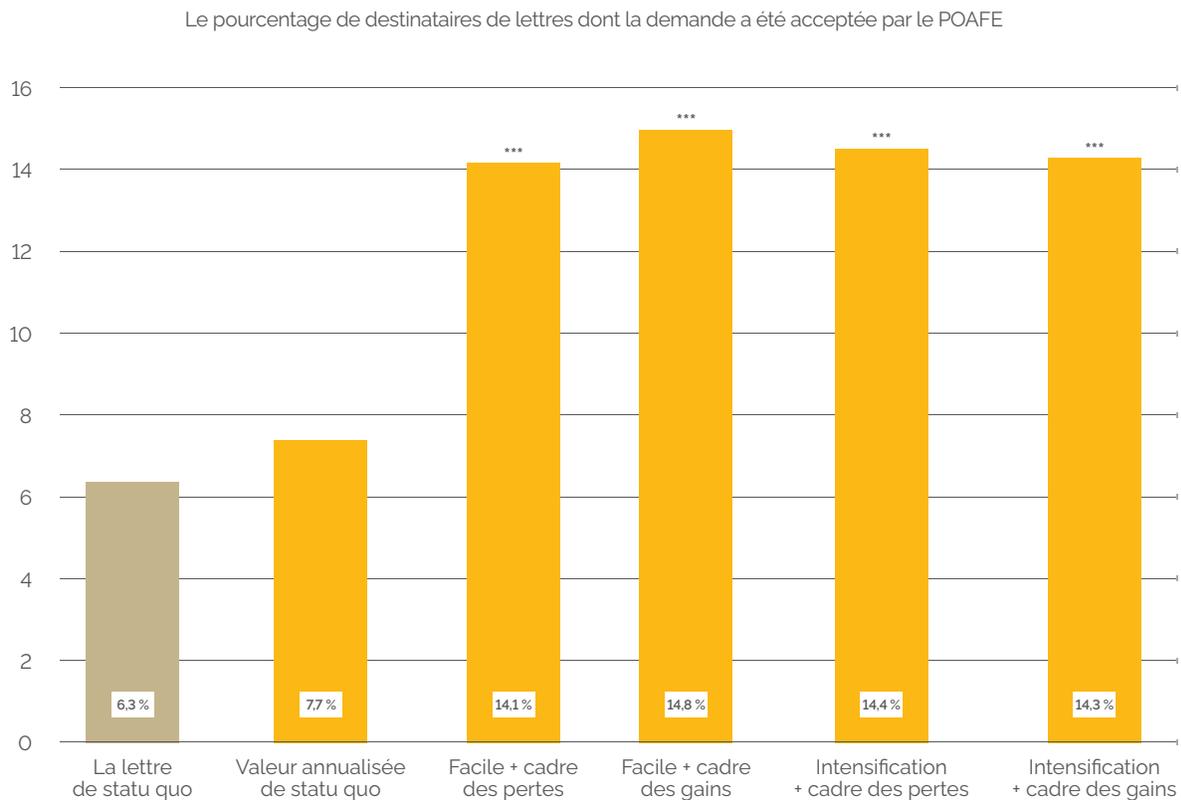
en présentant une demande (encadrement des gains). Ces pertes ou gains potentiels ont été combinés avec : soit une lettre soulignant la facilité du processus de demande au titre du POAFE, y compris une déclaration de normes sociales indiquant que d'autres bénéficiaires de l'aide sociale avaient déjà fait une demande, soit un court sondage de deux questions visant à fournir à la fois une autovalidation de l'admissibilité et une intensification de la mobilisation dans le processus de demande. D'autres simplifications ont également été apportées à la formulation et à la conception de la lettre.

## Sample/exemple



**Figure 8 :** La lettre de statu quo relative au POAFE comparée à deux versions formatées selon les sciences comportementales. Quatre lettres formatées selon les sciences comportementales ont été testées, en utilisant des cadres de pertes et de gains comme variantes des deux lettres améliorées présentées ici. Une cinquième version de la lettre a également été testée, qui ne changeait que le montant de l'épargne mensuelle cité dans la lettre de statu quo en un montant d'épargne annuelle.

**Test :** Un échantillon de 10 500 bénéficiaires de l'aide sociale admissibles au POAFE a été choisi au hasard pour recevoir l'une des quatre lettres fondées sur les sciences du comportement ou une lettre de statu quo qui avait déjà été distribuée. Comparativement à la lettre existante faisant la promotion du POAFE, les lettres fondées sur les sciences du comportement préparées pour ce test ont fait augmenter les demandes au titre du POAFE jusqu'à 135 % (de 6,3 % à 14,8 %). Au cours du test, 506 bénéficiaires de l'aide sociale supplémentaires ont demandé à bénéficier du POAFE directement en raison des lettres révisées. Ensemble, ces 506 bénéficiaires devraient économiser 309 672 \$ par an sur leurs factures d'électricité, ce qui représente de l'argent qu'ils peuvent affecter à d'autres besoins. Si la lettre la plus performante avait été envoyée aux 90 000 bénéficiaires de l'aide sociale existants désignés comme admissibles au POAFE, on estime que 7 633 bénéficiaires auraient présenté une demande au titre du POAFE, ce qui leur aurait permis d'économiser collectivement 4,7 millions de dollars par an sur leurs factures d'électricité.



**Figure 9 :** Comparaison des taux de présentation de demande au titre du POAFE entre les personnes ayant reçu différentes versions de lettres. (\*\*\*)  $p < ,001$

**Échelle :** L'inscription au POAFE est désormais intégrée au processus d'admission à l'aide sociale, ce qui évite aux bénéficiaires de l'aide sociale de devoir s'inscrire eux-mêmes. Cette évolution signifie que les lettres ne sont plus nécessaires. Il est important de noter que les conclusions de ce test sur les meilleures pratiques de communication avec les clients de l'aide sociale pour les aider à accéder aux prestations peuvent être appliquées à d'autres programmes.

### Amélioration de la planification de la retraite des employés de la fonction publique de l'Ontario

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, Unité de l'application des sciences du comportement et salle de presse interne de la fonction publique de l'Ontario

**Cible :** Un élément important de la préparation financière de la retraite est l'établissement d'un plan. Un plan de retraite peut aider à déterminer les niveaux d'épargne appropriés dans le présent pour atteindre un revenu suffisant à un âge de retraite prédéterminé. Malgré l'importance de la planification, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) a constaté dans ses recherches qu'une majorité (54 %) des Ontariennes et Ontariens de plus de 45 ans n'ont pas de plan de retraite et que seulement 14 % ont un plan écrit officiel.

**Exploration :** La préparation de la retraite comporte de nombreux obstacles comportementaux. En raison de la préférence pour le présent, les avantages futurs de la planification de la retraite peuvent être insuffisants pour motiver les gens à engager des frais immédiats en consacrant du temps et en réduisant le revenu disponible maintenant. La planification de la retraite peut également comporter de nombreuses décisions complexes qui peuvent entraîner une surcharge de renseignements et de choix, et de ce fait, une plus grande probabilité de s'en tenir au statu quo, c'est-à-dire de ne rien faire pour se préparer. C'est particulièrement le cas lorsque le biais d'optimisme peut amener les gens à s'attendre à ce que les résultats négatifs (comme la baisse du niveau de vie pendant la retraite) soient moins susceptibles de se produire pour eux-mêmes que pour les autres.

**Solution :** Emploi et Développement social Canada (EDSC) avait précédemment mis au point une Calculatrice du revenu de retraite canadienne. Cet outil permet aux Canadiens d'estimer leur revenu de retraite de toutes provenances afin de

déterminer s'ils sont sur la bonne voie pour atteindre leur objectif de revenu de retraite. Pour promouvoir cette calculatrice comme première étape vers la planification de la retraite, cinq messages différents ont été ajoutés à un bulletin d'information hebdomadaire envoyé par courriel à tous les employés de la fonction publique de l'Ontario. Une version du bulletin d'information fournissait simplement des renseignements sur l'intérêt de planifier la retraite et l'existence de la calculatrice. Les quatre autres versions ont intégré des éléments des sciences du comportement, tels que l'accent mis sur les avantages émotionnels à court terme de la planification de la retraite (confiance accrue, réduction de l'anxiété), l'augmentation de l'importance du soi futur (soit individuellement, soit dans un contexte social) et la description de la calculatrice de retraite comme une simple mesure que les gens peuvent prendre en seulement 30 minutes pour mieux se préparer.

**Test :** En mai 2018, 76 565 employés de la fonction publique de l'Ontario ont été choisis au hasard pour recevoir l'un des cinq messages différents concernant la calculatrice de retraite dans un bulletin électronique destiné aux employés du gouvernement. Dans l'ensemble, 6,8 % des destinataires ont cliqué sur le lien de la calculatrice de retraite. Le message le plus performant (« Imaginez avec qui vous passerez du temps à la retraite ») a permis à 20,5 % de destinataires supplémentaires de cliquer sur le lien de la page de la calculatrice et à 24,2 % de destinataires supplémentaires de cliquer sur celui de la calculatrice. Il est intéressant de noter que le simple message décrivant la calculatrice de retraite comme facile à utiliser a considérablement fait augmenter le nombre de personnes qui ont franchi l'étape supplémentaire consistant à aller au-delà de la page d'accueil d'EDSC et à lancer la calculatrice. Bien que le cadrage social ait attiré le plus d'attention, les deux cadres, social et simple, entraînent une hausse du nombre de personnes qui accèdent à la calculatrice.

**Échelle :** Bien que l'accès à la calculatrice de retraite ne soit pas suffisant pour préparer la retraite en soi, elle constitue un bon premier pas vers l'établissement d'un plan. La production de ces données probantes dans le cadre d'un test à grande échelle a permis à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario d'en apprendre davantage sur la manière la plus efficace de communiquer au sujet de la retraite. Savoir qu'un encadrement social du soi futur des gens et la description des premiers pas faciles peut motiver davantage de personnes à planifier leur retraite donne un aperçu précieux qui peut aider la CVMO et d'autres institutions financières à aider les Ontariennes et les Ontariens.

## Sample/exemple

### Newsletter Message Variants

#### Information

##### [Prepare for your retirement](#)

A retirement plan can help you understand how much you will need to save for retirement based on your anticipated expenses, your pensions and your current savings. The Government of Canada provides a free calculator to help you through the process.

#### Short Term

##### [Gain confidence today, prepare for your retirement](#)

Planning for your retirement can help build your financial confidence and security. Start preparing for your retirement today with the Government of Canada's free retirement calculator.

#### Social

##### [Picture who you'll spend time with in retirement](#)

Think about yourself the day after you retire. Will you be spending more time with friends and family? Start preparing for your retirement with the Government of Canada's free retirement calculator.

#### Individual

##### [Picture what you'll spend time doing in retirement](#)

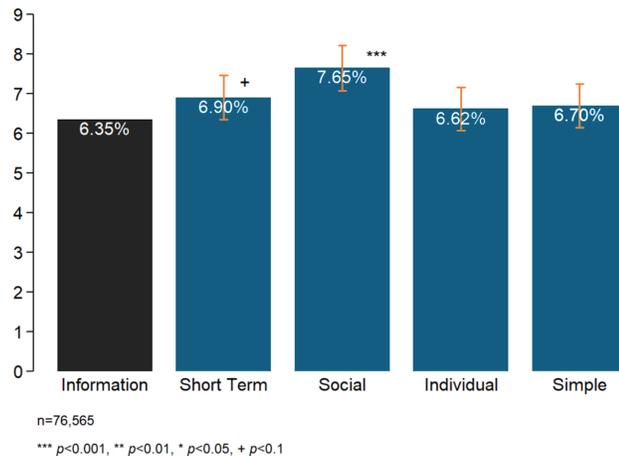
Think about yourself the day after you retire. Will you be travelling, volunteering in your community, or mastering a new hobby? Start preparing for your retirement with the Government of Canada's free retirement calculator.

#### Simple

##### [Prepare for your retirement, it's easier than you think](#)

Use the Government of Canada's free retirement calculator. In less than 30 minutes, the calculator will help you understand how much you will need to save for retirement based on your anticipated expenses, your pensions and your current savings.

### Proportion of people clicking from the newsletter to the calculator



**Figure 10 :** Comparaison des taux de clics pour les personnes ayant reçu les différentes variantes de messages du bulletin d'information, selon The Behavioural Insights Team, extrait de l'avis suivant : Encourager la planification de la retraite au moyen d'une introspection comportementale. Bureau des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (27 juillet 2018).

## Hausse de la participation au Sondage sur l'expérience employé au sein de la fonction publique de l'Ontario

Ministère du Solliciteur général

**Cible :** Les données recueillies dans le cadre du Sondage sur l'expérience employé au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO) chaque année sont une ressource précieuse pour la planification du capital humain du Ministère. Plus la participation au sondage est importante, plus les données sont fiables. Le ministère du Solliciteur général est celui qui emploie le plus grand nombre de personnes au sein de la FPO, et son taux de participation au sondage a toujours été inférieur à la moyenne.

**Exploration :** L'un des obstacles structurels pouvant expliquer le faible taux de participation au sondage du ministère du Solliciteur général vient de ce que relativement peu d'employés ont accès à un ordinateur individuel au travail. Pour vérifier leurs courriels ou répondre au sondage, certains membres du personnel doivent utiliser un ordinateur partagé dans un espace commun. En plus de cet obstacle structurel, de nombreux obstacles comportementaux courants pourraient également réduire la probabilité de participation, comme la préférence pour le présent (qui favorise les actions donnant des avantages à court terme plutôt que celles ayant des coûts à court terme et des avantages plus importants à long terme), l'aveuglement par inattention (si les personnes sont concentrées sur une tâche particulière, elles peuvent ne pas remarquer d'autres demandes) ou une norme sociale perçue voulant que la participation soit faible parce que le sondage n'est pas considéré comme important par les collègues et la direction.

**Solution :** Même si l'élimination de l'obstacle structurel ne faisait pas partie du cadre de ce projet, deux courriels visaient à surmonter les obstacles comportementaux relevés. Le premier courriel était une modification de l'invitation habituelle, informant les employés du sondage et leur fournissant un lien URL unique pour y répondre. Cette invitation fondée sur les sciences du comportement utilisait une présentation contrastée et un texte simplifié, réduisant ainsi de 30 % le nombre de mots par rapport à l'invitation habituelle, et mettait l'accent sur la nature confidentielle du sondage en tant que proposition de valeur unique. Les noms des employés figuraient également dans l'objet de l'invitation fondée sur les sciences du comportement afin d'exploiter l'effet cocktail, dans lequel les gens recherchent inconsciemment leur nom dans les communications et les conversations et y prêtent davantage attention lorsqu'ils le trouvent. Le deuxième courriel était un tout nouveau courriel « d'alerte » envoyé au nom du supérieur hiérarchique des employés. Envoyées le même matin que les courriels d'invitation, ces communications d'alerte directes et juste-à-temps avaient pour but l'utilisation de messagers bien connus pour recueillir les intentions et souligner la valeur accordée par la direction aux commentaires des employés recueillis au moyen du sondage.

**Test :** Pour évaluer le nouveau courriel d'invitation, 9 642 employés ont été choisis au hasard pour recevoir soit la nouvelle invitation, soit l'invitation habituelle, de même qu'un courriel de rappel presque identique plusieurs jours plus tard. Pour évaluer le courriel « d'alerte », 36 divisions et établissements correctionnels ont été choisis au hasard, soit pour ne recevoir aucun courriel à cette étape, soit pour recevoir un courriel « d'alerte » de leur directeur ou surintendant tôt le matin,

après l'envoi des courriels d'invitation au cours de la nuit précédente. Les analyses statistiques ont révélé que les courriels d'invitation fondés sur les sciences du comportement ont augmenté la participation au sondage de 2,6 %, un gain faible mais significatif, et que les courriels « d'alerte » ont fait grimper encore plus la participation (de 7,8 %).

**Échelle :** Le ministère du Solliciteur général envoie désormais à tous les employés des courriels d'invitation fondés sur les sciences du comportement afin de stimuler la participation au sondage annuel. De plus, l'approche des courriels « d'alerte » continue d'être utilisée en encourageant les cadres supérieurs à envoyer aux membres du personnel des courriels de rappel soulignant l'importance de la participation. Ces connaissances ont également été mises à profit pour améliorer les stratégies de communication pour d'autres sondages ministériels.

## Hausse de la mise à jour en temps utile des profils des talents

Secrétariat du Conseil du Trésor

**Cible :** Les profils des talents, qui s'apparentent à des curriculum vitæ internes pour les membres de la fonction publique de l'Ontario qui font partie du Programme de gestion du talent (par exemple, les gestionnaires, les cadres), sont utilisés aux fins de l'embauche et de la planification de la relève. De nombreux employés ne tiennent pas leur profil de talents à jour, ce qui limite l'utilisation de ces profils dans la gestion des talents. L'UASC s'est associée à l'Unité de la gestion du talent pour vérifier si des courriels fondés sur les sciences du comportement pouvaient encourager les employés à mettre à jour leur profil.

**Exploration :** L'UASC a participé à une séance de recherche des utilisateurs axée sur les profils des talents, a mené des entretiens semi-structurés avec les recruteurs internes et le personnel, et a réalisé une carte comportementale du processus de mise à jour des profils des talents afin de déterminer les obstacles comportementaux. Ces activités ont révélé qu'un manque de rétroaction sur la façon dont les profils des talents soutiennent la mobilité de carrière interagit probablement avec la préférence pour le présent et la bande passante mentale limitée, et amène le personnel à ne plus accorder la priorité à cette tâche. Les membres du personnel qui ont tenté de mettre à jour leur profil ont également été aux prises avec plusieurs facteurs de complication, comme la difficulté à trouver la bonne adresse Web.

**Solution :** L'équipe du projet a conçu deux courriels fondés sur les sciences du comportement pour s'attaquer à ces obstacles comportementaux. Le premier courriel offrait aux destinataires un choix actif entre mettre à jour leur profil de talents pour indiquer qu'ils désiraient connaître les nouvelles possibilités d'emploi ou ne rien faire (envoyant le message qu'ils sont satisfaits de leur rôle actuel). Le second courriel utilisait comme messenger un ancien recruteur interne pour souligner l'importance du profil de talents pour la mobilité de carrière et contenait un calendrier téléchargeable rappelant de mettre à jour son profil, dans le but d'activer un sentiment de réciprocité. Ces courriels ont été comparés à un courriel standard à propos du profil de talents qui avait été précédemment envoyé par l'Unité de la gestion du talent.

**Test :** Un échantillon de 6 300 membres du personnel a été choisi au hasard pour recevoir l'un des deux courriels modèles ou le message de contrôle. Les taux d'ouverture et de clics ont été suivis pendant deux semaines après l'envoi des courriels. Les deux courriels fondés sur les sciences du comportement ont obtenu des taux d'ouverture et de clics nettement plus élevés que le courriel de contrôle. C'est le courriel offrant un choix actif qui a donné les meilleurs résultats, incitant neuf fois plus de membres du personnel que le courriel de contrôle à accéder à la page Web des profils des talents. En raison de limitations techniques imprévues, les taux de mise à jour dans le système des profils des talents n'ont pas pu être mesurés dans le cadre du test, mais une partie de l'augmentation de la fréquentation de la page de mise à jour des profils s'est probablement traduite par un comportement d'intérêt.

**Échelle :** L'Unité de la gestion du talent a l'intention d'intégrer les résultats du projet dans l'application remaniée des profils des talents, notamment en explorant la façon dont les capacités de collecte de données améliorées pourraient permettre d'accélérer de futures évaluations.

## Projets de sciences du comportement en cours

### Hausse du nombre de rétablissements de permis de conduire suspendus

Ministère des Transports

En Ontario, environ 180 000 personnes ont un permis de conduire qui est suspendu indéfiniment pour des raisons non médicales. Les conducteurs qui continuent à utiliser leur véhicule alors que leur permis de conduire est suspendu présentent un risque financier important pour eux-mêmes et pour les autres usagers de la route, car ils ne sont pas protégés par une assurance. L'UASC a collaboré avec le ministère des Transports pour aider à augmenter le taux de rétablissement des permis suspendus parmi les conducteurs de l'Ontario.

Grâce à un exercice de cartographie comportementale, l'UASC et le personnel des politiques et programmes du ministère des Transports ont procédé à une vérification du rétablissement actuel pour déterminer les obstacles comportementaux possibles dans le processus de rétablissement. Un test évaluant différents rappels fondés sur les sciences du comportement à l'intention des conducteurs dont le permis est suspendu permettra de déterminer si une intervention légère peut déclencher les actions nécessaires au rétablissement d'un permis de conduire. En raison de la pandémie de COVID-19, ce projet est temporairement interrompu.

### Amélioration du respect des règles de santé et de sécurité dans les services de garde d'enfants

Ministère de l'Éducation

Les programmes de garde d'enfants agréés en Ontario doivent respecter et maintenir des normes provinciales précises. Ces normes sont en place pour assurer la santé, la sécurité et la qualité des expériences des enfants. L'UASC s'est associée au ministère de l'Éducation pour tenter d'accroître la conformité des services de garde d'enfants, en partant du principe qu'un meilleur respect de la réglementation ontarienne améliore les normes de garde d'enfants en Ontario.

L'UASC et le ministère de l'Éducation ont évalué les données existantes, élaboré une carte comportementale du processus d'inscription et d'inspection des services de garde d'enfants et mené des entretiens semi-structurés avec des représentants

de sept organismes de garde d'enfants afin d'aider à déterminer les principaux obstacles qui peuvent conduire à la non-conformité des services de garde d'enfants. L'équipe du projet a mené un essai contrôlé randomisé (ECR) pour tester trois courriels différents auprès de 3 235 services de garde d'enfants (6 470 courriels ont été envoyés aux titulaires de licences et aux exploitants de services de garde d'enfants) de la fin de 2018 jusqu'en septembre 2019. L'ECR cherchait à évaluer si les connaissances comportementales pouvaient être appliquées pour inciter les services de garde d'enfants à adopter des comportements qui leur permettraient de mieux respecter les règles. Des données sur des modifications aux scores de conformité sont actuellement recueillies; l'analyse de ces données est en cours.

### **Hausse de la participation au bassin de jurés**

Ministère du Procureur général

Servir en tant que juré est un devoir civique important qui permet au système judiciaire de l'Ontario d'assurer des procès équitables. Ces dernières années, le ministère du Procureur général a dû surmonter des difficultés opérationnelles pour répondre à la demande de jurés.

Pour déterminer les personnes admissibles à la fonction de juré, le ministère envoie chaque année par courrier un questionnaire d'admissibilité à des personnes choisies au hasard. Ces personnes sont légalement tenues de remplir et de renvoyer ce questionnaire. Bien que le Ministère ait augmenté le nombre de questionnaires distribués à la population de l'Ontario, le taux de retour des questionnaires et le taux d'admissibilité à la fonction de juré ont diminué de 15 % et 10 % respectivement au cours des quatre dernières années.

L'UASC travaille avec le Ministère pour évaluer si des mises à jour du questionnaire fondées sur les sciences du comportement peuvent augmenter le taux de réponse au questionnaire sur l'admissibilité en Ontario et de ce fait, le nombre total de jurés inscrits sur la liste.

## Hausse de la fréquentation des comptoirs d'information fiscale locaux par les clients d'Ontario au travail

Toronto Employment & Social Services

Pour les personnes et les familles à revenu modeste ou faible, comme les clients d'Ontario au travail, la déclaration de revenus peut permettre de bénéficier d'avantages fiscaux fédéraux et provinciaux et d'autres prestations fondées sur le revenu offertes à l'extérieur du système fiscal. Pour aider les résidents de Toronto à accéder à ces avantages clés, Toronto Employment & Social Services (TESS) met sur pied chaque année dans ses bureaux et les refuges de la ville des comptoirs d'information fiscale dont les services sont gratuits. Les personnes qui ont utilisé les services des comptoirs d'information fiscale de TESS entre mars et mai 2019 (pour l'année d'imposition 2018) ont obtenu un remboursement moyen de 413 \$ et des prestations moyennes de 4 328 \$, ce qui a fourni une précieuse aide économique.

En collaboration avec TESS, l'UASC a relevé plusieurs obstacles comportementaux qui pourraient empêcher les clients de recourir aux services des comptoirs d'information fiscale locaux. Ces obstacles sont entre autres la peur ou le stress liés à la déclaration de revenus (p. ex., en raison d'un faible niveau de littératie financière ou d'une idée fautive selon laquelle un montant à payer pourrait résulter de cette déclaration de revenus) et une préférence pour le présent faisant en sorte qu'un plus grand poids soit accordé aux coûts de transaction associés à la production d'une déclaration maintenant (c'est-à-dire les inconvénients, le temps) qu'aux avantages financiers qui pourraient être reçus plus tard.

S'appuyant sur ces résultats, l'UASC et TESS prévoient tester l'efficacité de courriels fondés sur les sciences du comportement pour accroître l'intérêt à l'égard des comptoirs d'information fiscale gratuits de TESS. Un essai était prévu pendant la période de déclaration de revenus de mars à mai 2020 (pour l'année d'imposition 2019), mais il a été reporté en raison de la fermeture des comptoirs pendant la pandémie de COVID-19. Il sera relancé lorsque ces comptoirs pourront être rouverts au public en toute sécurité.

## **Hausse de l'utilisation du Système SADIE des demandes d'autorisation spéciale**

Ministère de la Santé

En 2019, l'Ontario a lancé un nouveau portail en ligne, le Système SADIE des demandes d'autorisation spéciale, destiné aux médecins et aux infirmières praticiennes. Le Système SADIE permet aux prescripteurs de soumettre des demandes au titre du Programme d'accès exceptionnel (PAE) pour des bénéficiaires du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) qui ne sont pas actuellement couverts par les programmes du PMO. Auparavant, les prescripteurs devaient soumettre les demandes au titre du PAE par télécopieur ou par téléphone, ce qui pouvait signifier de longs délais d'attente, car les demandes étaient traitées par le personnel. Le Système SADIE est efficace sur le plan opérationnel et réduit les délais de traitement jusqu'à 50 %, selon le médicament demandé. Grâce à des formulaires intelligents dynamiques et à la possibilité de rechercher les renouvellements de médicaments nécessaires dans le portail, le Système SADIE simplifie le processus administratif pour les prescripteurs et leur personnel, et aide les patients à avoir plus rapidement accès à leurs médicaments. Malgré les nombreux avantages du Système SADIE, les demandes au titre du PAE continuent d'être soumises par télécopieur.

En partenariat avec le ministère de la Santé, l'UASC travaille à augmenter le nombre de prescripteurs et leur personnel qui soumettent des demandes au titre du PAE en ligne en utilisant le Système SADIE.

## **Hausse de l'utilisation du service en ligne MyDirectPlan**

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le programme Passeport est un programme de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle offert par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC). Il fournit aux adultes souffrant de déficience intellectuelle et à leur famille un financement direct pour obtenir du soutien permettant la participation à la vie de la collectivité et offrant un répit aux aidants. Actuellement, la soumission manuelle des factures et des demandes de remboursement crée des retards de traitement et exerce une forte pression sur la capacité des bureaux locaux, empêchant ceux-ci de consacrer leur temps à aider les clients d'autres manières.

Le Ministère a apporté son soutien à Community Living Toronto pour développer MyDirectPlan (MDP), un moyen pour les clients de soumettre en ligne leurs factures dans le cadre du programme Passeport. MDP est un outil de gestion budgétaire et de préparation de rapports en ligne qui permet de suivre les dépenses et d'établir des budgets. Toutefois, peu de clients adoptent MDP. Au début de ce projet, seulement 8 % des clients du programme Passeport y étaient inscrits, et seulement 23 % des clients inscrits utilisaient activement l'outil.

Le Ministère a demandé à l'UASC de vérifier si de toutes nouvelles lettres guidant les clients dans le processus d'inscription à MDP, de même que des mises à jour du site Web de MDP fondées sur les sciences du comportement, augmenteront l'inscription de nouveaux utilisateurs de MDP et encourageront une utilisation continue de l'outil par ceux qui sont inscrits.

### **Hausse de l'utilisation des options de paiement électronique parmi les bénéficiaires de l'aide sociale**

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Environ 35 000 bénéficiaires de l'aide sociale reçoivent encore leurs prestations au moyen de chèques papier (environ 7 % de tous les clients de l'aide sociale) plutôt que par des modes de paiement électronique comme le dépôt direct et les cartes de paiement rechargeables. De façon générale, les chèques peuvent être source de nombreuses complications pour cette population vulnérable. Les personnes qui utilisent des chèques papier peuvent subir des retards dans la réception de leur argent en raison de perturbations du service postal ou de chèques perdus, volés ou endommagés. Les personnes non bancarisées paient souvent des frais d'encaissement de chèques élevés, et celles qui n'ont pas d'adresse permanente doivent aller chercher leurs chèques aux bureaux d'Ontario au travail. Le traitement et l'envoi des chèques papier sont également coûteux pour le gouvernement de l'Ontario. En raison du risque supplémentaire pour la santé durant la pandémie de COVID-19, où les interactions en personne doivent être réduites au minimum, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) s'est associé à l'UASC pour aider les bénéficiaires de l'aide sociale à passer des chèques papier aux options de paiement électronique.

En collaboration avec le MDESC, l'UASC a relevé plusieurs obstacles qui peuvent empêcher les bénéficiaires de chèques d'aide sociale de passer à des options de paiement électronique. Par exemple, l'équipe a noté que le processus d'inscription peut sembler décourageant pour les nouveaux utilisateurs, en particulier pour les membres d'une population vulnérable qui doivent déjà surmonter plusieurs obstacles. Les difficultés liées au « changement de poste » en passant de l'option par défaut (chèques) à une nouvelle option de paiement moins connue peuvent inciter les personnes à reporter leur inscription. Un possible scepticisme à l'égard des options de paiement électronique et de leurs « risques inconnus » peut également dissuader les gens de renoncer à une méthode de paiement éprouvée.

## Services consultatifs de choix

En plus d'effectuer des essais contrôlés randomisés (ECR) en sciences du comportement, l'UASC offre des services consultatifs de choix aux ministères partenaires et à un large éventail d'organismes du secteur public. Elle apporte ainsi une perspective à valeur ajoutée à ses partenaires, même dans les cas où un projet pilote complet n'est pas recommandé.

La méthodologie CESTE (Cible, Exploration, Solution, Test, Échelle) utilisée par l'Ontario pour développer des connaissances dans le domaine des sciences du comportement s'inscrit dans une approche itérative de recherche sociale rigoureuse. Bien qu'ils permettent d'approfondir la compréhension du contexte comportemental grâce à l'expertise de nos partenaires sur le terrain, les pilotes d'ECR peuvent ne pas très bien convenir à certains projets. Par exemple, pendant la phase de cible de la recherche, l'UASC peut constater que le projet ne répond pas aux critères du cadre MISP (Mesurable, Incidence, Substantiel, Points de contact) – comme le fait d'être un échantillon suffisamment important pour permettre une analyse statistique significative pendant la phase de test. Au cours de la phase d'exploration, il peut apparaître que les obstacles systémiques ou structurels sont trop forts ou trop nombreux pour que les interventions comportementales permettent à elles seules d'atteindre le résultat souhaité. Ces constatations constituent elles aussi d'importants résultats que l'UASC peut utiliser pour formuler des recommandations et des conseils fondés sur les sciences du comportement à l'intention des partenaires.

Dans d'autres cas, des facteurs externes au projet peuvent déterminer le type de services-conseils offerts par l'UASC à ses partenaires, transformant un projet qui semblait prometteur pour un essai pilote en un meilleur candidat pour des services consultatifs de choix. Ce peut être le cas lorsque les partenaires connaissent des changements internes (comme une diminution de la capacité ou un nouveau mandat), ou lorsque le secteur de service adopte une innovation centrée sur les personnes qui résout efficacement le problème qui était visé par l'intervention comportementale.

Les projets passionnants qui suivent sont des exemples de travaux pour lesquels l'UASC a fourni des services-conseils liés aux sciences du comportement. Ces projets alimentent également le bagage de connaissances en sciences du comportement de la province et contribuent à enrichir les connaissances sur des enjeux similaires auxquels sont confrontés le gouvernement, le secteur parapublic et la communauté des sciences du comportement au Canada et à l'étranger.

## **Hausse des taux de dépistage du cancer du col de l'utérus pour les femmes admissibles**

Action Cancer Ontario et ministère de la Santé

En moyenne, 1 500 Canadiennes sont atteintes d'un cancer du col de l'utérus chaque année, et une en meurt chaque jour. Le cancer du col de l'utérus est presque entièrement évitable grâce à des tests Pap réguliers, au suivi des résultats anormaux et au vaccin contre le virus du papillome humain (VPH). Pourtant, selon le ministère de la Santé de l'Ontario, plus d'un tiers des femmes de la province ont un retard dans leur dépistage. Depuis 2013, Action Cancer Ontario envoie des lettres d'invitation et de rappel aux Ontariennes au sujet du test Pap. L'UASC s'est associée à Santé Ontario (Action Cancer Ontario, une unité des services opérationnels de Santé Ontario) et au ministère de la Santé pour déterminer si des modifications fondées sur les sciences du comportement pouvaient être apportées aux lettres d'invitation au dépistage du cancer du col de l'utérus pour aplanir les obstacles comportementaux associés à la réalisation d'un test Pap.

L'équipe du projet a réalisé une analyse documentaire pour mieux comprendre les facteurs qui incitent les femmes à retarder le dépistage. Cette recherche sur les utilisatrices a permis de voir que la préférence pour l'optimisme (la croyance que les mauvais résultats n'arriveront qu'aux autres) peut conduire certaines femmes à mal percevoir les risques de cancer du col de l'utérus et l'utilité du dépistage au moyen du test Pap, et que la bande passante mentale limitée ou la préférence pour le présent peuvent amener d'autres femmes à oublier de prendre rendez-vous ou de s'y rendre. L'inconfort ressenti lors d'un test Pap effectué par un prestataire de soins primaires est également un facteur qui motive les femmes à retarder le dépistage ou à y renoncer.

L'équipe du projet a recommandé des modifications aux lettres afin d'aplanir ces obstacles. Ces recommandations comprenaient la transmission de renseignements clairs sur la prévalence du cancer du col de l'utérus afin de corriger les perceptions erronées du risque, l'ajout d'une invitation à la planification pour aider à structurer la tâche de prise de rendez-vous et l'offre d'un choix actif entre deux options pour subir un test Pap : le médecin de famille de la bénéficiaire ou une clinique sans rendez-vous, afin de répondre à la préférence de certaines femmes pour un dépistage effectué par un autre médecin que leur médecin de famille. Des prototypes de ces lettres ont été testés auprès de groupes de discussion et révisés sur la base des commentaires reçus des femmes admissibles.

## Sample/exemple

**Ontario Cervical Screening Program**

«Correspondence Date»

«Letter Reference Number»

«FIRST\_NAME\_X» «LAST\_NAME\_X»  
«CONTACT\_STREET\_ADDRESS\_X»  
«CCC\_CONTACT\_STREET\_ADDRESS\_2\_X»  
«CITY\_X» «CCC\_CONTACT\_PROVINCE\_X» «POSTAL\_CODE\_X»

Dear «FIRST\_NAME\_X» «LAST\_NAME\_X»:

**Take a minute and book your test today!**

**Book an appointment with your family doctor**

What if you do not have a family doctor or nurse practitioner? The Health Care Connect program can help you find one for free! Call 1.800.445.1822 or visit [ontario.ca/HealthCareConnect](http://ontario.ca/HealthCareConnect)

**Visit a clinic that offers Pap tests if you prefer**

Search online for a clinic near you that offers Pap tests. Visit [ontario.ca/HealthCareOptions](http://ontario.ca/HealthCareOptions) and search for "Pap smear" in your area.

**Call Telehealth and ask for a clinic near you that offers Pap tests**  
Call 1.866.797.0000  
24 hours a day, 7 days a week

Our records show that it is time for you to get a Pap test to protect you from cervical cancer. This year, about 1,000 women get cervical cancer in Canada, and every day, at least 1 woman will die from this preventable disease.

A Pap test can help prevent cervical cancer. Cervical cancer is almost 100% preventable with regular Pap tests and following up with a doctor when an abnormal Pap result. That's why women in Ontario ages 21 to 69 are asked to have a Pap test every 3 years.

A Pap test only takes a few minutes and is covered every 3 years under the Ontario Health Insurance Plan (OHIP).

You can get a Pap test from your family doctor or at many medical clinics across Ontario.

It's your call to make. Book a Pap test today.

Yours sincerely,  
*Linda Rabeneck*  
Linda Rabeneck, MD MPH FRCP  
Vice-President, Prevention and Cancer Control, Cancer Care Ontario

**My appointment**

Date: \_\_\_\_\_  
Time: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
Clinic/doctor/nurse: \_\_\_\_\_  
Location: \_\_\_\_\_

**Screen for Life**  
Cancer screening sees what you can't

- Breast
- Cervical
- Colorectal

**Have questions?**

Visit [cancercare.on.ca/paptest](http://cancercare.on.ca/paptest) for more information

Do I need a Pap test if...	Yes	No
I feel healthy and have no symptoms	✓	
I have never had intimate sexual contact		X
I used to be, but am no longer sexually active	✓	
I have only had 1 sexual partner	✓	
I am in a same-sex relationship	✓	
I have been through menopause	✓	
I have no family history of cervical cancer	✓	
My cervix was completely removed for a hysterectomy		X
I am under 21 or over 70 years old		X
I am over 70, but have not had 3 normal tests in the past 10 years	✓	
I have had the HPV vaccine	✓	

**What is a Pap test (also known as a Pap smear)?**  
A Pap test looks for early cell changes that could lead to cervical cancer. An instrument, called a speculum, is inserted in your vagina and samples of your cervical cells are taken with a soft brush so they can be looked at under a microscope. Pap tests are not perfect. A single test could miss some abnormal cells, so it is important to do the test every 3 years. If you have abnormal bleeding or discharge from your vagina, see your doctor even if your last Pap test was normal.

**What causes cervical cancer?**  
Cervical cancer is caused by infection with the human papillomavirus (HPV). Infection with HPV is very common. Most people will not know they have it because there are often no symptoms. The infection goes away without causing harm. HPV is sexually transmitted and causes cell changes in the cervix that are usually found with a Pap test. HPV can cause cancer when the infection does not go away, although it usually takes many years or longer to develop.

**How often do I need a Pap test?**  
Every 3 years, ages 21 to 69. To help you stay on top of your health, we consider when it is time for your Pap test. Cancer Care Ontario will send you reminder letters exactly to you. We will also send you a letter about your Pap test result a few weeks after your test.

**How long does a Pap test cost?**  
Pap test screenings every 3 years is covered by the Ontario Health Insurance Plan (OHIP).

**What happens after I get my Pap test?**  
A few weeks after your Pap test, Cancer Care Ontario sends a letter to you with your result. If the result is abnormal, you will be asked to contact your healthcare provider.

**Who is Cancer Care Ontario?**  
Cancer Care Ontario is an Ontario government agency. For more information on our cancer screening programs, visit [ontario.ca/ScreenForLife](http://ontario.ca/ScreenForLife), or contact us at [screenforlife@cancercare.on.ca](mailto:screenforlife@cancercare.on.ca) or 1.866.662.9233.

To stop getting cancer screening letters, fill out the form at [cancercareontario.ca/screeningletters](http://cancercareontario.ca/screeningletters) or call 1.866.662.9233 to get a form. You may change your mind at any time. Your privacy matters: visit [cancercareontario.ca/screeningnhi](http://cancercareontario.ca/screeningnhi)

**Need this information in an accessible format?**  
1.855.460.2647 / TTY 416.217.1815 | [publicaffairs@cancercare.on.ca](mailto:publicaffairs@cancercare.on.ca)

OCCSPRVN50318 crg201

**Figure 11 :** Lettre d'invitation pour le dépistage du cancer du col de l'utérus qui a été révisée et mise en œuvre en fonction des résultats de ce projet.

En mai 2018, Action Cancer Ontario a apporté dans les lettres des modifications fondées sur les sciences du comportement et a réalisé en octobre 2019 une évaluation avant et après de leur efficacité à encourager le dépistage. Cette évaluation a révélé que, comparativement aux quatre mois précédant la mise en œuvre des nouvelles lettres, les taux de dépistage sur quatre mois avaient augmenté de 30 % (de 10 à 13 %) après la mise en œuvre des nouvelles lettres fondées sur les sciences du comportement. Bien que ces données ne soient qu'indicatives, puisqu'aucune évaluation randomisée n'a été effectuée, environ 7 200 femmes de plus ont effectué un test de dépistage en 2018, après la mise en œuvre de la nouvelle lettre, et des augmentations similaires des taux de dépistage devraient se poursuivre.

## **Amélioration du système de points d'inaptitude de l'Ontario pour la réhabilitation des conducteurs**

Ministère des Transports

Le système de points d'inaptitude de l'Ontario attribue des points aux dossiers des conducteurs comme forme de condamnation pour des infractions au code de la route afin de réduire la conduite dangereuse. Les conducteurs commencent sans point et en accumulent au fil des infractions, les infractions les plus graves (p. ex., les délits de fuite) donnant lieu à un plus grand nombre de points. Selon le nombre de points inscrits à leur dossier, les conducteurs peuvent voir leur permis suspendu. Le ministère des Transports a engagé l'UASC pour évaluer s'il était possible d'améliorer le système actuel de points d'inaptitude. Après avoir schématisé le processus de points d'inaptitude du point de vue du conducteur et consulté la documentation pour trouver des exemples dans d'autres territoires de compétence, l'UASC a fait plusieurs recommandations pour soutenir ce processus, comme la fourniture de rappels personnalisés par message texte sur l'accumulation imminente de points. En outre, le ministère des Transports a appliqué les recommandations de l'UASC, telles que l'utilisation d'un processus d'avertissement en deux étapes fondé sur les sciences du comportement, pour améliorer l'efficacité des lettres d'avertissement sur les points d'inaptitude utilisées pour communiquer avec les conducteurs à risque élevé.

## **Hausse de la participation des nouveaux parents aux REEE**

ServiceOntario et Emploi et Développement social Canada

L'achèvement des études postsecondaires est associé à de nombreux résultats positifs, notamment une plus grande satisfaction dans la vie, une meilleure santé et de meilleurs revenus. Malheureusement, le taux de poursuite des études postsecondaires diffère en fonction des groupes de revenus, et est plus élevé chez les étudiants des milieux plus aisés. Le coût des études postsecondaires dissuade de nombreux étudiants potentiels. Pour surmonter cet obstacle, les Canadiens peuvent inscrire leurs enfants à des régimes enregistrés d'épargne-études (REEE). Le gouvernement fédéral offre deux incitatifs à l'épargne liés aux REEE, dans le cadre desquels les familles peuvent recevoir des subventions gouvernementales pour les études de leurs enfants, d'une valeur maximale de 9 200 \$ par enfant. Lors d'un sondage, les parents ayant un faible revenu ont déclaré qu'ils accordaient une

grande importance aux études et s'attendaient à ce que leurs enfants fassent des études postsecondaires. Cependant, les familles à faible revenu sont beaucoup moins susceptibles d'avoir un REEE pour leurs enfants que les familles ayant un revenu plus élevé. Pour les familles à faible revenu, les exigences accrues en matière de gestion de la rareté des ressources peuvent compliquer l'inscription à un REEE : il devient ainsi plus difficile pour elles de bénéficier des subventions gouvernementales associées.

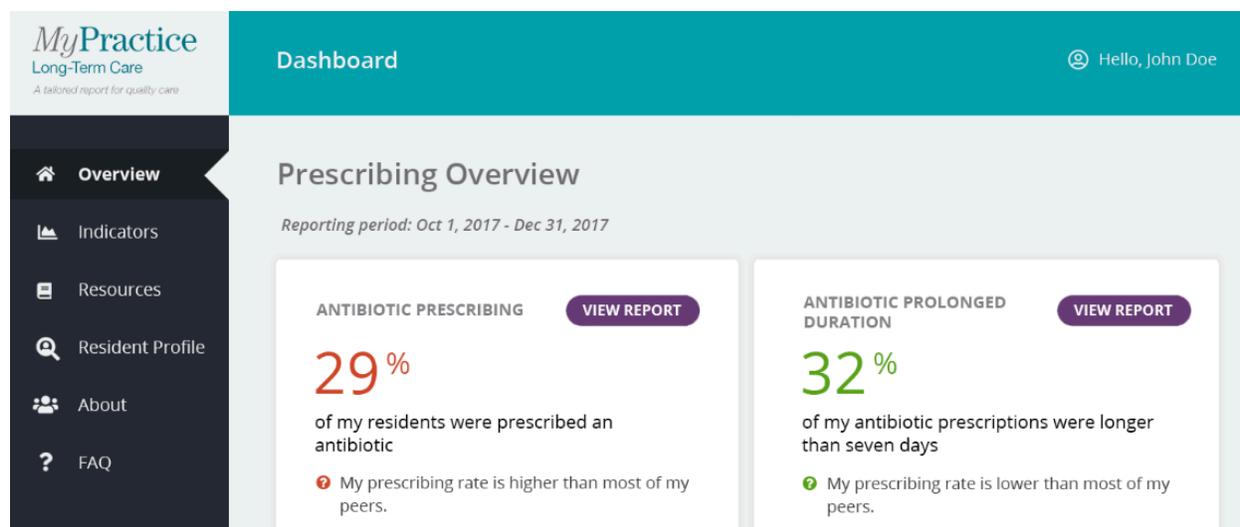
En mars 2018, l'UASC a conseillé ServiceOntario sur l'intégration d'un service d'orientation pour les REEE dans le Service d'enregistrement, un ensemble de services que les nouveaux parents doivent remplir lorsqu'ils enregistrent la naissance de leur enfant. On suppose que de pouvoir informer l'institution financière de votre choix que vous souhaitez ouvrir un compte de REEE dans le cadre du Service d'enregistrement pourrait augmenter le nombre de parents qui ouvrent un compte et bénéficient de subventions aux études. Malgré la forte utilisation du service d'orientation pour les REEE, on prévoit, dans un avenir rapproché, une analyse selon la méthode de l'écart des différences pour confirmer l'effet sur les taux d'inscription aux REEE, en attendant la disponibilité de données sur l'adhésion aux REEE dans tout le Canada.

### **Amélioration du comportement de prescription des médecins de soins primaires**

Santé Ontario (Qualité des services de santé)

Santé Ontario (Qualité des services de santé) fournit aux médecins et aux chirurgiens des rapports *Map* pratique personnalisés. Ces rapports comprennent des données sur les pratiques des cliniciens par rapport à leurs pairs dans toute la province et des idées pratiques pour contribuer à l'amélioration des soins aux patients. Santé Ontario (Qualité des services de santé) sollicite directement les commentaires des utilisateurs finaux des rapports (p. ex., les cliniciens) et collabore avec les chercheurs et d'autres parties intéressées, dont l'Unité de l'application des sciences du comportement, pour maximiser l'impact de ces rapports.

## Sample/exemple



**Figure 12 :** Le portail *Mapratique* fournit aux médecins une rétroaction claire sur leur comportement en matière de prescription d'antibiotiques.

Avec le rapport *Mapratique* destiné aux médecins de famille exerçant en soins de longue durée, l'UASC a fourni à Santé Ontario (Qualité des services de santé) de la rétroaction sur la manière d'améliorer la clarté visuelle et le pouvoir de persuasion du tableau de bord des rapports. Par exemple, les commentaires de l'UASC ont façonné la manière dont le tableau de bord décrit les taux de prescription d'un médecin par rapport à ses pairs, en utilisant un langage simple et un code de couleurs inspiré des feux de signalisation pour signaler les domaines clés sur lesquels les médecins pourraient vouloir se concentrer pour améliorer la situation.

Dans une enquête sur les rapports, 100 % des médecins (20 répondants sur 20) ont déclaré que les données présentées sur les taux de prescription d'antibiotiques étaient claires et faciles à comprendre. Par exemple, un utilisateur a déclaré que le rapport « offre une comparaison des pratiques particulièrement utile pour les personnes qui pratiquent davantage dans l'isolement. Il aide les nouveaux médecins à évaluer leurs progrès ».

## **Hausse du recours au dépôt direct chez les fournisseurs d'aide sociale**

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le dépôt direct avec relevés électroniques emprunte un canal numérique sécurisé pour le virement des paiements aux fournisseurs, éliminant ainsi les tracas liés à l'encaissement d'un chèque papier. Malgré les avantages du dépôt direct, plus d'un an après que le service eut été mis à la disposition des fournisseurs qui reçoivent des paiements au nom des bénéficiaires de l'aide sociale, seuls 5 % d'entre eux l'avaient adopté.

L'UASC a collaboré avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) pour déterminer si des solutions fondées sur les sciences du comportement pourraient accroître l'adoption du dépôt direct. L'UASC a fait des recommandations au Ministère quant aux améliorations qui pourraient être apportées au processus d'inscription au dépôt direct, comme la création d'un lien court et facile à retenir qui renvoie directement au formulaire, ainsi que des améliorations à l'infrastructure de données qui pourraient permettre de procéder ultérieurement à une évaluation aléatoire à faible coût. Le Ministère examine actuellement ces recommandations afin de déterminer lesquelles sont réalisables.

## **Augmentation du respect des rapports sur les services de l'état civil**

Hôpital Michael Garron

Le score d'alerte précoce modifié (Modified Early Warning Score, MEWS) est un système de notation algorithmique calculé à partir de cinq mesures de signes vitaux (fréquence cardiaque, fréquence respiratoire, tension artérielle, température et vivacité d'esprit). Le score MEWS a le potentiel de normaliser la détection précoce de la détérioration de la santé des patients hospitalisés, permettant ainsi aux équipes de soins de santé de prendre plus rapidement des décisions de changer les soins. Pour être exactes, les cinq mesures doivent être enregistrées dans les mêmes 90 minutes et pour permettre une détection précoce, le score MEWS doit être calculé fréquemment. Au début du projet, l'Hôpital Michael Garron a évalué que les scores MEWS enregistrés dans les 24 heures précédentes n'étaient disponibles que pour 50 % des patients dans certains services.

L'UASC a travaillé avec l'Hôpital Michael Garron pour explorer le contexte comportemental entourant le score MEWS afin de mieux comprendre les obstacles à l'enregistrement régulier des signes vitaux et les interventions possibles qui pourraient le favoriser. Trois séances distinctes ont été organisées : la première avec le personnel hospitalier participant aux initiatives d'amélioration de la qualité, la deuxième avec l'équipe d'informatique clinique et la dernière avec les infirmières responsables du respect du score MEWS. Les leçons tirées de ces séances ont été intégrées dans un ensemble de recommandations visant à améliorer l'interface numérique par laquelle les cliniciens entrent et examinent le score MEWS, ainsi que des conseils sur l'intégration du score MEWS dans la prise de décisions cliniques. L'UASC a fourni à l'Hôpital Michael Garron un rapport final contenant des recommandations visant à accroître le nombre de rapports sur le score MEWS.

### **Augmentation de l'utilisation d'un portail en ligne pour les patients**

Équipe de santé familiale du sud-est de Toronto

Les portails en ligne pour les patients offrent un canal de communication numérique sécurisé entre les patients et leurs prestataires de soins de santé. En 2018, l'Équipe de santé familiale (ESF) du sud-est de Toronto a lancé son portail pour les patients, Health Myself. Après un an, 60 % des patients dont l'adresse électronique est enregistrée ne s'étaient toujours pas inscrits au service.

L'UASC a travaillé avec l'ESF du sud-est de Toronto pour explorer le contexte comportemental entourant l'adoption de Health Myself afin de mieux comprendre les obstacles à son utilisation et les interventions possibles qui pourraient la favoriser. Nous avons donc participé à une séance avec la direction, les cliniciens et le personnel administratif de l'ESF du sud-est de Toronto et abordé un guide numérique sur le processus d'inscription à Health Myself. L'UASC a formulé des recommandations sur l'amélioration possible de la démarche d'activation du compte. On recommande notamment que le médecin du patient fasse office de messenger et que le moment idéal soit choisi pour inciter les patients à s'inscrire (c'est-à-dire pendant qu'ils sont dans la salle d'attente). L'UASC a présenté ses recommandations à l'équipe de santé familiale du sud-est de Toronto dans le rapport final pour favoriser l'augmentation de l'utilisation du portail des patients.

## Aide à l'intervention de lutte contre la COVID-19 de l'Ontario

Ministère de la Santé; ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs; ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires; Santé publique de Toronto; Impact Canada.

Les gouvernements ont dû réagir rapidement pour faire face à la crise en santé publique provoquée par l'apparition du nouveau coronavirus et de la maladie y étant associée, la COVID-19. Les prestataires de services publics et les décideurs de l'Ontario ont soudainement dû relever de nouveaux défis urgents pour ralentir la propagation de ce virus tout en continuant de fournir des services de santé, sociaux et communautaires aux résidents. Pour soutenir ces demandes par des conseils fondés sur les sciences du comportement et axés sur les patients, plusieurs ministères de l'Ontario, la Santé publique de Toronto et l'unité fédérale des sciences du comportement d'Impact Canada ont demandé l'avis de l'Unité de l'application des sciences du comportement de l'Ontario. Au fur et à mesure que la lutte contre la pandémie s'est organisée, l'UASC a également offert son expertise et ses services dans des domaines où les sciences du comportement peuvent apporter une valeur ajoutée et contribuer à améliorer le sort des Ontariens.

L'intervention de lutte contre la COVID-19 a posé des défis à l'UASC, puisqu'il s'agit d'un contexte comportemental complètement nouveau, très peu documenté par les scientifiques spécialistes du comportement. En tant qu'équipe de sciences du comportement bien établie du secteur public, l'UASC de l'Ontario a été invitée à se joindre à des groupes de travail nationaux et internationaux pour contribuer à l'application des sciences du comportement dans les interventions gouvernementales de lutte contre la pandémie. L'UASC a mis à profit ses relations avec des organisations canadiennes et internationales de sciences du comportement comme Impact Canada, le Behavioural Insights Group de la Colombie-Britannique, l'équipe Behavioural Insights (Royaume-Uni, États-Unis) et l'équipe internationale de sciences du comportement relatives à la COVID-19 du réseau Innovation Network des Nations Unies pour se tenir au courant des nouvelles recherches sur des questions telles que le lavage des mains, le port du masque et la recherche des contacts. En appui à l'intervention de lutte contre la COVID-19 de l'Ontario, l'UASC a conçu des services consultatifs extraordinaires et rapides en sciences du comportement fondés sur la connaissance de l'équipe du

contexte propre à l'Ontario (en particulier dans les secteurs où elle a déjà mené des recherches avec des partenaires), des données sur des comportements connexes et de nouvelles analyses documentaires, d'analyses juridictionnelles et médiatiques de recherches effectuées par des scientifiques spécialistes du comportement et des gouvernements du monde entier.

Dans de nombreux cas, les conseils de l'UASC ont été appliqués aux communications destinées au public en vue d'éliminer les obstacles potentiels à l'action et d'améliorer le respect des règles dans un environnement de santé publique en rapide évolution. Les services de conseil liés à la COVID-19 de l'UASC sont mis à profit dans les interventions suivantes :

- L'UASC a conçu, administré et analysé des sondages d'opinion réguliers pour mesurer l'expérience des employés dans le cadre du passage au télétravail de la Division de la planification et de la performance du Secrétariat du Conseil du Trésor et cibler les domaines dans lesquels la direction doit améliorer les communications et fournir du soutien aux employés.
- Depuis le début de la crise, la Santé publique de Toronto a demandé conseil à l'UASC en ce qui a trait au suivi de la COVID-19 et aux rapports de laboratoire de la ville.
- De même, l'UASC a travaillé avec le ministère de la Santé de l'Ontario pour répondre à des demandes urgentes telles que l'amélioration de l'outil d'auto-évaluation pour la COVID-19 et la facilitation de l'accès en ligne aux résultats des tests de dépistage de la COVID-19.
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) a demandé conseil à l'UASC au sujet de l'établissement de communications directes rapides et efficaces par message texte avec les travailleurs de première ligne.

- L'UASC a formulé des conseils en matière de sciences du comportement aux Services numériques de l'Ontario dans le cadre du développement de l'application mobile d'avis en cas d'exposition à la COVID-19 de la province afin de soutenir le plan de réouverture de la province.
- Impact Canada, une unité des sciences du comportement au sein du gouvernement fédéral, a invité l'UASC à siéger à un comité consultatif universitaire canadien ayant des compétences en matière de santé publique, de sciences du comportement et d'épidémiologie. Ce comité travaille en partenariat avec Impact Canada, l'équipe de la Recherche sur l'opinion publique du Bureau du Conseil privé et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour soutenir l'enquête de Surveillance instantanée COVID-19 (SICO Canada). Le projet SICO Canada aborde les expériences des Canadiens relatives à la COVID-19 : perceptions ou risques; perceptions erronées et connaissances sur le virus; confiance dans les autorités sanitaires et adoption ou acceptation des recommandations de santé publique; obstacles ou facteurs qui entravent les comportements recommandés; et stigmatisation entourant la COVID-19.

## Éducation et sensibilisation

Le renforcement des capacités d'application des sciences du comportement aux politiques publiques dans l'ensemble de la fonction publique est au cœur du mandat de l'UASC. La majorité des activités de renforcement des capacités de l'UASC se font en partenariat avec les ministères et le secteur public au sens large pour réaliser des projets pilotes de sciences du comportement. Cependant, l'UASC organise occasionnellement des ateliers pour les fonctionnaires provinciaux. L'UASC a récemment restructuré son atelier de renforcement des capacités en un atelier intensif d'une journée entière ouvert aux équipes qui souhaitent saisir l'occasion pour modifier leurs comportements en utilisant la méthode CESTE (Cible, Exploration, Solution, Test et Échelle) de l'UASC.

Pour répondre à la demande croissante des fonctionnaires en ressources sur les sciences du comportement, l'équipe a également lancé un guide sur les sciences du comportement. Le guide explique le processus d'application de la méthode CESTE pour obtenir des résultats fondés sur les sciences du comportement. À partir de 2020, ce guide numérique interactif sera mis à la disposition du grand public. Les parties intéressées peuvent envoyer un courriel à [biu.tbs@ontario.ca](mailto:biu.tbs@ontario.ca) pour en obtenir un exemplaire afin d'intégrer la dimension des sciences du comportement à leurs projets.

L'UASC s'est engagée à soutenir l'apprentissage continu et le renforcement des capacités en matière de sciences du comportement dans tout le Canada. L'UASC participe activement au Réseau de l'introspection comportementale, une communauté de pratique pancanadienne pour les organismes gouvernementaux qui appliquent les sciences du comportement aux politiques publiques.

## Conclusion

C'est il y a dix ans qu'est née l'idée d'appliquer les sciences du comportement pour obtenir des résultats en matière de politique publique. Au fil de cette décennie, le domaine a connu une croissance remarquable, grâce aux succès remportés dans de nombreux territoires de compétence, dont l'Ontario. Comme le démontrent les projets présentés dans le présent rapport de mise à jour, les sciences du comportement apportent une réelle valeur ajoutée aux Ontariens et aident le gouvernement à améliorer les services publics. L'Unité de l'application des sciences du comportement de l'Ontario continuera de s'inspirer des travaux réalisés ailleurs dans le monde pour façonner son approche. Avec ce rapport et d'autres à venir, l'UASC continuera à partager des exemples des effets positifs que peut entraîner la méthode des sciences du comportement auprès des partenaires du secteur public désireux d'innover pour obtenir de meilleurs résultats pour les contribuables.

### **Affordance du comportement**

Les options qui sont immédiatement évidentes dans le contexte décisionnel (p. ex., un numéro de téléphone placé bien en évidence dans un avis envoyé par la poste peut entraîner un plus grand nombre d'appels, même si une adresse de courriel est présente au verso de l'avis).

### **Ancrage**

L'exposition initiale à un chiffre sert de point de référence et influe sur les jugements ultérieurs sur la valeur (p. ex., le prix total étant indiqué avant le prix réduit).

### **Auto-évaluation**

Donner aux gens la possibilité d'évaluer eux-mêmes leur rendement peut les amener à réfléchir et les motiver à s'améliorer.

### **Aveuglement par inattention**

Si les gens ne prêtent pas attention à un élément d'information en particulier, ils peuvent complètement passer à côté.

### **Bande passante mentale limitée**

Les gens ont une « bande passante mentale » composée d'attention, de cognition et de maîtrise de soi. Ces capacités sont toutes limitées et facilement épuisées par les innombrables décisions que les gens doivent prendre dans leur vie quotidienne.

### **Biais d'optimisme et perceptions erronées des risques**

Les gens ont tendance à penser que les mauvais résultats arriveront à d'autres personnes plutôt qu'à eux-mêmes. Cela peut les amener à accorder moins d'importance aux actions visant à protéger leur santé physique et financière, parce qu'ils perçoivent à tort que leurs risques sont plus faibles qu'ils ne le sont.

### **Choix actif**

Présenter aux gens le choix entre deux options peut les aider à confirmer leur décision, car cela simplifie leur prise de décisions et semble leur enlever la possibilité de ne rien faire en réponse à l'invite.

### **Choix du moment**

Le moment exact où une personne reçoit un message, une invite ou un rappel concernant une action peut avoir un effet important sur sa décision d'agir (p. ex., une demande envoyée à un travailleur à 17 h 01 un vendredi peut susciter une réponse bien différente que cette même demande à 9 h 15 un lundi matin).

### **Déclaration d'encouragement**

Courte phrase qui reprend l'un des principes énumérés dans ce glossaire, généralement mise en évidence dans une communication. Exemple de déclaration d'encouragement d'après les normes sociales : « Neuf personnes sur dix recommandent ce glossaire à une connaissance. »

### **Défaillance de la mémoire prospective**

Les gens sont souvent convaincus qu'ils se souviendront de faire quelque chose plus tard (par exemple, prendre un rendez-vous de suivi dans trois mois), mais à moins de prendre des mesures précises pour s'en souvenir, ils ont tendance à oublier ces tâches, parce que les préoccupations actuelles accaparent leur attention.

### **Effet cocktail**

L'utilisation du prénom d'une personne ou d'autres facteurs d'identification peuvent attirer son attention, car les gens recherchent inconsciemment la mention de leur nom dans la plupart des situations.

### **Effet de messager**

Les gens accordent une importance variable à un message selon la personne qui le transmet.

### **Effet de plafonnement**

Dans les situations où le comportement encouragé est l'utilisation d'une ressource limitée (comme la prise de rendez-vous dans un nombre fixe de cliniques), le changement de comportement peut « plafonner » une fois que la ressource est pleinement utilisée (c'est-à-dire que tous les rendez-vous sont pris).

### **Effets de l'encadrement et aversion aux pertes**

Les gens peuvent évaluer la même option différemment, selon la manière dont elle est encadrée (p. ex., placer une tasse à café entre une petite et une grande tasse peut donner l'impression qu'elle est « juste de la bonne taille », même s'il s'agit objectivement d'une grande tasse). Les gens ont tendance à éviter les risques lorsqu'on les incite à réfléchir à ce qu'ils pourraient gagner, mais ils recherchent le risque pour éviter de perdre. Les gens ont une aversion pour les pertes et ressentent plus vivement l'effet des petites pertes que des petits gains.

**Exclusivité**

En soulignant à quel point une opportunité est unique, on peut amener les gens à l'apprécier davantage.

**Facteurs de complication et friction**

L'effort requis pour effectuer une action, même très minime en apparence, comme la création d'un nouveau compte, décourage souvent les gens. La réduction de l'effort requis peut augmenter le taux d'adoption ou de réponse.

**Intensification de la mobilisation**

Les gens préfèrent agir en fonction de leur comportement passé. S'ils font un petit pas vers un objectif et qu'on leur rappelle ensuite cet engagement, ils peuvent vouloir terminer la tâche.

**Invites de planification**

Encourager les gens à planifier où et quand ils vont adopter le comportement prévu peut augmenter la probabilité que ce comportement se produise.

**Mise en évidence**

Décrit la manière dont on attire l'attention sur certains renseignements : la couleur, le gras et le positionnement, ainsi que la suppression du contenu non important; tout cela peut contribuer à accroître la pertinence des renseignements essentiels d'une communication.

**Norme sociale**

Les gens sont fortement influencés par ce qu'ils croient que les autres font, et la plupart des gens ont tendance à agir conformément à cette norme issue de leur perception.

**Oubli**

Les gens peuvent passer à côté de renseignements importants en raison d'un manque d'attention ou d'une distraction attribuable à d'autres préoccupations.

**Perception morale de soi**

Les gens veulent se trouver honnêtes et moralement bons. Rappeler à une personne qu'un comportement particulier est lié à l'image morale qu'elle a d'elle-même peut augmenter la probabilité qu'elle réagisse d'une manière conforme à cette image souhaitée.

### **Point de référence social**

Comparer les gens à leurs pairs ou à un sous-ensemble très performant de leurs pairs en présentant des données et des exemples précis peut les motiver à prendre les mesures nécessaires pour atteindre le point de référence.

### **Points de contact**

Canaux de communication existants ou supports déjà utilisés pour interagir avec le groupe cible, qui peuvent être utilisés pour réaliser une intervention fondée sur les sciences du comportement.

### **Préférence pour le présent**

Les gens ont tendance à accorder plus d'importance aux gains à court terme (plutôt qu'aux avantages à long terme) lorsqu'ils envisagent un compromis.

### **Préjugés du statu quo**

Les gens préfèrent que les choses restent les mêmes en ne faisant rien ou en s'en tenant à une décision prise antérieurement.

### **Procrastination**

Les gens ont tendance à remettre à plus tard la prise de décisions ou l'accomplissement de tâches en partie à cause de l'inertie, de la complexité de la prise de décisions et de la préférence pour le présent.

### **Rappels en temps opportun**

Les gens n'ont pas une très bonne mémoire : leur rappeler les actions prévues à un moment critique peut rendre l'action plus probable.

### **Rareté**

Quand vous prenez conscience qu'il vous manque quelque chose (p. ex., des ressources matérielles, du temps), votre cerveau semble se concentrer uniquement sur cette chose manquante, ce qui peut vous distraire des tâches quotidiennes et entraver la planification à long terme.

### **Réciprocité**

Les gens sont plus susceptibles de vouloir agir pour aider quelqu'un qui les a déjà aidés de quelque façon que ce soit.

**Regret anticipé**

Inciter les gens à réfléchir aux regrets potentiels en cas d'inaction de leur part et aux conséquences qui en découleraient peut les pousser à surmonter leur inertie et à prendre une décision.

**Résultat nul**

Un résultat nul se produit lorsqu'il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les résultats des groupes dans une évaluation. Si l'évaluation dispose d'assez de personnes pour fournir un échantillon statistique suffisant, un résultat nul signifie que la solution testée est probablement incapable d'atteindre le niveau d'impact souhaité et qu'il faudrait plutôt employer une autre approche.

**Sentiment d'efficacité**

Croyance des gens dans leur capacité à bien accomplir des tâches particulières.

**Simplification**

Les gens sont découragés par les petits obstacles, comme des instructions très denses ou la présence de trop nombreuses options. Simplifier la formulation et la présentation d'une communication pour la rendre plus compréhensible peut favoriser l'action.

**Surcharge de renseignements et de choix**

Plus le nombre (ou la complexité) des choix ou des renseignements proposés est élevé, plus une personne est susceptible de ressentir une lassitude face à la décision, de choisir l'option par défaut, de différer le choix ou d'éviter complètement de faire un choix.

**Vérification et commentaires**

Recueillir puis diffuser l'information aux personnes sur leur propre rendement peut les amener à se pencher sur l'amélioration.

## Références

Unité de l'application des sciences du comportement de l'Ontario, 2018. *Sciences du comportement en Ontario : Rapport de mise à jour de 2018*. Toronto.

Santé Ontario (Action Cancer Ontario), 2019. « Prévention et lutte contre le cancer. », *Quality Management Insider*, 2019. Imprimeur de la Reine, Toronto.



ISBN 978-1-4868-1445-9 (Imprimé)

ISBN 978-1-4868-1446-6 (HTML)

ISBN 978-1-4868-1447-3 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2020

---