



Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Treasury Board of Canada
Secretariat

Canada

Expérimentation : Une boîte à outils pour améliorer la prise de décisions fondées sur des données probantes

Novembre 2019

QU'ENTEND-ON PAR « EXPÉRIMENTATION »?

The screenshot shows the top navigation bar of the Canadian government website with the logo and the text 'Gouvernement du Canada' and 'Government of Canada'. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with categories like 'Emplois', 'Immigration', 'Voyage', 'Entreprises', 'Prestations', 'Santé', 'Impôts', and 'Autres services'. The main content area features the title 'Directives relatives à l'expérimentation à l'intention des administrateurs généraux - décembre 2016' and sections for 'Contexte' and 'Définition'. The 'Définition' section includes a list of bullet points describing the experimental approach.

Contexte

Le présent document renforce l'engagement du gouvernement de consacrer un pourcentage fixe des fonds de programmes à l'expérimentation de nouvelles approches et à la mesure des répercussions pour instaurer une culture plus propice à la mesure, à l'évaluation et à l'innovation dans la conception et la livraison des programmes. Le document situe le contexte et oriente les administrateurs généraux sur la façon de concrétiser cet engagement.

Définition

Dans le contexte du mandat confié au président du Conseil du Trésor de « [s]assurer auprès de [ses] collègues ministériels qu'ils consacrent un pourcentage fixe du financement des programmes à l'application de nouvelles solutions à des problèmes existants et à la mesure des répercussions de leurs programmes », l'« expérimentation » est définie de la manière suivante :

L'essai de nouvelles approches dans le but de déterminer ce qui fonctionne et ne fonctionne pas en s'appuyant sur une méthode rigoureuse qui peut inclure :

- une conception expérimentale délibérée, réfléchie et éthique;
- des comparaisons entre les interventions et les cas de base pour saisir les éléments probants (p. ex., essais contrôlés randomisés, tests A/B, expériences contrefactuelles, données de base sur le rendement, tests avant/après);
- l'affectation randomisée à des groupes de test et de contrôle, dans la mesure du possible;
- une mesure rigoureuse des répercussions et l'évaluation rigoureuse de la causalité;
- une divulgation transparente des résultats, qu'ils soient positifs, négatifs ou neutres.

« L'essai de nouvelles approches dans le but de déterminer ce qui fonctionne et ne fonctionne pas en s'appuyant sur une méthode rigoureuse. »

« Les autres essais ne répondant pas à ces exigences ne devraient pas être exclus pour autant, mais des efforts significatifs devraient être déployés pour établir des informations de base et des stratégies d'évaluation d'impact aussi rigoureuses que possible. »

« L'expérimentation de nouvelles approches peut aussi se traduire par la mise à l'essai d'une intervention existante dans un nouveau contexte ou sous une nouvelle forme. »

POURQUOI EXPÉRIMENTER?

Offrir une
valeur publique

Les Canadiens s'attendent à ce que leurs gouvernements soient **efficacents, efficaces et réceptifs**, et qu'ils prennent des décisions fondées sur des données probantes pour assurer l'optimisation des deniers publics.

Trouver
ce qui fonctionne

En mettant en œuvre des méthodologies rigoureuses, l'expérimentation est essentielle à l'établissement de preuves solides et fiables pour tester l'efficacité des programmes. Cela limite le risque de mettre en œuvre de nouvelles idées inefficaces, offre un moyen de mettre à l'essai des innovations et donne confiance à l'égard des programmes existants.

Gouvernement axé
sur
l'expérimentation

En tant que gouvernement, se consacrer davantage à l'expérimentation est un engagement transversal. Il s'agit de s'améliorer en matière d'amélioration et de mettre en œuvre un cycle d'amélioration continue.

EXEMPLES D'EXPÉRIENCES

Le gouvernement du Canada produit dans de nombreux cas des données probantes fiables sur les programmes et les politiques afin d'améliorer les programmes :



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a recours à l'analyse comparative (essais) pour améliorer l'expérience des clients. En 2017, le Ministère a mis à l'essai de nouveaux protocoles et messages dans les centres d'appels afin de réduire l'anxiété causée par le processus de parrainage de conjoint, ce qui a entraîné une réduction de 30 % des appels répétés dans une même journée. Le volume de rétroaction positive spontanée des clients a plus que doublé grâce à la mise en place de ces nouveaux éléments dans tous les secteurs d'activité.

Lorsque nous ajoutons de la rigueur à nos décisions, nous nous améliorons constamment dans ce que nous faisons.
Comment faire pour que ce soit la norme, et pas seulement une exception?

EXEMPLES D'EXPÉRIENCES

Le gouvernement du Canada produit dans de nombreux cas des données probantes fiables sur les programmes et les politiques afin d'améliorer les programmes :



L'ARC a élaboré une politique qui, selon elle, inciterait plus de gens à payer leurs impôts. Au lieu de l'appliquer à l'ensemble du Ministère, l'ARC l'a testée au moyen d'un essai rigoureusement conçu, qui a coûté environ 20 000 \$. L'essai a montré que l'intervention n'avait pas atteint les résultats escomptés, de sorte que l'ARC ne l'a pas réutilisée. Ces précieux renseignements ont permis d'éviter un déploiement beaucoup plus coûteux qui aurait été inefficace.

Faire preuve d'une plus grande rigueur dans nos décisions et les mettre à l'essai nous permet de réduire le risque lié aux idées nouvelles ou non éprouvées, permettant ainsi aux Canadiens de réaliser de possibles économies substantielles.

EXEMPLES D'EXPÉRIENCES

Le gouvernement du Canada produit dans de nombreux cas des données probantes fiables sur les programmes et les politiques afin d'améliorer les programmes :



Le projet pilote sur le recrutement anonyme a été mené en 2017 par la Commission de la fonction publique (CFP) en collaboration avec le SCT. Ayant pour objectif d'accroître la diversité dans l'embauche au sein de la fonction publique, l'expérience visait à déterminer si la dissimulation des renseignements personnels des candidats avait une incidence sur les choix effectués par les examinateurs par rapport à la méthode actuelle.

Le projet pilote a employé une méthodologie expérimentale pour vérifier l'hypothèse, reposant sur les résultats de 53 examinateurs qui ont passé en revue 2 226 candidats (tantôt en utilisant le recrutement anonyme, tantôt en ne l'utilisant pas). Les premiers résultats n'ont montré aucun effet significatif sur le choix des personnes issues de minorités visibles, mais la méthode réduit considérablement le taux de présélection pour tous les autres candidats.

Cet essai n'était pas un échec, mais faisait partie d'un processus normal et utile pour savoir ce qui fonctionne.

INITIATIVES CLÉS DU SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR



Pratiquer l'expérimentation

Soutenir les expériences dirigées par les ministères et s'assurer que les leçons apprises du processus éclairent la prise de décisions future

Comment y parvenir :

Expérimentation à l'œuvre (EO) – Soutenir 4 expériences auprès de trois organisations partenaires (SC, RNCan et PC)

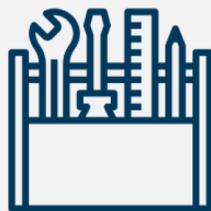


Changer le système

Incitatifs au changement durable, ensembles de règles et comportement à l'égard d'une culture axée sur l'expérience.

Comment y parvenir :

Mettre à profit les plans ministériels et le CGR – Intégrer l'expérimentation dans les outils et les leviers existants et en élaborer des nouveaux, afin d'assurer un meilleur suivi de l'expérimentation et l'encourager



Renforcer la capacité

Renforcer (et toujours valider) les outils, l'orientation et le soutien adéquats afin de permettre le développement de l'expérimentation

Comment y parvenir :

Le Portail sur l'expérimentation sur GCpédia – Comprend des méthodes d'expérimentation, des FAQ, des études de cas organisés et plus!



Connecter la communauté

Établir des réseaux et des partenariats, assumer un rôle de leadership afin de s'assurer que des progrès continus sont réalisés au pays et à l'étranger

Comment y parvenir :

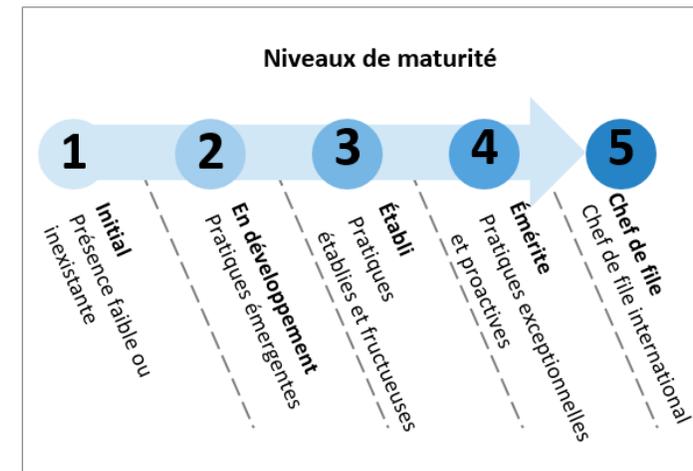
Établissement de partenariats – Comité des SMA sur l'expérimentation (Canada), heures d'ouverture du bureau, événements d'apprentissage, Sensibilisation provinciale sur l'EO (AM) dans les milieux universitaires en Ontario et en Saskatchewan (autres), équipes internationales d'expérimentation, Nesta, Demos Helsinki

MODÈLE DE MATURITÉ EN MATIÈRE D'EXPÉRIMENTATION

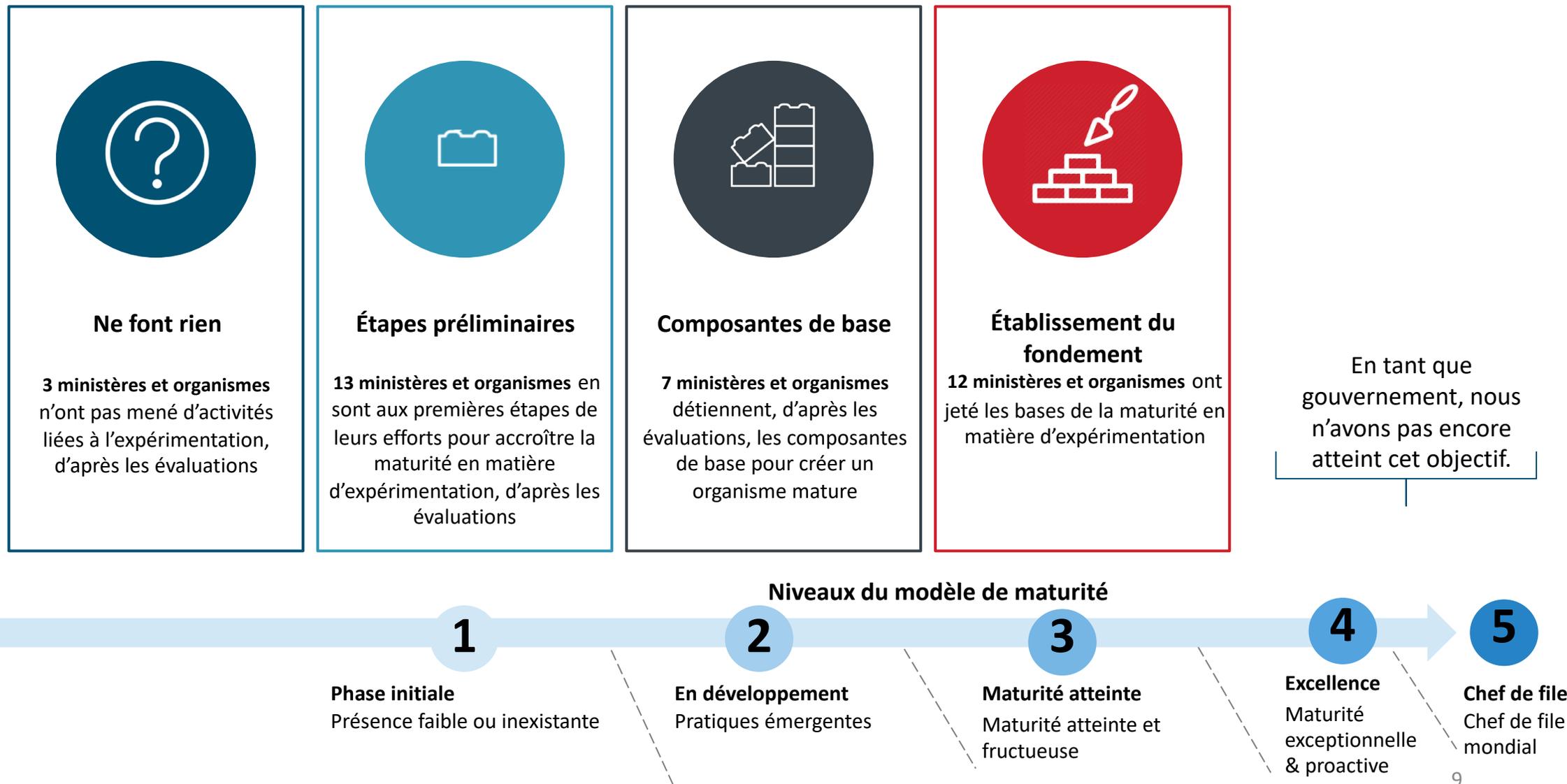
Ébauche du modèle de maturité en matière d'expérimentation



Le diagramme de gauche présente le modèle de maturité en matière d'expérimentation, y compris les attributs proposés et les sous-attributs connexes. Le niveau de maturité d'un organisme par rapport à chaque attribut peut être évalué sur une échelle de 1 à 5, comme l'illustre l'encadré ci-dessous.



RÉSULTATS DU CRG : MATURITÉ MINISTÉRIELLE



RENFORCEMENT DES CAPACITÉS D'EXPÉRIMENTATION : L'EXPÉRIMENTATION À L'ŒUVRE

Afin de mettre en pratique plutôt que de dicter, nous avons lancé la première cohorte de l'initiative Expérimentation à l'œuvre (EO) comme moyen de faire l'expérience de ce qu'il faut **pour réaliser cet engagement**.

L'expérimentation à l'œuvre présente des expériences à petite échelle au gouvernement du Canada au moyen d'un modèle unique d'apprentissage par la pratique.

- Renforcement de la **capacité** des fonctionnaires en matière d'expérimentation en présentant **de 3 à 5 expériences à petite échelle**.
- Documentation et communication **de l'élaboration, du déploiement, des résultats et des répercussions initiales de l'expérimentation (le cas échéant)**.
- Mise de l'accent sur une **variété de méthodologies et de domaines stratégiques** (conception des politiques, prestation et expérimentation des services administratifs).

Modèle de cohorte pratique

Accès ouvert par défaut



EXPÉRIMENTATION
WORKS | À L'ŒUVRE

Entièrement évolutif

Crée un réseau et donne un élan

La cohorte de l'initiative EO renforce les compétences et les ressources pour l'expérimentation dans l'ensemble du gouvernement du Canada

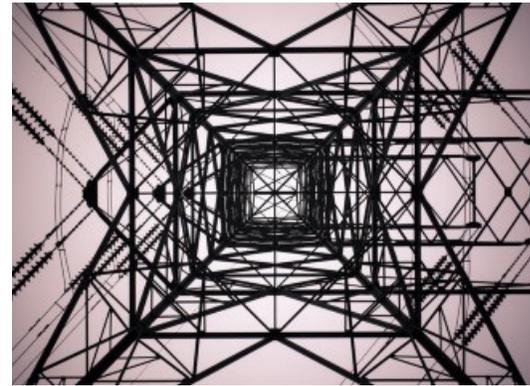
APERÇU DE L'EO (COHORTE 1)



RÉSULTATS :

**Quatre expériences effectuées ouvertement.
Plus de 100 liens professionnels établis.
Cinq reconnaissances et récompenses nationales et internationales.**

EO (COHORTE 1) – LES EXPÉRIENCES



Initiative du multiculturalisme (Patrimoine canadien)

Quelle est l'expérience utilisateur des jeunes qui participent à une nouvelle initiative de petites subventions pour promouvoir le multiculturalisme?

Déclaration d'incident concernant un produit de consommation (Santé Canada)

L'amélioration de l'expérience utilisateur augmente-t-elle le nombre de problèmes de sécurité des produits signalés à Santé Canada?

Étiquetage ÉnerGuide (Ressources naturelles Canada)

Quelles étiquettes ÉnerGuide sont les plus efficaces pour transmettre l'information sur l'efficacité énergétique aux propriétaires de maison?

Maisons éconergétiques (Ressources naturelles Canada)

Dans quelle mesure les différents messages sont-ils efficaces pour inciter les propriétaires à effectuer une évaluation énergétique résidentielle?

CONCEPTION DU PROGRAMME

CONCEPTION DU CONTENU

CONCEPTION VISUELLE

CONCEPTION DU MESSAGE

Avant et après la conception

Essais A / B

Contrôle randomisé

Introspection comportementale

LANCEMENT DE LA COHORTE 2 DE L'EO (2019-2021)

Objectif

Continuer de renforcer les capacités tout en améliorant l'initiative EO en fonction de l'expérience vécue, des leçons apprises et de la reconnaissance de la maturité croissante dans l'espace d'expérimentation fédéral.

Caractéristiques élargies de l'EO2 :

1. Lancer un appel de propositions à l'échelle du gouvernement du Canada en misant sur la notoriété de la marque et le succès avéré du modèle.
2. Élaborer du matériel de formation plus robuste et l'offrir à l'échelle du gouvernement du Canada tout en offrant un soutien adapté aux ministères en fonction de divers niveaux de capacité.
3. Élargir la portée des partenariats, y compris augmenter le nombre de partenaires du gouvernement du Canada et de partenaires externes.
4. Augmenter le temps consacré à l'expérimentation en fonction des leçons tirées de l'EO1.



The image shows a screenshot of the GCpédia website. At the top, there is a dark header with 'English' on the left, 'GCpédia' in the center, and a hamburger menu icon on the right. Below the header is a large banner image showing hands writing on a notepad. Overlaid on the banner is the 'GC EXPÉRIMENTATION' logo. Below the banner, the article title 'L'expérimentation à l'œuvre' is displayed in a large, bold font. The main text of the article is in a smaller font, describing the initiative and its goals.

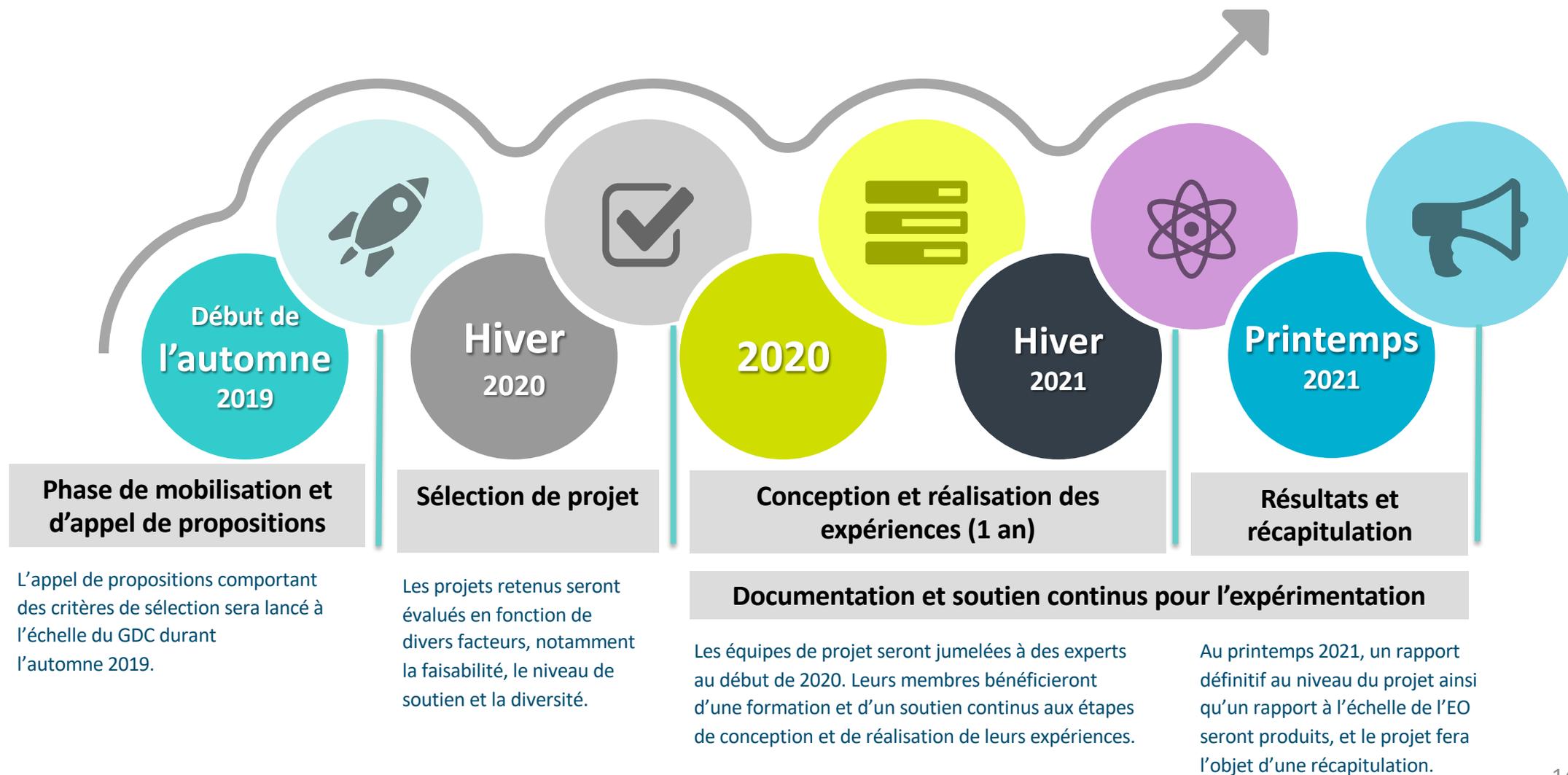
English GCpédia

GC EXPÉRIMENTATION

L'expérimentation à l'œuvre

L'expérimentation à l'œuvre (EO) est une initiative à l'échelle du gouvernement du Canada appuyée par le SCT qui vise à renforcer les compétences et les pratiques des fonctionnaires en matière d'expérimentation au moyen d'un modèle unique d'apprentissage par la pratique qui favorise et met en lumière les expériences réalisées à petite échelle dans un contexte ouvert. En présentant et en appuyant les expérimentations menées par les ministères du début à la fin de façon ouverte par défaut, l'EO cherche à renforcer la capacité et la compréhension pratique liées à la valeur et au processus d'expérimentation, tout en générant de nouveaux exemples d'expérimentation fédéraux et en assurant le libre accès aux modules d'apprentissage connexes, aux mises à jour des progrès, aux résultats et aux répercussions possibles.

APERÇU DE L'EO (COHORTE 2)



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Contactez-nous

Courriel pour l'expérimentation générique
zzexper@tbs-sct.gc.ca

Ressources

Page GCpédia :
<http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Expérimentation>

Blogues de travaux d'expérimentation :
https://medium.com/@exp_oeuvre



Expérimentons pour déterminer qu'est-ce qui fonctionne!

Nous croyons que nous pouvons créer de meilleurs services publics (et un meilleur service client) en réalisant des expériences au sein du gouvernement.

Par cela, nous nous référons aux activités qui cherchent à explorer, tester et comparer les impacts (c'est-à-dire ce qui fonctionne) des politiques, interventions et approches d'éclairer la prise de décision basée sur des preuves.

Medium

L'expérimentation à l'œuvre

Initiative visant à renforcer la capacité d'expérimentation des fonctionnaires. Suivez notre parcours <https://goo.gl/g4xu2s> & Eng: https://medium.com/@exp_works

1 Following 2 Followers

Profile

Latest

L'expérimentation à l'œuvre
Jan 30 · 5 min read



Résultats d'un essai

Leçons apprises de l'essai de microsubventions du ministère du Patrimoine...

MERCI!
