



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

À l'action tu inciteras !

4 conseils pour vous aider à élaborer
un document administratif qui aide
à lutter contre la procrastination



Nous avons tous une certaine tendance à remettre au lendemain ce qui peut être fait le jour-même, ce qui fait que nous ne respectons pas toujours les délais pour des démarches importantes.

Avoir conscience de ce que nous devons faire n'est malheureusement pas suffisant pour passer de l'intention à l'action.

Ce passage à l'acte peut cependant être encouragé: en accompagnant la planification et l'organisation des tâches à accomplir, et en utilisant les bons leviers pour renforcer la motivation.

1

Décomposez la démarche en sous-étapes simples à réaliser

- Vous rendrez ainsi la démarche plus engageante pour l'utilisateur. Aussi, la réalisation de chaque sous-étape donnera un sentiment de progression encourageante.

Ex:

- ✓ 1) Rendez-vous dès le 1er septembre sur le site www...
- 2) Connectez-vous sur votre compte en ligne. Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
- 3) Remplissez votre déclaration dans l'onglet "Déclarer et payer".
- 4) Effectuez votre paiement en toute sécurité, par télépaiement ou carte bancaire".

2

Aidez l'utilisateur à s'organiser

- Faites une liste explicite des documents justificatifs à fournir et des informations nécessaires pour compléter la démarche.

→ Cela permettra à l'utilisateur d'anticiper et de s'organiser pour réaliser au mieux la démarche.

- Indiquez le temps nécessaire pour compléter une étape de la démarche.

Assurez-vous que la durée indiquée corresponde au temps réel de l'étape ou à une estimation légèrement supérieure: un temps plus long que celui indiqué risquerait d'avoir un impact négatif sur l'expérience de l'utilisateur.

Ex: ✓ Compléter cette étape du questionnaire vous prendra environ 4 minutes.

- Insérez un calendrier des échéances et insistez sur les dates limites.



Utilisez des leviers qui incitent à l'action

- Envoyez des notifications de rappel en utilisant le canal de communication approprié (courrier, email, SMS...) selon l'utilisateur et la temporalité.

Ex: ✓ **SMS :** Vous passez votre BAC, courage! N'oubliez pas de compléter vos candidatures en ligne pour intégrer une formation supérieure à la rentrée.

- Proposez des checklists pour permettre à l'utilisateur de vérifier qu'il a bien effectué chaque étape.
- Si le document est accessible en ligne, donnez la possibilité à l'utilisateur d'enregistrer les informations à tout moment de la démarche et permettez lui de continuer à le remplir plus tard.



Encouragez l'utilisateur

- Utilisez l'impératif.

→ Cela aide à formuler directement et simplement les demandes.
→ Cela n'empêche pas d'être courtois(e) et bienveillant(e).

- Formulez des retours positifs.

Félicitez l'utilisateur lorsqu'il termine une étape administrative, encouragez-le pour les actions à venir et remerciez-le pour les efforts et le temps fournis.

→ Les retours positifs nourrissent la motivation et clarifient les situations. Cela aide à accomplir les démarches jusqu'au bout sans se désengager.

Ex: ✓ **Bravo, vous venez de terminer cette 3ème étape !**

- Expliquez les conséquences, coûts ou risques d'une démarche incomplète.

Ex: ✓ **Si vous ne déclarez pas votre changement de situation, vous devrez rembourser la somme perçue.**

- Rappelez clairement les obligations légales.

Ex: ✓ **Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019.**

- Demandez à l'utilisateur de formuler son engagement.

→ Cela permettra d'attirer son attention sur des éléments importants et d'encourager le respect de la réglementation.
Intégrez au début du document un champ de signature, un encart à mention manuscrite, ou une case d'engagement à cocher.

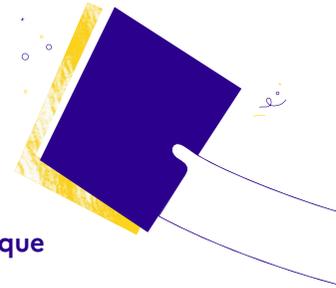
Ex: ✓ **Je m'engage à déclarer rapidement tout changement de situation.**

- Expliquez la dimension citoyenne de la démarche à suivre.

→ L'utilisateur sera ainsi incité à accomplir la démarche par civisme.

Ex: ✓ **Régler votre facture d'hôpital permet de contribuer au maintien d'un service accessible à tous.**





Check-Up!

- **Utilisez les normes sociales.**

- Souligner qu'un comportement est adopté par de nombreuses personnes incite à adopter ce comportement.
- Souligner que le comportement est adopté par un groupe social proche de celui de l'utilisateur renforce le sentiment de proximité et donc l'adoption de ce comportement.

- Ex:** ✓ Envoyer une lettre informant les individus que, **90% de leurs voisins paient leurs impôts à temps**, augmente significativement le taux de paiement des impôts.
- ✓ Appuyez-vous sur des **informations et chiffres** véridiques pour décrire la norme sociale.



- **J'ai fourni toutes les informations nécessaires pour que l'utilisateur puisse passer à l'action.**
- **J'ai découpé la démarche en plusieurs étapes et sous-étapes claires et faciles à réaliser.**
- **J'ai mis en évidence le calendrier à respecter, les points de contact et les délais.**

Le mot des sciences comportementales:

Connaissez-vous la "préférence pour le présent"?

Les individus ont beaucoup de mal à se projeter dans l'avenir et à adapter leurs attentes et leurs comportements en conséquence. Nous avons tendance à **surestimer les récompenses et les coûts immédiats** liés à une situation, et sous-estimer les coûts futurs liés à cette même situation. En bref, on préfère garder les choses pénibles pour plus tard...

C'est pourquoi nous avons des difficultés à prendre de l'avance pour réaliser des démarches, ou même simplement à les réaliser en temps et en heure !

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de garder cela à l'esprit et d'encourager l'utilisateur lorsqu'il réalise des démarches qui lui prennent du temps.