



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.