



L'introspection comportementale à l'action au sein du cycle de réglementation

Karen Muttersbach

Division de l'innovation réglementaire et des systèmes de
gestion

Direction générale de la protection de l'environnement
Environnement et Changement climatique Canada

Aperçu de la présentation

Qu'est-ce que l'introspection comportementale (IC)?

- Pourquoi dans le cycle de réglementation?

Exploration de l'IC dans notre propre contexte de réglementation à ECCC

Résultats des projets pilotes

Découvertes clés issues des projets pilotes

Possibilités en matière d'IC dans le cadre du choix d'instruments

- Interventions potentielles pour appuyer la trousse d'outils

Notre vision :

L'introspection comportementale est prise en compte tout au long du cycle de réglementation, depuis la consultation, le choix d'instruments et la conception jusqu'à la mise en œuvre, la promotion, l'application et l'évaluation.

Qu'est-ce que l'introspection comportementale?

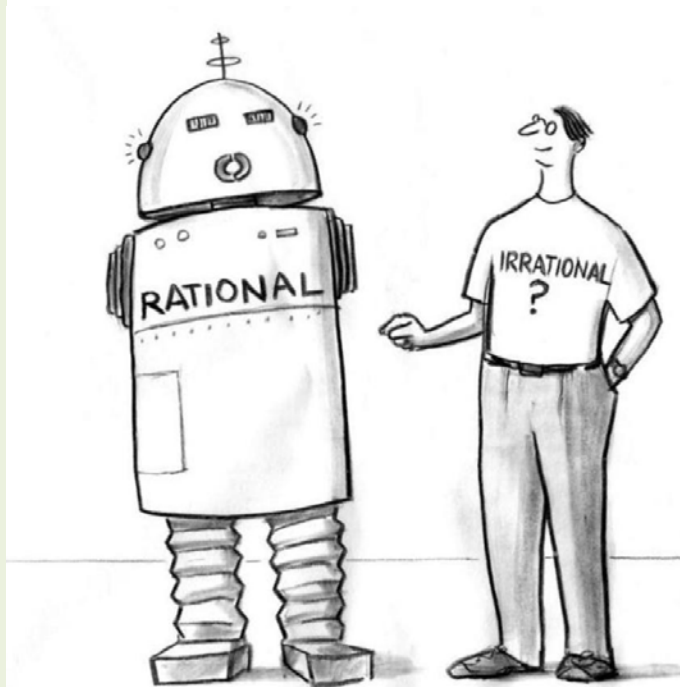
Modèle traditionnel de prise de décisions économiques

« Rationnel »

Capacités cognitives illimitées

Forte volonté

Intérêt personnel



La réalité...

« Enclin à l'erreur »

Vision et utilisation inégales de l'information

Émotion et parfois paresse

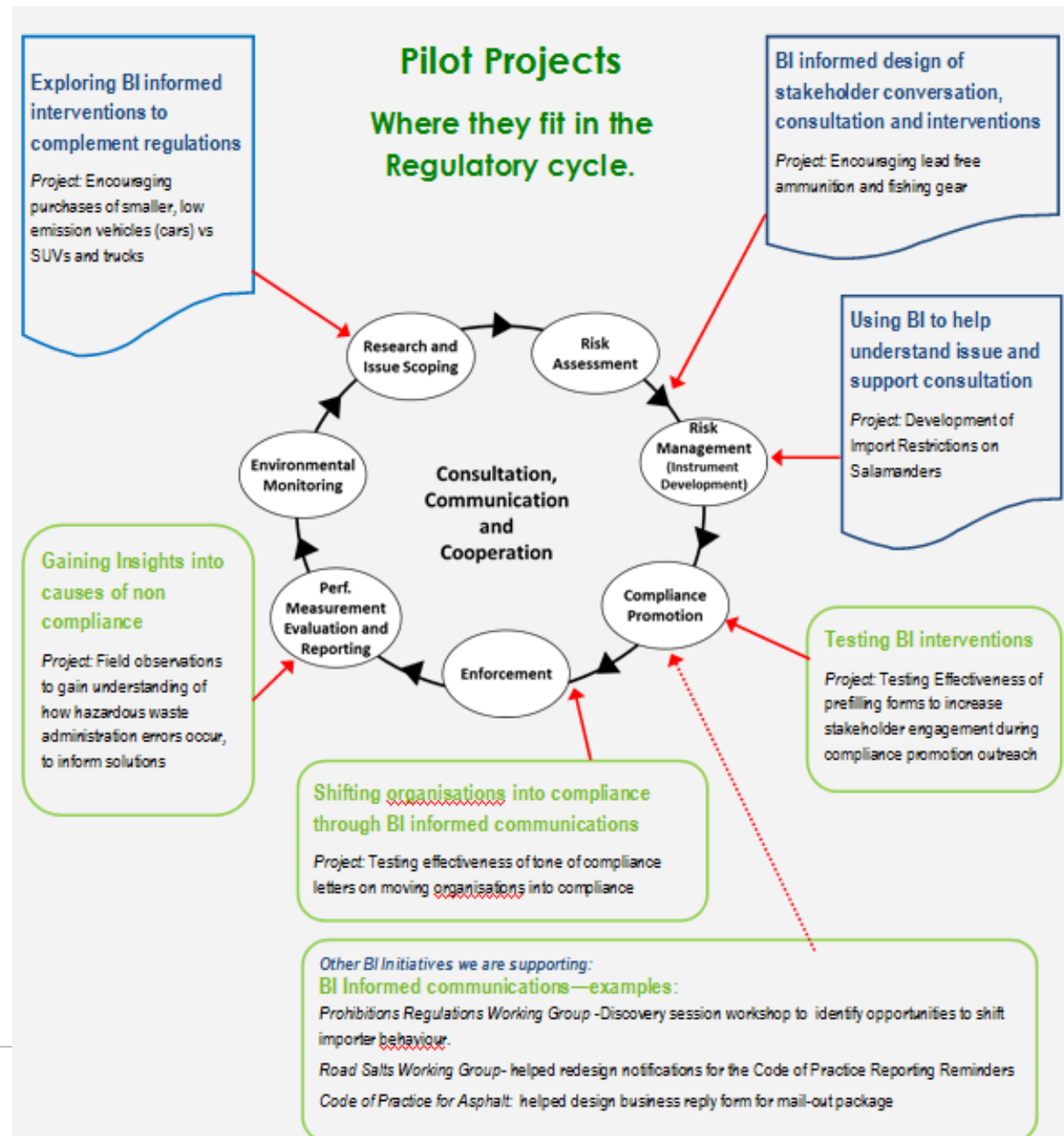
Souci de l'équité et de la réciprocité

Source: UK Behavioural Insights Team

Pourquoi appliquer l'introspection comportementale dans le cycle de réglementation?

Nous utilisons des instruments pour modifier ou définir un comportement souhaité. Pour tenir compte de la réalité, nous pouvons observer et expérimenter afin de déterminer les modèles réels de comportement, puis utiliser ces connaissances pour concevoir de meilleures politiques, de meilleurs programmes et de meilleures activités.

Exploration de l'IC dans notre propre contexte de réglementation



Résultats des projets pilotes

Amener les Canadiens à utiliser des munitions et des pesées et leurres de pêche sans plomb

- relance de la conversation sur le matériel de chasse et de pêche sans plomb
 - modification importante du langage de communication, du ton et du contenu
 - « Vos idées sont les bienvenues ... Comment faire passer le message pour encourager la pêche sans plomb; quelles mesures pourraient être mises en œuvre pour augmenter l'accessibilité aux produits sans plomb... »
- étude réalisée sur les tendances comportementales et les obstacles qui empêchent de passer au matériel sans plomb
 - le parcours des clients a montré que les produits sans plomb sont difficiles à reconnaître et à trouver en magasin
 - les entretiens avec les parties prenantes ont dévoilé diverses réactions face au message disant que les pesées perdues tuent les huards (« concurrence pour le poisson », « pas de huard autour d'ici », « je ne savais pas »)



Environnement Canada @environnementca · Apr 20

Arrêtons l'empoisonnement au **plomb**. Pratiquons le tir sportif avec des cartouches sans **plomb** et partagez-nous vos idées pour encourager l'utilisation des munitions sans **plomb**. #Shootleadfree ow.ly/xvzf30jBjtU

Translate Tweet



1



Résultats des projets pilotes

Faire participer les parties prenantes au développement des contrôles sur les importations de salamandres

- une stratégie s'appuyant sur les comportements a été utilisée dans le cadre des consultations
 - parties prenantes considérés comme des partenaires dans la communication et la mise en œuvre de l'interdiction d'importation
- questionnaire en ligne pour comprendre les comportements existants, les risques de commerce illégal et les changements comportementales nécessaires pour que la réglementation soit respectée
 - a permis d'apprendre quelles espèces sont recherchées, l'origine des importations de salamandres et comment les parties prenantes ont modifié leurs pratiques à la suite de l'interdiction temporaire
 - a aidé la conception et la communication des contrôles sur les importations



Environnement Canada @environnementca · Jan 9

Êtes-vous amateur, importateur ou spécialiste de #salamandre? Répondez à notre sondage en ligne pour nous aider à créer un permis d'importation et des règles de commerce responsable. ow.ly/wCE630hBQop

Translate Tweet



Salamander Bsal Survey

*What changes have you, your suppliers, or your customers made?

- ☐ Applied for an import permit from the Government of Canada
- ☐ Found suppliers for the desired salamanders within Canada
- ☐ Chose an alternative species/animal
- ☐ Delayed order/purchase
- ☐ Cancelled purchase
- ☐ Other

Résultats des projets pilotes

Étudier les raisons sous-jacentes de la non-conformité administrative grâce à des observations de terrain et des entretiens non dirigés

- **observations de terrain** pour étudier la réalité des activités des centres de recyclage
- **remise en cause des hypothèses** concernant les raisons de la non-conformité
- nous avons par exemple découvert que :
 - les entreprises sont convaincues qu'elles respectent la réglementation dû au biais de la «confirmation» issu des interactions avec d'autres organismes de réglementation;
 - elles comptent sur le programme d'ECCC pour détecter et corriger les erreurs.

Les tendances comportementales détectées ne peuvent pas être corrigées efficacement par les communications et les outils traditionnels



Résultats des projets pilotes

Inciter les Canadiens à acheter des véhicules à plus faibles émissions de GES

- Étude de la mise en place d'interventions fondées sur l'IC pour compléter la réglementation existante
- Une revue exploratoire de la littérature a été réalisé pour mieux comprendre les comportements d'achat et les possibilités éventuelles en matière d'IC
- Collaboration avec RNCan et des experts de l'IC pour concevoir des interventions et des expérimentations



Quand est-ce que la décision concernant la catégorie et la taille du véhicule est prise?

Notre étude du parcours des clients indique que la décision concernant la taille du véhicule est prise très tôt au cours du processus, parfois bien avant qu'il soit même nécessaire de remplacer un véhicule.

Résultats des projets pilotes

Expérimentation de l'IC – essais comparatifs aléatoires

Lettre concernant le non-respect des exigences en matière de déclaration de la réglementation sur les produits contenant du mercure

- Essais menés pour voir si **un ton et une présentation accusateurs** et un **ton aimable** avaient des effets identiques ou différents dans les lettres envoyées

Ton accusateur

Rapport réglementaire possiblement manquant pour vos importations de lampes au Canada en 2016.

Votre action est requise immédiatement...

31%

Ton aimable

Vous devez peut-être nous déclarer les lampes que vous avez importées au Canada en 2016.

Nous pouvons vous aider...

vs.

17%

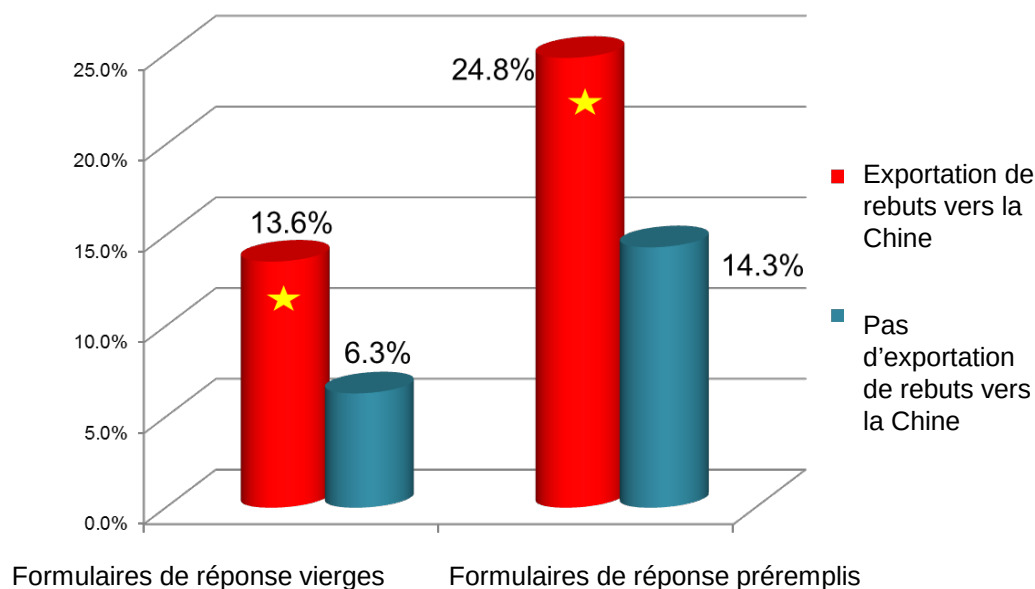
Résultats de projets pilotes

Expérimentation de l'IC – essais comparatifs aléatoires

Essai sur l'efficacité du préremplissage des formulaires de réponse des entreprises pour augmenter les échanges avec ECCC

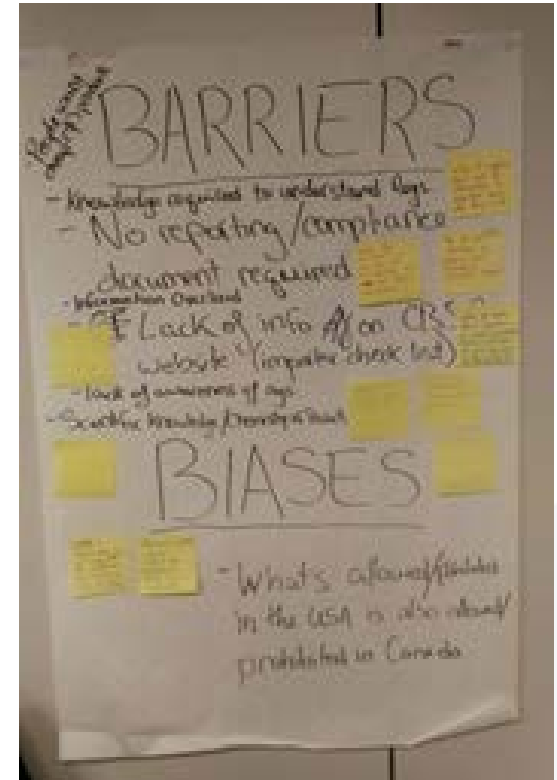
Comparaison des taux de retour des formulaires de réponse préremplis et vierges :

Entreprises canadiennes exportant vers la Chine et vers d'autres pays (hors États-Unis)



Nos découvertes clés de cette année

- Importance de **l'exploration** pour **remettre en cause** les hypothèses
- Valeur de **l'expérience et de la cartographie du parcours des clients**
- Avantages de **l'élargissement de la participation des parties prenantes**
- **Facilité de modifier les communications** en s'appuyant sur les concepts de simplicité, d'attrait, d'aspect social et d'intervention au bon moment (en anglais, *EAST Framework*)



Possibilités en matière d'IC dans la trousse d'outils des instruments de politique

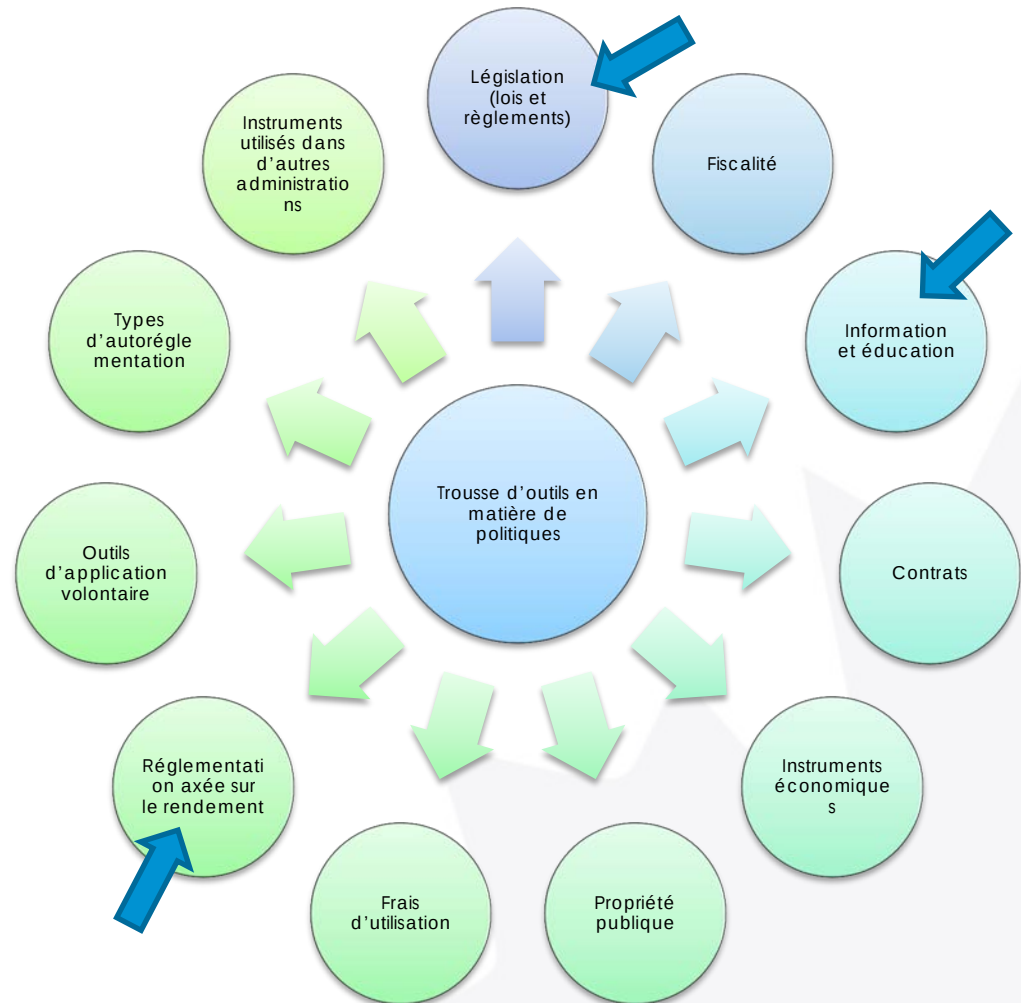
Questions d'IC à prendre en considération :

Quels sont les comportements actuels qui doivent changer et les obstacles qui doivent être éliminés pour aider à atteindre notre objectif en matière de politiques et de réglementation?

Qu'est-ce qu'il faudra pour parvenir au comportement souhaité? Qu'est-ce qui peut motiver ou rendre possible?

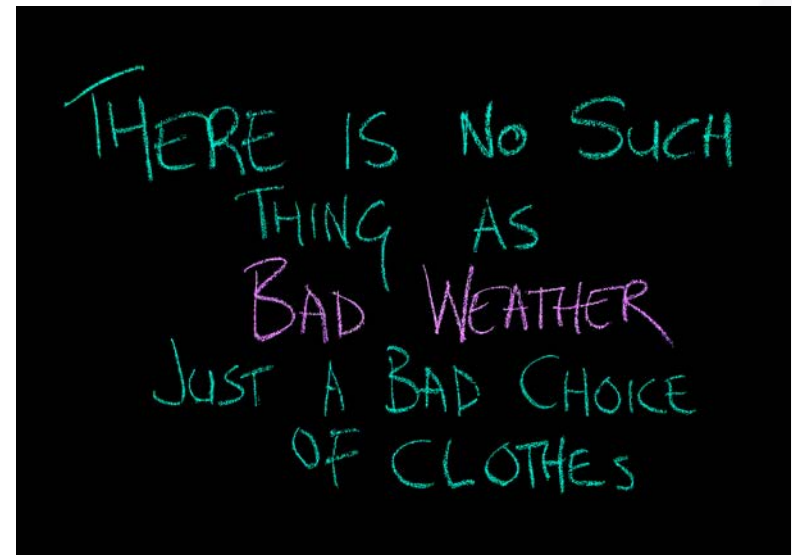
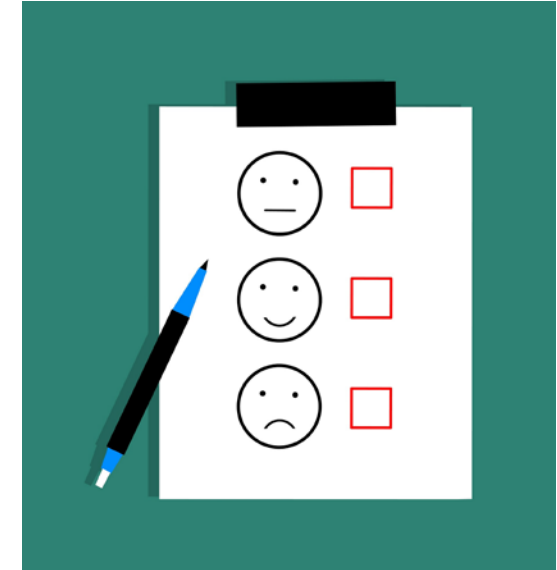
Quels outils peuvent intégrer des techniques d'intervention fondées sur l'IC?

Exemple : Les entretiens avec les parties prenantes dans le domaine de la pêche ont révélé qu'il n'y a pas un manque de volonté mais plutôt un manque de sensibilisation, tandis que d'autres ont indiqué que certains secteurs ne changeront pas sans réglementation.



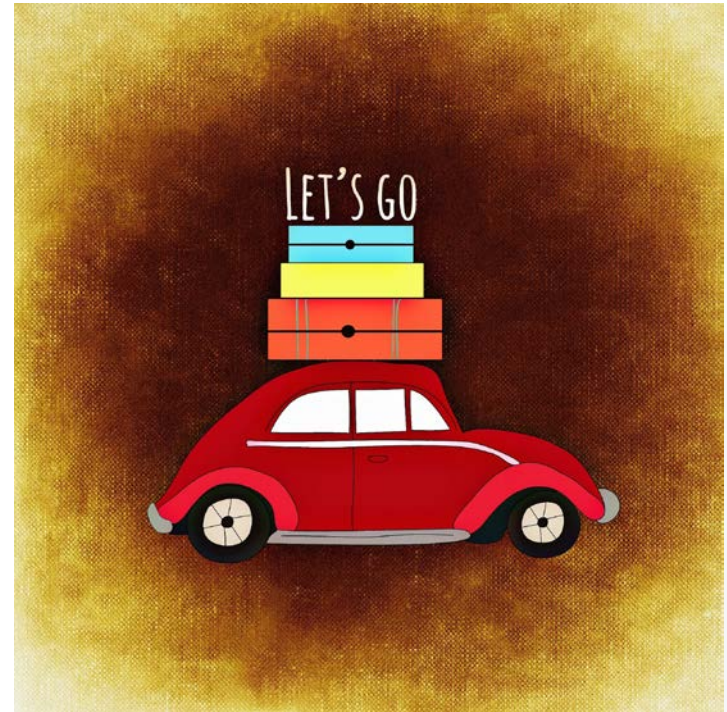
Interventions potentielles fondées sur l'IC pour appuyer la trousse d'outils

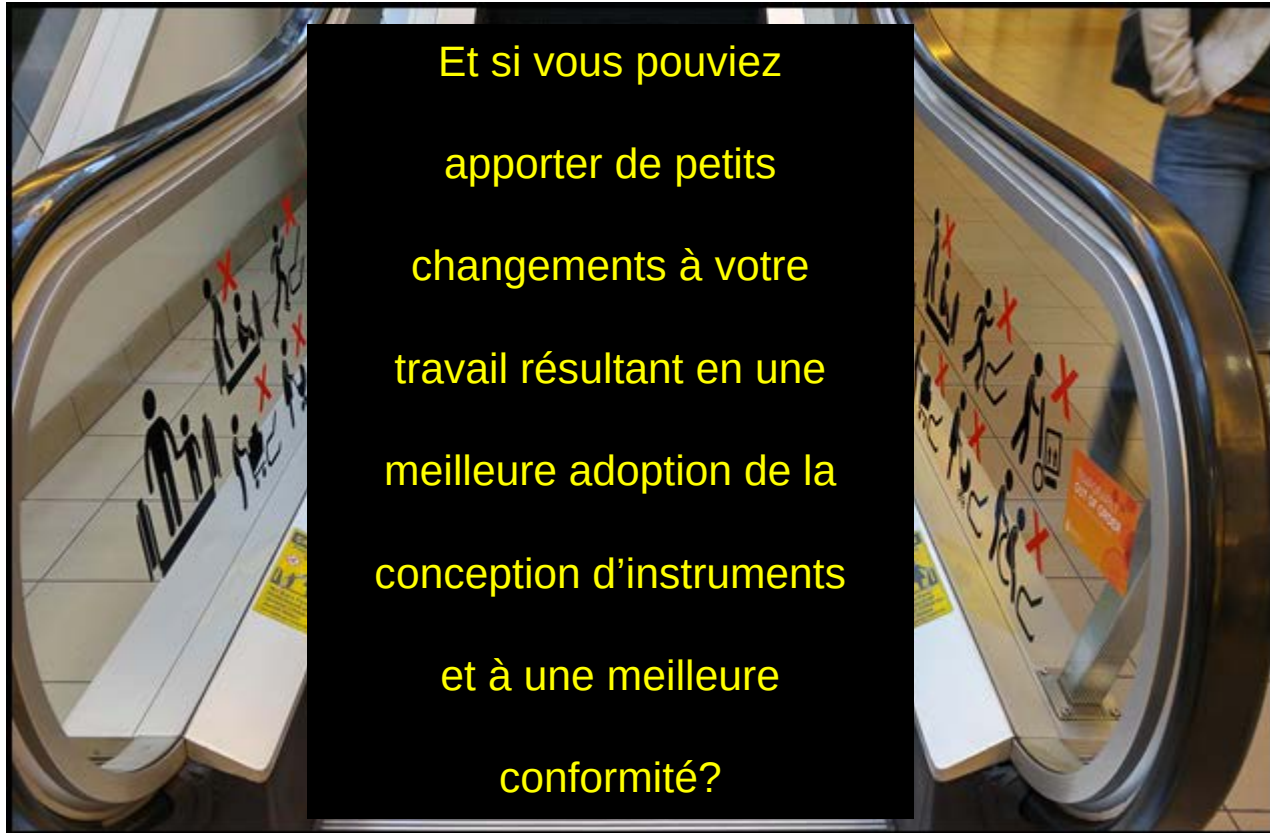
- Mécanisme d'engagement
- Boucle de rétroaction
- Technique du pied dans la porte
- L'encadrement des instruments
- Influence du réseau social
- Modification du comportement plutôt que remplacement
- Faciliter la tâche – étapes vers des comportements respectueux de la réglementation... et bien d'autres encore



En conclusion...

- L'introspection comportementale peut être appliquée pour obtenir des résultats tout au long du cycle de réglementation.
 - les outils et techniques que nous avons appliqués peuvent être reproduits et mis à l'échelle
- Changement de culture pour voir l'objectif réglementaire sous une perspective comportementale – **nous réglementons pour faire changer le comportement des gens.**
- **L'IC peut être un prolongement** de l'excellent travail qui est déjà réalisé en ce qui concerne la réglementation, dans la conception et la mise en œuvre de la réglementation et pour appuyer les règlements.
 - **Le temps et les ressources** sont importants pour pouvoir concrétiser la perspective comportementale.
- **Prenez garde à vos propres biais** lors de la prise de décisions.





Et si vous pouviez
apporter de petits
changements à votre
travail résultant en une
meilleure adoption de la
conception d'instruments
et à une meilleure
conformité?

Merci!

Karen.Muttersbach@Canada.ca

604-666-6480