

## **2. La communication environnementale à destination du citoyen : rôles des éco-conseillers, relais et coordination ... – Mme Michèle MULDER, *présidente de l'ABECE***

### **INTRODUCTION GENERALE**

#### INTRODUCTION SUR LA DEMARCHE DE SYNTHÈSE DE TÉMOIGNAGES

L'exposé est basé sur les pratiques et expériences de l'intervenante, mais aussi et surtout sur une synthèse de diverses expériences de collègues éco-conseillers. En effet, pour une thématique comme le phénomène Nimby, il semblait intéressant de s'adresser directement à ces généralistes de l'environnement qui ont la particularité de développer, depuis des années, des pratiques de travail ouvertes, transversales et impliquant les acteurs. Ils se sont professionnalisés, à travers les spécificités de leurs fonctions (conseil, information, sensibilisation, consultation, médiation...), en ce qui concerne les efforts de communication et de gestion participative des questions d'environnement. Il est clair également que les conclusions de la sous-commission Nimby ont conforté et renforcé les éco-conseillers dans leurs rôles pour une gestion concertée du phénomène Nimby.

Les contacts téléphoniques avec les éco-conseillers visaient à rassembler quelques témoignages. Il ne s'agissait pas de réaliser une enquête dont on aurait pu tirer des données statistiques ou des conclusions générales. Il s'agissait plutôt de formaliser quelques caractéristiques de pratiques de certains éco-conseillers, de dégager des méthodes ou des pratiques communes ou non, afin d'élargir les éclairages présentés lors du colloque.

Les personnes contactées ont été choisies selon deux critères :

- elles ont une ou plusieurs expériences illustrant les pratiques générales des éco-conseillers dans les situations où le phénomène Nimby est apparu.
- elles sont insérées professionnellement dans une administration communale ou dans une entreprise (ou intercommunale), c'est-à-dire qu'elles travaillent pour un exploitant.

#### PROFIL DES PERSONNES CONTACTÉES

1. Stéphan PONCELET, Commune de Chaudfontaine
2. Caroline BINI, entreprise " Cabot Plastic "
3. Cécile CHARLIER, Commune de Villers-le-Bouillet
4. Yves FREMAL, Centre de Compostage (Intercommunale de la Province de Namur)
5. Cécile ALPHONSE, Indépendante à la Commune de Seneffe

#### RÔLES DES ÉCO-CONSEILLERS ET PERSPECTIVES POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE DANS LA PRÉVENTION ET LA GESTION DU PHÉNOMÈNE NIMBY

La structure proposée ci-dessous ne correspond pas forcément à un ordre chronologique réel. Il s'agit simplement d'un choix de présentation. Dans les pratiques, il va de soi que ces différents aspects se recoupent, se combinent, s'inversent... Certains témoignages sont également redondants puisqu'ils correspondent à certains points de vue proches, exprimés par plusieurs personnes, avec leurs propres mots et en fonction de leur propre contexte de travail.

## **PRENDRE DU RECUL PAR RAPPORT AU PHENOMENE NIMBY**

### **ANALYSER ET COMPRENDRE LES CONCEPTS**

Si on en reste à la première acception du phénomène, les définitions données se rejoignent et semblent, malgré les efforts de nuances, désigner une réalité assez critiquable.

*" On parle de " phénomène Nimby " lorsque :*

- *quelqu'un réagit en étant " d'accord pour un projet mais pas chez lui " ; il souhaite profiter des avantages d'un projet sans devoir en subir les inconvénients ;*
- *certaines personnes s'opposent à toute une série de projets en grosse partie parce que cela se passe près de chez elles ;*
- *une ou plusieurs personnes se plaignent d'une nuisance proche de chez elles parce qu'elle est proche et pas parce qu'elle est nuisance ; ailleurs cela ne nous gêne pas ou c'est moins grave . "*

Les définitions données par les éco-conseillers désignent le plus souvent une réaction très personnelle et ponctuelle :

*" Cela ne semble pas très rationnel même si aux yeux de la personne concernée la plainte ou la demande est fondée. Lorsque cela se passe à plus grande échelle, c'est-à-dire lorsque que plusieurs personnes sont concernées, cela paraît plus rationnel, cela donne l'impression qu'il s'agit d'une pollution plus réelle. "*

### **UTILISER LE PHÉNOMÈNE NIMBY DANS SA FONCTION POSITIVE**

Les éco-conseillers ont décrit, à travers leurs témoignages, l'utilité du phénomène Nimby lorsqu'il débouche sur une écoute, un dialogue, une négociation et donc une résolution concrète. Il est important que les gens ne surestiment pas et ne sous-estiment pas le pouvoir qu'ils ont en s'opposant ou en s'affirmant face à un projet.

*" Un Nimby a une utilité. Dans un cas concret, l'auteur de projet a changé le tracé de sa ligne à haute tension et l'a placée à un endroit qui ne gênait personne. Tout le monde est content et dans ce cas on peut dire que cela valait la peine de s'opposer. Ce qui est un frein, ce qui n'est pas légitime, c'est de refuser catégoriquement sans s'informer. C'est logique de se poser des questions. On peut s'opposer en connaissance de cause. Certains ont peur d'un projet d'office et sont rassurés par l'information. Mais d'autres campent sur leurs positions. "*

*" Tout le monde est conscient qu'il faut ce type d'infrastructure mais pas près de chez soi. Il ne s'agit pas de chercher à " calmer les gens " et puis c'est tout. Mais c'est vrai aussi que le promoteur du projet doit pouvoir convaincre les gens de l'utilité de ce projet. Les gens doivent quand même comprendre que toute activité a un impact. "*

*" Il n'y a pas toujours beaucoup de réactions des riverains alors que le contexte du zoning industriel pourrait en susciter plus. Parfois, cela semble trop beau pour être vrai. Il y a certainement des gens qui doivent se dire que de toute façon, ils n'ont pas de pouvoir, cela ne sert à rien. Ils imaginent que les grosses usines sont très puissantes et que même si quelque chose ne leur convient pas, ils n'ont pas de possibilité d'être pris en considération. Pourtant, dans les situations où le projet fait l'objet d'une proposition d'implantation alternative ou de l'élaboration de nombreuses et exigeantes conditions d'exploiter, on voit tout le pouvoir des riverains. "*

## LÉGITIMER LE PHÉNOMÈNE ET LE GÉRER DE FAÇON ADAPTÉE

Au-delà des concepts les éco-conseillers expliquent que ce n'est pas vraiment important de se demander ce qui est " Nimby " ou pas. L'essentiel est de " prendre au sérieux ", de " gérer " plutôt que de remettre en question la légitimité.

*" Au sein de l'entreprise, il y a parfois une tendance à la fermeture d'esprit : " ce sont encore les voisins qui se plaignent ". Ces attitudes visent plus à argumenter pour nier la légitimité de la plainte. Les gens ne sont pas pris au sérieux. Ces réactions sont stériles et ne permettent pas de gérer ou prévenir le phénomène Nimby, au contraire. "*

*" Evidemment, c'est difficile d'accorder une légitimité à l'attitude " ailleurs on s'en fout ". Mais dans les faits, on gère les situations, qu'elles soient Nimby ou non. Gérer le phénomène Nimby, c'est le légitimer et chercher à élargir les possibilités d'avantages du projet ou réduire les inconvénients du projet ou de la situation. "*

*" Au sein de la commune, il y a une volonté politique de légitimer les réactions citoyennes, de favoriser participation et consultation en amont. Par exemple : une seule plainte concernant le bruit peut faire l'objet d'une demande d'une étude supplémentaire relative au bruit. Dans certains cas, lorsqu'il n'y a pas de possibilités d'actions, il faut expliquer aux gens qu'on ne peut pas répondre à leur demande. "*

*" Dans tous les cas, on peut commencer son travail en posant deux questions : qu'est-ce que la personne craint vraiment et quelles solutions peuvent être trouvées par rapport au problème vécu ? Dans certains cas, à portée plus générale, la recherche est plus globale et approfondie. Il y a la possibilité d'arrêter le projet. "*

*" Dans une situation de plainte, on va de toute façon chercher à savoir si c'est fondé, si l'entreprise a une responsabilité et dans ce cas, chercher des solutions. De toute façon, il faut répondre à tout le monde. "*

*" Quand les habitants d'une rue " se battent " contre un projet de ligne à haute tension, c'est comme s'ils se battaient seulement pour eux. Dans ce cas, il faut entrer en dialogue. Alors, je personnalise la réaction et j'essaie de me mettre à la place des plaignants. Tandis que quand c'est une situation qui concerne plus l'intérêt collectif (pollution potentielle plus générale), alors je propose une réponse plus élargie et complète. Il faut que le projet soit intégré et qu'il y ait de bonnes conditions d'exploiter. C'est aussi plus difficile à gérer car il y a beaucoup d'interlocuteurs. La négociation est plus difficile. Mais globalement c'est positif car je suis beaucoup consultée par le bourgmestre... "*

## **S'INFORMER, SE FORMER, BIEN CONNAÎTRE LE DOSSIER**

Pour des raisons de crédibilité mais aussi d'efficacité, l'éco-conseiller doit bien connaître le dossier. Il doit s'informer, se former et au besoin déjà faire appel à des experts, des personnes-ressources. Les éco-conseillers contactés rappellent l'importance de connaître un minimum les tenants et aboutissants d'une situation, d'un projet pour être adéquats par la suite.

*" Les éco-conseillers en administration communale doivent pouvoir avoir une bonne connaissance du projet par exemple via une demande de permis. "*

*" Il s'agit de bien connaître le site, l'environnement, l'histoire, les voisins industriels.... . Il s'agit de bien connaître pour bien rassurer et aussi pour comprendre ce qui dérange. "*

*" Avant de donner son avis, avant d'aller voir les gens, il faut bien étudier le projet. "*

A travers leurs témoignages les éco-conseillers attirent l'attention sur l'importance d'une bonne pré étude, d'une bonne préparation du dossier.

*" Une bonne pré étude de l'implantation et du projet et une idée des solutions pour la réduction des nuisances sont des éléments déterminants qui facilitent la bonne gestion du phénomène Nimby. Un projet qui est bien préparé et qui tient compte des réalités rend les contacts avec les gens plus faciles à gérer. Quand le dossier n'est pas bon, le projet pas bien étudié, je n'hésite pas à mettre un veto pour le projet. Les Nimby difficiles à gérer sont de moins en moins nombreux. La leçon principale qui est tirée des expériences difficiles concerne la nécessité et la possibilité de travailler sur des dossiers de plus en plus clairs d'emblée. "*

*" Avant d'informer les gens plus en amont, il y a une nécessité de clarifier les choses avec les auteurs de projet et les agents communaux. Informer trop tôt risque d'alarmer les gens pour rien. Informer trop tard ne convient pas non plus. Il s'agit de consulter les gens. C'est ce que je fais dès que je maîtrise un dossier clair et complet. "*

*" Les activités des autres entreprises du zoning sont plutôt de nature artisanale. Un nouveau projet qui sort tout à fait de ce cadre a donné lieu à une véritable levée de boucliers. L'éco-conseillère a clairement remis un avis défavorable pour ce projet qui pour elle, Nimby ou pas, n'a pas sa place dans ce type de zoning. "*

*" Etudier les externalités, c'est une chose. Il faut aussi pouvoir les formaliser mieux et les rendre accessibles. Il est nécessaire de bien connaître et comprendre ce qu'il en est afin de vulgariser et informer le mieux possible. "*

## **ÊTRE A L'ÉCOUTE DES DIFFERENTS ACTEURS CONCERNES**

La notion d'écoute est présentée par les personnes contactées comme incontournable. Il s'agit d'une attitude de prévention du phénomène Nimby par excellence. Dans certains cas, il est clair que les problèmes auraient pu être évités ou auraient abouti à moins de blocages si les personnes concernées avaient fait preuve d'une meilleure écoute.

*" En 1970, des plaintes ont émergé dans un contexte d'absence totale d'écoute et de dialogue. Le phénomène Nimby qui apparaissait alors à cette époque n'a pas été géré. Certaines situations très tendues, certains blocages vécus aujourd'hui sont probablement une forme d'héritage de cette non-gestion. Et dans ce contexte, le fait de se retrouver devant les tribunaux n'est peut-être pas un hasard.... "*

*" Il existe une attitude qui consiste à créer des problèmes là où il n'y en a pas : certaines personnes font du foin sans connaître le dossier. Il y a des "chasseurs de pétitions " qui font du porte-à-porte pour trouver des opposants, avec parfois une désinformation à la clé pour attiser les réactions. Les gens ne semblent pas toujours prêts à écouter l'information qui pourrait les rassurer. Il est vrai aussi que si l'information en amont était meilleure ou existante, cela ne susciterait peut-être pas ce genre de réactions. "*

L'écoute sera d'autant plus efficace et bien vécue qu'elle correspondra à l'élaboration progressive d'une relation de confiance entre des interlocuteurs privilégiés. C'est ce qui permet de négocier des solutions les plus satisfaisantes pour toutes les parties.

*" La clé du succès est certainement d'avoir un interlocuteur, de l'impliquer, de communiquer avec lui, d'être à l'écoute de ses enjeux et de le mettre au courant des autres enjeux. "*

*" L'existence de la fonction de responsable environnement au sein de l'entreprise et le fait que cette personne soit connue jouent un rôle essentiel. On peut directement exprimer sa plainte à la bonne personne. Les gens n'ont pas besoin de s'énerver et ne sont pas "à bout " lorsqu'ils entrent en contact avec l'éco-conseillère. De cette façon, elle fait un travail de prévention. "*

*" Parfois je suis surprise qu'il n'y ait pas plus de problèmes de type " phénomènes Nimby " alors que dans un contexte comme celui du zoning, il pourrait y en avoir plus. Il est bien sûr essentiel d'avoir une personne de référence à l'administration communale. Les gens savent que l'éco-conseillère essaie d'offrir une écoute réelle qui fait que les plaintes sont prises au sérieux. "*

Il est vrai que les personnes impliquées dans une situation conflictuelle ont parfois des difficultés à prendre du recul et offrir une attitude ouverte aux autres acteurs. C'est pourquoi l'éco-conseiller, grâce à ses compétences en matière de communication, peut jouer un rôle essentiel pour assurer cette écoute et aider les acteurs à résoudre le problème ensemble.

*" L'éco-conseiller doit pouvoir rencontrer les différentes parties, penser à tous les acteurs concernés et donc ne pas se limiter à seul son de cloche pour aborder une situation. "*

*" Les éco-conseillers doivent : aller voir tous les acteurs pour se faire une bonne idée, chercher déjà des solutions le plutôt possible, remettre un avis motivé. "*

*" Il faut aussi pouvoir se mettre à la place des gens. "*

## **INFORMER LE MIEUX POSSIBLE ET LE PLUS EN AMONT POSSIBLE**

Une information bien communiquée et le plutôt possible, tels sont les enjeux que les éco-conseillers développent à travers leurs témoignages. Une fois encore, ils rappellent l'importance d'une bonne information en amont, par les différents acteurs et pour les différents acteurs, pour une meilleure prévention et gestion du phénomène Nimby.

*" Avec une bonne information claire, le " non " exprimé par les opposants est moins catégorique et l'on recherche des solutions alternatives. La bonne gestion d'un Nimby dépend notamment du fait de ne pas " cacher ". La transparence est essentielle. L'éco-conseillère aide les gens à trouver l'information correcte. Quand cela se passe bien, les riverains considèrent clairement la commune comme un interlocuteur de confiance et des solutions peuvent être trouvées. "*

*" Avant mon arrivée à la commune, un parc à conteneurs a été installé sur le seul endroit techniquement possible. Cela a provoqué beaucoup de réactions. Mon analyse est simple, la communication a manqué. Si c'était à refaire, il faudrait des réunions pour expliquer le contexte, les raisons du choix, définir des conditions d'aménagement qui tiennent compte du contexte et des craintes de gens, faire des propositions pour réduire l'impact visuel... La leçon principale à tirer de cette expérience est la nécessité d'expliquer le plutôt possible. "*

*" Dans certains cas, une information fausse peut susciter des réactions d'opposition excessives difficiles à gérer. Il est donc essentiel de ne pas créer des problèmes là où il n'y en avait pas. Exemple de désinformation : la distance qui séparait une cheminée d'une première habitation était de 120 mètres et les gens avaient compris que c'était la distance à laquelle les émissions de la cheminée étaient projetées. "*

*" Dans les procédures de permis d'exploiter (renouvellements), il est important de :*

- donner la possibilité aux voisins de visiter l'usine (inviter les voisins proches) avant les procédures légales d'information.*
- informer les acteurs communaux le plutôt possible et pas seulement via des contacts informels. "*

*" Ne pas se contenter des formulaires de demandes de permis. En effet, on risque les incompréhensions et malentendus, il faut vulgariser pour rendre les informations compréhensibles et accessibles. "*

*" Il est important, pour le représentant de l'entreprise, d'essayer d'avoir plus de contacts directs avec les plaignants car certaines informations sont perdues dans le contact intermédiaire avec la commune. On ne sait pas quelles informations vont être diffusées, à qui et comment. Il est important que la commune puisse transmettre aux plaignants les informations rassurantes que l'entreprise lui communique. "*

## **ÊTRE PLUS AMBITIEUX QUE CE QUE LA LOI PREVOIT**

Ces extraits de témoignages abordent la question de la nécessité d'informer au-delà de ce que la loi prévoit.

*" Dans le zoning industriel, pour tout nouveau projet ou pour tout agrandissement, une réunion d'information, non exigée par la législation, est proposée par l'auteur de projet, sous les conseils de la commune. Sont présents à cette réunion : les habitants de la commune qui le souhaitent, des mandataires communaux, des agents communaux, le comité de sauvegarde de l'environnement... La réunion laisse la place à l'expression des questions et des craintes. Il s'agit finalement d'une réunion de " concertation " même si ce n'est pas au sens officiel du terme, qui vise à alimenter la recherche de solutions pour réduire les inconvénients du projet. "*

*" Il est important de ne pas se contenter d'une communication exigée par la législation mais de multiplier les occasions de dialogues et de contacts. Dans une administration communale par exemple, l'échevin a pris l'initiative de proposer des réunions de " concertation " pour inviter le promoteur à informer les riverains très tôt. Par exemple, on peut compléter l'accès à l'étude d'incidences prévue par la loi par des soirées d'informations, des permanences, des réunions par quartiers... "*

*" Il faut pouvoir développer des stratégies de communication au-delà de ce que la loi prévoit ou permet. Par exemple : proposer une réunion d'information avant et pendant l'enquête publique, à l'initiative de la société et encouragée par la commune. "*

Le travail des éco-conseillers ne consiste pas uniquement à faire respecter des lois. Dans des contextes conflictuels, résoudre des problèmes ne correspond pas seulement à distinguer ce qui est légal de ce qui ne l'est pas. Il s'agit bien de chercher à résoudre des problèmes ensemble en aidant les acteurs à trouver des solutions.

*" Lorsque la législation ne prévoit rien, la recherche de solutions ne peut pas s'appuyer sur une loi et il faut trouver d'autres façons d'aborder et résoudre les problèmes. Exemple : problèmes de voisinages liés aux odeurs provoquées par des composts faits par des particuliers. Un geste écologique produit aussi des nuisances. Et puisqu'il y a conflit et que l'éco-conseiller peut jouer un rôle de médiateur dans ce type de situations, il peut proposer des solutions du type : travailler sur les aspects distances/discrétion/amélioration des techniques de compostage.... "*

*" Un personne a porté plainte pour des nuisances de bruit et d'odeurs liées à la présence de 25 poules chez son voisin. La loi autorise cette situation. C'est donc par le dialogue et l'échange que des solutions doivent être trouvées. L'éco-conseillère dit jouer ce rôle car il s'agit d'un service public. "*

*" En ce qui concerne la "culture " de l'information au sein des administrations : même si la loi n'exige pas une Etude d'Incidences sur l'Environnement, on peut toujours se mettre dans une logique d'étude d'impacts. "*

Dans le contexte d'évolution de la législation que l'on connaît, les éco-conseillers proposent quelques réactions en relation avec les aspects de prévention et de gestion du phénomène Nimby.

*" Il y a encore beaucoup de travail pour que les gens soient bien au courant des projets. Dans le cadre des enquêtes publiques et des réunions de concertation, beaucoup d'améliorations sont encore attendues. Une meilleure information, par exemple dans la gazette locale devrait être proposée "*

*" Les procédures restent lourdes. Il serait intéressant de prévoir des réunions préalables aux Etudes d'Incidences pour informer et consulter les représentants des riverains. Les résumés " non techniques " restent peu accessibles. Si les gens ne comprennent pas, après ils peuvent réagir plus fort parce qu'ils comprennent " trop tard "*

*" Le regroupement prévu par la législation permettra peut-être une meilleure compréhension des projets. Le questionnaire/formulaire sera certainement amélioré. Mais actuellement, je suis plutôt découragée d'attendre ce changement. "*

*" De ce que je sais de cette nouvelle législation, je n'ai pas l'impression qu'il y ait un vrai changement pour donner une autre place à la population. Pour les aspects relatifs à la gestion quotidienne, le changement attendu est positif. "*

*" Les procédures semblent encore lourdes et contraignantes. Je n'ai pas d'attentes par rapport à cette législation pour m'aider à être plus efficace dans la gestion du phénomène Nimby. "*

*" Pour une part, les changements annoncés sont intéressants. La réunion d'information qui précède est une bonne chose. Mais pourquoi avoir supprimé la réunion de concertation. Il était essentiel de compléter et améliorer ce qui existait et non pas de " supprimer " des moments de communication. De façon générale, on peut constater un découragement par rapport à la lenteur des changements. "*

## **CONSULTER ET IMPLIQUER LE MIEUX POSSIBLE ET LE PLUS EN AMONT POSSIBLE**

Tous les témoignages vont dans le même sens. Informer en amont, c'est bien... Consulter et impliquer, c'est encore mieux.

*" Informer les riverains plus en amont est certainement essentiel. Il s'agit aussi de les consulter et les impliquer en amont. "*

*" Les riverains sont impliqués dès le départ et les recherches de solutions et de compensations peuvent se faire ensemble. "*

*" Informer en amont, c'est insuffisant. Il s'agit de les impliquer dès le début du projet. Il est fondamental de répondre aussi aux questions que les gens se posent, notamment sur leur santé.*

### Exemple :

- *Le comité de quartier a été créé dans un contexte de plaintes, de pétition et de demande de fermeture de l'exploitation. Lors de la première réunion, les réactions étaient assez agressives.*
- *Progressivement la présence d'un représentant de l'exploitant à des réunions permettait d'informer les riverains à propos des solutions/actions mises en œuvre pour réduire les nuisances et donc permettait de rassurer les riverains qui devenaient moins agressifs.*
- *L'exploitant fait le constat d'un besoin d'augmentation de la capacité de traitement. Cette décision d'extension risque de déplaire aux riverains qui s'attendent à avoir deux fois plus de problèmes d'odeurs. Il est évidemment essentiel que l'exploitant explique aux riverains que son projet est de profiter de l'opportunité de l'extension pour développer un nouveau procédé qui aurait pour effet de diminuer les impacts.*
- *Les représentants du comité de quartier qui le souhaitent peuvent aller visiter une usine en Hollande qui fonctionne selon le même nouveau procédé que l'exploitant souhaite développer.*
- *Le cahier des charges du projet (description des besoins du projet d'extension, du nouveau procédé, des solutions supplémentaires proposées pour réduire les nuisances...) est soumis au comité de quartier pour avis. Après ajustements du cahier des charges, l'appel d'offre est lancé. Deux membres du comité de quartier font partie du jury qui évaluera les offres. Sur les deux offres, il y en avait une qui offrait le plus de garanties sur*

*différents critères. La décision du jury a été avalisée par le Conseil d'Administration de l'Intercommunale.*

*Il est donc essentiel d'impliquer les gens, chaque fois que c'est possible, à tous les niveaux de préparation de la décision.*

*" Une réunion d'information/consultation est proposée pour le projet mobilité. Un premier canevas existe et est soumis pour avis à la population. Il sera retravaillé, ajusté et affiné sur base des réactions de la population tout en attirant l'attention sur les contraintes budgétaires ou légales qui ne permettent pas tout. "*

*" Lorsque le projet " TGV " était acquis, il y a eu la mise en place du Comité d'Accompagnement dès le début des travaux. Ce C.A. rassemble la S.N.C.B., les entreprises, les riverains, l'administration communale (élus et fonctionnaires), la DGATLP (Aménagement du Territoire, Logement et Patrimoine). Il était possible de signaler tout ce qui n'allait pas. Il a été nécessaire de faire des rapports écrits à propos des accords partiels auxquels ce comité arrivait. L'existence et le bon fonctionnement de ce comité expliquent les clés du succès de la gestion des phénomènes Nimby. Exemple : Une réunion du comité d'accompagnement du projet TGV (le tracé est déjà acquis au départ) a permis de travailler sur le thème des plantations des abords où les différents acteurs (riverains, SNCB, Commune, DGATLP) portaient des critères variés (sécurité, entretien, paysager...). La logique était dans ce cas de réduire les inconvénients d'un projet déjà acquis mais dont des conditions de réalisation pouvaient encore être définies avec les acteurs concernés. Dans le même contexte, il a été possible de " saisir l'opportunité " de construction d'un pont dans le cadre du projet TGV pour déplacer un arrêt de bus et répondre à un besoin des riverains en intégrant les travaux. "*

Les avis des éco-conseillers se recourent :

*" Les informations doivent être données le plus en amont possible et la consultation doit aussi être organisée le plutôt possible, soit lorsqu'il est encore possible de proposer des alternatives au projet. "*

*" Il est important d'inciter les gens à participer à la vie et aux projets de la commune par exemple via le Plan Communal de Développement de la Nature. C'est vrai que les avis des citoyens n'ont pas force de loi mais même si les avis de la population ne correspondent pas d'office aux décisions prises, ils peuvent les éclairer. Il est essentiel de reconnaître et valoriser l'investissement des gens dans les consultations. La commune doit aller jusqu'au bout de la logique de consultation et d'implication et en montrer l'utilité. "*

Pourtant, ce n'est pas toujours possible. Lorsque les gens ne peuvent pas être associés dès le départ, il faut être particulièrement attentif à la manière dont on informe et s'attendre à avoir des réactions de type " Nimby " à gérer au mieux.

*" Prévenir l'apparition du phénomène n'est pas toujours simple. Pour l'installation nouvelle d'un parc à conteneurs, il est difficile d'associer la population à la recherche d'un site. A priori, ce serait le " NON " qui sortirait pour chacune des propositions. C'est déjà compliqué à gérer avec des décideurs multiples. On peut alors informer les riverains lorsque le site est choisi ou au minimum les informer des critères qui ont été pris en considération dans la recherche du site ou encore intégrer leurs avis dans les conditions d'exploiter et d'aménagement du site. "*

## **ASSURER UN ROLE DE RELAIS, D'INTERFACE, DE MEDIATEUR : ENCOURAGER ET ALIMENTER LA RECHERCHE DE SOLUTIONS**

Il existe des techniques de négociation et de médiation que les éco-conseillers développent et apprennent à utiliser dans les situations conflictuelles. Les différents témoignages nous montrent que les gens ne sont pas nécessairement prêts à dialoguer, à négocier. C'est par un travail progressif que les éco-conseillers parviennent à encourager le dialogue et construisent des relations de confiance.

*" Dans le contexte d'installation d'un poulailler, la visite d'un établissement similaire a été proposée aux riverains afin de se rendre compte de ce que ce projet impliquait et de mieux comprendre les réelles nuisances et impacts. Personne n'est venu, les gens étaient sur la défensive, il y avait une grande méfiance dans toutes ces réactions (ils auraient souhaité par exemple visiter l'intérieur du poulailler et cela n'était pas possible, alors les gens se sont méfiés...). Dans un tel climat de méfiance qu'est-ce que nous aurions pu faire de plus ? "*

*" La confiance mutuelle se construit progressivement. Lorsqu'il y a une perception mutuelle de la nécessité d'une relation de confiance, cela débouche sur une plus grande efficacité. Dans certains cas, les acteurs sont beaucoup plus " fermés ", se positionnent en " ennemis ". "*

*" L'éco-conseiller apporte son support en tant que médiateur, interface. Il peut initier, favoriser, suivre et arbitrer le dialogue. "*

*" Dans certains cas extrêmes, les gens pensent que le seul pouvoir qu'ils ont pour être entendus, c'est de passer par un avocat. "*

*" Le fait que l'éco-conseillère soit indépendante était essentiel pour assurer le relais entre exploitant et riverains. Il était primordial qu'elle puisse remettre un avis en toute indépendance. "*

*" La plus grande difficulté est la mauvaise volonté (être à cheval sur un " non " sans négocier). Le dialogue, le fait de rassurer les gens, le fait de donner une information personnalisée, le fait de tenir compte des gens dans les décisions sont autant de possibilités de gérer le phénomène Nimby. "*

*" Il est important d'impliquer tous les acteurs, y compris dans la recherche de solutions. Exemple : des camions sortant de l'usine prenaient leur tournant trop large et abîmaient le trottoir d'en face. La proposition, plutôt que de remettre le trottoir en état et risquer de voir le problème continuer, a été de placer des grands bacs de fleurs afin d'empêcher les camions de rouler sur le trottoir. La riveraine concernée a évidemment participé à cette proposition de solution et a choisi les bacs de fleurs. "*

## **GERER LES QUESTIONS D'ENVIRONNEMENT DE FAÇON GLOBALE**

Les situations gérées par les éco-conseillers sont souvent complexes. Le fait qu'ils abordent les questions d'environnement de façon globale rend également leur gestion des phénomènes Nimby plus réaliste et adéquate. C'est le cas dans les administrations communales à travers divers outils participatifs de gestion de l'environnement où le citoyen est impliqué et écouté. C'est vrai aussi au sein des entreprises où des politiques globales et concrètes de réduction des nuisances peuvent renforcer la confiance des riverains.

*" La complexité même de ces situations freine la bonne gestion des phénomènes Nimby . Les gens ont à la fois besoin de ces infrastructures, on est tous concernés et en même temps, tout projet a un impact sur l'environnement et tout impact peut gêner quelqu'un à un moment donné, à un endroit donné. Rien n'est simple. "*

*" Des gros dossiers tels que le TGV sont forcément liés au phénomène Nimby. Mais le travail du Plan Communal de Développement de la Nature et du Contrat de Rivière sont essentiels en guise de prévention du phénomène Nimby. Par l'importante démarche citoyenne qu'ils impliquent, c'est un bon moyen de tenir compte régulièrement des craintes et demandes des acteurs. "*

*" La gestion de petits phénomènes Nimby au quotidien est également essentielle. Les emplacements de bulles à verre suscitent régulièrement des réactions des riverains. Il faut pouvoir agir à plusieurs niveaux et apporter une réponse globale au problème qui se pose : déplacer les bulles, adapter l'aménagement mais aussi compléter par l'information et la sensibilisation. "*

## **DEVELOPPER UNE COLLABORATION EFFICACE AVEC LES AGENTS REGIONAUX ET AU SEIN DES ADMINISTRATIONS**

Il est clair que tous les efforts qui peuvent être réalisés pour améliorer l'efficacité du travail au sein des administrations et dans les collaborations entre fonctionnaires communaux et régionaux sont tentés, souhaités et encouragés par les éco-conseillers contactés. En effet, certaines lenteurs et lourdeurs et certaines difficultés de communication inhérentes à ces structures sont déterminantes dans l'évolution d'un phénomène Nimby.

*" L'administration communale a créé une cellule transversale entre différents services : c'est une façon de favoriser une culture de l'information au sein de l'administration. "*

*" Un autre frein à la bonne gestion du phénomène Nimby, est le manque de communication et de coordination dans certains cas avec des fonctionnaires régionaux (par exemple, un représentant de la DPE (Police de l'Environnement) qui visite une usine sans informer l'éco-conseillère de la commune...). "*

*" L'éco-conseiller doit oser les contacts avec la DPA (Permis et Autorisations) qui est un bon intermédiaire. Les agents communaux et régionaux doivent apprendre à bien collaborer tout en gardant leurs spécificités. "*

*" Les administrations doivent améliorer les délais et offrir un interlocuteur privilégié qui connaît bien le dossier et jouera bien son rôle de relais. "*

*" La transparence est essentielle. Les informations doivent être données le plus en amont possible, c'est-à-dire lorsqu'il est encore possible de proposer des alternatives au projet. Il faut bien remplir le dossier (information juste, correcte). Enfin, il faut offrir un vrai dialogue, continu avec recherche de solutions pour réduire les nuisances. "*

## **AIDER LES ENTREPRISES A AMELIORER L'EFFICACITE DE LEUR COMMUNICATION**

Les entreprises n'ont pas toujours la possibilité de s'investir dans une communication environnementale efficace. Le fait d'avoir un éco-conseiller ou un autre professionnel de l'environnement en interne qui peut aussi assurer ces missions de communication est primordial.

*" L'entreprise, via son représentant doit faire un bon exposé du projet. Il est important de ne pas fermer ses portes et de permettre aux gens de mettre un visage sur un nom en ayant un interlocuteur privilégié. "*

*" Les entreprises doivent dire la vérité, dialoguer dans la franchise et la transparence. "*

*" La transparence est essentielle (même si c'est vrai que l'espionnage industriel est peut-être un risque). Les informations doivent être données le plus en amont possible, soit lorsqu'il est encore possible de proposer des alternatives au projet. Il faut bien remplir le dossier (information juste, correcte). Enfin, il faut offrir un vrai dialogue, continu avec recherche de solutions pour réduire les nuisances. "*

Lorsque les entreprises n'ont pas de responsable environnement qui peut jouer ce rôle, les éco-conseillers qui travaillent au sein des administrations communales peuvent aussi offrir une aide concrète pour que les entreprises puissent améliorer encore leur communication externe en matière d'environnement et fassent de réels efforts d'intégration des critères environnementaux dans la gestion de leur société.

*" Une entreprise ouverte et transparente qui propose des visites, des réunions et des comités d'accompagnements, facilite la gestion ou la prévention d'un phénomène Nimby. Il est parfois essentiel de pouvoir aider les exploitants à être complets, clairs et honnêtes dans les informations qu'ils donnent (dans la Notice par exemple). Il est inutile de mentir à propos des nuisances. Leur crédibilité dépend de cela aussi. "*

*" La Commission du zoning joue divers rôles essentiels :*

- *information à propos des projets très tôt,*
- *dialogue entre l'industriel et de nombreux acteurs concernés,*
- *réponses concrètes et progressives de réduction des nuisances,*
- *amélioration progressive de la communication en cas d'accidents,*
- *contacts directs pour un service personnalisé entre riverains concernés et représentants de la société (par exemple : mesures sur place avec sonomètre),*
- *journées portes ouvertes dans le zoning,*
- *réunions d'information (...).*

*Dans les autres zonings de la commune, des réunions " ad hoc " sont proposées. De plus il y a des contacts entre les industriels et l'éco-conseillère communale, pour des conseils personnalisés afin de trouver des solutions dans le cadre de l'enquête.... "*

Même pour les entreprises qui ont déjà un interlocuteur privilégié en interne, il peut y avoir une motivation et un intérêt à travailler en étroite collaboration avec l'éco-conseiller communal pour encore renforcer l'efficacité de la communication.

*" Les entreprises et les communes doivent être plus communicatives au moment des demandes de permis. L'entreprise doit savoir ce qu'elle doit dire et comment et la commune (via l'éco-conseiller) doit jouer un bon rôle de relais de l'information complète (relais positif et pas déformant). L'éco-conseiller peut par exemple inviter entreprise et riverains à la clôture de l'enquête. "*

## **AIDER LES RIVERAINS A AMELIORER L'EFFICACITE DE LEUR COMMUNICATION**

Parmi les efforts réalisés jusqu'à ce jour pour dépasser la tendance à rester dans une logique Nimby de type "coupable-victime", il y a celui qui consiste à tenter d'impliquer tous les acteurs dans la résolution des problèmes.

En d'autres termes, pour établir ou rétablir une communication qui permettent de négocier et chercher ensemble des solutions aux problèmes posés, il est nécessaire aussi d'encourager les riverains à une démarche plus constructive, à dépasser la simple opposition qui s'avérerait stérile.

Une fois de plus, les éco-conseillers jouent certainement un rôle pour guider les riverains. Ils peuvent bien sûr, et c'est le minimum, les prendre au sérieux, les écouter, les aider et les soutenir. Mais ils peuvent aussi en faire des acteurs et interlocuteurs à part entière, en les aidant à être plus adéquats et constructifs dans leurs actions.

*" Quant aux citoyens, il est important qu'ils s'informent plutôt que de dire je suis contre tout de suite. Il est important d'intégrer plutôt que de focaliser sur un non. "*

*" Les riverains doivent s'informer auprès de l'administration et trouver le bon interlocuteur. Il peut être intéressant d'essayer d'avoir un contact direct avec l'industriel. Enfin les riverains peuvent aussi faire des démarches auprès d'associations environnementales ou fédérations qui leur permettront d'avoir une action plus structurée et avec plus de poids et de crédibilité. "*

*" Il est essentiel de s'assurer que les représentants des riverains ne représentent pas seulement leurs propres intérêts. Il s'agit de structurer et synthétiser les attentes. "*

*" Pour les riverains, la recommandation principale consiste à compléter les contacts privilégiés avec les représentants par des réunions élargies afin de s'assurer que la crédibilité des représentants est maintenue. Il est essentiel d'encourager les représentants à bien faire passer l'information dans leur groupe d'appartenance. Parfois, on risque d'être dépassé, les dérives sont possibles. "*

*" Les riverains doivent s'informer vraiment en ne croyant pas les cancans. Par des contacts directs, on peut résoudre rapidement des petits problèmes sans grands enjeux. Il n'est peut-être pas nécessaire de faire tout apparaître dans le dossier, cela risque parfois d'alourdir et ralentir les procédures. "*

*" Il est important d'inciter les gens à participer à la vie et aux projets de la commune par exemple via le Plan Communal de Développement de la Nature. C'est vrai que les avis des citoyens n'ont pas force de loi mais même si les avis de la population ne correspondent pas d'office aux décisions prises, ils peuvent les éclairer. Il est essentiel de reconnaître et valoriser l'investissement des gens dans les consultations. La commune doit aller jusqu'au bout de la logique de consultation et d'implication et en montrer l'utilité. "*

*" Les communes jouent un rôle important pour inviter les gens à visiter et à donner leur avis. Il est clair qu'une mobilisation citoyenne positive correspond à une plainte, une affirmation, une crainte, que l'on exprime pour trouver des solutions en dialoguant et pas en s'investissant d'emblée dans des démarches de justice. "*

*" Il est important que les gens réagissent de manière constructive. Je constate une amélioration progressive des réactions citoyennes. Il me semble aussi que je suis de plus en plus adéquate car j'adapte mes manières de faire en tirant des leçons de mes erreurs. "*

*" La mobilisation citoyenne pour l'environnement est un luxe qui n'est pas accessible à tous. Il y a de grands enjeux à construire cette mobilisation auprès des enfants. "*

*" La mobilisation citoyenne est plus positive lorsque les gens sont au courant et jouent le jeu de ce qui leur est proposé (visite, réunions...) sans y voir d'office des mauvaises intentions. Il ne faut pas avoir peur d'exprimer des " plaintes " de manière positive, d'avoir envie de construire. A travers les activités du Plan Communal de Développement de la Nature, je peux avoir une idée de l'état d'esprit général : qu'est-ce qui les gêne, sur quoi auraient-ils à se plaindre (même s'ils ne le font pas parce qu'ils trouvent que cela ne vaut pas la peine ou parce qu'ils n'aiment pas de se mettre dans une logique d'opposition). Ce sur quoi les gens ont à se plaindre n'est pas toujours ce que l'on croit. Et des solutions parfois très simples peuvent être mises en place. Il est essentiel de permettre à la population de s'exprimer et de participer. "*

## **POUR TOUT COMPLEMENT D'INFORMATION**

Nathalie GROSJEAN

**INSTITUT ECO-CONSEIL**

Boulevard de Merckem, 7

5000 NAMUR

Secrétariat : 081/74.45.46

Direct : 081/71.96.97

Fax : 081/73.99.74

e-mail : nathalie.grosjean@eco-conseil.be