

<p style="text-align: center;">SEE Management Files</p> <p>Chaque mois, une fiche de formation SEE Management File, traite un sujet précis en matière de responsabilité sociale et environnementale des entreprises, et vous aide ainsi à mettre à jour vos connaissances.</p>	A V R I L 2 0 0 2	F I C H E N°	<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">2</h1>
<p>Le phénomène NIMBY</p> <p>Littéralement le terme NIMBY signifie "Not In My Back Yard", en français "Pas Dans Mon Jardin". Ce phénomène désigne l'opposition de populations riveraines à l'implantation ou à l'extension d'une nouvelle infrastructure: entreprise, décharge, aéroport, antenne GSM, centre d'accueil pour réfugiés, ... D'origine nord-américaine, le phénomène NIMBY recouvre au départ le refus des riverains de voir s'implanter une infrastructure gênante dans son environnement proche, sans pour autant remettre en question l'utilité de cette infrastructure, si elle s'installe ailleurs. Les riverains craignent par exemple que leur bien immobilier se dévalorise, ou que leur cadre de vie se détériore.</p> <p>Cependant la motivation des riverains dépasse souvent les considérations de voisinage. Les discours auront alors un contenu plus politique faisant référence à des choix de société : menace sur l'environnement, développement économique au détriment de la qualité de vie, course au profit dans l'intérêt de quelques investisseurs au détriment de l'intérêt général, ...</p> <p>Etant donné la complexité des mouvements de protestation des riverains, certains préfèrent alors parler de "conflits environnementaux" ou de "conflit d'aménagement du territoire". Quel que soit le vocabulaire utilisé ou les raisons invoquées, l'origine de la protestation de type NIMBY est toujours locale et provient des citoyens à proximité du lieu d'implantation de l'infrastructure. Il convient donc pour l'entrepreneur de le gérer localement, compte tenu des impacts qu'aura son projet pour les riverains et des caractéristiques de la population locale.</p> <p>La Politique de l'union européenne</p> <p>Concrètement, la mobilisation des riverains apparaît le plus souvent suite à l'introduction, par un promoteur, d'une demande de permis ou d'un renouvellement de permis de construire ou d'exploiter.</p> <p>La législation en vigueur dans les pays membres de l'Union Européenne découle notamment des principes énoncés dans la Convention d'Aarhus, à savoir: l'accès à l'information, la participation du public et l'accès à la justice dans le domaine de l'environnement. Cette convention a été signée par les pays membres de la Communauté européenne le 25 juin 1998.</p> <p>La Directive européenne EIA (Directive 85/337/EEC) prévoit, selon la taille et la nature des projets, la réalisation d'une étude d'impacts sur l'environnement préalablement à l'octroi du permis (Environmental Impact Assessment). Cette étude a pour objectif de mesurer les impacts du futur projet sur l'environnement, y compris sur le cadre de vie des riverains (paysage, bruit, odeur, santé, ...). La Directive EIA prévoit également des procédures d'information et de consultation de la population. L'étude d'impact sur l'environnement ainsi que l'avis des riverains font partie intégrante du dossier sur base duquel les autorités compétentes décideront de l'octroi ou non du permis. La politique européenne en matière de gestion des conflits environnementaux se fonde donc sur le principe de démocratie participative. L'environnement est un bien commun dont la gestion nécessite l'avis et/ou</p>	S T A K E H O L D I N G M A N A G E M E N T	<p>Résumé</p> <p>Le phénomène NIMBY désigne l'opposition des riverains à l'implantation d'une infrastructure dans leur environnement proche. La protestation des riverains est liée à la défense de leurs intérêts privés mais également à des revendications environnementales ou politiques.</p> <p>Lorsqu'un promoteur présente un projet, la législation en vigueur au niveau européen veut que la décision d'autorisation soit prise en tenant compte, d'une part, des impacts environnementaux du projet et, d'autre part, de l'avis des riverains.</p> <p>Dans ce contexte, les entreprises ont avantage à être transparentes et à communiquer le plus tôt possible avec les riverains. De plus, le phénomène NIMBY est aussi la conséquence d'une mauvaise cohabitation et à long terme il est plus efficace de le prévenir en créant de bonnes relations de voisinage que de le guérir.</p>	

l'expertise de toutes les parties concernées: entreprises, riverains, organes de consultation, ... Il reviendra ensuite au pouvoir politique de décider dans l'intérêt général. (cf. infra entretien avec M. Ludwig KRAEMER)

L'implantation d'une nouvelle infrastructure

Afin d'obtenir les permis nécessaires à la mise en 'uvre de son projet ou à la modification de son activité, l'entreprise doit tout d'abord respecter le cadre légal en vigueur dans sa zone d'implantation (procédures à suivre, plans et programmes spécifiques à chaque secteur d'intervention, plans d'aménagement du territoire et normes environnementales). Ce respect est d'autant plus important en situation conflictuelle que la moindre erreur peut provoquer un climat de méfiance et compromettre toute tentative de dialogue. Au-delà de la conformité législative, l'entreprise devra étudier sa stratégie de communication avec les riverains, les pouvoirs publics, les administrations et les médias: approche autonome ou collaborative

L'approche "autonome"

L'approche autonome consiste pour l'entreprise à investir uniquement au niveau de la communication avec les autorités décisionnelles. Une autre variante de l'approche autonome est de considérer que l'obtention de son permis sera liée uniquement au respect du cadre légal. Dans un cas comme dans l'autre, la communication vers les riverains est négligée. Ces stratégies, si elles peuvent sembler confortables, vont à l'encontre des principes énoncés par l'Union Européenne en matière d'information et de consultation de la population. Les entreprises ont tout intérêt à jouer la transparence dès le début et à utiliser une approche «collaborative»

L'Approche "collaborative"

Au-delà des procédures minimum d'information prévues dans les législations nationales, l'entreprise a parfois avantage à définir sa propre stratégie de communication afin d'informer les riverains de façon plus complète ou plus didactique : réunions d'information, brochures d'information, visites d'entreprises, journées portes ouvertes,... La consultation des riverains prévue par la législation a lieu, de façon indirecte, via l'administration locale (sans rencontre entre le promoteur du projet et les riverains) et/ou lors d'une séance d'information réunissant les parties concernées. Celle-ci permet à l'entreprise de répondre directement aux questions des riverains, voire d'envisager de modifier le projet présenté afin de minimiser les impacts fortement ressentis. Toutefois, non préparée et en situation conflictuelle, la réunion de consultation risque de se transformer en règlement de compte public.

Médiation externe garante de la neutralité

L'entreprise ou toute partie impliquée peut également faire appel à un médiateur externe, afin de structurer l'échange d'information entre les parties et de permettre la concertation. La reconnaissance de la neutralité du médiateur et la volonté des parties à s'inscrire dans une telle démarche est bien entendu une condition sine qua non du bon fonctionnement de la médiation. (cf. infra entretien avec M. Gilles Meeus).

Prévenir les conflits

Malgré la bonne volonté de l'entreprise, des pouvoirs locaux et

Références

Concernant la Directive EIA (85/337/EEC): le site de la Commission Européenne
<http://europa.eu.int/comm/environment/eia>

Concernant la Convention d'Aarhus: le site de la Commission Economique pour l'Europe des Nations Unies
<http://www.unece.org/env/pp>

Concernant des études de cas:

le site du ministère Région Wallonne (DGRNE): étude de cas réalisée par Groupe One
<http://environnement.wallonie.be/nimby>

le site de l'Observatoire de la Gestion des Conflits Environnementaux (en italien) :
<http://www.confliambientali.it>

Edition d'un CD-room (en italien) «Ligne guide sur l'acceptation environnementale et sociale de l'implantation de projets»: présentation et analyse d'outils de gestion et de cas d'école.

Concernant la recherche fondamentale sur le phénomène NIMBY: le site de l'INRA: programme de Recherche «Concertation, Décision et Environnement» du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement Français

<http://www.inra.fr/SED/environnement/pr-cde.htm>

Concernant la gestion des conflits:

le site de la « Sustainability Challenge Foundation»: organisation hollandaise, organise entre autre des formations à destination des managers sur la résolution des conflits environnementaux
<http://www.scfoundation.org>

S
T
A
K
E
H
O
L
D
I
N
G
M
A
N
A
G
E
M
E
N
T

S
T
A
K

des riverains, il n'existe pas de recette miracle pour résoudre un conflit de type NIMBY qui en définitive coûte cher à toutes les parties. Il existe néanmoins des outils de prévention qui s'inscrivent dans une politique de communication à long terme avec les riverains.

Communication externe

Les riverains sont souvent mal ou peu informés sur la politique environnementale de l'entreprise et sur ses impacts environnementaux. Afin d'éviter qu'un climat de méfiance ne se développe faute d'information, plusieurs outils peuvent être mis en oeuvre.

Comités de suivi: appelés également comités d'accompagnement ou de liaison, ces organes mixtes sont en général composés de représentants des riverains, de l'entreprise et des autorités locales. Leur rôle est de suivre la bonne exécution des conditions d'exploitation du projet. Il s'agit de réunir l'information qui permet aux parties de garder le contact et de mettre sur la table les éventuels problèmes, afin d'éviter qu'ils ne deviennent source de tension et d'incompréhension.

Visite d'entreprise et journée porte-ouverte: ces outils favorisent un contact direct entre les riverains et l'entreprise, ils permettent aux riverains d'avoir une vision concrète des activités de l'entreprise souvent inconnues et mystérieuses. Ces journées sont aussi l'occasion de susciter des échanges et des débats et de faire connaissance.

Publications: outre la publication et la mise à disposition des riverains des bilans environnementaux de l'entreprise, cette dernière peut publier des brochures plus adaptées aux questionnements des riverains sur ses activités sur leur environnement.

Charte de la concertation: elle constitue un engagement moral à respecter des principes de communication entre les parties qui sont appelées à cohabiter: entreprise, autorité locale, riverains.

Système d'intervention

Les riverains peuvent subir des nuisances liées à l'activité de l'entreprise, de façon récurrente ou ponctuelle. L'entreprise peut mettre en oeuvre des procédures adaptées à son organisation interne et destinées à :

- recevoir les plaintes spontanées des riverains;
- rechercher l'origine des nuisances (il arrive qu'elles ne soient pas liées à l'entreprise);
- expliquer aux riverains l'origine des nuisances;
- si besoin, mettre en place de mesures visant à les minimiser.

Citoyenneté : participer à la vie de la commune Les relations de bon voisinage passent également par la participation de l'entreprise à la vie collective de son lieu d'implantation. Les initiatives de ce type sont multiples et variées: sponsoring de club sportif, de chorales, de fêtes,... modules pédagogiques autour de l'histoire de l'entreprise et de son activité en collaboration avec les institutions scolaires

le site d'« Espace Environnement », organisation belge de médiation des conflits environnementaux
<http://www.espace-environnement.be>

E
H
O
L
D
I
N
G

M
A
N
A
G
E
M
E
N
T

Editeur responsable

Marc Lemaire,
Groupe One
94, Rue de Savoie
B-1060 Bruxelles
Tel: +32 (0)2 534 10 24
Tel: +32 (0)2 538 54 60
<http://www.groupeone.be>

S
T
A
K
E
H
O
L
D

Vous souhaitez nous communiquer vos réactions, vos remarques, et vos idées? **contatez-nous:**
see.management.files@groupeone.be

To subscribe and/or change the language, please send an e-mail to :
see.management.files@groupeone.be

promotion du tourisme: parcours entreprise
 soutien au développement des PME de la région
 programme de réinsertion socio-professionnelle: stage en
 entreprise
 promotion de la culture de la région: accueil d'exposition,...

Communication interne

Le message véhiculé par les travailleurs et leur attitude vis-à-vis des riverains ont un impact sur leur opinion que ces derniers auront de l'entreprise et leur ouverture au dialogue. Il peut alors être utile de former le personnel sur la stratégie et la politique de l'entreprise vis-à-vis de ses riverains et en matière d'environnement.

Sabine François
 Groupe One

L'avis des experts

Les trois experts concordent sur l'importance de l'échange d'information et de la consultation préalable. D'après la DG environnement elle permet de prendre en compte l'avis de toutes les parties. L'objectif de la médiation nous explique Gilles MEEUS est de structuré l'échange d'information, mais les résultats ne sont pas toujours garantis. D'après l'AGAC, entreprise italienne, la communication lui a permis d'être reconnue comme interlocuteur par les citoyens, même si les conflits existent encore.

Les décisions environnementales doivent être prises dans l'intérêt général

La Directive EIA répond à une préoccupation de l'union européenne pour l'environnement afin que les décisions environnementales soient prises en tenant compte de l'intérêt de tous les groupes sociaux.

Concrètement, les aspects environnementaux doivent faire partie des dossiers sur base desquels les décisions d'autorisation ou de planification seront prises. Si les riverains se plaignent du bruit, la Directive oblige à examiner l'impact auditif du projet. La décision finale, quant à elle, appartient au pouvoir politique désigné par l'état membre. Les mécanismes de démocratie locale en vigueur dans les pays membres visent à ce que les décisions aillent dans le sens de l'intérêt général qui est différent de celui de l'entreprise. Si la Directive EIA devient le seul réceptacle de la protestation des riverains, cela signifie que le rôle des pouvoirs locaux n'a pas été rempli. L'Union Européenne a opté pour la démocratie, donnant le droit à chacun de s'exprimer lorsque la société doit faire des choix importants et qui auront des conséquences à long terme, comme par exemple dans le domaine de l'environnement. Dans ce contexte, les citoyens doivent être informés et conscientisés afin de prendre leurs responsabilités. Les entreprises quant à elles ont intérêt à être transparentes et à informer les citoyens avant de décider. Elles n'ont rien à cacher d'autant plus que leurs projets ont beaucoup d'aspects positifs. L'environnement est l'affaire de nous tous.

*Ludwig KRAEMER, Chef d'unité Environmental Governance,
 Commission Européenne DG Environnement
Ludwig.kraemer@cec.eu.int*

La médiation à titre préventif: un gage d'ouverture et d'écoute

Il est intéressant de faire appel à un médiateur externe pour un promoteur de projet lorsqu'il est confronté à un conflit apparaissant avec un groupe comportant des riverains. Si l'initiative d'un recours à un médiateur est prise à titre préventif, elle pourra être considérée comme un gage d'ouverture et d'écoute. Par contre,

I
N
G

M
A
N
A
G
E
M
E
N
T

groupeone.be

S
T
A
K
E
H
O
L
D
I
N
G

M
A
N
A
G
E
M
E
N
T

une fois le conflit en cours, elle pourra être jugée plus «manipulatrice» et pourra même être refusée. Le but d'une médiation est de promouvoir un «échange structuré d'information». Les grandes étapes en sont:

La préparation: le demandeur et le médiateur définissent la démarche à suivre, le médiateur prend connaissance du dossier, la démarche est annoncée à toutes les parties

L'accompagnement des citoyens: le médiateur collecte des informations auprès des citoyens, il relève leurs attentes collectives, travaille à l'acceptation du processus et du médiateur par les citoyens, constitue un collectif représentatif

Le dialogue proprement dit: les rencontres ont lieu avec le médiateur. Elles peuvent déboucher selon les cas sur un accord, des engagements, des recommandations aux autorités ou une modification du projet,...

L'accompagnement ou le suivi: selon les cas, le médiateur sera utile pour définir et faciliter les relations de bon voisinage qui se poursuivront aussi sans son intervention

Le bon aboutissement d'une médiation n'est cependant jamais garanti! Il dépend de la bonne volonté de toutes les parties. *Gilles MEEUS, éco-conseiller & médiateur, Espace Environnement*
espace@brutele.be

Politique de communication à long terme: la qualité des services et la citoyenneté de l'entreprise

L'entreprise italienne AGAC gère les déchets et la distribution de l'énergie sur 25 communes de la Province de Reggio Emilia. Début des années 80, AGAC décide de construire une centrale destinée à réchauffer les habitations et commet des erreurs de communication (effectuer des tests sans avertir les riverains) dans un contexte de forte conscience environnementale. Les riverains se mobilisent, le conflit durera des années.

L'entreprise a réagi en investissant en communication. Sa politique en période de crise a été double. D'une part, éviter l'affrontement direct avec les riverains les plus extrémistes: cela aurait demandé énormément d'énergie alors qu'ils étaient de toute façon impossible à convaincre. D'autre part maintenir la communication: avec les riverains, les institutions et les médias en démontrant sa bonne volonté par la qualité des services offerts.

A long terme, l'AGAC trouve qu'il est important d'établir des relations de bon voisinage. D'une part, en informant les citoyens sur la qualité des services et du travail de AGAC : distribution du bilan environnemental, du journal de l'entreprise, de la carte des services de l'entreprise. D'autre part, en développant des activités qui rapprochent l'AGAC de la vie citoyenne de sa région : «Cantiere evento» (exposition sur l'histoire de la région dans les sites industriels), visites pédagogiques avec les écoles?

Après 10 ans d'investissement en communication, AGAC tire un bilan positif, même si les conflits existent toujours : «Il y a à présent une reconnaissance mutuelle des rôles de chacun grâce à la communication».

Arturo BERTOLDI, département communication, AGAC Reggio Emilia, Italie
arturo.bertoldi@agac.it

<p>Avec le soutien du Secrétaire d'Etat à l'Energie et au Développement Durable, Olivier Deleuze</p>	<p>Created by :</p> <div data-bbox="970 250 1275 595"></div>
--	--

Pour s'inscrire, se désinscrire de cette mailing-list, ou encore en modifier la langue, veuillez envoyer un mail à : see.management.files@groupeone.be