

Relations Riverains – Entreprises

BANeR

Best Available Neighbourhood Relations

Inter-Environnement Wallonie asbl fédère les associations de défense de l'environnement actives en Région Wallonne, et cela depuis plus de 30 ans. Elle relaie les préoccupations de sa base associative, la conseille et la soutient. Ancrée dans le local, la fédération inscrit ses luttes dans l'ensemble des défis globaux auxquels notre société est aujourd'hui confrontée.

IEW a pour principal objectif de garantir le respect de la composante environnementale du développement durable de notre société, que cela soit à l'échelon local, régional, fédéral, voire européen. Il s'agit d'intégrer l'environnement dans toutes les politiques sectorielles, à côté des dimensions sociale, économique et culturelle, par exemple en faisant en sorte que l'environnement soit davantage inclus dans les textes légaux, les décisions politiques et dans la délivrance d'autorisations de tout projet.



Cohabiter n'est pas toujours facile, surtout quand il s'agit d'activités industrielles et de zones d'habitat... Là des nuisances récurrentes et une dégradation de l'environnement, là une opposition systématique aux projets de développement d'activités. Les sources de tensions sont nombreuses.

Pourtant, certains vivent bien cette cohabitation. Il s'agit souvent d'initiatives originales, qui ont demandé du temps et du tact.

Identifions les éléments les plus concrets issus de ces exemples afin de développer les meilleures relations possibles entre les riverains et les entreprises. Inter-Environnement Wallonie les appelle les BANeR (Best Available Neighbourhood Relations), clin d'oeil aux BAT (Best Available Techniques), bien connues du monde industriel. Sauf qu'ici les recommandations s'adressent aussi aux riverains... et que les communes peuvent y jouer un rôle déterminant !

Il est important de noter que pareille matière est toujours à analyser au cas par cas, et que les réponses doivent être adaptées aux réalités de terrain. La taille d'une entreprise, le type de production et le type de problèmes vécus de part et d'autre détermineront les éléments à mettre en place en vue d'atteindre les BANeR.

/ Exemples d'éléments mis en place par des riverains en vue de construire une relation avec l'entreprise

- Demande d'établissement de lieu de dialogue direct, comme la création d'un comité d'accompagnement. Ces derniers sont de taille et de statut variables, d'imposés (par le permis d'environnement) à spontanés.
- Structuration d'un réseau de bénévoles, dont les profils les plus techniques servent d'intermédiaires (Ingénieurs civils, Dr en sciences, etc.) ; contribution à l'expertise.
- Organisation de la diffusion d'information depuis les riverains vers l'entreprise et vice-versa (réseau de contact).
- Contacts directs et privilégiés avec un responsable dans l'entreprise : par exemple pour l'informer d'une nuisance subie, en vue d'en identifier la cause.
- Création de formulaires standardisés de dépôts de plainte vers l'entreprise, dans le cas d'une nuisance récurrente, de manière à être entendu tout en rendant la démarche utilisable par l'entreprise : système de veille, comptabilisation possible, etc.
- Structuration de citoyens-vigies, dans le cadre des odeurs par exemple. Travail d'objectivation de la nuisance subie.
- Regroupement en comité ou association et travail sur les éléments communs, vers l'intérêt général.

// Difficultés rencontrées par les riverains

- Désintérêt d'une grande partie de la population, d'autant quand « rien de visible ne se passe », soit qu'il n'est pas utile de bouger quand il n'y a pas de problème, soit qu'une partie des riverains préfèrent ne pas savoir.
- Demande un investissement (temps et énergie) : risque d'épuisement et difficulté d'assurer le suivi à long terme.
- Qualité des relations avec l'entreprise parfois liée à la personnalité d'un directeur (peut être positif comme négatif), et est donc variable dans le temps.
- Procédure de sélection des riverains dans les comités d'accompagnement : imposée par le permis via la commune, risque de crispation inutile, défavorable à la création d'un lieu ouvert de dialogue.
- Technicité du langage des industriels.
- Impression d'impuissance, parfois renforcée par l'existence de contacts réguliers (formalisés ou non) entre l'entreprise et l'administration. Place du riverain rarement formalisée en dehors des réunions de consultation préalable et des enquêtes publiques.

/ Exemples d'éléments mis en place par des entreprises en vue de construire une relation avec les riverains

- Visites guidées du site, ouverte à tous (avec dialogue franc, basé sur la vérité, difficultés abordées aussi). En cas d'entreprise à l'état de projet, organisation de visites de sites similaires.
- Participation à des projets de quartiers (aménagements, fêtes locales, etc.).
- Mise à disposition des riverains d'une parcelle et création d'un projet participatif autour de ce site (potagers, plaine de jeux, etc.).
- Ligne directe de téléphone (gratuite) mise à disposition, avec répondeur et suivi des appels si peu de personnel administratif disponible.
- Diffusion large des coordonnées de la personne de référence au sein de l'entreprise.
- Suivi donné aux appels, réponses particulières, notamment quand une nuisance est signalée : le responsable investigate et identifie si possible la source de la nuisance (bruit, odeurs, fumées,...) dans son entreprise ou à l'extérieur.
- Modification ou adaptation rapide à des conditions particulières (poussières et déclenchement du systèmes d'aspersion, etc.) suite à une plainte ou spontanément.
- Acquisition de compétences propres à la gestion des plaintes.
- Démarche proactive vers un système de management environnemental comprenant un volet de communication (EMAS par exemple).
- Définitions de modalités d'intervention en cas de nuisances.
- Mise en commun de services aux entreprises (dans des zonings), dont des conseillers.

// Difficultés rencontrées par les entreprises

- Avoir à gérer les risques propres à l'activité tout en ayant une démarche de communication ouverte. Crainte de l'entreprise d'être plus sujette à critique lors d'un accident si elle communique fréquemment et est de ce fait très « visible ».
- Travail supplémentaire à prendre en charge, dans un domaine différent des sphères techniques et économiques dans lesquelles la performance est visée.
- Peu de savoir-faire en matière de communication, notamment dans le cas de petites structures dans lesquelles quelques personnes cumulent les fonctions.
- Compétences propres au contact avec les riverains parfois inexistantes, besoin de formation mais aussi parfois de réorganisation pour la prise en charge de ces aspects.
- Malaise face à la difficulté de percevoir quelle population de riverains est représentée lorsque des riverains siègent dans un comité.
- Valorisation plus évidente des démarches d'amélioration quand elles touchent les produits, la place dans le marché, le bien-être des travailleurs. Le lien aux riverains ne fait généralement pas encore partie des références.

/ Exemples d'éléments mis en place par les autorités communales

- Démontrer une position de neutralité, d'écoute.
- Rôle actif de la personne en charge de l'environnement : par exemple participation du bourgmestre à certaines réunions de riverains, pour entendre les avis et diffuser les informations dont il dispose.
- Mise en place et organisation du fonctionnement à long terme de structures de concertation entre les riverains, les industriels et les autorités.
- Communication régulière sur le sujet dans le bulletin communal ou une publication largement diffusée.

// Difficultés rencontrées par les autorités communales

- Impossibilité de garantir une neutralité parfaite.
- Compétences de médiation à acquérir, tout en ayant une connaissance technique des dossiers.
- Nombreux enjeux à distinguer.