



**RE.CO.R.D.**

**ETUDE N° 95-0701/2A**

**SYNTHESE DE L'ETUDE**

**FRANÇAIS / ANGLAIS**

**AIDE A LA CONCEPTION D'OUTILS DE COMMUNICATION SUR  
LES DECHETS INDUSTRIELS**

**1EME PHASE : ETUDE SEMANTIQUE ET DISCOURS DES ACTEURS SOCIAUX**

**2EME PHASE : REPRESENTATIONS ET MODES DE COMMUNICATION DES  
SPECIALISTES DES DECHETS INDUSTRIELS**

**février 1996 / juillet 1997**

**E. BERNARDET - AUTREMENT DIT**

**Première phase :**  
**Etude sémantique et discours des acteurs sociaux**

Cette étude vise à mieux cerner les problèmes de communication qui se posent au sujet des déchets industriels entre le public et les spécialistes de la gestion de ces déchets, dans l'objectif d'une aide à la conception d'outils de communication.

La première phase intitulée « Etude sémantique et discours des acteurs sociaux » consiste en une évaluation du niveau de connaissance des termes centraux du vocabulaire du déchet par le public; mais elle s'attache également à analyser plus largement les perceptions des déchets industriels et de leur nomenclature.

L'enquête a porté sur une population de 88 personnes, constituée de particuliers de différents milieux socioprofessionnels, d'élus municipaux, de représentants de comités d'intérêts locaux, d'associations de protection de l'environnement et de défense du cadre de vie. Cette population était répartie sur trois zones géographiques : le milieu urbain du centre de Lyon, les communes du bassin de la chimie au sud de la capitale rhône-alpine, et une zone semi-rurale de l'ouest lyonnais. Les entretiens semi-directifs ont permis à la fois de mesurer le niveau des connaissances du public déterminé, et d'appréhender de manière plus qualitative les représentations et perceptions mobilisées à l'égard de la gestion et de la communication concernant les déchets industriels.

On peut tout d'abord constater une méconnaissance importante du vocabulaire du déchet : les termes de Déchet Industriel Ultime, de Déchet Industriel Spécialisé ou de Déchet Industriel Banal sont inconnus pour les trois quart de la population rencontrée. Cette méconnaissance s'inscrit plus généralement dans un manque de culture industrielle et d'information sur les réalités industrielle, technique, économique, écologique, sanitaire et législative des déchets industriels. La population interrogée ne maîtrise pas le vocabulaire du déchet parce qu'elle n'a pas de connaissance référentielle de l'univers du déchet.

Ce manque s'inscrit dans un ensemble de représentations culturellement défavorables aux déchets, qu'ils soient domestiques ou industriels. Pour certaines catégories de population - qui restent à préciser sociologiquement - les avancées technologiques sont perçues comme porteuses de menaces plus que de sécurité, les déchets industriels étant alors représentés comme les revers encombrants du « progrès ».

C'est dans ce contexte culturel défavorable que sont perçus les spécialistes du déchet. Qu'ils soient scientifiques, industriels ou administratifs, ils sont le plus souvent suspectés d'intentions et d'attitudes technocratiques. On peut poser comme hypothèses que ces représentations prennent place dans une crise de confiance généralisée à l'égard des « dirigeants » - du secteur public comme du secteur privé - accusés de faire systématiquement prévaloir la raison économique. Le public éprouve également le sentiment d'être manipulé par les acteurs du déchet qui chercheraient dans leurs pratiques de communication à embellir les réalités négatives des déchets.

Nous posons également l'hypothèse que ce sentiment de manipulation prend racine dans l'utilisation de termes usuels qui sont requalifiés et technicisés par les spécialistes. Cette requalification technique entraîne des distorsions sémantiques : on donnera pour exemple le terme de stockage des déchets qui pour le profane n'intègre pas la notion de traitement. Ces acceptions reprécisées font naître dans le public un sentiment de désappropriation d'un vocabulaire commun par les « technocrates ».

Au delà des seuls aspects sémantiques qui sont au centre de cette recherche, l'enquête a permis de mieux comprendre le rôle que le public s'attribue par rapport à la gestion des déchets industriels. Les personnes rencontrées reconnaissent leur faible niveau de compétence technique sur la question des déchets industriels mais revendiquent cependant une participation à un débat démocratique sur la gestion des déchets. Elles se sentent concernées également par les questions que cette gestion induit, en termes d'aménagement du territoire notamment, pour le choix des sites de traitement et stockage.

En effet, c'est pour le public précisément son extériorité à l'espace de gestion des déchets, qui lui accorde une distance désintéressée à l'égard des enjeux techno-scientifiques, politiques et économiques, et qui lui permet de se situer par rapport aux questions plus générales de l'utilisation sociale, de l'appréciation morale et du contrôle démocratique des progrès technologiques et de ce qui est perçu comme leur revers : les déchets.

## ENGLISH SUMMARY

This study is about communication problems on the subject of industrial waste, between, on one side, particulars, elects and voluntary people, and on the other side, the specialists of waste settlement and treatment.

The survey tends to show that problems take places on different levels who are both interdependent and interfering. A sociosemantic analysis permit to draw these levels of denotation, connotation, cultural representations and social contextualisation of discourses objects and subjects, and that is a deficiency of common referential between waste specialists and the public.

The question of denotation is connected with ordinary vocabulary use, which is full of negative connotations. Unfavorable representations about the waste universe are interfering as their present it as a bringer of serious threats on human intergenerational continuity. Social actors as scientits, technicians and industrial people are also considered by the public as partly responsible of his uneasy access to information and participation to the industrial waste management.

At last, we are faced with the problem of the public lack of referential mastery about economic, industrial and technical angles of industrial waste. This lack of common referential participates to communication problems between specialists and profane people about the industrial waste management.

## **Deuxième phase : Représentations et modes de communication des spécialistes des déchets industriels**

### **Rappel du contexte**

La première phase du contrat intitulée "**Etude sémantique et discours des acteurs sociaux**" portait sur une évaluation du niveau d'information sur les déchets industriels d'un public non spécialiste, et plus précisément sur une évaluation du niveau de connaissance du vocabulaire de la classification et de la gestion des déchets. Cette enquête sémantique a été réalisée sur un échantillon d'élus locaux, de membres d'associations de protection de l'environnement et de défense du cadre de vie, et de particuliers de différents milieux socio-professionnels de la région lyonnaise; elle a permis une analyse anthropologique des représentations sociales des questions techniques et industrielles, mais aussi environnementales et sociétales, posées par les choix de gestion des déchets industriels. Cette première phase d'étude a montré que la population enquêtée témoignait d'une **faible connaissance** et d'une **mauvaise interprétation du vocabulaire** (on en donnera pour exemple le fait que les termes de base de la classification des DI que sont ceux de "Déchet Industriel Banal", "Déchet Industriel Spécial" et de "Déchet Ultime" sont méconnus, dans leur définition législative notamment, par les trois quarts de la population rencontrée). Nous avons analysé ce rapport au vocabulaire du déchet à différents niveaux: **au niveau culturel**, les **représentations très négatives**, mortifères du **déchet** se sont révélées bien ancrées. **Au niveau historique**, les **catastrophes écologiques** de ces dernières années semblent avoir fortement **détruit la confiance** des populations envers les pouvoirs scientifiques, politiques, économiques... **Au niveau politique**, la dénonciation du **manque de réelle concertation et participation** confirme le désaveu des pouvoirs, et explique qu'**au niveau pratique**, les personnes interrogées disent **ne pas disposer de garanties suffisantes** contre les risques et les nuisances potentielles générées par les installations de traitements de déchets. **Au niveau social**, nous avons constaté que le public n'accordait **pas beaucoup de crédibilité aux spécialistes**, ce qui explique qu'**au niveau linguistique**, le **vocabulaire** soit perçu comme **publicitaire et manipulateur**... Cette attitude à l'égard du vocabulaire est liée à la perception par le public des intentions et des modes de communication des spécialistes: le public accuse ces derniers de vouloir déguiser la réalité, masquer les problèmes en utilisant un vocabulaire ambigu. Ce type de représentation peut en partie s'expliquer par le fait qu'un terme courant n'est pas utilisé dans son sens ordinaire mais dans un sens bien particulier (le terme de stockage par exemple); et c'est précisément ce

qui fait que le public accuse les spécialistes de s'approprier ce vocabulaire, de le techniciser, et ainsi d'exclure les profanes d'un savoir alors perçu comme technocratique.

La conclusion qui s'imposait à l'issue de cette première étude est que la **dimension linguistique** du problème de communication sur les déchets industriels est **indissociable** de la **dimension sociale**, et donc des relations sociales entre "profanes" et spécialistes.

## Problématique

Après avoir étudié les représentations des profanes, il apparaissait donc complémentaire, dans une deuxième phase de la recherche, de procéder à une analyse des **représentations des spécialistes** au sujet des **problèmes de communication sur les Déchets Industriels**, afin de mieux appréhender leur rôle dans cette communication.

Ce rapport présente donc les **résultats d'une enquête effectuée auprès de plus d'une trentaine de spécialistes des Déchets Industriels**, c'est-à-dire des chercheurs, directeurs des services environnement ou communication de grandes entreprises qui soit produisent, soit traitent des déchets, des journalistes spécialisés, enfin des administratifs chargés des questions des déchets industriels.

Dans un premier temps, sont exposés **les représentations** de chaque catégorie de spécialistes **des rôles et responsabilités des différents acteurs de la communication sur les DI**: les industriels, les scientifiques, les médias, les pouvoirs publics, les élus, le public.

Lors des trois chapitres suivants, nous présentons **les diagnostics des problèmes de communication**, les spécialistes se représentant la communication sur les DI comme **un problème** à résoudre, comme **une stratégie** à développer ou comme **une mission** à remplir.

Enfin en cinquième partie, nous proposons une typologie des **attitudes des spécialistes à l'égard de la communication**: en fonction d'un diagnostic des problèmes, d'une représentation de la communication, d'une évaluation des ressources disponibles, et d'un choix des moyens affectables à la résolution de ces problèmes, nos interlocuteurs ont présenté des attitudes par rapport à l'action, par rapport à des politiques de communication sur les DI. Les spécialistes se divisent donc en cinq catégories d'attitudes qui sont les **"banaliseurs"**, les **"étatistes"**, les **"imposeurs"**, les **"communicateurs"**, les **"concerteurs"**. Il s'agit là de tendances car cette typologie ne prétend pas être exhaustive ni complète, du fait de la complexité des déterminants qui interviennent dans la construction des attitudes, et des difficultés méthodologiques qui n'ont pas permis de lier les type d'attitudes avec les catégories de spécialistes.

## Analyses des représentations et attitudes

Les représentations des rôles et responsabilités des acteurs ont mis en exergue les manques de chaque catégorie d'acteur. Ainsi les industriels ont expliqué que certaines **erreurs ou négligences passées** de leur gestion des déchets portent préjudice à leur crédibilité publique, malgré les efforts présents. Les **excès de la concurrence** entre filières de traitement de

déchets nuisent également beaucoup selon eux à la clarté de la communication environnementale avec le public. Les autres spécialistes déplorent enfin **la résistance des industriels à la transparence** concernant leurs activités de gestion et traitement de déchets.

Les **médias** sont accusés de céder à la tentation du **sensationalisme**, tandis que les **scientifiques** se voient reprocher leur trop grande **discrétion** dans l'espace de communication sur les DI.

Les manques des **pouvoirs publics** selon les spécialistes apparaissent au niveaux du **contrôle de l'application de la réglementation**, mais aussi dans leur **faible engagement dans une communication publique** de grande envergure, dont l'efficacité serait bien supérieure aux effets d'annonce passés. A ces manques des pouvoirs publics s'ajoutent les effets des **désengagements des élus** dont les incohérences et les versatilités à l'égard des politiques de gestion des déchets parachèvent les difficultés de communication avec le public. Ce dernier acteur qu'est **le public** est représenté par la grande majorité des spécialistes comme dominé par son **irrationalité** à l'égard du déchet. Cette attitude d'irrationalité serait la conséquence de la peur du déchet, mais aussi de la défense égoïste d'intérêts privés menacés par le développement des sites de traitements de déchets.

**Les diagnostics des problèmes de communication** semblent déterminés par la position socio-professionnelle des spécialistes, mais le nombre restreint d'entretiens ne nous permet d'avancer ces analyses qu'à titre d'hypothèses. La **communication comme problème** est le discours dominant des producteurs de déchets mais aussi de certains traiteurs. Ce discours se structure autour de trois argumentations: est avouée tout d'abord **la difficulté technique à communiquer** du fait de la nouveauté de cette nécessité. La majorité des producteurs de déchets justifie ensuite le **manque de volonté** à communiquer du fait que ce type de communication environnementale ne représente pas d'intérêt pour la raison d'être commerciale de l'entreprise. Enfin certains évoquent leur peine à **faire reconnaître l'authenticité de leurs intentions** et modes de communication par un public toujours suspicieux à l'égard des industriels.

**La communication comme stratégie** est le fait de plus en plus de traiteurs de déchets à qui s'est imposé la nécessité de faire connaître leur activité pour la faire accepter. Ces entreprises, mais aussi certaines collectivités locales, assistées des administrations concernées, substituent à leurs attitudes réactives une **communication proactive**, équipée de techniques de concertation, de négociation, de rhétorique: une communication de proximité.

Enfin la représentation de **la communication comme mission** semble plus fréquente chez les chercheurs, universitaires notamment, et chez les journalistes. Elle se fonde sur les notions de **droit à l'information** environnementale de la population, et de **devoir d'éducation** de ceux qui détiennent le savoir, elle vise la **responsabilisation des citoyens**.

**Les attitudes à l'égard de la communication** peuvent s'analyser à l'aide de cinq catégories. Les **"banaliseurs"** pensent qu'il faut dédramatiser le déchet et dédramatiser son traitement par la diversification des filières, par le développement de micro-solutions adaptées aux contextes locaux. Les **"étatistes"** recommandent l'engagement de l'état à faire appliquer la réglementation, à mener une communication de fond sur le sujet,

voire à organiser la gestion des déchets en tant que service public. Les "**imposeurs**" considèrent que les différentes expériences de communication et de concertation ont montré leurs limites pour la résolution du problème de l'acceptation des sites de traitements de déchets par la population, aussi préconisent-ils d'imposer si nécessaire des équipements de traitement de déchets, notamment par le recours à la Déclaration d'Utilité Publique.

Les "**communicateurs**" au contraire croient aux résultats d'une communication de proximité qui selon eux est à développer et à perfectionner. Enfin les "**concerteurs**" dénoncent l'utilisation stratégique de la concertation et de la communication et ses dérives technocratiques. Pour ces derniers, l'acceptation sociale n'est pas mécaniquement déterminée par une bonne information, communication ou même concertation. L'enjeu selon eux n'est pas dans l'aboutissement concret (réalisé dans l'installation de sites de traitements de déchets) des démarches de communications et concertations effectives, mais dans la prise de conscience sociale et démocratique des questions que posent la gestion des déchets. Les mentalités seront alors mûres pour une résolution efficace de ces problèmes.

### En conclusion de la deuxième phase d'étude

Au-delà de l'analyse des différentes catégories de représentations et d'attitudes, nous proposons une **approche** de ces problèmes de communication **fondée sur les concepts de l'Ecole de Palo Alto**. Cette Ecole américaine s'est notamment inspirée d'outils mathématiques et logiques (théorie des groupes, théorie des systèmes, théorie des types logiques) pour les appliquer à la communication humaine. Certains concepts de cette Ecole permettent nous semble-t-il de faire apparaître des paradoxes et blocages de cette communication sur les DI. Ainsi la notion "**d'injonction paradoxale**", c'est-à-dire l'idée qu'un individu soumis à deux messages contradictoires soit empêché de passer à l'action nous paraît appropriée pour comprendre aussi bien les difficultés des profanes que celles des spécialistes. En effet, il est demandé aux spécialistes, aux industriels notamment, de communiquer sur leurs déchets, mais en même temps la communication telle qu'ils la proposent est contestée comme communication mensongère, manipulatrice... Les spécialistes ont donc le sentiment que quoi qu'ils fassent, on ne les croit pas. Les profanes eux aussi sont soumis à une injonction paradoxale: il leur est demandé de se responsabiliser par rapport à leurs déchets, donc de s'engager dans des processus de concertation, mais lorsqu'ils le font, ils ont le sentiment que leur intervention n'est en rien prise en compte dans ce processus de concertation, puis de décision. Qu'ils s'engagent ou qu'ils ne s'engagent pas dans la concertation, celle-ci se ferait de toute façon sans eux.

Ce blocage de la communication entre les deux parties nous paraît lié aux représentations que chaque protagoniste se fait de l'autre: lorsque la **communication est conçue comme problème, les profanes sont disqualifiés par les spécialistes** (comme incompetents), et **les spécialistes sont discrédités par les profanes**. Lorsque la **communication est conçue comme stratégie, les profanes et les spécialistes se considèrent réciproquement comme des adversaires** qu'il faut dominer stratégiquement, en anticipant les tactiques de concertation, négociation, rhétorique de l'autre.

Dans l'un et l'autre cas, les protagonistes de la communication visent à acquérir ou maintenir une position de force dans un rapport de pouvoir. Il s'agit donc là, selon P. Watzlawick, chef de file de l'École de Palo Alto, d'un "jeu à sommation nulle", c'est-à-dire d'une "situation dans laquelle le gain d'un joueur égale toujours la perte de son adversaire, ce qui veut dire qu'on se trouve en présence de la rivalité pure, puisque la perte d'un joueur est le gain de l'autre."

L'alternative au "jeu à sommation nulle" est le "jeu à sommation non nulle". Le "jeu à sommation non nulle" est une "situation dans laquelle le gain et la perte ne sont pas fixés en raison inverse l'un de l'autre : ils ne s'annulent donc pas forcément; ils peuvent être fixés soit entièrement (collaboration pure) soit en partie seulement (motifs combinés)." Le jeu à sommation non nulle est un jeu dans lequel l'un ne gagne pas aux dépens de l'autre, mais un jeu dans lequel tout le monde gagne.

**Comment faire en sorte que dans le contexte qui nous occupe, tout le monde gagne, c'est-à-dire que l'on soit parvenu à passer d'un "jeu à sommation nulle" à un "jeu à sommation non nulle"?** Ce changement paraît difficile tant que les joueurs se discréditent et se disqualifient, ou se considèrent comme des adversaires. Il faut pour passer à un "jeu à sommation non nulle" sortir du modèle de la compétition, pour adopter celui de la collaboration. Ce changement de paradigme se réaliserait à notre sens plus facilement, plus rapidement avec **l'intervention d'un tiers** qui puisse organiser la **médiation** entre les protagonistes, pour les faire sortir d'un système bloqué, d'une communication enfermée dans des paradoxes. Ce tiers aurait pour première mission de faire changer de statut les protagonistes qui dans le cadre d'une concertation effective, d'une collaboration pure ou partielle, deviendraient des partenaires.

Le deuxième outil favorisant ce changement de paradigme pourrait être **la clarification des enjeux**. En effet, pour que tout le monde gagne, il faut d'abord tenter de déterminer précisément (non plus qui va gagner ou perdre), mais ce qu'il y a à gagner ou à perdre. Or en ce qui concerne les DI, il semble que si les spécialistes connaissent les enjeux (économiques, écologiques...), les profanes ne les mesurent pas précisément. Comment s'engager alors dans une collaboration, ou une simple concertation lorsque l'on ne sait ce qui est en jeu? Les profanes confrontés à un projet d'installation de traitement de déchets, généralement savent ce qu'ils ont à perdre, sont dubitatifs quand à ce que les promoteurs du projet leur disent qu'ils ont à gagner, mais mesurent probablement mal ce qui est en jeu, du point de vue de l'intérêt général. Si l'enjeu de la gestion des DI est environnemental, il faut à notre sens que les profanes sachent ce qu'ils ont à perdre et à gagner du point de vue environnemental, si le projet est réalisé, ou si au contraire il ne l'est pas. Si les gens ne savent pas ce qu'ils perdent ou ce que leur environnement est en train de perdre au fait que les DI ne soient pas traités dans de bonnes conditions, ils ne peuvent pas savoir ce qu'ils ont à gagner à la réalisation de sites de traitement de déchets.

La représentation de la **communication comme mission**, nous paraît la plus à même de permettre ce changement de paradigme. En effet, elle définit la nécessité de **faire connaître et comprendre au citoyen les enjeux environnementaux** (mais aussi économiques, politiques,

sanitaires...) de la gestion des Déchets Industriels, **comme condition** sine qua non **de sa responsabilisation**. Cette information, éducation, responsabilisation du citoyen doit donc faire intervenir un tiers qui est l'agent éducatif, tiers qui pourrait ainsi peut-être nous aider à sortir des impasses de la communication sur les Déchets industriels.

### Conclusion générale

Ces deux études réalisées auprès de publics spécialistes et non-spécialistes des Déchets Industriels pourraient être utilement complétées par une observation précise de la **communication en actes**, c'est-à-dire des méthodes effectives d'information, de concertation, de négociation des spécialistes avec le public, et des modes de réponses du public. En effet, une enquête sous forme d'étude de cas par exemple, permettrait de **dégager** plus finement **les facteurs** (sociaux, économiques, politiques...) **qui contribuent aux dysfonctionnements ou au contraire au bon fonctionnement de la communication**, de mettre au jour les rapports sociaux et communicationnels des deux parties pour mieux comprendre les processus, les dynamiques en cours.

Cependant ces deux études auront permis nous semble-t-il, de situer la problématique de la communication sur les déchets Industriels dans un contexte plus large que celui de la seule dimension linguistique. Il nous a paru important de montrer qu'un travail de recherche sémantique qui aurait conduit à essayer de nouveaux termes risquait d'être interprétée par le public comme une nouvelle tentative de "manipulation". Le **problème de communication sur les DI** dépasse la dimension linguistique et doit être abordé comme une **problématique d'ordre socio-politique** dans la mesure où elle met en jeu des questions d'environnement, de politique publique, de démocratie locale.

## ENGLISH SUMMARY

This study is about cultural representations on the subject of industrial waste communication problems. Some specialists in industrial waste ( researchers, responsables of the most important producing and processing industries, administratives, journalists ) have been interviewed about their communication problems diagnostics. The aim of this study is to better understand the specialists positions and roles in the communication relationship with the public.

It first appears three communication representations types which are the communication as problem, as strategy or as mission. The attitudes about communication are more diversified; we have defined five tendencies which are: the "ordinary makers", the "state controllers", the "communicators", the "imposers", and the "consulters".

We lastly tried to analyse the communication dysfunctioning with the assistance of the Palo Alto school concepts. The latter allowed to show that the "double binds" wich exchange between specialists and profanes, are based on mutual discredits and disqualifications. The specialists and profanes relationships looks like a competition, or a "drawn summation game". To succeed to collaboration, or to a "no drawn summation game", it seems necessary to first clarify for the profane the industrial waste management , and also to give to the industrial waste communication protagonists a partner status.