



COMMUNICATION

ET GESTION DIFFERENCIÉE



La Mission Gestion différenciée est animée par :
Nord Nature Chico Mendès



Juillet 2006

Avec le soutien financier de :



Sommaire

CONTEXTE DE L'ETUDE :	4
I/ LE CADRE.....	4
2/ LE BUT DE L'ETUDE.....	4
LA DEMARCHE.....	5
LE BILAN.....	7
I/ UN CONTEXTE DIFFERENT	7
II/ DES PUBLICS DIFFERENTS	8
III/ LES STRATEGIES QUI FONCTIONNENT	10
III/1 Oser se lancer	10
III/2 Communiquer au bon moment	10
III/3 Impliquer.....	11
III/4 Mettre en avant la sauvegarde de l'environnement.....	14
IV/ LES OUTILS-PHARES	14
IV/1 Les formations techniques et théoriques :.....	14
IV/2 Les zones-test.....	15
IV/3 Les informations « passives » : fiches, panneaux, expositions :	16
IV/4 Les temps forts.....	17
IV/5 Répondre à une demande d'information en direct.....	17
V LES PISTES A EXPLORER.....	18
V/1 Les animations jeune public	18
V/2 Les guides Gestion Différenciée	19
V/3 Favoriser les échanges	19
VI/ LES PROBLEMES ACTUELS	20
VI/1 Recruter un personnel qualifié et sensibilisé	20
VI/2 Un manque d'évaluation et de retour précis.....	21

Annexes

p. 24

(Questionnaire et fiche détaillée)

1. Lille
2. Grande Synthe
3. Rennes
4. Nantes
5. Montpellier
6. Jarrie
7. Département de la Seine Saint Denis
8. Communauté urbaine du Grand Lyon
9. Lausanne
10. Bruxelles

Liste des supports de communication étudiés par ville

Quand on aborde la question de la Gestion Différenciée, si le concept et les principes sont généralement bien acceptés, les mêmes réticences reviennent : une crainte de voir se lever praticiens et usagers contre cette gestion plus douce des espaces verts en ville d'où l'hésitation de certaines collectivités à se lancer.

Pourtant, la Mission Gestion Différenciée constate une évolution encourageante du nombre de communes, départements et régions qui affichent une nouvelle politique de gestion de leurs parcs et jardins. Le « secret » de ces expériences réussies se base sur une bonne compréhension des changements et de l'intérêt que représente la Gestion Différenciée, tant par les jardiniers, responsables et élus que par les habitants. Les explications indispensables à ce nouveau fonctionnement passent obligatoirement par une phase de communication.

L'objet de cette étude est donc d'observer comment les collectivités appréhendent la communication en Gestion Différenciée : quels sont les objectifs poursuivis, les stratégies mises en place, les outils utilisés, ainsi que le ressenti par rapport aux changements induits par la Gestion Différenciée.

Nous évoquerons donc les différentes étapes de réalisation ; de la recherche d'informations à la sélection des collectivités représentatives, pour finir sur l'étude en elle-même, présentée sous forme de bilan.

CONTEXTE DE L'ÉTUDE :

1/ LE CADRE

De nombreuses informations sont disponibles afin de mettre en place la gestion différenciée : but, moyens techniques et financiers, plan de gestion...

Au delà de ces aspects techniques, fort est de constater que la communication joue un rôle important, sinon essentiel dans l'acceptation par la collectivité et son public de la gestion différenciée.

L'étude s'inscrit donc pleinement dans le cadre des actions de la « Mission Gestion Différenciée », en soutenant et conseillant les collectivités à la mise en place de cette gestion plus douce des espaces verts en ville.

2/ LE BUT DE L'ÉTUDE

Cette étude souhaite apporter une aide aux collectivités qui ont des difficultés à mettre en place la gestion différenciée, ou qui souhaitent se lancer dans ce type de gestion. Elle permettra de voir comment la communication est mise en place sur ce sujet, quelles sont les méthodes qui fonctionnent, pourquoi, et quels outils semblent donc à privilégier.

LA DEMARCHE

L'étude se découpera en plusieurs étapes :

Dans un premier temps, une analyse bibliographique a été menée afin de faire un tour d'horizon et de déterminer les collectivités communiquant sur la Gestion Différenciée.

Afin de se recentrer sur l'étude à proprement parlé, on a sélectionné toutes pièces susceptibles d'être en lien avec la communication sur la gestion différenciée, telles qu'articles de presse, liens Internet, contacts précis de responsables « gestion différenciée », chapitre communication des diverses publications des collectivités, logos, photos, et illustrations variées.

Une fois cette bibliographie réalisée, les communes les plus représentatives ont été sélectionnées selon les critères suivants :

- **l'état d'avancement et de réalisation de la gestion différenciée** : il permet d'assurer déjà un certain retour vis à vis de cette communication spécifique.
- **la taille de la collectivité** : afin de faire une étude la plus réaliste possible, des collectivités de taille variées ont été privilégiées.
- **le type de collectivité** : toujours dans le souci d'une plus grande représentativité et afin de donner le plus d'options envisageables, plusieurs types de collectivités ont été déterminées : ville, région, département, une communauté de communes. Ces différentes échelles permettront d'avoir un éventail de possibilités susceptibles d'intéresser le plus grand nombre.
- **la géographie** : 2 exemples ont été choisis dans la région Nord-Pas-de-Calais, 7 autres sont répartis dans la France et 2 sont situés en Europe.

A la lecture des documents et selon les critères pré-cités, les collectivités suivantes ont été retenues :

- **2 villes du Nord-Pas-de-Calais** : Lille et Grande Synthe, dont l'engagement en matière de gestion différenciée est bien connu ;
- **4 villes françaises** : Rennes, une des villes leaders dans l'hexagone ; Nantes et Montpellier, qui ont suivi la capitale bretonne de peu, et enfin Jarrige, commune de 4000 habitants dans l'Isère, qui se distingue par sa politique dynamique en matière de gestion différenciée ;

- **3 collectivités** : la région Haute-Normandie, étroitement associée à l'AREHN (Agence Régionale de l'Environnement de Haute Normandie) ; le département de Seine-Saint-Denis, qui se distingue lui aussi au travers de l'application de la « gestion harmonique », et enfin la communauté urbaine du Grand Lyon, qui promeut notamment un autre type de désherbage ;
- **2 villes européennes** : à ce niveau, 2 villes très connues ont été choisies. Il s'agit de Lausanne, ville suisse très avancée dans la gestion différenciée jusqu'à devenir un exemple ; et Bruxelles, capitale très active en la matière, notamment au travers de l'IBGE (Institut Bruxellois de Gestion de l'Environnement).

Une consultation par courrier ou e-mail de ces collectivités est venue compléter la bibliographie et a permis de récolter, pour chacune d'entre elles, tous les outils de communication (plaquettes, présentations, CD-Rom...). Enfin, un questionnaire a été envoyé à chaque collectivité afin de connaître le ressenti des services quant à leur stratégie de communication, mais aussi des précisions sur leurs outils, leurs expériences.

Une analyse des stratégies de communication a enfin été faite sur la base des informations recueillies, soit :

- **Les documents** récoltés tout au long de la phase de consultation : ils donnent une vision concrète de la Gestion Différenciée. Premier moyen d'apprécier la communication des collectivités, ils permettent également de déclencher une réflexion et de commencer à apercevoir la structure globale de leurs stratégies.
- **Les fiches détaillées** : elles rassemblent des informations générales sur les collectivités et permettent d'apprécier la vision qu'ont ces dernières de la Gestion Différenciée (vocabulaire, couleurs, messages récurrents...).
- **Les questionnaires** : envoyés ou complétés lors d'entretiens directs avec les acteurs de la Gestion Différenciée, les questionnaires permettent de répondre précisément aux aspects plus techniques de la communication. Réalisés à ce niveau de l'étude, ils permettent de demander précisément et en connaissance de cause les informations manquantes, et ainsi de faire un constat, véritable tremplin vers le bilan que représente l'étape suivante.

Remarque : tous ces documents sont joints en annexe de l'étude.

LE BILAN

Il rassemble et classe les éléments relevés dans les outils d'informations pré-cités. Il s'agit donc de l'étude à proprement parlé, en ce qu'il présente les points importants d'une démarche de communication en Gestion Différenciée. Il sera illustré par les exemples tirés des collectivités choisies.

Ainsi, nous verrons tout au long de ce bilan sur quels axes les communes doivent se pencher lorsqu'elles s'engagent dans une démarche de communication en Gestion Différenciée. On retrouvera les points suivants : les contraintes, les publics, les stratégies, les outils, les pistes à développer et enfin les problèmes soulevés par les collectivités de l'étude.

I/ UN CONTEXTE DIFFERENT

Avant toutes choses, les collectivités doivent pouvoir cerner leur environnement, se situer afin de mieux définir leur cadre d'action en matière de Gestion Différenciée, et donc d'être en mesure de mieux le promouvoir. Différents critères peuvent venir différencier ces collectivités :

- **leurs compétences** : quatre types de collectivités ont été sélectionnés, aux compétences spécifiques. Ainsi le département de la Seine Saint Denis n'aura pas les mêmes domaines d'action que Lille. Ville, communauté urbaine, département ou encore région, autant d'échelles qui offrent des possibilités à un développement de la Gestion Différenciée. Ceci n'implique pas forcément des communications différentes, les mêmes outils pouvant être utilisés, comme une plaquette de présentation générale, utilisée par Grande Synthèse comme par la région Haute Normandie ;
- **la situation géographique** : afin de cerner leur besoin en Gestion Différenciée, les collectivités doivent prendre aussi en compte leur environnement géographique. Aussi, on ne parlera pas de la Gestion Différenciée de la même manière à Jarrie par exemple et à Bruxelles. La première dispose d'un cadre déjà très naturel et de pressions sur le milieu naturel bien différentes de la capitale belge : engrais et pesticides des agriculteurs pour l'une, pollution citadine pour l'autre. Lausanne, quant à elle, doit composer avec un cadre entre lac et montagne, alors que Montpellier doit s'adapter à un climat méditerranéen sec.

- **La taille** : de même qu'avec la situation géographique, on ne gère pas les espaces du Grand Lyon comme ceux de Grande Synthe ou de Jarrie. Il faut savoir s'adapter à la taille de la collectivité, et conséquemment au budget envisageable. Si le Grand Lyon prend en charge 70 000 arbres d'alignement sur 3 000 kilomètres de voiries, il n'en est pas de même pour la commune de l'Isère, qui avec un peu plus de 4 000 habitants, est loin de ces chiffres ;

- **l'histoire et la culture locale** : avant de vouloir tout changer dans l'entretien des espaces verts, il convient de se préoccuper du passé de la collectivité, de ses habitudes en matière de parcs et jardins, au risque de créer de véritables chocs, que ce soit pour le personnel d'entretien comme pour les habitants. En effet, la Gestion Différenciée induit des changements dans les habitudes, mais ces changements peuvent se trouver à l'opposé de ce qui a toujours été fait dans la collectivité.
On peut citer le cas de Nantes, dont le passé horticole est bien connu. La ville a longtemps basé sa fierté sur ses parcs et jardins. La tradition horticole était un élément à part entière de la culture nantaise. La Gestion Différenciée devait donc trouver à Nantes une expression particulière, prenant en compte son histoire et sa culture.

On voit donc bien qu'avant d'entreprendre une démarche de communication en Gestion Différenciée, une première analyse doit être faite. On peut ensuite se pencher sur des aspects plus pratiques de la communication.

II/ DES PUBLICS DIFFERENTS

Tout le monde n'a pas besoin de la même information et n'est pas réceptif au même type de communication.

On pourra globalement distinguer trois types de publics concernés par la Gestion Différenciée :

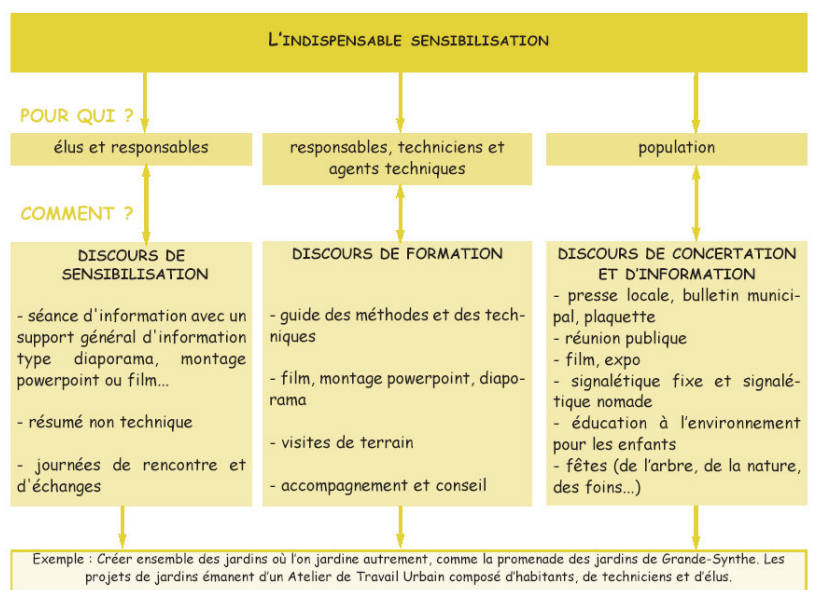
- **les responsables, techniciens et agents techniques** : ce sont les hommes de terrain, qui sont donc les plus à même de diffuser la notion de Gestion Différenciée. « Aussi, il est indispensable de leur donner des éléments pour qu'ils puissent défendre cette nouvelle politique »¹. On optera alors pour un discours de formation, axé sur des notions pratiques ;

¹ Guide de la Gestion Raisonnée, Mairie de Jarrie, société Gentiana, département de l'Isère, fiche 19 : « la communication », 2006.

- **les élus** : il faut susciter leur adhésion au projet, afin qu'ils deviennent relais de l'information dans la collectivité et ...votent les budgets nécessaires ! Ils pourront ensuite expliquer, favoriser l'embauche d'un personnel mieux formé, et au besoin relancer les projets. Il s'agit donc de les sensibiliser à cette nouvelle gestion, de les convaincre de son intérêt ;
- **la population** : les changements induits par les nouvelles méthodes vont entraîner des réactions...et des mécontentements. Si l'on souhaite diminuer ces derniers, il faut mettre en place une vraie campagne de communication, basée sur l'information et la concertation des habitants afin, là encore, de les convaincre et de leur faire apprécier la Gestion Différenciée. On pourra cibler les scolaires (donc leurs familles), les associations, les réunions de quartier...

Le tableau ci-dessous reprend ces trois publics, le type de discours et quelques propositions d'outils de communication.

Mais le schéma n'est pas immuable. En effet, selon la collectivité, le discours pourra être adapté. Par exemple, sur la communauté urbaine du Grand Lyon, le discours à destination des élus est sensiblement le même que celui à destination du grand public : les pratiques sont expliquées en « Conférences des Maires », qui rassemblent les élus de cinq ou six villes et villages afin de leur expliquer les pratiques du Grand Lyon...avec l'espoir de susciter l'envie d'appliquer la Gestion Différenciée sur leur communes.



² Extrait du « Guide de la démarche », Mission Gestion Différenciée, p. 35, 2001

III/ LES STRATEGIES QUI FONCTIONNENT

Après avoir cerner les collectivités et leurs publics, nous allons ici présenter un panel de stratégies notées dans les exemples pris, et qui ont été moteur dans la réussite de la phase communication de la Gestion Différenciée.

III/1 Oser se lancer

De nombreuses communes n'osent pas se lancer dans la Gestion Différenciée, car elles ont peur de la réaction des publics, quels qu'ils soient. Cependant, les collectivités interrogées semblent unanimes : si l'information est bien faite, l'entretien différencié emporte l'adhésion du public. Il ne faut donc pas trop hésiter, et peut être, ne pas attendre que la demande vienne de la population :

« La position de l'élu nantais en charge de l'environnement est claire. D'après lui, il y a deux façons de faire de la politique : on attend que s'exprime une demande sociale, ou on prend des initiatives et on les explique. Appliquées à la Gestion Différenciée, ces deux approches aboutissent à des résultats opposés. Dans le premier cas, il risque de ne rien se passer avant longtemps car la population ne remettra pas facilement en cause des modèles d'espaces verts qu'elle connaît et auxquels elle est habituée. Dans le deuxième cas, on risque d'être confronté à une première réaction d'incompréhension. Il faut donc prévoir un gros travail de communication si l'on veut réussir. »³

De même, si la situation est bien expliquée, les gens, passée leur incompréhension et leur surprise, vont surtout s'habituer à voir des espaces entretenus différemment, comme c'est le cas à Bruxelles, où l'Institut Bruxellois de Gestion de l'Environnement (IBGE) ne note aujourd'hui plus de plainte de la part des habitants, au contraire.

III/2 Communiquer au bon moment

On voit donc bien tout l'intérêt d'associer une démarche de communication dès le début de la mise en place de la Gestion Différenciée. Les collectivités qui ont eu tendance à retarder ce moment le regrettent, car elles auraient sans doute pu éviter des plaintes simplement dues à une incompréhension face à la nouveauté. Ainsi, Lille avoue que sa communication sur les espaces en Gestion Différenciée et gérés en régie débute à peine, alors que la Gestion est effective. Résultat : les gens ne connaissent pas ou ne réalisent pas les changements. A Nantes, la communication a su peu à peu faire entrer la Gestion Différenciée dans les mœurs, et en conséquence a fait baisser les plaintes. Une démarche de communication entamée dès le

³ L'état des lieux de la Gestion Différenciée, Mission Gestion Différenciée, 2000

début de la mise en place de cette nouvelle gestion permet donc de faire face au plus tôt aux incompréhensions et mécontentements.

S'il est important de communiquer au plus tôt, il ne faut pas pour autant imposer des changements brutaux, aux jardiniers comme au grand public, sous peine de faire face à un rejet, une peur du changement. Au contraire, la communication doit progressivement accompagner le développement de la Gestion Différenciée sur la collectivité. Comme le signale Charlotte Foubert, chargée de mission au service Parcs et Jardins de Lille : « La gestion Différenciée est une évolution, pas une révolution ! ».

Autre exemple avec le Grand Lyon, qui applique sa communication par touches, en parallèle des différentes étapes de ce nouvel entretien : il y a 15 ans pour la taille douce des arbres, 10 ans pour l'éducation à l'environnement, et à peine une année pour l'arrêt des traitements préventifs (en application curative uniquement désormais). Chaque fois, une communication spécifique a été faite. Un dépliant « désherber autrement » a été réalisé en ce qui concerne la dernière pratique.

III/3 Impliquer

Les collectivités interrogées n'ont cessé de le répéter : pour faire adhérer ses participants à la Gestion Différenciée, ils doivent se sentir concernés, et impliqués comme acteur, comprendre leur rôle à jouer dans sa mise en place.

III/3.a En interne :

➤ *Former des relais de communication*

Comme le souligne Annelise Comparet, directrice du service Technique et Environnement à la mairie de Jarrie, « il faut connaître pour diffuser l'information ». Il s'agit donc de former et d'informer les personnes susceptibles de diffuser les notions de la Gestion Différenciée à leur tour :

- les jardiniers, qui en étant sur le terrain, sont les plus à même de parler directement de cette gestion aux habitants. Il faut donc leur fournir des éléments propres à la défendre.
- les élus, les mairies de quartier, les services annexes : ils forment des relais locaux, assument la démarche politique en ce qui concerne les élus. Pour les rassembler, le Grand Lyon travaille sur un groupe de travail transversal inter-services sur le désherbage, afin d'élaborer une stratégie collective pour toute la communauté urbaine. Grande Synthe a, quant à elle,

communiqué vers ses services éducation, quartier et communication, de sorte qu'aujourd'hui ils servent de relais avec les habitants.

➤ *Responsabiliser, porter le projet*

Si elles se sentent impliquées, les équipes seront d'autant plus motivées à mettre en place la Gestion Différenciée. Ainsi la ville de Lille a-t-elle, dès le début, engagé une démarche sous forme « d'équipe projet », composée d'un élu, de deux co-pilotes, d'un responsable de secteur, de trois agents de maîtrise et de quatre jardiniers, afin que tous les postes soient représentés. Chaque équipe est ensuite responsable du fleurissement de bout en bout.

A Nantes, une nouvelle formation a été reprise sous la forme de projets d'équipes : chacune doit présenter des propositions d'action à choisir parmi 52 possibilités, déclinées par des pratiques telles le compost, les économies d'eau...En décembre 2005, 50% des équipes avaient présenté leur plan.

➤ *Créer une culture commune*

La communication peut être bien faite, mais si certaines personnes en bloquent la diffusion, le travail est sans résultat. Ainsi Pierre Lhoumeau, directeur des Jardins de la ville de Rennes insiste-t-il sur la nécessité de créer une « culture commune » à tout l'encadrement afin d'éviter les blocages hiérarchiques. Cette même idée est reprise par Mme Barret, de la cellule études du SEVE de Nantes, selon qui la forte hiérarchisation du service explique parfois les difficultés à faire passer et surtout à faire appliquer l'entretien différencié de façon uniforme.

➤ *Répéter les messages*

Face aux réfractaires persistants ou aux incompréhensions qui subsistent, une seule solution ; répéter inlassablement, jusqu'à « rabâcher » selon certains responsables. Ainsi Mme Barret de Nantes propose-t-elle des articles réguliers dans la note d'information interne, le « SEVEinfo », comme « piqure de rappel » de la présence d'espaces en Gestion Différenciée dans la ville. Il en est de même pour le « Côté cour, côté jardin » du Grand Lyon, également distribué en interne et qui publie régulièrement des articles sur le thème.

La ville de Lausanne tente également de renouveler ses messages, afin de présenter et représenter sans cesse la Gestion Différenciée, alors que Jarric essaie d'associer convaincus et réticents, dans l'espoir que les premiers influencent les seconds.

Il ne faut donc pas se décourager et persévérer !

III/3.b En externe :

➤ *Faire de la population un acteur à part entière*

De la même façon que les agents techniques sont motivés par une implication dans les projets, les habitants apprécieront d'autant plus la Gestion Différenciée qu'ils y sont associés. Nombreuses sont les collectivités qui insistent sur la transposition des pratiques chez le particulier. Ainsi, l'Agence Régionale de l'Environnement de Haute Normandie (AREHN) proposent-elles des fiches pratiques détaillant les « gestes écocitoyens ». Qu'il s'agisse de l'utilisation de produits de jardinage ou de la plantation de haies champêtres, il faut avant tout montrer la possibilité pour tous d'agir à son niveau et au quotidien. L'IBGE de Bruxelles présente également sur son site Internet des conseils pratiques d'entretien pour mieux gérer les jardins privés.

Pour ce qui est du niveau collectif, les collectivités insistent souvent dans l'implication directe des citoyens dans la mise en place de la Gestion Différenciée : à Rennes et Lille avec l'opération « Verdissons nos murs », qui permet aux riverains de végétaliser les trottoirs ; ou encore à Grande Synthe, seule ville à proposer des week-ends nature évoluant au fil des saisons, avec des explications de techniques alternatives, découverte de la faune et de la flore locales...

Nantes, de son côté, organise des réunions de quartier, avec montage de commission lors de la mise en place de la Gestion Différenciée dans un nouvel espace. D'autres événements comme le « carrefour des citoyens », les repas de quartiers permettent aux habitants de s'exprimer et maintiennent le lien entre eux et le SEVE.

➤ *Expliquer et répéter les messages*

Là encore, un parallèle est à faire avec la communication interne : répéter encore et encore, informer sans cesse semble être une solution aux incompréhensions. Ainsi le SEVE de Nantes suit-il avec attention les réclamations : chaque plainte obtient une réponse personnalisée et une rencontre avec la personne. Si une incompréhension persiste, des panneaux sont installés sur les sites qui posent problème.

De manière générale, les collectivités communiquent régulièrement, via le magazine municipal, la télévision locale, la presse régionale...

III/4 Mettre en avant la sauvegarde de l'environnement

Afin de « faire passer le message », certains axes semblent à privilégier. Ainsi, ce serait une erreur de mettre en avant l'aspect « économies financières », tout d'abord parce que ce n'est pas le but premier de la Gestion Différenciée, et que si économies il y a, elles ne se font qu'à long terme, comme le souligne la commune de Jarrie, qui commence seulement à faire des économies de gestion, six ans après la mise en place effective de la Gestion Différenciée.

Il faut également profiter de la bonne image aujourd'hui véhiculée par la protection de l'environnement, ce qui selon Pierre Lhoumeau a fortement limité les plaintes des Rennais et des associations lors de la mise en place de la Gestion Différenciée, car le service des Jardins allait dans leur sens.

IV/ LES OUTILS-PHARES

Nous proposons ici une liste non-exhaustive d'outils, les plus relevés dans les collectivités étudiées. Ils permettent de voir concrètement la signification d'une communication en Gestion Différenciée.

IV/1 Les formations techniques et théoriques

Introduire la Gestion Différenciée signifie aussi introduire de nouvelles pratiques, souvent dites « alternatives ». Autrement dit, travailler en Gestion Différenciée suppose l'acquisition de nouvelles compétences : techniques de taille, de désherbage, connaissance de la flore et faune locales, utilisation du nouveau matériel... Il faudra aussi s'assurer de la bonne compréhension du pourquoi et de l'intérêt de ce type d'entretien, par des formations plus théoriques.

IV/1.a En interne

Pour le personnel de terrain des services espaces verts, on pourra alors proposer des formations théoriques et techniques, toujours dans le cadre d'une démarche progressive, à long terme.

Ainsi la ville de Lausanne prévoit des formations sous forme de cours pour le personnel de terrain : cours théoriques et exercices pratiques, chaque année, avec des thématiques variées comme la vie du sol, les prairies fleuries, une meilleure communication avec le public...

Lille délègue quant à elle ses formations pratiques à l'association Nord Nature Chico Mendès, qui développe des thèmes différents, comme la taille raisonnée pour l'année 2006.

La formation a aussi lieu lors de la mise en place de la Gestion Différenciée. Nantes a innové dans ce domaine en faisant intervenir un psychologue dans la formation de base : sur plusieurs jours et pour tout le personnel du SEVE (soit environ 450 personnes), une réflexion a été menée sur les missions de chacun par rapport à la Gestion Optimisée : missions culturelles, sociales, environnementales, actions sur les sites...Chacun a pu prendre conscience de ce qu'était la Gestion Optimisée et comment il pourrait aider à sa mise en route.

IV/1.b En externe :

Outre la communication qui peut être faite auprès de la population sur les actions de la collectivité, nous avons vu qu'il est important de faire participer les habitants à cette nouvelle gestion. Cela peut passer par une adaptation des pratiques par le particulier. Encore faut-il qu'il sache comment bien agir. Pour cela, les collectivités peuvent lui offrir des formations, comme les week-ends nature de Grande Synthe, aux thématiques variées et adaptées au contexte local et aux saisons, ou encore les cours de botanique dispensés à l'année au jardin botanique par le SEVE de Nantes.

IV/2 Les zones-test

Face aux interrogations des habitants sur la Gestion Différenciée, le mieux est sans doute de pouvoir leur montrer concrètement les changements qui seront visibles.

Grande Synthe, a depuis 1997, mis en place huit parcelles d'expérimentation de 800m² qui initient le public à la Gestion Différenciée. Placés sur des lieux et des terrains différents, ils exposent les entretiens possibles : tonte régulière, haute, basse, avec ou sans désherbage, fauche, aucune intervention...les possibilités sont multiples. Ce travail expérimental permet de constater quelle faune et quelle flore se développent selon les soins apportés ou non.

A Lille, treize sites-pilotes en Gestion Différenciée ont permis d'observer les réactions des publics afin de pouvoir mieux aménager d'autres espaces par la suite.

IV/3 Les informations « passives » : fiches, panneaux, expositions :

Nous avons vu qu'il est important de donner aux acteurs de la Gestion Différenciée des éléments pour défendre ce nouveau projet. Parmi eux, les informations passives donnent des supports d'explication aux mairies, associations, jardiniers, qu'ils peuvent distribuer ou exposer afin de mieux faire comprendre la démarche en place. Leur variété permet aussi de présenter les informations sous différentes formes, et ainsi de toucher un maximum de personnes. L'important est que chacun puisse d'une façon ou d'une autre être informé et comprendre les changements en cours.

➤ *Les fiches*

Pratiques, elles peuvent être conservées, les personnes pourront alors s'y référer lorsqu'ils le désirent, elles sont de plus être facilement glissées dans le bulletin de la collectivité, proposées sur présentoir dans les halls d'accueil, ou encore téléchargeables sur Internet. L'IBGE diffuse ainsi un livret « Vers la gestion écologique des parcs bruxellois », où chaque espace est schématisé puis expliqué en terme de Gestion Différenciée. De son côté, Grande Synthe regroupe dans une pochette des fiches synthétiques sur ses parcs et la promenade des jardins, alors que celles de Lausanne sont toutes gratuitement disponibles sur le site Internet de la ville.

➤ *Les panneaux sur sites*

Ils répondent directement à des interrogations que les promeneurs peuvent avoir lorsqu'ils traversent les parcs et jardins. On peut citer ceux mis en place par Lausanne, qui suivent une charte graphique commune : à chaque fois, des photos illustrent les textes sur les avantages de l'entretien différencié et les actions menées sur le site, la flore et/ou la faune présente. Une signalétique plus générale peut être installée aux bords des routes, à destination des automobilistes. Elle devra donc être simple, sans trop de texte, afin d'être lue rapidement, comme celle que Jarrie a posée sur les espaces de voiries et qui expliquent la fauche tardive par le message explicite : « moins d'herbe coupée=nature protégée ».

➤ *Les expositions*

Pour les communes qui se lancent dans la Gestion Différenciée et souhaitent donner une explication générale, les expositions offrent l'avantage d'une information mobile et grand public. Les thèmes peuvent être variés, du plus général au plus particulier. Dans le premier cas, Rennes s'illustre par le nombre de ses manifestations, à chaque fois basées sur des expositions en lien avec la Gestion Différenciée : « la diversité de nos jardins », « c'est un jardin extraordinaire », « les milieux humides », « un environnement sans pesticides, pourquoi ? comment ? »... Afin d'aider les collectivités de la Haute-Normandie, l'AREHN met également en prêt des expositions variées : « la nature apprivoisée », « les fleurs de Haute-Normandie »...

IV/4 Les temps forts

Nous avons vu comment une démarche progressive permettait petit à petit d'ancrer la Gestion Différenciée dans le quotidien des habitants. Il s'agit donc de faire passer ce concept en douceur, sans changement radical, mais sans pour autant oublier d'en parler ! On pourra donc profiter des manifestations annuelles, de temps forts pour relancer la communication sur le sujet.

Ainsi, Rennes présente ses expositions lors de la Fête du Jardinage qui a lieu tous les premiers week-ends d'octobre au parc des Gayeulles, alors que Jarrie a profité des journées de l'environnement en 2004 pour présenter des panneaux sur la Gestion Différenciée. La fête locale du « Puythouck en fête » offre à Grande Synthe une démonstration de fauche à l'ancienne et présente les activités du Service Espaces Publics et Nature.

IV/5 Répondre à une demande d'information en direct

Afin de répondre à des questions particulières et qui ne trouvent pas de solutions dans les outils déjà cités, les collectivités tendent à mettre en place des systèmes d'information « directs », c'est à dire à proposer des réponses rapides aux interrogations de la population.

➤ *Les sites Internet*

Interactifs et modernes, ils touchent une population grandissante de personnes qui privilégient les recherches sur Internet, comme le confirme l'importante fréquentation du site du SEVE de Nantes : www.jardins.nantes.fr , ou celui très riche des parcs de Seine Saint Denis : www.parcs93.info/ . On pourra alors très aisément proposer des fiches à télécharger comme le font Lausanne ou le Grand Lyon, donner des nouvelles des activités et travaux en cours, offrir des liens vers d'autres sites ou des adresses pratiques...

➤ *Le téléphone*

C'est l'outil pratique et direct qui reste le plus utilisé, tout en évitant à la personne de se déplacer pour obtenir une information. On pourra ici parler de la ligne mise en place par le Grand Lyon pour répondre aux questions des usagers sur les arbres (04.26.99.34.00).

➤ *Les points-info environnement*

Pour les personnes qui recherchent des documents précis, qui effectuent des recherches, ces centres d'accueil du public restent précieux. Ainsi, le service Info-environnement situé au centre-ville de Bruxelles est là pour répondre aux questions des citoyens et les guider vers les bons interlocuteurs. De même, l'AREHN offre via son point-info environnement accès à son centre de documentation et entend ainsi répondre à sa mission première d'accueil, que ce soit des associations, élus, techniciens, chefs d'entreprise, enseignants et particuliers.

V LES PISTES A EXPLORER

Au travers des exemples étudiés, des démarches porteuses ont été repérées. Elles bénéficient de plus d'une volonté de la part des collectivités d'être développées. On retrouvera donc ici les initiatives qui ont vocation à se multiplier à l'avenir.

V/1 *Les animations jeune public*

Il faut bien comprendre ici tout l'intérêt de cibler les enfants dans une campagne de communication, encore plus quand il s'agit d'environnement. En effet, le jeune public est sensible à ces questions, dès lors qu'il prend conscience des enjeux et des impacts concrets. De plus, toucher les enfants, c'est aussi toucher indirectement leurs familles ! C'est pourquoi on note de plus en plus d'opérations de sensibilisation de ces jeunes citoyens.

Ainsi la Seine Saint Denis offre des outils variés de découverte de l'environnement : CD de chants d'oiseaux, Cdrom de présentation des champignons, sorties nature dans les parcs gérés par le département, livret sur les mares...

Afin d'aller plus loin, des outils de découverte de la notion de Gestion Différenciée peuvent être mis en place. On peut donc citer ici les animations faites à Lille par Nord Nature Chico Mendès à destination des scolaires de la ville, autour du thème « Pour une démarche participative en

faveur de la biodiversité à Lille », et qui vise à introduire progressivement la notion de Gestion Différenciée.

V/2 Les guides Gestion Différenciée

Les collectivités qui « percent » en Gestion Différenciée souhaitent de plus en plus diffuser leur expérience en profitant de leur notoriété. La logique vient à élaborer des guides de démarche, qui rendent part d'une expérience vécue, et donne un support de base aux collectivités qui souhaitent se lancer dans cette gestion. Elles donnent une idée de démarche à suivre et peuvent rassurer les collectivités qui auraient peur de se lancer « dans le vide ».

Des exemples de ces guides commencent à apparaître un peu partout. Parmi eux, on peut citer le « Guide de la Gestion Différenciée » de Grande Synthe, élaboré collectivement par le service des espaces verts, responsables et techniciens, et dont une version plus globale est téléchargeable gratuitement sur le site de la ville.

Récemment, la ville de Jarrie a collaboré à la réalisation d'un « Guide de la Gestion Raisonnable », avec le département de l'Isère et la société botanique dauphinoise Gentiana. Cet outil a été distribué aux communes du département et bientôt de la région. Composé d'une vingtaine de fiches pratiques et ludiques ainsi que d'un CD regroupant des présentations power-point à diffuser auprès des élus, responsables, agents, entreprises et bureaux d'études, habitants et écoles, il offre une démarche complète et un point de repère important pour encourager d'autres collectivités à se lancer, et convaincre les administrés de cette nouvelle démarche.

V/3 Favoriser les échanges

Les collectivités qui se lancent dans la Gestion Différenciée peuvent parfois se sentir un peu seules dans leur démarche, et aussi être à cours d'idées, malgré les conseils des guides précités !

Aussi et afin d'enrichir le débat et les bonnes idées, des journées de rencontre, des colloques semblent les plus à même de résoudre ce problème. Ils permettent une rencontre directe entre les responsables des collectivités, apportent des réponses sur des sujets précis au travers de présentations d'expériences, d'ateliers et de mises en commun. Ils peuvent aussi faire découvrir et convaincre des collectivités hésitantes sur cette nouvelle pratique. Ainsi Mme Comparet a profité de stages et d'échanges avec des communes ayant de l'expérience avant de se lancer à Jarrie.

Dans le Nord Pas de Calais, les journées de rencontre et d'échanges organisées régulièrement par la Mission Gestion Différenciée permettent peu à peu de créer un réseau d'acteurs, d'approfondir des points particuliers de la Gestion Différenciée : les milieux herbacés, le fleurissement et en 2006, la communication.

VI/ LES PROBLEMES ACTUELS

Malgré les efforts constants et les initiatives prometteuses des collectivités interrogées, des problèmes persistants ont été soulevés. La démarche Gestion Différenciée nécessite bien sans cesse des remises en cause et des améliorations !

VI/1 Recruter un personnel qualifié et sensibilisé

La Gestion Différenciée nécessitant des compétences nouvelles, le personnel qui la met en place doit y être formé. Les équipes techniques sont donc de plus en plus des équipes de spécialistes, sensibles aux questions environnementales et capables techniquement d'appliquer les méthodes de la Gestion Différenciée.

A ce niveau, deux problèmes apparaissent :

- d'une part, comme le souligne Mme Barret du SEVE de Nantes, les jeunes qui arrivent ne sont pas formés, et très peu sensibilisés au développement durable. Il faut donc sans cesse former et informer ces personnes, afin qu'elles rattrapent leur « retard » par rapport au personnel déjà présent. Les jeunes embauches restent donc majoritairement attachés et formés à des techniques encore très horticoles ;
- d'autre part, les équipes techniques se plaignent souvent du manque de spécialistes. Si les services des espaces verts sont plein de bonne volonté et d'idées, le problème vient surtout d'un manque de moyens financiers. En effet, les services gérant les espaces verts sont encore trop peu dotés de moyens leur permettant de mettre pleinement en place une Gestion Différenciée efficace et complète, avec lesquels ils pourraient recruter des spécialistes dans des domaines précis, comme dans la détermination de la faune et de la flore.

VI/2 Un manque d'évaluation et de retour précis

Un second problème vient d'une quasi absence de mesure de satisfaction de la population. En effet, si beaucoup de collectivités avouent des projets d'enquêtes par rapport à la perception de la Gestion Différenciée par leurs administrés, elles se basent aujourd'hui principalement sur un ressenti global mais non mesuré, via les lettres de réclamation, les plaintes dans les réunions de quartiers, le dialogue entre les jardiniers et les habitants... Les avis sont cependant unanimes pour affirmer que la Gestion Différenciée passe de mieux en mieux, que les plaintes diminuent voire cessent, que le concept est bien intégré s'il est expliqué, en interne auprès des équipes de terrain comme en externe auprès du grand public.

Alors pourquoi certaines collectivités hésitent encore à mettre en place cette gestion ? La réponse est évidente : elles craignent une mauvaise réaction de la population, des plaintes et un rejet de ces pratiques. Le problème vient donc d'une difficulté à connaître la demande sociale des habitants (exceptée celle des râleurs !), et donc à mettre en place des actions concertées. Quand enquête il y a, les taux de réponses sont faibles, la participation aux réunions de quartiers varie d'un espace et d'un moment à l'autre, la représentativité de ces réunions est parfois à mettre en doute. M. Segur, responsable du service 'Arbres et Paysages' du Grand Lyon parle aussi d'une politisation des débats, qu'il a pu observer sur une campagne d'abattage d'arbres par exemple ; certaines personnes s'opposant alors davantage à leur élu qu'au projet en lui-même.

Résultat : Une autocensure des élus, déplorée par M. Ségur. Ils n'osent pas se lancer, craignant des retours uniquement négatifs.

Les enquêtes effectuées et connues peuvent aborder des questions liées à la Gestion Différenciée, mais ne sont pas ciblées sur cette problématique. Ainsi, une étude menée dans le cadre de l'opération « Zéro-Phyto » à Rennes a révélé que les changements étaient peu perçus, ou que les plantes spontanées étaient plus ou moins bien vues, selon leur identification ou non. Lors d'une étude menée à Feyzin, commune du Grand Lyon, sur l'acceptabilité par le public d'un projet espaces verts, les réponses ont révélées que les projets initiaux (transformation d'un parc public en espace plus naturel, aménagement des bords de route) ne correspondaient pas aux attentes des habitants. Si ces derniers approuvaient la démarche des bords de route, ils n'appréciaient pas les changements prévus dans leur parc, qu'ils souhaitaient conserver comme une aire de jeux et de détente, donc aménagée de la sorte.

Une seule étude paraît aujourd'hui rendre compte d'une appréciation par le public d'espaces en Gestion Différenciée. Il s'agit d'un travail mené par Gaëlle Aggeri, dans le cadre de sa thèse : « La nature sauvage et champêtre dans les villes : origine et construction de la Gestion

Différenciée des espaces verts publics et urbains. Le cas de la ville de Montpellier », présentée en juin 2004. L'auteur y fait une étude sur les pratiques et représentations sociales de deux parcs en Gestion Différenciée à Montpellier : le parc du Mas Méric et le parc de la Grande Lironde, au moyen d'une enquête réalisée dans les parcs sur un petit nombre d'usagers. Les résultats montrent que ces derniers sont à la recherche d'une nature champêtre et souhaitent retrouver dans ces parcs un compromis entre le sauvage et un espace « domestiqué ». Gaëlle Aggeri dresse ainsi en conclusion de ce travail :

« Ce jardin d'un type nouveau a été identifié comme un espace public alternatif, d'aspect naturel, conçu et géré de façon respectueuse de la nature. Il est apprécié pour ses différences avec l'espace vert urbain, sa liberté d'usage, sa dynamique naturelle, ses curiosités botaniques, voire écologiques. Ce public ne fréquente pas ou rarement les parcs urbains traditionnels, tels les parcs historiques, les squares de proximité, les aires de jeux. »⁴

On voit donc bien que les usagers, loin de critiquer la Gestion Différenciée, semblent la rechercher ! C'est une information encourageante et qui permettra sans doute de convaincre les collectivités encore hésitantes à franchir le pas !

⁴ « La nature sauvage et champêtre dans les villes : origine et construction de la Gestion Différenciée des espaces verts publics et urbains. Le cas de la ville de Montpellier, Gaëlle Aggeri, p.267, 8 juin 2004

Ainsi communiquer sur la Gestion Différenciée est source de multiples développements. Les collectivités cherchent en premier lieu à faire accepter cette nouvelle gestion auprès de leurs administrés ; mais au travers des stratégies et outils employés, on note une vraie volonté de faire passer un message éducatif : informer praticiens et usagers de la nécessité de changer nos habitudes d'entretien des espaces verts, leur donner les clefs pour pouvoir au quotidien appliquer les nouvelles « bonnes pratiques ».

Les collectivités sélectionnées pour cette étude sont déjà bien avancées dans leur démarche et peuvent constater que la Gestion Différenciée est de mieux en mieux acceptée. Cependant, elles ne cessent d'innover et de communiquer sur le sujet afin de faire entrer ce nouveau type d'entretien dans les mœurs et de convaincre d'autres collectivités à franchir le pas.

Merci aux collectivités consultées pour leur collaboration à cette étude

Annexes

Pour plus de lisibilité, les questionnaires et les fiches détaillées sont ici regroupés par collectivité.

Ne sont présentées ici que les communes ayant donné leur accord pour la diffusion de leurs propos.

- 1. Lille*
- 2. Grande Synthe*
- 3. Rennes*
- 4. Nantes*
- 5. Montpellier*
- 6. Jarrie*
- 7. Région Haute Normandie*
- 8. Département de la Seine Saint Denis*
- 9. Communauté urbaine du Grand Lyon*
- 10. Lausanne*
- 11. Bruxelles*

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Lille

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Jean Lemaire, Direction Parcs et Jardins

Charlotte Foubert, Direction Parcs et Jardins

Date de mise en place de la GD :

1999 pour 130 ha d'espaces verts en périphérie, gérés par des entreprises privées.

2005 : début de la GD dans les espaces verts gérés en régie

Message récurrent, fil conducteur :

Mise en avant du côté économique de la GD, tout autant que du caractère écologique

Un encart « GD » dans la plaquette de présentation générale d'un parc, dans le « guide de la biodiversité » → montre concrètement les réalisations

Développement de la biodiversité : favoriser plus de flore, c'est aussi permettre d'accueillir plus de faune

« Faire des aménagements spectaculaires pour le grand public afin de la faire adhérer à la démarche et de fournir des exemples concrets, supports d'une communication efficace » (Plan de GD, 2001)

Charte graphique, couleurs :

Collection de « guides pratiques » et de « bon plans », aux présentations similaires : place du titre et des photos, gamme de couleurs (vert !)

Sur les panneaux, le suivi par le chemin en « patte de hérisson »

Pour les nouveaux panneaux qui vont être installés au printemps, le fond reste le même, seul change le texte spécifique au lieu où ils sont apposés.

Vocabulaire et termes employés :

Les termes techniques se rapportant à un entretien de type GD : désherbage thermique, techniques alternatives, fréquence de tonte, évacuation des déchets...

« Différenciée » : explication claire du terme → un entretien différent de chaque espace, en fonction de sa situation, de son usage, de sa composition...

Photos-type :

Les différents entretiens : prairies fleuries, pelouse, bois mort...

Plantes locales (épilobe, bleuet)

Questionnaire communication Gestion Différenciée Lille

Entretien avec Charlotte Foubert et Jean Lemaire, Direction Parcs et Jardins, ville de Lille, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

1999 pour 130 ha d'espaces verts en périphérie, gérés par des entreprises privées.

2005 : début de la GD dans les espaces verts gérés en régie

- Par qui ?:

Afin de redynamiser le pôle « Qualité et développement de la ville » et de resserrer les partenariats entre les différents membres des services (techniciens, jardiniers, secrétariat...), une action phare a été choisie par les services du pôle.

La mise en place de la gestion différenciée, qui interpellait depuis quelques années sans être réellement portée par les décideurs, a été choisie par la direction parcs et jardins comme projet phare.

En interne, par l'équipe projet, constituée d'un élu (E. Quiquet), de deux co-pilotes (J. Lemaire et C. Thevenot), d'un responsable de secteur, de 3 agents de maîtrise (un par secteur), et de 4 jardiniers (un par secteur, plus un pour les cimetières), tous volontaires dans cette initiative.

Association Nord Nature Chico Mendès (formations pratiques)

Cabinet d'études Alpha (formations théoriques)

- Pour qui ?:

Publics ciblés : Au départ, pour la formation de l'équipe projet,

Puis pour l'ensemble des jardiniers

- Comment ? :

Une formation sur 6 jours pour l'équipe projet, plus poussée, présentation d'un power point, visite de terrain à l'IBGE de Bruxelles, Grande sainte...

Formations pratiques sur les outils de la GD par Nord Nature Chico Mendes, pour tout le personnel

Formations plus théoriques par le cabinet d'études Alpha : la GD en général, les freins, sa mise en place, pour tous également

Sélection de sites pilote par quartier par l'équipe projet

Responsabiliser chaque équipe en lui confiant le fleurissement de bout en bout.

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Augmenter la biodiversité afin d'engager les services techniques dans une démarche plus écologique

Pour 2006 : valoriser et diversifier la flore régionale, la palette végétale présente sur les sites, techniques de taille raisonnée.

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- Quelques réticences dans des quartiers précis, mais en général, les équipes sont plutôt demandeuses et engagées dans la démarche
- Les jardiniers commencent à s'approprier la démarche. Le tout maintenant est donc de répondre à leurs demandes, après qu'ils aient été ainsi « appâtés » par les débuts de la GD.

3. Comment faire face aux critiques ?

Pas vraiment de critiques virulentes
Au besoin et en continue, des formations sont organisées régulièrement

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

Oui, il devient peu à peu acteur du projet.
Exemple : ils ont fait des propositions pour définir et qualifier la GD : « nature et redécouverte », « Le petit beffroi dans la prairie », « gestion nature »...
Des plaquettes d'information grand public leur seront bientôt distribuées, afin qu'ils soient en mesure d'expliquer la démarche.
On le responsabilise en lui confiant des missions de bout en bout, il n'est plus seulement un « exécutant ».

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ?

Avant le lancement de la lettre de cadrage (document directeur pour les grands projets de pôle) à l'occasion d'une réunion du pôle.
Relance du débat avec l'adjoint au maire, M. Quiquet, en 2003

- Par qui ?

La Direction Parcs et Jardins

- Pour qui ?

Tout le pôle "Qualité et développement de la ville " (le service propreté, le service développement durable et environnement, éclairage...).

L'élus, M. Eric Quiquet

- Comment ?

Journée d'échanges du pôle : présentation power point de la GD
Début d'une coopération avec le service propreté, notamment en ce qui concerne le désherbage
Coopération et échanges réguliers avec l'élus

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

1999: parution d'une première brochure

signalétique sur les zones en fauche
2005 pour les espaces gérés par le privé
nouvelle brochure, signalétique sur sites, réunions d'informations auprès des 10
conseils de quartiers, animations scolaires, articles dans le journal de quartier

- Par qui ?

Direction Parcs et Jardins
Nord Nature Chico Mendes

- Pour qui ?:

politiques (conseillers de quartier), scolaires et habitants

- Comment ?:

Depuis 2004 : des panneaux sur les sites gérés par des entreprises privés en
périphérie, sur la fauche tardive + publication d'une plaquette générale sur la GD.

Communication in situ, avec des panneaux d'information (charte graphique, éléments
évolutifs) vont être mis en place sur les 13 sites pilotes dès le mois de mars 2006.

Communication générale : dépliants de présentation de la GD, des parcs, rubrique
récurrente dans le journal de Lille « Lille Mag » et le journal des 10 quartiers « Lille
Mag Quartiers »,

Sensibilisation à la GD dans les 10 conseils de quartier, par Nord Nature Chico
Mendès, un technicien et un jardinier : présentations power point, échanges, visites de
sites.

Animation des lieux pour les scolaires, par Chico Mendès : 3 écoles en 2005, 6 en
2006

Projet 2006 : parution d'un livret de bonnes pratiques pour les habitants et
pétitionnaires (manuel d'écologie pratique)

Mais aussi une animation plus diffuse par le biais des jardiniers, qui répondent aux
questions de la population directement (+ bientôt, distribution de la nouvelle
plaquette)

- Quels arguments sont mis en avant ?

Favoriser la biodiversité afin de faire adhérer le public, même peu ouvert à ces
notions.

Transposer les bonnes pratiques chez le particulier.

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Notion importante car c'est celle qui interpellera le plus les élus.

- Mesure de satisfaction : Peu de lettres de plaintes reçues, quelques remarques
faites aux jardiniers, mais dans l'ensemble la GD passe bien.

8. Comment répondre au public ?

Plaquettes et panneaux vont être mis en place au printemps. On aura alors peut être
plus de retours sur l'opinion des Lillois vis à vis de la GD.

9. Observe t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

Pas pour l'instant.

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de communication « pur » : faire connaître les actions du service des espaces verts et de la collectivité

- Comme un outil pédagogique : former, enseigner les « bonnes pratiques », faire comprendre l'intérêt écologique de cette gestion

Le but de la communication est avant tout de faire adhérer le grand public à la démarche, et de fournir des exemples concrets, supports d'une communication efficace.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Grande Synthe

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Sabrina Degognie, Yves Caestecker et Roger Dupont, Services Techniques de la ville de Grande Synthe

Date de mise en place de la GD :

1990 : création d'un verger sans traitement phytosanitaire

1995 (au Puythouck)

Message récurrent, fil conducteur :

« Agir et anticiper plutôt que subir »

Charte graphique, couleurs :

Des orangés, qui reviennent sur le site, dans les fiches et dans le guide de la Gestion Différenciée.

Vocabulaire et termes employés :

Lutte raisonnée

Lutte intégrée

Parcelles d'expérimentation...

Photos-type :

Les différents types d'entretien, les réalisations de Grande Synthe.

Etude auprès du public :

Non, juste un ressenti global

Définition de la GD :

« La GD consiste à adopter des méthodes différentes d'entretien des espaces verts d'une ville, en employant des techniques plus adaptées et plus respectueuses de l'environnement en fonction des milieux.

Concrètement, cela signifie :

- la diversification des végétaux dans un même lieu
- la diminution ou l'arrêt de l'emploi de traitements chimiques par un désherbage thermique, l'introduction de plantes couvre-sol, la mise en place de paillage
- la plantation d'espèces végétales autochtones
- la diversification des habitats (haies, boisements, prairies...) »

Questionnaire communication Gestion Différenciée Grande Synthé

Complété par Sabrina Degognie, Services Techniques, Grande Synthé, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

Premières réflexions en 1990 pour la création du verger pédagogique, puis élargissement et mise en route à tout le service en 1995

- Par qui ?:

En interne par la dynamique du chef de service M. Caestecker et aussi par l'intervention des gardes du Conseil Général qui ont expliqué aux agents ce que sont les milieux naturels et comment il faut le gérer + une visite dans les dunes flamandes

- Pour qui ?:

Tout le personnel

- Comment ?

Formation du personnel à la taille douce et aux techniques d'escalade

Visites, explications, mais surtout des étapes successives d'expérimentation dans toute la ville.

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Techniques alternatives

Allier espace public et respect de la nature

Travail de sensibilisation écologique

Avoir un autre regard sur la plante : qu'apporte t'elle ? A quoi sert-elle dans un milieu ? Quels sont les milieux existants ?

On regarde, on connaît, on apprécie.

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

Les personnes sont différentes, sensibles ou non à la nature, et aucune d'entre elles n'avaient été formées aux milieux naturels, donc c'était assez nouveau pour les jardiniers. Ils avaient surtout peur de la réaction des habitants puisqu'ils sont en première ligne.

Ils ont gardé leurs acquis mais ont évolué vers le naturel.

Il faut aller sur le terrain, expliquer, démontrer...

3. Comment faire face aux critiques ?

Faire les changements de façon progressive, et surtout COMMUNIQUER !

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

- Les équipes forment désormais : lors des WE nature, pour l'ENACT de Dunkerque
- Participation à l'élaboration du « Guide de la Gestion Différenciée »
- Il devient plutôt acteur : il faut comprendre pour bien expliquer et être cohérent.

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ?
Dès le départ
- Par qui ?
Le service espaces verts
- Pour qui ?
Les services quartier, éducatif et communication
- Comment ?

Implication dans le projet. Ces services servent aujourd'hui de relais avec les habitants, un peu avec les élus.

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?
En même temps que la GD a été lancée, d'abord localement, puis très vite vers l'extérieur.
- Par qui ?
Le service communication et espaces verts
- Pour qui ?
Jeune âge
Grand public
Professionnel, autres collectivités
- Comment ?
Pour les plus jeunes, via le centre d'initiation à l'environnement, lors de la participation au concours des écoles fleuries, organisation de visites thématiques au Puythouck, d'animations par le CIE sur le cycle des plantes, les mares, les arbres à papillons...

Pour le grand public :

- Seule ville française à organiser des week-end nature évoluant au fil des saisons, où explication de techniques douces (taille, greffe), découverte de la faune et flore (plantes médicinales, insectes, ornithologie...)
- Soutien financier (avec la région) de l'association « les résidences fleuries » pour fleurir balcons et bas d'immeubles.
- Communication via le journal municipal, la télévision locale, la presse écrite locale...
- Expositions sur des thèmes variés : la haie diversifiée, la GD..., qui bougent selon les manifestations et lieux de nature
- Une plaquette d'information générale sur la gestion différenciée
- Des panneaux sur sites
- Une pochette regroupant des fiches sur les parcs, la promenade des jardins.

Pour les professionnels et autres collectivités :

- Le guide de la gestion différenciée (de janvier 2003),
- Des formations mêlant secteurs publics et privés, dans le cadre des plantations sur 85ha du Prédembourg, des visites de l'ENACT de Dunkerque, des cadres d'autres collectivités attirés par l'expérience de gestion différenciée de Grande Synthe
- La participation à des forums et colloques
- Les récompenses : grand prix de l'arbre en 1992 et 2005, grand prix national du fleurissement en 1991, 1994 et 1997

- Quels arguments sont mis en avant ?

Diversification des habitats, des végétaux

Limitation des produits phytosanitaires et donc de leur impact

Implication de la population dans la démarche de gestion différenciée

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Au départ, quelques interrogations des habitants, qui voulaient savoir ce qui se passait, et ensuite les gens ont été heureux de revoir des « plantes sauvages et des papillons »

8. Comment répondre au public ?

Relais auprès des maisons de quartiers, donc presque au cas par cas, mais aussi des visites sur le terrain de nos chefs de secteurs ou de techniciens si le cas l'impose.

Ex : une habitante était gênée par des insectes. Il y a eu intervention pour les déterminer et la rassurer.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Ville de Rennes

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Pierre Lhoumeau, Directeur des Jardins de la ville de Rennes

Sylvie Poignard, Direction des Jardins de la ville de Rennes

Date de mise en place de la GD :

1984, connue alors sous le nom de « code qualité »

Message récurrent, fil conducteur :

Préserver et développer la biodiversité, protéger les ressources en eau

Restaurer les équilibres biologiques

S'adapter aux contraintes urbaines (axes de circulation, minéralisation, friches...)

« Un jardin extraordinaire »

Charte graphique, couleurs :

Vert omniprésent, mais aussi couleur de la ville de Rennes !

Vocabulaire et termes employés :

Boisement champêtre

Haies bocagères

Corridor écologique, liaisons vertes avec la ville, maillage vert urbain

Prairie naturelle...

Photos-type :

Les différentes « zones » : boisées, enherbées, aquatiques, minéralisées...

Les différents types d'entretiens : horticole, champêtre, agricole, zone humide...

Etude auprès du public :

Registre installé sur les lieux d'expositions afin de recueillir les observations des visiteurs, mais pas d'étude précise, juste ressenti

Définition de la GD :

« En terme de politique de fleurissement, la ville de Rennes privilégie les espaces verts de proximité, dans tous les quartiers, pas forcément les fleurs. A Rennes, pas de multiplication de massifs à caractère très horticole. L'idée est de « fleurir autrement », par une conception différenciée »

« Cette conception du patrimoine vert qui, au lieu de tout reproduire sur le modèle du jardin (quel que soit d'ailleurs son style), introduit ou préserve des espaces à caractère champêtre correspond à une idée de Nature ou l'Homme (le jardinier) doit s'effacer devant cette Nature : les parcs

conçus sur ce modèle accueillent un public qui vient se plonger dans un cadre où il lui semble voir la nature sauvage. Or il ne s'agit nullement d'une friche, qui serait rejetée par ce public : le jardinier doit conserver la maîtrise du site, mais son travail ne doit plus être perceptible. »

Objectifs de la GD :

- le rétablissement des équilibres biologiques et de la biodiversité des espèces animales et végétales sauvages
- une nouvelle approche de la nature
- la protection de l'eau, de l'environnement et par conséquent de la santé des habitants
- la préservation de la richesse du patrimoine vert existant et la diversification des aspects de ce patrimoine
- l'amélioration de la liaison ville-campagne

« (Il faut bien comprendre) le sens de la gestion différenciée, vue de Rennes. Pour moi une seule chose est importante, c'est la différenciation de la conception, c'est à dire la production d'aménagements aussi variés que possible pour répondre au plus grand nombre possible d'attentes des citoyens : si tous les espaces étaient conçus sur le même modèle il ne pourrait y avoir de gestion différenciée » (M. Lhoumeau)

Questionnaire communication Gestion Différenciée Rennes

Complété par M. P. Lhoumeau, directeur des Jardins de la Ville de Rennes, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

1984(sous le nom de code qualité) :communication orale + diffusion de 2 tableaux "code qualité". Le 1^{er} définit les types, le second définit les interventions à réaliser pour chaque type d'espace vert.

Communication écrite et formations ont démarré plus tard

- Par qui ?:

En interne pour la communication « de base », plus générale

Formations par le CNFPT Bretagne

Visites (ex : à Paris pour le « Jardin Planétaire » de Gilles Clément)

- Pour qui ?: ciblage dans les diverses communications :

Les agents du service des jardins

Les responsables d'équipes et leurs seconds

Tout l'encadrement

Les autres services municipaux

- Comment ? :

Au début, communication orale auprès des jardiniers seulement + diffusion de 2 tableaux "code qualité". Le 1^{er} définit les types, le second définit les interventions à réaliser pour chaque type d'espace vert : On leur demande de travailler autrement, parfois de faire le contraire de ce qui était exigé la veille.

Elaboration d'une feuille « les cahiers techniques, en 1993, pour une diffusion en interne à la Ville, vers les autres services municipaux

Initiation à la GD pour les responsables d'équipes et leurs seconds, par le CNFPT Bretagne de 1995 à 1998

Puis pour tout l'encadrement, des ingénieurs aux responsables d'équipes, des sessions d'approfondissement sur la lecture du paysage, l'écologie, les techniques d'intervention

Visite de l'expo montée par le service (avec bien sûr le service Communication) « C'est un jardin extraordinaire » en 1999, par tout le service(400 personnes)

Déplacement, en 5 voyages, à Paris pour la visite du « Jardin Planétaire » de Gilles Clément, de tout le service également, la même année

En 2003 : pour les responsables d'équipes, une formation à la protection biologique intégrée, dans l'objectif d'une application généralisée quelles que soient les classes du code qualité.

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Création d'une culture commune à tout l'encadrement pour éviter les blocages hiérarchiques

Donner au personnel de terrain les connaissances leur permettant de devenir acteurs, en proposant des évolutions qu'ils sont les mieux placés pour envisager.

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- GD vue comme un « sabotage du métier » pour certains
- Peur de l'inconnu, inquiétude par rapport au changement dans les techniques, les compétences
- Après environ 2 ans, l'idée que la GD nécessite davantage de compétences qu'elle n'en supprime fait son chemin et les réticences s'estompent
- Rares réfractaires persistants. Leur comportement vient plus d'une incompréhension que d'un rejet systématique

3. Comment faire face aux critiques ?

- Pas de réactions si virulentes qu'il ai fallu remettre en cause la démarche adoptée.
- Réunions publiques d'explication (élu et directeur du service), en réponse aux alarmes des habitants, au début de la démarche
- Formations diverses (dans les formes, le contenu et les publics) ont suivi une première communication orale auprès des jardiniers

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

- Relais de la communication auprès de la population : oui mais de manière complètement informelle

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ? 1993
- Par qui ? le service des Jardins de la Ville de Rennes
- Pour qui ? les autres services
- Comment ?
Diffusion de "cahiers techniques"

Impact sur les services de la voirie, qui n'utilisent plus de désherbant

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

En parallèle de la communication interne, soit peu au début puis intensification dans les années 1990, pour devenir systématique à partir de 1996 (programme pluriannuel de communication et budget annuel de l'ordre de 15000 €)

- Par qui ?

Le service des jardins

L'AUDIAR

Rennes Métropole

Maison de la consommation et de l'environnement

FEREDEC

Le service communal d'hygiène et de santé (pour l'opération « Zéro Phyto »)

- Pour qui ?:

Uniquement grand public, par contre les établissements d'enseignement agricole secondaires et supérieurs s'exposent à la fête du jardinage en déclinant les mêmes thèmes

- Comment ?:

Utilisation d'un parc comme référence : le Parc des Bois (28 ha créés à partir de 1966) rebaptisé Parc des Gayeulles lorsqu'il a été agrandi à 100 ha à partir de 1978

1987 : opération « portes ouvertes » d'une semaine, ainsi que la sortie d'une K7 vidéo

1995 : un samedi matin a été consacré à la découverte commentée pour le public de plusieurs parcs à vocation plus naturelle.

1996 : exposition à la Fête du jardinage et en mairie : « la diversité de nos jardins », en partenariat avec le district, et qui met en avant la variété des aménagements et leur plus ou moins grande richesse biologique.

1999 : exposition à la Fête du jardinage et en mairie : « C'est un jardin extraordinaire », qui entraine assez bien en convergence avec le Jardin Planétaire de Gilles Clément. A cette exposition a été associé un cycle de 10 conférences par des intervenant d'envergure au moins nationale.

1999 : signature d'une convention avec une association de quartier pour autoriser les habitants à installer de la végétation sur les trottoirs ("Embellissons nos murs"), plutôt que de désherber

2000 : exposition lors de la Fête du jardinage et en mairie sur les milieux humides

2001 : présentation de la même exposition, mais dans un quartier, et complétée sur le terrain, dans un parc concerné par le sujet, par 5 panneaux explicatifs des travaux nécessaires à la réhabilitation d'un marais et du plan de gestion mis en place.

2002 : exposition lors de la Fête du jardinage : « un environnement sans pesticides, pourquoi ?, comment ? », réalisée par l'AUDIAR, Rennes Métropole, la Maison de la Consommation et de l'Environnement et la FEREDEC

La Fête du jardinage a lieu tous les premiers week-ends d'octobre au parc des Gayeulles.

2002 : opération « zéro phyto » sur un quartier de la ville, qui vise à entraîner tous les acteurs de la pollution, publics et privés, dans une démarche plus respectueuse de l'environnement.

Articles dans le journal municipal (« Le Rennais ») et dans diverses revues (Génie Urbain ou Technicités)

Articles sur la GD à Rennes dans des revues (Lien Horticole, Que Choisir, Libération, Journal des Maires...)

- Quels arguments sont mis en avant ?

Mieux répondre à la demande sociale, évoluer de "cadre de vie" vers "lieu de vie"

Embellir la ville en donnant du sens aux aménagements (éviter la banalité des "espaces verts"), fleurir autrement

Développer la biodiversité

Optimiser les dépenses (moins de main-d'œuvre, moins d'intrants – eau d'arrosage, fertilisants, produits phytosanitaires)

Lutter contre la pollution de l'eau

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Au départ, comme le fait de travailler autrement produit un impact sur le rendu visuel, le service a reçu quelques réclamations de la part des habitants

Dans l'ensemble, pas trop de remous, et ce pour au moins deux raisons :

- la période (1984) correspond à l'émergence du mouvement écologiste, et la gestion différenciée allant dans son sens, aucune association n'a protesté, au contraire.
- Un nouveau parc (le parc des Bois) a été ouvert au public en 1978 (créé à partir de 1966 il était resté fermé jusque là. C'était une véritable opération de préverdissement avant l'heure). Très apprécié, il a servi de référence pour expliquer l'évolution des rendus visuels.

Aucune enquête de satisfaction n'a été réalisée, si ce n'est au travers d'autres enquêtes plus ciblées (une étude préalable au lancement de l'opération « Zéro Phyto » par exemple). Il en ressort que parfois le changement n'est même pas perçu (sur les trottoirs non-dés herbés), ou que les plantes spontanées sont plus ou moins bien vues, selon qu'elles sont identifiées ou non.

Les lettres de réclamation restent le principal outil de perception de la GD par les Rennais. Il y en a eu peu au début pour les raisons invoquées ci-dessus. Puis beaucoup plus avec l'arrêt du désherbage des trottoirs, mais cela se comprend car le service a été un peu dépassé dans les premiers temps par la croissance des dicotylédones.

- Quel retour par rapport aux outils de communication ? : non mesuré

8. Comment répondre au public ?

- Réponse au cas par cas aux plaintes à travers quelques réunions dans les quartiers, pour les plaintes des débuts.

- Effort de communication : après la mise en place de la GD, des efforts ont été fait. Mais c'est seulement à partir de 1996 que la communication a été reconnue comme une mission pleine et entière du service, que des moyens financiers ont été alloués et qu'un plan pluriannuel de communication a été mis en place.

- Relais auprès des élus : au début, l'élue verte déléguée aux espaces verts a tenu bon en expliquant les raisons de ce changement de pratique (lutter contre la pollution de l'eau)

9. Observe-t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

Certainement, sinon nous n'aurions pas pu poursuivre notre évolution jusqu'où nous sommes rendus (aucune réaction négative lorsqu'il a fallu abattre 70 arbres – pousses naturelles, mais quand même – pour réhabiliter un marais. Ou encore, aucune hostilité lorsqu'il faut s'abstenir de faucher jusqu'en juillet pour permettre aux bulbeuses "semées" sur les pelouses de reflurir l'année suivante, mais par contre lettres de satisfaction et de remerciement à l'apparition du fleurissement de ces bulbes printaniers)

La perception est de plus en plus positive. Aujourd'hui, les Rennais ne réclament plus sur le thème de la gestion différenciée. Il aura fallu quelques années, ainsi que la cohérence des actions entre les services pour que les pratiques soient harmonisées et que le concept rentre dans les mentalités et le quotidien des habitants.

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de réflexion : amener chacun à s'interroger sur sa perception de l'espace public, à relativiser et donc à accepter de remettre en cause son bagage culturel.

Ce n'est donc ni un outil de communication « pur », ni un outil pédagogique à proprement parlé.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Ville de Nantes

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Mm Barret, SEVE, bureau d'études

Jean Renaudineau, SEVE, relation au public, animation

Date de mise en place de la GD :

Début des années 1990 (à la suite des colloques de Rennes et Strasbourg en 1994)

Message récurrent, fil conducteur :

Point de départ abordé sur un plan purement économique

Engagement de la ville de Nantes en matière de développement durable (Charte Européenne des villes durables)

Associer la population par le biais des « jardiniers animateurs », et en relais avec les structures de quartiers (mairies, comités consultatifs)

Implication du personnel du SEVE dans la gestion optimisée

Charte graphique, couleurs :

Vert, bien présent, sur le site notamment

Vocabulaire et termes employés :

Gestion optimisée

Formation du personnel

Développement durable...

Photos-type :

Le schéma à 4 axes : social, environnement, culturel et économique

Les photos illustrant les 5 codes qualités

Etude auprès du public :

Non, juste ressenti global, mais non mesuré

Originalité ?:

Tradition horticole nantaise

Site partiellement traduit en espagnol et en anglais (www.seve.nantes.fr)

Gros travail de communication en interne (formation, intervention d'un psychologue)

Un site Internet, vraie « mine d'informations »

Définition de la GD :

« Point de départ de la GD a été abordé, par la force des choses, sous un angle purement économique, afin de trouver les gains permettant d'absorber le mieux possible l'augmentation du patrimoine »

« Evolution de la gestion traditionnelle des espaces verts à Nantes vers une gestion optimisée, définie et construite avec les jardiniers »

« La gestion optimisée à la nantaise, avec 4 axes :

Environnement :

- choisir des modes d'entretien respectueux de l'environnement
- adapter les pratiques au cas par cas dans les espaces naturels

Culturel :

- conserver, gérer et développer le patrimoine végétal
- conserver, gérer le patrimoine historique
- conserver, transmettre et faire évoluer les métiers, le savoir-faire et l'art du jardinier

Social :

- informer, éduquer le public
- assurer l'équité
- gérer et intégrer les réactions du public
- développer les actions à caractère social

Economique :

- justifier les coûts
- optimiser le rapport coût/qualité
- gérer les ressources de manière optimale (personnel, matériel, produits, fluides) »

Questionnaire communication Gestion Différenciée NANTES

Entretien avec Mme Barret, responsable de la cellule études du SEVE, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

Il y a environ 10 ans, début des années 1990, à la suite de la mise en place d'un Agenda 21 à Nantes (signature de la Charte d'Aalborg en 1994)

La gestion optimisée « à la nantaise » s'est ensuite affinée au fil des colloques, des échanges entre les villes...

- Par qui ?:

En interne par le bureau d'études

En externe, avec l'aide d'un psychologue

- Pour qui ?:

Absolument TOUT le personnel du SEVE : jardiniers, secrétaires..., soit environ 450 personnes

- Comment ? :

Formation sur plusieurs jours, avec l'aide du psychologue, en menant une réflexion sur les missions de chacun par rapport à la gestion optimisée : missions culturelles, sociales, environnementales, actions sur les sites...

Présentation d'un Power Point (en interne, mais aussi dans des formations externes, comme au CNFPT par exemple)

Formation technique pour les jardiniers : techniques alternatives, nouveaux matériels...

Articles dans le magazine interne « SEVEinfo », qui agit comme moyen d'information et « piqure de rappel »

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Affirmer la volonté de service public en écartant l'idée d'une justification purement économique, au contraire, la GD est une amélioration des services du SEVE. Il ne s'agit pas de faire de l'extensif au moindre coût, mais bien de demander davantage de réflexions, d'analyse de situations.

4 axes sont privilégiés : environnemental, économique, social, culturel

Le jardinier est vu comme un acteur à part entière de la GD

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- Persistance d'une vision GD= extensif à moindre coût
- SEVE est très hiérarchisé, d'où des difficultés lorsque certains « chefs », peu convaincus, ne poussent pas trop à appliquer la gestion optimisée dans leur secteur
- Les jeunes qui arrivent ne sont pas formés, et très peu sensibilisés au développement durable, d'où la nécessité de faire constamment de la formation.
- Sur les 450 personnes du SEVE, difficile de convaincre à 100%
- Les plans d'action sont très « technocrates »...donc barbants !

3. Comment faire face aux critiques ?

- Reprise d'une nouvelle formation sous forme de projets d'équipes : un plan d'action est mis en place au niveau municipal. On y retrouve 52 actions pour le SEVE, dont certaines en lien avec la gestion optimisée, mais déclinée en actions spécifiques : économie d'eau, de traitements, développement du compost.

Ces actions sont intégrées à des plans d'équipes, qui choisissent des points d'actions. En

décembre 2005, 50% des équipes avaient présenté leur plan.

- Formations continues pour les « nouveaux »
- Articles fréquents dans le « SEVEinfo »

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

- Acteur du projet : par les plans d'action notamment, la GD demande plus d'implication et de réflexion

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ?

En même temps que la formation au SEVE

- Par qui ?

Les services municipaux

- Pour qui ?

Formation d'une vingtaine de jours d'une personne par service (SEVE, bâti, éducation...) afin de créer un « correspondant environnement » par direction, qui appartient alors au comité de pilotage de l'Agenda 21 nantais.

Présentation en bureau municipal des plans d'action pré-cités, qui ne sont en fait qu'une réécriture de la politique thématique de la ville.

- Comment ?

Mise en avant de la notion de service public avant tout, pas trop de justification économique

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

En parallèle de la communication en interne

2004 : relance de l'agenda 21 nantais, qui avait été délégué pour un temps à Nantes Métropole. Il est désormais repris pour une part sous forme d'agenda communal, notamment par Laurent Comélieu, chargé de mission développement durable.

- Par qui ?

Service communication, relation au public du SEVE

- Pour qui ?:

Dépend de l'outil de communication utilisé, les publics peuvent être ciblés (associations, scolaires :réunions, animations) ou généraux (« Nantes Passion » : distribué à tous les foyers)

- Comment ?:

Conférences sur demande et à thème : Université inter-âge, Natura2000, associations horticoles nantaises...

Animations par le SEVE (« folies des plantes ») qui servent aussi de tremplin pour les associations, et permettent de maintenir un contact entre elles et avec le SEVE.

Ateliers communaux : formations pour écopôle, associations, demandes individuelles... Ex : Nature en ville(décembre 2005), suivi de 4 réunions en 2006, soit de l'information mais aussi des actions prévues.

Animations scolaires à la Maison de l'Erdre

Actions éducatives en association avec Bretagne Vivante, Ecopôle, sur demande des écoles et sur des sites naturels proches.

Distribution du livret « jardinez bio » du GAB44 au jardiniers municipaux mais aussi à ceux des 780 parcelles des jardins familiaux, ainsi qu'aux utilisateurs des parcs potagers.

Cours de botanique

Articles fréquents sur le thème dans « Nantes Passion », journal d'information municipal, tiré à 147000 exemplaires

Lors de la mise en place de la GD dans un nouvel espace, organisation de réunions d'information, montage de commissions. Le but est clairement d'impliquer les citoyens, de les faire devenir ACTEURS de la gestion optimisée.

Information lors des comités de quartier, des « carrefours des citoyens », des « missions cités », des repas de quartiers dans les jardins : permet aussi de maintenir le lien entre le SEVE et la population.

- Quels arguments sont mis en avant ?

Les 4 axes du schéma « cerf volant », soit l'économie, l'environnement, le social et le culturel

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Les lettres de réclamation et de plaintes (manque d'entretien, impression de négligence) sont systématiquement suivies d'une réponse et d'une rencontre individuelle avec la personne. Les problèmes persistants sont également relayés dans les mairies de quartiers.

Si une incompréhension persiste, des panneaux d'explication sur site sont mis en place.

De manière générale, les plaintes diminuent, la GD est aujourd'hui comprise et bien perçue.

- Quel retour par rapport aux outils de communication ?

Site Internet très fréquenté

Dynamisme des citoyens dans les quartiers : forte participation aux repas de quartiers, conseils...

8. Observe-t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

La communication sur la gestion optimisée nantaise est un travail de fond, pas une communication événementielle.

L'implication des citoyens comme acteurs de la GD est une clé de la réussite.

9. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de communication « pur » :

C'est plutôt cet aspect qui ressort de la communication, même si des actions éducatives (scolaires, formations en botanique) sont organisées.

Il s'agit avant tout de faire connaître les actions du SEVE, de répondre aux questionnements des Nantais sur la GD.

- Comme un outil pédagogique :

Aspect important également, notamment en insistant sur l'implication des Nantais dans les quartiers.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Mairie de Montpellier

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Philippe Croze, Directeur du Service Paysage et Nature

Date de mise en place de la GD :

1990' (??)

Message récurrent, fil conducteur :

Projet inscrit dans la politique de développement durable de la ville

Transposition des pratiques par le particulier

Adaptation de l'entretien à la région (lutte contre les incendies, espaces moins verts « normaux » dans la région)

Charte graphique, couleurs :

Documents noir et blanc, peu de conception graphique

Vocabulaire et termes employés :

Entretien différencié

Végétaux indigènes

Enrichissement du milieu urbain

Photos-type :

Pas de photos mais des dessins et schémas (sur les brochures)

Etude auprès du public :

Dans le cadre de la thèse de G. Aggeri : Enquête qualitative dans 2 parcs de gestion différenciée : le parc Méric et le parc de la Lironde- Une pré enquête de 5 personnes par site, puis une enquête approfondie par entretiens d'une quinzaine d'usagers des parcs.

Définition de la GD :

« Un **entretien plus respectueux de l'environnement** :

L'ensemble du patrimoine municipal est orienté et conçu selon le concept de gestion différenciée qui fait une part importante au principe écologique d'entretien des espaces verts s'inscrivant en cela dans une politique globale de développement durable de la ville.

Cette gestion prend en compte à la fois **le respect des ressources naturelles (eau, faune, flore) et le souci de l'enrichissement du milieu urbain.**

Par des méthodes plus douces, l'intervention du jardinier est raisonnée, ainsi **l'emploi des produits phytosanitaires est limité** strictement, ainsi que l'application des désherbants.

Le compost produit au sein du service des espaces verts s'est peu à peu substitué à l'emploi classique des engrais chimiques. »

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Mairie de Jarrie

Domaines de compétences par rapport à la gestion différenciée :

Entretien de la voirie communale

Urbanisme

Education

Service et/ou personne responsables :

Annelise Comparet, directrice du service Technique et Environnement

Karine Braconnier, responsable service Communication

Date de mise en place de la GD :

1999 (mais préoccupations environnementales depuis le début des années 1990)

Message récurrent, fil conducteur :

Maintenir la biodiversité

Valoriser les essences rustiques

Transposer les pratiques chez le particulier, montrer l'exemple à la population

Expliquer les raisons des choix techniques de la commune

Charte graphique, couleurs :

Bleu et vert en couleurs dominantes

Vocabulaire et termes employés :

Entretien écologique

Pratiques durables

Espaces différenciés

Désherbage raisonné

Fauche tardive

Haies champêtres

Développement durable

Corridors...

Photos-type :

Les 4 types d'espaces, du plus horticole au plus naturel

Des schémas, pour expliquer les corridors notamment

Etude auprès du public :

Non, juste impression globale

Définition de la GD :

« GD : concevoir, gérer et entretenir les espaces verts selon leur situation, leur rôle paysager, leur utilisation, du plus horticole au plus naturel »

« Avec la GD, la commune adopte des pratiques plus respectueuses de l'environnement et offre des paysages plus diversifiés. Certains espaces verts jarrois sont volontairement laissés plus sauvages pour permettre aux plantes, aux oiseaux ou aux petits mammifères de se reproduire. Le but de cette démarche est de vivre d'une autre manière pour améliorer la qualité de vie sans mettre en danger la planète, ses ressources naturelles (eau, air, sols), sa vie animale et végétale, et...ses êtres humains. Il n'y a pas de petite ou de grande action, chacun peut, dans toutes ses activités favoriser un développement durable. »

<p style="text-align: center;">Questionnaire communication Gestion Différenciée Jarrie</p>

Complété par Annelise Comparet, Directrice du Service Technique et Environnement, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

1999 (mais préoccupations environnementales depuis le début des années 1990)

- Par qui ?:

Annelise Comparet (architecte paysagiste DPLG et écologue), après quelques stages dans des communes ayant de l'expérience.

- Pour qui ?:

Tout d'abord le chef jardinier, les jardiniers et les entreprises extérieures :

Puis les collègues de la voirie pour coordonner la propreté, le ramassage des feuilles...

- Comment ? :

Formations théoriques

Visites sur d'autres communes

Zones « test »

Formation en interne lors de l'élaboration de l'état des lieux

Formateurs sur notre commune : botanistes (Pierre Salen, association Gentiana à la MNE de Grenoble, 04.76.03.37.37)

Intervenants extérieurs en GD : Yveline Cottu, atelier Géum

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Biodiversité, protection de l'eau, diversité des paysages

Ce n'est que maintenant, après 5 ou 6 ans, que l'on peut commencer à parler d'économies de gestion

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- GD vue comme un « sabotage du métier », car les jardiniers aiment le « tout propre horticole », mais ils aiment leur métier et la nature et finissent par se sensibiliser à la préoccupation environnementale et à changer leurs pratiques.

- Réfractaires persistants, mais ne pas oublier que les salariés ne sont pas obligés d'adhérer pour mettre en œuvre la démarche. Ils peuvent mettre en œuvre une politique environnementale parce qu'ils sont de bons professionnels, même s'ils n'adhèrent pas complètement.

- Engouement pour le concept reste rare, malheureusement

3. Comment faire face aux critiques ?

- Être convaincu et avoir des élus convaincus
- Nouvelles explications et communication lors des formations. Il faut que les convaincus aillent avec ceux qui doutent.

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

- Relais de la communication auprès de la population : Donner au jardinier des plaquettes pour l'aider à expliquer la GD aux habitants

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ?

En parallèle de la communication au service technique et environnement

- Par qui ?

Annelyse Comparet, directrice du service technique et environnement

Agnès Guigue, écologue

Yveline Cottu, formatrice

Pierre Salen, botaniste

Stagiaire communication

Associations naturalistes

- Pour qui ?

Les élus (avec le power point)

Les autres services : accueil, voirie... (formations)

Tout le personnel (quiz)

Les écoles

- Comment ?

Présentation power point

Formations

Quiz, avec cadeaux à la clef

Journées de l'environnement : animations

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?

En 2003/2004, soit trois ans après le démarrage (mais il y avait eu des articles dans le « Jarrie Mag », au moins un ou deux ans auparavant). C'est un peu tard selon Mme Comparet, mais les équipes étaient sur le terrain avant pour la mise en œuvre.

- Par qui ?

Le service communication, le service technique et environnement, Madame la Maire de Jarrie, l'adjoint à l'environnement.

- Pour qui ?

Grand public

- Comment ?:

Nombreux articles dans le magazine municipal « Jarrie Magazine »

Exposition lors des journées de l'environnement en 2004

Signalétique sur la fauche tardive à l'entrée de la commune

Plaquette de présentation de la gestion différenciée, diffusée à 500 ex., via le bulletin municipal et dans les écoles, aux jardiniers (pour être distribué aux habitants qui leur poseraient des questions)

Information et plaquette téléchargeable sur le site Internet

Articles dans des magazines spécialisés (ex : « Rustica »)

Présentation à TF1 sur les talus des bords des routes avec Gentiana

- Quels arguments sont mis en avant ?

Favoriser la biodiversité(protéger et développer)

Impact des produits phytosanitaires (diminuer et supprimer)

Développement durable (agir partout, une petite ambition dans chaque domaine)

Rôle écologique paysager et urbain des différents espaces

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Impression globale que la GD est mieux acceptée, les gens ne râlent plus et occasionnellement félicitent.

La fauche tardive a été plus difficile à faire accepter que la diminution des pesticides ; les gens ont bien toléré le verdissement.

8. Comment répondre au public ?

- Traitement au cas par cas : il faut « rabâcher » le même discours

- Effort de communication au quotidien et sur le long terme donc

- Relais auprès des élus : les convaincre qu'ils sont pilotes et que d'autres communes s'y mettent aussi

9. Observe-t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

La perception est de plus en plus positive, sans doute due au fait que l'on parle de plus en plus de la planète.

Les gens s'habituent, c'est l'essentiel. Ces dernières années depuis 1980, nous avons perdu contact avec la nature en ville, ça revient par ce genre de démarche.

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de communication « pur » : faire connaître les actions du service des espaces verts et de la collectivité

- Comme un outil pédagogique : former, enseigner les « bonnes pratiques », faire comprendre l'intérêt écologique de cette gestion

→ Les deux !

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Région Haute Normandie

Agence régionale de l'environnement de Haute-Normandie (AREHN)

Domaines de compétences par rapport à la Gestion Différenciée :

Urbanisme, environnement et patrimoine (parc naturel régional)

Service et/ou personne responsables :

J.P. Thorez, AREHN

Date de mise en place de la GD :

AREHN crée en 1996

Message récurrent, fil conducteur :

Missions de l'AREHN : informer et sensibiliser le public

Transmettre les « bonnes pratiques »

Mise en valeur des mauvaises herbes

Charte graphique, couleurs :

Les couleurs de la région : vert, bleu, jaune, rouge

Présentation similaire pour les fiches de la collection « connaître pour agir »

Etude auprès du public :

Non, juste un ressenti global

Originalité ?:

La question de l'environnement est déléguée par la région à une association, l'AREHN

Prêt d'expositions à moindre coût

Définition de la GD :

« La GD est un nouveau mode de gestion des espaces verts qui a pour objectifs d'appliquer une méthode d'entretien adaptée à la vocation de différentes zones. Si certaines ont besoin d'être gérées de façon intensive (tonte, taille, désherbage, arrosage, etc.), d'autres ne justifient qu'un entretien extensif. La nature s'y exprime alors davantage. Comme les espaces verts des villes, les bords de routes n'ont pas tous besoin du même type d'entretien. »

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Département de Seine Saint Denis (93)

Domaines de compétences par rapport à la Gestion Différenciée :

Aménagement de l'espace et des équipements : voirie départementale (plus une part de la voirie nationale), cours d'eau, lacs et plans d'eau domaniaux transférés au département.

Gestion des espaces naturels sensibles, création des itinéraires de randonnées.

Education, culture et patrimoine.

Service et/ou personne responsables :

Valérie Chanut, chef de pôle « éducation à l'environnement »

Catherine Soulabail, mission « recherche-développement »

Date de mise en place de la GD :

Début des années 1990 (création du service Espaces Verts en 1970) :

- 2003, bilan de 10 ans de gestion harmonique
- 1^{ères} actions rassemblées dans un document de 1994 (G.Samuel)

Message récurrent, fil conducteur :

Satisfaction du public, réponse à une demande de la population, pas de motivation économique

Charte graphique, couleurs :

Vert, omniprésent

Vocabulaire et termes employés :

Gestion harmonique

Equilibre...

Etude auprès du public :

- 1996 : ouverture du Bocage au parc du Sausset : augmentation de la fréquentation estimée à 50%
- Enquête de satisfaction : bonne réceptivité à l'idée de nature, demande de diversité des paysages, évolution des besoins (besoin de nature)
- Constat : pas ou de moins en moins de dégradations du public dans les parcs
- Phase de concertation pour que le public s'approprie le site en gestion harmonique
- Aménagement en association avec le public par le biais de comités des usagers des parcs départementaux
- Parc du Sausset : conception d'origine faite sur la base d'un concours grand public (fin 1970')

Définition de la GD :

« La GD des espaces verts définit un type d'entretien pour chaque espace, en tenant compte de ses spécificités. Elle intègre notamment la question de la biodiversité, de la gestion des autres ressources naturelles (eau...) , ainsi que de la limitation des pollutions. »

« Le département a développé des processus innovants d'aménagements et d'entretien des espaces verts et « naturels », regroupés sous le terme de « gestion harmonique », soucieux de rechercher un équilibre entre pratiques des usagers des parcs et le respect des écosystèmes »

« La démarche de gestion harmonique, développée par le Département de la Seine Saint Denis, recouvre le concept de GD, cependant elle va plus loin. Non seulement elle vise à améliorer la gestion mise en place sur les espaces verts mais elle entre en ligne de compte dès la conception des projets. Ainsi elle s'accompagne d'expertises de faune et de flore poussées des espaces. L'objectif est de prendre en compte l'existant et l'inattendu. »

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Communauté Urbaine du Grand Lyon

Domaines de compétences par rapport à la Gestion Différenciée :

Services au quotidien : voirie, eau potable (déléguée ici à Véolia Environnement), assainissement, ordures ménagères, stationnement, déplacements.

Urbanisme et aménagement

Service et/ou personne responsables :

Frédéric Ségur, direction arbres et paysage

Abderazag AZZOUZ, chargé d'information de proximité, service arbres et paysage de la voirie

Date de mise en place de la GD :

Printemps 2005 : uniquement traitement curatif, là où le désherbage est jugé indispensable

Message récurrent, fil conducteur :

Agenda 21

Economies et préservation de l'eau

Mieux rendre service

Nouvelle vision du désherbage

Charte graphique, couleurs :

Le sigle du Grand Lyon, les textes sur les berges, avec la petite feuille verte

Même format de plaquette

Vocabulaire et termes employés :

Désherbage raisonné

Techniques alternatives au désherbage chimique

Cohabiter avec les brins d'herbes sauvages

Contrôle de la végétation spontanée

Plan de désherbage

Coulée verte, « plan espaces verts »

Trame verte d'agglomération

Végétation en harmonie avec les paysages, adaptée

Développement harmonieux des arbres

Palette végétale à respecter...

Photos-type :

Végétation basse et pieds d'arbres

Services de la voirie « en action »

« Mauvaises herbes » sur la voirie

Pour les berges, images de synthèse de la végétation future

Etude auprès du public

Enquête de fréquentation sur les espaces naturels afin de connaître les attentes des habitants, mais ressenti global pour l'appréciation en général.

Définition de la GD :

« Au travers de son Agenda 21, le Grand Lyon s'engage à limiter l'utilisation des pesticides en favorisant le désherbage raisonné. Ce qui signifie que la Communauté urbaine prend le pari de diminuer les applications de produits en supprimant notamment le traitement préalable (...). »

« Désherber autrement » : « Un objectif : assurer un véritable contrôle de la végétation spontanée, sans pour autant chercher à l'éradiquer de manière systématique. »

« La notion de GD dans le service de la voirie s'applique sur plusieurs axes :

- en particulier sur la pratique de traitement sanitaire réorientée vers la lutte biologique
- la végétalisation des pieds d'arbres directement liée à la réorientation de traitement sanitaire et du respect du sol
- la diversité de notre palette végétale en matière d'arbres, avec plus de 200 essences utilisées. »

« Depuis peu, la réglementation impose une réduction des quantités de produits à utiliser. L'objectif à l'horizon 2015 est d'atteindre un bon état écologique pour l'ensemble des masses d'eau. »

Questionnaire communication Gestion Différenciée Grand Lyon

Entretien avec M. Frédéric Ségur, responsable du service Arbres et Paysages, Grand Lyon, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

Spécificité du service : Aucun personnel technique en régie, tout est géré en externe, avec des entreprises privées. Ce système rend donc plus facile la mise en place de la GD, car elle peut être « imposée » dans le cahier des charges.

- Quand ?

Progressivement, selon les thématiques abordées : depuis le printemps 2005 pour le traitement curatif uniquement, mais depuis environ 15 ans pour la taille douce des arbres, 10 ans pour l'éducation à l'environnement...

- Par qui ?:

Le service arbres et paysages

- Pour qui ?:

Les entreprises privées gérant les espaces du Grand Lyon

- Comment ? :

Sans doute plus brutal en externe qu'en régie, car les décisions sont imposées
Evaluation des points d'amélioration à mettre dans les cahiers des charges. Ces points sont travaillés au préalable en bureaux d'études privés.
Travail sur un argumentaire, débouchant sur la publication de plaquettes explicatives, distribuées aux entreprises (afin d'être de nouveau distribuées au grand public, par leur intermédiaire)

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Limitation des produits phytosanitaires (uniquement en traitement curatif désormais)
Lutte biologique
Taille douce des arbres
Diversification des essences, de préférence locales
Agir dans la logique de l'Agenda 21, de la Charte de l'Arbre

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- Blocage de départ, car peur de l'inconnu, surmontée ensuite grâce à une communication et explication, puis aux résultats concrets.

3. Comment faire face aux critiques ?

- Pas vraiment de critiques, car les termes des contrats sont spécifiés dans les cahiers des charges.
- Travail de sensibilisation à la lutte biologique, explication, communication sur le thème

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

- Pas vraiment étant donné les missions spécifiques qui lui sont attribuées. C'est sans doute leur travail plus que leur rôle qui a changé.

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ? OUI

- Quand ?

Progressivement, en parallèle de la mise en place de nouvelles techniques, de changements dans l'entretien

- Par qui ?

Le service arbres et paysages

- Pour qui ?

Différentes « cibles » :

Dans le Grand Lyon : les autres services dont les actions ont un impact direct sur les « espaces verts » : propreté, eau, domaine privé du Grand Lyon, et arbres et paysages.

En général : les élus communautaires, les communes du Grand Lyon (55, bientôt 57)

- Comment ?

Dans le Grand Lyon :

Groupe de travail transversal inter-services sur le désherbage, afin d'élaborer une stratégie collective pour tout le Grand Lyon.

Transmission de documents techniques dans les autres services (plan de gestion...)

Communication dans le journal interne « Côté cour, côté jardin »

Colloque de rencontre entre les milieux « recherche-développement » et

« praticiens », toujours dans ce but d'améliorer la cohérence des actions

Pour les élus :

Les élus sont « traités » comme le grand public en terme de communication.

Explication de la démarche en tribune locale aux élus, lors de la conférence des

Maires, qui réunit 5 à 6 communes du Grand Lyon (plus facile de communiquer et de répondre aux interrogations de chacun en petit comité)

Travail important sur la notion de cohérence territoriale entre le Grand Lyon et les

communes : réunion en colloque en mars 2005 sur la limitation des produits

phytosanitaires (qui a conduit à la plaquette « désherber autrement dans le Grand

Lyon »), volonté de former un réseau cohérent d'acteurs et d'agir en tant que tel.

Problème persistant : l'autocensure des élus (comme des techniciens), qui ont peur de la réaction de la population, et ne connaissent pas la demande sociale des habitants.

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

En parallèle de la mise en place de nouveaux outils, méthodes..

- Par qui ?

Le service arbres et paysages

Des associations pour l'éducation à l'environnement

- Pour qui ?:

Les habitants des communes du Grand Lyon

Les scolaires

- Comment ?:

Grand public :

Plaquettes sur des thématiques diverses : désherbage(issu du colloque de mars 2005 entre les communes du Grand Lyon), développement durable, les arbres...

Articles dans le « Grand Lyon Magazine »

Exposition sur la politique de l'arbre

Communiqués de presse et publi-reportages dans les médias locaux : TV (France3, M6, TLM), radios, presse écrite.

Panneaux d'information sur sites

Réunions publiques dans les différentes communes, les mairies de quartiers, afin de favoriser la concertation.

Projets : une plaquette sur la lutte biologique et la végétalisation des pieds d'arbres, accompagnée d'une exposition ; un conventionnement avec une association qui investit les pieds d'arbres pour les végétaliser avec les écoles et les habitants (définition des plantes possibles, plaquettes, signalétique, temps forts...)

Jeune public :

Depuis environ 10 ans, éducation à l'environnement développée selon les compétences du Grand Lyon, soit aujourd'hui principalement sur les arbres : projets de classe (avec au minimum 3 interventions par an et par classe) animés par des associations missionnées ; chantiers-écoles sur les techniques de taille, l'abattage, les plantations...

D'autres thèmes en projet, comme la lutte biologique intégrée.

- Quels arguments sont mis en avant ?

Argument technique lors de certains abattages (danger)

+ les mêmes qu'avec les « praticiens » : moins de produits phytosanitaires, plantation des pieds d'arbres, diversification des essences...

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Une enquête de satisfaction propre aux outils de communication est en projet.

Collaboration avec les communes. Ex : avec Feyzin dans le Rhône, étude préalable du bureau Nova7 sur l'acceptabilité par le public d'un projet espaces verts.

Enquête sociologique de fréquentation des parcs, afin de bâtir une politique en réponse à une demande sociale d'espaces verts.

Ressenti par rapport aux courriels et appels téléphoniques reçus (assez nombreux) : arbres@grandlyon.org, ou 04.26.99.34.00

- Quel retour par rapport aux outils de communication ?

Projet d'une étude, toujours avec Nova7 sur Feyzin, pour connaître la satisfaction du public.

La communication a permis de rétablir un lien de confiance avec les habitants et les associations, dans la dynamique du développement durable, thématique qui « marche » bien auprès du grand public en général.

On ne connaît en général pas trop la demande sociale en espaces verts, ni la réaction de la population, si ce n'est quelques râleurs !

8. Comment répondre au public ?

- Effort de communication : oui, au quotidien, expliquer et justifier.

- Avancer que le Grand Lyon compte 55% d'arbres en plus qu'il y a 12 ans

- Expliquer et réfléchir les choix, faire des changements s'ils s'avèrent vraiment inappropriés.

- Relais auprès des élus : oui, par l'intermédiaire des communes

9. Observe-t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

Oui, ex : 15 000 arbres ont été abattus sans protestation, suite à une communication efficace sur les dangers de certains arbres sur la voirie et l'intérêt écologique de requalifier la zone. Auparavant, une autre campagne d'abattage avait vu des habitants s'enchaîner aux arbres afin d'empêcher l'action du service Arbres et Paysages.

Problèmes persistants :

- la représentativité des réunions publiques

- la politisation des débats, notamment sur l'abattage d'arbres. Certaines personnes s'opposent davantage à leur élu et sa politique qu'à l'action en elle-même.

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de communication « pur » : faire connaître les actions du service des espaces verts et de la collectivité

- Comme un outil pédagogique : former, enseigner les « bonnes pratiques », faire comprendre l'intérêt écologique de cette gestion

→ Les deux ! Il ne faut pas oublier que les choix ne peuvent être définis que sur des critères techniques il faut également prendre en compte les critères sociologiques.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Lausanne

Service et/ou personne responsables :

Marc Perrin, directeur du service Parcs et Promenades
Stéphanie Ghalouni, service Parcs et Promenades

Date de mise en place de la GD :

Printemps 1991

Message récurrent, fil conducteur :

Information sur site pour associer la population à « plus de nature en ville »
Former les agents, afin qu'ils aient une meilleure relation avec le public
Se réconcilier avec les « mauvaises herbes »
Renouveler les pratiques dans le domaine du jeu et des espaces créatifs

Charte graphique, couleurs :

Pour les fiches téléchargeables, « code » : fond prairie fleurie, puis utilisation du vert et jaune

Vocabulaire et termes employés :

Entretien différencié, cycles biologiques, richesse des espaces verts, classes d'entretien, biotopes...

Photos-type :

Les différents traitements possibles (les classes d'entretien)

Etude auprès du public :

Non, réaction mesurée par un ressenti global.

Originalité ?:

Les manifestations « Lausanne jardins », en 1997, 2000 et 2004
Une des villes « pionnières » en Europe, donc un modèle

Définition de la GD :

« L'entretien différencié : les objectifs :

- diminuer l'entretien « propre en ordre » des années 1960-1970
- travailler avec la nature en respectant les cycles biologiques
- respecter l'identité de chaque parc en différenciant l'entretien selon sa vocation et son rôle dans la ville
- **augmenter la diversité et la richesse des espaces verts** dans la ville. »

« **Entretien autant que nécessaire mais aussi peu que possible** »

Questionnaire communication Gestion Différenciée Lausanne

Complété par Stéphanie Ghalouni et Marc perrin, service Parcs et Promenades, Ville de Lausanne, Janvier et juillet 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?

- Quand ?

Printemps 1991. Après plus de 10 années de gestion différenciée, un bilan a été mené afin de tirer les enseignements de cette gestion. Les sites en GD ont été réanalysés suivant une nouvelle grille plus fine. L'idée est de mieux suivre les sites afin de voir plus rapidement les évolutions et pouvoir les anticiper.

- Par qui ?:

Séance introduite par le chef du service pour bien affirmer la volonté de changement. Puis ensuite, par le chef de projet.

- Pour qui ?:

Tout le personnel. Dans un premier temps, les cadres, le personnel d'encadrement et les horticulteurs. Dans un 2^e temps, également les ouvriers non-professionnels.

- Comment ? :

Plan d'entretien sous forme de documents élaborés par le bureau d'étude du service puis transmis aux équipes d'entretien

Formations sous forme de cours pour le personnel de terrain: cours théoriques et exercices pratiques, chaque année, avec des thématiques variées : la vie du sol, les prairies fleuries, une meilleure communication avec le public...

Recommandation d'entretien à appliquer sur le terrain.

Suivis scientifiques des botanistes, depuis 1994

- Quels arguments ont été mis en avant ?:

Pour comprendre le contexte : il y avait aussi des compressions de personnel, c'était aussi l'occasion de diminuer des prestations . (d'où des économies)

Diminuer l'entretien « propre en ordre » des années 1960-1970

Travailler en respectant les cycles biologiques

Respecter l'identité de chaque parc en différenciant l'entretien selon la vocation et le rôle dans la ville

Augmenter la diversité et la richesse des espaces verts dans la ville

Une bonne communication est nécessaire pour éviter des malentendus avec les usagers et les voisins

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?

- GD vue comme un « sabotage du métier » : pas vraiment, car nous avons clairement dit que certains endroits seraient plus (ou « mieux ») entretenus ! (lieux de prestige)

- Critique lors de la mise en place, par rapport au manque de matériel adapté à la GD sur Lausanne.
- Au contraire : enthousiasme, engouement pour le concept : oui, car une part du personnel était déjà convaincue par le discours « écolo ».

3. Comment faire face aux critiques ?

- Renouveler et répéter les messages à l'interne pour permettre à notre personnel de répondre au usagers **et** au public pour l'informer des avantages
- Achat progressif de matériel adapté aux terrains accidentés de Lausanne
- Explications au cas par cas

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?

OUI :

- Relais de la communication auprès de la population
- Porteur du projet
- Plus impliqué dans la réflexion et l'amélioration des prestations du service.

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Quand ?

Après

- Par qui ?

Le chef de service

- Pour qui ?

Ses analogues

- Comment ?

Lors de séances de coordination et d'explications car ils ont aussi eu des informations via la presse. Egalement car nous avons appliqué ces préceptes sur les terrains que nous entretenons pour eux!

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

Conférence de presse en même temps que la communication interne

- Par qui ?

L'élue, le chef de service et le chef de projet

- Pour qui ?:
Grand public via la presse locale.

- Comment ?:
Installation de panneaux d'information *in situ* (mare, refuge pour la faune, nichoirs...), sur lesquels sont détaillées les opérations (une opération par panneau), avec des photos et des explications. Ex : opération papillons, haies vives, reptiles...+ visites organisées de ces sites

Dans les parcs récemment restaurés, installation de panneaux d'information sur les valeurs historiques, culturelles et écologiques des parcs, en plus des panneaux ponctuels.

Visites proposées aux scolaires

Les manifestations de « Lausanne jardins » : permet de faire reflourir des endroits délaissés et de les animer par des événements festifs.

- Quels arguments sont mis en avant ?
Lutter contre la standardisation, offrir des lieux qui correspondent mieux aux attentes et usages tout en favorisant la biodiversité en ville.

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

Globalement, elle apprécie. Il reste quelques irréductibles (et qui continuent d'écrire régulièrement), qui ne comprennent pas (et ne veulent pas discuter !)

8. Comment répondre au public ?

- Traitement au cas par cas
- Communication à chaque occasion, par exemple lors de l'inauguration d'un nouvel aménagement.
- Relais auprès des élus, avec relais dans la presse, chaque année, lors des « inspections » par les sous-commissions du Conseil Communal.
- Informer et faire participer les défenseurs de la nature (amis des oiseaux par exemple)

9. Observe t'on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

C'est là qu'une manifestation telle que « Lausanne Jardins » permet d'ouvrir les yeux au public !

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

Pas plus de fréquentation ni de respect des plantations et jardins. Mais pour beaucoup d'habitants, (re)découverte des beautés de la nature : papillons, orchidées, fleurs...

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil de communication « pur » : faire connaître les actions du service des espaces verts et de la collectivité
- Comme un outil pédagogique : former, enseigner les « bonnes pratiques », faire comprendre l'intérêt écologique de cette gestion

Par les deux, mais plus fortement avec l'outil « pédagogique ».

Ex : l'introduction de la « tondeuse à quatre pattes » (les moutons) a été l'occasion et le prétexte de revenir sur la problématique des entretiens d'espaces respectueux de la nature. C'était ludique et cela a été bien repris et est bien « passé » auprès du public.

FICHE INDIVIDUELLE

Collectivité :

Bruxelles-capitale

IBGE (Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement)

Service et/ou personne responsables :

Jean-Christophe Prignon, département biodiversité

Pascale Alaïme, service information et tourisme espaces verts

Date de mise en place de la GD :

IBGE crée en 1989, la Gestion Différenciée est mise en place en 2003

Message récurrent, fil conducteur :

4 principes d'action : transparence, proximité, transversalité, partenariat

4 domaines d'intervention : forêt, espaces naturels, parcs et gardiennage

Concilier protection de la nature et espace public

La nature chez soi

Sensibilisation du public

Charte graphique, couleurs :

Le VERT

L'arbre, symbole de l'IBGE

Vocabulaire et termes employés :

Maillage vert et bleu

Point info-doc

Gestion écologique

Développement plus « sauvage » de certaines zones

Intérêt écologique de chaque parc

Zone spéciale de conservation...

Photos-type :

Plan des parcs, avec les différentes zones et leurs fonctions

Des photos des abords des plans d'eau, prairies fleuries...

Etude auprès du public :

Non, juste ressenti global

Originalité ?:

Un modèle en Europe

Un site Internet dense, possibilité de commander de nombreuses brochures gratuites

Un service info-environnement en centre ville de Bruxelles

Définition de la GD :

« La GD est une manière de relever le défi de la vie citadine. Elle permet de faire coexister harmonieusement leurs diverses fonctions : sociale, récréative, éducative, paysagère, écologique. L'aménagement et la GD prennent en compte à la fois les besoins sociaux fondamentaux des citoyens tout en tirant parti au mieux des potentialités paysagères et écologiques du milieu.

Ainsi, dans certaines zones, priorité est donnée à une gestion plus écologique. Moins intensive, moins interventionniste, bannissant les pesticides, elle est dès lors plus respectueuse de la nature et de ses cycles. Quand plantation il y a, les espèces sont soigneusement choisies parmi les essences « bien de chez nous ». Si la gestion écologique favorise l'herbe folle, les étangs plus naturels, les bois plus sauvages ou encore les refuges pour toute une série d'animaux, c'est au grand bénéfice de la biodiversité mais aussi des citoyens, en réponse à leur besoin fondamental de contact avec une nature moins artificielle.

Questionnaire communication Gestion Différenciée Bruxelles

Complété par Jean Christophe Prignon, département biodiversité, IBGE, janvier 2006

Communication interne :

1. Comment la gestion différenciée a-t-elle été présentée au personnel du service espaces verts ?
 - Quand ?
2003-2004

 - Par qui ?:
Jean-Christophe Prignon

 - Pour qui ?:
Le personnel de gardiennage et de gestion
Les paysagistes, les jardiniers, toute personne faisant partie de la division espaces verts et souhaitant participer

 - Comment ? :
Présentations Power-Point, suivies de visites de terrains

 - Quels arguments ont été mis en avant ?:
4 principes d'action à l'IBGE : transparence, proximité, transversalité, partenariat
Concilier protection de la nature et espaces publics
Gestion moins interventionniste, moins coûteuse et nécessitant moins de moyens matériels, bilan environnemental meilleur (ex : consommation de carburant, nuisances diverses...)
Biodiversité= partie intégrante du patrimoine
Cette gestion enrichit les espaces verts sur la plan naturel, paysager
Reconnecter le citoyen avec la nature, rôle pédagogique

2. Avez-vous rencontré des problèmes particuliers lors de la mise en place de la gestion différenciée, des réticences, des blocages ?
 - Très peu de réfractaires persistants

 - Au contraire, presque toujours un enthousiasme, engouement pour le concept

3. Comment faire face aux critiques ?
 - Les formations

4. Le rôle du jardinier a-t-il évolué ?
 - Il devient plus un gestionnaire de la nature, du moins un certain nombre qui se spécialise.

5. En dehors du personnel des espaces verts, y a-t-il eu une communication en interne à d'autres services ? auprès des élus ?

- Non, pas de manière systématique
- Communication passive, comme pour le grand public, via brochures, site Internet

Communication externe :

6. Comment la notion de gestion différenciée a-t-elle été introduite auprès du grand public ?

- Quand ?:

Avant, via brochures et panneaux

- Par qui ?

IBGE

- Pour qui ?:

Grand public

- Comment ?:

Nombreuses plaquettes de présentation des parcs(ensemble et de façon individuelle), où la gestion différenciée est évoquée et présentée.

Une plaquette de présentation générale de la gestion différenciée dans les parcs bruxellois

Site Internet : www.ibgebim.be

...

- Quels arguments sont mis en avant ?

Associer la population à la démarche
Transposer les pratiques chez les particuliers
Favoriser la biodiversité
Bilan environnemental

7. Comment est perçue la gestion différenciée par la population ?

- Mesure de satisfaction :

Impression que les gens « s'habituent » à cette gestion qui fait de plus en plus partie de leur quotidien

- Quel retour par rapport aux outils de communication ?
Non mesuré

8. Comment répondre au public ?

- Traitement au cas par cas : oui, réponse individuelle

9. Observe-t-on une évolution dans la perception de la gestion différenciée ? Si oui, à la suite de quoi ?

Avez-vous l'impression que la communication et les différents supports de communication ont eu une influence sur le public ?

Il n'y a jamais eu une stratégie de communication bien établie. Ce n'était sans doute pas vraiment nécessaire.

Les choses se construisent au fur et à mesure, s'intègrent dans les habitudes et la culture des gestionnaires comme du public.

10. Comment est abordée la communication sur la gestion différenciée ?

- Comme un outil pédagogique : former, enseigner les « bonnes pratiques », faire comprendre l'intérêt écologique de cette gestion

LISTE DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ETUDIÉS PAR VILLE

- **Lille**

1. plaquette « GD des espaces verts », diffusion grand public
2. plaquette « parc matisse », grand public
3. livret « la biodiversité à Lille », des « Guides pratiques de la ville de Lille »

- **Grande Synthe**

1. plaquette « GD des espaces verts », diffusion grand public
2. plaquette « jardin des plantes médicinales », pour grand public
3. programme 2000 des « WE nature »
4. livret « ville jardin », avec fiches des parcs le long de la promenade des parcs
5. article de presse voix du nord sur le Puythouck
6. « Le guide de la Gestion Différenciée »
7. www.ville-grande-synthe.fr

- **Rennes**

1. présentation Power Point « comment concilier désherbage et qualité de l'eau »
2. présentation Power Point « la gestion différenciée des espaces verts »
3. catalogue de l'exposition de 1996 (pour la fête du jardinage) « c'est un jardin extraordinaire, nature et biodiversité dans la ville de Rennes »
4. catalogue de l'exposition de 1996 (pour la fête du jardinage) « la diversité de nos jardins »
5. www.ville-rennes.fr

- **Nantes**

1. présentation Power Point sur la gestion optimisée, SEVE de la ville de Nantes
2. www.seve.nantes.fr
3. brochure « jardinez bio », du GAB 44, utilisée par le SEVE de Nantes
4. livret « le tour de Nantes en 80 plantes »
5. livret « le jardin des plantes »
6. livret Le Moutard, « Jardins, collection du nez en l'air, n°1 »
7. dépliant « Parcs et Jardins de Nantes »

- **Montpellier**

1. thèse de G. Aggeri sur la nature champêtre en ville, le cas de la ville de Montpellier
2. fiches de la Direction Paysage et Nature :
 - « Un jardin naturel autour de sa maison »
 - « Les traitements alternatifs ou comment ne pas employer de produits chimiques dans son jardin »
 - « A la recherche d'un entretien écologique des espaces verts »
 - « Une bactérie contre la chenille processionnaire du pin »
 - « Au pied de mon arbre »
 - « Les coccinelles arrivent »
 - « Le compostage chez soi...facile ! »
3. www.ville-montpellier.fr

- **Région Haute Normandie**

1. www.arehn.asso.fr
2. fiches pdf :
 - les produits de jardinage
 - choisir les arbres
 - la GD des bords de route
 - la biodiversité variétale
 - planter des haies champêtres

- **Seine Saint Denis**

1. dépliant « le parcours de l'eau », parc du Sausset
2. dépliant « les arbres à paroles », parc du Sausset
3. dépliant « le parcours de gym », parc du Sausset
4. rapport « biodiversité urbaine et gestion harmonique au parc du Sausset »
5. rapport « gestion harmonique appliquée aux grands parcs urbains de la Seine Saint Denis, le parc du Sausset et le parc de la Courneuve »
6. site www.parcs93.info
7. site www.biodiv93.org
8. livret « petit vocabulaire de l'environnement »
9. CD « chants d'oiseaux »
10. CD « des champignons en Seine Saint Denis »
11. rapport « 10 ans de gestion harmonique en Seine Saint Denis », décembre 2003
12. carte communication sur www.parcs93.info
13. plaquette « des espaces verts à découvrir »
14. plaquette « événements dans les parcs sept-déc 2005 »
15. livret « pour aimer la science » (jeunesse)
16. livret « les champignons » (jeunesse)
17. livret « le bonheur est dans la mare »

- **Grand Lyon**

1. plaquette « le développement durable »
2. plaquette « désherber autrement dans le Grand Lyon »
3. plaquette « les arbres du Grand Lyon »
4. livret présentation du projet d'aménagement des berges du Rhône
5. « Grand Lyon Magazine », août-septembre 2005 : article sur les berges du Rhône, sur le « vélo'v », article sur les « herbicides plus naturels »
6. www.grandlyon.com

- **Bruxelles**

1. site www.ibgebim.be
2. livret « l'administration de l'environnement en région de Bruxelles-Capitale », et sa version anglaise, néerlandaise et allemande, édité par IBGE
3. livret “ discovering Brussels through its green areas “, et sa version française, édité par IBGE
4. livret « la vallée de la Woluwe », édité par IBGE
5. livret « vers une gestion écologique des parcs régionaux bruxellois », édité par IBGE
6. dépliant : « aménagement des zones spéciales de conservation en région de Bruxelles-capitale », 1998-2001, collection « nature et parcs, IBGE
7. rapport « l'état de l'environnement en région de Bruxelles-Capitale, tendances 1996-1999 », édité par IBGE

- **Lausanne**

1. www.lausanne.ch
2. dans la liste « l'entretien différenciée en images » (pdf) :
 - intro, objectifs et moyens
 - retrouver des prairies fleuries en ville
 - maintenir un entretien intensif des lieux emblématiques
 - expérimenter de nouvelles approches
 - se réconcilier avec les « mauvaises herbes »
 - privilégier les revêtements naturels perméables
 - végétation indigène et plantes vivaces
 - préserver le patrimoine des parcs et jardins historiques
 - créer des parcs d'expression contemporaine
 - jeux et espaces créatifs
 - lieux de rencontres et de convivialité
 - informer le public des actions menées en ville pour la biodiversité
3. www.lausannejardins.ch

- **Jarrie**

1. articles du journal municipal « Jarrie magazine », version pdf et imprimée
2. plaquette « la GD », version pdf et imprimée, 2004, diffusée à 500 exemplaires
3. article du magazine « Rustica » de juillet 2005 avec exemple de Jarrie et photos des panneaux en ville (les panneaux datent de 2004)
4. www.ville-jarrie.fr

- **Divers**

1. actes du colloques « jardins 21 » de Strasbourg, « de la gestion différenciée au développement durable », 6 et 7 juin 2000, édité par CNFPT