

Le rôle de la formation pour limiter les propos agressifs en déchèterie

Dans le canton de Neuchâtel, l'entreprise Vadec gère des déchèteries sur mandat des communes. Ses employés se heurtent parfois à des comportements déplacés de la part des usagers. Dans ce contexte, Vadec a approché l'Institut de sociologie de l'Université de Neuchâtel afin de comprendre l'origine de ces problèmes et d'y remédier. L'étude a duré six mois en 2017. Quelle place tient la formation dans les mesures préconisées?

Forum Déchets: L'étude indique que les usagers perçoivent souvent le tri comme complexe. Pourquoi?

Claudia Dubuis: Il arrive que les sociologues parlent de «travail de consommation» quand il est question de trouver le bon magasin, de choisir parmi la multiplicité des biens exposés à la vente, etc. Cette activité se double aujourd'hui d'un «travail de tri», qui représente une tâche supplémentaire perçue comme lourde, en dépit de la bonne volonté générale. Une fois à la déchèterie, les usagers veulent se débarrasser le plus rapidement possible de leurs déchets, sans toujours vraiment essayer de comprendre vers quelle benne se diriger. Pour se sentir efficaces, ils disent avoir besoin de cadrage clair, parce que les catégories de tri sont souvent floues ou mal comprises.

FD: Quel est le rôle de l'employé de déchèterie dans les problèmes ou dans leur résolution?

CD: Les changements de consignes ou les décisions politiques, comme celle de ne plus accepter tous les plastiques, ont pu occasionner des tensions. Les employés doivent faire appliquer des procédures garantissant une certaine qualité des matières recyclées. En même temps, ils doivent tenir compte des demandes de rapidité et d'efficacité des usagers, que l'on peut voir comme de bons trieurs, mais peu

zélés. Les usagers apprécient particulièrement la politesse et la cordialité. Pour les employés, ces qualités s'assimilent à des compétences professionnelles, parfois difficilement acquises, qui visent à rendre les relations humaines aussi fluides que possible ainsi qu'à rendre le passage en déchèterie rapide et efficace.

FD: Les employés de déchèterie sont-ils plutôt surveillants ou conseillers?

CD: Les activités qu'ils exercent demandent de la polyvalence. Une dimension de contrôle – que des employés eux-mêmes désignent de «police» – pose particulièrement problème et crée des tensions. La dimension la plus centrale est celle de service à la clientèle, avec un fort accent sur l'aide et le conseil à des usagers quelquefois irritables. Les employés mentionnent souvent l'importance de cours qu'ils ont suivis: la plupart d'entre eux n'avaient jamais exercé auparavant d'activité professionnelle en relation avec de la clientèle ou des usagers.

FD: Quelles formations sont utiles aux employés?

CD: En plus de la formation continue qui passe en revue la législation, les filières de tri ainsi que la manipulation des déchets toxiques, différents cours de relation avec la clientèle et de gestion de conflits soutiennent le personnel dans son rapport avec les usagers. Trois cours différents au moins

ont été suivis, selon les déchèteries visitées lors de l'enquête. Ils sont considérés utiles quand ils proposent des consignes simples et claires à appliquer auprès des usagers récalcitrants, par exemple des phrases types ou des attitudes corporelles à adopter pour désamorcer les crises, ou encore le recours à un collègue ou à un supérieur.

FD: Que conseillez-vous aux communes?

CD: Les consignes de tri assignent aux employés une fonction de surveillance et de dénonciation délicate à mettre en œuvre. Les conflits s'apaisent à partir du moment où les employés ont la possibilité de résoudre eux-mêmes une partie des problèmes, avec une petite marge de manœuvre par rapport aux règlements. Les indications de tri proposées sont améliorables, mais c'est la bonne ambiance et l'attitude aimable du personnel que relèvent et souhaitent souvent les usagers. Pour y parvenir, il s'agit de renforcer l'offre de formation spécifiquement adressée aux employés, qui devrait également être un espace d'échanges autour des différents problèmes rencontrés dans leur activité professionnelle.

Informations recueillies auprès de **Claudia Dubuis**, Dre en anthropologie, chargée d'enseignement et de recherche, Institut d'ethnologie de l'Université de Neuchâtel. Avec **Olivier Crevoisier**, professeur, Institut de sociologie, et **Ellen Hertz**, professeure, Institut d'ethnologie.



Les employés de déchèterie (ici celle de La Croix) subissent une certaine pression, aussi bien au sujet de la qualité du tri que de la satisfaction des usagers. L'étude a cherché à identifier les attitudes des citoyens face au système de traitement des déchets et à définir les pistes d'amélioration.