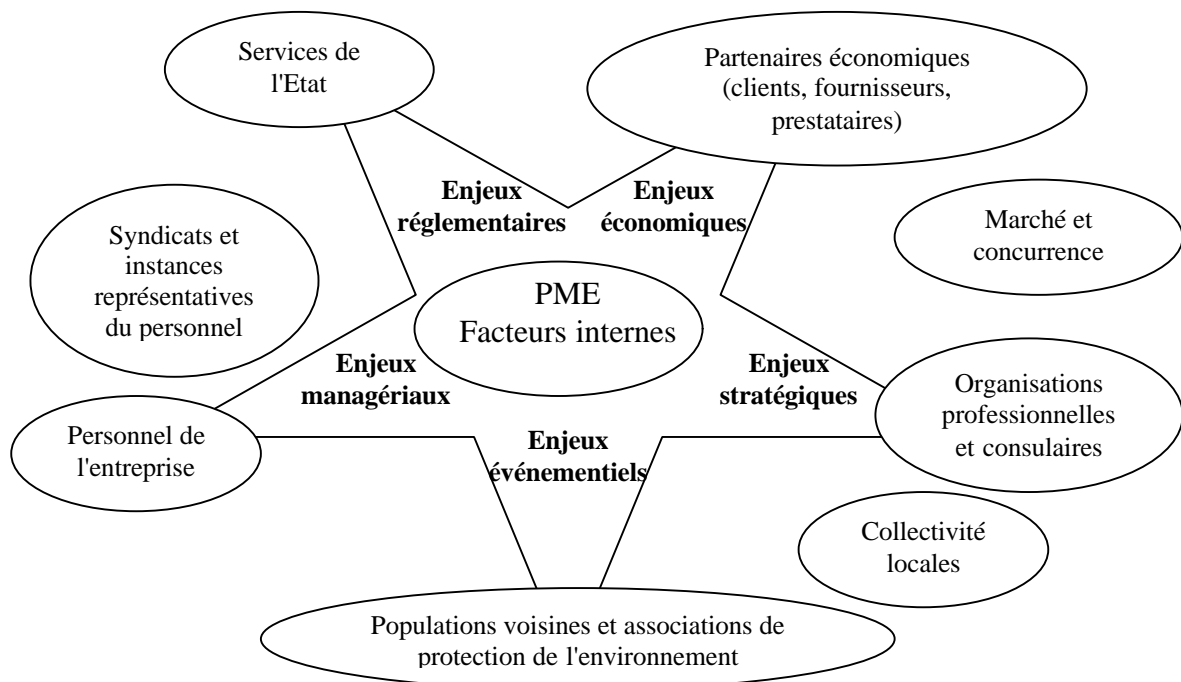


## Chapitre C. PME/PMI et respect de l'environnement

Après avoir défini la notion "d'environnement" pour l'entreprise, nous allons voir à quoi cette notion correspond précisément pour la PME. Peu de travaux de recherche portent sur la question de l'intégration de l'environnement par les PME et il est difficile d'estimer la part de la pollution générée par les PME par rapport à la pollution totale [HILLARY 00]. Tous les travaux portant sur ce thème s'accordent cependant pour dire que l'impact global des petites et moyennes entreprises ne peut pas être négligé du fait de leur grand nombre, de leur fort taux de participation à la production nationale<sup>87</sup> (comme il a été vu au paragraphe I.A.1.b), de leur dispersion sur le territoire et de leur faible prise en compte de l'environnement. Nous verrons dans ce chapitre quels sont les déterminants de la prise en compte de l'environnement par les PME : les déterminants externes correspondent aux *enjeux* liant l'intégration de l'environnement à la pérennité de l'entreprise tandis que les déterminants internes sont liés aux *capacités* de l'entreprise à intégrer l'environnement. Nous représenterons ensuite les freins à l'intégration de l'environnement par les PME / PMI par un "cercle de passivité" et détaillerons les obstacles à l'accès à l'information environnementale. Enfin, nous décrivons quelques outils facilitant l'intégration de l'environnement par les PMI.



**Figure 38. Représentation des facteurs influant sur le comportement d'intégration de l'environnement de la PME**

### 1. Enjeux de l'intégration de l'environnement pour les PME

Trois catégories d'enjeux liés à l'intégration de l'environnement par la PME sont distinguées par [PERSONNE 98] : les enjeux réglementaires, économiques et stratégiques.

<sup>87</sup> Par exemple, une enquête réalisée par l'IG2E pour le SPIRAL de Lyon, auprès de 3000 entreprises du Rhône, montre que les entreprises de moins de 10 salariés produisent globalement autant de DIB que les entreprises de plus de 10 salariés (672 000 tonnes contre 700 000 tonnes), mais que les premières possèdent une proportion de déchets mélangés plus importante (350 000 tonnes contre 313 000 tonnes), ce qui montre que les très petites entreprises valorisent moins ces déchets [SPIRAL 00].

- **Les enjeux réglementaires** concernent la diminution des risques liés aux responsabilités civile et pénale<sup>88</sup> de l'entreprise et de ses responsables. En cas de constat de non-conformité par un inspecteur des installations classées, l'entreprise est exposée à des sanctions pénales et administratives<sup>89</sup>. La responsabilité pénale est prévue en cas de non-respect des prescriptions sous forme de sanctions judiciaires : peines de police (contraventions et interdiction d'utiliser l'installation) et correctionnelles (réservées aux infractions intentionnelles mais pouvant aller jusqu'à 5 ans d'emprisonnement) [EDITIONS 01].
- **Les enjeux économiques** consistent, pour l'entreprise, à optimiser les coûts liés aux consommations en eau, énergies, matières premières ou consommables, à l'élimination des déchets, à la pression fiscale ou aux contrats d'assurance. L'entreprise doit alors chercher à réduire ses prélèvements de ressources. Dans certains cas, des garanties de bonne conduite environnementale (respect de la réglementation, de certaines spécifications concernant les produits voire mise en place d'un SME) sont nécessaires pour accéder ou conserver un marché. A l'instar de Volvo qui impose à ses fournisseurs la mise en place de système de management environnemental [LOMBARD 99-2], les constructeurs automobiles ont des exigences de plus en plus marquées quant à la diminution des impacts environnementaux tout au long du cycle de vie de leur produit. Soulignons la démarche d'IVECO dont le service environnement et les conseillers commerciaux incitent les concessionnaires à entrer dans une démarche environnementale en leur proposant un service "clé en main" de mise en place de management vert après un audit environnemental effectué par une société extérieure.
- **Les enjeux stratégiques** sont associés à la pression sociétale croissante concernant le respect de l'environnement, la qualité de vie, mais aussi les questions de santé publique. Cette pression s'exerce sur les entreprises à travers leurs parties intéressées, c'est à dire les "individus ou groupes concernés ou affectés par la performance environnementale d'un organisme" [ISO 96-1]. Améliorer ses performances environnementales permet à l'entreprise, outre un verdissement de son image de marque, d'améliorer ses relations avec son voisinage, collectivités locales, pouvoirs publics, partenaires économiques, voire financiers. Ces relations sont étroitement liées à la pérennité et au développement de l'entreprise. Par exemple, lorsque la PME désire accroître son activité ou construire un nouveau bâtiment, les autorisations et permis de construire nécessaires auront plus de chance d'être acceptés si elle est en bon terme avec les acteurs locaux. L'intégration de l'environnement permet aussi à l'entreprise d'améliorer l'aspect extérieur et intérieur du site (intégration dans le paysage, propreté, etc.), ce qui a une répercussion très positive sur l'impression que se font les clients (potentiels et actuels) de l'entreprise.

Nous rajouterons à ces trois catégories deux autres types d'enjeux ("événementiels" et "managériaux") auxquels la presse spécialisée fait de plus en plus référence.

- **Les enjeux événementiels** interviennent lorsque l'entreprise est contrainte de prendre en compte la dimension environnementale suite à un événement particulier (accident ayant un impact environnemental très négatif, manifestations d'associations locales, etc.).

---

<sup>88</sup> Le respect des règles administratives ne donne pas le droit de nuire à autrui. La responsabilité "civile" consiste à la réparation, par l'entreprise, des dommages causés à autrui. La responsabilité pénale est relative aux infractions et peines qui s'appliquent aux entreprises (en tant que personnes morales) et à leurs responsables (dirigeants, gérants voire ingénieurs) en cas de constat de non-conformité.

<sup>89</sup> Exécution de travaux d'office, mise en demeure de régulariser et suspension éventuelle d'activité, fermeture de site (voire apposition de scellés) ou suppression.

- **Les enjeux managériaux** deviennent de plus en plus forts. La démarche environnementale correspond souvent à une démarche du dirigeant car cela lui permet de mieux maîtriser les risques (sanctions administratives et pénales, obligation de cessation de certaines activités, perte de marché, pollutions accidentelles et chroniques, opposition de parties intéressées) qui pèsent sur l'entreprise et sur lui-même en tant que responsable. Intégrer l'environnement permet au dirigeant comme aux employés de travailler dans le sens de leurs convictions éthiques [ALLARY 98], et ceci d'autant plus que ces personnes sont sensibilisées par ailleurs à la protection de l'environnement (médias, collectivités locales effectuant des opérations de sensibilisation au tri des déchets, entreprise située dans un parc naturel régional, etc.). Les entreprises ayant mis en place un SME constatent qu'une des principales retombées positives est l'effet fédérateur du SME et l'amélioration de la motivation du personnel [LOMBARD 98]. En effet, chaque fonction de l'entreprise peut bénéficier d'impacts positifs sur ses conditions de travail grâce au SME : par exemple, prévention des risques et meilleure gestion des matières dangereuses pour les méthodes, rigueur et sensibilisation du personnel pour le service qualité, rigueur dans le tri des déchets pour la production et l'entretien [DBF 00]. L'image "propre" d'une entreprise peut également améliorer ses capacités de recrutement.

Différentes motivations, associées aux enjeux que nous venons de présenter, sont explicitées dans le tableau ci-dessous.

<b>A. Enjeux événementiels</b>	Suite à un accident
	Mise en évidence d'une pollution chronique par les médias ou riverains
<b>B. Enjeux réglementaires</b>	A la suite d'une mise en demeure pour non-conformité
	Lors de l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation
	Lors de l'extension ou implantation de nouvelles installations
	Lors de la reprise d'une entreprise
	Diminuer la responsabilité civile et pénale du chef d'entreprise
	Respecter les normes et réglementation françaises
	Respecter les normes et réglementation communautaires
<b>C. Enjeux économiques</b>	Economiser les ressources (énergie et/ou de matières premières)
	Diminuer les charges financières liées aux risques industriels
	Diminuer le montant des taxes (fiscalité incitative)
	Bénéficier d'aides financières
	Répondre à la demande d'actionnaires / groupe propriétaire
	Répondre à un ou de plusieurs clients
<b>D. Enjeux stratégiques</b>	Anticiper une exigence prochaine du marché
	Répondre à la pression des entreprises concurrentes
	Eviter les plaintes / problèmes avec riverains
	Suite à la démarche d'un organisme institutionnel
	Améliorer les relations avec les pouvoirs publics
	Profiter d'opportunités d'activités
	Améliorer image de l'entreprise
	Assurer la pérennité de l'entreprise
<b>E. Enjeux managériaux</b>	Motiver et responsabiliser les salariés
	Répondre à la motivation personnelle du dirigeant
	Prévenir et réduire les accidents et maladies professionnelles
	Améliorer les conditions de travail et favoriser un meilleur cadre de vie
	Répondre ou anticiper la pression des salariés ou syndicats

**Tableau 24. Enjeux et motivations des PME pour intégrer l'environnement**

E. REYNAUD s'appuie sur la théorie des coûts de transaction d'O. WILLIAMSON [WILLIAMSON 75] pour identifier quatre facteurs expliquant le comportement de respect de l'environnement de l'entreprise [REYNAUD 97] :

- **L'incertitude** joue un rôle clé dans la compréhension du comportement d'intégration de l'environnement des entreprises. La complexité de l'environnement augmente le nombre d'informations à identifier et traiter [REYNAUD 97]. Intégrer l'environnement permet à l'entreprise de gérer l'incertitude liée à l'évolution de la concurrence, de la demande et de la législation. Cela lui permet également de mieux gérer les risques d'impacts (chroniques et accidentels) sur l'environnement, les populations voisines, ses employés et équipements. Pour gérer cette incapacité à prévoir le futur et la situation de rationalité limitée, le décideur doit se reposer sur une rationalité procédurale plutôt qu'une rationalité substantive [REYNAUD 97].
- **L'opportunisme des agents** doit être pris en compte pour expliquer les différences de comportement entre individus. Il s'agit de la disposition d'un agent, "pour réaliser son intérêt personnel, à utiliser la ruse ou la tricherie, ou à épuiser, de bonne foi, toutes les possibilités d'interprétation des contrats" [KOENIG 93]. Il est lié à l'asymétrie d'information qui intervient lorsque deux acteurs n'ont pas accès à la même quantité d'informations. Ainsi, l'absence d'obligation de transparence par rapport aux performances environnementales et le manque d'effectif des inspecteurs des installations classées ( 740 pour 64 600 entreprises soumises à autorisation) encouragent l'opportunisme des entreprises : respect "minimaliste" des exigences réglementaires, pratiques interdites et non respectueuses de l'environnement "dissimulées" (par exemple, vidanges "sauvages" de déchets liquides toxiques en cas de crue, rejets atmosphériques nocturnes non conformes, etc.), communication "verte" sans efforts réels au niveau de la production.
- **Le nombre d'agents sur le marché** influence aussi leur comportement de protection de l'environnement : en situation de monopole, le pouvoir de négociation des clients diminue. Nous proposons d'étendre ce facteur au **nombre d'entreprises présentes sur un territoire** : d'une part, si une entreprise est seule sur un territoire et qu'elle emploie un fort pourcentage d'habitants d'un village, elle sera plus tentée d'utiliser le "chantage à l'emploi" au cours de négociations avec la municipalité que la même entreprise située dans une grande ville. D'autre part, une forte concentration d'entreprises sur un territoire accroît la visibilité de leurs impacts industriels ainsi que la prise de conscience des acteurs locaux de la nécessité d'agir pour les réduire.
- **La spécificité des actifs** peut soulever des problèmes d'adaptation et d'appropriation de technologies propres ainsi que s'opposer à la diffusion des données environnementales par souci de confidentialité.

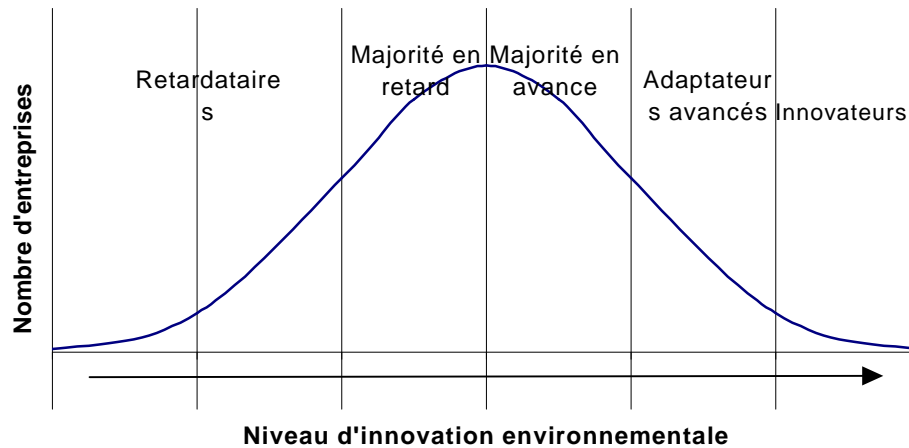
Nous proposons de croiser ces quatre facteurs avec la sensibilité de l'entreprise aux différents enjeux que nous avons identifiés plus haut afin de préciser les types de comportements qu'elle peut adopter. Par exemple, la volonté de gérer l'incertitude par rapport à des enjeux événementiel l'amènera à mettre en place une démarche d'analyse et prévention des risques d'accident ou de crise.

	Facteurs humains		Facteurs environnementaux	
	Volonté de gérer l'incertitude	Tentation d'opportunisme	Nombre d'entreprises sur le marché ou le territoire	Spécificité des actifs
<b>Enjeux événementiels</b>	Recherche d'une maîtrise des risques d'accident ou de crise.	Risque de communication "verte" à l'occasion d'événements particuliers seulement.	Prise de précaution pour éviter "l'effet dominos" ainsi que les synergies négatives entre impacts des diverses entreprises.	Les démarches d'analyse des risques et impacts doivent être personnalisées à chaque PME.
<b>Enjeux réglementaires</b>	Recherche d'une meilleure connaissance de l'évolution de la législation.	Tentation d'interprétation "minimaliste" des exigences réglementaires et d'irrégularités dissimulées.	Un organisme peut assurer une veille réglementaire commune à plusieurs entreprises.	Chaque PME subit des contraintes réglementaires différentes.
<b>Enjeux économiques</b>	Veille sur l'évolution des exigences des clients et des coûts environnementaux.	Tentation d'intégrer l'environnement seulement si cela contribue à une baisse des coûts.	Augmentation de l'influence d'une entreprise si ses fournisseurs potentiels sont nombreux.	Difficultés pour établir un "référentiel commun" des coûts et bénéfices liés à l'environnement
<b>Enjeux stratégiques</b>	Veille sur le comportement environnemental de la concurrence et des parties intéressées	Utilisation de "l'image verte" pour profiter de certains secteurs de marché	Augmentation du poids de négociation d'une entreprise si elle est seule sur un territoire ("chantage à l'emploi")	Difficulté pour identifier les parties intéressées qui sont spécifiques à chaque PME
<b>Enjeux managériaux</b>	Volonté d'implication, responsabilisation et formation du personnel	Mise en place de SME pour fédérer et motiver le personnel	Utilisation de l'argument "écologique" pour attirer le personnel dans l'entreprise	Diversité des réactions du personnel par rapport à l'environnement

**Tableau 25. Comportements d'intégration de l'environnement par l'entreprise selon ses déterminants et enjeux**

## 2. Facteurs internes influençant les capacités des PME / PMI à intégrer l'environnement

### a) Evaluation du niveau d'intégration de l'environnement de la PME



**Figure 39. Schéma d'adoption de l'innovation environnementale [FUSSLER 96]**

C. FUSSLER distingue cinq types d'entreprises (présentées sur la Figure 39) selon leur niveau d'adoption des innovations environnementales [FUSSLER 96]. Selon cet auteur, le nombre d'entreprises de chaque catégorie peut globalement être représenté sur une courbe de Gauss. Cependant, il ne propose pas d'indicateur permettant de juger, pour une entreprise donnée, où elle se situe par rapport à cette courbe.

E. REYNAUD est plus explicite sur les caractéristiques de prise en compte de l'environnement par les entreprises et propose 4 stades à travers l'internalisation de l'environnement au niveau de la communication, la production et la R&D de l'entreprise [REYNAUD 97] :

- *Stade n°1 "communication verte, recherche de dédouanement"* : l'entreprise ne prend en compte l'environnement qu'au niveau de sa communication et non au niveau de sa production et de la R&D. Si cette approche permet d'instaurer une "image verte", elle ne permet pas de gérer les risques et impacts environnementaux ni les risques attachés à la modification ou au durcissement du contexte législatif et de la pression sociétale.
- *Stade n°2 "production verte - respect de la législation ou économie des coûts de production"* : l'entreprise n'intègre l'environnement qu'au niveau de la production. La gestion de ses impacts peut être externalisée (stratégie de traitement "end of pipe" éventuellement déléguée à un prestataire de services) ou internalisée (réduction à la source et "chasse aux gaspillages"). Cette stratégie réduit l'incertitude liée aux accidents et impacts environnementaux ainsi qu'aux exigences réglementaires et économiques, mais ne permet pas à l'entreprise de se différencier par son image.
- *Stade n°3 "Communication et production vertes - internalisation timide"* : l'entreprise allie intégration de l'environnement en externe et en interne, mais ne gère pas l'incertitude future à cause d'une absence de prise en compte de ce facteur dans sa R&D. Cela traduit un certain "attentisme" de leur part.
- *Stade n°4 "Communication, production et recherche vertes - réduction de l'incertitude"* : l'intégration de l'environnement en recherche et développement s'accompagne généralement de l'internalisation de cet aspect en production et d'une

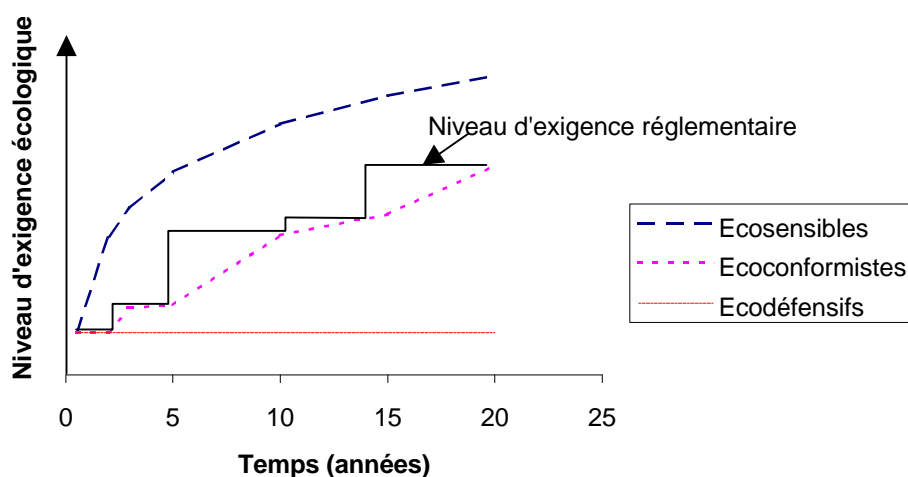
politique de communication. Ce stade permet une réelle maîtrise de l'incertitude [REYNAUD 97].

Cette classification permet de diagnostiquer les capacités d'une entreprise à maîtriser l'incertitude liée à ses impacts environnementaux. Cependant, elle n'est pas vraiment adaptée au cas des PME qui ont rarement des services formalisés de communication et de recherche et développement. Ainsi, nous adopterons la classification proposée par [BUTEL 97] :

- Les *entreprises à comportement "écodéfensif"* sont dans une logique strictement financière, perçoivent l'environnement comme une contrainte et n'assurent pas le respect de la réglementation.
- Les *entreprises à comportement "écoconformiste"* respectent les exigences réglementaires sans aller au-delà.
- Les *entreprises à comportement "écosensible"* dépassent ces exigences en optimisant l'utilisation des intrants (eau, énergies, matières premières et consommables) et réduisant leurs impacts. L'environnement est considéré comme un élément clé pour la pérennité de l'entreprise.

		<b>Ecodéfensif</b>	<b>Ecoconformiste</b>	<b>Ecosensible</b>
Infrastructure	Conception / aménagement du site	Aucune prise en compte	Aucune prise en compte	Effort
	Technologie écologique majeure	Aucune prise en compte	Action avale (dépollution)	Action amont (technologie propre)
	R&D environnement	Aucune prise en compte	Si nécessité	Un minimum sur site
	Investissement écologique	En fonction des disponibilités	Minimal	Selon les besoins
Organisation administrative	Type de prise en compte	Technique	Organisationnelle	Stratégique
	Structure et rattachement	Direction responsable	Direction responsable	Service propre rattaché à la DG
	Terme de plan d'action	Coup par coup	A court terme	Après planification à MT, voire LT
	Comptabilité spécifique	Aucune	Aucune	En développement
	Respect de la législation	Pas automatique	Au mieux	Prévision des évolutions
	Recherche d'information	Aucune	Minimum nécessaire	Développée
	Etudes écologiques	Aucune	Les "imposées"	Toute nature
Relations entre participants	Relations fournisseurs / clients	Aucune	Aucune	Effort de collaboration
	Exigences aux fournisseurs	Aucune	Aucune	Existantes
	Exigences aux clients	Aucune	En prévision	Existantes
	Sensibilisation du personnel	Aucune	Début	Responsabilisation
	Flux d'information environnementale à l'interne	Inexistant	Faible	Développé
Superstructure	Perception de la nature	Ressource	Milieu	Système
	Perception des investissements écologiques	Coût à éviter	Coût obligatoire à minimiser	Investissement rentable
	Niveau de priorité dans l'entreprise	Inexistant	Secondaire	Parmi les prioritaires
	Implication des dirigeants	Faible, voire nulle	Moyenne	Importante
	Implication du groupe	Faible, voire nulle	Moyenne	Importante
	Communication institutionnelle	Nulle	Limitée et contrôlée	Développée et organisée

**Tableau 26. Caractérisation des comportements écologiques selon [BUTEL 97]**



**Figure 40. Types de comportement industriel par rapport à l'environnement [BUTEL 97]**

Les critères précisés par [BUTEL 97] permettent une évaluation rapide du niveau et de la stratégie d'intégration de l'environnement des entreprises. Cependant, ces critères s'adaptent plutôt aux entreprises faisant partie de grands groupes.

On peut également noter l'absence de critères portant sur l'intégration de l'environnement sur le plan opérationnel et technique. L'intégration de tels critères est nécessaire dans la perspective de l'identification et la mise en place d'actions effectives visant à réduire les impacts environnementaux de l'entreprise. Les performances environnementales de l'entreprise doivent alors être évaluées de manière plus précise et quantitative.

L'évaluation de la performance environnementale est définie dans la norme ISO 14031 comme un "processus visant à appuyer les décisions de la direction pour établir la performance environnementale d'un organisme et qui comprend le choix des indicateurs, le recueil et l'analyse des données, l'évaluation des informations par rapport aux critères de performance environnementale, les rapports et modes de communication, la revue périodique et l'amélioration continue de ce processus" [ISO 00]. Il s'agit d'un outil de management interne qui aide la direction de l'entreprise à déterminer les actions nécessaires pour réduire ses impacts environnementaux, identifier ses aspects environnementaux significatifs, des axes d'amélioration et leur évolution, accroître l'efficacité de l'organisme et identifier les opportunités stratégiques [ISO 00]. Des méthodologies d'évaluation des performances environnementales sont proposées dans [PERSONNE 98] et [ISO 00].

Les parties intéressées des entreprises (collaborateurs, clients, fournisseurs, communautés voisines, voire acteurs financiers<sup>90</sup>) désirent également pouvoir évaluer les performances environnementales des entreprises. L'idée est alors de construire des "référentiels métiers" (ou "benchmarking") permettant de comparer les performances environnementales d'une entreprise avec l'ensemble de son secteur d'activité [PERSONNE 99] afin de permettre à l'entreprise et à ses parties intéressées, d'identifier ses axes d'amélioration possibles et la situation de ses performances environnementales par rapport à la "moyenne". Il apparaît cependant que cette approche se heurte à deux types de difficultés [PERSONNE 99] :

- La *variabilité des types de production* introduit des variations fortes de consommations de ressources et de rejets selon la technique employée, les caractéristiques et la qualité recherchées pour le produit. Les PME sont souvent situées sur des niches de marché et sont spécialisées dans des produits précis correspondant à des spécifications particulières. Leurs consommations et rejets de

<sup>90</sup> L'agence de rating ARESE <http://www.arese-sa.com/> propose à ses clients un service de notation et d'information sociale et environnementale sur les entreprises pour permettre la construction et la promotion de fonds de placement dédiés au développement durable.

matières, eau et énergie sont intimement liées à leur savoir-faire et à leur pérennité. D'une part, ces informations sont considérées comme confidentielles par l'entreprise qui ne veut pas se faire "voler" son "secret de fabrication", d'autre part, il est impossible de comparer ces données à celles d'autres entreprises qui produisent un produit similaire, mais ne correspondant pas aux mêmes fonctions et spécifications.

- *L'indisponibilité de l'information*, ou sa dispersion au sein même de l'entreprise rend très coûteuse, voire impossible, la collecte des informations sur les facteurs physiques et impacts de l'entreprise. Seules les entreprises les plus performantes disposent d'informations et suivent leurs performances environnementales.

### **b) Facteurs internes influençant les capacités d'intégration de l'environnement par la PME**

Deux types de facteurs de contingence de la PME sont distingués par [MAHE 98] : les caractéristiques internes à l'entreprise et les caractéristiques personnelles du dirigeant. Nous verrons comment ces facteurs influencent les capacités de l'entreprise à intégrer l'environnement :

- Les *caractéristiques internes de l'entreprise* sont liées à son identité, sa structure et son personnel :
  - *L'identité de la PME* peut influencer son niveau de prise en compte de l'environnement à travers :
    - *Sa taille* : les publications divergent quant à l'influence ou non de la taille sur les capacités d'intégration de l'environnement par la firme. I. GUYENOT observe (sur 36 entreprises de 50 à plus de 500 employés) que les grandes entreprises ont une implication plus forte que les petites [GUYENOT 99]. Les études présentées par [HILLARY 00] tendent également à montrer que les petites et moyennes entreprises sont moins avancées que les grandes dans la mise en place de systèmes de management environnemental. Cependant, [BUTEL 97] observe (sur 31 entreprises) l'absence de différence significative entre le niveau d'intégration de l'environnement et la taille. D'un côté, l'accès aux ressources internes et externes est plus difficile pour les PME. D'un autre, l'inertie structurelle, plus importante pour les grandes entreprises, rend plus difficile la mise en place de changements.
    - *Son secteur d'activité* : certains secteurs d'activité sont plus attentifs à leurs impacts environnementaux du fait de l'importance de leurs impacts environnementaux et des risques industriels qu'ils génèrent (chimie, par exemple), de la proactivité de certains acteurs économiques (constructeurs des pays de l'Europe du Nord par exemple, pour le secteur de l'automobile) ou d'organisations professionnelles (programme ADEGE - Action de Développement de la Gestion Environnementale de la Fédération de la plasturgie, par exemple).
    - *Son statut ICPE* (déclaration, autorisation ou Seveso) détermine le niveau d'exigence de la réglementation et des contrôles.
    - *Sa localisation* dans une zone particulièrement sensible, protégée ou au contraire dans un tissu industriel dense : selon les besoins du milieu naturel, les pressions des acteurs locaux sont plus ou moins fortes et peuvent conduire à des chartes et conventions locales spécifiques (contrats de rivière, charte environnement, etc.).

- ***Son contexte culturel, social et politique*** : les responsables accordent une importance plus ou moins élevée à l'environnement selon l'intérêt accordé à ce sujet par leurs partenaires.
  - ***Son âge*** agit sur sa structuration, ses capacités de changement et de mise en place de mesures de réduction des impacts (voire de mise en conformité), ainsi que sur d'éventuelles pollutions des sols issues d'anciennes activités de l'entreprise, mais qui restent à traiter.
  - ***Ses performances économiques*** conditionnent sa capacité à investir. [STANWICK 00] et [WHITTAKER 00] montrent le lien entre performances économiques (évaluées par les index boursiers ou le ratio bénéfice net / actifs) et performances environnementales (évaluées à travers la communication des entreprises sur leurs performances environnementales et l'élaboration d'une politique environnementale formalisée) pour des entreprises nord-américaines.
- ***La structure de l'entreprise*** est liée à sa prise en compte de l'environnement par :
- ***Les technologies*** utilisées sont directement à l'origine des impacts environnementaux de l'entreprise. L'arrêté du 2 février 1998 [JO 98] préconise l'utilisation des " meilleures technologies disponibles à un coût économique acceptable" lors de la mise en route d'une installation. Par définition, cette notion évolue avec le temps. La capacité des technologies à être modifiées ou remplacées, leur état, leur âge et leur niveau de technicité et de sophistication sont des critères essentiels pour évaluer la capacité de l'entreprise à intégrer des technologies plus propres dans son processus de production.
  - ***L'importance et la nature de ses aspects et impacts environnementaux*** : les entreprises ayant des impacts environnementaux importants (émissions atmosphériques, rejets liquides toxiques, grandes quantités de déchets industriels, etc.) sont généralement plus sensibilisées à la nécessité de maîtriser l'ensemble de leurs impacts [GUYENOT 99].
  - ***Les produits*** ont un impact sur l'environnement en amont et en aval de leur transformation au sein de l'entreprise. En fonction de leur technicité et diversité, il sera plus ou moins aisé de les modifier afin de réduire leur impact. Les exigences en termes de qualité et productivité sont également à considérer dans le cas de modifications visant à améliorer ses performances environnementales. La mise en place d'une technologie propre ne peut se faire au détriment de la qualité du produit final sans négociation avec le client [VERHEUL 99]. De plus, le type de produit détermine la longueur du cycle d'investissement des équipements principaux. Par exemple, l'industrie du textile a généralement des cycles d'investissement court (moins de 3 ans) tandis que celle du papier à des cycles long (plus de 10 ans) [BUTEL 97].
  - ***Les marchés*** peuvent être plus ou moins sensibles au respect de l'environnement selon les types et secteurs d'activité des clients. Selon ses segments et parts de marchés, voire son système de distribution, l'entreprise sera en position de force ou de dépendance pour imposer (ou se voir imposer) sa politique environnementale.
  - ***Sa capacité organisationnelle*** est présentée par [GAZERIAN 99] comme l'élément moteur le plus important pour l'implantation d'un SME : les critères proposés par cet auteur pour évaluer cette dimension sont l'existence d'une certification ISO 9000 au sein de la PME, l'utilisation de procédures ou d'un autre système pour suivre les performances de

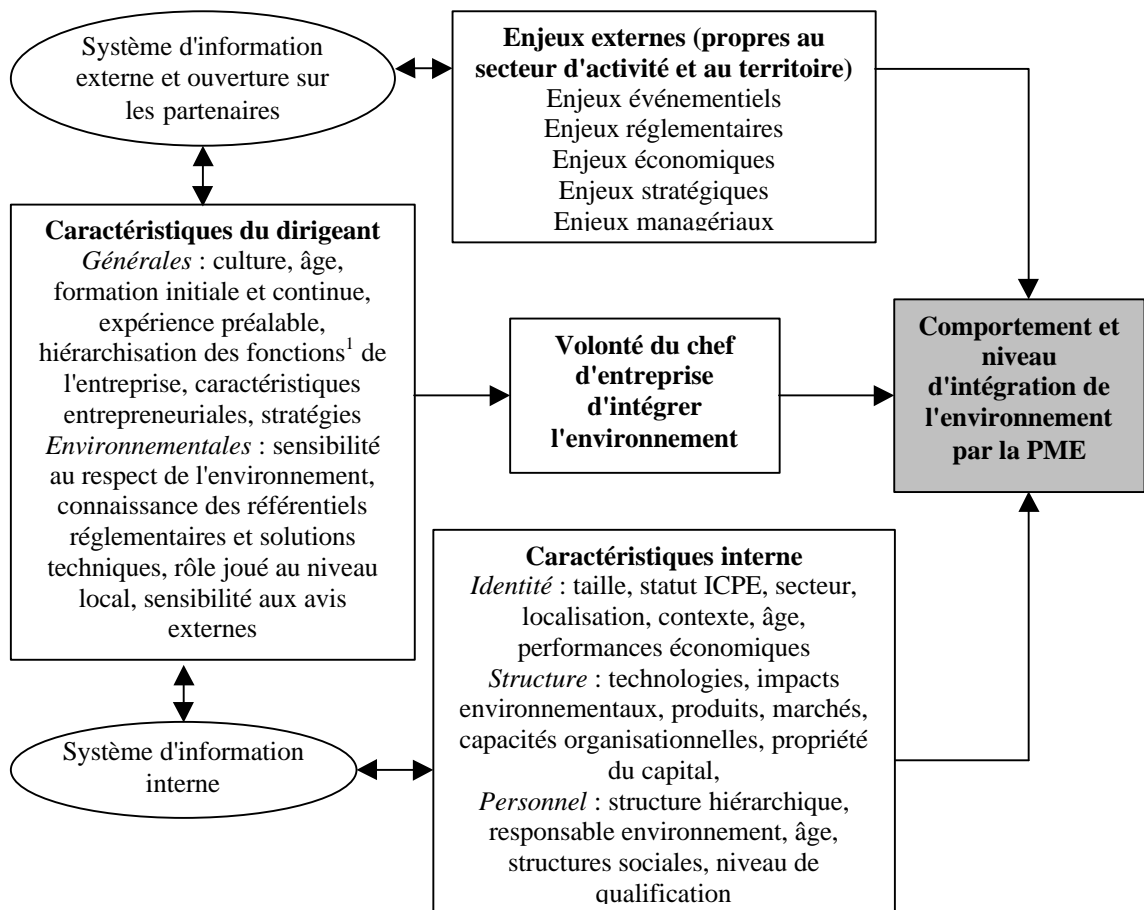
l'entreprise, la formation du dirigeant aux pratiques managériales, la définition et planification d'objectifs et stratégie, la possibilité de création d'un responsable environnement (facilité à déléguer) et l'acceptabilité et adaptabilité du personnel. Cependant, le respect de l'environnement par la PME ne passe pas obligatoirement par la mise en place d'un SME ni par la certification.

- **La propriété de son capital** : l'entreprise n'a pas les mêmes capacités de financement si son capital est familial ou s'il est détenu par un grand groupe industriel ou financier.
  
- **Son personnel** peut être caractérisé par les quatre facteurs suivants.
  - **Sa structure hiérarchique** doit être prise en compte dans l'organisation d'un système de management environnemental. Même si celui-ci se veut "transversal", les "traditions" hiérarchiques doivent être respectées sous peine de soulever des réticences et des oppositions.
  - **Sa distribution d'âge** est plus ou moins propice aux changements d'activité et de mode de production et à un intérêt par rapport au respect de l'environnement,
  - **Ses structures sociales** (Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail, Comité d'Entreprise, section syndicale, délégués du personnel) peuvent être consultées lors de la mise en place de changements améliorant performances environnementales et conditions de travail.
  - **Son niveau de qualification** influe sur les perspectives de substitution et/ou d'utilisation plus "propre" des technologies en place. Un niveau élevé de connaissances techniques du personnel, son adaptabilité au changement, l'existence d'une veille technologique sont des facteurs pouvant augmenter la capacité de l'entreprise à implanter un système de management environnemental [GAZERIAN 99].
  
- **Les caractéristiques personnelles du dirigeant** sont déterminées par sa culture, son âge, sa formation initiale et continue, son expérience préalable, sa hiérarchisation des fonctions<sup>91</sup> de l'entreprise, ses caractéristiques entrepreneuriales<sup>92</sup> et stratégies [MAHE 98]. D'autres facteurs interviennent comme sa sensibilité au respect de l'environnement, sa connaissance des référentiels réglementaires et des solutions techniques, le rôle joué par le PDG au niveau local, sa sensibilité aux avis externes [GAZERIAN 99]. C. GAZERIAN note que "la volonté du chef d'entreprise semble être le facteur clef de succès" de l'intégration de l'environnement par l'entreprise.

---

<sup>91</sup> Les résultats de l'enquête présentée dans [MAHE 98] montrent que les fonctions généralement attribuées à l'entreprise par leur dirigeant sont principalement la fonction commerciale et la fonction la technique (fabrication)

<sup>92</sup> Définies au § I.A.4



**Figure 41. Les déterminants du comportement et du niveau d'intégration de l'environnement de la PME**

La figure ci-dessus synthétise les différents facteurs susceptibles de déclencher la prise de conscience environnementale dans l'entreprise puis d'influencer son comportement environnemental. Cependant, nous traitons ici d'un phénomène complexe dans lequel tous les facteurs sont en interrelation dynamique. Le cheminement de l'entreprise vers un meilleur respect de l'environnement peut prendre des chemins variés et inattendus. Selon les entreprises, tous les facteurs cités ont des poids différents : certains peuvent n'avoir aucune influence pour une entreprise et être essentiels pour une autre !

### 3. Freins à l'intégration de l'environnement par les PME / PMI

#### a) Le cercle de passivité

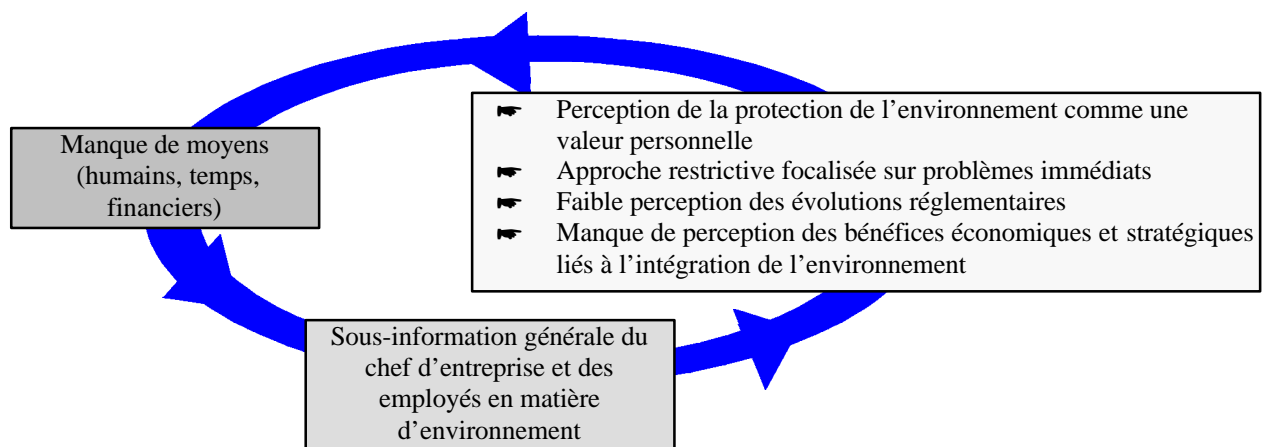
Comme nous l'avons souligné dans le premier chapitre, la principale caractéristique des PME est leur manque de moyens humains et financiers qui les conduit à focaliser leur attention sur l'immédiat (dans l'espace et le temps) et vivre la gestion quotidienne dans l'urgence. Ce manque de temps et de recul compromet la conceptualisation des problèmes environnementaux, considérés comme secondaires [HILLARY 00]. La petite taille de l'entreprise conduit également à l'absence de responsable environnement identifié et de compétence environnementale en interne [HILLARY 00].

Ainsi, il est rare qu'une PME entreprenne spontanément une démarche active de recherche d'information à ce sujet. Des difficultés d'accès des PME à l'information environnementale sont constatées par des enquêtes de terrain ([CCI 94], [LAZZARESCHI 98], [HILLARY 00]).

Cette sous-information a plusieurs conséquences sur la vision qu'ont ces industriels de l'intégration de l'environnement :

- Comme ils reçoivent plus d'informations sur l'environnement à travers les médias et leur vie privée qu'à travers leurs canaux d'information professionnelle, ils considèrent souvent l'environnement, à l'instar de la sécurité [FAVARO 97], comme une valeur relevant de la sphère personnelle du chef d'entreprise plutôt que comme composante professionnelle.
- Leur démarche d'intégration de l'environnement est souvent pragmatique, restrictive et focalisée sur les problèmes immédiats [PERSONNE 98]. Par exemple, une entreprise confrontée à un problème de débouché pour ses DIB suite à la fermeture d'une décharge pensera plutôt à chercher une autre décharge qui les accepte qu'à imaginer des solutions de valorisation, voire de réduction à la source.
- N'effectuant pas de suivi de la réglementation, ils n'ont que rarement une connaissance précise des contraintes réglementaires et, s'ils sont généralement conscients du fait que la réglementation évolue, ils ne savent pas précisément à quoi cela les contraint [CCI 94].
- Les pressions environnementales exercées par les grandes entreprises sur leurs fournisseurs et sous-traitants ne sont pas encore généralisées à l'ensemble des secteurs d'activité. "En France, contrairement à l'Allemagne, aux pays scandinaves, "l'environnementalement correct" n'est pas encore une exigence du public et des médias" [DE BACKER 99]. De même, les bénéfices économiques liés à l'intégration de l'environnement n'apparaissent pas toujours immédiatement à l'entreprise (surtout si elle commence l'intégration de l'environnement par une approche "end of pipe" afin de se mettre en conformité réglementaire). Les PME souffrent donc d'un manque de perception des bénéfices économiques et stratégiques potentiellement liés à l'intégration de l'environnement [HILLARY 00].

Ainsi, l'environnement est perçu par la plupart des PME comme une contrainte et non comme un atout potentiel. Cela ne les encourage pas à consacrer plus de moyens à ce domaine. La figure ci-dessous représente ce "cercle de passivité" qui s'oppose à la prévention de la pollution pour la plupart des PME.



**Figure 42. Cercle de passivité s'opposant à l'intégration de l'environnement par les PME**

La sous-information des dirigeants est la clé de voûte de ce cercle de passivité. C'est aussi le point sur lequel les parties intéressées peuvent avoir le plus d'influence.

Nous n'avons trouvé que deux publications traitant de la question de l'information environnementale pour les PME : G. CLARK, de l'UNEP (Division Technologies, Industries et Economie du Programme des Nations Unies pour l'Environnement) [CLARK 00] et J. HUNT [HUNT 00]. L'étude de l'UNEP repose sur l'interrogation d'experts diffusant de l'information environnementale aux PME tandis que [HUNT 00] reprend les résultats d'une enquête effectuée auprès de 60 chefs d'entreprises par entretiens semi-structurés. La publication de ces études étant apparue après la réalisation de notre enquête, nous utiliserons ces travaux pour comparer leurs résultats avec ceux de notre enquête (§III.A). Ces deux publications donnent des recommandations générales pour le développement de meilleurs systèmes de diffusion d'information environnementale vers les PME.

Avant de proposer de telles recommandations, nous allons présenter les freins qui s'opposent à l'accès à l'information environnementale pour les PME puis les différents outils qui existent déjà pour aider les entreprises à sortir de ce cercle de passivité et s'engager dans un "cercle vertueux" d'amélioration.

## b) Freins à l'accès à l'information environnementale

Les obstacles affectant l'accès à l'information environnementale des PME peuvent être liés :

- aux personnes qui communiquent (émetteur et récepteur),
  - à l'échange entre l'entrepreneur et l'émetteur d'information environnementale,
  - au message lui-même.
- Pour identifier les **obstacles liés aux personnes qui communiquent** (entrepreneurs et ses interlocuteurs externes dans le domaine de l'environnement), nous utiliserons la typologie proposée par [MAHE 98] pour les difficultés altérant la communication au sein de la PME :
    - Les *différences culturelles ou sémantiques* entre l'émetteur et le récepteur conduisent à des interprétations différentes. Le vocabulaire du métier de chaque entreprise s'oppose au langage juridique ou scientifique des professionnels de l'environnement. Par exemple, si l'entreprise n'a jamais réalisé d'étude déchets, elle ne saura pas forcément qu'elle génère des "déchets industriels spéciaux", même si c'est le cas, car cette expression n'est pas celle qu'elle utilise quotidiennement pour manipuler ses produits. Réciproquement, si l'industriel parle de "boues de rectification", son interlocuteur devra identifier ce déchet comme "déchets provenant de la mise en forme (forge, soudure, presse étirage, tournage, découpe, fraisage)" correspondant à la rubrique 12 01 00 de la nomenclature déchets<sup>93</sup> et approfondir la question pour savoir de quelle catégorie précise il s'agit ("12 01 11 DIS - boues d'usinage"). De même, si l'industriel fait allusion à des "huiles de coupe solubles", il faut traduire qu'il possède des "émulsions d'usinage" dont la composition doit être recherchée pour détecter ou non la présence d'halogènes et classer ces déchets sous la rubrique adéquate de la nomenclature DIS.
    - La *rétenion d'information*, ou sélection orientée de l'information, consiste à ne transmettre que ce qui est jugé nécessaire et conserver pour soi ce qui est considéré comme important afin de préserver ses pouvoirs. Les projets liés à l'environnement étant souvent jugés comme stratégiques, ce problème, lié aux confrontations et enjeux de pouvoirs entre acteurs, peut se rencontrer.
    - Le *filtrage du récepteur* qui a tendance à ne retenir que ce qui abonde dans son sens peut conduire un industriel à ne retenir que les informations qu'il juge positives pour son entreprise.

---

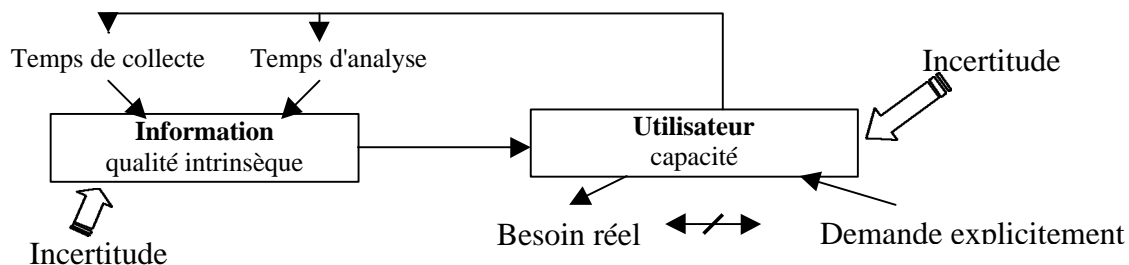
<sup>93</sup> Décret n° 97-517 du 15 mai 1997 relatif à la classification des déchets dangereux (JO du 23 mai 1997), disponible sur Internet <http://aida.ineris.fr/>

- Le *statut de l'interlocuteur* risque de bloquer une demande d'explication complémentaire. Par exemple, si un industriel pense être en non-conformité sur un point, il n'osera pas poser de question à ce sujet à la DRIRE qui joue le double rôle de conseil et autorité de contrôle.
  - La *crédibilité* d'un interlocuteur est un facteur essentiel à l'efficacité d'un échange informationnel. Par exemple, une entreprise accorde a priori plus de poids aux informations reçues d'un bureau d'études ou d'un centre technique que d'une association de protection de l'environnement.
  - Le *manque de disponibilité* d'un interlocuteur (et, en particulier du chef d'entreprise) rend difficile la naissance d'un dialogue suivi et d'une véritable relation de confiance. En particulier, cela conduit à un taux très faible de participation à des réunions collectives dont la date est imposée.
  - Ce manque de disponibilité peut conduire les acteurs de l'environnement à ne *pas s'étendre sur des explications qu'ils jugent superflues pour ne pas perdre de temps* mais qui s'avèrent indispensables à la bonne compréhension, interprétation et application du message. Ce risque est d'autant plus fort en situation d'asymétrie d'information, c'est à dire lorsque l'échange porte sur un domaine où le niveau de connaissance est très inégal entre les deux parties (contexte réglementaire, par exemple)<sup>94</sup>.
  - *L'existence de tensions, méfiance et conflits* s'oppose à la construction d'un véritable dialogue entre les parties en présence. Les divergences d'objectifs des parties en présence lors de projets d'aménagement du territoire, d'implantation d'entreprises ou de revendications de riverains contre les impacts générés par une industrie amplifient de telles tensions.
- Les difficultés s'opposant à **l'échange entre l'entrepreneur et l'émetteur d'information environnementale** sont liées aux quatre facteurs suivants [MEADOW 96].
    - L'échange interpersonnel d'informations implique une *prise de risques* par rapport à la validité de l'information et à la réaction de l'interlocuteur. Les individus ont tendance à ressentir une certaine suspicion et un manque de confiance par rapport aux conseils extérieurs. Par exemple, si une PME doute de sa conformité réglementaire, elle n'ose pas contacter la DRIRE pour recevoir des conseils car elle craint que l'inspecteur des installations classées l'identifie et contrôle son site.
    - La *confidentialité* des informations est un obstacle majeur à un échange informationnel franc et transparent entre l'entreprise et ses parties intéressées. Les données sur les performances environnementales sont considérées comme confidentielles par l'entreprise qui ne veut pas que les compositions de ses produits soient connues de ses concurrents (secret professionnel de fabrication), ni que ses rejets le soient de ses clients et parties intéressées (image de marque).
    - *L'absence de pertinence d'une information* par rapport à une situation donnée conduit l'industriel à ne pas exploiter l'information reçue, à la juger inutile et à ne plus faire appel à la source qui lui a fourni cette information. Les problèmes environnementaux des PME étant très spécifiques, l'information doit être adaptée à chaque cas particulier.
    - La possibilité de *supercherie*, de délivrance d'information volontairement erronée par un acteur institutionnel ne semble pas un problème majeur dans ce contexte. Par contre, du fait de l'incertitude pesant sur l'information environnementale, l'industriel peut recevoir des informations involontairement erronées ou contradictoires. Le discrédit de l'ensemble des sources est alors à redouter.

---

<sup>94</sup> Pour éviter ce problème, nous conseillerons par la suite d'évaluer le niveau de connaissance environnementale de la PME avant de lui diffuser de l'information.

- Le troisième type de freins porte sur le **message en lui-même** qui, comme nous l'avons précisé au chapitre précédent est particulièrement chargé en complexité, incertitude et ambiguïté, génère des bénéfices difficilement quantifiables et est souvent diffusé par des acteurs publics.
  - *Le traitement de la complexité* implique des coûts élevés en termes de temps, moyens humains et compétences environnementales, dans des champs qui sortent du domaine de compétences industrielles (en faisant appel à des connaissances en écologie, biologie, chimie, droit voire politique). Ces coûts ne peuvent être supportés par les PME. La difficulté de la tâche des acteurs relayant l'information environnementale auprès d'elles consiste à faire état de cette complexité tout en présentant l'information de façon à ce qu'elle puisse être utilisée par des personnes habituées à réfléchir selon un mode de raisonnement causal. Pour cela, la complexité doit être réduite aux relations significatives sans tomber dans la causalité linéaire (relations bijectives entre causes et effets) qui ne serait pas représentative de la réalité. Pour résoudre cette complexité, un véritable dialogue doit être instauré entre acteurs de l'environnement (souvent institutionnels) et PME. De plus, de réelles actions de concertation entre les différents acteurs de l'environnement doivent mettre en cohérence l'ensemble de leurs discours: l'entreprise doit recevoir un discours cohérent et organisé pour y accorder sa confiance.
  - *L'incertitude* est liée non seulement à l'information environnementale (liée au fait que les événements qui ne se sont pas encore produits ne peuvent être décrits précisément), mais aussi à la maîtrise imprécise de la PME de ses propres actions et à sa compréhension des phénomènes [BOLY 98]. Cette double incertitude (sur les facteurs environnementaux et humains) contribue à l'augmentation des coûts de transaction et de traitement de l'information.



**Figure 43. L'incertitude dans le traitement de l'information (d'après [BOLY 98])**

Pour mettre en œuvre des investissements et des actions, les PME ont besoin d'information fiable et stable dans le temps. Ce besoin s'oppose au principe de précaution sur lequel se fondent de plus en plus les décisions politiques en matière d'environnement et de santé publique et qui conduit les politiques à adapter leurs décisions à l'évolution des connaissances scientifiques.

La présence d'incertitude est aussi considérée par certains auteurs (suivant l'analyse de J.A. Schumpeter), non comme un blocage potentiel, mais comme un facteur déclenchant de nouveauté et d'innovation [BOLY 98]. La capacité de l'entreprise à utiliser l'incertitude comme une opportunité plutôt que comme une contrainte dépend de son niveau de technicité, de sa créativité, de l'autonomie individuelle accordée à ses employés et de la psychologie de ses décideurs [BOLY 98].

- *L'ambiguïté* de l'information environnementale la rend difficilement exploitable et s'oppose au besoin qu'ont les entreprises d'informations concrètes et directement transposables en actions.
- *La difficulté à estimer les bénéfices liés à l'accès et au traitement de l'information environnementale*, pour les raisons évoquées au chapitre précédent, s'oppose à une

démarche active de recherche d'information de la part de l'entreprise dont l'objectif fondamental est d'assurer un bénéfice économique au terme de l'exercice fiscal. De plus, les PME ont souvent relativement peu de moyens financiers à consacrer à l'environnement, elles ne sont donc pas disposées à investir des sommes importantes dans des supports commerciaux d'information environnementale.

- Le *transfert d'information entre acteurs institutionnels de l'environnement et PME* se heurte aux obstacles s'opposant aux échanges entre acteurs publics et privés soulevés par le colloque "Entreprises et acteurs institutionnels - quel fonctionnement pour développer les territoires" [IDT 00] et représentés ci-dessous.

	<b>PME</b>	<b>Acteurs institutionnels</b>
<b>Nombre d'acteurs</b>	Multitude de représentants des industriels (syndicats patronaux, organisations professionnelles, chambres consulaires, industriels eux-mêmes, etc.)	Multiplicité des acteurs, redondance des rôles
<b>Echelles de temps</b>	Interactivité au jour le jour essentielle Vision à un an pour l'exercice fiscal et l'équilibre du budget Vision à 20 ans pour la pérennité de l'entreprise	Diverses échéances électorales Etat se considère garant de la continuité à long terme
<b>Echelle territoriale</b>	Rapport avec la municipalité à travers la taxe professionnelle (i.e. contrainte) Echelle du bassin d'emploi de plus en plus étendue (département) Echelle du marché souvent nationale, voire internationale	Complexité, conflits et redondance entre les niveaux de zonage territorial (zone d'activité, municipalité, département, région, bassin versant, etc.)
<b>Niveau de responsabilité</b>	Responsabilité personnelle du chef d'entreprise de la PME	Responsabilité diluée des acteurs des collectivités et grandes entreprises
<b>Disponibilité</b>	Centrée sur le fonctionnement de l'entreprise / Faible pour les activités connexes	Beaucoup de temps passé en réunions
<b>Approche</b>	Centrée sur les raisons économiques	Recherche de visibilité

**Tableau 27. Oppositions entre PME et acteurs institutionnels, d'après [IDT 00]**

Le Tableau 28 reprend les obstacles à l'accès et au traitement de l'information environnementale que nous venons d'évoquer pour les PME.

<b>Obstacles liés aux interlocuteurs</b>	<b>Echange PME / aide externe</b>	<b>Difficultés liées au message</b>
Différences culturelles ou sémantiques Rétention d'information Filtrage du récepteur Statut de l'interlocuteur Manque de crédibilité de certains acteurs Manque de disponibilité Manque de moyens financiers Brièveté des explications Tensions, méfiance et conflits	Prise de risques par rapport à la validité de l'information et à la réaction de l'interlocuteur Confidentialité Absence de pertinence d'une information Supercherie	Traitement de la complexité Coûts de transaction liés à l'incertitude Difficultés d'exploitation de l'information liées à son ambiguïté Difficulté à estimer les bénéfices de l'information environnementale - coût de certaines sources d'information commerciale Décalage entre acteurs institutionnels et PME

**Tableau 28. Freins à l'accès à l'information environnementale pour les PME**

#### 4. Les outils facilitant l'intégration de l'environnement par les PMI

Les outils réglementaires, économiques et contractuels (présentés au §I.B.2) créés par les pouvoirs publics pour gérer les externalités des entreprises fixent des niveaux de performance environnementale à atteindre par les entreprises (valeurs limites d'émission, coûts associés à un niveau de pollution à travers les taxes ou objectifs environnementaux négociés par l'entreprise avec d'autres partenaires). Cependant, ces outils ne se positionnent pas sur les solutions techniques et organisationnelles que l'entreprise peut mettre en place pour atteindre ces exigences.

Pour aider l'entreprise à choisir sa stratégie environnementale et les solutions (techniques et organisationnelles) à mettre en œuvre pour réduire ses impacts environnementaux et maîtriser l'incertitude qui y est liée, des *outils informationnels* sont proposés par des acteurs publics et privés. Ces outils sont complémentaires aux outils réglementaires, fiscaux et contractuels traditionnels et peuvent en améliorer l'efficacité en augmentant la rationalité des acteurs économiques.

E. REYNAUD propose de transposer à l'environnement les quatre types de solutions que l'entreprise peut mettre en place pour maîtriser les coûts de transaction : l'internalisation, les structures de pilotage flexible, la recherche d'informations pertinentes et l'influence sur la législation [REYNAUD 97].

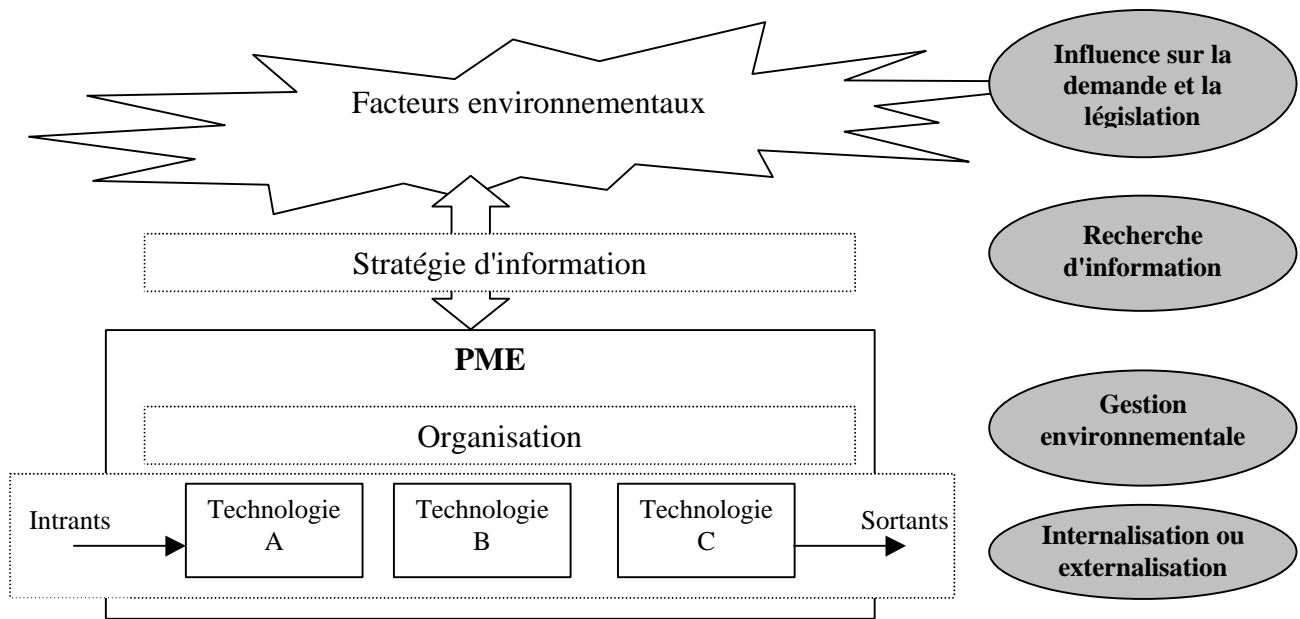
Nous proposons d'adopter cette classification pour les outils d'intégration de l'environnement par la PME / PMI :

- *L'internalisation* consiste, pour la PME, à traiter elle-même la pollution qu'elle génère (ou à éviter de la générer). En situation de forte incertitude, l'externalisation est souvent préférée à l'internalisation [REYNAUD 97]. La PME met alors en place, en interne ou de façon collective, les approches de gestion de l'environnement présentées au paragraphe I.B.3.
- Les *structures de pilotage flexible* permettent à l'entreprise de s'adapter aux changements non prévus. Les systèmes de management environnemental, basés sur le principe de l'amélioration continue, rentrent dans ce cadre.
- La *recherche d'informations pertinentes* améliore la précision des anticipations de l'entreprise. Cependant, comme il a été vu au paragraphe I.A.3, les entreprises ne recherchent activement de l'information que quand elles considèrent qu'elles en ont besoin. La stratégie d'information doit donc être stimulée par des facteurs externes : il faut créer chez les industriels un besoin d'information pour éveiller leur intérêt pour l'environnement [HILLARY 00].
- *L'influence sur la demande ou la législation* permet aussi de réduire l'incertitude : une entreprise ayant une démarche avancée de prise en compte de l'environnement peut servir de référence pour l'élaboration de nouvelles législations<sup>95</sup> ou influencer les stratégies des entreprises clientes ou concurrentes. Cette approche semble toutefois réservée aux grandes entreprises, plus influentes que les PME.

Ces quatre types d'outils interviennent à différents niveaux de l'organisation : outil de production, organisation, système d'information et stratégie (voir la figure ci-dessous).

---

<sup>95</sup> Par exemple, l'arrêté du 2 février 1998 précise que les valeurs limites d'émission sont fixées sur la base des "meilleures technologies disponibles" [MATE 98].



**Figure 44. Stratégies d'intégration de l'environnement par la PME**

Les acteurs désirant encourager la prise en compte de l'environnement par les PME peuvent se positionner à ces 4 niveaux d'action.

**a) Outils facilitant l'internalisation des impacts environnementaux : facilitation de l'accès aux approches techniques de gestion de l'environnement**

L'internalisation consiste à faire supporter à l'entreprise les coûts de traitement des pollutions qu'elle génère. Elle doit pour cela utiliser une des approches présentées au paragraphe I.B.3. Le traitement des effluents peut se faire au sein de l'entreprise ou être sous-traité (sous sa responsabilité) à un prestataire externe ou "centre collectif" de traitement.

Pour aider les PME à intégrer l'environnement au sein de leur outil de production, leurs parties intéressées peuvent agir à trois niveaux :

- **Proposer une aide personnalisée.** Par exemple, certains centres techniques industriels proposent des prestations individuelles de conseil et expertise, voire la mise en place de collaboration sur des projets de recherche développant des solutions innovantes. D'autres acteurs économiques peuvent avoir un rôle à ce niveau : bureaux d'études, EDF / GDF, fournisseurs, etc.
- **Proposer une approche collective.** Collectivités locales (Conseil Régional, Parc Naturel régional), chambres consulaires (CCI), centres techniques industriels et service de l'Etat (DRIRE) utilisent souvent l'approche collective pour amener les industriels à coopérer et résoudre ensemble leurs problèmes d'environnement [BARBOTTE 98]. Cette approche crée des économies d'échelle, une dynamique de groupe et un apprentissage collectif par partage d'expériences. Les thèmes de ces opérations vont de la sensibilisation et formation collective (sur la gestion des déchets, des eaux usées, etc.) à la mise en place de plateformes collectives de gestion des déchets ou de stations d'épuration collectives. Par exemple, la "production plus propre" est diffusée à Taiwan grâce un "système de synergie

corporative"<sup>96</sup> qui crée des partenariats entre les acteurs économiques d'une même chaîne logistique : les grandes entreprises sont souvent à l'origine de cette dynamique et incitent leurs fournisseurs et clients à travailler ensemble pour intégrer des technologies propres et atteindre des objectifs environnementaux qu'ils fixent ensemble [CHIU 99].

- ***Diffuser des guides et systèmes d'aide à la décision*** pour orienter les industriels vers les solutions opérationnelles les plus adaptées. Ces guides sont généralement spécialisés pour un métier et abordent la gestion des déchets industriels, l'eau, l'énergie, les produits chimiques, la réduction des rejets liquides, des émissions atmosphériques et bruit ainsi que l'utilisation de produits moins toxiques ou nocifs pour l'environnement. Les acteurs participant fréquemment à l'élaboration de ces "guides de l'environnement" sont les Conseils régionaux, préfetures, DRIRE, ADEME, Agences de l'Eau et groupements professionnels. Des guides tels que [COURTIAL 98], [ECOCONSEIL 98], DIADEME (logiciel proposé par l'ADEME sur les procédés de réduction à la source et de traitement des déchets industriels) rentrent dans ce cadre. Le programme Prométhée, du Conseil régional de Bourgogne, impliquant ARIST, CRCI et DRIRE a réalisé une base de données des technologies propres (sous la forme d'un CD Rom). Cette opération n'ayant pas été reconduite, ces CD Roms ne sont plus actualisés.

### **b) Structures de pilotage flexible : outils d'aide à la gestion environnementale**

Les outils d'aide à la gestion environnementale permettent à l'entreprise d'analyser et améliorer son système de production. L'apport des parties intéressées se fait au niveau tactique à travers des méthodes de gestion de l'environnement. Deux approches sont distinguées : l'approche par le site de production et celle par le produit (sur l'ensemble de son cycle de vie : "du berceau à la tombe").

- ***L'accompagnement personnalisé*** porte principalement sur les systèmes de management environnemental sur lesquels se positionnent des organisations consulaires, professionnelles ou des cabinets de conseil (éventuellement financé en partie par des subventions de type FRAC). L'aide à la mise en place d'approche " produit" est moins répandue.
- ***Les approches collectives de gestion environnementale*** font l'objet de nombreux programmes recensés par [OREE 97]. Le principe est celui de formation collective / action individuelle avec un soutien personnalisé pour chaque participant. L'approche collective stimule chaque participant par l'effet de groupe et facilite le partage d'expériences. Les acteurs participant le plus fréquemment à ces opérations sont les CCI et CRCI, les Conseils Régionaux, l'ADEME, les Agences de l'eau, EDF / GDF ainsi que des organisations professionnelles (syndicats, centres techniques, fédérations). Aux Pays Bas, les autorités locales jouent un rôle essentiel dans la prévention de la pollution [GOMBAULT 99]. Elles y ont un rôle régulateur (à travers l'attribution de permis d'exploiter) et stimulateur à travers le conseil qu'elles apportent aux entreprises au cours de programmes collectifs de prévention de la pollution. Pour remédier au manque de temps et de compétences de ces autorités en matière de prévention de la pollution, les partenariats entreprises / collectivités locales font appel à des compétences externes qui peuvent soit intervenir directement dans les entreprises (pour un pré-diagnostic environnemental éventuellement suivi d'une analyse plus profonde), soit former les

---

<sup>96</sup> Notre traduction de "Corporate synergy system".

fonctionnaires municipaux afin que ceux-ci interviennent directement au sein des PME [GOMBAULT 99].

- **Les guides et méthodes facilitant la gestion environnementale** sont nombreux. On peut distinguer les méthodes décrites dans un cadre légal et celles d'application volontaire [BUTEL 97] (voir le tableau ci-dessous).

	Méthodes décrites dans le cadre légal	Méthodes d'application volontaire
<b>SITE</b>	Etude déchet [MATE 90] Etude d'impact <sup>97</sup> Etude de danger <sup>70</sup>	<b>Méthodes d'évaluation des performances environnementales</b> Pré-diagnostic effectué par un intervenant extérieur [CFDE 96] Auto-diagnostic ([OREE 99], [EPE 93-2], [LARDEREL 00]) Plan Entreprise Environnement [ADEME 00] Système de management environnemental <i>et / ou</i> d'audit [ISO 96-1] et [ISO 96-2] et [PE 01]
<b>PRODUIT</b>	Réglementation sur les emballages <sup>98</sup>	Analyse de cycle de vie <sup>99</sup> Sac à dos écologique ESQV (évaluation simplifiée et qualitative du cycle de vie) "check-list"

**Tableau 29. Les outils d'aide à la gestion du site (inspiré de [BUTEL 97])**

Les méthodes d'évaluation des performances environnementales peuvent être classées en quatre catégories [PERSONNE 98] :

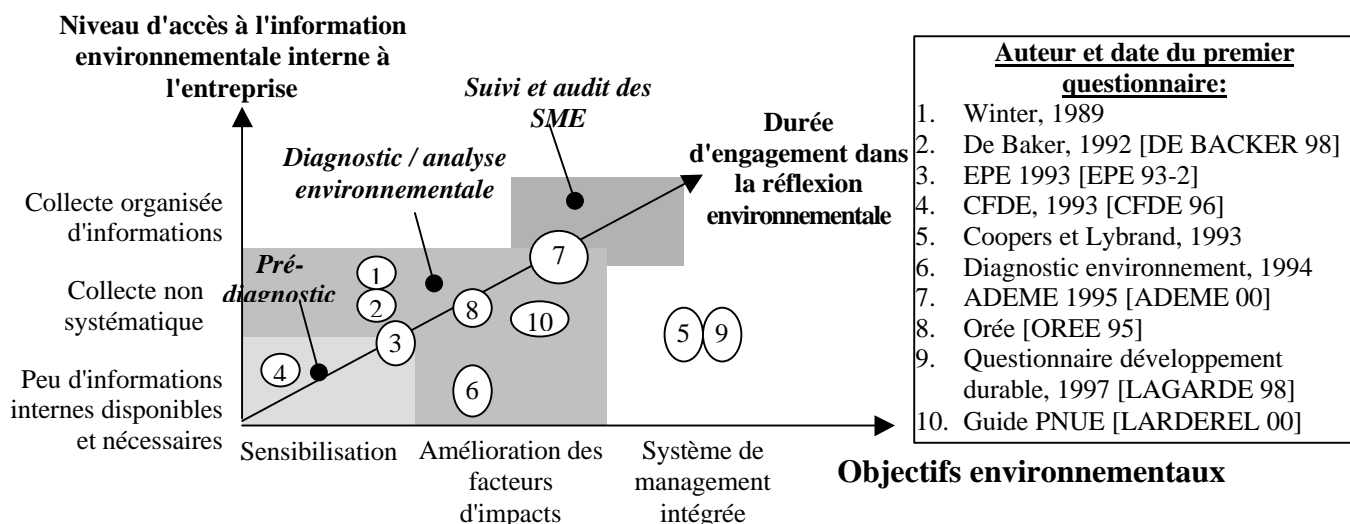
- Méthodes de **diagnostic**,
- Méthodes **d'évaluation initiale** qui proposent un bilan matière / énergie exhaustif,
- Méthodes **d'audit de SME**, telle que celle proposée par l'ISO 14 010 et ISO 14 011, qui permettent de vérifier la conformité d'un système de management au référentiel choisi par l'entreprise,
- Méthodes **"multiphases"**, tel que le Plan Entreprise Environnement [ADEME 00], qui accompagnent l'entreprise tout au long de sa démarche environnementale.

Ces méthodes sont représentées sur la Figure 45 en fonction de la quantité d'information environnementale interne mobilisée, des objectifs recherchés et de la durée que l'industriel désire consacrer à sa réflexion environnementale.

<sup>97</sup> Définie par Décret n° 77- 1133 du 21 septembre 1977 pris pour l'application de la loi n° 76-663 du 19 juillet 1976 relative aux Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (JO du 8 octobre 1977). Disponible sur <http://aida.ineris.fr/>

<sup>98</sup> Décret n°98-638 du 20 juillet 1998 relatif à la prise en compte des exigences liées à l'environnement dans la conception et la fabrication des emballages (Transposition de la directive 94/62 CE : emballages et déchets d'emballages)

<sup>99</sup> La méthodologie de l'ACV est complexe et exigeante (en terme de temps et de capacités de collecte et traitement des données). Les autres méthodes, décrites dans [CHATEAUVIEUX 00], sont plus simples et mieux adaptées aux PME.



**Figure 45. Méthodes existantes d'évaluation des performances environnementales**

Les **méthodes de pré-diagnostic et diagnostic environnemental**<sup>100</sup> sont destinées aux entreprises qui ne sont pas encore sensibilisées aux enjeux environnementaux. Elles donnent un premier état des lieux des impacts environnementaux de l'entreprise et cherchent à amener l'entrepreneur à prendre conscience :

- des interactions entre son activité et l'environnement,
- des enjeux liés à l'intégration de l'environnement,
- des domaines sensibles et actions possibles.

Leur objectif principal est de soulever des questions plutôt que d'apporter des solutions "toutes faites". Leur apport réside donc non seulement dans l'apport d'informations externes, mais surtout dans l'identification, l'organisation et l'aide à l'interprétation d'informations à rechercher au sein de l'entreprise.

Elles sont souvent mises au point par des organisations d'industriels ([OREE 99], Entreprise Pour l'Environnement ([EPE 93-2]) ou des cabinets de conseil (Coopers et Lybrand devenu PriceWaterhouseCoopers [PWC 99], Cabinet Paul De Baker [DE BACKER 98]).

Ces méthodes, bien que qualitatives, font appel à des données considérées comme confidentielles par les entreprises. Elles ne sont donc pas utilisables lorsque le diagnostic est à l'initiative d'une partie intéressée extérieure à l'entreprise. Dans ce cas, le temps imparti au diagnostic doit être plus court du fait de la moindre disponibilité de l'entreprise et les informations à recueillir ne doivent pas être confidentielles : il s'agit d'un **pré-diagnostic**. Il se présente sous la forme de questionnaire à choix multiples tel que celui du Centre de Formation et de Documentation sur l'Environnement [CFDE 96] et exige moins d'informations sur les facteurs d'impact.

Les types d'information abordés par les outils présentés en ANNEXE D sont répertoriés ci-dessous.

<sup>100</sup> Certaines sont décrites en ANNEXE D

Environnement	Etat d'éléments Conditions de vie (populations voisines) et d'état (du site, historique) Facteurs physiques Facteurs administratifs (réglementation, aides financières, fiscalité)
Acteurs	Salariés (employés et médecin du travail) Financiers et juridique Organisations collectives Voisinage Institutionnels Economiques (clients, fournisseurs, sous-traitants)
Moyens	Intrants Activités exercées et aspects environnementaux liés Infrastructures (réseaux d'approvisionnement, bassins de rétention, etc.) Moyens de prévention des risques Moyens d'analyse Moyens de reconnaissance Méthodes et connaissances Méthodes de gestion et suivi Bonnes pratiques Moyens financiers Techniques et technologies Sortants

**Tableau 30. Types d'informations mobilisées par les outils d'aide à la gestion environnementale<sup>101</sup>**

### **c) Outils et dispositifs facilitant la recherche d'informations pertinentes**

Les partenaires des entreprises se positionnent au niveau des deux phases d'information présentées au paragraphe I.A.3 en cherchant :

- soit à déclencher son besoin d'information et lui faire prendre conscience de la nécessité de s'impliquer dans une recherche active d'information environnementale (phase de "décision de l'information"),
- soit à l'accompagner dans sa démarche en diminuant ses coûts d'accès et de traitement de l'information environnementale (phase "d'information de la décision").

*L'aide personnalisée* peut prendre la forme :

- d'un service "SVP environnement", proposé, de façon plus ou moins formelle, par les conseillers environnement des CCI et par certaines associations (présentées en ANNEXE B),
- d'une veille réglementaire ou technologique personnalisée (parfois proposée par ces associations, les syndicats ou fédérations professionnelles, certaines unions patronales, les centres techniques, etc.) ou de conseil personnalisé technique ou stratégique (bureaux d'études, cabinet de consultant).

*L'action collective* est proposée par les organisations consulaires et professionnelles ainsi que des organismes de formation sous la forme de réunions de sensibilisation, colloques et séminaires ou sessions collectives de formation. Pour aider les entreprises à répondre aux questions qu'elles se posent, on peut également imaginer la création de centres de ressources

<sup>101</sup> Une description de ces outils se trouve en ANNEXE D.

environnementales où les professionnels pourraient venir, en libre accès, consulter des documents ou rencontrer un spécialiste de la documentation environnementale qui l'aiderait à trouver des informations pertinentes. Par exemple, un tel service existe pour promouvoir l'utilisation du gaz naturel : il s'agit du CEGIBAT<sup>102</sup> proposé par Gaz de France.

Les *supports écrits* doivent être adaptés à la phase dans laquelle se trouve l'industriel :

- Pour la phase de "décision de l'information", il s'agit des supports de veille continue et régulière : lettres et magazines d'actualité environnementale, rubriques "environnement" de revues professionnelles (Les échos, revues techniques, etc.), listes de diffusion de courrier électronique<sup>103</sup>, rubriques "actualité" de certains sites Internet (des exemples sont proposés en ANNEXE E).
- Dans la phase "d'information de la décision", il s'agit d'*organiser et structurer l'information* afin d'aider l'utilisateur à répondre à la question qu'il se pose. La recherche d'information est facilitée par des index alphabétiques de mots clés (Code Permanent de l'Environnement de l'Industrie et des Nuisances<sup>104</sup> [EDITIONS 01]), des index thématiques (site [aida.ineris.fr](http://aida.ineris.fr)), des moteurs de recherche (Lamy environnement<sup>105</sup>) et des thesaurus. Nous pouvons regretter que ces outils concernent exclusivement l'aspect réglementaire. Au niveau des moyens que l'entreprise peut utiliser (technologies propres, matières premières et consommables, par exemple) et des acteurs qu'elle peut contacter pour améliorer ses performances environnementales, l'aide à la recherche d'information est moins structurée. S'il existe beaucoup de sources potentielles d'informations publiques et commerciales, nous n'avons pas trouvé de "catalogue" indexant ces différentes sources afin de savoir où trouver la réponse à une question précise qu'un industriel peut se poser. Quelques sites Internet proposent des systèmes d'information facilitant la recherche d'information aux industriels. Cependant, ces sites sont réalisés sur l'initiative d'associations d'industriels ou d'entreprises de services. Les informations qu'ils contiennent ne sont pas validées par une tierce partie officielle. L'utilisateur n'est donc pas assuré que l'information est mise à jour régulièrement, exhaustive et exacte. Une description des principaux sites Internet qui se déclarent "portail de l'environnement pour les entreprises" se trouve en ANNEXE F.

	<b>Décision de l'information</b>	<b>Information de la décision</b>
<b>Aide personnalisée</b>	Service SVP environnement	Veille réglementaire ou technologique personnalisée, conseils techniques et stratégiques
<b>Action collective</b>	Réunions de sensibilisation, Colloques et séminaires	Sessions de formations collectives
<b>Supports écrits</b>	Lettres et magazines d'actualité environnementale, Rubrique "environnement" de revues professionnelles Listes de diffusion de courrier électronique Rubriques "actualité" de certains sites Internet	Accompagnement des bases de données par des index alphabétiques ou thématiques, des moteurs de recherche et des thesaurus

**Tableau 31. Synthèse des outils d'aide à l'information**

<sup>102</sup> <http://www.cegibat.com/>

<sup>103</sup> Par exemple, le site [www.agora21.org](http://www.agora21.org) propose la liste de diffusion [mediaterre \(www.agora21.org/forum.html\)](http://www.agora21.org/forum.html) qui possède environ 1200 abonnés.

<sup>104</sup> <http://www.editions-legislatives.com/>

<sup>105</sup> <http://www.lamy.fr/actualite.asp?nav=actualite>

#### **d) Influence sur les contraintes externes**

Pour réduire l'incertitude à laquelle elle est soumise, l'entreprise peut, en théorie, influencer la demande ou la législation [REYNAUD 97]. Les entreprises fortement avancées dans des démarches environnementales influencent la demande (en proposant de nouveaux produits "plus propres", en renforçant les exigences des parties intéressées du fait de l'existence d'un précédent, ou en exigeant un niveau minimal d'intégration de l'environnement de ses fournisseurs) ou la législation (en améliorant les performances des "meilleures technologies disponibles"). Cependant, les capacités d'influence d'une PME sont beaucoup plus limitées que celle d'une grande entreprise. D'une part, l'étendue de son influence est plus réduite (moins de clients et fournisseurs). D'autre part, elle ne peut consacrer autant de temps et de moyens aux négociations et débats préparatoires à la législation qu'une grande entreprise.

Aussi, des organismes ont pour mission de représenter les PME / PMI dans les Commissions de négociations de différents niveaux décisionnels.

Par exemple, les CCI représentent les industriels aux Conseils Départementaux d'Hygiène. Unions et fédérations professionnelles les représentent au sein des Commissions préparant les législations françaises et européennes. Elles exercent un lobbying auprès des instances concernées dans des domaines tels que les arrêtés types, la nomenclature des installations classées, les directives européennes, etc.

#### **5. Conclusion du chapitre : l'information environnementale spécifique à la PME**

Les déterminants théoriques de l'intégration de l'environnement par la PME / PMI et de ses besoins en informations environnementales sont liés :

- au *contexte* dans lequel elle évolue et qui se traduit en *enjeux* événementiels, réglementaires, économiques, stratégiques et managériaux,
- à des *facteurs internes* constitués par les *caractéristiques du dirigeant* (qui déterminent sa volonté à intégrer l'environnement dans son entreprise) et les *caractéristiques internes* de l'entreprise (identité, structure, personnel) qui déterminent ses capacités de changements visant à réduire les impacts négatifs de l'entreprise sur l'environnement.

Nous avons représenté les différents freins évoqués par la littérature à l'intégration de l'environnement par les PME sous la forme d'un "cercle de passivité". Selon nous, le point crucial de ce cercle est celui de la sous-information générale du chef d'entreprise et des employés en matière d'environnement. C'est également celui sur lequel les parties intéressées de l'entreprise peuvent avoir la plus grande marge d'action.

Différents outils peuvent être utilisés par les parties intéressées des entreprises pour les aider à améliorer leurs performances environnementales. Ces acteurs peuvent se positionner à quatre niveaux de l'entreprise :

- faciliter son accès aux différentes approches lui permettant de gérer ses rejets et maîtriser ses consommations,
- faciliter la mise en place d'une démarche globale de prise en compte de l'environnement,
- l'aider à déclencher et identifier ses besoins en information environnementale puis l'aider à répondre aux questions qu'elle se pose,
- la représenter au sein d'instances qui préparent la législation.

	<b>Aide personnalisée</b>	<b>Approche collective</b>	<b>Elaboration et diffusion de guides et outils d'aide à la décision</b>
<b>Facilitation de l'accès aux approches de gestion de l'environnement</b>	Conseils techniques, collaboration sur des projets de recherche / <i>Centres Techniques Industriels, bureaux d'études, EDF / GDF</i>	Réunion d'information, mise en place de plates-formes de regroupements des déchets, de centres collectifs de traitement / <i>CCI, collectivités locales, associations d'industriels</i>	Guides et outils spécialisés par profession et proposant des solutions opérationnelles de gestion des impacts et aspects environnementaux / <i>collectivités locales, établissements publics, groupements professionnels</i>
<b>Outils d'aide à la gestion environnementale</b>	Accompagnement au SME / <i>cabinets de conseil</i>	Programmes collectifs de formation - action / <i>CCI, Collectivités locales, ADEME, Agences de l'eau, EDF / GDF, organisations professionnelles</i>	Guides et méthodes accompagnant une démarche de management environnemental / <i>Organismes publics nationaux et internationaux, CCI</i>
<b>Recherche d'informations pertinentes</b>	Service SVP environnement, abonnement à veille réglementaire / <i>associations d'industriels, CCI, cabinets de conseil</i>	Colloques, séminaires et formations, centres de ressources en libre accès / <i>organisations professionnelles, CCI, organismes de formation</i>	Lettre et revues spécialisées, liste de diffusion, "newsletters" Mémento, manuels, portails Internet, moteurs de recherche spécialisés / <i>Maisons d'édition, associations, organisations professionnelles</i>
<b>Influence sur la législation</b>	Représentation au sein de Conseils prenant des décisions sur l'entreprise (CDH) / <i>CCI</i>	Représentation au sein des instances législatives et normatives / Unions et fédérations professionnelles	-----

**Tableau 32. Types d'approches facilitant l'intégration de l'environnement par les PME / PMI et principaux acteurs impliqués**

Le tableau ci-dessous met en relation les freins à l'accès à l'information environnementale des PME, les critères d'évaluation de la qualité d'une information ainsi que les techniques qui augmentent l'efficacité de la diffusion d'information par rapport au critère considéré. Ces techniques ont été proposées dans le cadre d'article portant sur l'information environnementale ([MORIN 99], [GOMBAULT 99], [CLARK 00], [HUNT 00], [ROCHE 00] et [BRODHAG 00]) ou l'information sur Internet [CENTRALE 00]. Ce tableau se veut simplificateur d'une réalité complexe dans laquelle chaque frein peut être relié à plusieurs critères, lui-même lié à plusieurs facteurs d'amélioration. Certaines exigences sont contradictoires. Ainsi, il ne suffit pas de maximiser le niveau de qualité de chaque critère, mais **d'optimiser la qualité pour l'ensemble des critères en fonction des besoins du destinataire** de l'information.

	<b>Critère de qualité</b>	<b>Facteurs d'amélioration potentiels</b>
<b>Obstacles liés aux interlocuteurs</b>		
Différences culturelles ou sémantiques	Intelligibilité	Accompagnement de l'information par des glossaires [BRODHAG 00] Proposer des études de cas réel pour illustrer les concepts diffusés [CLARK 00]
Rétention d'information	Egalité vis à vis de l'information	
Filtrage du récepteur	Lisibilité	Rédaction claire, simple et attractive des messages [CLARK 00]
Statut de l'interlocuteur	Identification de la source	
Manque de crédibilité de certains acteurs	Identification de la source	Utilisation des canaux traditionnels d'information de la PME [HUNT 00]
Manque de disponibilité	Accessibilité	Utiliser plusieurs moyens de diffusion [CLARK 00]
Brièveté des explications / asymétrie d'information	Complétude	Donner des références où le récepteur pourra approfondir ses connaissances [CLARK 00]
Tensions, méfiance et conflits Décalage entre acteurs institutionnels et PME	Dialectique Objectivité	Montrer les divers aspects de la question et les limites de l'information [CENTRALE 00]
Manque de moyens financiers	Coût de l'information	Demander un prix acceptable pour l'information (sensibilisation gratuite, mais une information plus spécifique peut être payante) [CLARK 00]
<b>Obstacles liés à l'échange PME / interlocuteur externe</b>		
Prise de risques par rapport à la validité de l'information et à la réaction de l'interlocuteur Supercherie	Fiabilité et crédibilité de la source Cohérence	Vérification et validation des informations diffusées par une tierce personne ou un comité éditorial [CENTRALE 00]
Confidentialité	Adressage des messages	
Absence de pertinence des informations	Opportunité / ciblage	Bannir les diffusions généralisées d'information sans suivi [CLARK 00]. Evaluer les besoins des PME avant de leur diffuser de l'information [GOMBAULT 99] Utiliser les réseaux sectoriels [HUNT 00]
<b>Difficultés liées au message</b>		
Traitement de la complexité	Réalisme	Modéliser la réalité pour montrer les interrelations entre ses éléments [MORIN 99]
Difficulté à estimer les bénéfices de l'information Coût de certaines sources d'information commerciale	Coût de l'information	Estimer le coût de l'information [CLARK 00]
Coûts de transaction liés à l'incertitude	Exactitude / précision	Indication du niveau d'incertitude contenu dans l'information [CENTRALE 00]
Difficultés d'exploitation de l'information liées à son ambiguïté	Interprétation	Identifier les données manquantes [ROCHE 00]
Décalage entre acteurs institutionnels et PME		

**Tableau 33. Freins à l'information environnementale, critères de permettant de les limiter et facteurs d'amélioration du transfert d'information**

Notre travail vise à proposer une aide aux acteurs diffusant de l'information environnementale pour organiser et optimiser l'efficacité de leurs procédures de diffusion d'information, c'est à dire leur permettre de diffuser une information contribuant réellement à l'amélioration des performances environnementales des PME.

