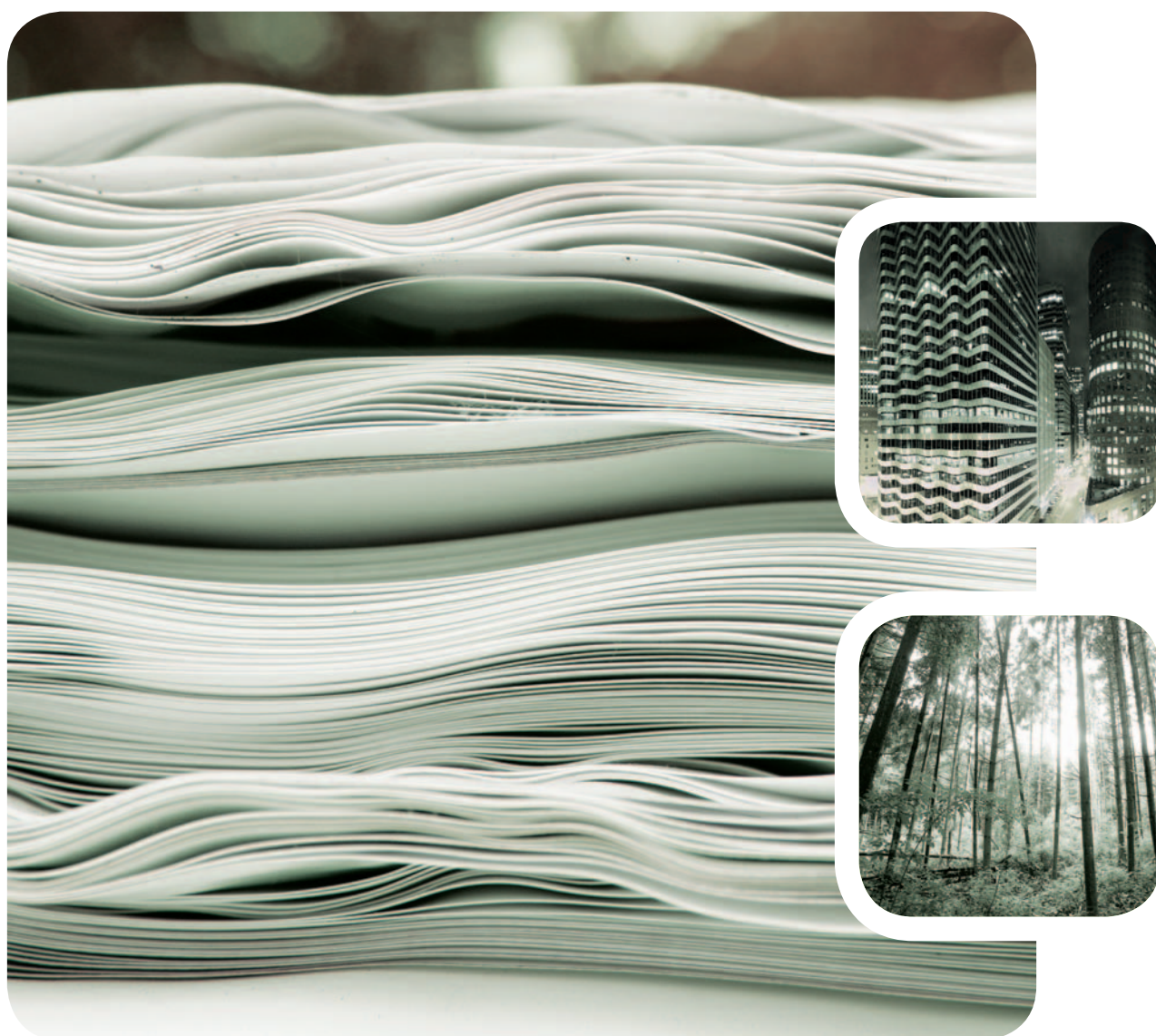


août 2008

L'image des papiers, de leur tri, de leur recyclage

Note de synthèse



Présentation de l'étude

L'**objectif pour EcoFolio** était d'acquérir une connaissance approfondie et transversale de la perception des papiers, de leur tri et de leur recyclage, afin de disposer d'éléments de réflexion pour :

- **proposer une mise à jour efficace et cohérente des consignes de tri des papiers**
- **et structurer son premier projet de campagne nationale sur le tri des papiers.**

Deux actions majeures qui devront (re)lancer l'intérêt des populations pour le tri des papiers et **unifier un « territoire » de consignes et de messages que l'étude a révélé aujourd'hui fragmenté.**

La priorité de l'enquête était :

- de percevoir le vocable qui permettrait de désigner tous les papiers à trier
- et d'identifier, ensuite, la relation construite entre l'individu et le(s) papier(s), afin de lui parler au plus près de ses émotions et de ses habitudes.

Le choix s'est porté vers une étude qualitative, par réunions de groupe. Cette méthodologie privilégie l'investigation fine des mécanismes perceptifs et des modes de construction des images et opinions exprimées. Elle ne vise pas, en revanche, à produire des résultats de nature statistique, comme le ferait une enquête par sondage.

Pour EcoFolio, il était prioritaire de travailler, en premier lieu, sur la structuration des rapports des habitants aux papiers. Une seconde investigation pourra être réservée à des approches plus quantitatives.

Dans une volonté d'efficacité et de pertinence, le cahier des charges de l'étude a été élaboré :

- en concertation avec les parties prenantes de la filière (Revigraph notamment)
- et en intégrant les résultats d'études quantitatives et qualitatives publiques réalisées par de grands donneurs d'ordre liés au(x) papier(s).

Cette étude a été réalisée par TNS Sofres du 23 au 29 avril 2008.

Quatre réunions ont été organisées, chacune réunissant une dizaine de personnes, sous la conduite d'un animateur spécialisé. La durée moyenne des réunions était de 4h00. Deux ont eu lieu à Paris, une à Dijon et une à Tours.

Les groupes ont été constitués de façon à permettre l'observation d'une large diversité de personnes :

- **Groupe 1 (23 avril) :** 10 personnes, hommes et femmes, 20-29 ans, habitants en petite surface, à Paris ou en région parisienne
- **Groupe 2 (24 avril) :** 10 personnes, hommes et femmes, 30-54 ans, CSP peu aisées, habitants en maison individuelle, région de Dijon
- **Groupe 3 (28 avril) :** 10 personnes, hommes et femmes, 54 ans, retraités/femmes au foyer, revenus modestes, habitants en appartement ou maison de ville, région de Tours
- **Groupe 4 (29 avril) :** 10 personnes, hommes et femmes, 30-54 ans, CSP aisées, habitants en maison individuelle, Paris et banlieue

1. Papiers, je vous aime... l'émotion avant la fonction

Comme tout produit, les papiers peuvent répondre à trois types de besoins :

- fonctionnels (ils servent quotidiennement, ont une « valeur d'usage »),
- identitaires (ils peuvent être un facteur de distinction, avoir une « valeur de signe »)
- et émotionnels (ils parlent à l'imagination et inspirent des sentiments).

Dans le cas des papiers, l'étude a nettement montré que **ce sont les éléments émotionnels qui priment et déterminent le plus fortement les images, les relations et les associations.**

Les papiers : des usages multiples... mais une image universelle

Les émotions suscitées par les papiers varient en fonction de l'usage, de la situation, du moment de l'usage. Mais aussi en fonction de la nature même des supports dont la variété est grande : courriers, lectures, journaux, publicités, cahiers... Papiers pour lire, papiers pour écrire, pour apprendre, échanger, se rappeler, donner envie...

Par delà les âges, les sexes, les catégories socioprofessionnelles, chacun fait l'expérience de plusieurs usages au quotidien.

Les papiers s'utilisent, se consomment, s'économisent, se transforment, se collectionnent, se jettent...

Autant de possibilités que de besoins et de circonstances d'usages.

Chaque individu a, avec les papiers, une multitude de relations, d'expériences qui ne sont pas exclusives mais se complètent, s'additionnent. Et toujours y prime l'émotion. S'associe aux mots « papier » et « papiers » une forte charge affective.

Ce sera, paradoxalement, la multiplicité de ces relations affectives qui va créer l'unité, l'universel et structurer la catégorie des « papiers » dans l'esprit des individus.

Car l'image du papier est transgénérationnelle. Chacun y projette des émotions différentes mais le papier parle à toutes les catégories d'âge, à tous les individus.

On notera que dans aucune des réunions, il n'a été relevé de mise en opposition des supports papier et informatique (dématérialisation). La « bataille des anciens et des modernes » n'a pas animé les participants, y compris dans le groupe des 20-29 ans. Les applications en papier ou informatiques se succèdent mais ne s'opposent pas. Elles se complètent.

Ce point a été finalement l'occasion pour les groupes d'insister sur la charge universelle et affective du papier.

Le papier ou les papiers ?

L'étude a également cherché à connaître la manière dont les applications du papier ainsi que la matière étaient désignés/compris par les habitants. L'objectif d'EcoFolio : savoir quand parler du papier ou des papiers pour diffuser des messages clairs et efficaces.

Il ressort très nettement que **le vocable « le papier » sert à qualifier la matière, le support,** par delà l'imprimé ou l'usage.

Le papier dispose d'une image spécifique qui tient d'abord à la fibre qu'on y devine. Elle lui donne un caractère naturel, respectable, et en fait un bio-matériau par excellence. Le papier est respectable par ce qu'il est, ce qu'il permet et ce qu'il procure.

Cette image n'est pas déterminée par les caractéristiques socioculturelles et socioéconomiques de la personne interrogée. Elle est la résultante d'une accumulation d'expériences et de connaissances partagées par la plupart des interviewés : l'image du papier est pérenne, transgénérationnelle, chargée d'émotion.

Par ailleurs, l'origine du papier –l'arbre– est une propriété invariante qui fait l'unité et assure la cohérence de son image. **Les contenus passent mais le support reste !**

Quant au vocable « les papiers », il est utilisé de manière systématique et spontanée pour désigner l'ensemble des usages et des applications.

Même si des familles sont clairement identifiées à l'intérieur, il n'apparaît pas nécessaire d'ajouter des caractérisations plus précises comme papiers « imprimés » ou papiers « graphiques » pour s'adresser à l'habitant-trieur qui reconnaît spontanément le produit parce qu'il l'utilise au quotidien.

De la même manière, les papiers sont strictement dissociés des termes « emballages », ou « cartons ». Les papiers désignent les imprimés, les supports d'échange, de communication, quand les cartons sont assimilés aux emballages.

On notera donc que ces catégories existant d'ores et déjà dans les réflexes des habitants, il semble judicieux de les reprendre et de les systématiser par davantage de lisibilité, pour les consignes de tri notamment.

Cette information est fondamentale puisqu'elle permet de dégager une consigne cohérente, empiriquement validée et partagée, pour s'adresser à l'habitant en matière de papiers à trier.

Dans tous les cas et par delà les applications, c'est bien la référence aux papiers qui interpelle l'habitant et qui crée le lien, le dénominateur commun entre toutes les familles d'usages.

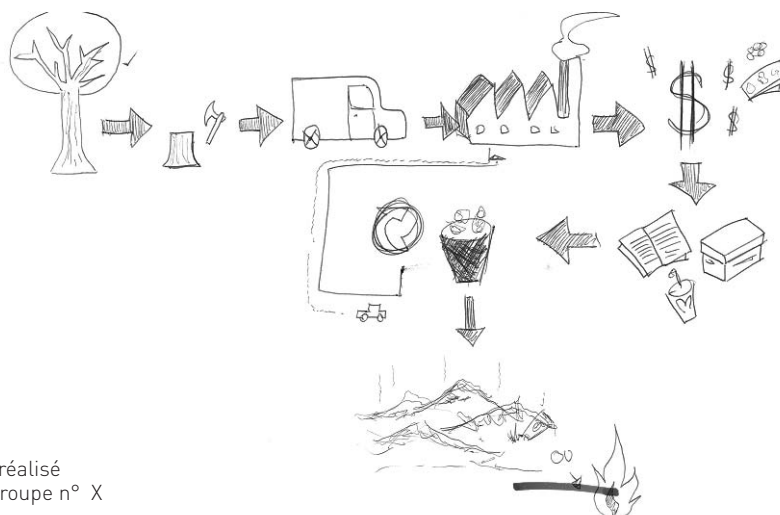
Principaux enseignements

- Quel que soit l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, les origines, chacun expérimente quotidiennement plusieurs usages des papiers. Ces pratiques multiples se complètent et font apparaître un système commun, universel, de construction de l'image des papiers. Un système qui passe toujours par l'affect. Il importe donc de s'adresser aux habitants en conservant cette notion d'émotion qui parle à tous et crée une image universelle et partagée.
- LES papiers comme LE papier sont des « mots valises » auxquels on peut rattacher de multiples fonctions et valeurs. Parce que chacun a tissé une relation aux papiers souvent plurielle, mais toujours forte.
- En termes de choix de vocabulaire, LE papier est associé à la matière.
LES papiers, quant à eux, sont associés aux usages, aux produits.
Il est donc très important de savoir quand parler DU PAPIER et quand parler DES PAPIERS afin d'être compris des individus et de capitaliser sur les schémas de pensée préexistants :
 - LE papier → pour valoriser le matériau, la matière (un produit « émouvant », respectable et respecté)
 - LES papiers → pour parler de tous les papiers, de leurs usages, de leur tri, de leur recyclage, pour désigner la famille globale des applications, des imprimés (le domaine d'intervention de l'éco-organisme EcoFolio).

2. Le cycle de vie du papier : une représentation incomplète qui débouche sur une image mal valorisée du recyclage et par voie de conséquence du papier recyclé

Une représentation circulaire incomplète

Les participants aux réunions ont été invités à dessiner le cycle de vie du papier. Leurs dessins le représentent systématiquement de manière circulaire et montrent, globalement, **une connaissance réelle quoiqu'imparfaite du cycle de vie du papier.**



Dessin réalisé
par le groupe n° X

La représentation spontanée du cycle de vie du papier intègre toujours une séquence « recyclage » mais il s'agit d'une étape souvent mal connue, donc mal comprise. On y voit indifféremment les centres de tri des déchets papiers, les usines de recyclage – transformation / traitement, les usines de fabrication de la pâte à papier vierge, les coupes de bois... mais leurs périmètres respectifs ne sont pas distingués. La séquence du retour à la matière après le tri n'est donc ni claire ni précise.

Empiriquement, il y a une conscience évidente de la nécessité des fibres vierges issues des forêts et des fibres venant de produits recyclés pour fabriquer du papier, mais sans réelle élaboration ni compréhension.

Par ailleurs, cette étape suscite de nombreux questionnements sur le processus industriel du recyclage et sur son coût social et économique. La technique industrielle semble simple mais les interrogations sur les effets sont nombreuses.

Enfin, le terme de réutilisation est utilisé spontanément, non pas au sens juridique et environnemental admis, mais au sens de « recyclage ». Il semble que cela soit lié au caractère très « évident » de la recyclabilité de la fibre cellulosique qui donne à penser qu'elle est juste « réutilisée » (souvenirs d'école, d'enfance, sur la fabrication du papier, caractère naturel du produit issu du bois et de cette fibre réutilisable).

Une image hybride du papier recyclé

Du fait de cette mauvaise compréhension du processus de recyclage, la vision, le ressenti du papier recyclé sont eux aussi complexes, voire ambivalents.

Là encore, l'adhésion est de nouveau consensuelle et spontanée : **le papier recyclé est un produit fini, fabriqué au moins en partie avec des matières premières secondaires, c'est-à-dire extraites du circuit conventionnel des déchets.** Si des incertitudes demeurent sur la façon de le fabriquer, la certitude est acquise sur les principes de son existence et de sa pertinence environnementale.

En dépit des interrogations, **l'image du papier recyclé est positive, car sans artifice.** Le papier recyclé est en effet spontanément associé aux idées d'innovation, de performance, de modernité. La référence au bénéfice environnemental est également systématique, et ce, sans contradiction avec sa dimension innovante et moderne.

Pourtant, le papier recyclé est interpellé. On lui reproche son manque de visibilité : il n'y a pas de reconnaissance tant des labels que des circuits de distribution, bien qu'on sache qu'ils existent. Dans l'esprit des habitants, **l'image du papier recyclé est « fabriquée » par défaut** et par extension à partir, pour la plupart des individus, d'un tout petit nombre d'expériences.

Une image « pleine » et précise du papier recyclé reste donc encore à construire à l'instar du recyclage.

De plus, le consommateur s'interroge sur sa qualité. Schématiquement, il se représente la fabrication d'une copie, d'une réplique ; une imitation qui sera « forcément » un peu moins bien réussie que l'original.

Concrètement, il est convaincu d'une qualité moindre et n'assimile le papier recyclé qu'à un aspect ordinaire, brut : couleurs ternes, papier qui « n'absorbe pas », de solidité et résistance limitées, donc d'une « durée de vie » plus courte. **Le papier recyclé, dans les associations spontanées, est souvent cantonné à des fonctions et des usages prosaïques, utilitaires.**

De plus, le produit serait insuffisamment ou trop mis en valeur :

- faible visibilité et indisponibilité des papiers recyclés milieu de gamme, qui sont « vécus » comme sans nom, sans marque
- ou « greenwashing » et effet de mode pour les papiers haut de gamme très travaillés.

La question sur le prix de vente des papiers recyclés revient aussi régulièrement.

L'idée la plus répandue étant qu'ils devraient être moins chers puisqu'issus de matériaux réutilisés.

Enfin en termes d'utilisations très concrètes, on notera que les groupes n'ont pu désigner spontanément des applications courantes en papier recyclé (comme le papier journal par exemple) et qu'ils n'identifient pas non plus des applications moins évidentes car davantage « blanchies » (comme les papiers pour photocopieuses par exemple).

Principaux enseignements

- En résumé, le recyclage des papiers est davantage perçu et ressenti que compris. Des « lacunes » importantes existent concernant certaines étapes du processus, ce qui suscite des interrogations, voire parfois des doutes sur la finalité et l'effet global. Il importe donc de donner davantage d'informations sur le processus du recyclage des papiers au citoyen-trieur. Mais aussi davantage de lisibilité et de clarté sur les bénéfices économiques et environnementaux pour éviter tout effet contre-productif.
- Bien plus, ces lacunes peuvent être un frein à la systématisation du geste de tri. La consolidation de la compréhension sera un facteur d'adhésion au geste de tri et en faveur du recyclage. Le citoyen-trieur verra ainsi qu'en triant ses papiers, il est le premier acteur de la chaîne du recyclage.
- En outre, la vision complète de la boucle « ouverte » du recyclage permettra de faire le lien entre les approvisionnements en pâte vierge (donc la question de la forêt et de sa gestion) et en pâte recyclée (le tri des déchets). Le concept de « forêt urbaine » (non testé dans les groupes) pour désigner les gisements de papiers triés à recycler pourrait s'avérer utile à l'éco-organisme pour interpeller les habitants, citadins notamment.
- Il résulte de cette vision « tronquée » une image du papier recyclé partagée entre bénéfique pour l'environnement et perte de valeur par rapport à la matière originale. Le papier recyclé est encore vu comme de moins bonne qualité alors que son intérêt environnemental est acquis.
- Il faut donc donner davantage à voir la qualité du papier recyclé afin de lutter contre une image de « réplique » ou d'imitation qui serait moins « noble » que le matériau « original ». Pour cela, il est important de clarifier la séquence « recyclage » (cycle de retraitement du papier) et de mettre en valeur son résultat. En outre, il faudra certainement mieux et plus communiquer sur les usages du papier recyclé pour ne pas le cantonner à un produit « caricatural » et montrer sa proximité.

3. Le tri des papiers : oui, mais...

Le geste de tri : une pratique parfois complexe

Si elle est généralement imprécise et tronquée, la seule présence de la séquence « recyclage » dans la représentation du cycle de vie du papier témoigne du **lien établi entre les papiers, leur devenir et les enjeux environnementaux**.

Les « éco-gestes » dans leur globalité sont inégalement pratiqués par les citoyens qui l'admettent en entretien. Mais on constate un consensus sur le bénéfice de « principe » de ces gestes et sur la forte conscience individuelle qui en existe. Au premier rang de ces éco-gestes se trouve le tri sélectif.

Le tri sélectif est un geste acquis dont l'utilité est admise sur le mode de l'évidence et la pratique valorisée par tous les consommateurs. Mais c'est aussi **une concession faite au confort** : un geste contraint et contraignant, consenti parce qu'il s'inscrit dans un dispositif dont on admet la nécessité et la valeur supérieure.

Pour autant, il ressort indéniablement qu'il s'agit **d'une pratique parfois complexe** qui peut être insatisfaisante parce qu'elle suscite autant de questions qu'elle procure de bonne conscience.

Spécifiquement sur le tri des papiers, la famille des « papiers » est spontanément identifiée dans sa globalité et sa diversité. Les papiers ne sont pas vécus ou désignés comme des déchets, et les participants soulignent qu'il y a peu de différence de nature entre les papiers utilisés et ceux dont on se sépare (globalement, leur état est inchangé). Parce qu'ils ne sont pas considérés comme des déchets, le tri des papiers est parfois différé pour nombre d'entre eux (circulation, échange, partage...) « Les papiers, ce ne sont pas des déchets, il y a des papiers que l'on garde, d'autres dont on a plus besoin, alors on les trie et on les met dans le bac. »

Les participants ont souligné que les papiers apparaissaient comme les produits les plus simples à trier, la reconnaissance fonctionnant par étage (la famille des papiers est reconnue, le papier vécu comme produit naturel renforce encore ce lien).

En revanche, le manque de cohérence et de lisibilité des consignes de tri a été mis en exergue de manière insistante. Le décalage entre l'évidence de la matière et la complexité, voire l'absence d'information a été pointé du doigt comme un frein.

Un besoin de clarification des consignes

Un postulat fréquemment rencontré auprès des interviewés est que « tous les papiers se recyclent ». Cette idée est cohérente avec les processus industriels de recyclage qui ont fortement évolué. Il serait donc intéressant **d'élargir autant que possible le spectre des papiers concernés par le tri**, pour mieux tirer parti de ce présupposé. En outre, il semble pertinent de capitaliser sur l'évidence de la famille des papiers afin de s'appuyer sur cette catégorie d'ores et déjà intégrée.

Par ailleurs, la coexistence de consignes différentes, voire contradictoires (ou perçues, mémorisés comme telles) jette le trouble et peut se révéler démotivante, d'autant que **de nombreuses personnes imaginent une frontière intangible entre ce qui est recyclable et ce qui ne l'est pas**. Dire que cette frontière n'est pas définitivement fixée peut faciliter l'appropriation des consignes les plus récentes, voire inciter les trieurs à mettre à jour leurs connaissances.

Enfin, le test des consignes de tri révèle des imperfections et permet de repérer des pistes de progrès :

- adopter un langage spécifique puisque les papiers ne sont pas perçus comme des déchets
- éviter les négations
- éviter aussi de culpabiliser et d'infantiliser par un vocabulaire inapproprié. Préférer un accompagnement.

Conclusions

Ainsi, un effort de communication spécifique et particulier sur le tri et le recyclage des papiers paraît indispensable pour :

- lever les incertitudes et les doutes sur ce qui doit être trié,
- capitaliser sur la non assimilation à un déchet mais à de la matière première recyclable,
- valoriser le geste du trieur en valorisant son résultat : lui préciser en quoi son geste est justifié écologiquement et économiquement, lui montrer qu'il sera personnellement récompensé de son effort. Il faut donner à voir au citoyen ce que la communauté gagne à ce geste,
- rassurer sur les bénéfices réels du tri (environnement, économie),
- rassurer sur la promesse du recyclage des papiers,
- rassurer sur l'implication des « autres », en particulier les entreprises et les organismes « gros consommateurs » de papier. Pour passer à l'acte, le citoyen attend en effet de savoir si les autres acteurs (entreprises, pouvoirs publics, autres citoyens) se mobilisent. Le besoin est fort de voir que l'environnement est l'affaire de tous pour passer à l'acte.

Pour bien communiquer sur les consignes de tri, certaines règles s'avèrent essentielles :

- parler DES papiers plutôt que DU papier,
- distinguer les papiers des emballages cartons,
- donner des consignes positives : dire et montrer ce qui se recycle plutôt que ce qui ne se recycle pas,
- éviter les mots porteurs d'évocations négatives (exemple : souillé) qui dévalorisent la chaîne de retraitement (quand les papiers ne sont pas assimilés à des déchets),
- faire simple et clair : présentation simple des consignes,
- adopter un langage « adulte », un ton en adéquation avec les enjeux qui justifient l'effort du trieur,
- inviter les collectivités à diffuser des consignes cohérentes, de façon à mettre fin au trouble que fait naître la coexistence de consignes différentes (ou interprétées comme telles),
- communiquer également sur le fait que les consignes peuvent changer, ou avoir changé, du fait de l'évolution des techniques de recyclage.