

LES EXPERTS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Susanne Sinclair

Fondatrice d'ECOBS.CH, l'observatoire neutre de la durabilité

La durabilité est une question qui touche autant les collectivités que les entreprises. Évaluez vos connaissances en la matière grâce à notre enquête.

Susanne Sinclair est la fondatrice d'une plateforme d'échanges d'opinions sur le thème du développement durable ; elle a répondu à nos questions.

Existe-t-il une différence concrète entre partager ses opinions sur un sujet, ou sur un projet d'ordre public, via les réseaux sociaux et les exprimer au sein d'un observatoire spécifique ?

Oui, la différence est très importante : sur les réseaux sociaux « classiques », les internautes s'expriment de manière libre et personnelle ; seule une observation externe permet d'en tirer parti, mais souvent les avis émis ne sont ni éthiques, ni constructifs, ni utilisables ; ils partent d'ailleurs souvent dans un trou noir.

En créant une plateforme personnalisée, j'avais mis en place un outil permettant de canaliser les bons commentaires, de les organiser par secteurs d'activités ou par projets, pour

apporter une plus-value aux entreprises et aux collectivités, tout en veillant à ce que les personnes ayant montré de l'intérêt reçoivent un feed-back si elles le souhaitent.

Le fait que cet outil ne dépende pas financièrement de la publicité lui donne aussi la possibilité d'aborder des sujets de fond, des thématiques globales et d'éviter ainsi l'écueil des lobbies ou des discussions tournées vers des marques ou des entreprises spécifiques, ce qui biaise souvent le débat.

Le citoyen et l'entrepreneur suisses ont-ils des difficultés à faire part de leurs commentaires sur le sujet de la durabilité ?

Il ne me semble pas qu'il leur soit difficile de participer aux discussions, mais plutôt de cerner le sujet, car il est tellement vaste et complexe qu'ils s'égarer souvent vers des thèmes dérivés. La durabilité devient alors secondaire et un prétexte pour exprimer des critiques ou des peurs.

Pour tenir compte de cette observation, le concept

de la plateforme personnalisée a évolué d'un support d'expression à un outil de sondage pour répondre à des questions précises, soit de manière visible et publique, soit en interne. Par ailleurs, un bon suivi des remarques permet de s'assurer que celles-ci aboutissent à des recommandations d'actions concrètes et constructives.

Quelle est l'importance d'effectuer des sondages au niveau des entreprises ou des collectivités ?

L'organisation hiérarchique des entreprises entraîne souvent des non-dits nuisibles à leur pérennité. Dans les communes, les citoyens ont parfois l'impression de ne pas être consultés à temps ou de ne pas avoir l'occasion de s'exprimer. Ceci aboutit à des oppositions alors que les projets sont déjà initiés. Un outil personnalisé et accessible depuis chez soi prend tout son sens dès lors qu'on intègre le public

dans une démarche qualitative, qu'on anticipe les problèmes et qu'on en tient compte dans le développement d'un projet. Plus que des statistiques ou des indicateurs clefs, c'est la qualité des critiques et des propositions qui est gérée. En garantissant un bon suivi de l'opinion des gens, on gagne donc du temps. Et de l'argent.