

Droit de réponse

À LA REVUE TERMINAL, À ALAIN LIPIETZ ET À CHRISTIAN BRODHAG, à propos de Terminal "Questions d'Ecologie"; N°57 Mars 1989.

Toute personne ayant lu mon article paru dans l'ouvrage "Sortie de siècle" (et dont le texte paru dans Terminal est un montage) ne peut réduire ma position à un refus de la réalité des risques. C'est ridicule, car tout au contraire je montre de façon détaillée comment Science et techniques sont à l'origine de maints périls. Mais justement: il n'y a plus de raison de les croire totalement quand elles basculent dans le registre de l'affolement "expert". Cette position est aussi celle que j'ai prise dans plusieurs de mes travaux, dont un bouquin sur "Les industriels et les risques pour l'environnement" (L'Harmattan, 1991) et un autre sur "L'homme face au risque technologique" (L'Harmattan, 1991) où je m'échine à me battre — comme d'autres — contre l'idéal "productiviste" des puissances d'argent et de technocratie.

Or cette réflexion ne ressort pas de la construction et des titrages des textes choisis par Terminal: j'ai l'impression d'avoir été utilisé comme prétexte à position caricaturale pour donner l'occasion d'un débat "juteux" avec des militants écologistes "officiels", comme C. Brodhag ou A. Lipietz, dont je partage en fait la plupart des options !!! De sorte que je me demande qui a intérêt à ce que des "intellos" venus à l'écologisme commencent à se tirer d'emblée dans les pattes!

Je pense avoir été légèrement manipulé, dans la mesure où la rédaction de votre revue a reconstruit un article à partir d'une contribution beaucoup plus complexe dans un livre, bien entendu avec mon consentement de principe, mais sans que je sois mis en mesure de comprendre dans quel contexte le numéro allait être organisé, ni dans quel sens ma contribution allait finalement être utilisée: notamment comme pâture au jugement urbi et orbi d'autres participants, ce que j'ignorais totalement à l'avance. Il y a aussi invention de toutes pièces d'un titre que je n'aurais jamais utilisé: "L'écologie est-elle une construction sociale de la peur?", alors que je pense le contraire: qu'elle est, contrairement au catastrophisme, une construction sociale d'un refus des grandes obnubilations, et une pratique de vie différente. Je n'ai pas non plus apprécié l'encadré "factuel", non signé, qui donne l'impression que les données "objectives" viennent de Terminal (les vulgaires opinions venant de l'auteur!), alors qu'elles sont tout directement issues de mon chapitre de "Sortie de siècle".

Quant au style de "réponse" des militants écologistes, je le trouve un peu désuet, car la notion "d'intellectuel organique" n'est plus de mise. Les intellectuels ont le droit d'amener leur pensée circonstanciée

et précise, et je maintiens que l'écologie n'a pas besoin du catastrophisme flou: les dégâts du système sont déjà suffisamment patents comme cela, et l'incertitude scientifique est en soi un motif pour agir: ne forçons pas les savants à dire n'importe quoi, ou nous nous en repentirions!

Essayons à l'avenir d'être plus solidaires, ou en tout cas de contrôler les conditions de nos propres débats!

D. Duclos

Réponse de la rédaction:

Nous donnons acte à Denis Duclos que le chapitre du livre "Sortie de siècle: la France en mutation" qu'il avait écrit, a été résumé pour des raisons de place rédactionnelle. Nous avions notamment fait figurer, en encadré page 25, tout son développement sur la diminution de l'ozone stratosphérique. Nous avons aussi déterminé le titre. Mais les réactions d'A. Lipietz et de C. Brodhag au texte de Denis Duclos leur appartiennent. Ils ne semblent pas avoir noté cette phrase de son article: "Bien entendu, tout cela ne repose pas seulement sur l'imaginaire. Des dangers manifestes existent. Nous ne sommes pas autorisés à faire n'importe quoi à la surface de notre monde." Après cette affirmation, qui crée le point d'accord entre écologistes, il nous paraissait intéressant de publier l'analyse de Denis Duclos, qui analyse judicieusement comment un discours scientifique peut être détourné à d'autres fins politiques ...

J.Y.S

Téléprospection, une mode envahissante

Après le gavage des boîtes à lettres de prospectus glacés, et sans pour autant le remplacer, la tendance s'installe dans les services commerciaux de solliciter le client potentiel directement chez lui, par téléphone.

Importée d'outre-atlantique, où la frénésie là-bas frise l'hystérie, la technique s'y est avérée un franc succès. Quatre américains sur cinq ont déjà reçu un appel et quarante pour cent d'entre eux ont accepté que le télévendeur (ou mieux, la télévendeuse) leur présente le produit. Comparée aux méthodes publicitaires traditionnelles, le "télémarketing" produit le taux d'écoute maximum. Une efficacité propre à déglacer les prospecteurs européens même les plus conservateurs, pour le bonheur conjoint des opérateurs télécoms toujours à l'affût d'une nouvelle télé-manie susceptible d'affoler les compteurs.

Pourtant, le facteur humain reste déterminant. Une étude montre que soixante-dix pour cent des particuliers prospectés ressentent cette méthode comme une atteinte à leur vie privée et se sentent agressés. Près de la moitié ont trouvé l'entretien désagréable mais quatre-vingt six pour cent ad-

mettent que la téléprospection est un moyen complémentaire pour les entreprises de vendre leurs produits et services.

Les moins de trente-cinq ans, plus réceptifs aux innovations technologiques, se montrent plus favorables à la télémercan- que que leurs aînés. Et ce sont eux, précisément, qui sont le plus équipés de répondeurs (trente-sept pour cent en 1990 contre vingt-huit deux ans plus tôt). La moitié d'entre eux utilisent le répondeur pour filtrer les appels et écarter les sollicitations indésirables, réagissant de cette façon à l'invasion grandissante de cette mode de publicité.

En France, les commerciaux parient sur l'amélioration de l'image de cette technique de vente, le contexte juridique «Informatique et liberté» réglementant la vente ou l'échange des fichiers nominatifs.

Mais figurer sur la liste rouge de France Télécoms ou disposer d'un répondeur suffira-t-il à s'épargner les propositions intempestives de vente par téléphone ?

A l'instar du retour à l'envoyeur utilisé pour atténuer la saturation de nos boîtes à lettre, pourquoi ne pas envisager des actions ponctuelles mais massives de saturation des standards téléphoniques des entreprises téléprospectives indécates ? Voir encore la mise en scène de télécanulars aux mêmes entreprises à leur tour frustrées d'appels farceurs indésirables, encombrants et surtout inutiles...

D'ici là, même si cela nécessite un peu de patience, n'hésitez pas à prolonger le dialogue avec les téléprospecteurs et téléprospecteuses, sans à aucun moment accepter l'envoi de documentation ou la visite d'un représentant :

- Après vos appels, vous êtes libre ce soir ?...

- Vous-même, vous avez un cuisine équipée? de quelle couleur ? en bois d'arbre ? Super...

- Non, je n'ai pas les cinquante volumes de l'encyclopédie Truc mais mon hypermarché préféré vend du papier hygiénique très bon marché, et de plus, en papier recyclé, vous voulez l'adresse ?...

- Ah, au fait, donnez-moi l'adresse de votre direction, je souhaite exercer mon droit d'accès et de rectification des données nominatives me concernant comme le prévoit la loi «Informatique et liberté»... etc...

L'effet est garanti, d'autant plus lorsque la conversation s'éternise.

A terme, vous pourrez même peut-être figurer dans un fichier (interdit bien entendu) des prospects inutiles dont on souhaite que les entreprises se les échangent rapidement et sans réserve !

Tristan FRÉHEL
mars 1992