

T.C.3 PLAN DE COMMUNICATION

T.C.3.1 Introduction

Compte tenu de l'enjeu dans notre société actuelle de la problématique inhérente à la Gestion des Déchets, et par voie de conséquence, des installations qui en résultent, il faut considérer comme primordial la mise en place d'un Plan de Communication que nous exposons ci-après.

Pour le déroulement du Plan de Communication, nous proposons la création d'une petite structure de communication qui permette aux promoteurs de compter sur une représentation externe pour s'occuper des relations avec les médias, avec les associations et de forme générale avec l'environnement des installations.

Au sein de cette structure, nous réaliserons entre autres les tâches destinées à transmettre à l'extérieur et aux moments adéquats, les messages de base et les informations sous forme de déclarations, conférences de presse, interview, réunions etc., activités qui seront réalisées directement par un représentant des promoteurs, Porte parole de ces derniers.

Préalablement à la réalisation des activités propres au Plan de Communication et d'Information proposé, on réalisera les activités relatives à la définition des tâches et des responsabilités du Porte parole, ainsi qu'ed es actions de formation spécifiques en matière de communication externe.

Pour assurer une efficacité maximale du Plan de Communication, nous mettrons en œuvre non seulement tous les moyens économiques et techniques disponibles, mais aussi nous impliquerons les Administrations concernées, les Collectivités, les populations résidentes ou non, à travers des mécanismes d'information, de prise de conscience et de participation citoyenne efficace. L'objectif est de faire partager la responsabilité et les choix effectués dans la gestion des déchets de sorte à dissiper les possibles résistances qu'un tel projet peut générer.

Le Plan de Communication proposé aura les objectifs fondamentaux suivants :

- Relations avec le DELEGANT
- Relations avec la Municipalité
- Relation avec les médias
- Programme de visites des installations
- Mise en oeuvre d'informations sur les Installations
- Campagnes de sensibilisation

T.C.3.2 Relations avec le délégant

Informations quotidiennes

Le Délégué tiendra à jour, à la disposition de la CUMPM un journal de marche au fil de l'eau, sur lequel seront consignés tous les renseignements caractéristiques concernant la marche quotidienne des installations du site.

Il notera également tous les travaux d'entretien et de renouvellement auxquels il aura procédé ainsi que les comptes-rendus des visites et des vérifications effectuées, conformément aux règlements en vigueur, que ce soit par les organismes agréés habilités par la CUMPM ou par le Délégué.

De plus le délégué réalisera un document de synthèse dit «tableau de bord» est rédigé annuellement par le Délégué et remis à la CUMPM dans le cadre du compte-rendu technique prévu dans les dispositions particulières relatives à chaque installation.

Un inventaire des matériels et ouvrages des installations, notamment les plans, schémas, documentations est tenu à jour par le Délégué sous forme graphique et informatique (sous forme de tableau, de suivi de fonctionnement et d'entretien).

Chaque mise à jour fait l'objet d'une transmission simultanée à la CUMPM.

Le Délégué mettra en place un système de gestion et d'archivage de la documentation technique en vue de mettre en place une assistance à la conduite des installations. La CUMPM aura libre accès à ces éléments.

Informations mensuelles

Avant le 20 de chaque mois, le Délégué fournira à la CUMPM, au titre du compte-rendu technique pour le mois précédent, pour chaque installation au moins les informations suivantes:

- évolution générale des ouvrages,
- effectif du service, qualification des agents,
- récapitulatif des renseignements notés sur le journal de marche et relevés mensuels prévus dans les conditions particulières relatives à chaque installation,
- bilans matières et bilans énergétiques détaillés par catégorie,
- consommation mensuelle (eau, électricité, réactifs et autres consommables...),
- l'état des stocks,
- le tonnage mensuel des produits et sous-produits issus du traitement,
- le montant des éventuelles recettes issues de la vente des produits et sous-produits issus du traitement
- la liste des apports,
- la quantité et nature d'énergie produite, autoconsommée, vendue et achetée,
- les éventuelles recettes issues de la valorisation (énergétique, matière),
- les rendements avec détails des calculs,
- le journal des pannes et des interventions (nature, date, durée, délai d'intervention),

	<i>Conception, Financement, Réalisation et Exploitation d'un ensemble de traitement des déchets comprenant une unité de traitement thermique avec valorisation énergétique d'une capacité de 300.000 tonnes/an</i> Annexes techniques	Mars 2005 2 sur 10
---	--	--

- le calendrier des contrôles réglementaires et des analyses effectuées et leurs résultats – Planning prévisionnel des contrôles et analyses,
- le tableau de bord,
- la copie de l'ensemble des factures émises par le Délégataire et relatives à la vente des sous-produits,
- l'ensemble des informations relatives au transport, traitement et stockage des produits et sous-produits issus des installations,
- relevé et bilan de la disponibilité des équipements,
- Rapports réglementaires à remettre aux administrations conformément à l'article 28 de l'Arrêté du 20/09/02 (DRIRE, ...)

Le Délégataire consigne:

- les opérations de maintenance, d'entretien et renouvellement;
- les visites et vérifications effectuées par les organismes agréés, notamment pour le matériel sous pression, les installations électriques et les contrôles pour la protection de l'environnement.

Une synthèse reprenant l'ensemble des éléments fournis dans les comptes-rendus mensuels de l'exercice considéré, et présentant les orientations d'exploitation des installations pour l'exercice suivant, sera remise par le Délégataire à la CUMPM chaque trimestre avant la fin du mois suivant, et chaque année avant le 1^{er} mai de l'année qui suit l'exercice considéré.

Ce rapport pourra être contre-expertisé par la CUMPM ou un représentant désigné par la CUMPM, à ses frais.

Informations annuelles

Le Délégataire produira chaque année un compte-rendu financier, avant le 1^{er} Mai de l'année qui suit l'exercice considéré.

Le compte-rendu financier doit préciser, selon les modalités arrêtées entre les parties et à l'appui du compte-rendu technique visé ci-dessus, le détail des dépenses et recettes, et leur évolution par rapport à l'exercice précédent.

Le compte-rendu financier, remis à la CUMPM, sera constitué des documents suivants pour chaque installation :

- le bilan, les comptes de résultat et annexes en forme CERFA de l'exercice antérieur contrôlé et approuvé par le commissaire aux comptes du Délégataire,
- le plan de gros entretien et renouvellement des ouvrages,
- un état des dépenses de gros entretien et renouvellement réalisées dans le courant de l'exercice antérieur,
- le détail des dépenses des gros équipements accompagné des copies des factures correspondant et leurs évolutions par rapport aux exercices précédents,
- un compte d'exploitation prévisionnel,

- un plan de financement prévisionnel qui fera apparaître les dépenses de l'exercice en cours au titre du gros entretien et renouvellement,
- un compte-rendu de l'activité de l'exercice antérieur,
- les polices d'assurances souscrites conformément au présent contrat.

T.C.3.3 Relations avec la municipalité (commune de Fos sur Mer)

Le DELEGATAIRE proposera la réalisation de 3 réunions par an, lesquelles devront compter avec la présence de :

- Le Maire
- Le Maire adjoint chargé de l'Environnement
- Les techniciens municipaux chargés de l'environnement
- Les Associations de riverains
- Les Groupes écologistes
- La CUMPM
- Le Directeur de l'Installation

Les informations suivantes seront transmises lors de ces réunions :

- Situation générale des installations
- Bilans matières et énergétiques
- Informations sur les différents effluents des installations et sur le respect des normes relatives aux émissions correspondant à :
 - Odeurs externes
 - Fumées
 - Effluents liquides
 - Mâchefers
 - Cendres volantes
 - Matériaux recyclés
 - Energie électrique exportée
 - Emissions de métaux lourds et de dioxines dans l'environnement proche.
 - Incidents étant survenus sur les installations.

T.C.3.4 Relations avec les medias

Au moment de l'inauguration des installations, nous organiserons une célébration publique, avec la présence des médias, des autorités administratives et locales, des personnalités de la vie économique et sociale de la Région et du reste du pays.

Par ailleurs et afin de rendre plus efficace le Plan de Communication, nous proposons les actions périodiques et complémentaires suivantes :

- Rencontres annuelles avec des médias ciblés, individualisés ou regroupés à l'occasion d'événements spécifiques (grandes étapes de la construction ou de l'exploitation par exemple)
- Rencontres annuelles avec des périodiques spécialisés qui traitent généralement de ce type de sujets pour leur fournir une information complète sur le déroulement et le contrôle des différentes opérations réalisées sur site.
- Publication d'articles sur des sujets de fond relatifs au traitement des déchets, au Schéma Départemental des Déchets, et interventions sur des chaînes télévisées, aussi bien de la part de personnes représentantes du Delegataire que de la part du DELEGANT.

T.C.3.5 Programme de visites des installations

Une fois que les installations seront inaugurées, nous mettrons en place un programme de visites des Installations pour tous les groupes qui le désirent (riverains, entrepreneurs, étudiants, ménagères, retraités, associations etc...).

Dans ce sens, on élaborera un Manuel de Visites, dans lequel on spécifiera toutes les caractéristiques du Programme, les besoins en organisation, le personnel affecté, les discours, l'intérêt des visites etc...

Les visites seront supervisées par du personnel spécialisé du DELEGATAIRE. Nous distinguons 2 types de visites:

- Visites técnico-commerciales du DELEGATAIRE. Ces visites ne nécessitent pas une autorisation spéciale.
- Visites informatives du DELEGANT. Ces visites se divisent à leur tour en 2 types :
- Entités publiques : Le DELEGANT devra communiquer la date, le nombre de visiteurs et leur qualité au DELEGANT avec au moins 3 jours d'antécédence.
- Collèges, Associations etc: Le DELEGANT enverra un plan mensuel de visites au DELEGATAIRE en indiquant le type de visites, le nombre de visiteurs. Ces visites se réaliseront de préférence le matin. Pour tous les cas particuliers, les visites devront être annoncées avec une semaine d'antécédence.

T.C.3.6 Mise en œuvre d'informations sur les installations

Il s'agit ici d'actions visant à créer et à diffuser les messages et les supports qui confortent l'image externe de la société chargée de construire et de gérer les nouvelles installations.

Parmi ces actions, on peut citer:

- Création d'une image « corporatiste » des installations (logotype) et de "slogans" caractéristiques et positifs
- Création et édition d'une plaquette explicative.
- Création et édition d'un dossier institutionnel.
- Création d'un film vidéo.
- Réalisation d'une maquette à l'échelle pour une meilleure compréhension des installations.
- Panneaux figurant des informations en temps réel des émissions des installations.
- "Mailings" : Envoi de courriers communs de la Municipalité et des autorités locales, expliquant le projet, et concrètement, les avantages représentés par les choix effectués au niveau des installations.

T.C.3.7 Campagnes de sensibilisation

Le DELEGATAIRE s'engage à participer avec la CUMPM à des campagnes de sensibilisation citoyenne qui viseront à promouvoir les objectifs suivants :

- Parvenir à ce que les citoyens comprennent la problématique des déchets ménagers et connaissent les différents aspects relatifs au traitement (aspect cognitif)
- Créer une conscience chez le citoyens sur l'impact environnemental d'une gestion inadéquate des déchets et sur la nécessité d'appliquer des modèles plus corrects, malgré le fait que ceux-ci exigent un effort plus grand (aspect émotionnel).
- Sensibiliser sur les implications environnementales de l'achat et de l'utilisation de tel produit ou tel service.
- Faire connaître le modèle de gestion et le rôle des différents agents socio-économiques dans la chaîne de consommation : producteurs, distributeurs, vendeurs et consommateurs.
- Parvenir à ce que les citoyens apprennent à distinguer les différentes fractions constitutives des déchets ménagers qu'ils doivent séparer à la source, principalement la matière organique et les déchets dangereux, et la façon dont ils doivent les diriger aux différents systèmes de collecte sélective.
- Changer les habitudes quotidiennes (dans un pourcentage significatif) des citoyens, pour ce qui touche à la réduction des déchets (éviter les emballages superflus, emballages non recyclables, produits à usage unique...), à la collecte sélective des fractions valorisables et la collecte sélective des déchets spéciaux.°

	<i>Conception, Financement, Réalisation et Exploitation d'un ensemble de traitement des déchets comprenant une unité de traitement thermique avec valorisation énergétique d'une capacité de 300.000 tonnes/an</i> Annexes techniques	Mars 2005 6 sur 10
---	--	--

- Favoriser l'usage et la consommation de produits de moindre impact environnemental ou issus de recyclage.
- Pousser les distributeurs et les vendeurs à prendre l'initiative et à avoir la sensibilité pour participer activement au modèle de gestion, en proposant à leurs clients la possibilité de générer moins de refus (produits sans emballages superflus, produits qui ne génèrent pas des refus spéciaux ...), collaborer à leur valorisation (flaconnages ou emballages ou recyclables...), et favoriser l'achat de produits recyclables avec des écobilans positifs.
- Fournir aux différents agents socio-économiques un système d'information objectif qui évite la circulation d'idées « toutes faites » ou inexactes.

T.C.3.8 Cessions publiques de présentation – Critères stratégiques

On assurera la promotion de cessions publiques de présentation selon les critères suivants:

- TRANSPARENCE
- RIGUEUR, autorité technique, connaissance du sujet
- COHERENCE entre le promoteur politique et l'entreprise DELEGATAIRE
- ANTICIPATION. Politique préventive
- CONTINUITE, permanence dans le temps
- SIMULTANEITE: Actions sur des plans distincts
 - d'un point de vue géographique
 - d'un point de vue subjectif (riverains, écologistes, politiques, journalistes)

T.C.3.9 Réunions et séminaires pour éducateurs

L'éducation des enfants est incontournable compte tenu de l'importance que cela revêt pour le futur.

Parmi les activités éducatives relatives à la problématique des déchets, on considère d'une importance essentielle le rôle que peuvent jouer les éducateurs des enfants en tant que formateurs d'opinion. On recommande donc la réalisation de séminaires et de rencontres avec un minimum de périodicité pendant lesquels, les professeurs ou enseignants qui le souhaitent recevront une formation qui leur servira de rappel ou de perfectionnement pour l'ensemble de leur connaissance sur les sujets environnementaux, et plus spécialement sur le thème des déchets ménagers, de sorte qu'ils puissent eux-mêmes mieux encadrer et former leurs élèves sur ces sujets.

La première de ces rencontres pourra se faire autour des plaquettes didactiques que l'on souhaite éditer.

Ce séminaire périodique pourra s'encadrer parfaitement dans les activités des classes vertes.

Journées Portes Ouvertes

Une fois finalisés les 2 mois initiaux d'exploitation, le DELEGATAIRE organisera une Tournée "Portes Ouvertes" pour le public en général où on exposera dans leurs grandes

	<i>Conception, Financement, Réalisation et Exploitation d'un ensemble de traitement des déchets comprenant une unité de traitement thermique avec valorisation énergétique d'une capacité de 300.000 tonnes/an</i> Annexes techniques	Mars 2005 7 sur 10
---	--	--

lignes les objectifs principaux des installations, leur justification et les caractéristiques techniques principales, suivi de visites guidées aux installations par petits groupes.

Cette Journée "Portes Ouvertes" sera 'institutionnalisée' une fois par an à chaque anniversaire de la date de "Mise en Marche Définitive".

T.C.3.10 **Actions à caractère éducatif**

On a déjà rappelé ci-avant l'importance de la voie éducative comme canal de communication, compte tenu de la capacité d'absorption des informations de la part de la communauté scolaire et de son rôle de transmetteur de cette information dans son cercle d'influence (famille, équipes sportives etc.).

Dans ce sens, on propose la réalisation d'un accord avec les autorités éducatives de la Région pour établir une collaboration entre celles-ci et le DELEGATAIRE de sorte à réaliser des activités avec les enfants scolarisés (du primaire comme du secondaire, mais plus spécifiquement avec ces derniers).

Les activités qui pourront se réaliser dans ce cadre de cet accord s'encadreront dans le programme général des classes vertes. On peut citer plus particulièrement :

- Présentation publique de cet accord
- Séminaires de formation du corps professoral
- Réalisation d'une unité didactique sur le recyclage et le traitement des déchets
- Programme de discours informatifs en centres scolaires
- Célébration de concours (théâtre...) et de prix scolaires (rédaction, dessins...) en relation avec l'environnement
- Ateliers de recyclage
- Célébration d'événements particuliers
- Réalisation d'un programme de radio annuel sur chaque centre scolaire

T.C.3.11 **Manuel de Communication**

Pour que les messages transmis à l'extérieur (conférences de presse, médias écrits, audio ou audiovisuels) soient en permanence cohérents, uniformes et actualisés, on réalisera un document, que l'on dénommera « Livre Blanc et Argumentaire », qui recueillera les informations de base sur l'activité de l'entreprise DELEGATAIRE ;

T.C.3.12 **Classe Environnementale**

La création de la classe environnementale est probablement l'élément le plus ambitieux de la Campagne d'Information et de Communication.

La Classe environnementale doit être, plus qu'un lieu physique, un espace ouvert dans lequel on apprend à connaître et on promeut les activités qui se réalisent dans la Région en matière de traitement des déchets ménagers

Il s'agit de créer un instrument de communication, d'éducation et de sensibilisation citoyenne, à travers duquel, non seulement on transmet des messages précis mais aussi où l'on peut capter des opinions issues des différents milieux sociaux.

 MARSEILLE PROVENCE METROPOLE COMUNICAZIONE URBANA	<i>Conception, Financement, Réalisation et Exploitation d'un ensemble de traitement des déchets comprenant une unité de traitement thermique avec valorisation énergétique d'une capacité de 300.000 tonnes/an</i> Annexes techniques	Mars 2005 8 sur 10
--	--	--



C'est une forme efficace et concrète pour faire participer la société à des activités que réalisent l'Administration et le DELEGATAIRE, ce qui permet aussi de consolider l'image des institutions impliquées dans la protection et l'amélioration de notre environnement.

Les principales activités que l'on retrouvera dans ce concept de classe environnementale sont les suivantes:

- Présentation publique de la classe
- Exposition du Schéma global de traitement des déchets ménagers de la Région.
- Rencontre annuelle avec les enseignants
- Insertion d'une unité didactique sur le traitement des résidus ménagers
- Activités scolaires : Programmes de visites des écoles et discours prononcés dans les écoles, ateliers de recyclage, concours et prix liés à l'environnement, programmes de radio etc.
- Célébration annuelle de la "Tournée de l'Environnement", au travers d'une grande fête scolaire
- Activités non liées au traitement des déchets ménagers afin de renforcer un certain prestige social au fonctionnement de cette classe : exposition de peintures, sculptures, photographies, jeunes artistes, concerts libres etc.

T.C.3.13 **Enquêtes de satisfaction annuelle**

Nous réaliserons une étude sociométrique qualitative, dans laquelle, au travers d'une série d'enquêtes, nous pourrions obtenir des données relatives aux opinions des citoyens sur le thème des déchets ménagers mais aussi en relation avec l'Installation : habitudes liées aux déchets, connaissance du problème, modification de comportement, réaction par rapport à l'Installation etc...

 MARSEILLE PROVENCE METROPOLE COMUNAUTAT URBAN	<i>Conception, Financement, Réalisation et Exploitation d'un ensemble de traitement des déchets comprenant une unité de traitement thermique avec valorisation énergétique d'une capacité de 300.000 tonnes/an</i> Annexes techniques	Mars 2005 10 sur 10
---	--	---