

DECOSET
Projet d'Unité de Valorisation Énergétique de Toulouse-Mirail
Réunion publique/ atelier
« Comment communiquer efficacement auprès du grand public autour de
l'UVE de Toulouse ? »
Le 27 mai 2024 à 18h
Compte-rendu

Cette réunion s'est tenue le jeudi 27 mai à 18h à la salle des fêtes de Lafourguette.

L'évènement avait été annoncé **par mail aux membres du comité du pilotage de la concertation**, aux **associations de quartier** et à **Toulouse Métropole**. Une communication a également été réalisée **sur les réseaux sociaux** de DECOSET pour le grand public.

Intervenants

- Camille DELBOS, DECOSET, suivi des deux délégations de service public
- Karine FRAGONAS, DECOSET, cheffe du service incinération et énergie
- Laurent GUYON, DECOSET, Directeur Général des Services
- Adrien VITRAC, DECOSET, chef du service communication
- Audrey RICHARD-FERROUDJI, garante de la concertation CNDP
- Julie SCHMITT, manager concertation cabinet Willing

Ordre du jour

- Introduction, ordre du jour et rappel des règles du jeu
- Présentation de la procédure de communication existante en cas d'évènement relatif à l'UVE
- Temps d'atelier collectif : UVE de Toulouse-Mirail : comment communiquer efficacement auprès du grand public ? »
 - Quels médias pour la communication relative à l'UVE ?
 - Comment impliquer les acteurs de proximité (associations, citoyens...) ? Quel est leur rôle ? Quels besoins potentiels pour mieux relayer cette communication ?

Introduction, ordre du jour et rappel des règles du jeu

Julie SCHMITT, manager concertation cabinet Willing remercie les participants pour leur présence. Elle introduit l'ordre du jour de la réunion et propose un tour de table de présentation.

Elle rappelle que cette réunion publique a pour objectif de **présenter la procédure de communication relative à l'UVE et d'envisager les évolutions possibles dans le cadre de la nouvelle délégation de service public.**

Plusieurs moyens de communication ont été mobilisés pour convier les habitants à cette réunion : comité de pilotage de la concertation, réseaux sociaux, relais associatifs, relais de Toulouse Métropole.

Cette réunion s'inscrit dans la **continuité de la concertation préalable et des échanges du comité de pilotage concertation**.

TEMPS 1 : LE PROCESSUS DE COMMUNICATION ACTUEL DE L'UVE

Présentation des différents types de communication de DECOSET

Adrien VITRAC, chef du service communication de DECOSET rappelle les différents types de communication existants au sein de Decoset :

- La **communication institutionnelle, relative à la vie de l'institution et ses activités** avec la publication d'un **rapport annuel d'activité** annuelle
- Une **communication de sensibilisation / prévention** sur la politique déchets avec l'organisation d'évènements collectifs (info-mobile INSA, Clean Up Day, intervention auprès de l'association Reynerie services), des prises de parole thématiques, visites de site
- La communication relative à la **concertation** autour de l'UVE, initiée en 2022 avec la concertation préalable, et qui se poursuivra jusqu'en 2026 pour **recueillir les contributions des parties prenantes du territoire**

Laurent GUYON, directeur général des services de DECOSET précise le **dispositif de concertation** déployé. Il réaffirme la volonté de la collectivité de **mobiliser un large public** dans le cadre de la **concertation continue** en cours.

Il détaille ensuite les temps de concertation menés sur le territoire dans le cadre de cette concertation continue :

- Un **comité de pilotage de la concertation** a été mis en place pour coconstruire et suivre le dispositif de **concertation continue**.
- Un **webinaire** organisé en janvier a permis de **sensibiliser le grand public** aux **réglementations** relatives à la **délégation de service public**.
- Des **groupes de travail issus du comité de pilotage concertation** ont également été constitués pour travailler sur la question de la **qualité de l'air** et des **localisations alternatives** pour le renouvellement de l'UVE. Le groupe de travail consacré aux sites alternatifs s'est récemment réuni à deux reprises pour **élaborer un cahier des charges** et **choisir le prestataire** qui aura la charge de réaliser l'étude des sites alternatifs.
- Plusieurs **rencontres mobiles** ont été organisées sur le territoire pour **aller à la rencontre** des publics les plus éloignés peu présents lors des réunions publiques.
- Une **réunion territoriale** a été organisée dans le quartier de Lafourguette pour évoquer les travaux en cours au sein de l'UVE et restituer les conclusions d'ATMO auprès des habitants.

Les acteurs impliqués autour de l'UVE et le rôle du délégataire

Adrien VITRAC, chef du service communication de DECOSET présente les **acteurs impliqués autour de l'UVE** :

- La **SETMI** (Société d'exploitation Thermique du Mirail)
- La **DREAL Occitanie** (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement)
- La **CSS** (Commission de Suivi de Site)

L'UVE du Mirail **appartient à DECOSET** et est **exploitée par la SETMI, qui est délégataire** : société fondée par Veolia pour cette activité. Elle assure **« l'exploitation et l'entretien du centre de valorisation des ordures ménagères de Toulouse »**. La SETMI exploitera l'UVE jusqu'au **31 décembre**

2024, date à laquelle la **délégation de service arrivera à son terme**. Un **nouveau délégataire** sera désigné pour prendre le relais de la SETMI sur l'exploitation de l'incinérateur.

La **commission de suivi de site (CSS)** est composée de représentants de l'Etat, des collectivités locales, des associations de riverains et associations de défense et de protection de l'environnement, des exploitants, des salariés. Elle est animée **sous l'égide de la préfecture et se réunit une fois par an**. L'objectif de cette instance est de **permettre aux usagers d'interpeller les exploitants des UVE ou la collectivité compétente** – en l'occurrence DECOSSET. La définition des modalités (ordre du jour, convocations) revient à l'Etat.

La **DREAL** (administration déconcentrée de l'Etat) s'assure de la **bonne tenue des réunions et de la diffusion des informations**. Le compte rendu des Commissions de Suivi de Site est publié sur le site de la DREAL. L'Etat **délivre l'autorisation d'exploiter le site industriel**, il vérifie ensuite la **conformité réglementaire** des rejets par l'intermédiaire de la DREAL.

Des demandes de communication formulées lors de la concertation préalable et relayées par le comité de pilotage concertation

Adrien VITRAC, chef du service de la communication DECOSSET, revient sur les **demandes issues de la concertation préalable et qui sont spécifiques à la question de la communication de Decoset**. Lors de la **communication préalable**, cette question de la communication a en effet été très largement abordée et a donné lieu à plusieurs demandes :

- **Avoir une communication concernant sur la question des déchets** en utilisant les équipements comme support de communication afin de faire évoluer les pratiques et comportements
- Communiquer sur les études et les conditions de réalisation de ces études (air mais aussi eau et sol) et analyses mais également avoir une communication **des résultats transparente** et en liens étroits avec les associations et la population
- Une demande de **communication expresse sur les nuisances** a également été formulée (bruits, odeurs, trafic des poids lourds, poussières aussi bien en phase chantier qu'en phase exploitation)
- Une demande de pédagogie et de didactisme pour expliquer les enjeux et accompagner les changements de comportement de la population
- Une volonté que se **poursuivent les démarches de communication et de concertation** engagées lors de la concertation préalable

A l'issue de la concertation, Decoset a souhaité répondre à ses demandes en intégrant ces réflexions au dispositif de concertation et en prenant plusieurs engagements pour la poursuite de la concertation sur le territoire :

- Mettre en place un **nouveau site internet institutionnel**
- Diffuser des **publications régulières** sur chacun des réseaux sociaux
- Publier une **newsletter numérique a minima** 4 fois par an
- Réaliser des **panneaux de communication** sous forme d'expositions temporaires
- Réaliser **à minima un webinaire de sensibilisation par an**

Afin, que les **informations concernant le projet et l'UVE puissent être relayées à un public le plus large possible**, Decoset s'est également engagé à :

- Transmettre ces informations aux **services communication des EPCI** en leur demandant de relayer auprès de leurs publics
- De les transmettre par courriel aux **associations** qui auront acceptées d'être destinataires de ces informations pour les relayer à leurs membres
- De **communiquer une fois tous les deux/trois mois** en utilisant la presse quotidienne régionale

Schéma de communication actuel en cas d'évènement relatif à l'UVE

Adrien Vitrac, chef du service communication de DECOSET présente le **dispositif de communication actuel en cas d'évènement relatif à l'UVE**.

Dès qu'un évènement se produit, la SETMI contacte directement DECOSET. La collectivité arbitre de la **communication** à mettre en place en fonction des nuisances occasionnées :

- Si la **nuisance est mineure** : il n'y a pas de communication à l'externe et les informations sont communiquées lors du **comité de pilotage de la concertation**
- Si la **nuisance est majeure**, la SETMI **informe la DREAL** qui transmet à la CSS, le COPIL concertation est **également informé par DECOSET**
- Si une nuisance est déclarée par un appel extérieur (notamment par un riverain) à la SETMI, les coordonnées des riverains sont transmises à DECOSET. C'est alors Decoset, qui prend le relais et recontacte la personne.

Laurent GUYON, directeur général des services de DECOSET précise que **la communication auprès de la DREAL est réglementaire** en cas d'évènement qui se produirait **hors cadre de l'arrêté préfectoral**. La DREAL a la charge de saisir la CSS. DECOSET **n'a pas d'obligation réglementaire**. Pour autant, la demande des parties-prenantes d'une **communication élargie** et plus régulière a conduit DECOSET à **reporter les nuisances et évènements** y compris lorsque qu'ils sont jugés comme étant mineurs. Les délais de communication de la ligne réglementaire étant insuffisants pour le grand public, la **communication a été rendue plus rapide** pour informer les habitants **aussi rapidement que possible**.

TEMPS D'ECHANGE & QUESTIONS REPONSES

Suite à la présentation de cette procédure de communication, plusieurs questions ont été posées par les participants.

Un participant observe la volonté et le dispositif mis en place par DECOSET lorsqu'un évènement se produit et pour communiquer rapidement. Il regrette que bien souvent la presse soit plus réactive et que leurs informations soient relayées plus largement.

DECOSET indique que le temps nécessaire pour fiabiliser les informations justifie parfois des délais plus longs que ceux de la presse.

Un participant questionne DECOSET sur les moyens de communication envisagés pour fournir une réponse rapide à la demande d'information immédiate des riverains lors qu'un évènement est signalé.

DECOSET précise que le temps participatif prévu lors de cette réunion est justement l'occasion de déterminer les canaux de communication adaptés pour informer les habitants.

Un participant demande à Decoset s'il existe des procédures d'interruption de l'activité de l'UVE en cas d'épisode de pollution sur Toulouse ?

Decoset précise, que comme l'ont montré les études ATMO, sur la totalité des émissions de pollutions la majorité provient de la circulation (rejets de poussière et les émissions de Nox). Dès lors les autorités agissent en premier lieu sur les restrictions d'accès et de circulation. A date, un arrêt de l'UVE pour épisode de pollution n'a jamais eu lieu. En période d'alerte sécheresse en revanche, des dispositifs relatifs à des restrictions d'utilisation d'eau peuvent être demandés.

Un participant souligne qu'il est essentiel de bâtir un lien de confiance entre DECOSET et les riverains en proximité de l'UVE. Les riverains ont une expertise d'usage compte tenu de leur vécu historique en proximité de l'usine.

DECOSET confirme la nécessité d'un lien de confiance mutuel et ajoute qu'il met tout en œuvre pour favoriser la communication et le lien entre l'exploitant et les riverains. Toutefois, il existe quelquefois des différences d'appréciation des événements de l'usine entre riverains et exploitant. Certains événements anodins pour la SETMI peuvent sembler inquiétant pour les habitants (bruit inhabituel notamment).

Une fois que la SETMI est contactée par un riverain ou qu'un incident d'exploitation se produit, DECOSET est désormais informé systématiquement. Decoset peut donc fournir une réponse documentée aux riverains en complément des éléments donnés par l'exploitant.

Un participant questionne DECOSET au sujet de la présence de capteurs sonores en proximité de l'usine.

DECOSET indique qu'aucun dispositif de captage de bruit permanent n'est déployé en proximité de l'usine pour le moment. Des prises de son sont réalisées ponctuellement néanmoins, notamment dans le cadre d'audit de l'usine.

Un participant suggère que pour l'échelle d'appréciation des événements puisse être différenciée pour la communication grand public. Un événement devrait être considéré comme « majeur » s'il est susceptible d'impacter la santé ou la sécurité des riverains plutôt que la continuité de service.

Decoset précise que l'objet de cette réunion étant de définir un dispositif de communication pour les riverains et habitants de proximité, cette procédure est adaptable dans le cadre des échanges qui auront lieu en atelier. La terminologie « risque majeur » pourra ainsi être revue.

Un participant demande s'il existe une sirène pour prévenir les citoyens en cas de risque majeur.

DECOSET indique qu'il n'existe pas d'alerte mis en place l'Etat et les secours. L'usine dispose d'une alarme incendie, mais il n'y a pas de dispositif d'alerte spécifique, l'UVE n'étant pas classée site SEVESO.

Un participant demande si la SETMI a un site internet sur lequel il est possible de consulter l'activité de l'usine et un journal des événements.

Decoset précise que cet outil fait partie du dispositif de communication qui sera à travailler avec le nouvel exploitant, dans le cadre de la nouvelle DSP. Toutes les informations relatives à l'UVE sont actuellement disponibles sur le site de la concertation continue. Une fois la concertation continue terminée, l'exploitant pourra s'approprier le site pour communiquer auprès du grand public.

TEMPS 2 : TEMPS PARTICIPATIF ET RESTITUTION

Julie SCHMITT, cabinet Willing présente le temps participatif. Elle propose aux participants de travailler sur **3 questions** qui ont pu émerger lors de **la concertation préalable et dans le cadre du comité de pilotage concertation**. Les participants sont invités à **formuler des propositions** relatives aux questions suivantes :

- Quels médias pour la communication relative à l'UVE ?

- Comment impliquer les acteurs de proximité (associations, citoyens) quel est leur rôle ?
- Quels besoins pour ces acteurs pour mieux relayer cette communication ?

A l'issue du temps participatif, Julie SCHMITT, cabinet Willing propose une **synthèse à chaud du temps participatif**.

Elle met en exergue cette volonté de confiance mutuelle entre DECOSET et les citoyens, qui a été longuement discutée. Les participants ont également partagé leur volonté de **développer une « culture de la prévention »** et de **renforcer les connaissances de l'ensemble des citoyens** sur le fonctionnement de l'UVE et la question des déchets.

Le temps participatif a également permis **d'enrichir la procédure de communication** relative à l'UVE, les participants ont formulé les **propositions suivantes** :

- *Réaliser une **communication multi-canaux** en amont si un évènement programmé est amené à se produire*
- ***Clarifier le processus en marche** au niveau des **services de l'Etat** et notamment de la DREAL*
- *Mobiliser des **moyens de communication locaux** (comités de quartier, SMS, mails, affichage) et **plus larges** (communiqué de presse, réseaux sociaux, site internet) parallèlement aux informations données à la DREAL, afin de relayer les informations*
- *Proposer aux habitants une alerte par SMS ou mail avec différenciation et autorisation préalable par thématique de communication*
- *Renforcer le **rôle de l'exploitant dans la communication** des évènements*
- *Assurer un **rôle de prévention/sensibilisation** auprès des habitants et notamment des enfants*

Julie SCHMITT rappelle que les participants ont également la possibilité de continuer à **contribuer sur cette thématique communication via** le site internet de la concertation.

Laurent GUYON, directeur général de DECOSET remercie l'ensemble des participants pour leur présence, il ajoute qu'au cours du prochain **comité de pilotage de la concertation** en juillet sera évoquée la **programmation des évènements de la concertation** de la deuxième année.

La **procédure de communication**, enrichie des **échanges de la réunion du 27 mai et les contributions recueillies sur le site internet** pourra être **communiquée à la population**.

ANNEXES

ANNEXE 1 : TEMPS PARTICIPATIF : VERBATIMS DES CONTRIBUTIONS

Quels médias pour la communication relative à l'UVE ?

- « Il serait intéressant de signaler les événements que vous pouvez anticiper. De la même manière que peut le faire EDF pour les coupures d'électricité, DECOSET pourrait prévenir les riverains en cas d'évènement inhabituel sur l'UVE ».
- « Est-ce qu'un panneau d'affichage est mis en place à l'entrée de la SETMI ? »
- « A titre d'exemple, lorsqu'une coupure d'eau chaude se produit, les résidents sont avertis par le syndicat et les bailleurs par mail ou affichage dans les halls d'immeubles. Nous avons l'information environ une semaine avant que la coupure ne se produise »
- « Il y a également des panneaux d'affichage électroniques dans les rues, qui pourraient permettre de communiquer sur des événements programmés. C'est un outil qui permettrait d'inscrire des informations en temps réel ».
- « Un panneau déroulant au niveau de l'usine pourrait permettre de donner des informations au grand public »
- « L'association des habitants avait formulé une demande pour avoir un panneau d'affichage général. Les informations concernant l'UVE pourraient y figurer ».
- « Si le panneau est à l'usine je ne le verrai jamais. Je ne suis pas sûr que ce soit le meilleur emplacement pour avoir les informations ».
- « La plupart des habitants identifie mieux la SETMI que DECOSET, ils iront plus facilement vers un site dédié à l'exploitant, notamment ceux qui bénéficient du réseau de chaleur »
- « Est-il possible de faire un encart dans la dépêche pour communiquer les programmations ? comme le faisait ATMO sur la qualité de l'air »
- « Possibilité de campagne SMS tant que la communication reste ponctuelle et se limite aux événements ouverts au grand public, aux événements programmés et aux incidents visibles. Une réunion comme celle du 27 mai pourrait faire l'objet d'une communication SMS par exemple ».
- « Une communication semblable à ce que peuvent faire les assurances sur intempéries mais signaler les événements relatifs à l'UVE »
- « Vous parliez tout à l'heure d'une communication multi-canaux, il serait bien que vous communiquiez en premier lieu sur Twitter, puis un mail au comité de pilotage de la concertation qui fera le relais auprès des citoyens et un communiqué de presse ».

Comment impliquer les acteurs de proximité (associations, citoyens) quel est leur rôle ? Quels besoins pour ces acteurs pour mieux relayer cette communication ?

- « Au niveau de l'association des habitants de Lafourquette, on reçoit les informations par mail. Une réunion publique se tient une fois par mois pour transmettre les informations auprès des membres. L'association reçoit en parallèle la plainte des riverains ayant sollicité DECOSET. Nous n'avons pas de liste mail de l'ensemble des habitants, le site internet de l'association est peu fréquenté et le Facebook également ».
- « Les membres du bureau de l'association des parents d'élèves communiquant via un canal whatsapp, cela concerne environ une trentaine de familles ».
- « Pour toucher l'ensemble des parents d'élèves, le carnet de correspondance est le moyen le plus efficace, l'information serait transmise en deux jours. Nous avons de bonnes relations avec les enseignants, tout dépendra de la nature d'informations à communiquer, pour les incidents ce n'est pas idéal ».
- « Les citoyens pourraient également jouer un rôle de relais en relatant les informations selon leur esprit critique. Le minimum serait d'avoir les informations filtrées sur les événements ».

relatifs à l'UVE. Lorsque l'on reçoit le rapport annuel de la SETMI, seuls les dépassements sont contrôlés par les citoyens compte tenu de la longueur de ces documents ».

- « Ce qui est important est d'établir un certain niveau de confiance entre la collectivité et les citoyens. On souhaite des informations fiables et ne pas être instrumentalisés, on est tous concernés par ce sujet, les citoyens doivent garder leur esprit critique mais avoir un niveau d'information suffisant sur ce qui les concerne. On souhaite des informations factuelles et des éléments d'analyse qui nous permettent d'interpréter les situations et d'informer nos concitoyens à travers les instances de participation ».
- « Depuis 50 ans que j'habite dans le quartier je n'ai jamais eu peur, je n'ai pas mesuré les risques industriels ou de pollution ».
- « L'accueil des nouveaux habitants se fait par l'intermédiaire de la mairie, la majeure partie des habitants n'ont pas forcément de livret d'accueil. Au niveau de l'association de quartier on ne les connaît pas mais on va chercher de nouveaux adhérents en faisant du porte-à-porte en leur expliquant le quartier et le rôle de l'association de quartier ».
- « Si la mairie met en place un livret à disposition des habitants, DECOSET pourrait intégrer une partie pour informer sur l'UVE ».
- « On est sur un sujet de connaissance pour les citoyens, on rentre dans une communication plus positive, un certain nombre de choses sont intéressantes. Il est également important que les habitants qui habitent à distance de l'incinérateur soient conscients de ce que sont les déchets, du fonctionnement général et des implications ».
- « Je ne souhaite pas que les citoyens se substituent à DECOSET sur la communication autour de l'UVE, c'est à la collectivité aussi de faire l'effort d'atteindre les habitants du quartier. Les habitants du quartier souhaiteraient pouvoir bénéficier d'avantages compte-tenu de leur proximité avec l'UVE, on pourrait avoir des financements pour les infrastructures, l'entretien des rues, éventuellement des interventions auprès des écoles sur le tri. L'école BUFFON compte 600 élèves, nous n'avons pas d'actions de la part de la collectivité ou de la Mairie au niveau de l'école. On a réalisé un atelier avec les enseignants, l'école laïque BUFFON, l'association des parents d'élèves et la mairie de Toulouse, on a mis en place une action de sensibilisation à la réduction des déchets ».

Zoom sur les relais d'information sur le territoire

Lors des discussion Audrey RICHARD FERROUDJI, garante de la concertation a questionné les participants sur la question des publics relais à l'information

Elle souligne que la question des publics relais se pose, et qu'il serait intéressant de définir des modalités de communication spécifiques avec ces relais. Il peut en effet exister des dispositifs de vigie, comme cela peut exister sur le risque inondations. Elle invite les participants à réfléchir à la possibilité de réfléchir au meilleur canal possible : mails, SMS, COPIL, relais citoyens désignés ou réseau de vigie. Ce processus pourrait s'inscrire dans le temps et être rediscuté, la réunion de ce soir n'a pas vocation à prendre de décision immédiate mais explorer le champ des possibilités.