

**Valorisation du biogaz et de ses débouchés par la création de
partenariats locaux et régionaux**
(Contrat N°: EIE/07/225/SI2.467622)

Tâche 6.2

**Guide de communication pour
les projets de biométhanisation**

Proposition du Partenaire Expérimenté LEV - 17/6/2009
Adapté à la situation wallonne - 2010

Ce projet s'inspire largement d'un guide intitulé « Kommunikationsratgeber für Erfolgreiche Biogasanlagen » rédigé en juin 2006 par LEA et publié par « arge kompost & biogas » grâce au soutien financier du Programme autrichien klima:aktiv.

Le contenu de cette publication n'engage que la responsabilité de son auteur et ne représente pas l'opinion de la Communauté Européenne. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y figurent.

Table des matières

1	<u>REGLES FONDAMENTALES ET GENERALES DE LA COMMUNICATION</u>	3
2	<u>LISTE DE CONTROLE - VUE D'ENSEMBLE</u>	5
3	<u>DESCRIPTION DES ACTIVITES PRECONISEES</u>	6
	INFORMATION AU BOURGMESTRE DE LA COMMUNE	6
	VISITE D'UNITES DE BIOMETHANISATION	6
	LA SEANCE D'INFORMATION	7
	L'IMPLICATION DU VOISINAGE	7
	LA COMMUNICATION DURANT LA PROCEDURE DE DEMANDE DE PERMIS	8
	LA JOURNEE PORTES OUVERTES	9
	LES ACTIONS DE RELATIONS PUBLIQUES	10
	LE BULLETIN D'INFORMATION SUR LE BIOGAZ	11
	LE SITE INTERNET	12
	L'INAUGURATION DE L'UNITE DE BIOGAZ	12
	LES DEBATS SUR LE BIOGAZ	13
	LE PARRAINAGE	13

1 Règles fondamentales et générales de la communication

Vérification de la compatibilité entre l'unité de méthanisation, vos activités commerciales et le lieu d'implantation choisi

Avant d'approfondir votre réflexion sur un projet de méthanisation, il importe de vous interroger sur vos propres activités commerciales et de procéder à une inspection rapide des lieux pressentis pour la construction. Durant la construction et/ou la planification de l'unité de biogaz, vous serez soumis à un feu de questions de la part de divers interlocuteurs (riverains, bourgmestre, administration).

Êtes-vous en mesure de répondre de façon positive et adéquate aux questions concernant les points suivants ?

- La sélection du site / l'aménagement du territoire
- Les possibilités d'extension sur le site d'implantation retenu
- Les capacités potentielles de l'exploitant à entreprendre l'activité
- Les mesures éventuelles de protection de la population locale contre les nuisances sonores et la pollution de l'air
- La compatibilité entre l'infrastructure routière existante et le transport de la biomasse et des déchets de fermentation
- Les possibilités de valorisation du biogaz obtenu
- L'utilisation de l'énergie produite
- L'évaluation de l'offre en biomasse et le choix de la matière première
- Les possibilités de valorisation des déchets de fermentation
- La disponibilité de zones d'épandage des déchets de fermentation
- Les possibilités de coopération

Règles générales de la communication : l'honnêteté est un gage de réussite

De par son vécu, chaque individu possède une perception subjective qui lui est propre. Le même événement peut donc être perçu très différemment. C'est pourquoi l'exploitant d'une unité de biogaz devra s'efforcer de comprendre les arguments avancés par les habitants et/ou les divers interlocuteurs sans idée préconçue.

En se mettant à la place de son interlocuteur, il pourra élaborer un argumentaire plus efficace, tenir un langage plus positif et l'amener à revoir sa position.

Pour garantir la réussite du projet, il est généralement préférable de faire preuve d'objectivité et d'honnêteté d'entrée de jeu. L'exploitant aura souvent intérêt à reconnaître que certaines questions n'ont pas (encore) été complètement réglées ou évaluées. Les riverains du site n'oublieront pas de sitôt les promesses qu'on leur aurait faites (même oralement) et l'exploitant sera sans cesse évalué à l'aune de ses promesses.

En matière de communication, quelle qu'en soit la forme, les déclarations mensongères et les contre-vérités sont des « péchés capitaux » à proscrire à tout prix.

Vos relations avec le voisinage souffriront des dommages irréparables si vous êtes amené à revenir une seule fois sur votre parole. Un exploitant incapable d'honorer une promesse, même pour des raisons techniques, verrait sa précieuse confiance en soi ébranlée et déstabiliserait la population locale. Des habitants inquiets sont toujours en proie au scepticisme. Ils surveilleront de près les activités de l'exploitant et passeront au peigne fin ses moindres faits et gestes.

Par exemple, l'apparition d'un bruit à peine audible du point de vue de l'exploitant de l'unité sera considérée comme particulièrement perturbante par les voisins.

Une coopération saine se construit sur une communication efficace et dynamique. Bien que la communication soit une obligation pour l'exploitant d'une unité de biogaz, elle doit être perçue comme une opportunité plutôt qu'une corvée.

- La communication est synonyme de dialogue
- La communication est synonyme d'échange d'informations
- La communication permet d'amener les interlocuteurs à revoir leur analyse
- La communication permet d'apporter des réponses factuelles aux questions
- La communication permet de déboucher sur des accords
- La communication est synonyme d'information
- La communication est synonyme de concertation
- La communication est synonyme de coordination
- La communication est synonyme d'acceptation d'opinions divergentes
- La communication est synonyme d'ouverture à d'autres points de vue

Principe de communication

Un individu accepte uniquement ce qu'il comprend.

Or, il comprend seulement ce qui lui est connu.

Il ne connaît quelque chose que s'il en a été informé ou s'il a accès à l'information !

Pour exercer son influence, l'exploitant d'une unité de biogaz doit déterminer l'origine des informations transmises à la population locale qui influencent sa perception du biogaz.

2 Liste de contrôle - Vue d'ensemble

Cette liste de contrôle donne une vue d'ensemble des activités principales et du moment de leur exécution. On trouvera une description détaillée de ces activités recommandées dans les sections suivantes.

N°	Activités	Remarques	Avant la construction	Durant la construction	Au démarrage	En cours d'exploitation
1	Information au bourgmestre de la commune (première prise de contact)		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Visite d'unités de méthanisation		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Séance d'information	De préférence une fois par an	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Implication du voisinage		<input checked="" type="checkbox"/>			
5	Communication durant la procédure de demande de permis		<input checked="" type="checkbox"/>			
6	La journée portes ouvertes	De préférence une fois par an		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Les actions de relations publiques			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Le bulletin d'information sur le biogaz	Régulièrement		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Le site Internet			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	L'inauguration de l'unité de biogaz				<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Les débats sur le biogaz	De préférence une fois par an				<input checked="" type="checkbox"/>
12	Le parrainage	En continu				<input checked="" type="checkbox"/>

3 Description des activités préconisées

Les activités et les mesures préconisées dans la liste de contrôle sont décrites dans les pages suivantes.

Information au bourgmestre de la commune (première prise de contact)

1

Les premiers contacts avec la commune sont déterminants pour la réussite du projet. Le bourgmestre, les échevins et les conseillers communaux sont les premières sources d'information consultées par les citoyens. Par conséquent, il est recommandé de les informer sans tarder du projet en cours de planification. En outre, le bourgmestre a l'habitude de traiter avec les habitants et l'administration. Ses conseils et son soutien peuvent s'avérer précieux.

En lui demandant son avis personnel sur le projet, vous serez rapidement fixé sur sa position, ce qui vous permettra de l'impliquer et de l'intéresser au projet. Si le bourgmestre a le sentiment d'avoir participé au projet dès son lancement et/ou s'il a le sentiment que son avis a été pris en compte et que son expérience est appréciée, il y a de fortes chances pour que le conseil communal entérine le projet. En effet, un bourgmestre convaincu et engagé dans le projet utilisera tout son métier et sa force de persuasion pour convaincre le conseil communal et l'administration de l'importance du méthaniseur pour la collectivité. Si votre argumentaire en faveur de l'unité de méthanisation n'est pas suffisamment convaincant, vous devrez prévoir une enveloppe budgétaire plus importante pour l'information.

Visite d'unités de biométhanisation

2

Il n'est pas rare, dans la programmation et l'élaboration d'un projet, que les exploitants d'unités de méthanisation se rendent dans des installations en service pour se faire une idée plus précise du dispositif de production.

La population locale, qui a rarement accès à ce type d'expérience, n'a donc pas la possibilité de se faire une opinion objective sur la méthanisation. En toute logique, le projet provoquera un certain scepticisme chez les habitants. Gardez à l'esprit que :

Un individu accepte uniquement ce qu'il comprend.

Il comprend seulement ce qui lui est connu et ce qu'il a déjà vu !

Il convient par conséquent de prévoir rapidement la visite d'une unité de biogaz pour la population. Il est également primordial d'inviter des personnes qui apporteront une contribution essentielle au projet. Le méthaniseur sera choisi soigneusement car de ce choix peut dépendre le succès de l'excursion.

L'asbl ValBiom, le facilitateur biométhanisation ou les spécialistes de la méthanisation de la région vous seront d'un grand secours dans le choix dans l'installation(s) à visiter.

La séance d'information

L'information de la population doit intervenir avant le dépôt de la demande de permis et des premiers plans à l'administration. Plusieurs réunions d'information seront prévues. La première séance d'information, qui se tiendra de préférence avant l'obtention du permis, peut inclure une visite sur site. Il convient d'organiser diverses manifestations durant la planification et la construction de l'unité, ainsi qu'au moment de sa mise en service et à intervalles réguliers (de préférence, une fois par an).

3

Ces occasions seront exploitées pour expliquer le contexte énergétique actuel et l'avenir de l'approvisionnement énergétique (au niveau régional, national, européen voir international). La thématique du biogaz sera abordée graduellement en commençant par des explications sur la situation énergétique actuelle et en évoquant la nécessité de produire de l'électricité verte. Durant ces manifestations publiques, vous éviterez d'aborder les aspects techniques. Vous vous bornerez à présenter les données principales (pour autant qu'elles soient déjà disponibles). Vous présenterez d'autres projets déjà aboutis en guise d'exemples. À cette fin, vous devrez contacter un exploitant expérimenté et/ou un expert neutre capable de parler objectivement du biogaz. Si vous disposez des connaissances requises, vous pourrez vous charger personnellement de la présentation. La séance d'information vise à mettre en évidence les retombées positives de l'installation de biogaz pour la collectivité et à évoquer les points négatifs susceptibles d'inquiéter le voisinage (intensification du trafic, présence d'odeurs, nuisances sonores, etc.) et les mesures prises pour y remédier.

En adoptant une démarche d'information proactive, vous pourrez influencer indirectement le cours de la discussion. L'existence d'un mauvais état d'esprit est uniquement imputable au manque d'informations et à l'ignorance, son corollaire.

L'implication du voisinage

4

L'objectif consiste à obtenir l'acceptation totale du projet de biogaz et à la préserver. En donnant la possibilité à la population locale intéressée de participer au projet, vous rallierez automatiquement un plus grand nombre de partisans et obtiendrez généralement un soutien beaucoup plus solide de la part de la population. En cas de relations conflictuelles avec le voisinage, il est conseillé d'avoir recours aux services d'un médiateur pour garantir l'objectivité des débats et prévenir les attaques personnelles. Les acteurs des deux parties seront ainsi protégés des invectives. Le nombre des parties prenantes au projet dépendra des circonstances particulières et sera déterminé par le responsable du projet. Toutefois, leur nombre sera limité pour ne pas compliquer inutilement la prise de décisions.

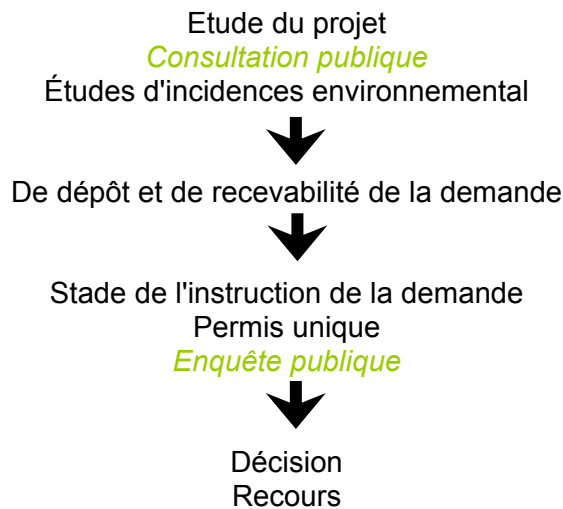
La communication durant la procédure de demande de permis (Cas de la Région wallonne)

La procédure légale est très claire et unique partout en Wallonie. La commune n'est qu'un maillon de la chaîne à l'octroi du permis. Il est donc extrêmement important d'informer et d'impliquer les responsables de la commune (voir « Information au bourgmestre de la commune (première prise de contact) ». Le manque d'information peut créer la défiance, voire du ressentiment. Il est très difficile de repartir sur de bonnes bases lorsque la confiance a été ébranlée. C'est pourquoi aucun effort ne sera ménagé pour gagner la confiance des personnes impliquées. Selon la taille du projet et de son impact sur l'extérieur, le projet sera classés en classe 1, 2 ou 3 ; classe 1 lorsque les impacts sont jugés importants, classe 2 pour les projets à impacts limités et classe 3 pour les projets à moindre effets.

La demande d'un permis ouvre toute une série de droits à la population locale. La capacité de l'exploitant à communiquer en amont de la procédure pourra s'avérer déterminante, notamment en cas d'hostilité de la population.

Si le projet est qualifié de **classe 1 ou 2**, voici la procédure de constitution du formulaire de demande, de dépôt et d'instruction d'un permis unique :

5



Toutes les études d'incidences environnementales en Wallonie doivent commencer par une *consultation publique*. On veillera par conséquent à obtenir l'approbation de la population préalablement au dépôt de la demande de permis.

Au moins 15 jours avant la consultation, un avis doit être publié avec quelques détails concernant l'identité du demandeur, la nature du projet et sa localisation ainsi que la date, l'heure et le lieu de la réunion d'information.

Cet avis doit être publié dans deux médias choisis parmi la liste suivante:

- Deux journaux régionaux;
- Un bulletin communal distribué dans toute la municipalité;
- Publicité dans les journaux toutes les boîtes;
- Toutes les boîtes d'informations distribuées dans un rayon de 3 km de l'emplacement du projet. Une copie des avis publiés doit être déposée devant le Collège communal.

L'autorité est également tenue d'afficher le même avis aux lieux habituels d'affichage, et à quatre emplacements à proximité du futur site, le long d'une voie publique carrossable ou de passage. L'affichage doit être visible et lisible jusqu'au lendemain de la réunion d'information. Cette dernière a lieu dans la municipalité où le projet est situé. Différentes personnes sont tenues d'assister à cette réunion. Il ne faut donc pas omettre de les inviter ! Seront invitées : la personne choisie pour la réalisation de l'étude d'incidences, l'autorité compétente, l'administration de l'environnement et celle de l'aménagement du territoire, le CWEDD, le CRAT...

Cette réunion a pour objet de présenter le projet, de mettre en évidence les points particuliers qui pourraient être abordés dans l'étude d'incidences et les techniques d'exécution alternatives au projet envisageables pour éviter, réduire et, si possible compenser, les effets négatifs importants du projet sur l'environnement, en ce compris les effets possibles consécutifs à un accident prévisible. Elle a également pour objet de permettre au public de s'informer et d'émettre ses observations et suggestions concernant le projet.

Toute personne peut, dans un délai de 15 jours à dater du jour de la tenue de la réunion de consultation, émettre des observations et suggestions et demandes de mise en évidence de points particuliers concernant le projet ainsi que de présenter une/des alternative(s) technique(s) pouvant raisonnablement être envisagées par le demandeur en les adressant par écrit au Collège des Bourgmestre et Echevins de la commune concernée. Une copie est également envoyée au responsable du projet, copie que celui-ci transmet sans délai à l'auteur de l'étude d'incidences.

Une autre phase, nommée *enquête publique*, fait intervenir la population. En fonction de la classe de l'établissement, celle-ci aura une durée de 15 jours (classe 2) ou de 30 jours (classe 1). L'objectif visé par l'enquête publique est de permettre à tout citoyen de consulter le dossier soumis à enquête publique et d'exprimer ses observations écrites ou orales sur le projet.

Si le projet est qualifié de **classe 3**, le permis unique n'est pas demandé. Seule une déclaration devra être présentée au Collège communal du territoire ou sera situé l'unité de biométhanisation. La forme et le contenu du dossier sont clairement définis. Vous devez vous y conformer sous peine d'irrecevabilité de votre demande.

La journée portes ouvertes

6

La construction d'une installation de biogaz ne manque jamais de susciter un vif intérêt de la part du voisinage. L'organisation d'une journée portes ouvertes permet de satisfaire la curiosité de la communauté locale et de répondre à son besoin d'information. Elle lui permet de se faire une première idée sur l'unité de biométhanisation, ce qui contribuera à en donner une image positive.

Attention ! Sécurisez le chantier de construction et anticipez l'éventualité d'une inspection du site !

L'unité de biogaz sera montrée au public à sa mise en service. On prévoit généralement à cette occasion une cérémonie d'inauguration qui pourrait aussi faire office d'une première journée portes ouvertes. Il est conseillé d'organiser des journées portes ouvertes à intervalles réguliers, de préférence une fois par an. La journée portes ouvertes permet de vaincre les réticences des derniers sceptiques.

Une autre possibilité consiste à associer la journée portes ouvertes à une manifestation analogue au niveau provincial/régional comme par exemple les Journées Portes Ouvertes Entreprises qui ont lieu chaque année en Wallonie. On pourra ainsi coordonner les efforts de communication et limiter dans le même temps les frais de « commercialisation » de la manifestation locale.

Le méthaniseur apporte une contribution précieuse à l'environnement et à la commune. Il peut donc être présenté à la population sans appréhension. Vous n'avez rien à cacher ! Les exploitants d'unités de biogaz sont encouragés à lancer des campagnes de cette nature ou à participer à de tels événements.

Les actions de relations publiques

Les actions de relations publiques contribuent de manière significative à l'information directe.

L'individu est prisonnier de ses habitudes. À l'ère où la pléthore d'informations conduit à la saturation, l'individu se voit contraint d'absorber très rapidement les données qui lui sont communiquées. Les objets nouveaux et peu familiers sont souvent perçus négativement. Il est extrêmement difficile d'amener une personne à changer d'avis lorsqu'elle s'est déjà forgé une opinion sur un sujet quelconque. Vous aurez maintes fois l'occasion, durant la construction et l'exploitation de l'unité de biogaz, de replacer vos activités dans le contexte général.

Fidèle à l'idée selon laquelle « **il ne faut pas hésiter à parler de ses réussites** », vous ne cesserez d'alimenter votre environnement social en informations.

7

Les entretiens avec les journalistes de la presse écrite constituent une facette essentielle de vos relations avec les médias. Ces entretiens vous permettront de toucher rapidement et facilement un large public par le biais de divers canaux (journaux, radio, télévision).

L'interview sera préparée soigneusement en attachant une attention particulière aux points suivants.

- Quel est votre message ?
- Quel est le groupe ciblé par l'information ?
- Le dossier de presse : nature des données à compiler
- Choix du moment opportun pour l'entretien avec la presse
- Invitation des représentants des médias
- Contactez le bon interlocuteur dans les différents médias
- Possibilité de prendre des photos ou préparation nécessaire
- Petit buffet (facultatif)

En général, les journalistes présents rédigeront un article et diffuseront ainsi l'information sans vous obliger à délier les cordons de la bourse. Toutefois, si vous souhaitez diffuser vos propres

articles (par exemple des publi-reportages) par le biais des médias, il est conseillé de solliciter les services d'une agence de publicité ou d'un journaliste contre rémunération.

Lors de la rédaction d'un article destiné à la presse écrite, respectez ces quelques règles.

- Les informations les plus importantes doivent apparaître en premier lieu
- Employez un langage simple et clair (est-ce que l'article est compréhensible pour le citoyen lambda ?)
- Pensez toujours à l'intérêt du lecteur

À la différence de la conférence de presse qui réunit généralement un nombre assez important de journalistes, l'interview se déroule dans un cadre beaucoup plus décontracté avec une poignée de journalistes conviés. Il est davantage axé sur les préoccupations des journalistes présents à l'entretien.

Le bulletin d'information sur le biogaz

Puisque toutes les personnes concernées par le projet ne peuvent participer aux séances d'information, l'envoi de l'information sous forme écrite (brochure ou article dans la presse de la collectivité) à un public large (membres de la commune par exemple) devrait être prévu.

L'information de la population locale durant la planification du projet est essentielle pour toute une série de raisons. Par exemple, la collectivité locale pourrait bénéficier à terme d'un réseau de chaleur alimenté par la chaleur résiduelle du méthaniseur. En outre, les riverains de l'installation ne doivent pas avoir l'impression que l'unité de biogaz est construite devant leur porte sans aucune consultation de leur part. Ces informations seront présentées de façon synthétique et se limiteront aux points essentiels. Gardez à l'esprit que des informations inadéquates voire erronées peuvent éveiller la méfiance et créer du ressentiment.

Ces campagnes d'information par voie de prospectus ou d'articles publiés dans la presse locale seront organisées régulièrement (au minimum une fois par an) et porteront sur les performances de l'unité de méthanisation. Elles fourniront d'autres informations importantes : réduction des émissions de CO₂, fourniture d'électricité à x logements, etc.

Si vous disposez du temps et des moyens financiers nécessaires, prévoyez une publication régulière dans un journal ou via une lettre d'information sur le biogaz. Vous aurez ainsi l'occasion d'apporter des informations supplémentaires et de donner une image positive de l'unité de biogaz.

À l'instar de la journée portes ouvertes ou de la table ronde, un journal ou une lettre d'information consacrée au biogaz permet de renseigner la population locale sur les activités programmées et de communiquer des informations plus générales sur le biogaz. Ces supports permettent à la population de se tenir au courant et à l'exploitant de diffuser des informations à un maximum de personnes. Ce bulletin d'information contribuera donc à l'acceptation de l'unité de biogaz en réactualisant régulièrement les connaissances du lecteur.

Toutefois, le moment de la publication est un facteur déterminant. Ce moment optimal varie au cas par cas et sera déterminé par les porteurs du projet. Il est généralement recommandé de prendre conseil auprès d'une personne expérimentée qui n'est pas directement impliquée dans le projet.

8

Le site Internet

9

L'Internet est devenu une source d'information importante pour de nombreuses personnes. La construction et l'exploitation d'une unité de méthanisation moderne devraient aussi passer par l'Internet. L'utilisation de ce moyen de communication donnera plus de visibilité à votre entreprise (à l'instar de nombreux autres groupes et sociétés). Les avantages de l'unité de biogaz seront présentés et décrits sur le site Internet. Cette simple mesure peut s'avérer efficace pour combattre les préjugés des personnes et des membres les plus critiques de la communauté dont la perception a été conditionnée par une propagande négative et des ouï-dire. Elle permettra de remplacer ces préjugés par des informations honnêtes et objectives bien avant le démarrage du projet. Le site Internet donnera également une image moderne à l'exploitant qui sera perçu par la population comme un leader d'opinion faisant preuve d'innovation. La création d'un forum ou d'une galerie de photos (de la cérémonie d'inauguration, par exemple) encouragera la population à visiter le site Internet et à chercher les dernières nouvelles sur l'installation.

Une présence sur l'Internet revêt de nombreux avantages potentiels pour l'exploitant pour autant que le contenu du site et sa présentation donnent une image positive de l'installation. La mise en place rapide d'un site Internet permet de réagir en temps utile aux inquiétudes par l'apport d'informations soigneusement préparées.

L'inauguration de l'unité de biogaz

10

La pose de la première pierre constitue une excellente occasion de faire de la publicité durant la construction d'une unité de biogaz. Une cérémonie organisée autour de cet événement occasionnera beaucoup moins de frais qu'une inauguration et viendra renforcer les activités de relations publiques réalisées en amont de l'inauguration.

Vous ne devrez toutefois pas faire l'impasse sur la cérémonie d'inauguration à proprement parler à la fin du chantier de construction. La cérémonie d'inauguration marque en effet un événement important qui donne l'occasion de présenter l'unité à la population locale et aux personnes intéressées par le projet. Elle permettra en outre d'éliminer toute réserve ou tout scepticisme résiduels.

Une unité de méthanisation est souvent nimbée de mystère (tout le monde en parle mais personne ne sait de quoi il s'agit), ce qui alimente indubitablement la rumeur. En invitant des personnalités de premier plan (généralement des hommes politiques régionaux) et des personnes actives au plan régional (des directeurs de banque, des entrepreneurs, les entreprises de construction impliquées, etc.), vous apportez la preuve que l'unité de biogaz jouit d'un large soutien de la part des principaux leaders d'opinion régionaux. La présence (et les discours) des hommes politiques provinciaux et fédéraux témoignent clairement de leur volonté de construire des unités de méthanisation et donnent un signal fort en faveur de telles installations. L'inauguration est perçue comme le prologue à toute une série de manifestations qui se dérouleront régulièrement comme, par exemple, les journées portes ouvertes (voir « journées portes ouvertes »).

11

Les débats sur le biogaz

En plus des journées portes ouvertes, on envisagera régulièrement l'organisation de tables rondes consacrés au biogaz. Toute nouvelle évolution de l'unité d'intérêt pourra servir de prétexte. L'organisation régulière (une fois par an) de ces tables rondes destinées à la population locale donne la possibilité aux riverains et à l'exploitant de l'unité de biogaz de discuter des installations ou d'aborder la thématique du biogaz de façon plus générale dans une ambiance décontractée, dans un bistro local, une taverne ou une salle communale.

Il est par ailleurs conseillé d'organiser de tels débats sur le biogaz chaque fois qu'un problème surgit. Un incident n'est jamais à exclure (par exemple, la pollution des rues par mauvais temps durant la récolte, la présence d'odeurs nauséabondes en cas de problème de fermentation, etc.). C'est pourquoi vous ne devez jamais tenter d'occulter ces problèmes ou vous comporter comme si rien ne s'était produit.

Les habitants de la localité doivent avoir la conviction qu'ils peuvent discuter à n'importe quel moment de leurs difficultés et de leurs inquiétudes par rapport à l'unité de biogaz avec son exploitant. Un dialogue franc et honnête entre l'exploitant et la population locale sera décisif pour tuer tout problème à sa racine.

L'organisation d'une table ronde sur le biogaz dans le contexte plus général d'un débat sur l'énergie, par exemple, organisé par la commune pourrait aussi avoir un impact positif. Les discussions sur l'énergie qui auront lieu à cette occasion pourront être exploitées pour présenter le biogaz comme une alternative intéressante dans le cadre d'une politique d'énergie durable dans la communauté.

12

Le parrainage

Les actions régulières de parrainage (selon votre budget) constituent une marque de confiance à la population. Les associations locales et les clubs constituent des groupes cibles à privilégier. En remettant des prix en nature à l'occasion de diverses manifestations, vous contribuerez à vous faire accepter par la population. Les administrateurs d'associations ou de clubs sont généralement d'importants leaders d'opinion au sein de la collectivité et sont souvent des conseillers communaux actifs. Les actions de parrainage vous aideront à vous les rallier indirectement. Ils deviendront de nouveaux agents disposés à donner une image positive de l'unité de biogaz.

Les actions de parrainage reposent sur des prestations mutuelles généralement fixées dans un contrat de parrainage. Le parrain fournit des ressources financières, des prix en nature ou un service. En contrepartie, son logo apparaîtra dans l'entête des lettres adressées à la collectivité ou son nom sera gravé sur l'objet parrainé (par exemple, le trophée de tournoi de football).

Indépendamment du parrainage, il importe de garder le contact avec la population locale, les clients (par exemple les consommateurs de chaleur), les fournisseurs de matières premières, etc.

Les actions de renforcement de l'image du biogaz et de sensibilisation jouent un rôle déterminant.



Guide de communication



Pour de plus amples informations, visitez les sites Internet ou contactez :



Christelle MIGNON, chef de projet
ValBiom asbl
Centre wallon de Recherches agronomiques – Unité Biomasse & Bioénergie
Chaussée de Namur, 146
B-5030 Gembloux
Tel : +32 (0) 81 627.154
Mail : c.mignon@cra.wallonie.be
Websites : www.cra.wallonie.be
www.valbiom.be

Merci à Karl Puchas et à
Local Energy Agency of Eastern Styria
Auersbach 130
8330 Feldbach, Austria
office@lea.at

Christian Sakulin
Regional Energy Agency of Styria
Burggasse 9/II
8010 Graz, Austria
office@lev.at

Pour leur travail dans ce document basé sur l'expérience considérable de l'Autriche.