



Réunion du Comité Syndical

du mercredi 20 septembre 2006

CS – 1.06

**Présentation de l'étude de notoriété et du
plan de communication**

RAPPORT

Présenté par M. Emile GEHANT
Président

Le Comité Syndical du 14 décembre 2005 a décidé de s'attacher les services d'un cabinet conseil pour la conception d'une stratégie de communication et de concertation dans une approche globale des déchets.

Dans le cadre de la procédure adaptée (article 28 du Code des marchés publics), le SERTRID a retenu la société ABAETE Conseil dont le siège social est à Paris.

Le cahier des charges établi par le SERTRID fixait quatre missions à ABAETE Conseil :

- réalisation d'une étude de notoriété
- assistance dans la concertation pour l'amélioration du service de la collecte des déchets végétaux
- assistance dans la préparation des premières assises régionales des déchets
- établir un plan de communication

Le présent rapport a pour objet de présenter au Comité Syndical le contenu et les conclusions de l'étude de notoriété réalisée par ABAETE Conseil et le plan de communication. (Etude et plan de communication ci-joints)

Préfecture du Terr. de Belfort

27 SEP. 2006

Service Courrier

1) ETUDE DE NOTORIETE

L'étude de notoriété repose sur :

- une analyse des articles de presse contenant le mot « SERTRID » publiés dans l'Est Républicain et le Pays, éditions de Belfort entre le 1^{er} janvier 2004 et le 28 janvier 2006.

- une analyse des entretiens avec 20 membres et interlocuteurs du SERTRID (élus, responsables associatifs, administratifs, acteurs économiques)

- l'analyse documentaire à partir des missions du SERTRID

- l'incinération
- la collecte des déchets végétaux
- le centre de tri
- les actes pédagogiques
- la gestion financière

L'objectif des analyses des différents articles de presse a consisté à répertorier :

- les thèmes abordés
- les personnes qui parlent du SERTRID
- comment apparaissent les qualificatifs de « professionnalisme », « rôle », « comportement »

Les entretiens ont permis de recueillir les opinions spontanées concernant :

- la communication du SERTRID
- l'appréciation des acteurs sur le rôle présent et futur du SERTRID
- la notoriété auprès des habitants selon les interlocuteurs

L'étude de notoriété fait apparaître :

- une image forte du SERTRID dans son activité première : l'incinération des déchets
- une adhésion des élus et des autres acteurs à ce choix technique, et à l'exploitation en régie de l'usine
- une reconnaissance de l'intervention du Syndicat dans la collecte des déchets végétaux, collecte ressentie comme opportune

Sur ces trois points, le SERTRID trouve une bonne adéquation entre les messages diffusés et les perceptions des acteurs.

Concernant le projet de centre de tri, l'écoute, la gestion financière, il est constaté des écarts d'appréciations entre les contenus des articles de presse (très positifs) et les positions des interlocuteurs :

- une crainte concernant le projet de centre de tri : les élus mettent en avant que ce projet peut remettre en cause le fragile équilibre de la répartition des compétences entre les collectivités dans la gestion des déchets

- une insuffisance sur le niveau d'écoute que porte la direction du SERTRID aux questions et aux besoins des partenaires du Syndicat. Ce sentiment s'exprime particulièrement parmi les élus des zones rurales. (la concertation sur les déchets végétaux est une première réponse à mettre à l'actif de la direction du SERTRID)

- une demande d'une plus grande transparence dans la gestion financière.

II) LE PLAN DE COMMUNICATION

L'étude de notoriété a également permis de préciser certains points :

Le SERTRID jouit d'une bonne notoriété de professionnel dans le domaine de l'incinération.

L'exploitation en régie apporte une image positive du syndicat dont les actions sont mises à l'actif de la défense du bien commun.

La collecte des déchets verts infléchit l'image du SERTRID vers celle d'un syndicat « multivalorisateur ».

L'étude fait cependant ressortir que le SERTRID est peu reconnu comme acteur pour faire évoluer l'organisation de la gestion des déchets, étant trop « éloigné » de la population.

Les initiatives du SERTRID dans ce contexte sont perçues avec crainte. Elles peuvent remettre en cause le fragile équilibre des responsabilités des différentes collectivités.

Les objectifs stratégiques :

La prise en compte des différents éléments permet de définir les objectifs de la stratégie de communication du SERTRID :

► Construire l'image d'un syndicat qui s'applique à traiter et à valoriser les différents déchets selon leur nature dans le cadre d'un projet de développement durable et soucieux de la protection de l'environnement.

► Donner l'image d'un syndicat au service de tous : les collectivités locales et à l'écoute des habitants.

► Se faire reconnaître par ses membres comme force de propositions dans l'organisation de la gestion des déchets

► Rendre intelligibles et acceptables les démarches de partenariat

Le dispositif :

La mise en oeuvre de la stratégie de communication devra répondre aux points suivants :

- qui informer ?
- avec quels outils de communication ?
- avec quelle organisation ?

Les publics :

Les acteurs relais qui vont retransmettre les messages du SERTRID et les publics ciblés destinataires des messages.

Les outils externes :

- la presse quotidienne régionale et locale
- la presse des collectivités
- les manifestations culturelles locales
- les opérations partagées

Les outils du syndicat

- la lettre du SERTRID (une diffusion ciblée vers les élus et les acteurs)
- le site Internet
- un matériel de communication spécifique en direction de la population
- les visites de l'usine de Bourogne
- les événements (portes ouvertes de l'incinérateur de Bourogne)

Améliorer l'organisation interne

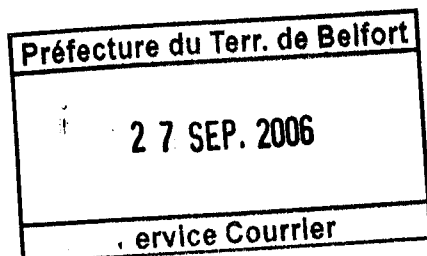
L'ensemble de ces actions nécessite des compétences et une disponibilité qui doivent être organisées au niveau du SERTRID.

Le Comité Syndical, à l'UNANIMITE :

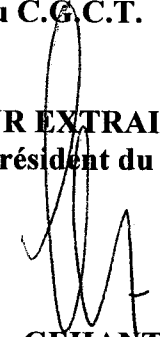
- **APPROUVE** le plan de communication proposé par la société ABAETE
Conseil.

Ainsi délibérée au siège administratif du SERTRID, ladite délibération ayant été
affichée par extrait le : 27 SEP. 2006 conformément au C.G.C.T.

Dépôt en Préfecture le : 27 SEP. 2006



POUR EXTRAIT CONFORME
Le Président du SERTRID


Emile GEHANT