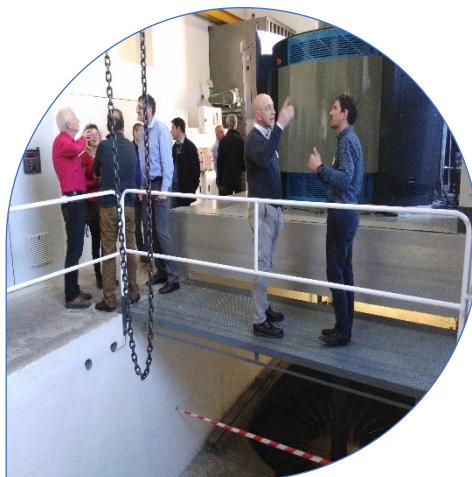




Accueillir du public sur une centrale hydroélectrique Mode d'emploi



Rédaction : Aurélie Dousset, responsable communication

Relecture : Commission communication

DECEMBRE 2024

Préambule

Vous souhaitez, ou avez été sollicité pour, **accueillir du public sur votre centrale hydroélectrique dans le but de faire découvrir votre activité.**

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans cette démarche : qu'il s'agisse de faire visiter votre centrale à vos voisins, dans un cadre très informel, ou à l'occasion d'un évènement précis (inauguration, fin de travaux...), ou encore dans le cadre de journées portes-ouvertes, vous y trouverez des **conseils pratiques et des exemples concrets** pour vous y aider.

Ce guide méthodologique s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement proposées par France Hydro Electricité. Nous mettons également à la disposition de nos adhérents deux fiches complémentaires :

- des **éléments de langages et chiffres clés** afin de décrire et promouvoir l'hydroélectricité ;
- des **questions / réponses** pour argumenter au mieux face aux assertions, attaques et questions « pièges » susceptibles d'être posées.

Nous mettons également à la disposition de nos adhérents des **brochures de présentation** de l'hydroélectricité en téléchargement libre ou à commander.

L'ensemble de ces documents constituent un **Kit de communication** accessible depuis l'espace adhérent du site de France Hydro Electricité.

Pourquoi ouvrir les portes de sa centrale ?

Le grand public est curieux de découvrir le patrimoine artisanal et industriel local. Qu'il s'agisse de vos voisins, des écoles, d'élus, de touristes..., de nombreuses personnes sont intéressées pour mieux comprendre comment est produite l'hydroélectricité, comment fonctionne une centrale, son histoire, les femmes et les hommes qui y travaillent, etc.

Il est dans l'intérêt de la filière et de la profession de s'ouvrir sur le monde et de mieux faire connaître l'hydroélectricité au grand public. Toutes les démarches qui vont dans ce sens sont les bienvenues. Et les producteurs sont les mieux placés pour faire découvrir l'hydro à la maille locale et partager leur métier.

Qu'est-ce que le public attend de ces visites ?

Le grand public n'a, généralement, qu'une connaissance très limitée de ce qu'est l'hydroélectricité. Aussi, **ces visites doivent être le plus pédagogiques possibles.** Elles sont l'occasion pour vous :

- De **présenter votre métier et la centrale**, ses aménagements, son fonctionnement, ses spécificités, son histoire : les centrales sont très souvent discrètes et bien intégrées à leur environnement, si bien qu'elles peuvent être invisibles et méconnues du grand public, même local ;
- Les **anecdotes** que vous avez pu rassembler au cours de son histoire : ses usages passés, ... ;
- D'expliquer les rénovations anciennes et récentes, qui permettent à la centrale de durer dans le temps ;
- De montrer **la manière dont la centrale est pilotée au quotidien** (les automates, le pilotage à distance, etc.) et qui témoigne de la modernité de la filière ; ainsi que de présenter le personnel d'exploitation qui est fréquemment du coin ;
- Tout simplement de **partager votre passion** avec vos visiteurs. Beaucoup de gens sont admiratifs du métier que vous faites : transformer l'eau en électricité qu'ils consomment au quotidien !
- En complément des informations sur votre centrale, nous mettons à votre disposition 2 fiches pour vous aider à présenter l'hydroélectricité à vos visiteurs : pensez à consulter notre **kit de communication**.

SOMMAIRE

Recommandations préalables

Boîte à outils

- Le plan d'accès à la centrale
- Fiche de présentation de votre centrale
- Récapitulatif du matériel à prévoir sur place

Le B-A BA de la communication (quelques conseils à retenir)

Cas Pratiques

- Cas 1 : accueillir un petit groupe identifié
- Cas 2 : Vous inaugurez votre centrale ou célébrez la fin d'une rénovation
- Cas 3 : Vous organisez une journée portes-ouvertes

Ces recommandations ont pour objectif de vous aider dans votre organisation mais c'est en faisant que l'on apprend ! La première visite sera la plus fastidieuse à organiser mais si vous recevez régulièrement du public sur vos centrales, vous vous roderez à l'exercice qui deviendra plus facile et naturel avec le temps. N'hésitez pas à nous solliciter pour tout conseil ou accompagnement dans cette démarche.



!!! RECOMMANDATIONS PREALABLES !!!

Qu'elle soit formelle ou informelle, l'ouverture de votre centrale peut représenter pour vos visiteurs un premier contact avec l'hydroélectricité. Il est donc important **d'apporter un soin particulier à cette visite** qui représente une occasion privilégiée **d'éduquer et de rassurer le public** qui vient visiter et s'informer.

C'est pourquoi accueillir du public sur sa centrale se prépare à l'avance et nécessite d'apporter un soin particulier à différents points :

SECURITE DES VISITEURS

- Il est impératif de prévoir du **personnel d'accueil en quantité suffisante** pour pouvoir accueillir, guide et orienter le groupe que vous recevez.
- Veillez à **sécuriser votre centrale** soit en la mettant à l'arrêt, soit en signalant et balisant les axes tournants qui peuvent présenter un risque.
- Prévoyez un **cordon de sécurité** (rubalise) pour signaler les éventuelles zones de la centrale ou de la rivière à éviter et informez vos visiteurs à leur arrivée.
- Précaution complémentaire si possible : avant leur venue, informez vos visiteurs des recommandations de sécurité sur la centrale et les équipements éventuellement nécessaires pour leur visite (chaussures fermées ou de sécurité, etc.).

» ASSUREZ VOS EVENEMENTS ACCUEILLANT DU PUBLIC

Pensez à **consulter votre assureur** sur la manière dont votre contrat d'assurance couvre les risques en cas de visite du site par du public extérieur : demandez une **attestation en responsabilité civile**. En principe, une simple déclaration suffit, mais il est préférable de le vérifier au préalable.

PROPRETE & ACCESSIBILITE

- Il est impératif de s'assurer de la **conformité de la centrale aux obligations réglementaires** et de la **propreté du site et de ses abords extérieurs** (rangement, nettoyage, débroussaillage...).
- Un **plan d'accès à la centrale** et les **modalités de stationnement proches** vous seront demandés : ce document vous sera utile en d'autres occasions. Nous mettons un exemple à votre disposition dans cette fiche ; Si votre centrale est difficile à localiser, pensez également à **flécher en amont le chemin** depuis le carrefour le plus proche afin d'aiguiller vos visiteurs et à **signaler l'espace stationnement**.

SOIGNER LA CONVIVIALITE

- Si possible, **organisez une petite collation** (café, jus de fruits en quantité suffisante, verres, petits gâteaux, bonbons...) qui vous permettra d'accueillir et d'occuper les participants qui arriveront en avance, et/ou de disposer d'un moment convivial en fin de visite ;
- Les visiteurs sont généralement demandeur d'une **documentation de présentation avec laquelle repartir** : vous trouverez dans cette fiche des recommandations pour réaliser une fiche de présentation de votre centrale. En complément, nous mettons à votre disposition de la documentation sur l'hydroélectricité à imprimer ou à nous commander. Pensez à prévoir une table pour disposer cette documentation ;
- Il est recommandé d'arriver sur le site en avance sur l'horaire de la visite pour la **mise en place** (balisage, pot d'accueil, petit coup de propre...) et pour accueillir les visiteurs matinaux.
- Profitez de l'occasion pour prendre des **photos souvenir** de la visite (avec leur accord).

BOÎTE À OUTILS

Certains outils vous seront utiles lorsque vous accueillerez du public sur vos centrales : **un plan d'accès au site et une fiche de présentation de la centrale sont les incontournables** que nous vous conseillons de préparer à l'avance pour les avoir à disposition. Une fois réalisés, ils vous resserviront en différentes circonstances.

Nous mettons à votre disposition des modèles avec les informations clé à faire figurer dont vous pouvez librement vous en inspirer.



Le plan d'accès à la centrale

Un plan d'accès est très utile (et souvent nécessaire !) pour guider les visiteurs jusqu'à la centrale. Pour être efficace et utile, ce plan doit pouvoir être envoyé facilement par e-mail, c'est pourquoi nous vous conseillons de le réaliser sur un fichier Word (et, éventuellement, de le transformer ensuite en pdf) :

Les informations clé à faire figurer :

- Le nom et l'**adresse de la centrale** ;
- Les zones de **stationnement** les plus proches ;
- La distance / temps de marche entre le parking et la centrale ;
- Un **contact téléphonique** (mobile idéalement) pour tout renseignement préalable ou sur place.

En complément

- Un plan d'accès qui fasse apparaître la centrale, le parking et les accès par la route à privilégier ;
- Vos **recommandations d'accès** si le site est difficile à trouver.
- Un **QR code** qui renvoie vers un **plan d'accès interactif** (type Google Maps) : une fois créé, le QR code est pérenne et peut-être partagé très facilement par mail, sms...

>> Voir modèle en Annexe



Fiche de présentation de votre centrale

Disposer d'une fiche de présentation de votre centrale pourra vous servir en diverses occasions et sera apprécié de vos visiteurs. Vous pouvez en préparer plusieurs versions avec un niveau de détails plus ou moins important selon les usages que vous en aurez ou les publics que vous recevrez. Prévoyez des exemplaires papier à remettre lors de la visite : vous pouvez également transmettre ces informations à votre groupe avant leur visite.

NB : Si vous n'avez pas la possibilité de réaliser cette fiche sur ordinateur et de l'imprimer pour vos visiteurs, elle vous sera néanmoins utile pour organiser vos idées et vous servir de fil conducteur pendant la visite.

Les informations clé à faire figurer :

- Le nom de la centrale
- Sa localisation (ou coordonnées GPS) ainsi éventuellement que l'endroit où stationner à proximité ;
- La rivière sur laquelle elle est située
- Les données clés sur la centrale :
 - L'année de construction/raccordement
 - La puissance de la centrale
 - Le productible annuel moyen traduit en équivalent de consommation : X habitants alimentés en électricité verte*
 - Volume (tonnes) de CO₂, charbon, pétrole... évité par an*
 - Valoriser les principales caractéristiques, aménagements ou récents travaux réalisés sur la centrale leur usage, intégration paysagère : nombre de turbines, automates, passes à poissons, valorisation des déchets extraits de la rivière...
 - Toute autre information utile (historique, technique, etc.) dont vous disposez sur la centrale et qu'il vous semble important de mettre en avant.
- Vos coordonnées : pour faciliter la (re)prise de contact en cas de question

En complément :

En fonction de vos capacités et de vos moyens, cette fiche peut être mise en page, agrémentée de photos... telle une petite brochure. Vous pouvez par exemple :

- Ajouter des **photos** de la centrale pour illustrer la fiche,
- Soigner la **mise en page** (couleurs, pictogrammes, etc.) pour la rendre la plus « visuelle » possible,
- Ajouter un **plan de masse ou de coupe** de la centrale qui peut permettre mieux visualiser le fonctionnement des différents équipements,
- Si vous disposez de vidéos en ligne de votre centrale (Youtube), vous pouvez ajouter un QR code sur votre fiche qui renvoie vers cette vidéo (créer un QR code gratuitement : <https://www.qrcode-monkey.com/#>). France Hydro a également réalisé des vidéos de présentation de l'hydroélectricité vers lesquelles vous pouvez renvoyer ([consulter notre Kit média](#)).

Mettez vos archives à contribution

Si votre centrale date de quelques années, vous disposez peut-être d'archives photos (création de la centrale, travaux, inauguration...), de titres de propriété anciens... Ces illustrations ou ces documents constituent **l'identité de votre centrale au travers du temps** et peuvent présenter un intérêt historique pour vos visiteurs.

N'hésitez pas si vous en avez la possibilité à les valoriser soit en les affichant/encadrant dans la centrale soit en constituant un **classeur** que vous pouvez mettre à disposition pendant les visites.

>> Voir modèle en Annexe



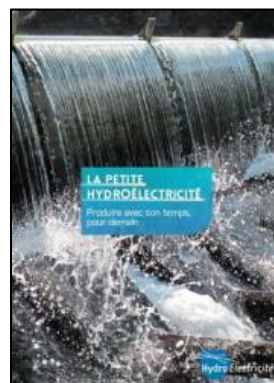
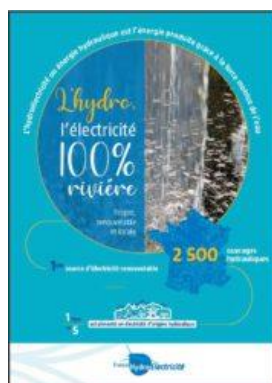
Récapitulatif du matériel à prévoir sur place

- ▶ 2 tables (collation et documentation)
- ▶ Collation : Café / jus de fruits + verres + sac poubelle, ...
- ▶ Documentation : fiche de votre centrale et documentation sur l'hydroélectricité en quantité
- ▶ Matériel de balisage (cordon)
- ▶ Equipement sanitaire si nécessaire : masques, gel hydroalcoolique



Le Kit de communication : de la documentation à votre service

France Hydro Electricité met à la disposition de ses adhérents un certain nombre d'outils de communication rassemblés dans un [Kit de communication](#) (accessible depuis votre espace adhérent en ligne). Vous y trouverez notamment une **brochure destinée au grand public qui présente l'hydroélectricité** et une **brochure destinée aux scolaires** : vous pouvez librement imprimer ou faire imprimer des exemplaires de ces documentations pour la mettre à disposition sur votre manifestation.



LE B-A BA DE LA COMMUNICATION *(quelques conseils à retenir)*

Accueillir du public nécessite de votre part un **effort de pédagogie** afin de renseigner au mieux vos visiteurs. N'hésitez pas à questionner votre groupe au préalable sur son niveau de connaissance de l'hydroélectricité et du fonctionnement d'une centrale afin d'adapter au mieux votre présentation.

Vos visiteurs viennent découvrir une histoire : « *comment est produite l'électricité à partir de l'eau depuis votre centrale hydroélectrique* ». Ils viennent découvrir VOTRE histoire et celle de votre centrale. C'est ce que l'on appelle le *Storytelling*, ou l'art de mettre en scène une histoire dont vous êtes le héros (ou l'héroïne !) et votre centrale est la scène.

Lorsque vous vous exprimerez face à vos visiteurs, tout comme dans les supports de présentation que vous préparerez, **veillez à faire preuve de** :

- ▶ **Clarté** : ayez les idées claires sur les 2 ou 3 idées clés que vous voudriez que vos visiteurs retiennent de leur visite. Ils vont être soumis à beaucoup d'explications dont ils ne retiendront en fin de compte que peu d'information ! N'hésitez pas à vous référer à la documentation que nous mettons à votre disposition avec les messages importants à passer auprès du grand public sur l'hydraulique.
- ▶ **Simplicité** : sortez de votre rôle d'expert hydraulique lorsque vous vous adressez à un public néophyte. Evitez le jargon professionnel et les acronymes méconnus du grand public (OFB, DDT, droit d'eau, débit réservé...), expliquez avec des mots simples et compréhensibles pour vos visiteurs. Questionnez-les régulièrement sur leur compréhension des informations que vous leurs communiquez.
- ▶ **Ciblage** : adaptez vos messages à votre public. Vous ne présenterez pas votre centrale et votre métier de la même manière à des élus, des élèves de CM2 ou à des collègues producteurs : adaptez le niveau de détails dans lequel rentrer.
- ▶ **Transparence** : vous comprendrez ici l'importance de veiller en amont à ce que votre centrale soit la plus « parfaite » possible. Faire preuve de transparence facilitera la confiance et l'adhésion de vos visiteurs, ce qui fera d'eux par la suite des ambassadeurs efficaces de l'hydraulique.

Dans la très grande majorité des cas, **le public que vous accueillerez sur votre centrale sera curieux et bienveillant** : des voisins, des familles, des groupes scolaires, des retraités et des touristes heureux de découvrir un site, un savoir-faire et un métier.

Cependant, accueillir du public vous expose naturellement à la possible présence de sceptiques ou de détracteurs qui seront demandeurs d'explications plus poussées auxquelles il faut vous préparer au mieux. Dans notre *kit de communication*, vous trouverez une fiche de Questions / Réponses pour vous aider à argumenter face aux questions susceptibles de vous être posées. N'hésitez pas à proposer à ces personnes de les recontacter à l'issue de la visite afin de répondre à leurs questions dans un autre contexte.

>> **Accéder à notre Kit de communication**

CAS PRATIQUES



Dans les pages suivantes, nous détaillons trois situations dans lesquelles vous pouvez être amenés à ouvrir les portes de votre centrale et la logistique particulière à ces différents cas de figure :

→ **Cas 1 : accueillir un petit groupe identifié**

Vous êtes sollicité pour (ou vous prenez l'initiative de) faire visiter votre centrale à des voisins, à une classe d'élèves ou à un groupe de touristes (la liste n'est bien sûr pas exhaustive !).

→ **Cas 2 : Vous inaugurez votre centrale ou célébrez la fin d'une rénovation**

Vous inaugurez votre centrale récemment mise en service, ou vous avez réalisé des travaux d'envergure que vous souhaitez faire connaître, ou bien vous souhaitez marquer l'occasion d'un anniversaire (cinquantenaire, centenaire de la centrale). Ces occasions sont propices à convier du public et notamment les élus locaux et la presse sur votre centrale.

→ **Cas 3 : Vous organisez une journée portes-ouvertes**

Dans ce troisième cas, vous planifiez d'ouvrir votre centrale au grand public, soit à votre initiative, soit dans le cadre d'une manifestation nationale ou locale (Journées du patrimoine, de l'industrie, à la demande de votre CCI, etc.). Ces portes ouvertes sont l'occasion de faire découvrir votre centrale au plus grand nombre.

CAS 1 : Accueillir un petit groupe identifié

Vous êtes sollicité pour (ou vous prenez l'initiative de) faire visiter votre centrale à des voisins, à une classe d'élèves ou à un groupe de touristes (la liste n'est bien sûr pas exhaustive !).



En amont : préparez-vous à la visite

En premier lieu, il vous appartient de **définir le nombre de personnes que vous êtes en capacité d'accueillir** simultanément sur la centrale : en fonction, peut-être faudra-t-il prévoir de diviser le groupe de visiteurs en plusieurs sous-groupes. Dans ce cas, il serait plus confortable de disposer de plusieurs personnes pour vous aider à assurer la visite guidée, chacun prenant un groupe en charge. Si ce n'est pas possible, vous pourrez assurer les visites par rotations, l'un après l'autre.

Ensuite, quelques recommandations préalables afin de préparer au mieux cette visite :

- Avant la visite, pensez à **indiquer à votre groupe les consignes de sécurité** éventuelles sur votre centrale : porter des chaussures fermées, un casque si nécessaire (le grand public en est rarement équipé),...
- **Veillez à demander à votre groupe quelles sont ses attentes lors de cette visite** : les visites au grand public sont rarement techniques mais il est préférable de vérifier au préalable le niveau de connaissance de vos visiteurs et d'adapter votre présentation le jour J.
 - ⇒ Peut-être sont-ils demandeurs de recevoir de la documentation préalable pour préparer leur visite ? Les enseignants, par exemple, voudront certainement présenter l'hydroélectricité à leur classe avant leur venue : nous mettons à votre disposition un Kit média avec des documents et vidéos de présentation de la filière que vous pouvez envoyer par mail ou imprimer par vous-même (brochure pour les scolaires notamment, ou brochure grand public).

 **Pensez à vous référer à nos recommandations générales (page 2)**



Le Jour J : accueillir vos visiteurs dans de bonnes conditions

- **Accueillez vos visiteurs d'une façon particulièrement soignée et conviviale** : il s'agit probablement de la première fois qu'ils visitent une centrale hydroélectrique, il est important de faire bonne impression !
- Commencez l'accueil en vous présentant et en rappelant les **consignes de sécurité** pendant la visite ;
- Expliquez **comment fonctionne la centrale** au quotidien, ses différents équipements et leurs usages, l'histoire de la centrale, combien elle produit et combien de foyer elle alimente, etc. ;
- Vous avez des **anecdotes** sur la centrale, anciennes, récentes... ce sont surtout les histoires que le public retiendra.

Témoignage de producteur :

« Nous faisons tous les ans, visiter la centrale avec les collégiens de 6^{ème} car, en 5^{ème}, les enfants sur Auterive suivent un cours sur les énergies renouvelables : les professeurs de Technologie apprécient particulièrement les petits films réalisés par France Hydro à destination de public.

La visite de la centrale s'effectue par petits groupes d'élèves qui tournent sur 3 ateliers : la visite de la centrale, le club de pêche et Véolia, le prestataire municipal de l'eau.

Ce qui est intéressant également, pour moi qui suis en centre-ville, c'est d'accueillir des clubs (motards, vieilles autos, club de randonnée, etc.), ce qui génère de la curiosité locale et souvent des retombées économiques locales (restaurant, café, gîte), c'est aussi vendre son Pays. »

Jean Clamagirand, centrale hydroélectrique de Auterive (61)

CAS 2 : Vous inaugurez votre centrale ou célébrez la fin d'une rénovation

Vous inaugurez votre centrale récemment mise en service, vous avez réalisé des travaux d'envergure que vous souhaitez faire connaître, ou bien vous souhaitez marquer l'occasion d'un anniversaire (cinquantenaire, centenaire de la centrale) ... ces occasions sont propices à convier du public et notamment les élus locaux et la presse sur votre centrale.

A la différence du CAS 1, dans cette situation, c'est VOUS qui êtes à l'initiative de la visite de votre centrale. **Il vous revient donc d'organiser les invitations et la communication autour de votre évènement.**



Définir votre liste d'invités

Il vous faut en premier lieu définir la liste des personnes que vous souhaitez convier et obtenir leurs adresses postales ou e-mails afin de leur adresser une invitation. Pour ce type de manifestations liée à la vie de la centrale, vous pouvez envisager d'inviter :

- Les élus locaux (Maire, conseil municipal...),
- Les parlementaires de votre circonscription (député, sénateur), un représentant de l'Etat si vous le/la savez favorable à l'hydro ou s'il/elle est intervenu(e) dans votre projet (Préfecture)...
- Les prestataires qui sont intervenus sur votre centrale ;
- Les producteurs en amont/aval de votre centrale ;
- L'association de producteur locale ;
- Les autres usagers de la rivière avec lesquels vous êtes amenés à travailler et avec lesquels vous entretenez des relations cordiales (kayakistes, pêcheurs, agriculteurs...) ;
- Vos voisins impactés de près ou de loin par les travaux réalisés sur la centrale ;
- La presse locale (journaux, TV et radios locales).



Rétroplanning

- ▶ **Trois à quatre semaines avant l'inauguration**, adressez une invitation par voie postale ou par e-mail à vos invités dans laquelle vous indiquez la date, l'heure et le lieu de l'inauguration mais également dans laquelle vous donnez quelques informations sur la centrale et la nature des travaux réalisés qui motivent l'inauguration (exemple ci-dessous) :
- ▶ **A une semaine de l'inauguration**, n'hésitez pas à relancer vos invités s'ils ne vous ont pas répondu, par e-mail ou de préférence par téléphone.
- ▶ **La veille de l'inauguration** : si vous disposez des adresses e-mails de vos invités, n'hésitez pas à leur envoyer un rappel de l'heure et de l'adresse de l'inauguration ainsi qu'un contact à joindre en cas de question.

Exemple

Coordonnées du producteur	Coordonnées du destinataire (invité) Adresse
Objet : invitation à l'inauguration de la centrale hydraulique de [nom de la centrale] le [date]	
Monsieur le Maire, J'ai le plaisir de vous convier à l'inauguration de la centrale hydraulique de XXX, située sur la commune de XXX, le [date et heure] [adresse].	

La centrale hydraulique est de nouveau en service après plusieurs mois de travaux qui ont permis de réaliser une augmentation de la puissance de production de la centrale (ou) des travaux d'amélioration de la continuité écologique (ou) des travaux électriques... Ces travaux ont été réalisés par des artisans, PME/PMI du département/de la région. Ils ont représenté un investissement de XXX

[Brève présentation de la centrale] La centrale est en service depuis [année]. D'une puissance de XX kW, elle permet de produire en moyenne XXX kWh, soit l'équivalent de la consommation de XXX foyers.

Je serai heureux de pouvoir compter sur votre présence à l'occasion de cette inauguration.

Je vous remercie de bien vouloir confirmer votre présence auprès de XXX.

Je vous prie de croire, Monsieur Le Maire, en mes salutations respectueuses.

Nom du Producteur et signature



La logistique

- ▶ Une inauguration est un évènement festif qui est en général l'occasion de recevoir vos invités autour d'un **café, un apéritif, un buffet...** selon l'heure de la journée. Si vous faites appel à un prestataire pour cette collation préférez un traiteur local sinon prévoyez tout le matériel nécessaire en quantité suffisante ;
- ▶ Il est toujours utile de remettre à ses invités une **présentation de la centrale** qui reprend notamment ce qui a pu être dit lors du discours inaugural (nature des travaux, bénéfices attendus, chiffres évoqués, etc.) : ces informations seront surtout utiles à la presse et aux élus éviter toute erreur dans la repise d'information (voir modèle en annexe).



Le Jour J

- ▶ Accueillez vos visiteurs d'une façon particulièrement soignée et conviviale ;
- ▶ Une inauguration passe en premier lieu par un moment formel de **prise de parole** au cours duquel il vous faudra penser à :
 - Remercier vos invités de leur présence,
 - Rappeler le motif de l'inauguration (mise en service, travaux, etc.),
 - Présenter la centrale (ses équipements, sa production, son productible converti en équivalent de consommation par foyer, son fonctionnement, etc.) ;
 - Détailler les travaux réalisés : vous pouvez par exemple citer le nombre de mois de chantier, la quantité de personnel mobilisé (citer les entreprises prestataires), le volume des investissements, les améliorations attendues, le productible de la centrale en équivalent consommation par foyer, etc.
 - Céder la parole aux élus présents qui le souhaitent, dans l'ordre protocolaire ;
 - Conclure par une visite de la centrale et des aménagements réalisés.
- ▶ Convier des élus et la presse à ce type de manifestation peut être l'occasion de rappeler quelques fondamentaux sur l'hydroélectricité, en complément des informations liées à la centrale. N'hésitez pas à vous référer à la documentation que nous mettons à votre disposition dans le Kit média (notamment notre brochure pour le grand public que vous pouvez imprimer par vous-même).

 **Pensez à vous référer à nos recommandations générales (page 2)**

CAS 3 : Vous organisez une journée portes-ouvertes

Dans ce troisième cas, vous planifiez d'ouvrir votre centrale au grand public, soit à votre initiative, soit dans le cadre d'une manifestation nationale ou locale (Journées du patrimoine, de l'industrie, à la demande de votre CCI, etc.). Ces portes ouvertes sont l'occasion de faire découvrir votre centrale au plus grand nombre.

Si elles sont organisées à l'initiative du producteur, les "portes ouvertes" doivent être planifiées 3 à 4 semaines à l'avance afin de disposer du temps nécessaire pour s'y préparer/préparer ses équipes, et communiquer le plus largement possible afin d'informer le public.

Si les portes ouvertes s'inscrivent dans le cadre d'un événement national ou local, la centrale doit pouvoir être référencée auprès de l'organisateur de l'évènement afin d'être intégrée au programme de la manifestation.

En amont : invitation et communication

Afin de tirer le meilleur parti de vos portes ouvertes, il vous faut **déployer une communication active, 3 à 4 semaines à l'avance**, afin de faire connaître l'évènement auprès du grand public et vous assurer de la participation du public.

Différents moyens s'offrent à vous :

- **Communiquer sur et aux abords de la centrale** (panneaux, affiches) pour informer en premier lieu les voisins et environnement proche de la centrale. Vous pouvez également, si vous êtes actifs sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn), relayer l'information afin qu'elle soit partagée à vos connaissances...
- Convier directement les élus locaux (maire, conseil municipal, députés, sénateurs, etc.), vos voisins, vos prestataires, les producteurs en amont/aval de votre centrale, les autres acteurs de la rivière, etc. ;
→ *Référez-vous aux recommandations du « cas 2 »*
- Communiquer dans la presse (appelez la rédaction de votre quotidien pour les informer), bulletin municipal, radio locale ;
- Positionner des affiches, prospectus dans les commerces à proximité ou sur leurs vitrines (voir exemple ci-dessous) ;
- Informer les acteurs locaux susceptibles de relayer l'évènement via leurs propres canaux de communication (site internet, revue, affichage local, etc.) :
 - La mairie (service communication ou secrétariat) ;
 - L'office du tourisme (de la ville ou du département) ;
 - La CCI, etc.
 - Votre syndicat professionnel (France Hydro ou syndicat local).

En amont : organisation et préparation

En premier lieu, il vous faut définir la capacité d'accueil de votre centrale et organiser le programme des portes ouvertes. Faute de visibilité à l'avance sur le nombre de visiteurs que vous pourriez recevoir à l'occasion des portes-ouvertes, **estimez le nombre maximum de personnes que vous pouvez accueillir simultanément** et limitez le nombre de participants à ce chiffre. Il est possible d'organiser plusieurs tournées de visites au cours de la journée.

- Préparez une **invitation** que vous pourrez imprimer ou envoyer par mail sur laquelle vous présentez vos portes ouvertes avec toutes les informations pratiques utiles. Joignez-y le plan d'accès à la centrale. Exemple ci-dessous à personnaliser :

Exemple

JOURNEE PORTES-OUVERTES

Venez découvrir la centrale hydraulique de XXX

[Brève description de la centrale]

La centrale hydraulique de xxx a été construite en XXXX. Elle se situe sur la commune de xxx sur la rivière xxx. D'une puissance de XXX kW, elle permet de produire en moyenne xxx kWh, soit l'équivalent de la consommation de xxx foyers. Récemment, des travaux ont été réalisés pour augmenter la puissance de la centrale et améliorer ses performances de production. Des aménagements environnementaux ont également été installés afin d'améliorer la circulation des poissons.

[Adresse de la centrale ou lieu de rendez-vous pour les visites]

[Date des portes ouvertes]

Accueil de 12h à 16h en continu

(Limité à 30 participants, sur inscription préalable)

(ou)

Visite guidée : départs à 14h, 15h et 16h

(sur inscription préalable)

Contact et inscription : contact@mail.com ou au 06 00 xx xx xx

- Conditionner la visite de la centrale à une inscription préalable peut être contraignant pour vos visiteurs mais vous offre une **visibilité sur le nombre de participants**. Par contre, cela vous contraint à **assurer le secrétariat des inscriptions** en comptabilisant le nombre de participants inscrits et en leur confirmant leur visite par mail. Si vous atteignez le quota d'inscription, pensez à recontacter les participants pour les informer et, éventuellement, programmer une visite supplémentaire. Exemple ci-dessous à personnaliser :

Exemple

« Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre visite de la centrale hydraulique de XXX, le (date et adresse).

Nous vous rappelons que les visites de la centrale sont libres de 12h à 16h (ou) Nous vous rappelons votre horaire de rendez-vous pour la visite de la centrale à 14h au point de rendez-vous indiqué ci-dessus.

Pour des raisons de sécurité, nous vous invitons à venir avec des chaussures fermées, ainsi qu'un masque pour les visites en intérieur.

Nous restons à votre disposition pour toute question au 06 xx xx xx xx.

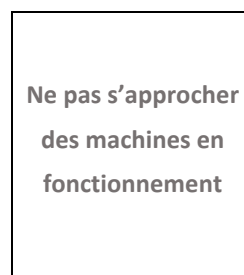
Si vous deviez vous désister, nous vous remercions de bien vouloir nous informer au plus tôt.

Bien cordialement,

(Signature) »

- Pensez à **associer vos équipes et éventuellement vos prestataires** récemment intervenus sur la centrale et susceptibles d'aider à l'organisation et à renseigner les visiteurs. Vous pouvez également convier vos partenaires ou autres usagers de la rivière qui gravitent autour de la centrale et avec qui vous entretenez des relations cordiales ;
- Si la visite de la centrale est libre, il peut être préférable **d'organiser un circuit de visite** de la centrale avec un fléchage du sens de visite ;

- La veille ou le matin de la manifestation : vous pouvez afficher/déployer une signalétique spécifique, comprise de tous (recommandations de visite, consignes de sécurité). Exemples ci-dessous de panneaux A4 :



- Des portes ouvertes peuvent être l'occasion de sortir de vos archives des photos d'époque, si la centrale est ancienne, ou si vous en avez des photos des travaux réalisés récemment ;
- Il est toujours utile de remettre à ses invités une présentation de la centrale qui reprend notamment ce qui a pu être dit lors du discours inaugural (nature des travaux, bénéfices attendus, chiffres évoqués, etc.) : ces informations seront surtout utiles à la presse et aux élus éviter toute erreur dans la reprise d'information (voir modèle en annexe).
- Nous mettons également à votre disposition de la documentation de présentation de l'hydraulique que vous pouvez librement imprimer/faire imprimer pour la mettre à disposition sur vos manifestations.



Le jour J : accueil et visite

- Si vous faites appel à des personnes « ressources » pour faire visiter la centrale ou vous aider à l'organisation, assurez-vous avant l'arrivée des visiteurs qu'elles connaissent leur rôle et leur mission ;
- Accueillez vos visiteurs d'une façon particulièrement soignée et conviviale : il s'agit probablement de la première fois qu'ils visitent une centrale hydraulique, il est important de faire bonne impression !
- Commencez l'accueil en vous présentant et en rappelant les consignes de sécurité pendant la visite ;
- Expliquez comment fonctionne la centrale au quotidien, ses différents équipements et leurs usages, l'histoire de la centrale, combien elle produit et combien de foyer elle alimente, etc. ;
- Vous avez des anecdotes sur la centrale, anciennes, récentes... ce sont surtout les histoires que le public retiendra ;
- Enfin, si vous en avez la possibilité, organisez un pot pour vos visiteurs (une table, des verres jetables et quelques bouteilles font l'affaire). Vous pouvez y disposer la documentation à disposition de vos visiteurs.



Après les portes ouvertes : remerciements et bilan

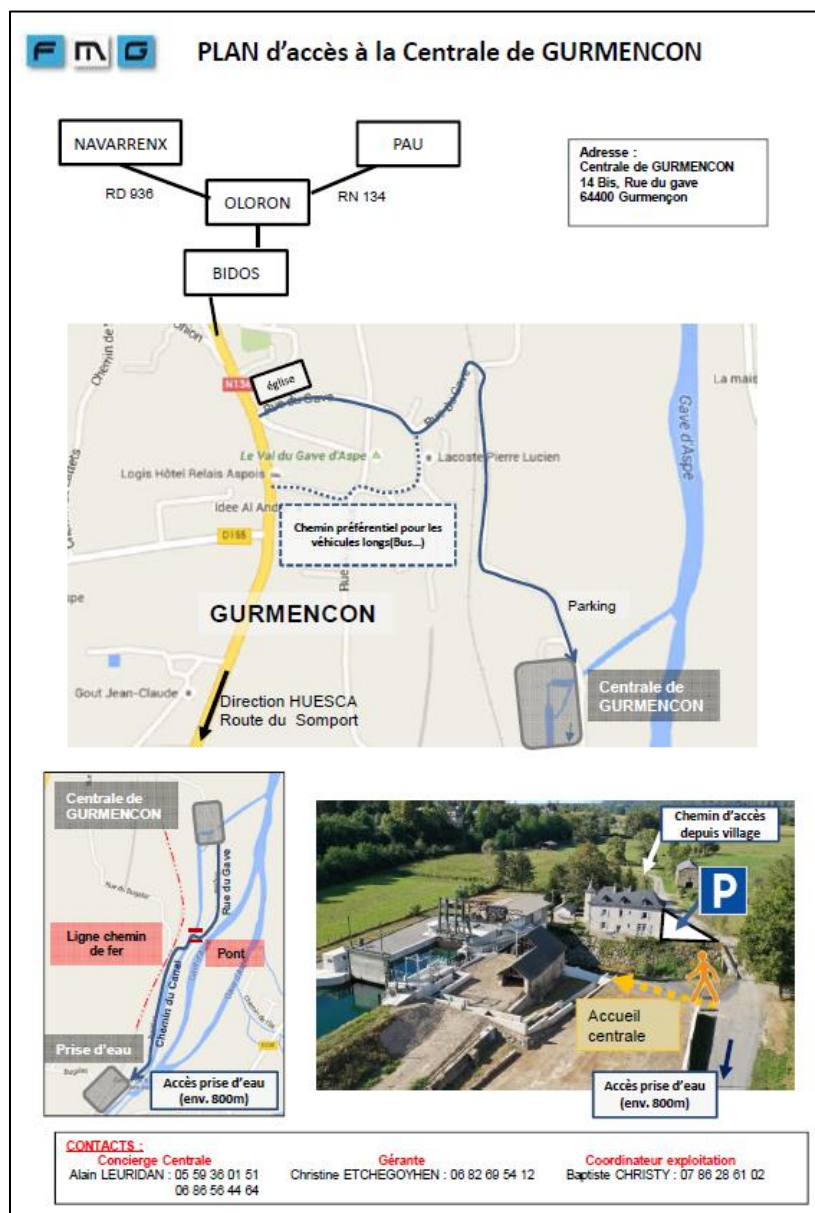
- Pensez à remercier les personnes impliquées dans l'organisation des portes ouvertes, collaborateurs, prestataires, partenaires, etc.
- A l'issue de la journée, faites avec eux un petit bilan de l'évènement pour échanger sur ce qui a fonctionné et ce qui pourrait être amélioré pour une prochaine édition ;
- Si vous disposez des coordonnées des participants aux portes ouvertes (grâce aux inscriptions), adressez-leur un message de remerciement pour leur présence ;
- Si vous êtes actif sur les réseaux sociaux, vous pouvez publier quelques photos souvenir de l'évènement et remercier publiquement participants impliqués dans l'organisation et visiteurs.

ANNEXES



ANNEXE 1 : PLAN D'ACCES A LA CENTRALE

Exemple de plan :



Créer un QR code de localisation de votre centrale

Les outils gratuits à votre disposition pour créer facilement un QR code (liens cliquables) :

1. **Créer un plan interactif** : géolocaliser la centrale sur un plan type [Google Maps](#). (Cliquez sur « Partager » et enregistrer/copier le lien vers le plan interactif).
2. **Créer un QR code** qui renvoie vers votre plan interactif (URL à récupérer sur l'outil de création de plan interactif) : [QR Code Monkey](#). Ce QR code peut être repris dans vos documentations ou envoyé en tant que tel par e-mail ou message.
3. Une fois votre fiche finalisée sous Word, vous pouvez la transformer en PDF : [Small PDF](#)

ANNEXE 2 : PRESENTATION DE LA CENTRALE

Exemple de fiche centrale :



Forces Motrices de Gurmençon

Contact : Christine ETCHEGOYHEN
ce@etche-goyn.fr
 06 82 69 54 12



Centrale Hydroélectrique de Gurmençon – août 2020

- ✓ Centrale hydroélectrique au fil de l'eau, ne consomme pas d'eau, ne retient pas d'eau.
- ✓ Barrage construit avant 1510, Moulin à papier, moulin à farine, foulon, irrigation, 1^{re} production hydroélectrique vers 1910, a permis d'alimenter la tannerie Bourdeu puis la chocolaterie Rozan (Lindt) à Oloron
- ✓ Poissons migrateurs présents dans le gage d'Aspe: saumons, truites de mer, anguilles
- ✓ Equipements pour la continuité écologique et la circulation des engins nautiques non motorisés :
 - transport sédimentaire assuré par la vanne de chasse de la prise d'eau (1996)
 - passe mixte à kayaks/rafts et à poissons au seuil, aménagée dès 1982, modifiée en 1998/1999 - optimisée en 2019 avec l'ajout notamment de rampes à anguilles spécifiques
 - passe à poissons à l'usine (2020)
 - plan de grilles avec dispositif de dévalaison mis en place en 1991, réaménagé en 2019/2020
- ✓ Produite d'Energie renouvelable pour le territoire :
 - 7 350 000 kWh en moyenne par an (estimatif, -12,5% par rapport à la production 1982-2016)
 - Sans consommation de matière, sans déchets, sans pollution, elle permet d'éviter 4 tonnes de CO₂, 8 tonnes de dioxyde de soufre ou 6000 litres de pétrole par jour
 - Représente 10% de la consommation annuelle** du secteur résidentiel de la CCPO* soit 1500 foyers ou 6 000 personnes (données 2015)
 - Pourvoyeuse d'emplois locaux directs et indirects





Votre électricité à la source!
www.energie-d-ici.fr

La SARL Forces Motrices de Gurmençon fait partie de l'Union des Producteurs Locaux d'Electricité, une société commercialisant de l'électricité 100% locale et 100% renouvelable sous la marque Energie d'ici.



Site avant travaux (fév 2019)

* communauté des communes du piémont oloronais
 ** eau chaude et chauffage inclus

Tableur de calcul des équivalences :

France Hydro met à votre disposition un tableur qui vous permet de calculer automatiquement ces équivalences
[Accéder au tableur automatique](#)