

Communication post-accidentelle nucléaire

Réflexions du groupe de travail « communication » du Codirpa

Emmanuel Bouchot - Autorité de sûreté nucléaire (ASN)

- **Codirpa du 25/01/08 :**
 - Décision de créer un GT « communication »
 - Copilotage ASN-SIG
 - Membres : Anccli, ASN, ASND, DSC, EDF, IRSN, SIG, SGDSN

- **Présentation du projet de rapport au Codirpa 06/11/2009**

- **Rapport final : objectif fin 2010**

■ Participer à la démarche globale du Codirpa :

- Proposer une doctrine sur la communication post-accidentelle ;
- Contribuer à l'élaboration du *Guide de gestion de la sortie de la phase d'urgence*.

■ Faire preuve de pragmatisme :

- Tirer les enseignements d'expériences post-accidentelles ;
- Faire des recommandations concrètes ;
- Proposer des outils (conseils, éléments de langage) ;
- Tester les recommandations en exercice.

Quelques réflexions...

■ Une définition possible :

- « *La crise, c'est l'urgence, plus la déstabilisation* » P. Lagadec

■ La déstabilisation en « 4 D » :

- Dramatisation,
- Déferlement,
- Dérèglement,
- Divergences.

- **Un accident nucléaire pourrait cristalliser de nombreuses contraintes :**
 - Un événement anxiogène, un haut niveau de stress individuel et collectif ;
 - La prévalence des préoccupations sanitaires ;
 - L'apparition de rumeurs, de polémiques ;
 - Une mise en cause de l'expertise technique et de l'évaluation sanitaire ;
 - Un risque de perte de crédibilité des pouvoirs publics ;
 - Une difficulté à expliquer la technique, les normes et les impacts ;
 - Des thématiques de communication multiples (sanitaire, prescriptif, technique, juridique, « métiers », politique)
 - Une multiplicité d'acteurs ;
 - Un déferlement de sollicitations (public, médias, parties prenantes).



La perception du risque nucléaire

Attributs d'un événement	Perception du risque
Confiance	Si le générateur du risque est indigne de confiance, le risque sera jugé moins acceptable.
Incertain	Un risque qui comporte une grande part d'incertitude est jugé moins acceptable qu'un autre.
Immoral	Un risque qui est perçu comme contraire à l'éthique est jugé moins acceptable qu'un autre qui ne l'est pas.
Mémorable	Un risque qui est associé à un événement mémorable est jugé moins acceptable qu'un risque qui ne l'est pas.
Subi	Un risque imposé (ex : les rejets d'une industrie) sera jugé moins acceptable qu'un risque assumé de plein gré (ex : fumer).
Incontrôlable	L'incapacité de contrôler un risque le rend moins acceptable.
Créé par l'homme	Un risque technologique est jugé moins acceptable qu'un risque naturel (ex : la foudre).
Peu familier	Un risque peu familier (ex : la biotechnologie) est jugé moins acceptable qu'un risque connu (ex : les accidents domestiques).
Craint	Un risque qui est très craint (ex : le cancer) est jugé moins acceptable qu'un risque qui ne l'est pas (ex : un accident à la maison).
Catastrophique	Un risque catastrophique (ex : un accident d'avion) est jugé moins acceptable que des risques diffus ou cumulatifs (ex : les accidents de voiture).
Injuste	Si un risque est considéré comme injuste ou injustement imposé à un groupe en particulier, il sera jugé moins acceptable, a fortiori si des enfants sont victimes.



Une absolue nécessité de communiquer

- Soutenir, accompagner, faciliter la gestion post-accidentelle ;
- Relayer efficacement les consignes sur le terrain vers les différents publics ;
- Déclencher les comportements prescrits ;
- Impliquer la population en faisant des individus des acteurs de leur propre protection.

« Toute crise est aussi une crise d'information. Qui ne maîtrise pas l'information, ne maîtrisera pas la crise – même dans ses aspects opérationnels. » Joseph Scanlon.

- **Développer la crédibilité pour susciter la confiance :**
 - Le citoyen est au cœur du dispositif. En dernier ressort, c'est lui qui devra agir pour se protéger ;
 - Il ne suffit pas de diffuser une consigne pour qu'elle soit respectée ;
 - **Il faut être crédible pour susciter la confiance ;**
 - La confiance du citoyen conditionne son comportement (adhésion, action).

Quelques recommandations...

- **Développer les facteurs de crédibilité de la parole publique**

Facteurs de crédibilité	Contribution à l'indice de confiance
Soin, empathie	45 %
Honnêteté, transparence	20 %
Engagement, logique de l'intervention	20 %
Compétence, expertise de l'organisation	15 %

Source : *Guide en communication de crise* - Direction générale centre de crise, Service public fédéral intérieur, Belgique, 2007

■ **Vis-à-vis des populations :**

- Développer, en amont, une culture de radioprotection dans la population ;
- Diffuser des informations fiables ;
- Éviter le discours expert, les « injonctions paradoxales » et l'euphémisation ;
- Dépouiller au maximum le langage de références techniques ;
- Partager un vocabulaire commun (unités de mesure) ;
- User avec modération des prescriptions et des interdictions ;
- Présenter la situation et ce que l'on peut faire pour l'améliorer ;
- Construire un discours qui débouche sur l'action des populations au quotidien ;
- Faire appel à la responsabilité de chacun.

■ **Vis-à-vis des médias :**

- Cohérence
- Sincérité, ouverture et régularité
- Respect du champ de légitimité des acteurs
- Circonspection
- Attention à la recherche des coupables
- Recherche de l'exactitude.

■ **Travailler le fond, la forme et le « non-verbal ».**

■ **Prendre en compte les nouveaux médias et des réseaux sociaux.**

■ **Entre acteurs publics de la communication :**

- Sensibiliser et impliquer, en amont, les acteurs ;
- Partager un vocabulaire commun ;
- Développer l'organisation et la coordination des acteurs de la communication (national/territorial ; pouvoirs publics/collectivités locales) ;
- S'entraîner à la communication post-accidentelle nucléaire.

*Communication post-accidentelle nucléaire :
réflexions du groupe de travail « communication »
du Codirpa*

Emmanuel Bouchot - Autorité de sûreté nucléaire (ASN)