

SYNTHÈSE DU RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL N° 8

« Communication post-accidentelle nucléaire »



Préambule

Le Comité directeur pour la gestion de la phase post-accidentelle d'un accident nucléaire ou d'une situation d'urgence radiologique (CODIRPA) a décidé, en janvier 2008, de créer un groupe de travail consacré à la communication.

Ce GT est composé de membres de l'ASN, du Service d'information du gouvernement (SIG), de la Direction de la sécurité civile (DSC), du Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN), de l'Autorité de sûreté nucléaire de défense (DSND), de l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN), de l'Association nationale des comités et commissions locales d'information (Ancli) et d'EDF. Le GT s'est fixé comme objectifs :

- de définir une doctrine de communication post-accidentelle nucléaire ;
- de formuler des recommandations concrètes destinées aux acteurs ;
- de développer des outils opérationnels (éléments de langage).

Après 2 années de travail, le rapport du GT communication a été approuvé par le CODIR-PA en décembre 2010. Il est accessible en ligne sur www.asn.fr

Vous trouverez, résumées ci-après, quelques idées-forces issues des réflexions du GT :

Une communication de crise

Les accidents technologiques, notamment les événements nucléaires, ont une capacité notable à déstabiliser les organisations humaines. Toute communication post-accidentelle nucléaire doit se préparer à faire face aux contraintes suivantes :

- un haut niveau de stress individuel et collectif ;
- une multiplicité d'acteurs et un afflux de sollicitations (public, médias, parties prenantes) ;
- de multiples sujets à traiter (sanitaires, environnementaux, techniques, juridiques...) avec une prévalence du questionnement sanitaire ;
- une communication à forte teneur prescriptive devant déclencher des actions de la part des citoyens ;
- un risque d'apparition de rumeurs et de polémiques ;
- des difficultés à expliquer la technique, les normes et les impacts ;

- une possible mise en cause de l'expertise technique et de l'évaluation sanitaire ;
- un risque de perte de confiance dans les pouvoirs publics.

Une communication indispensable

L'information des citoyens dans un contexte post-accidentel nucléaire n'est pas seulement un devoir démocratique, c'est une obligation en matière de sécurité civile. Elle a notamment pour but de déclencher des comportements précis chez les différents publics. Sans une bonne information du public, il n'est pas de gestion post-accidentelle efficace.

La communication aura notamment pour tâche d'assurer une formalisation claire des messages et une diffusion efficace de ceux-ci auprès de leurs destinataires.

Le citoyen au cœur du dispositif

La communication post-accidentelle nucléaire à une forte teneur prescriptive. Elle a notamment pour but d'agir sur les comportements des personnes à qui elle s'adresse. Le citoyen est au cœur de cette démarche, car, en dernier ressort, c'est lui qui aura à faire le choix d'agir ou de ne pas agir pour se protéger selon l'analyse qu'il fera de la situation, de l'information reçue et de sa préparation.

Il faut donc construire un discours qui fasse appel à la responsabilité de chacun et débouche sur l'action des populations au quotidien.

Développer la crédibilité de la parole publique

Il ne suffit pas de diffuser une information pour qu'elle soit comprise ou de donner une consigne pour qu'elle soit respectée. Pour susciter la compréhension, l'adhésion voire l'action, le message doit être crédible. Car la crédibilité conditionne la confiance qui elle-même conditionne le comportement (action).

Les pouvoirs publics doivent donc s'attacher à développer les facteurs essentiels de crédibilité que sont la transparence, l'empathie, la mobilisation et la compétence.

Les relations avec les médias

La communication post-accidentelle nucléaire devra s'efforcer d'instaurer une relation positive avec les médias fondée sur :

- la cohérence : éviter tout discours contradictoire ;
- la sincérité, l'ouverture et la régularité : informer régulièrement de l'état de la situation et des décisions prises, se présenter comme une source d'information fiable et régulière. Avoir une communication continue sur ce que l'on fait, ce que l'on sait et sur ce que l'on ne sait pas encore mais que l'on s'emploie à connaître ;
- la coordination et le respect du champ de légitimité des acteurs publics : eu égard à la multiplicité des acteurs d'une crise nucléaire, cette nécessaire coordination devra se dérouler dans des structures spécifiques aux niveaux national et local ;

- la circonspection : il faut parler uniquement des faits validés et souligner clairement qu'il s'agit d'informations provisoires ; accepter de dire que l'on ne sait pas encore ;

- la recherche de l'exactitude : les rumeurs, lacunes et incertitudes sont combattues en validant, contrôlant et vérifiant sans cesse l'information. D'où la nécessité d'avoir une cellule de veille médiatique et Internet au sein de la structure chargée de la communication des pouvoirs publics ;

- l'explication de l'action des pouvoirs publics : mettre l'accent sur des thèmes tels que la mobilisation des intervenants, les actions qui ont été prises pour gérer la situation et en limiter les conséquences, les perspectives d'adaptation à la nouvelle situation voire de retour à la normale. . .

La nécessité de prendre en compte les nouveaux médias

Il faut évidemment prendre en compte la montée en puissance grandissante des nouveaux médias (web 2.0, réseaux communautaires). Les réseaux communautaires permettent désormais à tout citoyen de produire et de diffuser de l'information en direct. Tout internaute devient un « journaliste en puissance ».

Les nouveaux médias véhiculent des informations très rapidement et peuvent créer des effets de « buzz ». Les pouvoirs publics, les élus locaux auront à tenir compte de cette dimension nouvelle de la gestion de l'information.

Pour répondre aux sollicitations des nouveaux médias, il convient de mettre en place un système de veille performant et d'utiliser des outils adaptés : vidéo, sites Internet de crise, présence sur Facebook et Twitter. . .

L'importance cruciale de créer des lieux d'expression et de partage d'information

Ces lieux doivent permettre aux personnes touchées par l'accident de pouvoir s'exprimer pour partager leur expérience personnelle et également d'obtenir les réponses aux questions qu'elles ne manqueront pas de se poser sur de multiples sujets : sanitaires, économiques, juridiques... Ces espaces devront être animés par des personnels formés et devront être propices à l'expression du public (entretiens individuels, réunions publiques. . .).

Après un événement aussi déstabilisateur et « transformateur » du réel et de sa perception qu'un accident nucléaire, un tel dispositif paraît être une des conditions pour que les populations puissent trouver des réponses à leurs interrogations pratiques, faire le retour d'expérience de l'événement sous toutes ses formes et reprendre l'initiative quant à leurs destinées individuelles et collectives.

Ces lieux conditionnent la prise en compte réelle de l'accident et de ses conséquences par les populations des territoires concernés.

La nécessité de sensibiliser, en amont, les populations sur le post-accidentel nucléaire

Il apparaît indispensable de sensibiliser, en amont (en dehors de tout événement), les populations sur le sujet du post-accidentel nucléaire. Cette action permettrait de faciliter la compréhension et la participation des populations aux dispositions décidées par les pouvoirs publics.

Cela serait utile à la mise en œuvre d'actions de protection telles que les restrictions alimentaires, l'éloignement, la vie dans les territoires contaminés. . .

La nécessaire coordination État/collectivités territoriales

La coordination entre les autorités nationales, les administrations déconcentrées responsables de la préparation et de la gestion de la communication de crise et les acteurs locaux (collectivités territoriales, commissions locales d'information entre autres) doit être recherchée.

Un entraînement à la communication post-accidentelle nucléaire doit être pratiqué en amont afin de partager un vocabulaire et un référentiel communs.