

# LA COMMUNICAT

## *Plus que des faits et a*

**S**elon le manuel de l'AIEA destiné aux *Premiers intervenants en cas de situation d'urgence radiologique*, «dans toutes les situations nucléaires ou radiologiques graves, le public a pris certaines mesures inappropriées ou injustifiées qui ont eu d'importants effets psychologiques ou économiques néfastes. Ces derniers ont constitué les conséquences négatives les plus graves de maintes situations d'urgence radiologiques. De tels effets se sont produits même dans des situations d'urgence n'ayant eu guère ou pas du tout de conséquences radiologiques et ont été surtout imputables au fait que le public ne disposait pas d'informations compréhensibles et cohérentes provenant de sources officielles».

Aussi dramatique qu'elle soit, cette affirmation ne va pas assez loin. L'absence de communication efficace au sujet des risques radiologiques peut également provoquer des dommages physiques. Tchernobyl a conduit à des avortements inutiles. À la suite de l'incident de Goiânia, des milliers de personnes se sont ruées sur les services médicaux pour se faire examiner, ce qui a compliqué la tâche du système médical pour dispenser des soins à celles qui étaient vraiment malades. Les préoccupations persistantes concernant les rayonnements nucléaires, que ce soit après une situation d'urgence ou simplement à cause d'une appréhension générale, constituent une source de stress chronique qui provoque des dommages cardiovasculaires, affaiblit le système immunitaire, contribue à l'apparition du diabète de type 2, accroît la probabilité de dépression clinique et entraîne des troubles de la mémoire, de la fécondité et de la croissance osseuse.

Il incombe donc à tout organisme qui gère les risques associés aux rayonnements de prendre conscience qu'il ne suffit pas de s'occuper des becquerels et des sieverts. Les risques inhérents à la façon dont le public réagit à la menace posée par les rayonnements doivent être pris plus au sérieux. Un moyen crucial de faire face à ces risques réside dans une communication efficace des risques dans le cadre d'une gestion globale de ceux-ci.

Pour décrire en quoi consiste la communication des risques, il est utile de commencer par ce qu'elle n'est pas. La communication des risques est née à la fin des années 1970 avec les tentatives faites aux États-Unis par les industries nucléaire et chimique pour remédier à la

préoccupation largement partagée du public au sujet de ces technologies. On pensait que des informations claires et compréhensibles étaient tout ce qu'il fallait pour que les gens voient que les risques étaient inférieurs à ce que beaucoup craignaient. Jusqu'à aujourd'hui, beaucoup pensent encore que la communication des risques consiste simplement à rendre les informations compréhensibles. Cela vaut particulièrement dans des domaines comme la technologie nucléaire, qui est fortement influencée par des personnes ayant une formation scientifique ou d'ingénieur.

Pendant des décennies, cette approche a échoué, et la plupart des experts en communication des risques disent qu'elle est inadéquate. La perception du risque et les comportements qui en résultent tiennent tant aux faits et à nos sentiments et instincts qu'aux circonstances de notre vie personnelle. Une communication qui présente les faits sans tenir compte de l'aspect affectif de nos perceptions des risques est tout simplement incomplète.

On considère aussi couramment que la communication des risques, c'est ce qu'il faut dire dans les situations de crise. Cela est également insuffisant. S'il est certainement vrai que la communication en période de crise est importante pour gérer la réaction du public, d'innombrables exemples nous ont enseigné que l'efficacité de la communication des risques lors d'une crise dépend pour beaucoup de ce qui a été fait avant.

Enfin, on considère largement que la communication des risques c'est ce qui est dit, une question de choix des mots et des messages. Cette approche est également incomplète. La communication des risques est implicite dans les mesures d'un organisme, d'une industrie ou d'une société. L'adage «les actes sont plus éloquentes que les paroles» n'est jamais aussi vrai que lorsque les gens sont attentifs à tout ce qui pourrait menacer leur santé ou leur survie.

Voici donc une définition plus complète de la communication des risques :

*Actes, paroles et autres interactions qui prennent en considération et **respectent** les perceptions des destinataires des informations dans le but de les aider à prendre, en connaissance de cause, des décisions concernant leur santé et leur sûreté.*

Cette définition fait ressortir que :

# COMMUNICATION DES RISQUES

## *les sentiments*

David Ropeik

► La communication des risques c'est une question d'actes, et non pas simplement de paroles, de la part d'un organisme.

► La communication des risques doit tenir compte de la composante affective des perceptions du risque par les gens.

► La communication des risques sera plus efficace si elle est considérée comme un dialogue et non comme une instruction. Elle aura plus de succès si elle a pour objectif d'encourager certains comportements, et non pas simplement d'attendre des destinataires des informations qu'ils pensent et fassent ce que les communicateurs souhaitent.

Cette approche tient compte des constatations faites dans les domaines de la neuroscience et de la psychologie, qui ont établi que la perception du risque est un processus dual du fait et du sentiment. Nous utilisons les informations dont nous disposons et un ensemble d'instincts qui nous aide à évaluer dans quelle mesure quelque chose nous paraît effrayant. Les facteurs instinctifs qui influent sur la préoccupation du public au sujet des rayonnements sont notamment les suivants :

► **Douleur et souffrance.** Plus la douleur et la souffrance dues à un risque sont grandes, plus ce risque nous effraie. Les rayonnements sont associés au cancer, lequel est largement considéré comme une façon particulièrement douloureuse de mourir.

► **Impossibilité de savoir.** Les gens craignent généralement davantage ce qu'ils ne peuvent pas détecter avec leurs sens, comme les rayonnements ionisants.

► **La menace est-elle naturelle ou causée par l'homme?** Un risque naturel, comme le radon, suscite moins de craintes que le même type de rayonnement ionisant provenant d'une source due à l'homme.

► **Risque par rapport au bienfait.** Plus le bienfait est grand, moins nous craignons le risque. Beaucoup de gens prêts à se soumettre à une irradiation médicale craignent néanmoins les déchets nucléaires.

► **Choix.** Un risque pris volontairement, comme dans le cas par exemple où des collectivités s'offrent à accueillir

une installation de stockage définitif de déchets ou une centrale nucléaire, effraie moins que si ce même risque est imposé, comme dans le cas par exemple de la population du Nevada aux États-Unis à propos du mont Yucca.

► **Contrôle.** Plus nous avons le sentiment de pouvoir influencer sur les événements lorsqu'ils se produisent, moins ils nous effraieront. (Il ne s'agit pas de savoir si nous prenons le risque volontairement au départ, mais dans quelle mesure nous estimons pouvoir maîtriser effectivement ce qui nous arrive.) Les substances radioactives en suspension dans l'air provenant d'un engin de dispersion radiologique ou d'un accident nucléaire nous donnent le sentiment que c'est quelque chose contre lequel nous ne pouvons rien faire.

► **Le risque est-il catastrophique ou chronique?** Les risques qui menacent un grand nombre de personnes à un moment donné suscitent davantage de craintes que des causes statistiquement supérieures de blessures ou de décès pour lesquelles les victimes sont éparpillées géographiquement et dans le temps. Les images d'Hiroshima et de Nagasaki ainsi que de Tchernobyl font penser que les événements liés à la sûreté qui surviennent dans des centrales nucléaires sont potentiellement catastrophiques.

► **Confiance.** Nous sommes plus effrayés lorsque nous ne faisons pas confiance aux organismes ou aux responsables censés nous protéger ou aux industries créant le risque. Nous fions-nous à leur compétence? À leur honnêteté? À leurs motivations? Un comportement incompetent, la non-divulgence de renseignements et une information incohérente sont des traits détruisant la confiance qui ont caractérisé la façon dont les responsables ont agi lors de nombreux événements nucléaires ou radiologiques.

Considérons l'exemple de l'irradiation des denrées alimentaires en vue de les rendre plus sûres. En de nombreux endroits où ce procédé a été approuvé par les pouvoirs publics, il n'est pas largement utilisé à cause des préoccupations de l'industrie au sujet de l'appréhension du public. Or, des études ont montré qu'une communication des risques efficace peut accroître l'acceptation par les consommateurs de l'irradiation des denrées alimentaires, qui améliore directement la santé publique.

La communication des risques offerte aux consommateurs potentiels dans ces études allait au-delà d'un langage clair et compréhensible. Elle comportait une analyse tant des risques que des bienfaits. Les communications prenaient en considération les appréhensions des gens au sujet des rayonnements au lieu de les écarter en fournissant simplement des informations sur l'absence de risques de l'irradiation des denrées alimentaires ou ses bienfaits. Elles demandaient aux gens de dire ce qu'ils choisiraient, notamment en proposant une politique exigeant un étiquetage qui identifie les produits irradiés.

***La communication des risques est un outil permettant de gérer ces risques, et il conviendrait de lui accorder une place beaucoup plus importante aux échelons les plus élevés de tout organisme s'occupant des applications pacifiques de la science nucléaire.***

En bref, des messages clairs et compréhensibles étaient importants, mais ils ne suffisaient pas. Des informations claires et compréhensibles font partie de toute communication. La communication des risques doit aussi tenir compte des perceptions affectives des gens et montrer qu'elle les respecte dans les actes comme dans les paroles (politique d'étiquetage).

Les mêmes concepts sont applicables à de nombreux problèmes de communication des risques liés aux questions nucléaires. Voici quelques suggestions précises :

❶ Les pays souhaitant se lancer dans un programme électronucléaire doivent :

- en reconnaître ouvertement les risques et discuter de ses avantages tels que l'indépendance énergétique grâce à une source émettant peu de carbone ainsi que la croissance économique.
- mettre en place des processus permettant aux gens de choisir, en particulier pour les sites.
- fournir des informations claires et compréhensibles par l'intermédiaire de sources auxquelles on fait confiance.
- mettre en place des mécanismes pour recueillir continuellement les apports du public ou répondre à ses questions en vue d'instaurer un véritable dialogue.

❷ Ceux qui interviennent dans les situations d'urgence — y compris les événements perçus comme des situations d'urgence par le public, quel que puisse être leur classement sur l'échelle INES — doivent :

- donner aux gens un sentiment de contrôle en leur disant ce qu'ils peuvent faire, par exemple se mettre à l'abri sur

place, évacuer, n'aller nulle part, se faire examiner par un médecin, prendre des cachets d'iode.

- communiquer constamment.
- reconnaître honnêtement toute incertitude éventuelle.
- éviter de garder des informations secrètes (bien que cela soit difficile lors d'événements touchant à la sécurité et à la répression).
- faire ressortir les risques et les avantages de certains comportements, comme évacuer, se rendre dans des zones contaminées pour sauver des êtres chers, se présenter dans des services médicaux selon la probabilité d'une exposition.

❸ Les responsables du stockage à long terme des déchets nucléaires devraient :

- respecter les préoccupations du public.
- mettre en place des processus permettant aux gens de choisir, en particulier pour les sites.
- fournir des informations simples provenant de sources fiables sur la nature des matières stockées définitivement et sur le procédé et les installations employés.
- reconnaître l'incertitude entourant le stockage définitif.
- noter les avantages d'une réduction du stockage des gaz à effet de serre — une forme de déchets — résultant de l'utilisation des combustibles fossiles par rapport au risque potentiel provenant du stockage définitif des radionucléides à longue période produits par l'énergie nucléaire.

Aux termes de l'énoncé de la mission de l'AIEA, celle-ci «... encourage l'obtention et le maintien de niveaux élevés de sûreté dans toutes les applications de l'énergie nucléaire, ainsi que la protection de la santé humaine et de l'environnement contre les rayonnements ionisants».

Cet énoncé est axé sur les dangers physiques des rayonnements. Mais les dommages radiologiques vont bien au-delà des impacts directs des fragments d'atomes volants. La perception humaine des rayonnements peut en soi conduire à des dommages physiques, psychologiques, sociaux et économiques souvent supérieurs aux dommages radiologiques eux-mêmes. La communication des risques est un outil permettant de gérer ces risques, et il conviendrait de lui accorder une place beaucoup plus importante aux échelons les plus élevés de tout organisme s'occupant des applications pacifiques de la science nucléaire.



*David Ropeik est consultant en communication des risques. Courriel: dpr@drapeik.com*