

Communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique

DATE DE PUBLICATION : MAI 2013



IAEA

Agence internationale de l'énergie atomique

NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA ET PUBLICATIONS CONNEXES

NORMES DE SÛRETÉ

En vertu de l'article III de son Statut, l'AIEA a pour attributions d'établir ou d'adopter des normes de sûreté destinées à protéger la santé et à réduire au minimum les dangers auxquels sont exposés les personnes et les biens et de prendre des dispositions pour l'application de ces normes.

Les publications par lesquelles l'AIEA établit des normes paraissent dans la **collection Normes de sûreté de l'AIEA**. Cette collection couvre la sûreté nucléaire, la sûreté radiologique, la sûreté du transport et la sûreté des déchets, et comporte les catégories suivantes : **fondements de sûreté, prescriptions de sûreté et guides de sûreté**.

Des informations sur le programme de normes de sûreté de l'AIEA sont disponibles sur le site internet de l'AIEA :

<http://www-ns.iaea.org/standards/>

Le site donne accès aux textes en anglais des normes publiées et en projet. Les textes des normes publiées en arabe, chinois, espagnol, français et russe, le Glossaire de sûreté de l'AIEA et un rapport d'étape sur les normes de sûreté en préparation sont aussi disponibles. Pour d'autres informations, il convient de contacter l'AIEA à l'adresse suivante : BP 100, 1400 Vienne (Autriche).

Tous les utilisateurs des normes de sûreté sont invités à faire connaître à l'AIEA l'expérience qu'ils ont de cette utilisation (c'est-à-dire comme base de la réglementation nationale, pour des examens de la sûreté, pour des cours) afin que les normes continuent de répondre aux besoins des utilisateurs. Les informations peuvent être données sur le site internet de l'AIEA, par courrier (à l'adresse ci-dessus) ou par courriel (Official.Mail@iaea.org).

PUBLICATIONS CONNEXES

L'AIEA prend des dispositions pour l'application des normes et, en vertu des articles III et VIII C de son Statut, elle favorise l'échange d'informations sur les activités nucléaires pacifiques et sert d'intermédiaire entre ses États Membres à cette fin.

Les rapports sur la sûreté et la protection dans le cadre des activités nucléaires sont publiés dans la **collection Rapports de sûreté**. Ces rapports donnent des exemples concrets et proposent des méthodes détaillées à l'appui des normes de sûreté.

Les autres publications de l'AIEA concernant la sûreté paraissent dans les collections **Radiological Assessment Reports, INSAG Reports** (Groupe consultatif international pour la sûreté nucléaire), **Technical Reports** et **TECDOC**. L'AIEA édite aussi des rapports sur les accidents radiologiques, des manuels de formation et des manuels pratiques, ainsi que d'autres publications spéciales concernant la sûreté.

Les publications ayant trait à la sécurité paraissent dans la **collection Sécurité nucléaire de l'AIEA**.

La **collection Énergie nucléaire de l'AIEA** est constituée de publications informatives dont le but est d'encourager et de faciliter le développement et l'utilisation pratique de l'énergie nucléaire à des fins pacifiques, ainsi que la recherche dans ce domaine. Elle comprend des rapports et des guides sur l'état de la technologie et sur ses avancées, ainsi que sur des données d'expérience, des bonnes pratiques et des exemples concrets dans les domaines de l'électronucléaire, du cycle du combustible nucléaire, de la gestion des déchets radioactifs et du déclassé.

Communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique

Les États ci-après sont Membres de l'Agence internationale de l'énergie atomique :

AFGHANISTAN,	GHANA	PAKISTAN
RÉP. ISLAMIQUE D'	GRÈCE	PALAOS
AFRIQUE DU SUD	GUATEMALA	PANAMA
ALBANIE	HAÏTI	PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE
ALGÉRIE	HONDURAS	PARAGUAY
ALLEMAGNE	HONGRIE	PAYS-BAS
ANGOLA	ÎLES MARSHALL	PÉROU
ARABIE SAOUDITE	INDE	PHILIPPINES
ARGENTINE	INDONÉSIE	POLOGNE
ARMÉNIE	IRAN, RÉP. ISLAMIQUE D'	PORTUGAL
AUSTRALIE	IRAQ	QATAR
AUTRICHE	IRLANDE	RÉPUBLIQUE ARABE
AZERBAÏDJAN	ISLANDE	SYRIENNE
BAHREÏN	ISRAËL	RÉPUBLIQUE
BANGLADESH	ITALIE	CENTRAFRICAINE
BÉLARUS	JAMAÏQUE	RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA
BELGIQUE	JAPON	RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE
BELIZE	JORDANIE	DU CONGO
BÉNIN	KAZAKHSTAN	RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE
BOLIVIE	KENYA	POPULAIRE LAO
BOSNIE-HERZÉGOVINE	KIRGHIZISTAN	RÉPUBLIQUE DOMINICAINE
BOTSWANA	KOWEÏT	RÉPUBLIQUE TCHÈQUE
BRÉSIL	LESOTHO	RÉPUBLIQUE-UNIE DE
BULGARIE	LETONIE	TANZANIE
BURKINA FASO	L'EX-RÉPUBLIQUE YOUGO-	ROUMANIE
BURUNDI	SLAVE DE MACÉDOINE	ROYAUME-UNI
CAMBODGE	LIBAN	DE GRANDE-BRETAGNE
CAMEROUN	LIBÉRIA	ET D'IRLANDE DU NORD
CANADA	LIBYE	RWANDA
CHILI	LIECHTENSTEIN	SAINT-SIÈGE
CHINE	LITUANIE	SÉNÉGAL
CHYPRE	LUXEMBOURG	SERBIE
COLOMBIE	MADAGASCAR	SEYCHELLES
CONGO	MALAISIE	SIERRA LEONE
CORÉE, RÉPUBLIQUE DE	MALAWI	SINGAPOUR
COSTA RICA	MALI	SLOVAQUIE
CÔTE D'IVOIRE	MALTE	SLOVÉNIE
CROATIE	MAROC	SOUDAN
CUBA	MAURICE	SRI LANKA
DANEMARK	MAURITANIE,	SUÈDE
DOMINIQUE	RÉP. ISLAMIQUE DE	SUISSE
ÉGYPTE	MEXIQUE	SWAZILAND
EL SALVADOR	MONACO	TADJIKISTAN
ÉMIRATS ARABES UNIS	MONGOLIE	TCHAD
ÉQUATEUR	MONTÉNÉGRO	THAÏLANDE
ÉRYTHRÉE	MOZAMBIQUE	TOGO
ESPAGNE	MYANMAR	TRINITÉ-ET-TOBAGO
ESTONIE	NAMIBIE	TUNISIE
ÉTATS-UNIS	NÉPAL	TURQUIE
D'AMÉRIQUE	NICARAGUA	UKRAINE
ÉTHIOPIE	NIGER	URUGUAY
FÉDÉRATION DE RUSSIE	NIGERIA	VENEZUELA,
FIDJI	NORVÈGE	RÉP. BOLIVARIENNE DU
FINLANDE	NOUVELLE-ZÉLANDE	VIETNAM
FRANCE	OMAN	YÉMEN
GABON	OUGANDA	ZAMBIE
GÉORGIE	OUZBÉKISTAN	ZIMBABWE

Le Statut de l'Agence a été approuvé le 23 octobre 1956 par la Conférence sur le Statut de l'AIEA, tenue au Siège de l'Organisation des Nations Unies, à New York ; il est entré en vigueur le 29 juillet 1957. L'Agence a son Siège à Vienne. Son principal objectif est « de hâter et d'accroître la contribution de l'énergie atomique à la paix, la santé et la prospérité dans le monde entier ».

Communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique

DATE DE PUBLICATION : MAI 2013



IAEA

Agence internationale de l'énergie atomique

DROIT D'AUTEUR

Toutes les publications scientifiques et techniques de l'AIEA sont protégées par les dispositions de la Convention universelle sur le droit d'auteur adoptée en 1952 (Berne) et révisée en 1972 (Paris). Depuis, le droit d'auteur a été élargi par l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (Genève) à la propriété intellectuelle sous forme électronique. La reproduction totale ou partielle des textes contenus dans les publications de l'AIEA sous forme imprimée ou électronique est soumise à autorisation préalable et habituellement au versement de redevances. Les propositions de reproduction et de traduction à des fins non commerciales sont les bienvenues et examinées au cas par cas. Les demandes doivent être adressées à la Section d'édition de l'AIEA :

Unité de la promotion et de la vente, Section d'édition
Agence internationale de l'énergie atomique
Centre international de Vienne
B.P. 100
1400 Vienne (Autriche)
fax : +43 1 2600 29302
téléphone : +43 1 2600 22417
mél. : sales.publications@iaea.org
<http://www.iaea.org/books>

Pour obtenir de plus amples informations sur cette publication, s'adresser au :

Centre des incidents et des urgences,
Agence internationale de l'énergie atomique
Vienna International Centre
B.P. 100
1400 Vienne (Autriche)
Mél. : Official.Mail@iaea.org

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC
EN SITUATION D'URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE
AIEA, VIENNE, 2013
IAEA-EPR

© AIEA, 2013
Imprimé par l'AIEA en Autriche
Mai 2013

AVANT-PROPOS

L'objectif de cette publication est de fournir des recommandations pratiques aux responsables de l'information (RI) en matière de préparation et de conduite des interventions en cas d'urgence nucléaire ou radiologique, et ainsi de remplir pour une part les missions incombant à l'AIEA dans le cadre de la Convention sur l'assistance en cas d'accident nucléaire ou de situation d'urgence radiologique (Convention sur l'assistance CAANUR), et aussi de répondre aux exigences répertoriées dans la collection Normes de sûreté de l'AIEA SF-1, Principes fondamentaux de sûreté, et dans les normes de sûreté de l'AIEA, Préparation et conduite des interventions en cas d'urgence nucléaire ou radiologique GS-R-2.

Dans l'Article 5 a) ii) de la Convention sur l'assistance, l'une des fonctions de l'AIEA est de collecter et de diffuser aux États parties et aux États Membres des informations concernant les méthodologies, les techniques et les résultats de recherche sur les interventions dans les situations d'urgence nucléaire ou radiologique. La collection Normes de sûreté de l'AIEA GS-R-2 définit les conditions d'un niveau adéquat en matière de préparation et d'intervention face aux situations d'urgence nucléaire ou radiologique dans tout État, et spécifie que « Toutes les mesures applicables devront être prises pour fournir au public des informations utiles, actuelles, fiables, logiques et appropriées pendant toute la durée d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique » en phase d'intervention. Cela implique également de « réagir aux informations erronées et aux rumeurs, et de répondre aux demandes d'information du public et des médias d'information ».

La présente publication fournit des recommandations sous la forme de Guides d'Action (GA) et de Fiches d'Information (FI) pouvant être facilement utilisés par un État pour se donner les moyens de base pour intervenir face à une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Une adaptation de ces recommandations peut s'avérer nécessaire pour tenir compte de la structure spécifique de l'État utilisateur, de sa langue, de sa terminologie, de son fonctionnement et de ses capacités.

Cette publication fait partie de la collection Préparation et conduite en cas de situation d'urgence de l'AIEA et vient compléter le Manuel destiné aux premiers intervenants en cas de situation d'urgence radiologique dans les parties traitant des tâches incombant aux responsables de l'information. Elle tient compte des leçons tirées d'urgences antérieures, notamment de l'accident de la centrale nucléaire de Fukushima Daiichi de la TEPCO en 2011, ainsi que de recherches effectuées, tout en restant cohérente avec la collection Normes de sûreté de l'AIEA GS-R-2.

La personne responsable de cette publication à l'AIEA est L. Berthelot du Centre des incidents et des urgences (IEC), Département de la sûreté et de la sécurité nucléaires (NS).

NOTE DE L'ÉDITEUR

L'utilisation de désignations particulières de pays ou de territoires ne suppose aucun jugement de l'éditeur, l'AIEA, concernant le statut juridique de ces pays ou territoires, de leurs autorités et institutions ou de la délimitation de leurs frontières.

La mention de noms d'entreprises ou de produits spécifiques (qu'il soit ou non précisé qu'ils sont enregistrés) n'implique aucune intention de porter atteinte aux droits de propriété et ne doit pas non plus être interprétée comme un soutien ou une recommandation de la part de l'AIEA.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
1.1 Contexte	1
1.2 Objectif.....	1
1.3 Portée	2
1.4 Structure	2
1.5 Utilisation des recommandations	2
2. PRINCIPES DE BASE	4
2.1 Système de commandement des interventions	4
2.2 Organisation de la communication avec le public	5
2.3 Rôles dans la communication avec le public pendant une situation d'urgence	6
2.3.1. Autorités locales	6
2.3.2. Autorités nationales	7
2.3.3. Organisations internationales	8
2.4 Contraintes et ressources budgétaires	9
2.5 Planification et préparation.....	9
3. GUIDES D'ACTION POUR LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC (GA-CP).....	13
GA-CP.1. Actions générales pour le RI et son équipe dans une situation d'urgence	13
GA-CP.2. Mesures pratiques pour le RI	14
GA-CP.3. Liste de contacts du RI et son équipe	15
GA-CP.4. Formation et exercices	16
GA-CP.5. Sélection des porte-parole et directives d'interviews	18
GA-CP.6. Préparation de messages destinés au public	22
GA-CP.7. Communications avec le public dans différents types de situations d'urgence	24
4. FICHES D'INFORMATION POUR LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC (FI-CP).....	27
FI-CP.1. Communication de connaissances de base sur les rayonnements	27
FI-CP.2. Planification des urgences nucléaires et radiologiques par le RI	46
FI-CP.3. Information sur la sécurité dans des situations d'urgence impliquant des sources radioactives dangereuses et de petite taille	48
FI-CP.4. Information sur la sécurité dans une situation d'urgence de grande ampleur.....	50
FI-CP.5. Perception du risque.....	52
FI-CP.6. Importance de la confiance dans les communications avec le public	56
FI-CP.7. Activités clés de communication avec le public	58
FI-CP.8. Communication sur les risques	60
FI-CP.9. Flux de communication	62
FI-CP.10. Sources d'information.....	63
FI-CP.11. Publics.....	67
FI-CP.12. Moyens de communication	69
FI-CP.13. Outils de communication	70
FI-CP.14. Rumeurs et contrôle des rumeurs.....	76
FI-CP.15. Création de relations avec les médias	78
FI-CP.16. Formation des médias sur les interventions en cas d'urgence radiologique	80
FI-CP.17. Bonnes pratiques pour les attachés d'information	81
FI-CP.18. Communication sur les actions protectrices à long terme	83

ANNEXE I	MODÈLES ET EXEMPLES	85
ANNEXE II	LISTES DE CONTACTS AU SEIN DU PERSONNEL.....	93
ANNEXE III	FORMULAIRE DE RELEVÉ DES COMMUNICATIONS INTERNES	95
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		97
DÉFINITIONS		99
ABRÉVIATIONS.....		105
CONTRIBUTEURS À LA RÉDACTION ET À LA RÉVISION		107

1. INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE

L'expérience tirée de situations d'urgence nucléaire ou radiologique (rayonnements)¹ fait de la communication avec le public l'un des plus importants défis en matière de gestion des situations d'urgence. Il arrive que les experts ou les intervenants ne considèrent pas un événement comme une situation d'urgence, mais qu'il en soit tout autrement pour le grand public. Communiquer efficacement avec le public sur les situations d'urgence radiologique est primordial pour bien gérer les situations d'urgence. Cela permet de réduire les risques, d'aider à la mise en place de mesures protectrices et contribue à minimiser les effets psychologiques négatifs.

Il est avéré qu'une communication efficace avec le public facilite la mise en place de mesures protectrices appropriées par les personnes soumises au risque et permet de rassurer les personnes qui ne sont pas directement soumises au risque en limitant les rumeurs et les craintes. Elle peut faciliter les efforts de secours et permet également de maintenir la confiance du public et sa confiance dans les organismes responsables du bien-être de la population.

Informé le public sur les rayonnements est toujours délicat. Il ne faut jamais oublier d'utiliser un langage simple. La confiance et la disponibilité des informations sont essentielles en matière de communication sur les risques.

Outre les services d'urgence locaux (tels que services médicaux locaux, police et sapeurs-pompiers), les attachés d'information jouent un rôle essentiel au début d'une situation d'urgence radiologique. Pour réussir dans ce rôle, il est indispensable que le responsable de l'information (RI) soit préparé et formé préalablement à l'apparition d'une situation d'urgence.

1.2 OBJECTIF

L'objectif de cette publication est de fournir des recommandations pratiques aux personnes chargées d'informer le public et les médias et chargées de la coordination de toutes les sources d'informations officielles de façon à ce qu'un message cohérent soit adressé au public avant, pendant et après une situation d'urgence radiologique.

Pour atteindre cet objectif, cette publication :

- décrit comment se préparer et se former aux communications en situation d'urgence avant qu'une situation d'urgence radiologique ne se produise.
- explique le besoin en communications efficaces avec le public en cas d'urgence radiologique.

¹ Les situations d'urgence nucléaire et radiologique seront appelées « situations d'urgence radiologique » dans toute la présente publication. Le terme « rayonnements » se réfère aux rayonnements ionisants. Il figure dans la liste des définitions.

- propose des principes et des outils de communication permettant non seulement d'aider les attachés d'information à communiquer de façon efficace en cas d'urgence radiologique, mais aussi de contribuer à en limiter les conséquences.

1.3 PORTÉE

Les recommandations fournies dans cette publication peuvent s'appliquer à toute la palette de situations d'urgence radiologique potentielles. Elles ne se limitent pas à ce que l'on considère généralement comme une « situation d'urgence radiologique », comme par exemple le rejet de substances radioactives d'une centrale nucléaire (comme à Tchernobyl ou à Fukushima Daiichi), ou comme la perte ou le vol d'une source radioactive dangereuse (cf. Goiânia). Cette publication couvre en effet tous les événements radiologiques auxquels le public est susceptible de réagir comme s'il s'agissait d'une situation d'urgence, indépendamment de la classification technique de l'événement.

Cette publication décrit brièvement les communications avec le public pendant les phases de décontamination et de remise en état, mais ces domaines sont traités plus en détail dans d'autres documents de l'AIEA [1]. Pour de plus amples informations sur l'Échelle internationale des événements nucléaires (INES), reportez-vous au Manuel INES [2].

Il est clair que chaque État a des besoins et des procédures spécifiques. Cette publication propose des orientations en se basant sur l'expérience acquise et indique les bonnes pratiques à partir des leçons tirées de cette expérience. Le RI qui utilise ce guide doit toujours prendre en compte la culture et les pratiques de communication locales et nationales, le contexte juridique, la fonction et la responsabilité des communicateurs, ainsi que le rôle des régulateurs et des exploitants dans ses activités de planification et de communication avec le public.

Cette publication est conforme aux Prescriptions de sûreté GS-R-2 [3] et vient compléter les recommandations de base en matière de communication avec le public fournies dans les publications [4, 5, 6, 7] de la collection Préparation et conduite des interventions d'urgence (PCI). Certaines procédures clés d'intervention d'urgence de ces publications sont reprises dans la présente publication pour plus de commodité.

1.4 STRUCTURE

La présente publication comporte deux chapitres. Le chapitre 1 inclut le contexte, l'objectif, la portée et la structure du contenu, ainsi que des recommandations sur la manière de l'utiliser. Le chapitre 2 traite des informations de base sur le système de commandement des interventions (SCI), sur l'organisation de l'information du public et de la communication avec ce dernier, sur les rôles et la coordination des communications avec le public pendant une situation d'urgence, sur les contraintes budgétaires liées aux communications avec le public et à la planification et la préparation des communications avec le public dans une situation d'urgence. Le reste de la publication se présente sous la forme de Guides d'action, de Fiches d'information et d'Annexes qui fournissent des orientations et des recommandations aux attachés d'information. La présente publication contient également une liste de définitions.

1.5 UTILISATION DES RECOMMANDATIONS

La présente publication fournit des recommandations via les Guides d'action, Fiches d'information et Annexes suivants :

- Guides d'action pour les communications avec le public (GA-CP), qui fournissent des détails sur les actions générales du RI agissant dans le cadre du SCI.
- Fiches d'information pour les communications avec le public (FI-CP), qui proposent des ressources utiles dans un grand nombre de domaines clés pour permettre au RI d'exécuter les actions pertinentes décrites dans les Guides d'action.
- Annexes avec exemples de déclarations publiques, de communiqués de presse, de mises en garde et relevés de communication internes.

Des cases à cocher « ☐ » sont utilisées dans des listes d'étapes à suivre ou de problèmes à prendre en compte / résoudre qui peuvent servir de listes de contrôle.

Cette publication s'adresse donc en priorité aux attachés d'information.

Même s'il est souhaitable de lire la publication dans son intégralité pour avoir une vision globale des aspects clés de la communication avec le public dans les situations d'urgence radiologique, il n'est pas nécessaire d'en lire toutes les parties dans l'ordre. On recommande plutôt au lecteur de commencer par un sujet qui l'intéresse. Des exemples, des illustrations et des listes de contrôles sont fournis pour rendre la publication claire et utile.

Les documents fournis dans cette publication doivent être adaptés en fonction des dispositions nationales et locales (concernant les interventions d'urgence) de l'État où ils seront utilisés. Ceci implique donc de traduire les documents dans la langue locale et de contrôler que la terminologie utilisée correspond à la terminologie locale, aux organismes d'intervention et aux concepts de fonctionnement. Une fois les documents spécifiques à un État prêts, il faut dispenser des formations et tester les interventions au cours d'entraînements et d'exercices.

Les documents fournis dans cette publication n'ont pas pour objectif d'être un modèle rigide, mais plutôt un cadre à adapter aux besoins nationaux et locaux, tenant compte de facteurs culturels et sociologiques. Qui plus est, la mise en œuvre des mesures proposées dans les guides d'action varie en fonction des caractéristiques spécifiques à chaque situation d'urgence.

2. PRINCIPES DE BASE

2.1. SYSTÈME DE COMMANDEMENT DES INTERVENTIONS

Il est de la responsabilité de chaque État Membre de mettre au point un système d'intervention intégré, en définissant et en coordonnant clairement responsabilités et autorités. L'intervention doit être organisée le plus tôt possible depuis un lieu central situé près du site des événements [4].

On distingue deux types différents d'installations ou de sites d'urgence : ceux prévus à l'avance (dans une centrale nucléaire par exemple) et ceux définis une fois que la situation d'urgence se produit. Dans les deux cas, il faut sérieusement prendre en compte les fonctions, conditions de fonctionnement et les exigences relatives aux installations et aux sites et effectuer les préparations minutieuses nécessaires. Dans les deux cas de figure, les communications avec le public ont une importance clé.

Le système de commandement des interventions (SCI) est la structure la plus communément utilisée pour les interventions d'urgence. Elle est utilisée dans les recommandations de l'AIEA. Cette structure facilite la prise de décision d'intervention pour le responsable des opérations (RO), dans la mesure où il doit être informé de toutes les activités et fonctions au sein de la structure. La taille de la structure est paramétrable en fonction des particularités de la situation d'urgence et permet généralement d'intégrer le type de fonctions d'intervention selon la nature de la situation d'urgence. Les structures suggérées ont été mises au point par l'AIEA dans la Référence [4].

Le SCI est conçu autour de cinq activités principales : commandement, planification, opérations, logistique et finance/administration. Dans le cas d'incidents/situations d'urgence mineurs, une seule personne, à savoir le RO, est habilitée à gérer ou à effectuer toutes ces activités. Les incidents/situations d'urgence de grande ampleur impliquent généralement que chaque activité, ou *section*, soit mise en place séparément. Chacune des sections primaires du SCI peut être subdivisée en sous-fonctions, selon les besoins. Généralement, l'organisation est divisée en *branches*, conformément à la nature de l'activité, qui assument chacune une responsabilité fonctionnelle ou géographique, en *groupes* responsables d'une tâche fonctionnelle spécifiée, puis en *équipes* [4]. La figure 1 illustre la structure de base de l'organisation du SCI.

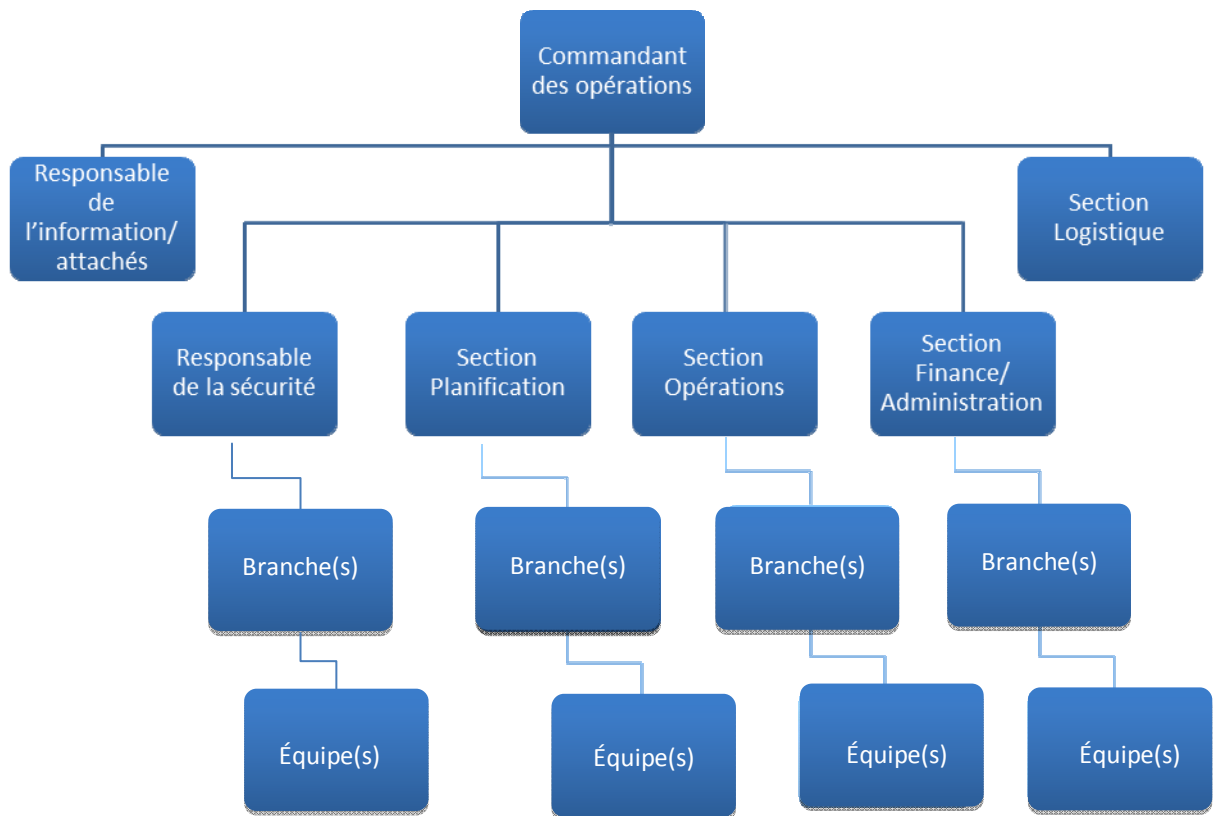


FIG. 1. Structure de base de l'organisation du SCI.

Les communications avec le public font partie de la section Commandement. Selon l'ampleur de l'urgence, cette fonction peut être assumée par une seule personne ou par un groupe. L'un des avantages clés du SCI est qu'il permet à différentes disciplines et fonctions impliquées de collaborer dans le cadre d'une structure unifiée. En matière de communication avec le public, une structure de ce type permet également une coordination entre les différents organismes intervenants, tels que les ministères responsables de la protection radiologique, de la santé, de l'environnement et de l'alimentation.

2.2. ORGANISATION DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Le responsable de l'information (RI) ou ses attachés ont pour principale fonction d'informer le public et les médias et d'assurer la coordination entre toutes les sources d'information officielles pour garantir la cohérence du message diffusé au public.

Dans une situation d'urgence, le RI est subordonné au RO qui est chargé de valider les informations diffusées au public. Les principaux objectifs d'une intervention dans le cadre d'une situation d'urgence radiologique sont la protection du public et la protection du personnel d'urgence au cours de l'intervention. L'Instruction 2 de la Référence [6] fournit des recommandations de protection du personnel que les attachés d'information doivent suivre dans la mesure où ils sont également considérés comme les « premiers intervenants ».

Dans une situation d'urgence, il faut désigner un RI n° 1. Ce responsable principal peut avoir besoin d'attachés, selon l'ampleur et la complexité, mais aussi selon la phase de la situation d'urgence. Alors que pendant la phase de préparation des interventions d'urgence et pendant

la phase post-urgence l'organisation de l'équipe chargée de l'information peut être plus petite, dans la phase d'intervention la structure sera plus étoffée. Cela dépend de l'ampleur de la situation d'urgence et des ressources disponibles. La figure 2 illustre la structure de base de l'équipe chargée de l'information. Le Guide d'action 1 répertorie les actions de base de cette équipe.

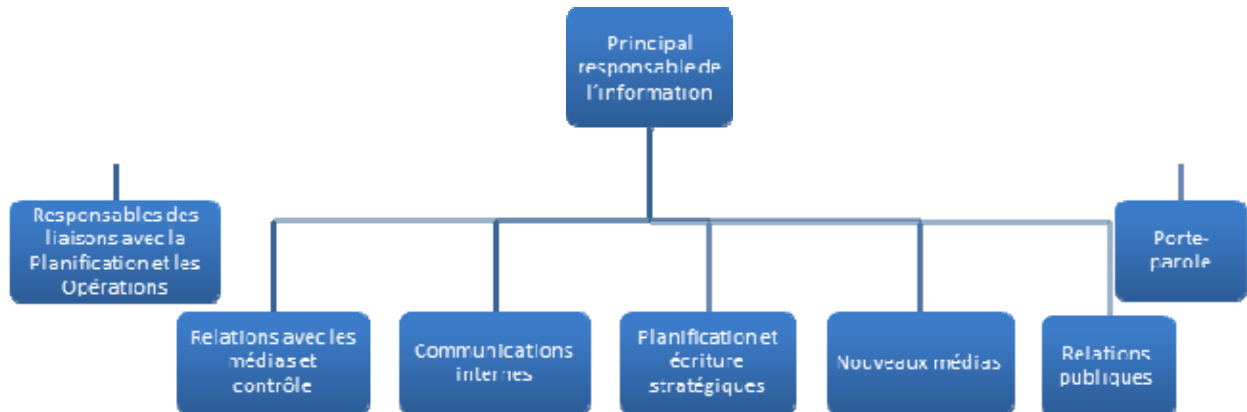


FIG. 2. Structure de base de l'équipe chargée de l'information.

Indépendamment de la gravité de la situation d'urgence, le rôle et les fonctions assurés par le RI (décrits ci-après) demeurent les mêmes. En cas de situation d'urgence intéressant fortement les médias, le RI ou son équipe doivent œuvrer dans le cadre d'un centre d'information du public (CIP). Ce centre est le lieu où sont coordonnées toutes les informations officielles sur la situation d'urgence diffusées aux médias. Le CIP est situé dans un endroit sûr, à proximité du cœur des événements et près du poste de commandement des opérations (PCO), avec suffisamment d'espace et l'infrastructure nécessaire pour pouvoir tenir des séances d'information avec les médias [6]. La planification minutieuse permettant de définir les capacités d'intervention lors d'une situation d'urgence est décrite dans la Référence [4].

2.3 RÔLES DANS LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC PENDANT UNE SITUATION D'URGENCE

2.3.1. Autorités locales

Les communautés peuvent remplir un grand nombre de fonctions pendant une situation d'urgence. Elles peuvent notamment diffuser l'information, mobiliser les soins et les secours et répondre aux besoins de base de leurs membres. Le niveau de préparation d'une communauté et sa connaissance des mesures d'urgence l'aideront à mieux accepter la situation et à mieux y faire face. Dans un deuxième temps, cela l'aidera à faire preuve d'une plus grande souplesse dans la phase de remise en état. Les autorités locales doivent élaborer des plans pour faire face à toute situation d'urgence potentielle, notamment à la nécessité d'une évacuation en cas d'urgence radiologique. Ces plans doivent être coordonnés avec les autres échelons administratifs (autorités nationales).

Les instances locales doivent communiquer sur leurs mesures d'intervention face à une situation d'urgence radiologique – et le public est en droit d'attendre qu'elles le fassent. Les

résidents et les médias feront appel aux responsables locaux tant pour l'information que pour les services pendant toutes les phases de l'urgence, et ce de façon d'autant plus pressante qu'une évacuation est nécessaire ou pendant la phase de remise en état, où des mesures à long terme devront probablement être prises pour la communauté touchée. Les instances locales peuvent également être impliquées dans la gestion des impacts économiques sur l'industrie locale, le tourisme et la valeur des biens immobiliers sur le long terme.

Dans un souci de fournir des informations cohérentes aux médias et au public, il convient de coordonner les communications avec le public au niveau national avec les autorités locales appropriées. Il est primordial que les porte-parole des gouvernements locaux et les élus locaux soient conscients de ce qui est dit au sujet des interventions et des évaluations de risques effectués. Même s'il est probable que les médias ne se tournent pas vers eux en tant qu'experts sur le sujet, ils peuvent les questionner sur les réactions locales face à la situation. S'ils ne sont pas informés, leurs réponses pourraient donner l'impression que l'intervention n'est pas gérée correctement. En outre, les autorités locales ayant une connaissance approfondie de la communauté, elles sont une source fiable d'informations permettant de choisir l'emplacement des centres d'information et d'organiser des réunions publiques. Elles peuvent également renseigner sur les groupes religieux et communautaires capables de partager l'information avec leurs membres, et sur d'autres mécanismes existants pour communiquer avec les résidents locaux.

2.3.2. Autorités nationales

Pour que le public réagisse efficacement à l'information dans une situation d'urgence, il faut également coordonner les communications avec le public au niveau national pour éviter les messages contradictoires et les informations fausses au sein d'organismes nationaux impliqués dans l'intervention. La structure de l'intervention, y compris les rôles et les responsabilités des différents organismes impliqués, doit être planifiée à l'avance et figurer dans tous les plans d'intervention des organismes et à l'échelle nationale. Le SCI ou une structure similaire permet de garantir le niveau de coordination inter-organismes requis au niveau national. Cette structure permet non seulement aux différents organismes de comprendre leur rôle, mais elle garantit la transmission des appels des médias au porte-parole ou à l'organisme qui convient, en fonction des rôles ou des responsabilités définies.

Chaque État Membre et chaque organisation internationale signataire de la Convention sur la notification rapide d'un accident nucléaire sont censés notifier à l'AIEA tout rejet transfrontalier international potentiel de matières radioactives susceptibles d'avoir un impact sur un autre État [7] sur le plan radiologique. Même si, à proprement parler, cela signifie que cette notification n'est nécessaire qu'au cas où la situation d'urgence est susceptible de libérer des matières radioactives au-delà des frontières nationales, il existe d'autres situations où il faut envisager d'imposer cette notification, parce qu'elles peuvent avoir des conséquences sur le plan international, telles que les situations d'urgence dans les grandes villes ou la contamination des gens, des denrées ou des véhicules qui passent les frontières.

Chaque État Membre et chaque organisation internationale doit nommer et faire connaître à l'AIEA son centre national d'alerte joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et les autorités compétentes si une notification est nécessaire. Des coordonnées d'urgence détaillées (numéros de télécopie, numéros de téléphone et adresse électronique si nécessaire) – et toute modification de ces dernières – doivent être communiquées au centre des incidents et des urgences (IEC). La mission permanente de l'AIEA doit être mise en copie. Toutes les dispositions prises sont indiquées dans la Référence [8]. Pour les communications avec le

public pendant une situation d'urgence, le formulaire «Système unifié d'échange d'informations en cas d'incident ou d'urgence (USIE)» comporte une section où des coordonnées détaillées pour les appels des médias, ainsi que des liens à des communiqués de presse peuvent être indiqués. L'USIE est un site web unique pour signaler les incidents et les urgences destiné aux Points de Contact d'Urgence et aux responsables nationaux de l'INES. L'information est ensuite transmise à tous les points de contact de façon à les informer qu'une information publique a été diffusée pour que les appels des médias puissent être dirigés au bon endroit.

Dans l'idéal, les autorités nationales doivent être préparées sur tous les plans suivants, qui concernent directement les attachés d'information :

- ☐ Organisation de l'intervention d'urgence - rôles et responsabilités.
- ☐ Contacts pour information.
- ☐ Adresses URL, numéros de téléphone et adresses électroniques :
 - Autorités d'intervention (législation/réglementations nationales).
 - Recommandations de base sur les actions générales que le public peut effectuer.
- ☐ Contrôle, surveillance et services de laboratoire disponibles pour détecter tout rejet de radioactivité non contrôlée.
- ☐ Possibilité d'évaluation des doses.
- ☐ Planification de l'intervention (soins médicaux, actions protectrices et réactives).
- ☐ Critères d'intervention nationaux (génériques et opérationnels) et explications des actions protectrices envisageables.
- ☐ Informations générales sur les installations et sur l'utilisation de matières radioactives dans l'État.
- ☐ Liste des risques en fonction des matières radioactives utilisées dans l'État/les environs/la région.

2.3.3. Organisations internationales

Le « Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales » (Plan commun) [9] constitue le cadre de la coordination des activités d'intervention des organisations internationales compétentes, telles que l'Organisation mondiale de la santé, l'Organisation météorologique mondiale et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture pendant une situation d'urgence radiologique. Le Plan commun est un mécanisme inter-agences global, qui définit le cadre inter-agences pour la préparation et la conduite des interventions en cas d'urgence et qui propose des moyens de coordination et une certaine transparence concernant les rôles et les fonctions des organisations internationales participantes dans la préparation et la conduite des interventions d'urgence nucléaire ou radiologique. Selon le Plan commun, l'AIEA dirige la coordination des interventions en cas d'urgence radiologique.

L'intervention internationale se concentre essentiellement sur la coordination des informations depuis l'État où s'est produit l'accident vers les autres États et sur l'apport d'assistance technique ou de toute autre forme d'aide le cas échéant. Pour ce qui est des communications avec le public, l'AIEA se met en relation avec les médias et contrôle leurs activités et diffuse des informations de fond sur la situation et sur son rôle et ses activités pendant la situation d'urgence. Les activités de communications avec le public sont coordonnées au sein des organisations internationales du Plan commun [9]. Pour garantir l'exactitude des informations avant leur diffusion, l'AIEA les contrôle avec l'aide de l'État (des États) concerné(s).

2.4 CONTRAINTES ET RESSOURCES BUDGÉTAIRES

Les demandes d'information du public pendant une situation d'urgence, et les coûts associés sont souvent sous-estimés. Les ressources varient en fonction du niveau habituel de communications avec le public de l'État Membre. Les États n'ayant pas encore mis au point ce type de programmes devront sans doute consacrer davantage de ressources financières et humaines au développement des politiques, procédures, à la formation, aux produits d'information et au site web qui devront réagir à une situation d'urgence. En outre, il sera peut-être nécessaire de faire appel à des prestataires de services extérieurs en contrôle des médias, traduction, publicité, impression et équipement audio-visuel. Des ressources supplémentaires seront peut-être aussi nécessaires pour inclure un programme de communication avec le public dans les exercices d'application des plans d'urgence, simulations et entraînements.

Quelques nouvelles installations seront peut-être nécessaires, selon la situation de l'État Membre. Des installations existantes (telles que des centres d'accueil, des bureaux, un auditorium, un hôtel, des salles de conférence, ou une école) pourront temporairement servir de lieux d'activités de communication avec le public.

2.5 PLANIFICATION ET PRÉPARATION

La communication avec le public fait partie intégrante de la gestion globale d'une situation d'urgence radiologique. Il est nécessaire d'élaborer des plans et des procédures pour diffuser l'information au public avant qu'une situation d'urgence ne se produise. Ces plans doivent être intégrés dans la planification globale et les dispositions prises pour gérer les urgences. Ils doivent détailler les rôles, les responsabilités et les activités de la phase d'intervention. Des procédures et des listes de contrôle donnent des instructions spécifiques aux personnes désignées pour exercer les différents rôles et pour entreprendre les activités de communication avec le public.

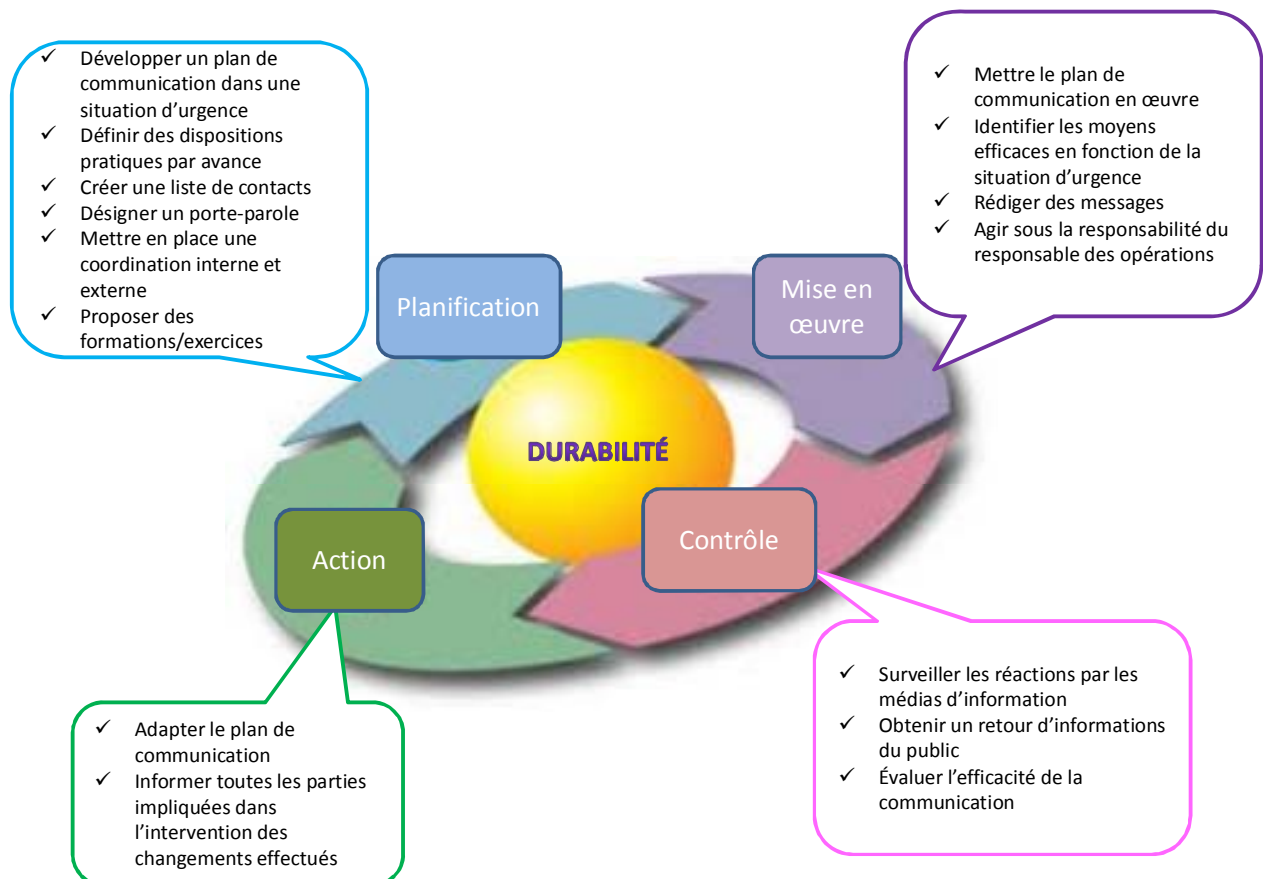
Des plans et des procédures des organisations, ainsi que des procédures et un plan d'intervention nationaux doivent être mis en place avec les autorités régionales et/ou locales pour coordonner les activités de communication avec le public. Étant donné que l'information pourra être diffusée au public depuis ces différents niveaux, il est vital que l'information soit cohérente pour que l'intervention soit crédible. Des plans doivent indiquer les rôles et les responsabilités des différents acteurs impliqués dans l'information du public. Ils doivent inclure des mécanismes spécifiques de coordination de l'information entre tous les niveaux, notamment locaux, régionaux et internationaux.

Le plan national doit également désigner un point de contact national à l'AIEA pour les problèmes de communications avec le public. Ce rôle peut être assumé par l'autorité nationale compétente pour les situations d'urgence à l'étranger [8], ou un contact spécifique pour les relations avec les médias peut être défini comme faisant partie des dispositions spécifiques d'intervention.

Des procédures doivent également être élaborées pour la grande variété d'activités de communication avec le public. Citons par exemple la surveillance des médias, des relations avec ces derniers, des notes d'information au public et des permanences d'assistance téléphonique pour répondre aux questions du public.

Le bien-être individuel et la productivité du personnel dans une situation d'urgence sont déterminants pour qu'une intervention soit efficace. Des périodes de travail d'une durée et d'une récurrence raisonnables permettent de limiter le stress et la fatigue. Ces périodes de travail doivent être prévues sur plusieurs jours, semaines ou mois. Le public et les médias peuvent être agressifs et antipathiques, ce qui peut être astreignant et pénible pour les attachés d'information. Par conséquent, une planification adéquate incluant la formation d'un nombre suffisant de personnes prêtes à assumer tous les rôles de l'équipe chargée de l'information est un atout.

La figure 3 illustre le cycle d'organisation et de mise en place efficaces des rôles et des activités des RI décrites dans les Guides d'action et les Fiches d'information.



3

FIG. 3. Cycle d'organisation et de mise en place des activités du RI.

- ❑ « Planification » correspond à la phase de préparation de la communication, comme par exemple la mise au point d'un plan de communication, de procédures et de dispositions pratiques avant qu'une situation d'urgence ne se produise.
- ❑ « Mise en œuvre » correspond à la phase de mise en œuvre des activités de communication par le RI et son équipe en situation d'urgence, telles que la rédaction de messages et la diffusion de messages au public sous la direction du RO.
- ❑ « Contrôle » correspond à la phase d'évaluation pour déterminer l'efficacité des activités de communication, telles que le contrôle des médias.

- ❑ « Action » correspond à la phase d'ajustement des activités de communication sur la foi des résultats d'évaluation obtenus au cours de la phase « Contrôle ».

Le RI communique avec le public de différentes façons, selon la situation dans une centrale nucléaire. La figure 4 illustre le contenu de la communication et l'évolution de la communication dans des circonstances normales et des situations d'urgence.

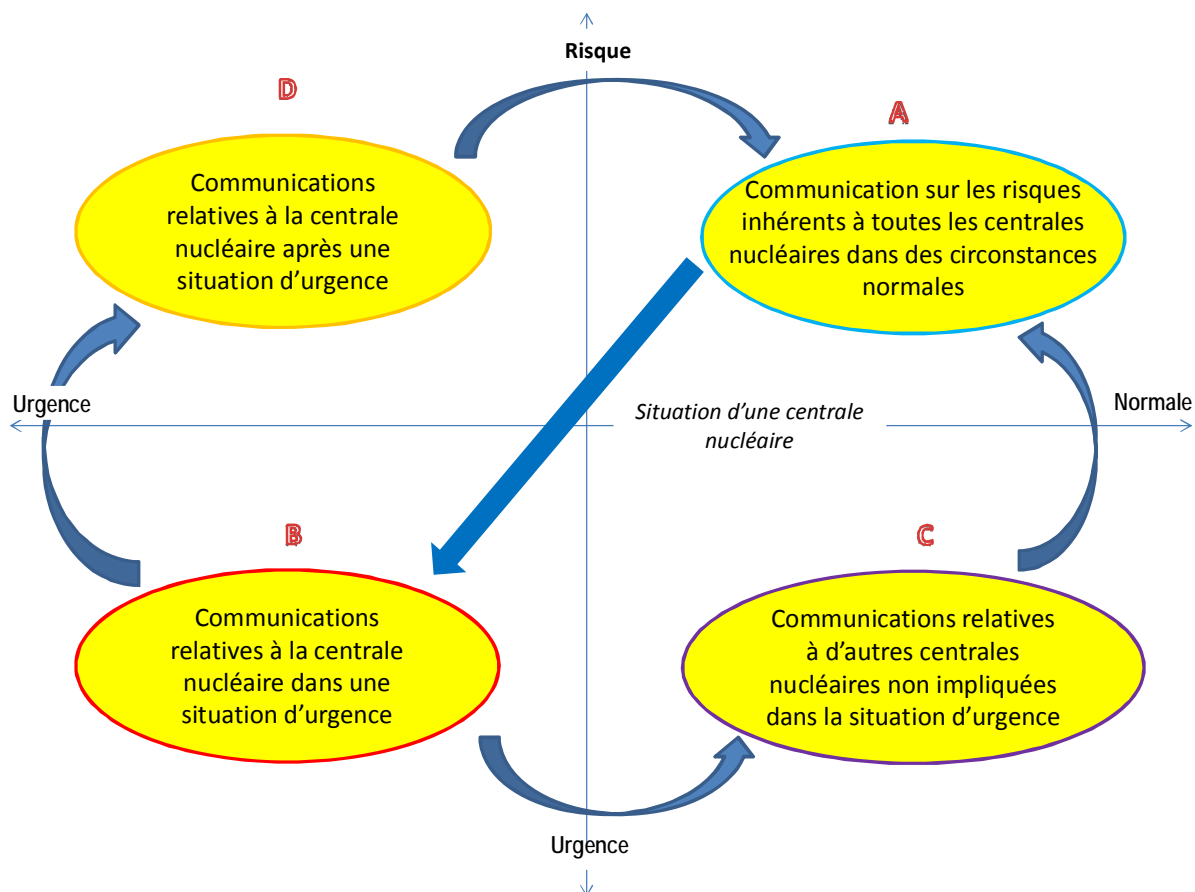


FIG. 4. Cycle de communication pour les centrales nucléaires.

Dans la figure 4, l'axe horizontal représente la situation dans une centrale nucléaire, passant d'un mode de fonctionnement normal à un mode de fonctionnement d'urgence. L'axe vertical représente le risque d'une situation d'urgence (à savoir la probabilité qu'une situation dangereuse ou nuisible ne survienne) par rapport à celui d'une situation d'urgence réelle.

Dans le quadrant A, le RI travaille aux activités de communication en tenant compte de la perception du risque par le public. Dès qu'une situation d'urgence nucléaire se produit, les efforts déployés dans le domaine de la communication sont plus importants. Ainsi l'équipe d'intervention d'urgence collecte les informations actuelles sur la situation. Elle rédige des messages destinés au public sous la direction du RO et décide de la façon de les diffuser via les moyens de communication les plus efficaces. La phase de communication passe du quadrant A à B.

Dans le quadrant C, le RI informe sur d'autres centrales nucléaires qui ne sont pas directement concernées par la situation d'urgence, mais qui sont susceptibles d'être au centre de l'intérêt du public, de ses questions et de ses préoccupations.

Des actions d'atténuation sont appliquées à la centrale nucléaire en tenant compte des causes de la situation d'urgence. Au cours de cette phase (quadrant D), le RI s'efforce de communiquer ces actions au public, en tenant compte des données techniques et de l'intervention sociale face à la situation d'urgence.

Les messages et les moyens de diffusion de la communication passent de la communication des risques à la communication d'une situation d'urgence pendant la phase d'intervention et vice-versa, selon un mouvement cyclique.

3. GUIDES D'ACTION POUR LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC (GA-CP)

(pratiques, à mettre en œuvre le cas échéant)

GA-CP.1. ACTIONS GÉNÉRALES POUR LE RI ET SON ÉQUIPE DANS UNE SITUATION D'URGENCE

- ☐ Travailler sous la responsabilité du RO et suivre les recommandations de protection du personnel de l'Instruction 2, Référence [6].
- ☐ Assister à une séance d'informations du RO.
- ☐ Créer une ligne de communication entre le RI et le spécialiste de l'évaluation radiologique et son équipe pour proposer des avis et des conseils constants sur le risque radiologique et les actions d'intervention appropriées face à la situation d'urgence.
- ☐ Prendre toutes les mesures pratiques pour fournir au public des informations utiles, exactes, cohérentes, appropriées et à jour pendant la situation d'urgence.
- ☐ Se préparer, en coopération avec la police, à une attention considérable des médias et notamment à l'arrivée de reporters sur le site.
- ☐ Obtenir la confirmation du RO que vous êtes la source officielle d'information du public et demander aux intervenants sur site, à la police, aux hôpitaux, au gouvernement local et au centre des opérations d'urgence (COU) national de vous transmettre toutes les demandes des médias.
- ☐ Élaborer et publier un communiqué de presse avec le RO (voir exemples fournis à l'annexe I) faisant état :
 - de la menace ;
 - des interventions appropriées et inappropriées du public ;
 - des actions entreprises pour garantir la sécurité publique, la protection des produits, etc.
- ☐ Dès que possible, créer un CIP où se tiendront les séances d'information pour les médias menées par un seul porte-parole compétent ou par un panel de représentants de tous les organismes impliqués dans l'intervention. Inclure des représentants des gouvernements locaux et nationaux dans ces séances.
- ☐ Évaluer les besoins et réclamer des ressources supplémentaires.
- ☐ Se préparer à des demandes internationales de renseignements et à des rumeurs.

GA-CP.2. MESURES PRATIQUES POUR LE RI

Il faut préalablement prendre des mesures logistiques pour former l'équipe d'intervention du RI et définir toutes les procédures nécessaires. Ci-dessous une liste non exhaustive des tâches à effectuer pendant une situation d'urgence radiologique :

- ☐ Respecter les plans nationaux et régionaux de communication avec le public et les procédures, rôles et responsabilités associés.
- ☐ Respecter le plan/les dispositions de coordination des communications avec le public/des relations avec les médias avec les pays limitrophes.
- ☐ Établir la liste des personnes chargées des communications avec le public en cas d'intervention d'urgence (voir GA-CP.3).
- ☐ Faire en sorte que le public soit informé au mieux (y compris en l'absence d'une intervention officielle au niveau national) et obtenir l'aide technique et le soutien administratif requis.
- ☐ Contrôler la fonctionnalité des capacités de diffusion (services de distribution par fax, serveur de listes) pour les communiqués de presse, les notes d'information au public, les actions protectrices, etc.
- ☐ Surveiller les médias (nationaux et internationaux).
- ☐ S'assurer que le personnel est formé pour communiquer avec les médias.
- ☐ Établir une liste des porte-parole formés pour communiquer avec les médias.
- ☐ Rédiger des fiches d'information et de questions/réponses.
- ☐ Mettre à jour les cartes et les illustrations.
- ☐ Contrôler les possibilités de traduction.
- ☐ Utiliser les modèles de déclarations, communiqués de presse, notes d'allocution, etc.
- ☐ Proposer un numéro d'appel gratuit pour les appels du public.
- ☐ Vérifier que la logistique et les procédures sont en place pour créer un centre d'information du public (CIP) le cas échéant.

GA-CP.3. LISTE DE CONTACTS DU RI ET SON ÉQUIPE

Les listes de contact suivantes doivent être créées et mises à jour à tout moment :

- ☐ Une liste du personnel impliqué avec numéro de téléphone professionnel et privé, numéro de portable et adresses.
- ☐ Une liste de contact des médias.
- ☐ Contacts du RI (et attachés) dans les autres organismes responsables.
- ☐ Désignation de personnels de réserve pour les tâches administratives et de support, telles que le support informatique, les photocopies, l'assistance téléphonique et les envois par télécopie.
- ☐ Une liste de personnels pour garantir une couverture 24 heures sur 24.

Lors de la création de ces listes, il ne faut pas oublier d'effectuer les tâches suivantes :

- ☐ Déterminer les responsabilités pour les vérifications, les mises à jour et les tests réguliers de toutes les données de contact.
- ☐ Déterminer les responsabilités en matière de contrôles réguliers de la disponibilité du personnel et de mise à jour des listes.
- ☐ Vérifier que des tests de déclenchement d'alarme sont mis en place et que l'on en conserve une trace.
- ☐ Définir un délai au terme duquel l'installation doit fonctionner, même à un niveau minimal.
- ☐ Désignation (dans les procédures) de la personne responsable de la décision de déclencher l'alarme dans une situation d'urgence.
- ☐ Désignation (dans les procédures) de la personne chargée du déclenchement de l'alarme dans une situation d'urgence.
- ☐ Inclure des exemples de messages à diffuser à chaque individu ou une liste de contrôle des éléments d'information qui doivent être diffusés (dans les procédures).

Des exemples de listes de contact sont fournis à l'annexe II.

GA-CP.4. FORMATION ET EXERCICES

En cas de situation d'urgence radiologique, un public préparé et bien informé est bien plus susceptible de comprendre les messages transmis par les autorités. Ceci est utile lors de la coordination de l'intervention d'urgence et, par contrecoup, le fait que des informations de bonne qualité aient été fournies en amont peut être un atout considérable. Cela signifie que le public est moins susceptible de perdre confiance dans les institutions responsables de sa sécurité [11, 12].

Une formation spécialisée en communication, des entraînements et un programme d'exercices doivent être mis sur pied pour garantir que le personnel est préparé à intervenir efficacement en cas d'urgence radiologique. Cette formation doit être proposée au RI et à tous ses attachés une fois par an. Une formation doit également être proposée au personnel externe à la centrale nucléaire et aux médias d'information.

Formation du RI

L'objectif général de la formation du RI est de préparer et de maintenir une main-d'œuvre qualifiée à toutes les positions de l'équipe chargée de l'information. La formation est adaptée aux tâches d'intervention d'urgence de la personne.

Une formation initiale sur le plan de la communication en cas d'urgence radiologique doit être dispensée pour le personnel nouveau en fonction des besoins. Une formation doit être dispensée chaque année pour tous les membres du personnel et, le cas échéant, doit être coordonnée avec le département de formation de la centrale nucléaire. Cette formation peut se faire sous la forme de cours en salles de classe où les sujets suivants sont traités :

- ☐ Modification du plan ou des procédures de communication en cas d'urgence radiologique.
- ☐ Modification du plan ou des procédures d'urgence de la centrale nucléaire.
- ☐ Changements au niveau du personnel et affectations (exploitant, régulateur, hors site, autres).
- ☐ Modification des installations et des équipements.
- ☐ Leçons tirées de formations, d'entraînements et d'exercices précédents.
- ☐ Leçons tirées d'interventions d'urgence menées par d'autres exploitants de centrales nucléaires.
- ☐ Leçons tirées d'interventions d'urgence dans d'autres secteurs industriels, le cas échéant.

La formation annuelle doit impliquer une participation à un entraînement ou à un exercice.

Des formations à une fonction particulière (comprenant des présentations en salles de cours, des exercices de simulation sur maquettes, des entraînements sur site ou équipements) peuvent être nécessaires. Une formation sur mesure peut être proposée pour :

- ☐ les porte-parole.
- ☐ le personnel d'assistance téléphonique.
- ☐ le personnel assurant l'interface avec les médias.

- ☐ les rédacteurs de bulletins d'actualité.
- ☐ les directeurs et superviseurs de centrales.

Exercices d'urgence

Le RI et ses attachés doivent participer à un programme d'exercices, comme le prévoit le plan d'intervention d'urgence de la centrale nucléaire. Ce programme peut comprendre les points suivants :

- ☐ Personnel chargé de l'information du public dans l'équipe d'élaboration du scénario.
- ☐ Intégration des objectifs de la communication avec le public dans les entraînements ou les exercices de la centrale.
- ☐ Intégration de messages et de situations qui initieront les activités de communication avec le public et l'intervention.
- ☐ Devenir contrôleur/évaluateur des entraînements ou exercices.
- ☐ Coordination avec les agences d'intervention hors site.

Les RI et ses attachés doivent participer au moins une fois par an à un exercice. Les objectifs des exercices doivent inclure une rotation des équipes telle qu'un maximum de membres de l'équipe (chargée de l'information) ait la possibilité de participer. Comme convenu, le RI et ses attachés peuvent conduire des entraînements supplémentaires s'adressant aux équipes de communication en cas d'urgence radiologique ou y participer.

GA-CP.5. SÉLECTION DES PORTE-PAROLE ET DIRECTIVES D'INTERVIEWS

Pendant une situation d'urgence, seules les personnes habilitées sont autorisées à faire des déclarations aux médias. Il est primordial que toute la préparation des interviews soit faite sous la responsabilité du RO. Le porte-parole est le responsable officiellement désigné pour communiquer avec les médias. Il est secondé par des experts en communication avec le public/rerelations avec les médias, qui coordonnent toutes les réponses (dans le cas où plusieurs porte-parole sont indispensables) pour garantir que les messages diffusés ne soient pas contradictoires. Le spécialiste de la communication avec le public/des relations avec les médias fournit également des conseils ou encadre le porte-parole pour le préparer à des entretiens spécifiques ou à des conférences de presse.

La sélection du porte-parole se fait avant tout en fonction de trois critères : expérience technique, pouvoir de décision et compétences en communication. Pour être crédible, le porte-parole doit être expert dans son domaine et occuper un poste où il a un pouvoir de décision qui le rend compétent sur le sujet dont il/elle parle. En cas d'urgence, le porte-parole est souvent un responsable de haut niveau participant à la gestion de l'intervention. Le porte-parole doit également être un bon communicateur, capable de comprendre les préoccupations du public et de vulgariser les informations scientifiques et techniques. Il doit travailler de pair avec le RI pour fournir des explications claires dans un langage simple et recourir à des analogies pour expliquer les problèmes techniques.

Lorsqu'il communique avec les médias, le porte-parole doit être :

- ☐ direct.
- ☐ à l'aise et confiant.
- ☐ honnête.
- ☐ concis.
- ☐ humain et sensible.
- ☐ personnel.
- ☐ positif et cohérent.
- ☐ attentif.
- ☐ énergique.
- ☐ engagé et sincère.

Directives d'interviews

LORSQU'UN JOURNALISTE APPELLE, posez les questions suivantes :

- ☐ S'agit-il d'une interview en direct ou enregistrée ?
- ☐ Qui d'autre sera interviewé ?
- ☐ De combien de temps disposerez-vous pour répondre aux questions ? (par exemple 20 secondes par réponse).
- ☐ Où et quand l'interview sera-t-elle enregistrée/diffusée ?
- ☐ Dans quel type de programme l'interview sera-t-elle exploitée ?

Et n'oubliez pas

- ☐ de négocier toutes les conditions bien avant l'interview (par exemple date, heure et lieu).
- ☐ que vous avez toujours le droit de dire non, mais gardez à l'esprit que le public a le droit de savoir.
- ☐ que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions. Faites passer l'idée principale de votre message.
- ☐ que l'interview doit être l'occasion de diffuser un message important au public.

AU COURS D'UNE INTERVIEW

- ☐ Soyez concis, clair et simple (par exemple 20 secondes par déclaration).
- ☐ Soyez sûr de vous.
- ☐ Soyez honnête. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à une question, expliquez pourquoi ou indiquez à quelle personne elle peut être posée.
- ☐ Faites toujours passer votre message dans une réponse, quelle que soit la question posée.
- ☐ N'échafaudez pas de théories, ne spéculez pas.
- ☐ Tenez-vous en uniquement à votre domaine, à ce que vous connaissez.
- ☐ Répondez uniquement aux questions concernant la situation d'urgence, ne faites pas de commentaires généraux.
- ☐ N'utilisez jamais l'expression : « Pas de commentaire ». (Si nécessaire, expliquez *pourquoi* vous ne pouvez pas faire de commentaire.)
- ☐ Restez calme et évitez tout échange acerbe.

AVANT UNE INTERVIEW TÉLÉVISÉE

- ☐ Parlez au journaliste et essayez d'établir un contact personnel.
- ☐ Parlez au journaliste des aspects plus généraux.
- ☐ Demandez au journaliste de vous communiquer les questions – au mot près.
- ☐ Demandez à ce que l'on vous pose un maximum de 3 questions devant la caméra.
- ☐ Prenez le temps de bien réfléchir à vos réponses avant l'interview.
- ☐ Ayez bien présent à l'esprit le message central que vous souhaitez diffuser.
- ☐ Pour la télévision, étudiez l'arrière-plan de l'interview. L'environnement peut être un message lui-aussi.

PENDANT UNE INTERVIEW TÉLÉVISÉE

- ☐ Prenez le temps de répondre aux questions, mais concentrez-vous sur votre message.
- ☐ Essayez de fournir des réponses concises (par exemple 20 secondes par réponse).
- ☐ Ne vous contentez pas de répondre par « oui » ou « non ». Expliquez et faites passer votre message.
- ☐ Ne croisez pas les bras.
- ☐ Pendant une situation d'urgence, l'interview peut avoir lieu à l'extérieur. Si tel est le cas, convenez de rester debout, de ne pas vous asseoir.
- ☐ Comportez-vous de façon naturelle et essayez de prendre plaisir à l'interview.
- ☐ Essayez de répondre clairement, tel que vous répondriez à un ami ou un parent qui souhaiterait connaître votre opinion ou vous demanderait des informations.
- ☐ Dans le cas d'une interview enregistrée, vous pouvez toujours faire répéter une question.
- ☐ N'oubliez pas que la caméra ou le micro peuvent fonctionner avant ou après l'interview.

QUESTIONS POSÉES PAR LES MÉDIAS PENDANT UNE SITUATION D'URGENCE

Selon la situation, soyez préparé à répondre à des questions concernant les points suivants :

A. Description de la situation d'urgence

- ☐ Cause de l'urgence.
- ☐ Quand s'est-elle produite.
- ☐ Degré de l'urgence.
- ☐ Étendue des émanations, rejets, explosions.
- ☐ Niveaux de rayonnements et de matières toxiques rejetées.
- ☐ Description des odeurs ou de la couleur des flammes.
- ☐ Tentatives de sauvetage ou de fuite.

- ☐ Solidité des constructions, des systèmes, des équipements.
- ☐ État des autres parties du site.
- ☐ Répercussions ou conséquences sur l'alimentation électrique.
- ☐ Conséquences globales.
- ☐ Classification préliminaire/tentative de classification sur l'Échelle internationale des événements nucléaires (INES).
- ☐ Mesures prévues pour la suite.

B. Efforts d'intervention

- ☐ Comment l'urgence a-t-elle été découverte.
- ☐ Qui a donné l'alarme et appelé à l'aide ?
- ☐ Quelles sont les agences qui sont intervenues face à la situation d'urgence ?
- ☐ Quelles sont les agences qui sont susceptibles d'intervenir ?
- ☐ Signes avant-coureurs / précurseurs d'une urgence.
- ☐ Statut de la centrale au moment du déclenchement de la situation d'urgence (cas d'une situation d'urgence affectant une centrale nucléaire).
- ☐ Statut actuel de la centrale et de l'intervention (cas d'une situation d'urgence affectant une centrale nucléaire).
- ☐ Possibilités d'interviews avec des participants, témoins.
- ☐ Possibilités d'interviews avec les principaux intervenants (exploitants, pompiers, police) et les cadres de l'entreprise.
- ☐ Possibilités d'interviews avec les experts.

C. Dégâts subis par les bâtiments / dégâts matériels

- ☐ Description des dégâts – type de bâtiment(s), de centrale, d'équipement.
- ☐ Valeur estimée des pertes.
- ☐ Importance des dégâts (en termes de poursuite de fonctionnement sûr ou de fermeture de la centrale nucléaire).
- ☐ Autres propriétés ou bâtiments menacés.
- ☐ Situations d'urgence précédentes ayant affecté la centrale ou le site.

D. Victimes

- ☐ Nombre de personnes tuées, blessées ou portées disparues.
- ☐ Nature des dommages corporels subis.
- ☐ Soins apportés aux blessés.
- ☐ Contamination éventuelle des blessés.
- ☐ Lieu où les blessés ont été traités, décontaminés.
- ☐ Profil du poste de toute personne tuée, blessée ou rescapée.
- ☐ Façon dont le sauvetage a été organisé, entravé ou empêché.

E. Opérations de secours

- ☐ Nombre de personnes évacuées du site.
- ☐ Nombre de personnes impliquées dans les opérations de sauvetage et de secours.
- ☐ Équipement utilisé.
- ☐ Obstacles à la résolution du problème.
- ☐ Comment a-t-on évité l'escalade du problème ?
- ☐ Actes d'héroïsme.
- ☐ Capacités d'intervention des agences hors site.

F. Protection du public et effets sanitaires

- ☐ Le public sera-t-il affecté ?
- ☐ Quelle action protectrice a-t-elle été prise ?
- ☐ En fonction de quels critères les actions protectrices ont-elles été prises ?
- ☐ Qui a décidé des mesures que le public doit prendre et en fonction de quels critères ?
- ☐ Y aura-t-il des maladies radio-induites (par exemple augmentation du nombre de cancers) ?
- ☐ Quantification de l'exposition.
- ☐ Dans quelle mesure le temps, la distance et le blindage sont-ils synonymes de sécurité ?
- ☐ Que signifie abri ?
- ☐ Que signifie évacuation ?
- ☐ Pourquoi le bétail est-il mis à l'abri ?
- ☐ Combien de temps ces mesures vont-elles vraisemblablement durer ?
- ☐ Comment les décideurs ont-ils été informés du statut de la centrale ?
- ☐ Quelles méthodes ont-elles été utilisées pour informer le grand public avant et pendant la situation d'urgence ?

Les communicateurs doivent également être préparés à répondre à des questions concernant les conséquences juridiques et financières d'une situation d'urgence. Les réponses à ces questions doivent être soigneusement préparées, étant donné que des commentaires imprudents peuvent avoir de fâcheuses conséquences juridiques et financières.

Formation sur les médias

Il est souhaitable que toutes les personnes qui s'expriment face aux médias pendant une situation d'urgence radiologique bénéficient de la formation sur les médias à intervalles réguliers et systématiques. Tous les porte-parole et experts techniques doivent être bien préparés aux interactions avec les médias, susceptibles d'être particulièrement difficiles et stressantes pendant une situation d'urgence radiologique. Il est impératif qu'ils reçoivent leur formation bien avant qu'une situation d'urgence radiologique ne soit susceptible de survenir. La formation sur les médias doit être dispensée à tous les spécialistes techniques auxquels on est susceptible de faire appel pour renseigner les médias pendant une situation d'urgence.

La formation sur les médias doit comporter les modules suivants pour que les porte-parole et spécialistes techniques soient correctement préparés :

- ☐ Préparation à l'interview.
- ☐ Élaboration de messages clés.
- ☐ Formation sur les interviews enregistrées.
- ☐ Principes de communication en temps de crise.

GA-CP.6. PRÉPARATION DE MESSAGES DESTINÉS AU PUBLIC

Tous les messages, écrits et oraux, doivent être préparés soigneusement, en ayant les principes de communication sur les risques présents à l'esprit. Des exemples de messages sont fournis à l'annexe I. Préparer des messages à l'avance facilite l'élaboration et la diffusion de messages dans une situation d'urgence. Les messages doivent avant tout être factuels. Le public souhaite qu'on lui communique des faits et des chiffres incontestables et fiables.

Pour les messages écrits, le contenu (nature de l'urgence, déclaration concernant le danger, conséquences et instructions) et la forme (compréhensible, concise et factuelle) sont primordiaux. Les messages écrits doivent :

- ☐ Décrire le radionucléide et le type de rayonnements impliqués dans la situation d'urgence. Décrire également par quelles voies les personnes peuvent être exposées aux rayonnements.
- ☐ Fournir des évaluations des doses de rayonnements, si possible, et expliquer dans quelle mesure ces doses sont comparables à des doses provenant d'autres sources de rayonnements, telles que le rayonnement ambiant naturel ou celui des cabinets médicaux.
- ☐ Expliquer les effets sanitaires possibles des doses reçues.
- ☐ Décrire comment les gens peuvent diminuer les doses de rayonnements subies, avant tout en se mettant à l'abri.
- ☐ Indiquer clairement les endroits où la population est susceptible d'être touchée et ceux où elle ne l'est pas ou a peu de risques de l'être.
- ☐ Donner des conseils cohérents, concis et clairs. Pendant une situation d'urgence prolongée, la diffusion d'informations à une heure régulière aide les personnes à faire face aux conséquences.
- ☐ Fournir des informations fiables et des conseils clairs en matière de protection.

En outre, les messages oraux doivent :

- ☐ être simples et compréhensibles (éviter tout jargon et termes complexes).
- ☐ être brefs, concis et clairs (3 messages clés, 9 secondes, une trentaine de mots seulement).
- ☐ répondre aux besoins et aux préoccupations des gens (les informer sur la menace et sur les actions nécessaires).
- ☐ être conformes à la vérité, être exempts de spéculations, indiquer des faits.
- ☐ promettre uniquement ce qui est réalisable.
- ☐ ne pas rejeter la faute sur d'autres.
- ☐ expliquer si besoin est pourquoi certaines informations ne sont pas disponibles.

Pour se préparer à une situation d'urgence, il est utile de disposer de déclarations ou de fiches de renseignements toutes faites sur les sujets suivants :

- ☐ Comment les rayonnements se disséminent-ils (par exemple via un panache radioactif, le vent, l'air et l'eau) ?
- ☐ Comment les rayonnements peuvent-ils se disséminer (via les processus naturels, les personnes, les animaux, les véhicules) ?
- ☐ Sur quelle distance les rayonnements peuvent-ils se disséminer ?
- ☐ Les rayonnements contamineront-ils l'eau et les stocks de nourriture ?
- ☐ Combien de temps la contamination va-t-elle durer ?
- ☐ Comment les niveaux de rayonnements sont-ils déterminés ?
- ☐ Comment les niveaux de rayonnements sont-ils contrôlés ?

- ☐ Quels sont les symptômes d'une exposition aux rayonnements ?
- ☐ Comment les personnes savent-elles si elles ont été contaminées ou non ?
- ☐ Que peuvent faire les personnes pour se protéger ?
- ☐ Quels sont les effets à court et à long terme d'une contamination ?
- ☐ Comment les personnes malades et blessées seront-elles traitées et les hôpitaux peuvent-ils faire face ?
- ☐ Quels sont les risques de contamination croisée (au contact d'autres personnes) ?
- ☐ Comment puis-je m'informer plus amplement sur la situation d'urgence ? (services d'assistance téléphonique par exemple, etc.)

En situation d'urgence, ces informations générales peuvent être diffusées le cas échéant via les médias et par site web, par une ligne d'assistance téléphonique, par une distribution physique, etc.

GA-CP.7. COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC DANS DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS D'URGENCE

Rejets accidentels suite à un incident

Les messages destinés au public doivent avant tout être factuels. Le public souhaite qu'on lui communique des faits et des figures incontestables et fiables. Les mesures à prendre dans le cas de rejets accidentels sont décrites ci-dessous.

- ☐ Décrire le radionucléide et le type de rayonnements impliqués dans la situation d'urgence.
- ☐ Décrire par quelles voies les personnes peuvent être exposées aux rayonnements et comment elles peuvent se protéger.
- ☐ Fournir des évaluations des doses de rayonnements subies, si possible, et expliquer dans quelle mesure ces doses sont comparables à des doses provenant d'autres sources de rayonnements, telles que le rayonnement ambiant naturel ou celui des cabinets médicaux.
- ☐ Décrire les effets sanitaires possibles des doses reçues et les symptômes à connaître.
- ☐ Le cas échéant, décrire comment les gens sont susceptibles de diminuer les doses de rayonnements subies, avant tout en se mettant à l'abri.
- ☐ Indiquer clairement les endroits où la population est susceptible d'être touchée et ceux où elle ne l'est pas ou a peu de risque de l'être. (Évoquer, le cas échéant, le fait que les conditions météorologiques peuvent changer et propager la contamination dans une autre direction.)
- ☐ Expliquer clairement les restrictions qui portent sur les aliments, la consommation de lait ou d'eau.
- ☐ Expliquer clairement toutes restrictions ou recommandations liées aux voyages ou aux transports.
- ☐ Donner des conseils cohérents, concis et clairs. Pendant une situation d'urgence prolongée, la diffusion d'informations à une heure régulière aide les personnes à faire face aux conséquences.
- ☐ Choisir soigneusement les porte-parole chargés de diffuser les informations et les messages.
- ☐ Communiquer clairement le bien-fondé de toutes les recommandations de santé publique, comme la prise de douche, la mise à l'abri, l'évacuation et la prise de comprimés de sels d'iode stables (le cas échéant).
- ☐ Soyez clairs sur les incertitudes relatives à la nature précise des rejets de façon à faire mieux comprendre au public le besoin de prendre des mesures de précaution.
- ☐ Expliquer clairement les messages indiquant les précautions particulières à prendre pour les enfants. Pendant une situation d'urgence, la réaction naturelle des gens est de se faire du souci pour les membres touchés de leur famille (ou ceux qu'ils croient touchés).
- ☐ Expliquer clairement les risques inhérents à toute exposition aux rayonnements, et notamment les risques aigus et à long terme, dans un langage simple.
- ☐ Expliquer clairement pourquoi il est nécessaire, le cas échéant, que les gens se rendent dans des centres de contrôle spéciaux créés face à une situation d'urgence de façon à permettre le déroulement efficace d'un programme global de contrôle.

Sources radioactives disparues ou orphelines

On peut constater des expositions et/ou une contamination individuelles dues à des sources radioactives disparues ou orphelines. Les mesures à prendre dans un tel cas sont décrites ci-dessous et doivent être communiquées clairement et rapidement.

- ☐ Décrire le radionucléide et le type de rayonnements impliqués dans la situation d'urgence.
- ☐ Décrire également par quelles voies les personnes peuvent être exposées aux rayonnements.
- ☐ Indiquer clairement les endroits où la population est susceptible d'être touchée et ceux où elle ne l'est pas ou a peu de risques de l'être.
- ☐ Expliquer clairement pourquoi il est nécessaire, le cas échéant, que les gens se rendent dans des centres de contrôle spéciaux créés en réponse à la situation d'urgence de façon à permettre le déroulement efficace d'un programme global de contrôle.
- ☐ Fournir des évaluations des doses de rayonnements, si possible, et expliquer dans quelle mesure ces doses seraient comparables à des doses provenant d'autres sources de rayonnements, telles que le rayonnement ambiant naturel ou celui des cabinets médicaux.
- ☐ Expliquer les effets sanitaires possibles des doses subies.
- ☐ Le cas échéant, décrire comment les gens pourraient diminuer les doses de rayonnements subies (en utilisant les concepts de temps, distance et confinement).
- ☐ Expliquer clairement les risques inhérents à toute exposition aux rayonnements, et notamment les risques aigus et à long terme.
- ☐ Prévoir une augmentation du niveau d'anxiété et agir avec tact lors de la création d'un programme de contrôle. Certaines personnes s'imagineront à tort qu'elles ou leur famille sont touchées et chercheront de l'aide. Réciproquement, certaines personnes refuseront de se rendre dans un centre de contrôle sous de nombreux prétextes, notamment par peur d'y être contaminées par d'autres.

Rejets résultant d'actes délibérés commis par des individus isolés ou des groupes

Les conséquences de rejets délibérés de matières radioactives induits par des individus isolés ou des groupes d'individus ne sont pas nécessairement différentes de celles des émissions accidentelles ou non intentionnelles décrites plus haut, mais il faut soigneusement prendre en compte les caractéristiques particulières de ce type de situations d'urgence dans les communications avec le public.

Dans ce type de situation d'urgence, les protocoles de communication doivent être validés par les autorités compétentes, dans la mesure où ils touchent à des problèmes de sécurité. Les mesures à prendre et à communiquer clairement et dans les meilleurs délais dans ce type de situation sont décrites ci-dessous.

- ☐ Décrire le radionucléide et le type de rayonnements impliqués dans la situation d'urgence.
- ☐ Décrire par quelles voies les personnes peuvent être exposées aux rayonnements et comment elles peuvent se protéger.
- ☐ Indiquer clairement les endroits où la population est susceptible d'être touchée et ceux où elle ne l'est pas ou a peu de risques de l'être. (Évoquer, le cas échéant, le fait que les conditions météorologiques peuvent changer et propager la contamination dans une autre direction.)
- ☐ Expliquer clairement les restrictions portant sur les aliments, la consommation de lait ou d'eau.

- ☐ Expliquer clairement toutes restrictions ou recommandations liées aux voyages ou aux transports.
- ☐ Expliquer clairement pourquoi il est nécessaire, le cas échéant, que les gens se rendent dans des centres de contrôle spéciaux créés en réponse à une situation d'urgence pour permettre le déroulement efficace d'un programme global de contrôle.
- ☐ Fournir des évaluations des doses de rayonnements subies, si possible, et expliquer dans quelle mesure ces doses sont comparables à des doses provenant d'autres sources de rayonnements, telles que le rayonnement ambiant naturel ou celui des cabinets médicaux.
- ☐ Décrire les effets sanitaires possibles des doses subies et les symptômes à connaître.
- ☐ Expliquer clairement les risques inhérents à toute exposition aux rayonnements, et notamment les risques aigus et à long terme, dans un langage simple.
- ☐ Prévoir une augmentation du niveau d'anxiété et agir avec tact lors de la création d'un programme de contrôle. Certaines personnes s'imagineront à tort qu'elles ou leur famille sont touchées et chercheront de l'aide. Inversement certaines personnes refuseront de se rendre dans les centres de contrôle sous de nombreux prétextes, notamment par peur d'y être contaminées par d'autres.

Ce type de situation d'urgence implique des considérations spéciales, ce qui peut limiter le nombre d'informations susceptibles d'être rendues publiques. Les porte-parole doivent être soigneusement informés de ce qu'ils peuvent dire et ne pas dire. Il faudra s'accorder sur les informations qu'il est indispensable de diffuser pour des raisons de santé publique sans risquer de compromettre les enquêtes effectuées.

En cas d'attaque terroriste, les personnes cherchent spontanément à s'informer, souhaitent prendre contact avec leurs familles et à les protéger et s'assurent qu'elles ont accès aux produits de base. Les communications destinées aux populations les plus fortement touchées devront en tenir compte.

En pareil cas, le public souhaite être informé sur le statut actuel de tout acte délibéré, sur son ampleur et sur l'identité ou la capture des auteurs. Les recherches ont prouvé que les craintes diminuent parfois si le public est informé sur les actions entreprises par les services d'urgence.

4. FICHES D'INFORMATION POUR LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC (FI-CP)

FI-CP.1. COMMUNICATION DE CONNAISSANCES DE BASE SUR LES RAYONNEMENTS

Cette section propose des explications élémentaires concernant les rayonnements sans utiliser aucune terminologie technique de façon à ce qu'ils soient compréhensibles quand on les communique au public, soit pendant la phase de préparation, soit pendant la phase d'urgence.

Qu'entend-on par rayonnement ?

Le rayonnement (ou radioactivité) est un phénomène au cours duquel des particules chargées d'une certaine quantité d'énergie se déplacent dans l'air ou dans la matière (peau, verre, eau, etc.). Le rayonnement peut avoir un impact sur la matière dans laquelle il se déplace, selon la quantité d'énergie apportée. La radioactivité est produite par la matière que l'on appelle généralement « source ». Cette source peut être naturelle ou artificielle (créée par l'homme). Les rayonnements cosmiques et les débits de dose d'exposition correspondants sont représentés à la figure 5.

Données de base dans un langage simple sur les sources de rayonnements :

- Les rayonnements sont naturellement présents dans l'environnement. C'est ce que l'on appelle le rayonnement ambiant naturel.
- La population est exposée aux sources naturelles de rayonnements, telles que les rayons cosmiques, les rayonnements gamma provenant de la Terre, les produits de désintégration du radon dans l'air et divers radionucléides présents à l'état naturel dans les aliments et les liquides.
- La population peut également être exposée à des sources artificielles de rayonnements, telles que les rayons X utilisés en médecine, les rayons gamma de l'industrie et les retombées atmosphériques des tests d'armes nucléaires.
- Les expositions subies au cours de diagnostics ou de traitements médicaux représentent souvent les doses les plus importantes provenant des sources artificielles.

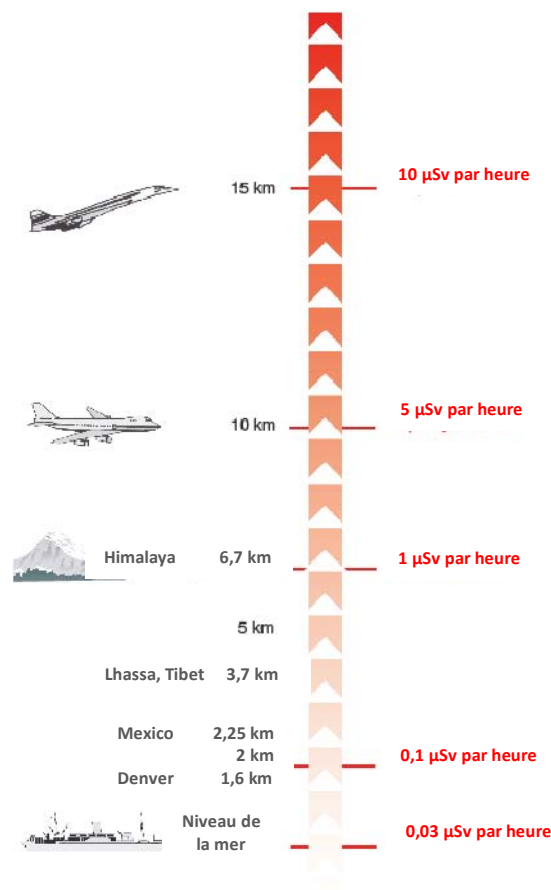


FIG.5. Rayonnements cosmiques et débits de dose d'exposition.

Types de rayonnements

Il peut être nécessaire d'informer le public sur différents types de rayonnements susceptibles de causer des lésions, par exemple pour mieux diffuser des informations visant à mettre en place des actions protectrices et pour diminuer les sentiments d'incertitude et de

méconnaissance. Toutefois, utiliser un jargon très technique que le public est susceptible de ne pas comprendre peut entraîner une augmentation de la peur et de l'incertitude dans une situation d'urgence. Il est donc nécessaire que les informations sur les rayonnements soient simples. Il faut si possible éviter de rentrer dans les détails des différents types de rayonnements. Par exemple, pour encourager la mise à l'abri, expliquez comment le béton d'une maison peut arrêter le type de rayonnements émis.

Les rayonnements peuvent se présenter sous différentes formes, décrites dans le tableau 1, et peuvent pénétrer dans différents objets (voir figure 6).

TABLEAU 1. PRINCIPAUX TYPES DE RAYONNEMENTS

Rayonnement alpha (α)	Rayonnement bêta (β)	Rayonnement gamma (γ)
Rayonnement de faible portée dans l'air et pouvant être arrêté par le papier ou la peau. Ce rayonnement peut être dangereux s'il pénètre dans l'organisme par inhalation ou par ingestion, étant donné que de fortes expositions peuvent se propager dans les tissus voisins.	Rayonnement pouvant pénétrer dans les matériaux ou les tissus, mais pouvant être arrêté par le plastique, le verre ou le métal. Normalement ce rayonnement ne pénètre pas au-delà de la couche supérieure de la peau, mais de fortes expositions peuvent provoquer des brûlures et sont également dangereuses si le rayonnement pénètre dans l'organisme.	Rayonnement très pénétrant contre lequel seuls des matériaux denses (tels que l'acier ou le plomb) peuvent constituer un blindage efficace. Il peut propager des doses élevées aux organes internes sans devoir être absorbé dans l'organisme.

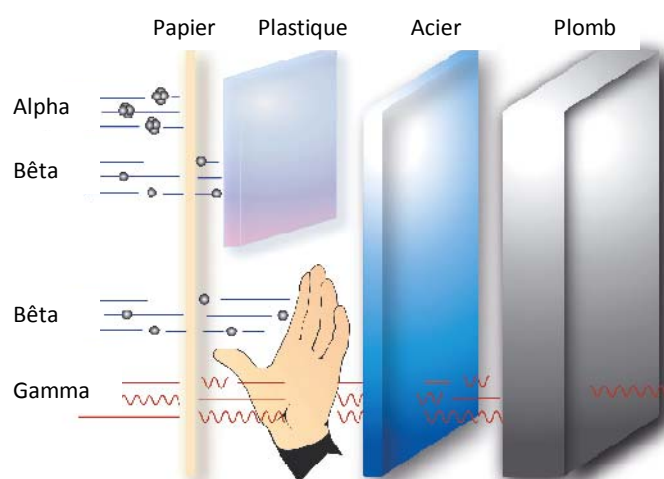


FIG. 6. Types de rayonnements et pénétration.

Voies d'exposition

Il faut également décrire très simplement les différentes voies d'exposition. L'explication suivante est fournie dans une langue simple pour communiquer avec le public et est illustrée à la figure 7.

On distingue deux voies principales d'exposition aux rayonnements : l'exposition externe provenant de sources de rayonnements extérieures à l'organisme et l'exposition interne provenant de sources de rayonnements absorbées par l'organisme. On appelle « voies d'exposition » les différentes façons dont les personnes sont soumises aux rayonnements :

- Exposition externe résultant du contact avec (ou de la proximité d') une source de rayonnements (par exemple un objet, une matière ou un dispositif susceptible d'émettre des rayonnements, un panache radioactif ou un sol contaminé).
- Exposition interne par ingestion (par exemple de nourriture contaminée, de fluide, ingestion par inadvertance/accidentelle de matières contaminées sur les mains) ; inhalation (par exemple d'un panache ou de matières radioactives déposées) ; ou absorption d'une source de rayonnements (par exemple via la peau ou des plaies ouvertes).

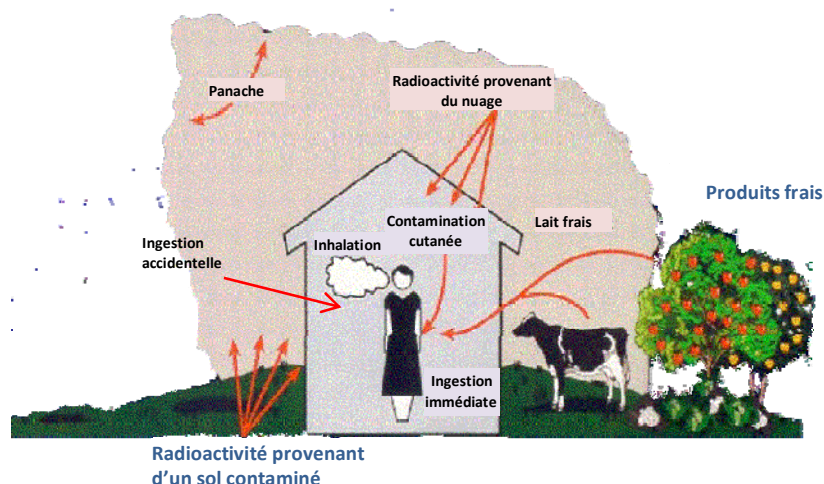


FIG. 7. Voies d'exposition.

Quantités et unités

Il faut manier les quantités et unités de rayonnements avec beaucoup de précaution, et si possible ne pas en faire état dans les communications avec le public, dans la mesure où il ne les utilise ou ne les comprend pas facilement. Elles sont en effet très différentes des unités de vitesse et de poids, utilisées dans la vie courante. Il est impossible de détecter la radioactivité par les sens (odorat, vision, goût, toucher), mais on peut la mesurer autrement. Le tableau 2 contient des explications sur ces quantités et unités dans un langage simple.

TABLEAU 2. QUANTITÉS ET UNITÉS DE RAYONNEMENTS

<p>Mesures de rayonnements</p>	<p>Le becquerel (Bq) est l'unité utilisée pour mesurer les rayonnements.</p> <p>Lorsque des rayonnements ionisants interagissent avec des tissus biologiques, ils y déposent de l'énergie. La quantité d'énergie absorbée par unité de masse de tissu est appelée « dose absorbée » : l'unité correspondant à cette dose s'appelle le gray (Gy).</p> <p>Dans la mesure où des expositions identiques à différents types de rayonnements exprimés en Gy n'ont pas nécessairement les mêmes conséquences biologiques, ces doses sont pondérées pour donner des unités de doses sous la forme de dose efficace, ou sievert (Sv). Le sievert détermine la probabilité qu'un effet nocif pour la santé se produise. 1 sievert de rayonnements a la même probabilité d'impact biologique (cancer ou problèmes héréditaires) indépendamment du type de rayonnements. Le sievert est calculé, il n'est pas mesuré.</p>
<p>Dose de rayonnements</p>	<p>La quantité de rayonnements – la « dose » – subie par les personnes est mesurée en sieverts (Sv). Elle prend en compte le type de rayonnements et la voie d'exposition de la personne à ce type de rayonnements.</p> <p>Exemple : La dose moyenne de rayonnement de fond (provenant de sources naturelles) subie est de 2,4 millisieverts par an (on note 2,4 mSv ou 0,0024 Sv).</p> <p>Le sievert appartient à la même famille que le litre et le kilogramme. Pour expliquer le préfixe “milli”, comparez avec les unités couramment utilisées, telles que litre (l) et millilitre (ml).</p>
<p>Débit de dose</p>	<p>Le débit de dose est le taux auquel une dose est reçue. Il est souvent utilisé pour calculer l'intensité d'une source de rayonnements.</p> <p>Exemple : Le débit de dose à un mètre d'une source est de 50 microsieverts par heure (noté 50 μSv/h). Ainsi, si une personne restait dans ce champ de rayonnement pendant 2 heures, elle recevrait une dose totale de 100 μSv.</p> <p>Ici, un μSv est un million de fois plus petit qu'un Sv et mille fois plus petit qu'un mSv.</p>

La « demi-vie » ou période $T_{1/2}$ correspond au temps constant nécessaire pour que la quantité de matière radioactive diminue de moitié par rapport à sa valeur initiale.

Effets sanitaires des rayonnements

Les rayonnements peuvent avoir deux types d'effets sur l'organisme : déterministes (à court terme, survenant très tôt après l'exposition) et stochastiques (à long terme, survenant après plusieurs années). Il est indispensable de décrire ces effets en termes simples et d'éviter d'utiliser les adjectifs « déterministe » ou « stochastique » lorsque vous communiquez avec le public. Préférez la terminologie suivante :

Effets déterministes : Ils surviennent après une exposition à des niveaux élevés de rayonnements dépassant un certain seuil et peuvent être immédiatement nocifs pour l'organisme. On peut diagnostiquer cliniquement les effets de ce type de rayonnements chez la personne exposée. Une fois que les rayonnements reçus dépassent un certain seuil, les symptômes apparaissent. Leur gravité dépend de la dose reçue.

Effets stochastiques : Ils peuvent survenir plusieurs années après l'exposition aux rayonnements, et comprennent le développement de cancers plusieurs années ou plusieurs dizaines d'années après, et éventuellement, de problèmes héréditaires. On ne peut généralement pas confirmer ce type d'effets chez un individu quelconque ayant été soumis à une exposition, mais on peut les déduire d'études statistiques effectuées sur d'importantes populations. Ils semblent se produire de façon aléatoire au sein de la population irradiée. Toutefois, à aucun moment il n'est certain qu'un cancer ou une mutation génétique surviendront chez l'individu exposé, même à des doses élevées. De même, il n'existe pas de dose seuil au-dessous de laquelle on peut être certain qu'aucun effet néfaste ne se produira. On ne peut jamais affirmer que l'apparition d'un cancer ou d'une mutation génétique sont imputables à une exposition spécifique.

Comment reconnaître une source de rayonnements

Il existe deux symboles mettant en garde contre les sources de rayonnements reconnus sur le plan international. Le trèfle, symbole de mise en garde classique, est représenté à la figure 8. L'autre symbole de mise en garde contre les rayonnements ionisants, plus récent, est représenté à la figure 9.

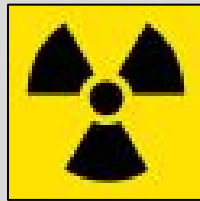


FIG.8. Le trèfle, symbole de mise en garde contre les rayonnements ionisants.

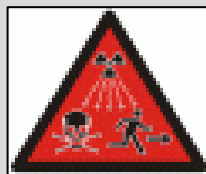


FIG. 9. Nouveau symbole de mise en garde contre les rayonnements ionisants.

Protection contre les rayonnements : temps, distance et blindage

Les principes de base de protection contre les rayonnements sont la durée, la distance et le blindage. La durée nous permet de minimiser ou, au moins, de limiter la quantité de rayonnements auxquels nous sommes soumis. Plus la durée d'exposition est longue, plus la dose de rayonnements reçue est importante. La relation entre durée et exposition est linéaire. Quand on double la durée, on double l'exposition. Si on triple la durée, on triple l'exposition. Si on multiplie la durée d'exposition par dix, la dose de rayonnements reçue est dix fois plus

élevée. Généralement, la durée est utilisée à l'inverse pour diminuer ou minimiser l'exposition. Plus la durée d'exposition est brève, plus les doses sont faibles.

L'éloignement d'une source de rayonnements est un moyen très efficace de diminuer la dose de rayonnements reçue. La diminution de l'exposition par éloignement n'est pas linéaire. Par exemple, si le taux d'exposition à 1 mètre d'une source est de 100, il est de 25 à 2 mètres. À 10 mètres, il est de 1.

Les rayonnements peuvent continuer à pénétrer dans les matériaux ou tissus, mais peuvent être arrêtés par certains matériaux (voir figure 6). Un blindage adéquat peut être utilisé pour diminuer ou minimiser l'exposition aux rayonnements.

Relations entre unités et quantités d'exposition externe

Les pages qui suivent proposent des schémas permettant de mettre en relation des doses et débits de doses souvent enregistrés et provenant de rayonnements gamma externes avec leurs effets sanitaires potentiels. Ceci permet de répondre aux interrogations du public et en particulier de réagir à la question souvent posée : « Qu'en est-il de ma santé ? »

Ces exemples mettent en lumière les cas de doses reçues à proximité (ou lors du transport) d'une source radioactive externe, unique, de petite taille et émettant des rayonnements gamma. Ils ne sauraient être généralisés aux cas d'incidents impliquant une absorption possible ou une contamination importante (par exemple dus aux rejets d'un réacteur). Ne sont considérés ici que les cas d'exposition externe de personnes situées à proximité d'une source radioactive ou en transportant une. Ne sont pas considérées les situations où il y a une contamination radioactive importante, ni les cas où une exposition interne de matières radioactives par ingestion ou inhalation est possible. Quand il y a risque d'exposition interne, il doit être évalué à part.

Lors d'incidents passés, certains fonctionnaires, experts et autres ont utilisé un grand nombre de données et de valeurs chiffrées (en Sv, mSv, mSv/h, µSv/h, Gy, etc.) pour décrire l'impact sanitaire possible de l'exposition à une source externe de rayonnements gamma. Dans de nombreux cas, ces quantités n'ont pas été utilisées correctement ou n'ont pas été mises en relation avec leurs effets sanitaires. Cela a créé une certaine confusion et engendré, dans certains cas, la prise de mesures inadéquates par le public.

Les doses et les débits de dose ne sont pas parlants en soi, et on ne peut pas en déduire les effets sanitaires possibles ou les risques pour le public avant d'avoir répondu aux questions suivantes :

- ☐ Qu'a-t-on mesuré ou enregistré ?
- ☐ Par quelle voie la personne a-t-elle été exposée (scénario de l'exposition) ?
- ☐ Qui a été exposé ?

Dans les pages qui suivent, nous ne traitons que des effets sanitaires d'une exposition externe aux rayonnements gamma (exposition à des matières radioactives extérieures à l'organisme) parce que ce type d'exposition est fréquent et que l'on peut y réagir de manière standard parce qu'il n'est pas nécessaire de connaître le radionucléide spécifique (matière radioactive) impliqué et qu'il suffit de se fier aux débits de dose mesurés par les instruments de mesure communément disponibles. Évaluer l'impact sanitaire d'une ingestion ou d'une inhalation de

matières radioactives requiert une analyse complexe réalisable uniquement lorsque la matière radioactive impliquée est identifiée.

Qu'a-t-on mesuré ou enregistré ?

La dose peut avoir différents noms, selon la façon dont elle est calculée ou mesurée. Par exemple, dose et débit de dose peuvent être exprimés en sievert (Sv) ou en gray (Gy). En outre, le sievert (Sv) correspond au nom de plusieurs quantités différentes, dont : équivalent de dose ambiant, dose équivalente et dose efficace résultant d'une exposition externe, d'une ingestion ou d'une inhalation de matières radioactives. Les valeurs associées à chacune de ces quantités toutes exprimées en sievert (Sv) ne sont pas toujours comparables.

Seuls l'équivalent de dose ambiant et la dose efficace résultant d'une exposition externe peuvent servir à prévoir les effets sanitaires résultant d'une exposition à une source externe.

Par quelle voie la personne a-t-elle été exposée (scénario de l'exposition) ?

Cette section traite des expositions résultant du transport ou de la proximité d'une source externe unique, de petite taille et émettant des rayonnements gamma.

Les conditions d'exposition peuvent jouer un rôle déterminant sur les effets sanitaires possibles. Non seulement la proximité par rapport à la source radioactive joue un rôle. (Ainsi les effets sanitaires peuvent être très différents selon qu'une personne a transporté un objet hautement radioactif dans sa poche ou qu'elle l'a eu en mains, ou que l'objet était situé dans la pièce où elle se trouvait.) Mais la durée d'exposition joue également un grand rôle.

Qui a été exposé ?

Les effets sanitaires illustrés aux figures 10, 11 et 12 ne s'appliquent à aucune personne particulière. L'objectif est de représenter le risque maximum de façon à prendre en compte les membres les plus fragiles de la population, tels que les enfants. Une attention particulière est consacrée au fœtus, généralement considéré comme l'être le plus vulnérable. Pendant une situation d'urgence réelle, on estime que des doses ou débits de dose de rayonnements inférieurs aux seuils indiqués sur les figures n'entraînent aucun effet biologique.

Effets sanitaires possibles

Les figures 10, 11 et 12 indiquent des doses ou des débits de dose auxquels les quatre principaux types d'effets sanitaires traités ci-après sont susceptibles de se produire. Le fait qu'un effet biologique possible soit mentionné ne signifie pas qu'il se produira, mais en raison de la *possibilité* qu'il se produise, la personne doit se faire examiner par un expert en diagnostic et traitement des effets sanitaires d'une exposition aux rayonnements. Les autres médecins, les médecins locaux par exemple, n'ont en général pas l'expérience nécessaire pour faire de telles évaluations. Il est possible de contacter les experts en diagnostic et en traitement des effets sanitaires d'une exposition aux rayonnements via l'AIEA ou l'OMS [7, 8].

- **Décès** : Il s'agit ici du nombre de décès prévus imputables à une exposition externe et qui se produiront dans les heures ou semaines qui viennent. Ces décès ne sont pas le résultat de cancers induits par les rayonnements. Les décès par irradiation sont le résultat d'une défaillance de plusieurs organes et dépendent de facteurs tels que les débits de dose reçues, le traitement médical, l'âge et l'état de santé de la personne exposée. Les seuils d'irradiation mortels représentés aux figures 10, 11 and 12 correspondent à une évaluation basse et les décès ne concernent donc pas la majorité des cas.
- **Autres conséquences sanitaires graves (effets déterministes graves²)**, engendrant un préjudice permanent qui diminue la qualité de vie. Ils incluent :
 - des brûlures graves (nécrose localisée – mort d'un tissu) résultant du transport d'une source non blindée à main nue ou dans la poche. En fonction de l'endroit où elle est située, une nécrose locale ne constitue généralement pas un danger de mort.
 - des exemples d'autres conséquences non mortelles d'une exposition de l'organisme dans son intégralité sont une suppression permanente de l'ovulation (seuil 1 500 mSv ou mGy) et une suppression définitive de la production spermatique (seuil 1 000 mSv ou mGy) [14]. Ces seuils correspondent à une évaluation basse et les effets décrits ne concernent pas la majorité des cas.
- **Conséquences sanitaires sur le fœtus** : Selon le stade de son développement, le fœtus peut être le plus sensible et être victime des conséquences les plus graves d'une irradiation à des doses plus faibles que n'importe quel autre membre de la population. L'exposition n'a pas d'impact sur la fertilité à des doses inférieures à 100 mSv, ni sur la probabilité d'avoir des enfants sains. L'interruption médicalisée de grossesse en cas d'exposition du fœtus à des doses inférieures à 100 mSv N'EST PAS justifiée sur la base du risque radio-induit [13]. Si le fœtus est exposé à une dose supérieure à 100 mSv, il n'en aura pas nécessairement de séquelles. Les conséquences d'une exposition du fœtus à des doses supérieures à 100 mSv dépendent de plusieurs facteurs, tels que le stade de son développement. Les effets sanitaires possibles ne peuvent être évalués pleinement que par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements.
- **Risque de cancers** : Établir un lien de cause à effet entre une exposition aux rayonnements et un risque accru de cancers est un sujet complexe et controversé. Ceci est en partie dû au fait qu'un cancer chez un individu donné ne peut pas de façon certaine être imputé à l'exposition. Par conséquent le risque de cancer s'évalue en termes d'augmentation du taux d'incidence du cancer, au-delà de ce que l'on pourrait normalement attendre pour le groupe exposé. Une augmentation du taux d'incidence du cancer n'est possible que si un grand nombre de personnes ont été exposées à des doses élevées, avoisinant celles qui ont des effets sanitaires graves. Il n'a pas été constaté d'augmentation du taux d'incidence du cancer chez les groupes de personnes dont tout l'organisme a été soumis à une exposition externe d'une dose inférieure à 100 mSv environ (voir figure 10).

² Les effets déterministes graves sont ceux qui sont fatals, mettent la vie en danger ou entraînent des lésions permanentes diminuant la qualité de vie.

Utilisation des figures

Utilisez les figures en fonction des éléments suivants :

- ☐ Quantité (qu'a-t-on mesuré ou calculé ?).
- ☐ Unités du Système international d'unités (SI) (voir la section ci-après pour les outils de conversion dans le SI).
- ☐ Scénario d'exposition (par quelle voie la personne a-t-elle été exposée ?).

Le tableau 3 décrit les quantités et les scénarios représentés aux figures 10, 11 et 12.

TABLEAU 3. QUANTITÉS ET SCÉNARIOS REPRÉSENTÉS AUX FIGURES 10, 11 ET 12

Description - quantité	Nom officiel	Scénario	Figure
mSv (mGy ³) – dose totale soumise à tout l'organisme provenant de rayonnements gamma externes pendant une période de temps relativement courte (quelques semaines).	Dose efficace résultant d'une exposition externe	Exposition à une source de rayonnements gamma externes. Pas de risque d'ingestion ou d'inhalation de matières radioactives (absence de contamination importante).	10
mSv/h mesuré par un instrument de mesure du débit de dose à 1 m de la source radioactive (objet).	Taux d'équivalent de dose ambiant	Transport de la source radioactive (objet) avec ce débit de dose pendant la durée indiquée sur les figures et absence d'ingestion ou d'inhalation de matières radioactives (la source radioactive n'est pas endommagée et ne présente aucune fuite qui soit source de contamination importante).	11
mSv/h correspond à la moyenne du débit de dose dans la zone, conformément aux indications d'un instrument de mesure du débit de dose.	Taux d'équivalent de dose ambiant	Conduite d'activités normales dans une zone où le débit de dose est analogue à ceux représentés sur la figure. En outre, il n'y a pas de risque d'ingestion ou d'inhalation de matières radioactives (absence de contamination importante).	12

Lors de la présentation de ces figures au public, il faut souligner les points suivants :

- Quand un effet sanitaire est indiqué, cela signifie qu'il existe un risque faible qu'une personne en soit affectée. La quantité d'exposition ne signifie pas que ces effets sanitaires se produiront inexorablement ;
- Si un effet sanitaire n'est pas indiqué, la personne n'aura très probablement pas à en souffrir ;
- Des évaluations plus précises de l'impact possible sur le public ne peuvent être effectuées qu'une fois les scénarios d'exposition bien connus, et ce uniquement par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements.

³ Dose externe exprimée en mGy comparable au mSv pour faciliter l'utilisation de ces figures.

À chaque figure correspond une explication en langage simple qui résume la portée des effets sanitaires pour le scénario. L'utilisation de ces figures oblige à constater combien nombre d'informations reçues à un stade précoce pendant une situation d'urgence peuvent s'avérer peu fiables et mêmes erronées.

Conversion des préfixes du SI

Dans la plupart des cas, la dose et les autres quantités sont exprimées en unités associées à un préfixe SI. Les préfixes SI ne servent qu'à réduire le nombre de zéros apparaissant dans les quantités numériques avant ou après le point décimal.

Pour utiliser les tableaux et les figures, il est nécessaire de vérifier d'abord que les quantités sont exprimées dans les mêmes unités SI à mesure qu'elles apparaissent sur la figure. Par exemple, 1 Sv doit être converti en 1 000 mSv pour pouvoir être utilisé avec la figure 10. Le tableau 4 présente les conversions pour les préfixes les plus souvent utilisés sur les figures et le tableau 5 affiche les autres préfixes SI susceptibles d'être utilisés.

TABLEAU 4. CONVERSION DES UNITÉS LES PLUS COURANTES EN UNITÉS
UTILISÉES AUX FIGURES 10, 11 ET 12

En multipliant	par	on obtient
Sv	1 000 (ou 10^3)	mSv
μ Sv	0,001 (ou 10^{-3})	mSv

TABLEAU 5. PRÉFIXES SI COURAMMENT UTILISÉS

Préfixe	Symbole	10^n	Décimale
téra	T	10^{12}	1000000000000
giga	G	10^9	1000000000
méga	M	10^6	1000000
kilo	K	10^3	1000
hecto	H	10^2	100
déca	Da	10^1	10
		10^0	1
déci	D	10^{-1}	0,1
centi	C	10^{-2}	0,01
milli	M	10^{-3}	0,001
micro	μ	10^{-6}	0,000001
nano	n	10^{-9}	0,000000001
pico	p	10^{-12}	0,000000000001

**EFFETS SUR LA SANTÉ D'UNE PERSONNE SITUÉE À PROXIMITÉ
D'UNE SOURCE RADIOACTIVE NON BLINDÉE – SUR LA BASE
D'UNE DOSE EXTERNE SUBIE PAR TOUT L'ORGANISME**

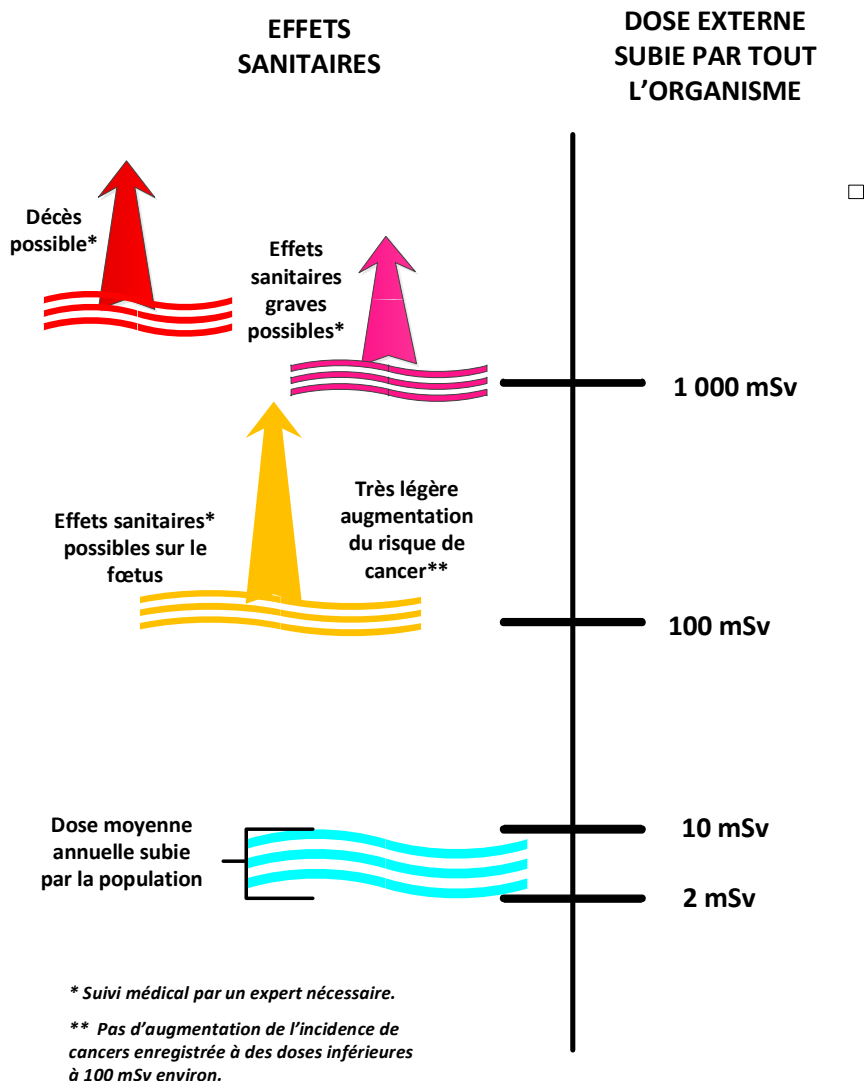


FIG. 10. Effets sur la santé d'une personne située à proximité d'une source radioactive non blindée, en fonction d'une dose externe subie par tout l'organisme.

Explication de la figure 10 : Effets sanitaires de l'exposition aux rayonnements externes de tout l'organisme

Quantité : Dose efficace subie par tout l'organisme provenant de rayonnements gamma externes reçus pendant une période de temps relativement courte (quelques semaines). L'exposition à des rayonnements externes provient de matières radioactives situées à l'extérieur de l'organisme.

Scénario : La personne s'est tenue à proximité d'une source de rayonnements gamma externes et tout son organisme a été soumis à une exposition externe. Par exemple, la personne a séjourné dans une pièce contenant une source non blindée (objet) ou porté une source non blindée (objet). On part également du principe que la personne n'a pas ingéré de matières radioactives (contamination). En cas de suspicion d'une ingestion (par exemple d'une ingestion accidentelle de matières contaminées sur des mains sales), il faut faire évaluer les risques sanitaires par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements. Une ingestion peut être synonyme de graves effets sanitaires et peut même entraîner la mort.

Explication en langage simple :

1 000 mSv : Une dose de plus de 1 000 mSv subie par tout l'organisme peut entraîner des effets sanitaires graves [14]. Par conséquent les doses supérieures à 1 000 mSv nécessitent une évaluation médicale immédiate par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements. [10].

100 mSv : Si un fœtus a subi des doses supérieures à 100 mSv, seule une évaluation médicale par des experts peut déterminer les effets possibles et donner des conseils éclairés qui permettront de prendre des décisions en connaissance de cause [10]. Les effets sur le fœtus de doses supérieures à 100 mSv dépendent de nombreux facteurs, tels que le stade de son développement [13]. En outre, ces effets sanitaires peuvent seulement être évalués pleinement par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements. Les autres médecins, les médecins locaux par exemple, n'auront en général pas les compétences médicales requises pour procéder à ce genre d'évaluations. À des niveaux de dose efficace d'environ 100 mSv, on enregistre une légère augmentation du risque de cancer (moins de 1 %) [15].

Doses inférieures à 100 mSv : À des doses inférieures à 100 mSv, on ne détecte aucun cancer, ni d'autres conséquences sanitaires graves, pas même sur le fœtus [14]. L'interruption médicalisée de grossesse à des doses fœtales inférieures à 100 mSv N'EST PAS justifiée sur la base du risque radio-induit [13]. Aucune augmentation du nombre de cancers chez les groupes de population dont tout l'organisme a subi une exposition externe inférieure à environ 100 mSv n'a été constatée.

La dose moyenne annuelle à laquelle la population est soumise provenant de sources naturelles d'exposition fournit un point de comparaison [16].

Commentaires d'ordre général : Ces doses à effet de seuil sont les valeurs à partir desquelles les effets sanitaires sont susceptibles de se manifester — même si c'est peu probable — chez quelques individus, uniquement dans le cas où un grand nombre de personnes ont été exposées à ces niveaux de rayonnements. La valeur de dose réelle à partir de laquelle un effet se ferait nettement sentir est fonction du débit de dose ; les valeurs de doses indiquées sur les figures correspondent à une exposition de courte durée à un débit de dose élevé (par exemple $> 10 \text{ mSv/h}$). La valeur de dose à partir de laquelle on peut prévoir des effets sanitaires serait plus élevée pour des débits de dose inférieurs [14].

**EFFETS SUR LA SANTÉ D'UNE PERSONNE SITUÉE
À PROXIMITÉ D'UNE SOURCE RADIOACTIVE NON
BLINDÉE – EN FONCTION DU DÉBIT DE DOSE**

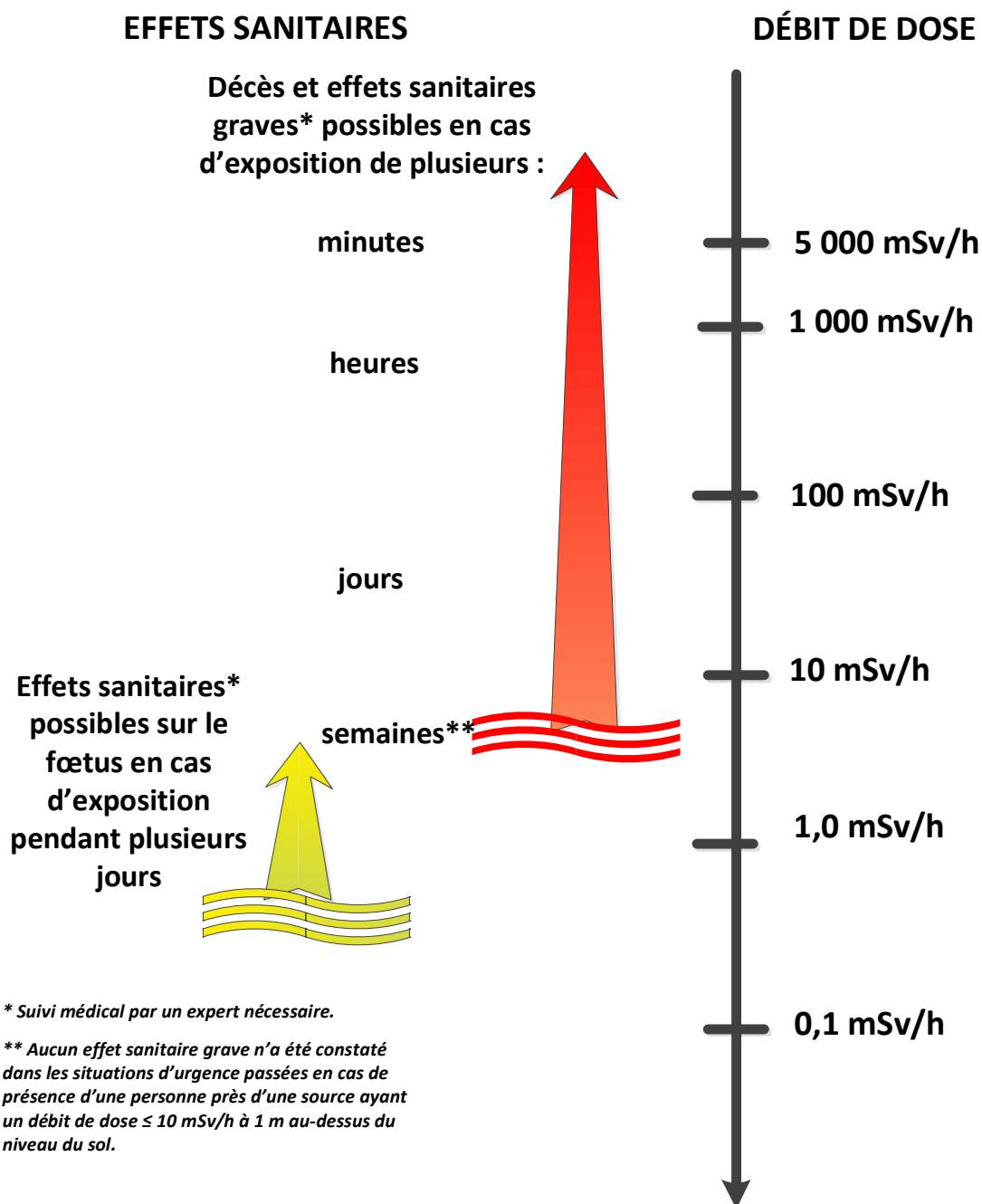
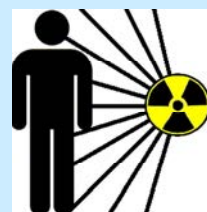


FIG. 11. Effets sanitaires imputables à la proximité d'une source radioactive non blindée, en fonction du débit de dose.

Explication de la figure 11 : Effets sanitaires imputables à la proximité d'une source radioactive non blindée

Quantité : Débit de dose (mSv/h) dans les environs mesuré par un instrument de mesure du débit de dose (équivalent de dose ambiant).

Scénario : La personne vaque à ses activités normales pendant la période de temps indiquée, dans un environnement où le débit de dose est analogue à celui indiqué. En outre, il n'existe pas de risque d'ingestion ou d'inhalation de matières radioactives. S'il existe ou si l'on suspecte une contamination, alors le risque d'effets sanitaires dus à une ingestion par inadvertance (à partir de mains sales) doit être évalué par un expert en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements.

Explication en langage simple :

5 000 mSv/h : Séjourner à un endroit où le débit de dose est supérieur à 5 000 mSv/h pendant plus de quelques minutes peut entraîner la mort.

1 000 mSv/h : Séjourner à un endroit où le débit de dose est supérieur à 1 000 mSv/h pendant plus d'une heure peut entraîner la mort ou des effets sanitaires graves.

100 mSv/h : Séjourner à un endroit où le débit de dose est supérieur à 100 mSv/h peut entraîner la mort ou de graves effets sanitaires en moins d'une journée.

10 mSv/h : L'expérience a montré que vivre pendant plusieurs semaines dans des régions où le débit de dose est supérieur à 10 mSv/h peut entraîner la mort. Pour les femmes enceintes, les doses reçues par le fœtus en l'espace de quelques heures ou jours d'exposition sont telles qu'elles nécessitent une évaluation médicale. À des débits de dose inférieurs à 10 mSv/h à 1 mètre environ, on n'a pas constaté de décès, ni d'effets sanitaires graves au cours des situations d'urgence précédentes [17].

0,1 mSv/h : Vivre dans des régions exposées à des débits de dose supérieurs à 0,1 mSv/h pendant une période allant de plusieurs jours à plusieurs semaines peut entraîner des effets sur le fœtus nécessitant une évaluation médicale par un expert en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements.

Débits de dose inférieurs à 0,1 mSv/h : Il est tout à fait improbable de détecter des cancers ou des effets sanitaires graves, y compris sur le fœtus, dans les régions où les débits de dose sont inférieurs à 0,1 mSv/h.

**EFFETS SANITAIRES RÉSULTANT DU TRANSPORT
D'UNE SOURCE RADIOACTIVE NON BLINDÉE –
EN FONCTION DU DÉBIT DE DOSE**

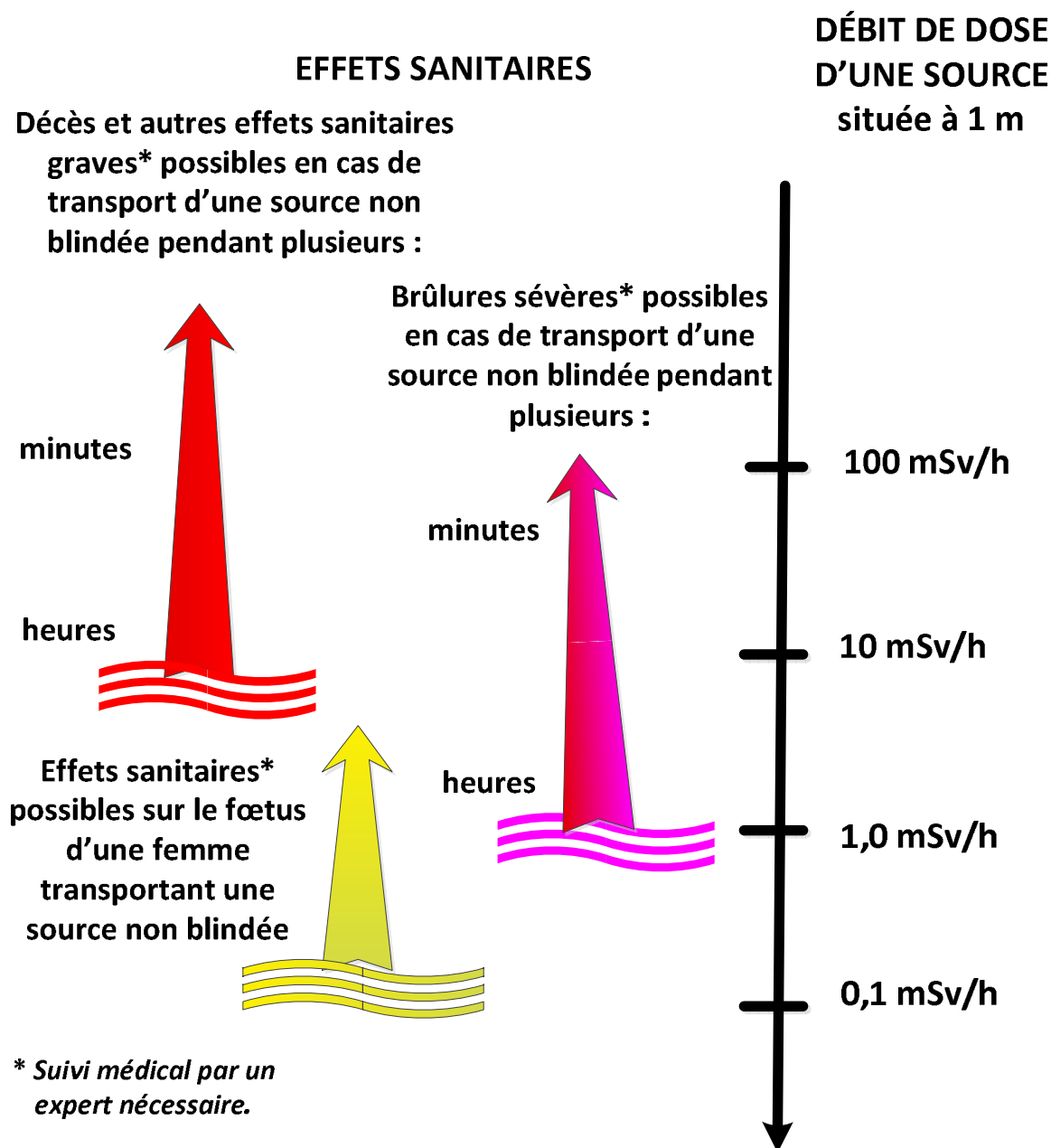
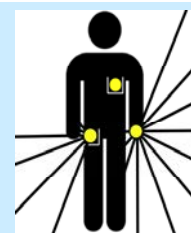


FIG. 12. Effets sanitaires résultant du transport d'une source radioactive non blindée.

Explication de la figure 12 : Effets sanitaires résultant du transport d'une source radioactive

Quantité : Le débit de dose (mSv/h) mesuré par un instrument de mesure du débit de dose situé à 1 m de la source radioactive (objet) qui a été transportée (équivalent de dose ambiant).

Scénario : La personne a transporté la source (objet) pendant la durée indiquée. Cette source ne présente pas de fuite de matières radioactives. Par conséquent la personne n'a pas ingéré de matières radioactives. Si la source fuit, le risque que des effets sanitaires ne se manifestent suite à une ingestion par inadvertance (par exemple à partir de mains sales) doit être évalué. L'ingestion peut entraîner des effets sanitaires graves, y compris la mort.

Des sources dangereuses peuvent être perdues ou volées. On a connu plusieurs cas où des annonces publiques qui ont rapidement alerté la population du risque lié à la perte ou au vol de sources dangereuses ont permis de récupérer rapidement cette source, et d'éviter ainsi des conséquences graves. Les médecins ayant reconnu les effets sanitaires radio-induits ont été les premiers à donner l'alerte aux autorités dans de nombreuses, voire la plupart, des situations d'urgence impliquant des sources perdues ou volées.

Explication en langage simple :

100 mSv/h : Porter ou tenir une source (objet) dont le débit de dose est supérieur à 100 mSv/h⁴ pendant plusieurs minutes peut entraîner la mort, ou des brûlures sévères associées à d'autres effets sanitaires graves.

10 mSv/h : Porter ou tenir une source (objet) dont le débit de dose est supérieur à 10 mSv/h⁵ pendant plusieurs heures peut entraîner la mort ou d'autres effets sanitaires graves.

1 mSv/h : Porter ou tenir une source (objet) dont le débit de dose est supérieur à 1 mSv/h⁵ pendant plusieurs heures peut entraîner des brûlures sévères.

0,1 mSv/h : Si une femme enceinte porte une source dont le débit de dose est supérieur à 0,1 mSv/h⁵ pendant plusieurs heures, le fœtus risque de se trouver exposé à des doses rendant une évaluation médicale par un expert nécessaire. Les effets sanitaires ne peuvent être évalués pleinement que par un expert en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements. D'autres médecins, les médecins locaux par exemple, n'auront en général pas les compétences requises pour procéder à de telles évaluations.

Débits de dose inférieurs à 0,1 mSv/h : Dans le cas d'un transport ou d'un port à main nue de la source, il est très improbable de constater des effets sanitaires graves, y compris sur le fœtus, à des débits de dose inférieurs à 0,1 mSv/h.

⁴ Débit de dose mesuré à 1m de la source (objet). La dose subie par la main ou les tissus est calculée en supposant que la source est située à 2 cm. La dose subie par la totalité de l'organisme et le fœtus lors du transport d'une source a été calculée en partant du principe que la source est située à 10 cm [17].

Commentaires d'ordre général : Porter ou tenir une source radioactive peut entraîner des effets sanitaires graves (par exemple des brûlures sévères nécessitant de la chirurgie) à la main, à la peau et aux tissus situés à proximité de la poche ayant porté la source. Ces brûlures peuvent ne pas apparaître pendant des semaines et ne pas nécessiter de traitement spécialisé (elles ne sont pas comparables aux brûlures dues à une chaleur intense). Le transport d'une source entraîne également l'exposition de tout l'organisme et du fœtus des femmes enceintes.

Les expositions entraînant des effets sanitaires graves nécessitent une évaluation médicale immédiate par des experts en diagnostic et traitement des effets sanitaires des expositions aux rayonnements.

FI-CP.2. PLANIFICATION DES URGENCES NUCLÉAIRES ET RADIOLOGIQUES PAR LE RI

Catégories de menaces⁵

Lors de la planification d'une intervention en cas d'urgence radiologique, la première étape pour le RI et ses attachés consiste à identifier les types d'urgences susceptibles de se présenter et pour lesquelles il faut planifier la communication avec le public. L'AIEA a identifié cinq catégories de menaces pour la planification des interventions d'urgence [3], la Catégorie I correspondant à la menace la plus grave et la Catégorie V à la menace la moins grave (voir tableau 6). En termes de communication avec le public, planifier signifie couvrir les différentes catégories de menaces qui tombent dans le domaine de responsabilité du RI.

Les informations figurant dans le tableau suivant ne doivent pas être utilisées dans le cadre de la communication avec le public. Elles doivent permettre de déterminer les types de situations d'urgence susceptibles de se produire et de planifier les interventions en fonction de chaque situation. Vous trouverez des recommandations sur les communications avec le public pour chaque type de situation d'urgence dans la section GA-CP.7.

TABLEAU 6. CATÉGORIES DE PLANIFICATION DES INTERVENTIONS D'URGENCE

Catégorie de menace	Description des lieux où cette catégorie s'applique
I	Des installations, telles que des centrales nucléaires, où l'on envisage des incidents sur site (y compris des incidents ayant une très faible probabilité de se produire) susceptibles d'entraîner de graves effets sanitaires déterministes hors site, ou telles que des incidents semblables se sont déjà produits dans des installations similaires.
II	Des installations, telles que certains types de réacteurs de recherche, où l'on envisage des incidents sur site susceptibles d'exposer les populations hors site à des doses nécessitant des actions de protection en urgence conformément aux normes internationales, ou telles que des incidents semblables se sont déjà produits dans des installations similaires. Contrairement à la catégorie de menace I, la catégorie de menace II n'inclut pas les installations où l'on envisage des incidents sur site (y compris des incidents ayant une très faible probabilité de se produire) susceptibles d'entraîner de graves effets sanitaires déterministes hors site, ou telles que des incidents semblables se sont déjà produits dans des installations similaires.
III	Installations, telles que des installations d'irradiation industrielles, où l'on envisage des incidents sur site susceptibles d'exposer les personnes à des doses ou à une contamination nécessitant d'effectuer des actions de protection en urgence sur le site, ou telles que des incidents semblables se sont déjà produits dans des installations similaires. Contrairement à la catégorie de menace II, la catégorie de menace III n'inclut pas les installations où l'on envisage des incidents qui pourraient nécessiter une action de protection urgente hors site, ou telles que des incidents semblables se sont déjà produits dans des installations similaires.

⁵ L'expression « catégories de menace » est utilisée ici au sens défini dans la Réf. [3] et uniquement en matière de préparation et de conduite des interventions d'urgence ; cette acception ne signifie pas qu'une menace - au sens d'intention et de capacité de nuire - ait été dirigée vers des installations, des activités ou des sources.

Catégorie de menace	Description des lieux où cette catégorie s'applique
IV	Activités susceptibles de créer une urgence nucléaire ou radiologique qui pourraient nécessiter des actions protectrices urgentes à un endroit imprévisible. Ces activités incluent des activités non autorisées, telles que les activités impliquant des sources dangereuses obtenues illicitement. Elles incluent aussi le transport et les activités légales impliquant des sources mobiles dangereuses, telles que les sources de radiographie industrielle, les générateurs thermiques de radio-isotopes ou les satellites à propulsion nucléaire. La catégorie de menace IV correspond à une menace de niveau moindre, dont on pense qu'elle s'applique à tous les États et juridictions.
V	Activités n'impliquant normalement pas de sources de rayonnements ionisants, mais qui génèrent des produits hautement susceptibles d'être contaminés suite à des incidents dans des installations des catégories I ou II, incluant ce type d'installations dans d'autres États, à des niveaux nécessitant des restrictions rapides sur un certain nombre de produits conformément aux normes internationales.

La catégorie de menace IV s'applique aux activités qui peuvent exister virtuellement n'importe où et elle constitue par-là le niveau de menace minimal présumé exister partout. La catégorie de menace IV s'applique toujours à toutes les juridictions, et peut-être d'autres catégories également.

Les caractéristiques d'une situation d'urgence déterminent l'approche requise pour informer à son sujet. Par conséquent, il est pratique de diviser les recommandations concernant la préparation et la conduite des interventions d'urgence en deux groupes :

- 1) Les accidents nucléaires, susceptibles de se produire dans des installations répertoriées dans les catégories I, II ou III, selon les menaces sur site et hors site qu'elles présentent, peuvent survenir au niveau des :
 - réacteurs nucléaires (réacteurs de puissance, réacteurs de recherche et réacteurs nucléaires de navires).
 - grandes installations d'irradiation (tels que les irradiateurs industriels).
 - installations de stockage de grandes quantités de combustible usé ou de matières radioactives liquides ou gazeuses.
 - installations du cycle du combustible nucléaire.
 - installations industrielles (par exemple installations de fabrication de produits radio-pharmaceutiques).
 - installations de recherche ou médicales avec des sources fixes de grande taille (telles que les sources de téléthérapie).
- 2) Les urgences radiologiques, pouvant résulter d'activités classées dans les catégories IV et V, peuvent survenir n'importe où, rendant ainsi les recommandations valables pour tous les États Membres. Les urgences radiologiques pouvant entraîner des expositions et/ou une contamination du public peuvent être imputables à :
 - une utilisation impropre de sources radiologiques industrielles et médicales non contrôlées (abandonnées, perdues, volées ou trouvées).
 - des menaces ou actes de malveillance.
 - des accidents de transport de sources.

FI-CP.3. INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DANS DES SITUATIONS D'URGENCE IMPLIQUANT DES SOURCES RADIOACTIVES DANGEREUSES ET DE PETITE TAILLE

La situation d'urgence radiologique la plus courante implique la perte, l'abandon ou le vol de sources radioactives dangereuses et de petite taille. Ces sources peuvent être de petits objets métalliques brillants (de la taille d'une gomme au bout d'un crayon quelquefois relié à un fil de fer, voir figure 13) qui dépassent d'une caméra de radiographie industrielle (figure 14) utilisée sur les sites de construction. Il peut également s'agir d'objets de plus grande taille, de quelques centimètres de largeur et de profondeur, par exemple provenant d'un dispositif de radiothérapie abandonné qui servait à traiter les cancers.



FIG.13. Source très dangereuse provenant d'une caméra de radiographie (ne jamais prendre en main).



FIG.14. Caméra de radiographie type.

La figure 15 illustre les voies d'exposition les plus courantes à ces sources :

- Prise en main ou (trans)port : porter une source à main nue ou dans une poche pendant quelques minutes seulement peut entraîner de graves brûlures, voire la mort.

- Proximité : ces sources ont été apportées dans des foyers ou sur des lieux de travail causant des décès par exposition sur une période pouvant aller jusqu'à plusieurs mois.
- Ingestion de matière contaminée : ces sources peuvent contenir une poudre radioactive qui, si elle est endommagée, peut être libérée, se déposer sur les mains de quelqu'un et être ingérée par inadvertance. Ce cas a également entraîné des décès.

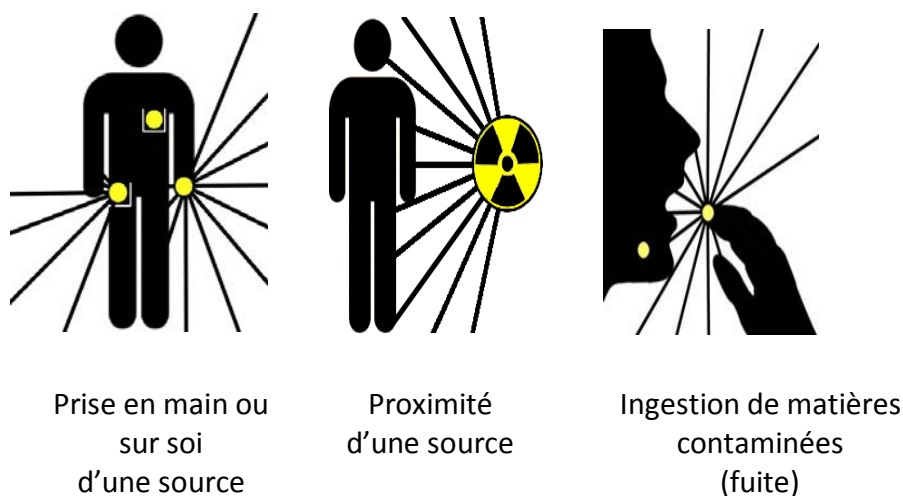


FIG. 15. Voies d'exposition à une source radioactive dangereuse et de petite taille.

La FI-CP.1 fournit plus d'informations sur les risques inhérents aux sources.

Le public doit être informé des actions protectrices à prendre, telles que :

Pour vous protéger si vous pensez qu'un objet est une source radioactive :

- Ne le touchez pas, ne le prenez pas en main ;
- Éloignez-vous de la source à une distance d'au moins 30 mètres ;
- Tenez les autres personnes à distance de l'objet (créez un cordon sanitaire) ;
- Si vous avez touché l'objet, si vous avez été près de lui ou si vous avez été près d'une personne susceptible d'avoir touché l'objet, ne portez pas vos mains à votre bouche et lavez-vous les mains avant de manger, boire ou fumer ; et
- Appelez immédiatement la police locale ou les services d'urgence.

FI-CP.4. INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DANS UNE SITUATION D'URGENCE DE GRANDE AMPLEUR

Cette Fiche d'information doit être utilisée pour une installation nucléaire ou radiologique, telle qu'une centrale nucléaire⁶, où pourrait survenir un incident qui entraînerait une exposition de la population hors site à des doses nécessitant la prise rapide d'actions protectrices pour le public et à une contamination d'un territoire d'une dizaine à des centaines de kilomètres carrés.

Informers le public sur la sécurité

À mesure que des informations sont disponibles, le degré de sécurité doit être rapidement communiqué aux personnes et aux familles se trouvant dans les environs de l'accident. L'information doit être faite dans un langage simple, facilement compréhensible. Ces dispositions doivent être testées au cours d'exercices. Si la situation est dangereuse pour la santé, le public doit être conseillé sur les actions protectrices à effectuer. La population informée sur les circonstances par les médias, les conseillers officiels du RO, la police ou les autorités locales, ou via l'assistance téléphonique d'urgence, les mises à jour des sites web et les réseaux sociaux, veut savoir si elle est en sécurité, ce qu'elle est censée faire, quelles conditions sont susceptibles de modifier l'état actuel des choses et combien de temps la situation d'urgence va durer.

Actions protectrices préventives

Les installations où sont susceptibles de survenir des situations d'urgence entraînant la contamination de vastes espaces doivent avoir des mesures d'intervention bien au point, testées dans le cadre d'exercices. En cas d'urgence dans ces installations, des actions protectrices préventives doivent être prises lorsque des problèmes sont détectés dans l'installation signalant la possibilité d'un rejet massif de matières radioactives et un danger pour la population de la zone concernée. Les actions protectrices préventives comprennent par exemple l'évacuation et la mise à l'abri. Des actions préventives doivent être prises rapidement par le public dès qu'il y est invité, afin de garantir un niveau de protection optimal. Toutefois, les dispositions d'urgence prises dans ces installations doivent inclure des dispositions pour que la population locale soit informée rapidement et guidée sur les actions protectrices à effectuer. L'expérience montre que les médias sont informés presque immédiatement en cas de grande catastrophe dans une installation, dès que la population locale est invitée à prendre des mesures. Par conséquent, ces installations devraient avoir préparé à l'avance des déclarations qui justifient les recommandations en matière d'actions protectrices et qui répondent aux demandes de renseignements précoces des médias et du public auxquelles il faut s'attendre. Le fait de ne pas répondre tout de suite comme il convient à ces demandes peut nuire à l'intervention et exposer le public et les intervenants à un plus grand danger.

⁶ Ces installations seraient classées dans les catégories I et II de la Réf. [3].

Après un rejet de matières radioactives

Après un rejet de matières radioactives par une centrale, des mesures environnementales (surveillance) et des analyses d'échantillons permettront de prendre des décisions. Des critères spécifiques, appelés Niveaux opérationnels d'intervention (NOI), seront définis pour les différents types de contrôle et les résultats d'analyse d'échantillons et, si l'on constate un dépassement des NOI, alors une action d'intervention spécifique, telle qu'une évacuation ou mise à l'abri, sera décidée. Les NOI se fondent généralement sur les critères de dose nationaux ou autres. L'expérience a montré que les décideurs prennent des mesures et que le public suit mieux les instructions basées sur les NOI lorsqu'il comprend en quoi ces mesures le protègent [10]. Par conséquent, il est important d'avoir préparé à l'avance des explications dans un langage simple sur les raisons pour lesquelles les mesures définies sur la base des NOI garantissent la sécurité du public.

L'AIEA a mis au point un ensemble de NOI par défaut, basés sur des critères de dose internationaux, apportant une assurance raisonnable de sécurité pour tous les membres du public [10]. Des explications en langage simple sont également fournies dans la Référence [10] et elles peuvent être livrées telles quelles au public en cas de dépassement des NOI.

FI-CP.5. PERCEPTION DU RISQUE

Principes de base concernant la perception du risque

Le public a peu de connaissances et beaucoup d'incertitudes sur toutes les questions tournant autour des rayonnements. Cet état de fait est imputable à plusieurs facteurs. Ce domaine de compétences n'est pas vraiment accessible au grand public. Il n'en reste pas moins pour autant que les effets des accidents nucléaires, par exemple, sont bien connus. Le manque de connaissances signifie que la plupart des gens sont dépendants des déclarations faites par les spécialistes ou des informations diffusées par les médias.

L'objectif principal de l'organisation d'une intervention d'urgence au niveau national (autorité) doit être de garantir que la mise en œuvre des mesures de protection de la vie, de la santé et de l'environnement se fasse sans heurts. Toutefois, cet objectif implique un haut niveau de crédibilité et de confiance dans l'organisme d'intervention aux yeux du public. Pour être en mesure d'influencer les décisions et de changer de comportement, il est indispensable que toutes les parties puissent avoir confiance dans l'information qui leur est fournie, comme étant complète et correcte. En outre, l'autorité responsable doit être connue du public avant qu'une situation d'urgence ne se produise. Les activités de communication avec le public doivent être visibles ; elles doivent avoir un impact sur les médias, de façon à obtenir un « effet de reconnaissance ». Ainsi, pour qu'une autorité soit efficace, elle doit jouir d'une bonne réputation, être considérée comme ouverte et œuvrant pour l'intérêt général, ainsi que bien connue du public.

Une communication efficace des risques comporte deux parties : le processus d'échange et l'information réelle concernant le risque. Le processus d'échange bilatéral encourage le dialogue entre les personnes pouvant être affectées par le risque et celles qui sont chargées de le contrôler. Tant les circonstances de la situation d'urgence que la perception par le public des risques impliqués sont le moteur de ce processus d'échange. La perception du risque prend en considération la différence entre l'évaluation du risque par le public et la façon dont le risque est effectivement évalué et mesuré par les spécialistes. On part trop souvent du principe que le public a une perception erronée de la situation et qu'il faut le persuader que l'évaluation technique est en fait correcte. On oublie là de prendre en compte les différents facteurs de « bon sens » sur lesquels la perception et l'évaluation du risque par le public se fondent. En fait, l'objectif de la communication sur les risques n'est pas d'imposer un changement entre les points de vue divergents de l'expert et du public, mais plutôt de permettre une meilleure compréhension de ces facteurs pour pouvoir mieux les prendre en compte. Ceci implique de comprendre les facteurs sous-jacents qui déterminent la façon dont le public perçoit les risques.

La confiance et la mise à disposition des informations sont les éléments clés de la communication sur les risques. Pour établir cette confiance, notamment dans les situations d'urgence où l'on peut demander au public de respecter des mesures de protection, l'information fournie au public doit non seulement satisfaire ses besoins, mais doit également être transmise en langage simple, pour être comprise facilement et faciliter la prise de décision du public.

Comprendre les raisons spécifiques qui font que les gens ont certains préjugés concernant les situations d'urgence radiologique est indispensable pour mieux informer sur les risques dans ce type de situation. La psychologie fournit des preuves scientifiques irréfutables pour

expliquer les émotions et les intentions spécifiques ressortissant de la perception du risque, et elle illustre pourquoi certains risques sont ressentis comme plus menaçants que d'autres, quelle que soit la situation réelle. La science qui explique la perception humaine du risque joue un rôle aussi important que la physique et la médecine dans les interventions d'urgence.

Il est nécessaire de bien comprendre les caractéristiques particulières d'une menace de rayonnements et d'en tenir compte dans les communications avec le public concernant une intervention d'urgence. Le tableau 7 les présente et les explique. Bien que les caractéristiques de perception du risque soient répertoriées individuellement, plusieurs de ces risques sont généralement impliqués dans une situation d'urgence, selon les circonstances.

TABLEAU 7. INFLUENCES SUR LA PERCEPTION DU RISQUE PAR LE PUBLIC
[18, 19, 20]

Caractéristiques de la perception du risque	Perception du risque majorée	Perception du risque minorée
Attention dédiée par les médias	Grande attention des médias	Peu d'attention des médias
Compréhension	Concepts scientifiques difficiles à comprendre	Concepts faciles à comprendre
Expérience	Dangers inconnus	Dangers connus
Conviction scientifique	Absence de consensus scientifique ou incertitudes concernant la situation	Consensus scientifique ou certitudes concernant la situation
Histoire / stigmatisation	Des accidents se sont déjà produits	Ce type d'accident ne s'est jamais produit
Apparition des effets	Population peu avertie sur l'apparition des effets	Population avertie sur l'apparition des effets
Caractère réversible	Effets non réversibles	Effets réversibles
Confiance	Manque de confiance dans les responsables officiels et dans les institutions	Responsables officiels et institutions dignes de confiance
Mise à disposition des informations	Manque d'informations officielles	Informations officielles suffisantes
Bénévolat	Obligatoire ; la participation à la situation ne dépend pas de la volonté de chacun	Participation bénévole à une situation
Contrôle	Absence ou limite de l'influence personnelle possible sur les conséquences de la situation	Contrôle individuel total ou partiel de la situation par la population
Justesse de la répartition des risques	La répartition des coûts et des bénéfices n'est pas juste	Juste répartition des coûts et des bénéfices
Origine des risques	Les risques sont le résultat d'activités humaines	Les risques résultent de processus ou d'événements naturels
Potentiel catastrophique	Nombre considérable de blessés	Petit nombre de victimes

Caractéristiques de la perception du risque	Perception du risque majorée	Perception du risque minorée
Personnification	Les risques sont présentés sous la forme d'un nombre réel ou potentiel de victimes	Les risques sont présentés comme une idée abstraite
Implication personnelle	La situation implique une personne en particulier et sa famille	La situation n'a pas de conséquence directe sur une personne en particulier ou sa famille
Sensibilisation	Manque de sensibilisation	Sensibilisation existante
Crainte	Risque dont les conséquences causent une grande peine et une grande souffrance	Risque dont les conséquences ne causent pas de grande peine et de grande souffrance
Influence sur les enfants et les générations à venir	Conséquences constituant un danger particulier pour les enfants et une menace pour les générations à venir	Conséquences ne constituant pas de danger particulier pour les enfants ni de menace pour les générations à venir

Les experts et le grand public

Lors de la préparation des communications sur les situations d'urgence radiologique, il est important de se rappeler que risque et acceptabilité n'ont pas la même signification selon les personnes. On peut dire qu'il existe un fossé entre la compréhension du risque par le grand public et par les experts. Ces différences de niveau de perception du risque sont importantes à comprendre parce que si les communicateurs ne les prennent pas en compte, l'efficacité de leur communication sur le risque peut s'en trouver diminuée.

Les experts définissent le risque en termes de relation de cause à effet et tentent de quantifier les dommages susceptibles de résulter de la participation à une activité donnée.

Lorsqu'un non-spécialiste évalue si le risque est acceptable ou non, il tient compte de plusieurs critères qualitatifs, de telle sorte qu'au cours du processus pendant lequel il se forge une opinion, un « risque réel » de faible probabilité peut devenir un « risque perçu » ayant une forte probabilité apparente de se produire.

Comportement humain dans les situations d'urgence

Contrairement à l'idée qui prévaut selon laquelle on associe le comportement humain à la fuite sous l'effet de la panique, à une régression, à de l'égoïsme et à des comportements irrationnels dans les situations d'urgence, la vérité est tout autre. Face au danger, les gens peuvent faire preuve d'un grand courage et d'altruisme. Ils peuvent généralement s'adapter, se montrer à la hauteur de la situation, et aider leur famille, leurs voisins, leurs collègues et des étrangers. Les avertissements ou l'information du public sur une situation d'urgence n'entraînent pas de fuites sous l'effet de la panique ; la réaction la plus courante d'une population menacée est de tendre vers la normalité ou de ne rien faire. Les communicateurs ne devraient donc pas avoir peur d'avertir immédiatement la population d'un danger – l'avertissement n'entraînera pas de panique, mais aura plutôt pour effet de préparer et/ou de guider les gens. Des avertissements effectués en temps opportun et au contenu adapté

indiqueront à la population que la situation est sous contrôle. Les raisons qui associent le comportement humain à irrationalité et panique dans les situations dangereuses omettent de prendre en compte les expériences et les connaissances des gens dans ce type de situations. La façon dont la population ressent la menace et son sentiment d'avoir été informée à temps jouent également un rôle. Les réactions de panique sont en réalité rares, et donc le fait d'hésiter à diffuser un avertissement (« pour ne pas causer de panique » par exemple) n'est souvent pas justifié. En fait, les personnes qui n'ont pas été informées correctement sont celles qui ont le moins de chances de se comporter correctement. N'oubliez pas que les familles souhaitent rester ensemble chez elles, en particulier les parents et les enfants, et que ceci est à la fois rationnel et compréhensible.

FI-CP.6. IMPORTANCE DE LA CONFIANCE DANS LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC

Plus la population a confiance dans le personnel et les agences responsables d'une situation d'urgence, moins elle a peur. Si elle perd sa confiance dans ces personnes et dans ces agences, sa peur augmente. Toute action ou communication nuisant à cette confiance - telles qu'un retard, une rétention d'informations ou des informations trompeuses (peu claires) - ont pour effet de renforcer l'appréhension du public et de contribuer à augmenter les risques pour sa santé et son bien-être. Le tableau 8 récapitule les conséquences positives et négatives des messages diffusés, des interactions personnelles et des activités institutionnelles sur la confiance.

TABLEAU 8. FACTEURS INFLUANT SUR LA CONFIANCE [21]

Positif	Négatif
Message	
Informations obtenues en temps opportun	Informations fournies trop tard
Mises à jour cohérentes faisant état d'informations précises	Mises à jour incohérentes
Clair et concis	Contenant beaucoup de jargon et trop d'informations
Objectif	Partial
Prend en compte les valeurs, les peurs et les préoccupations du public	Ne tient pas compte de la faculté de comprendre du public
Prend les incertitudes en compte	Ne tient pas compte des incertitudes
Provient d'une source respectée	Provient d'une source douteuse
Message structuré	Manque de structure
Utilisation de métaphores	Formulation peu intéressante
Conclusions explicites	Destinataire tire ses propres conclusions
Informations positives au début du message	Insistance sur les informations négatives
Personne	
Accepte l'incertitude	N'accepte pas l'incertitude
Répond aux sentiments du public	Pas intéressée
Semble accessible	Nerveuse
Public peut s'identifier à elle	Perçue comme une étrangère
Personnellement engagée	Arrogante, distante
Perçue comme un expert	Mal informée
Perçue comme sincère	Malhonnête, peu sincère
Charismatique	Manque de confiance en soi
Crédible, honnête, altruiste et objective	Déloyale, indifférente

Institutions	
Expérience personnelle positive	Expérience personnelle négative
Direction ferme et compétente	Mauvaise direction, incompétence
Contact positif avec le personnel et le public	Mauvaise réputation, grèves de personnel
Bonne politique environnementale	Politique environnementale irresponsable
Production, services de bonne qualité/sûrs	Faible production, mauvaise qualité de services
Image positive liée à une activité antérieure	Image négative liée à une activité antérieure
Impôts raisonnables	Prix exagérés
Exécution de tâches à caractère social	Manque d'attention aux problèmes sociaux
Bénéfices supérieurs aux coûts	Coûts et risques supérieurs aux bénéfices

Le Forum de Tchernobyl [22] souligne l'importance de la confiance en affirmant que « ... le gouvernement soviétique a retardé l'annonce au public de l'accident nucléaire. Les informations ont été mises à disposition de façon sélective et restrictive, particulièrement lors des conséquences immédiates de l'accident. Cette approche a laissé un héritage de méfiance autour des déclarations officielles sur les rayonnements, et ceci a porté préjudice aux efforts faits pour fournir des informations fiables au public dans les décennies qui ont suivi ».

Il existe une asymétrie entre gagner et perdre la confiance d'autrui. S'il est difficile de la gagner, il est très facile de la perdre.

On peut établir la confiance grâce à une sensibilisation et une identification à des valeurs et un accord communs.

L'information et la communication sur les risques ont de meilleures chances d'être couronnées de succès lorsqu'elles sont traitées comme un processus bilatéral, lorsque les participants sont considérés comme des partenaires légitimes, et lorsque les attitudes de la population et les « visions du monde » en termes de santé, d'environnement et de technologie sont prises en compte. Ceci est particulièrement vrai dans le cas d'un accident nucléaire. L'acceptation des risques n'est pas une information simple ni un problème d'éducation, opinion qui prévaut souvent dans les cercles scientifiques/techniques. Elle résulte bien plus d'un échange de communications.

Rôle de la peur

Les organisations, les gouvernements ou les institutions ne doivent pas partir du principe que des informations détaillées sur un événement dangereux suscitent peur et panique. Par conséquent, ils ne doivent pas retarder la diffusion de l'information via les meilleurs moyens de communication. Ils doivent fournir autant d'informations que faire se peut et ne jamais fournir d'informations erronées sur la situation. Ceci préviendra la panique et établira la confiance.

FI-CP.7. ACTIVITÉS CLÉS DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

La communication sur les risques est bien plus que des mots et des messages. C'est l'effet implicite des actions entreprises par les intervenants et des politiques qu'ils adoptent.

Pendant une situation d'urgence, le RI est chargé d'informer les médias et le public et de coordonner toutes les sources d'information officielles pour garantir que les informations diffusées aux médias et au public sont cohérentes, précises et fournies en temps opportun. Selon la complexité et la durée de la situation d'urgence, cette fonction peut être exécutée par une seule personne ou par plusieurs.

Généralement, les États Membres utilisant l'énergie nucléaire ou d'autres sources importantes de rayonnements sont déjà dotés d'un organisme responsable des activités de communication avec le public, susceptible de prendre cette fonction en charge pendant une situation d'urgence. Dans d'autres États Membres, cette fonction reste à développer dans le cadre du plan d'intervention. Il y aura une demande importante en termes de communication avec le public ; il est donc important de planifier la diffusion des activités clés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur plusieurs jours.

Parmi les activités clés de communication avec le public, citons :

- **La planification stratégique** – pour développer la stratégie de communication spécifique à la situation d'urgence. Cette stratégie doit au minimum inclure une analyse de l'environnement public actuel, identifier tous les problèmes stratégiques susceptibles d'influer sur la façon de communiquer, tenir compte des messages clés et des informations à communiquer et des raisons pour lesquelles ils doivent l'être. Elle doit enfin définir l'approche globale de la communication et proposer des outils de communication et des produits d'information à utiliser.
- **Les relations avec les médias** – pour fournir des informations aux médias, organiser des conférences de presse et des discussions techniques, diffuser des communiqués de presse, rectifier les rumeurs et soutenir le porte-parole.
- **Le contrôle des médias** – pour contrôler la fiabilité des informations diffusées par les médias imprimés et électroniques classiques, ainsi que par les nouvelles sources de médias sociaux.
- **Les nouveaux médias** – pour développer de nouveaux produits d'information et des visuels pour Internet et les nouvelles sources de médias sociaux.
- **La liaison et la coordination** – pour coordonner les informations/messages et la diffusion de toutes les informations avec d'autres organismes, d'autres échelons administratifs, des agences internationales et d'autres organismes compétents.
- **La communication avec le public** – pour informer le public via des produits d'information, des centres d'information, des lignes d'assistance téléphonique, des adresses électroniques et des réunions publiques.
- **Les communications internes** – pour informer les employés sur la situation d'urgence et sur ce que l'organisme dit aux médias et au public au sujet de l'intervention. (En raison de la lourde charge de travail que représente le fait de répondre aux requêtes des médias/du public, ces communications sont susceptibles de devoir être effectuées par un autre groupe – tel que les ressources humaines/personnel).

Pour être efficaces, les activités de communication avec le public devront être assurées par des experts compétents capables de donner des conseils techniques sur le développement de toutes les informations des médias / du public. Il faudra également désigner le(s) porte-parole

des médias, généralement des experts techniques, à la fois crédibles et bons communicateurs. Pour que les informations soient cohérentes, il faut limiter le nombre de porte-parole au maximum, en fonction de la charge de travail. Pendant une situation d'urgence, les requêtes émanant des médias locaux, nationaux et internationaux sont très nombreuses et il n'est pas envisageable qu'une seule personne puisse y faire face 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Lorsque plusieurs porte-parole sont impliqués, il est indispensable que les informations fournies restent cohérentes. Toute incohérence peut être reprise par les médias et peut nuire à la crédibilité de l'intervention.

Dans une situation d'urgence, les communications avec le public sont plus efficaces si des mesures sont prises à l'avance. Ceci suppose non seulement de définir des plans, des procédures et les responsabilités, mais aussi d'effectuer des recherches sur les comportements publics, la conception et les tests préalables des messages, voire même sur la communication avant l'urgence pour atteindre un plus grand nombre de personnes et mieux sensibiliser les médias pour mieux les préparer lorsqu'une situation d'urgence se produit.

Pendant les phases de préparation et de remise en état post-urgence, on dispose de suffisamment de temps pour tester les messages et étudier les comportements publics. Ce système de détection est tout aussi important qu'effectuer des tests de détection de rayonnements sur un site touché. Les intervenants n'essaient pas de deviner les niveaux de rayonnements sur un site contaminé. Pas plus que les attachés d'information n'essaient de deviner quels seront les comportements du public. À mesure que le temps le permet, ces attitudes, l'efficacité des actions et des messages doivent être testés et des modifications doivent y être apportées, le cas échéant.

FI-CP.8. COMMUNICATION SUR LES RISQUES

La communication sur les risques correspond à toute combinaison d'actions, de mots et d'autres interactions qui intègrent et prennent en compte la perception des destinataires de l'information. Son objectif est de permettre à la population de prendre des décisions plus éclairées concernant les menaces qui pèsent sur sa santé et sa sécurité. On peut définir la communication comme un processus d'échange de messages dans un contexte personnel, culturel et social.

Communiquer sur les risques ne signifie pas seulement fournir des informations « correctes » à la population, mais aussi établir un dialogue et prendre en compte les perceptions divergentes des risques. Le dialogue est la condition préalable pour que les différents acteurs soient capables de résoudre le problème ensemble. Pour que la communication sur les risques soit efficace, il faut se concentrer sur son destinataire, sur l'objectif du message, le moyen de communication et le communicateur qui peuvent servir à toucher le public visé, et il faut être préparé à un retour d'informations.

L'objectif de la communication sur les risques est avant tout :

- ☐ d'informer le public et de susciter son intérêt.
- ☐ d'encourager les changements de comportement et de faire accepter les actions protectrices.
- ☐ de mettre en garde contre un danger et de fournir toutes les informations nécessaires.
- ☐ d'échanger des informations et de définir une stratégie commune face au risque.
- ☐ de gérer les risques.

On peut distinguer les facteurs suivants dans le processus de communication :

- ☐ *source* : qui transmet le message.
- ☐ *message* : informations (verbales) provenant de la source.
- ☐ *moyen* : moyen ou média de communication, utilisé par la source.
- ☐ *destinataire* : population à laquelle le message s'adresse.
- ☐ *conséquence* : conséquences possibles du message (par exemple transmission d'informations, changement d'attitude ou de comportement, diminution de la peur ou des incertitudes, conséquences à court et/ou long terme).
- ☐ *retour d'informations* : la communication doit être un processus bilatéral.

Pour garantir l'efficacité de la communication sur les risques, une planification systématique est indispensable dans les domaines suivants :

- ☐ Mise au point d'une stratégie de communication destinée à des populations cibles spécifiques.
- ☐ Élaboration d'un plan de communication avec le public.
- ☐ Prise en compte du bilan des évaluations comme partie intégrante de la communication.
- ☐ À partir du retour d'informations obtenu, amélioration de la phase de planification de la communication et des objectifs tactiques sur lesquels le plan de communication se fonde.
- ☐ Formation sur les compétences en communication et amélioration de ces dernières.

Pour mettre au point des messages ou tout autre type d'informations sur une situation d'urgence, il faut toujours tenir compte des connaissances préalables de la population ciblée sur les rayonnements et de son niveau de culture générale. Des groupes de population

particuliers, tels que les personnes âgées, les enfants, les personnes handicapées, les personnes ne maîtrisant pas la langue locale sont susceptibles de requérir une attention particulière. Les journaux constituent un excellent exemple de communication claire. Ils utilisent une structure grammaticale simple, expliquent tous les termes techniques ou peu courants et mettent les faits importants au premier plan. Dans la mesure où les rayonnements sont un sujet mal connu de beaucoup, il faut fournir des explications sur les concepts de base pour donner du contexte et justifier les informations communiquées.

Au fur et à mesure de l'évolution de la situation d'urgence, l'évaluation du risque peut changer ou il peut être nécessaire de mettre des faits à jour. Pour limiter les problèmes potentiels de cohérence susceptibles d'entraîner une perte de crédibilité et de confiance, il faut alors expliquer clairement ce qui a changé et pour quelles raisons, le cas échéant.

FI-CP.9. FLUX DE COMMUNICATION

Dans la préparation et l'intervention en cas de situation d'urgence radiologique, le RI travaille directement et constamment sous la direction du RO. La transmission des informations doit être fiable, complète et efficace à différents niveaux, et elle doit s'adapter aux situations spécifiques. La planification ne doit pas être centrée uniquement sur les moyens de communication (c'est-à-dire sur *la façon* de communiquer le message). Elle doit également prendre en compte toutes les requêtes liées aux flux de communication aux niveaux suivants :

Communication au sein de votre organisme

Pendant une situation d'urgence, le nombre « d'utilisateurs internes » d'un système de communication augmente souvent considérablement en raison des changements requis par la situation d'urgence. Le système d'informations utilisé ne pourra peut-être pas faire face à ces demandes, sous l'effet d'une surcharge. Il risque de s'effondrer, ce qui entraînerait un retard ou une perte d'informations. Pendant la situation d'urgence, le flux d'informations gagne en complexité, perd en clarté et en rapidité (par exemple le nombre de personnes occupant le même type de poste augmente, de nouvelles tâches inhabituelles se créent et certaines personnes se trouvent mutées à d'autres types de poste). Les moyens de communication normaux ne conviennent plus. Une planification de la préparation peut attirer l'attention sur ces problèmes et il est souvent nécessaire d'inventer de nouvelles solutions.

Communication entre les organismes

Pendant la phase de préparation, on établit et teste des contacts entre différents organismes. Il peut arriver que ces nouveaux contacts jouent un rôle dans une situation d'urgence, rendant de nouveaux flux d'informations - difficiles à établir et à conserver - nécessaires. La planification doit prévoir les organismes impliqués dans une intervention d'urgence. Par conséquent, la formation doit également insister sur l'importance de la collaboration avec des personnes nouvelles et, si possible, il faut les impliquer dans des exercices.

Communication organismes → public

Pendant une situation d'urgence, les organismes devront diffuser différents types d'informations au public. Les organismes doivent prendre en compte ce qui est important pour le public et non ce qui est important pour l'organisme. Les messages adressés au public doivent limiter les incertitudes. Le contenu général des messages doit être planifié à l'avance, et les détails dépendre de considérations tactiques.

Communication public → organismes (retour d'informations)

Le public est souvent en quête d'aide et d'instructions. Les organismes les plus exposés ne sont souvent plus en mesure de faire face à l'accroissement de la demande d'informations, ce qui peut nuire à d'autres flux d'informations. La planification permet de prévoir les requêtes, les sources d'information, ainsi que les points de contact pour la diffusion de l'information. L'objectif est de transmettre une certaine cohérence : « Un seul message, plusieurs voix ».

FI-CP.10. SOURCES D'INFORMATION

Sources d'information destinées au public

Le public réagit de façon positive aux informations fournies par une source si elle lui paraît crédible. Les informations communiquées doivent être cohérentes, fiables et factuelles, et doivent tenir compte des besoins des publics visés. Pendant une situation d'urgence, la plupart des gens reçoivent très volontiers de l'information et la recherchent très activement dans de nombreuses sources. Toutefois, certaines personnes tombent dans l'apathie sous l'effet du stress dû à la situation et ne souhaitent pas être informées, même si elles sont en danger. L'information sur la situation d'urgence provient de plusieurs sources, certaines informelles, certaines ayant des intérêts particuliers et certaines crédibles. Il est important de surveiller non seulement ce que ces autres sources affirment, mais également d'adapter les informations officielles en fonction de ces dernières, soit pour contrer des informations erronées, soit pour ajouter des faits ayant été vérifiés.

Différentes sources d'information ont différents objectifs, en termes de contenu ou de priorité. Il peut exister des différences d'intention entre la source et son destinataire.

Le public recourt à plusieurs sources lorsqu'il essaie d'obtenir des informations sur une situation d'urgence. Cette tendance, constatée au niveau international, doit orienter la façon dont nous choisissons de communiquer sur les questions complexes liées aux risques. La population obtient et compare le plus d'informations possibles à partir d'un grand nombre de sources, allant de membres de la famille sur le lieu de l'accident à des chaînes d'information internationales.

Si les messages transmis par différentes sources d'information sont suffisamment similaires, les membres de la population sont tentés de penser qu'ils peuvent avoir confiance dans leur contenu et leur fiabilité. Ces messages peuvent être communiqués verbalement et physiquement. Ainsi, des signes visibles de cohérence et de fiabilité directement repérables (par exemple des identificateurs de personnels de police ou de santé publique tels que des badges et des sceaux officiels) permettent de diffuser des messages en lesquels le public a tendance à avoir confiance. Le public est également beaucoup plus susceptible de suivre des conseils de santé si la communauté semble être en crise, ce qu'indiquent la présence d'une ambulance ou d'autres instances officielles dans le voisinage.

Le public n'a pas le même niveau de confiance dans les différentes sources. Tandis que certaines sources - notamment médecins ou scientifiques - sont dignes de foi dans la plupart des États, le public exprime souvent beaucoup de défiance et de méfiance à l'égard des entreprises, de l'industrie et des politiques. Ces niveaux élevés de méfiance vont de pair avec une probabilité moindre qu'il suive les conseils dispensés. Toutefois, il existe de nombreuses possibilités de réduire la méfiance et d'augmenter la probabilité que le public suive les conseils qu'on lui prodigue, par exemple :

- en faisant diffuser les informations par un présentateur officiel, digne de confiance, ou par un porte-parole capable de fournir des informations factuelles, scientifiquement fondées et cohérentes.
- en prenant en compte des besoins réels du public, en répondant aux questions par des faits.

Sources d'information pour le RI

Les équipes d'intervention d'urgence doivent s'occuper des blessés, réagir au fur et à mesure (incendie, accident industriel ou événement naturel) et contrôler les niveaux de rayonnements. Elles doivent également coordonner les tâches avec les parties responsables sur le site de l'urgence, qui peut être une centrale nucléaire, un site industriel, un hôpital ou un autre type de bâtiment. Chacune de ces fonctions fournit une source d'information pour le RI. Les plans de communication sur les risques doivent inclure une liste de ces sources d'information et leurs coordonnées de contact, définir et tester des mécanismes pour pouvoir réellement communiquer avec ces sources pendant une urgence. Quelquefois, les attachés d'information souhaiteront établir le contact avec ces sources. Dans d'autres cas, c'est l'inverse qui se produira.

Votre organisme d'intervention d'urgence ne sera probablement pas le seul à intervenir pour faire face aux nombreux aspects d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Les pompiers, les hôpitaux, les écoles, les organismes de santé publique, les agences responsables de la protection de l'environnement, les agences de protection alimentaire, entre autres, seront également impliqués, selon la nature de l'urgence.

Si la communication avec le public dans votre organisme fait partie intégrante du SCI, ces autres agences doivent déjà faire partie d'un plan à coordonner. Il est important de coordonner les communications en fonction de ce qu'affirment ces organismes pour éviter les incohérences ou les conflits. Dressez la liste des autres agences et organismes qui sont impliqués ou seraient susceptibles de l'être et contactez-les. Définissez des mécanismes de communication pour les situations d'urgence et nommez du personnel spécialement affecté à cette tâche. Ceci est particulièrement important pour les premiers moments de l'urgence.

Les situations d'urgence nucléaire ou radiologique n'affectent généralement pas un seul endroit. Le plus petit incident soit-il, qui peut ne représenter aucun risque ou danger réel, peut rapidement susciter l'intérêt et entraîner la participation d'autres organisations de par le monde. Des organismes seront impliqués au niveau local, mais également des agences au niveau régional et national, telles que les organismes de santé, de transport, de protection de l'environnement, de sécurité nationale et des organisations agricoles. Au niveau international, citons des organisations telles que l'AIEA, l'Organisation mondiale de la santé, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture et l'Organisation météorologique mondiale. Autant de sources potentielles d'information pour le RI intervenant dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

En vous appuyant sur la liste des communications sur les risques liés aux situations d'urgence que vous envisagez, recensez toutes les organisations que la situation d'urgence est susceptible d'impliquer ou d'intéresser. Recueillez les informations de contact nécessaires. Mettez au point et testez des mécanismes de communication avec ces dernières pendant une situation d'urgence.

Exécutez les actions suivantes préalablement.

- ☐ Déterminez qui dans votre organisation sera chargé de collecter des informations cruciales sur la situation d'urgence (par exemple sur les niveaux de rayonnements, le nombre de blessés ou de décès).
- ☐ Désignez qui sera chargé de mobiliser les ressources et de faire des plans pour les actions publiques, telles que la mise à l'abri ou l'évacuation.
- ☐ Recueillez les informations de contact nécessaires pour pouvoir communiquer avec ces sources. Définissez des mécanismes de communication avec ces dernières pendant la situation d'urgence (numéros de téléphone fixe, numéros de portable, adresse électronique et numéro de télécopie).
- ☐ Recensez les autres organisations impliquées dans l'intervention. Certaines feront probablement déjà partie du SCI, mais d'autres pas.
- ☐ Pensez à inclure des agences à tous les échelons administratifs, ainsi que des agences internationales.

Nombre d'informations concernant la situation d'urgence transiteront par d'autres sources. Il importe de les suivre et d'en tenir compte pour trois raisons. D'abord, elles représentent un grand nombre d'yeux et d'oreilles et peuvent vous sensibiliser à des circonstances ou des événements que votre organisation ne connaît pas. On peut apprendre beaucoup de ces sources sur les événements. Ensuite, les médias d'information, les réseaux sociaux et les blogueurs vont certainement mal comprendre certaines choses. Tenez-vous à l'affût des rumeurs et des informations erronées et rectifiez-les rapidement. Enfin, il importe de savoir ce qui a été dit ou rapporté par d'autres parce que vous pourrez être confronté à des questions portant sur tel ou tel aspect ou circonstance provenant de ces sources. Si vous n'êtes pas au courant de ce qu'elles ont dit, votre crédit s'en trouvera entamé et le public risque de perdre confiance en votre organisation. Votre capacité d'influer sur le public dans le cadre de l'intervention d'urgence en cours s'en trouverait amoindrie.

Les médias peuvent être très actifs en cas d'urgence radiologique et font des bilans depuis plusieurs endroits. Ils sont une source potentielle d'information et surveiller les nouvelles peut fournir de précieux indices. Les questions posées par les médias peuvent indirectement fournir des informations, qui peuvent révéler ce qu'ils savent. En outre, les médias sont une source d'information majeure pour le public et certaines des informations fournies risquent de ne pas être précises. Le RI doit en être conscient pour corriger toutes les informations erronées, à la fois directement pour les médias en faisant état et sous forme de messages généraux destinés au public via différents moyens de communication.

Les médias en ligne incluent des sites d'information et de nouvelles, des blogues, des sites web d'organisations non gouvernementales (ONG) et des sites de médias sociaux. Ceux-ci sont particulièrement importants pour superviser les informations erronées. Faites une liste de tous les médias et sites en ligne à superviser. Sur un ordinateur, créez des signets pour les sites en ligne, susceptibles d'être rapidement utilisés pour contrôler ce type de sites. Lorsque quelque chose de nouveau ou d'important apparaît via une de ces sources, assurez-vous que des mécanismes sont mis en place pour que ces informations parviennent aux bonnes personnes dans votre organisation. Ceci pourra aider toutes les personnes impliquées dans l'intervention d'urgence.

Le grand public est également une source d'information pour le communicateur. Les thèmes au sujet desquels les gens appellent ou envoient des courriers électroniques, tout particulièrement les questions qu'ils posent, sont sources d'information. Ils peuvent informer

le RI sur les événements et les circonstances que les gens observent et que votre organisme ou vous-même êtes susceptibles de ne pas savoir. Qui plus est, les enquêtes du public sont une bonne source d'information, en temps réel, sur ce que les gens ressentent. Toutefois, n'oubliez pas que les personnes qui contactent l'agence sont une minorité par rapport à la population totale et qu'elles sont probablement plus anxieuses que la majorité.

FI-CP.11. PUBLICS

Dans la communication sur les situations d'urgence radiologique, il est important de noter que l'expression « grand public » est très vague et qu'il vaut mieux ne pas la considérer comme une entité unique. Le public est constitué de plusieurs groupes de personnes avec leurs intérêts, priorités et besoins propres qu'il faut parfois prendre en considération. Ainsi, même si un type de communication a porté ses fruits pour un groupe social donné, cela ne veut pas dire que ce sera le cas pour un autre groupe. Par conséquent, pour que la communication soit efficace, la phase de préparation doit prendre en compte tous les publics auxquels elle est destinée. Pour chaque situation d'urgence, le public est différent et peut même changer au cours de la situation.

Les différents groupes peuvent être impliqués directement ou indirectement dans la situation d'urgence. Certains d'entre eux peuvent être touchés plus visiblement et directement par les risques potentiels et sont par conséquent dépendants des informations communiquées. D'autres, qui ne seront peut-être pas soumis aux rayonnements, déclareront qu'ils veulent savoir ou qu'ils sont affectés par la situation globale.

Même si seuls les groupes réellement soumis aux rayonnements courent un risque réel, d'autres se demandent s'ils sont menacés. Communiquer rapidement des informations adéquates à ces deux types de groupes devrait être une priorité. Les situations d'urgence radiologique du passé ont montré que le groupe des « inquiets » - qui n'avaient pourtant été ni soumis aux rayonnements, ni blessés – est celui qui a mobilisé le plus de ressources médicales d'urgence. Pour limiter ce risque, il est nécessaire que la communication soit très claire sur les personnes exposées ou non. Notons qu'en cas de terrorisme impliquant des sources de rayonnements radioactives, les craintes du public risquent de se trouver exacerber du fait de l'incertitude concernant de nouveaux actes de malveillance. Les attachés d'information doivent envisager des solutions pour faire face à cette anxiété accrue tant dans la rédaction des informations et des messages que dans la communication sur des événements terroristes.

La liste suivante permet d'aider à recenser les différents publics possibles (les éléments ne sont pas classés en fonction d'une pondération ou d'une priorité quelconque, pas plus que la liste n'est exhaustive) :

- ☐ Personnes ayant directement subi des rayonnements.
- ☐ Familles et amis des personnes ayant subi des rayonnements.
- ☐ Personnes utilisant l'infrastructure dans la zone contaminée (par exemple écoles pour les enfants, parc de loisirs pour les retraités).
- ☐ Personnes susceptibles d'être concernées par les décisions prises en matière d'actions protectrices.
- ☐ Responsables des interventions et premiers intervenants.
- ☐ Personnes mesurant les niveaux de rayonnements.
- ☐ Décideurs.
- ☐ Personnes susceptibles de favoriser l'adoption de décisions sur la protection contre les rayonnements.
- ☐ Personnes susceptibles de faire obstruction aux décisions relatives à la protection contre les rayonnements.
- ☐ Personnes responsables de la réhabilitation du site contaminé.
- ☐ Personnes non contaminées mais devant être informées sur l'événement pour des raisons juridiques, aux termes d'un accord ou d'une convention.
- ☐ Personnes susceptibles de souffrir économiquement de la situation d'urgence.

- ☐ Autres organismes non impliqués dans l'intervention d'urgence, mais ayant un intérêt légitime dans cette dernière.
- ☐ Personnes cherchant à se rendre sur le site de l'urgence.

Il est vivement recommandé d'impliquer différents publics dans la phase de préparation. Le RI et ses attachés doivent se concentrer sur les relations et interactions avec le public pour comprendre les vrais moteurs de la confiance, pour l'établir et la maintenir.

Les groupes d'intérêt sont aujourd'hui un moyen efficace d'impliquer le public dans les décisions politiques. Une bonne intégration des groupes d'intérêt permet de créer confiance, compréhension et coopération. Si la confiance règne, ou si on la crée, impliquer certains groupes d'intérêt peut être une excellente méthode pour créer de la confiance chez d'autres groupes et entraîner par-là davantage de coopération.

FI-CP.12. MOYENS DE COMMUNICATION

Les moyens de communication permettent de transmettre l'information, soit à la cantonade, soit à des groupes particuliers. Les différents groupes utilisent différents moyens de communication auxquels ils font confiance, et le type d'information fournie doit être adapté au moyen de communication utilisé et au public visé. Quelle que soit la nature de la situation d'urgence, différents moyens de communication devraient être disponibles, allant de lignes téléphoniques fixes, de numéros de portables, à la télévision et aux stations de radio, en passant par des adresses électroniques et des services de messagerie.

Les médias d'information peuvent jouer un rôle dominant au cours de toutes les phases d'une situation d'urgence. Ils constituent non seulement le principal moyen d'information pour le grand public, en communiquant avec différents publics, mais ils peuvent aussi avoir une fonction de veille sociale en contrôlant l'intervention d'urgence. Les médias d'information servent de moyen de communication pour le public tant pendant la situation d'urgence que dans un second temps – par exemple, pendant l'assainissement d'un site contaminé.

Pendant une situation d'urgence, utiliser les médias locaux peut être le moyen le plus efficace de communiquer avec la population locale. On peut également prendre en compte plusieurs moyens de communication ; par exemple, on peut viser un public jeune via des messages Internet et dans les médias sociaux.

Le RI et ses attachés ont des niveaux de contrôle variables sur les différents moyens de communication, comme l'illustre le tableau 9.

TABLEAU 9. CONTRÔLE DES MOYENS DE COMMUNICATION PAR LE RI & SON ÉQUIPE

	Niveau de contrôle de l'organisme		
	Contrôle le plus important Outils organisationnels	Contrôle moins important Médias de masse	Contrôle moindre Moyens informels
Moyens de communication			
électroniques	pages web, centre d'appels (assistance téléphonique d'urgence)	télévision, radio, pages web de médias	téléphone portable, fixe, sites web personnels
imprimés	dépliants, prospectus, brochures	journaux, magazines	Dépliants édités par d'autres organismes / parties, lettres
contact personnel (face à face)	réunions publiques, avertissements personnels, centres d'information	interviews, centres d'information (briefing)	réunions organisées par d'autres organismes / parties, visites

FI-CP.13. OUTILS DE COMMUNICATION

Recommandations sur la structure d'un communiqué de presse

Bien que les médias d'information puissent avoir des fonctions spécifiques dans différents pays et régions, ils peuvent être un moyen très précieux de communiquer au public des informations sur la santé et la sécurité pendant les situations d'urgence. Un communiqué de presse bien rédigé aidera non seulement les journalistes à exécuter cette tâche, mais il a d'autant plus de chances d'être utilisé, s'il fournit des informations qui répondent aux besoins du public. Ceci signifie qu'un communiqué de presse doit être structuré de telle manière que les informations ou les messages les plus importants – relatifs à la santé et à la sécurité – apparaissent en premier et qu'ils soient suivis par des détails complémentaires.

Le communiqué de presse doit inclure la date de publication, l'adresse de l'organisme publiant le communiqué de presse, les personnes-contact et leurs coordonnées détaillées. Le premier paragraphe inclut toujours le point le plus important, « la nouvelle ». Les paragraphes suivants doivent développer le point principal et le traiter dans un langage simple et de façon suffisamment détaillée pour que la nouvelle soit compréhensible pour des lecteurs non avertis. Des modèles de communiqués de presse sont fournis à l'annexe I.

Pour les médias imprimés, s'il est possible de personnaliser l'information en rapportant les paroles du porte-parole ou du fonctionnaire responsable en le citant entre guillemets, la citation rendra la « nouvelle » encore plus intéressante pour le lecteur. Un communiqué de presse doit être aussi bref que possible : généralement une page, deux maximum.

Les professionnels de la communication impliqués dans les affaires nucléaires préfèrent souvent l'écrit parce qu'il est possible de rédiger le message de façon à fournir des détails précis. Toutefois, ce n'est pas nécessairement la meilleure méthode pour communiquer avec le public. C'est pourquoi on encourage également la communication orale directe pendant les situations d'urgence.

Une bonne pratique consiste à conserver des exemples de communiqués de presse de bonne qualité sur de nombreux sujets. Ils peuvent donner des idées lors de la rédaction d'un communiqué.

Mises à jour périodiques des informations

Pendant une situation d'urgence radiologique d'assez longue durée, on peut recourir à une autre approche ou à une approche complémentaire du communiqué de presse classique. À mesure que la situation d'urgence évolue, le RI peut juger opportun de diffuser les informations dès qu'elles sont disponibles, à intervalles réguliers et fréquents, sous forme de mise à jour périodique. Ce format suit la forme et le style d'un communiqué de presse classique, mais propose des mises à jour plus courtes, décrivant des développements spécifiques. Un exemple est fourni à l'annexe I.

Les mises à jour périodiques sont alors affichées les unes après les autres (message le plus récent en haut, messages les plus anciens en bas) sur un site web dédié à la situation d'urgence radiologique de sorte que les informations soient actuelles et facilement accessibles.

Toutes les communications effectuées doivent être consignées dans le CIP et/ou le COU.

Site web sur mesure dédié à la situation d'urgence

La création d'un site web sur mesure dédié à la situation d'urgence et apparaissant de façon bien visible sur le site web principal de l'organisme peut être le moyen de toucher le public Internet le plus vaste possible pendant une situation d'urgence radiologique. L'augmentation de la demande suite à une situation d'urgence majeure aura pour effet de surcharger la plupart des serveurs. La capacité d'appoint doit être configurée de façon à pouvoir répondre à des demandes de services à large bande au moins cinquante fois supérieures aux niveaux moyens. Des conventions d'hébergement externe peuvent être la solution la moins coûteuse pour héberger uniquement les pages consacrées à la situation d'urgence instantanément. Une façon de garantir la disponibilité constante des informations via Internet si la capacité du site web est dépassée ou perdue est de proposer les mêmes mises à jour via les médias sociaux.

Ce site web dédié doit être facile à mettre à jour et les responsables de l'équipe de communication doivent se partager la possibilité de corriger les informations. Il est impératif que le site web puisse être actualisé et modifié à distance au cas où les ressources sur site ne soient pas disponibles. Il doit également être facile de mettre en ligne des images, des vidéos, des liens hypertexte, pour que tous les types de données appropriés (par exemple cartes, diagrammes de l'organisme, photos appropriées) sur la situation d'urgence radiologique soient disponibles au grand public. Parmi les fonctions complémentaires utiles pour un site web dédié à une situation d'urgence, citons les fonctionnalités d'alimentation du web (telles que les flux RSS⁷), la fonctionnalité « lecture facile » pour les dispositifs mobiles et les environnements à faible bande passante utilisables aux endroits où les ressources Internet peuvent être limitées. Un mini site web à hébergement externe satisferait à ces exigences. Une capture d'écran du relevé d'alertes de l'AIEA, utilisé pendant l'intervention lors de l'accident de la centrale nucléaire de Fukushima Daiichi de la TEPCO, est fournie en exemple dans l'annexe I.

Conférences de presse

Le RI est chargé d'organiser une conférence de presse, mais doit préalablement obtenir l'aval du RO et des instances dirigeantes. Une conférence de presse est recommandée lorsqu'il existe un nombre important d'informations à communiquer aux médias et au grand public concernant la situation d'urgence.

La conférence de presse doit être modérée soit par le RI en chef ou par le porte-parole. Les experts techniques qui peuvent répondre aux questions relatives à leur domaine de spécialité doivent être disponibles pendant la conférence pour fournir des informations et répondre aux questions posées par les médias.

Préalablement à la conférence de presse, tous les présentateurs doivent discuter des rôles et des responsabilités et déterminer quel orateur répondra à des questions particulières. Tout doit être fait pour s'assurer que les messages sont cohérents d'un orateur à l'autre avant le début de la conférence de presse, et le RI et/ou le porte-parole doivent se préparer comme il faut pour garantir que les informations sont claires et cohérentes.

⁷ Le développement du sigle RSS est 'Really Simple Syndication' ou 'Rich Site Summary'. Un produit RSS permet aux utilisateurs du Web de recevoir les gros titres des nouvelles et les mises à jour de sites Web sélectionnés sur leur système de navigation ou sur leur appareil mobile dès qu'ils sont disponibles (réf. : <http://dictionary.reference.com/browse/rss>).

Si les orateurs de la conférence de presse ne sont pas en mesure de se rencontrer en personne, une réunion préparatoire peut avoir lieu par téléconférence. Les présentateurs doivent recevoir le maximum de soutien sur les questions attendues de la part des médias. Le RI et/ou le porte-parole doivent également aider les experts techniques à préparer des réponses concises et non techniques.

Une fois que la conférence commence, tous les présentateurs (noms, titres, organismes) doivent être connus des médias. Le modérateur doit brièvement introduire chaque présentateur et son domaine de spécialité et définir la durée de la conférence. Le modérateur doit également fournir un bref résumé des derniers détails connus sur la situation d'urgence radiologique. Après cette introduction, chaque présentateur doit faire une brève déclaration. Le modérateur incitera ensuite les médias à poser des questions (session de questions/réponses).

Pendant la session de questions/réponses, le modérateur doit demander à tous les représentants des médias de décliner leur identité et leur affiliation avant de poser une question. Le modérateur décide du moment de clore la conférence.

Le RI doit s'occuper de toute la logistique nécessaire pour préparer une salle de conférence, le système sonore, l'accès à distance par téléphone, l'enregistrement vidéo et/ou audio et l'interprétation linguistique (le cas échéant). Il peut être utile de prévoir un accès audio à distance pour les journalistes qui ne pourront pas assister en personne à la conférence.

La salle de conférence de presse doit être séparée de la salle des opérations (du COU) pour prévenir toute interférence avec l'intervention d'urgence. Toutefois, la salle de presse doit si possible être en mesure de voir le COU.

La conférence doit être notifiée bien à l'avance aux représentants des médias par un comité consultatif, qui doit être préparé et approuvé selon le même processus qu'un communiqué de presse.

Un enregistrement audio et/ou vidéo de la conférence doit être effectué (si possible) de façon à avoir un compte rendu in extenso des actes de la conférence. Un résumé des points clés peut être préparé, sous la forme d'un communiqué de presse, pour être publié après la conférence.

Médias sociaux

L'expression « médias sociaux » renvoie à Internet et aux dispositifs mobiles avant tout utilisés pour dialoguer, partager des contenus et discuter. Les médias sociaux se distinguent des médias plus classiques en ce qu'ils touchent un public plus vaste dans de nombreuses régions. Les médias sociaux peuvent déclencher des interventions publiques rapides, organisées et massives, requièrent un investissement financier minimal, sont accessibles et peuvent être mis à jour presque instantanément. En revanche, le coût en ressources humaines que représente l'entretien d'une relation efficace et profitable avec le public via les médias sociaux est identique à l'investissement existant dans le personnel de communication avec le public. Dans une situation d'urgence, l'activité du public peut être multipliée par 100 ou plus. Superviser, modérer le dialogue entre les médias sociaux et intervenir requiert une équipe engagée, des directives éditoriales claires pour maintenir le décorum et protéger la liberté d'expression, ainsi qu'une expérience préalable en gestion de la sensibilisation aux médias sociaux.

Dans la présente publication, les applications de médias sociaux renvoient aux outils Internet et aux outils mobiles tels que les blogues, podcasts, sites de réseautage social et autres applications de communication appropriées.

Les médias sociaux permettent une communication instantanée et bilatérale directe entre des personnes et des organisations. La différence majeure entre le site web d'une organisation et une plate-forme de médias sociaux est que les médias sociaux autorisent votre public à réagir et à répondre aux informations fournies. Un exemple de la façon dont l'AIEA a utilisé les médias sociaux au cours d'une intervention d'urgence est fourni à l'annexe I.

Le modèle de communication bilatérale des médias sociaux présente des avantages et des risques pour les organisations. On leur recommande vivement de procéder à une analyse détaillée de ces bénéfices et risques avant de mettre en œuvre une stratégie en matière de médias sociaux. Avant de se décider à être présents sur les médias sociaux, une organisation doit définir :

- ☐ Une stratégie claire et cohérente en fonction du type d'informations à diffuser ;
- ☐ Les responsabilités en matière de mises à jour et de gestion des médias sociaux ;
- ☐ Des règles sur la façon de répondre et de réagir aux commentaires provenant du grand public.

En outre, il est vivement recommandé qu'une organisation n'essaie pas de créer un moyen de communication via un nouveau média social pendant une situation d'urgence radiologique. Une équipe de communication doit avoir l'habitude d'utiliser les outils de médias sociaux en situation normale pour être préparée à l'augmentation de l'activité et des interventions qui peuvent survenir pendant une situation d'urgence radiologique à grande échelle.

On peut donner au public la possibilité de faire des commentaires sur un média social, mais il faut les surveiller de près tous les jours. Ces commentaires doivent être envoyés à un gestionnaire du média social choisi. Dans un but de transparence, il serait avantageux de mettre au point un ensemble de recommandations à suivre par le public lorsqu'il répond aux commentaires. Ces recommandations pourraient par exemple être : *« Les messages racistes, injurieux ou menaçants ne sont pas acceptables et seront supprimés par nos modérateurs. Notre objectif est de répondre à toutes les plaintes / tous les commentaires légitimes dès que nous le pouvons ».*

Assistance téléphonique d'urgence

Le grand public demande des informations sur les rayonnements, sur leurs effets sanitaires, etc., aux organisations officielles. Pour répondre à ces demandes, il est nécessaire de créer une assistance téléphonique d'urgence sur les problèmes sanitaires et/ou d'ordre plus général inhérents à une situation d'urgence radiologique pour prodiguer des conseils sanitaires et pour diffuser des informations correctes. Le nombre de personnels et de lignes téléphoniques doit être augmenté pour éviter d'être submergé pendant la phase initiale de l'urgence.

Il est utile de fournir des informations d'ordre général sur les sites web officiels sous forme de foire aux questions (FAQ), parce qu'un grand nombre de questions et de requêtes risquent de se répéter.

Au niveau d'une assistance téléphonique d'urgence dédiée aux effets sanitaires, on peut s'attendre à des commentaires et à un retour d'informations sur la gestion de la situation, à des appels hostiles/indignés, à des conseils proposés par le public et des soi-disant spécialistes. En outre, le personnel médical (à savoir médecins hospitaliers, dentistes,

infirmières, etc.) est susceptible d'appeler cette ligne téléphonique pour savoir s'il est sûr de traiter ou de recevoir des patients évacués du site de la situation d'urgence radiologique.

Exemples de questions souvent posées (FAQ) lors d'un accident dans une centrale nucléaire

- Veuillez expliquer la signification des valeurs numériques indiquées par les médias.
- Quelles mesures doivent-elles être prises pour décontaminer les matières radioactives ? Peut-on les emporter chez soi ?
- Je suis enceinte. Vais-je être affectée par les rayonnements ?
- J'habite une ville située à 200 km du site de l'accident. Vaut-il mieux éviter de sortir ? Je crois comprendre que les niveaux de rayonnements augmentent. Qu'en est-il de ma santé ?
- Est-ce que je prends des risques pour ma santé si je reçois une personne évacuée du site de l'accident ?
- Je suis sous traitement pour hyperthyroïdie. Est-ce que l'eau du robinet locale contenant de l'iode radioactif est mauvaise pour ma santé ?
- Comment l'iode radioactif affecte-t-il l'organisme une fois ingéré ?
- Je continue à me faire du souci même si les valeurs des substances radioactives détectées dans les légumes sont dans les normes de sécurité. N'ont-elles pas d'effets néfastes sur les femmes enceintes ou les enfants ?
- Selon les médias, les aliments ont été contaminés par les rayonnements. Y a-t-il des précautions à prendre lorsque nous consommons des légumes ou d'autres produits frais ?
- J'ai entendu dire que des substances radioactives ont été détectées dans l'eau du robinet. J'en ai bu avant de le savoir. Suis-je contaminé(e) ? Puis-je utiliser de l'eau pour prendre une douche, me gargariser, me brosser les dents, etc. ?
- Puis-je ouvrir une fenêtre ?
- Je souhaite obtenir une mesure de l'exposition que j'ai subie (dépistage de la contamination, comptage des doses subies par la totalité de l'organisme). Où puis-je le faire ?

Le personnel formé doit pouvoir facilement répondre aux appels téléphoniques et fournir aux appelants les informations demandées ou leur indiquer comment les trouver. Les employés de l'assistance téléphonique doivent être préparés à fournir des informations précises et claires sur de nombreux sujets ayant trait à l'urgence. Vous trouverez ci-dessous une liste de thèmes susceptibles d'être d'intérêt général pendant une situation d'urgence radiologique à grande échelle.

Thèmes d'intérêt général possibles pendant une situation d'urgence radiologique à grande échelle

- Mesures de radioprotection.
- Conditions d'évacuation.
- État de l'installation et/ou des matières radioactives.
- Restrictions de voyage.
- Impact sur l'environnement.
- Propositions d'aide.

Un message préenregistré de l'assistance téléphonique peut fournir aux appelants des informations immédiatement et filtrer le nombre de personnes qui auront besoin d'aide. Ces informations doivent inclure les actions protectrices et les recommandations les plus à jour.

Aux endroits où cette fonction est disponible, les autorités auront la possibilité de diffuser largement des messages contenant des informations sur l'urgence aux dispositifs mobiles.

Gestion des réactions du public

Les problèmes de santé et d'environnement liés aux situations d'urgence radiologique peuvent provoquer des émotions fortes, tels que la colère et l'hostilité. Pour gérer efficacement ces réactions, les RI et ses attachés ne doivent pas oublier que :

- L'hostilité est généralement dirigée vers les communicateurs en tant que représentants d'un organisme/d'une administration, et non en tant que personnes ;
- Traiter cette hostilité de façon inefficace peut nuire à la confiance et à la crédibilité.

Il est nécessaire de reconnaître l'existence d'hostilité, de contrôler l'appréhension, d'être à l'écoute et d'être préparé. Le mieux est de planifier, préparer et de s'entraîner à présenter ces problèmes. Les attachés d'information doivent prévoir les questions et les réponses et faire preuve d'empathie et de beaucoup d'attention. Ils doivent être capables d'admettre les frustrations des gens, d'être à leur écoute et de répondre à leurs questions attentivement. Généralement, établir la confiance entre les parties, se montrer ouvert et honnête, communiquer les informations à temps et avoir entretenu de bonnes relations dans le passé sont autant de facteurs qui permettent de diminuer l'hostilité.

Surveillance des médias

Pendant une situation d'urgence, il est indispensable de contrôler quelles informations les médias et autres sources (sites Internet non dédiés à l'actualité, groupes militants, autres agences gouvernementales, blogues et autres nouveaux médias) diffusent. Cela permet non seulement d'évaluer l'efficacité des efforts de communication fournis et des reportages médiatiques sur la situation d'urgence, mais également d'être à l'affût de toute rumeur ou d'informations erronées susceptibles de circuler sur la situation d'urgence.

FI-CP.14. RUMEURS ET CONTRÔLE DES RUMEURS

Il est important de contrôler et de collecter des informations sur les rumeurs dans les médias d'information ou dans le domaine public. Ceci peut se faire sous la forme d'une simple liste de suivi. Il peut être nécessaire de créer un centre de contrôle des rumeurs, selon l'échelle de la situation d'urgence. Ce centre peut être situé dans le CIP (voir paragraphe 2.2.).

Plus l'échelle de la situation d'urgence est grande, plus le nombre de sources d'information impliquées augmente. Les attachés d'information doivent être conscients de ce qu'affirment d'autres sources à propos de la situation pour trois raisons :

- Les autres sources peuvent disposer d'informations complémentaires importantes et précieuses.
- Les autres sources peuvent rapporter les choses de façon inexacte. Si ces fausses informations se propagent sur une longue période et sont répétées, elles passent pour la vérité.
- Si d'autres sources font état de faits relatifs à la situation d'urgence sur lesquels votre organisation n'est pas capable de s'exprimer quand on l'interroge, elle paraîtra incompétente, ce qui aura pour effet de nuire à la confiance du public et à l'efficacité de la communication.

Les rumeurs naissent lorsqu'un groupe essaie de comprendre une situation ambiguë, incertaine ou chaotique. Les rumeurs se propagent par les médias, par Internet, dans la communication orale et les individus peuvent également les transmettre à un grand nombre de personnes. Les rumeurs se répandent en fonction de leur attrait, de l'incertitude de la situation, du manque d'informations et de l'existence d'un groupe social solidaire. Certaines stratégies permettent d'empêcher le démarrage de la rumeur, d'autres de diminuer la crédibilité de la rumeur ou d'éviter qu'elle ne s'amplifie. Fournir des informations claires et transparentes au public est crucial.

Bien qu'il n'existe pas de recette pour lutter contre les rumeurs, il existe quelques recommandations :

- ☐ Ne cessez pas de fournir des informations fréquentes et détaillées au public.
- ☐ Le cas échéant, créez un centre de contrôle des rumeurs, pour détecter, suivre les rumeurs et y répondre.
- ☐ Le RI et ses attachés doivent être entraînés à réagir aux rumeurs. Imaginez quel type de rumeurs serait le plus susceptible de porter préjudice à votre organisation. Réfléchissez à des rumeurs similaires.
- ☐ Créez des relations solides et constructives avec le public de façon à ce qu'il doute des rumeurs, voire les rejette.
- ☐ Veillez à ce que la communication interne fonctionne bien au sein de votre organisation, de façon à ce qu'il ne devienne pas un terrain fertile aux rumeurs.

Pour mieux combattre une rumeur ou contrecarrer sa propagation, il est recommandé de réitérer les faits en diffusant des messages officiels, plutôt qu'en se contentant de rejeter la rumeur. Le simple fait de reconnaître une rumeur ou de la mentionner peut contribuer à la propager. Il faut maintenir la rumeur sous contrôle dès sa naissance, parce que plus elle se propage, plus elle est difficile à contrôler. Plus de personnes entendent une rumeur, plus elles sont tentées d'y croire. On doit ne négliger une rumeur que si elle est inoffensive ou si on pense qu'elle s'évanouira d'elle-même.

Fausse alertes

Une fausse alerte — situation où l'on prévient d'un danger alors qu'il ne s'est rien produit — peut représenter un problème majeur dans la communication des risques. Elle peut entraîner une peur non justifiée, attirer des ressources à un endroit où l'on n'en a pas besoin et risque de détourner les intervenants d'urgences réelles. Avec le temps, les gens risquent de commencer à ignorer toutes les alertes s'ils ont déjà été victimes de fausses alertes plusieurs fois dans la même région sous prétexte qu'il s'agit probablement d'une nouvelle fausse alerte. En termes simples, plus il y a de fausses alertes, moins les gens risquent de faire confiance aux organisations à risque élevé et à leurs communications. Les conséquences en termes de rayonnements peuvent être graves, dans la mesure où la prise en compte des alertes est d'une importance capitale pour la survie.

Les fausses alertes se produisent pour différentes raisons : rumeurs, fautes et erreurs de différents types (par exemple omissions, méprises ou estimations erronées), changements dans le développement d'une situation d'urgence et équipement de surveillance trop sensible.

Pour empêcher que les fausses alertes n'aient des conséquences graves, il faut les repérer le plus tôt possible et réagir immédiatement, entre autres en diffusant des informations sur la situation réelle et les raisons de l'alerte superflue.

FI-CP.15. CRÉATION DE RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Étant donné que les situations d'urgence radiologique sont propices à évoluer très rapidement, il est important d'avoir des contacts bien établis avec les médias clés déjà en place. Ceci implique d'avoir les coordonnées de contact des médias et de vérifier qu'ils ont les vôtres.

Une relation un tant soit peu personnelle doit préexister à la situation d'urgence de façon à pouvoir la couvrir objectivement et en détails. Il peut être utile de rencontrer le personnel des médias par avance (aussi bien les rédacteurs qui resteront dans leurs salles de rédaction, que les reporters qui seront sur le site pour couvrir les événements). Toutefois, n'oubliez pas que leur rôle est de rapporter ce qui se passe et qu'ils doivent respecter des délais serrés. C'est pourquoi il vaut peut-être mieux aller faire personnellement leur connaissance pour nouer de bons contacts personnels. Affecter des ressources à cette tâche peut se révéler être un précieux investissement. Étant donné que les situations d'urgence radiologique ne se produisent pas souvent, il peut être utile d'entretenir ce contact par des réunions périodiques, par des messages électroniques ou des appels téléphoniques. Les fluctuations de personnel étant également fréquentes dans le milieu du journalisme, créer et maintenir ces liens doivent être une préoccupation constante.

Alors qu'avoir noué de bonnes relations avant un accident nucléaire est une bonne pratique, il est impossible de les entretenir avec tous les médias susceptibles de couvrir une situation exceptionnelle. Il faut créer une liste de priorités, basée sur le nombre de lecteurs ou d'auditeurs qu'ils ont (telles que les principales chaînes de télévision et les agences de presse) et sur la façon dont ils se comportent dans des circonstances normales.

Les médias sont utiles pour communiquer des informations relatives à une situation d'urgence à des publics très vastes. Les médias peuvent être sélectionnés spécialement pour toucher certains publics en fonction de leurs intérêts ou du lieu où ils se trouvent. N'oubliez pas toutefois que les médias ne se contentent pas de transmettre des informations directement ; ils décident de ce qu'ils diffusent exactement en fonction de leur propre agenda. Les médias vendent de l'information pour générer du chiffre d'affaires et ceci influe considérablement sur les faits qu'ils présentent et sur la façon dont ils le font. Ils se perçoivent également comme la voix du public — évoquant des préoccupations qui sont dans l'intérêt du public. Pendant les débuts d'une situation d'urgence, les médias sont généralement plus susceptibles de rapporter des faits qui ne soulèveront pas de questions épineuses. Avec le temps ceci peut changer car les médias deviennent plus analytiques dans leurs reportages et leur évaluation de la situation d'urgence, et se font souvent l'écho de préoccupations de membres du public ou d'autres groupes d'intérêt. La rapidité avec laquelle ce revirement se produit dépend de la gravité de la situation d'urgence, mais elle dépend également fortement du niveau général de confiance et de crédibilité qu'a, aux yeux du public, l'organisme d'intervention, avant et pendant la situation d'urgence.

Avant une situation d'urgence, on peut également recourir aux médias dans le cadre d'efforts généraux visant à informer le public sur les problèmes de rayonnements et de mesures d'intervention d'urgence. Des occasions d'inviter les médias à participer à des séances d'information, à des événements, des visites et à pratiquer des simulations pour améliorer leurs connaissances du sujet avant une situation d'urgence peuvent également se présenter.

Les organisations doivent s'efforcer de créer des relations positives avec les médias préalablement à une situation d'urgence. Si les médias n'ont jamais entendu parler d'une organisation, ou s'ils considèrent qu'il est difficile d'en obtenir des informations, les reporters

iront chercher l'information ailleurs dans une situation d'urgence. Être accessible aux médias, fournir des réponses en temps voulu, se montrer ouvert et direct dans les relations au jour le jour avec les médias contribue largement à faire passer un organisme pour ouvert aux médias. Les relations proactives à l'égard des médias permettent également de consolider de bonnes relations, par exemple en ayant des porte-parole efficaces et bien informés disponibles pour des entretiens avec les médias clés (journalistes spécialisés dans les sciences, les problèmes sanitaires et l'environnement) sur un grand nombre de sujets.

Pour satisfaire les besoins des médias en images (animations visuelles) pendant une situation d'urgence, les attachés d'information doivent penser à faire des photos de bonne qualité et à enregistrer des métrages vidéo de qualité permettant de visualiser les événements. Si ceci n'est pas pratique ou possible, il faut prévoir un pool de médias pendant une situation d'urgence, où un petit nombre de caméras sont autorisées à filmer, mais doivent partager images ou photos avec tous les journalistes.

Plus la situation d'urgence est grave, plus la couverture médiatique est importante. Si les officiels chargés de l'intervention d'urgence ne communiquent pas pendant un certain temps, ne serait-ce que pendant une demi-heure dans une crise à grande échelle, les requêtes d'informations constantes (cycle de nouvelles médiatiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) signifient que les médias combleront les vides avec des informations obtenues de n'importe quelle autre source, comme par exemple de commentateurs sur site, d'entretiens exposant des réactions personnelles, de nouveaux développements (rumeurs ou autres), de critiques, etc. Ces informations risquent d'être imprécises et pourraient également nuire aux objectifs de l'intervention. Par conséquent, le RI et ses attachés doivent proposer des mises à jour régulières, même si cela signifie parfois qu'il n'y a pas eu de nouveaux développements. Ceci est particulièrement important pendant la phase initiale de l'intervention d'urgence.

Il est donc important de tenir compte des recommandations suivantes concernant les médias :

- ☐ Le processus de planification des situations d'urgence doit inclure des considérations particulières en termes de relations avec les médias.
- ☐ Identifiez les publics de médias spécifiques et leurs préférences, pour utiliser le média le plus efficace pendant la situation d'urgence. Restez conscient du fait que les réseaux sociaux sont le moteur du processus d'alerte.
- ☐ Attendez-vous à des demandes et des intérêts différents des médias locaux, régionaux, nationaux et internationaux ; les premiers sont en quête d'informations particulières, pratiques importantes pour les populations locales, alors que les derniers se préoccupent de satisfaire à des intérêts mondiaux plus vastes.

FI-CP.16. FORMATION DES MÉDIAS SUR LES INTERVENTIONS EN CAS D'URGENCE RADIOLOGIQUE

Former les médias est important, parce qu'ils reconnaissent généralement le besoin de citer des faits. Les médias reconnaissent aussi parfois qu'ils peuvent se mettre personnellement en danger pour couvrir une situation d'urgence radiologique. Nouer des relations avec les médias avant qu'un accident ne se produise implique aussi une formation factuelle sur les situations d'urgence radiologique. Cette formation doit être proposée à un endroit et à un moment qui convient parfaitement aux médias. Les informations fournies pendant les séances de formation doivent être simples, compréhensibles pour des personnes non spécialistes et pertinentes pour les médias d'information. Par exemple, les médias voudront savoir comment accéder au site de l'accident sans prendre de risque sanitaire, ou de quels types de protection personnelle de sécurité ils pourraient avoir besoin, en plus de vouloir comprendre les notions de base concernant la situation en matière de rayonnements.

Dans le cadre de ces formations, des documents auxquels les éditeurs peuvent se référer dans une situation d'urgence, ou que les reporters peuvent emporter sur le site à couvrir doivent être fournis. Ces documents doivent être concis et pertinents. Il peut par exemple s'agir de petits guides de poche ou de cartes de référence de format poche à consulter rapidement. Ils doivent inclure les informations de contact des autorités d'intervention en situation d'urgence, notamment les coordonnées du RI.

Étant donné que la fluctuation du personnel est fréquente dans la plupart des organes d'information, la formation doit être proposée à intervalles réguliers pour maintenir un bon contact. Chaque fois que c'est possible, les médias d'information doivent être invités à participer à des exercices d'urgence. Nombreux sont les organes d'information qui tendent à décliner ce genre d'invitations, en invoquant leur besoin d'indépendance aux organisations sur lesquelles ils font des reportages. Insister sur le fait que ces exercices pourraient les aider à couvrir la situation d'urgence sur laquelle leur personnel devra s'exprimer est susceptible d'aider.

Parallèlement aux autorités, les exploitants devraient organiser des réunions régulières avec les médias qui couvrent leurs centrales au quotidien, avec les médias susceptibles de couvrir la centrale pendant une situation d'urgence, et avec les médias intéressés par ce genre de formation. L'objectif de ces réunions est de familiariser les médias avec les points suivants :

- ☐ Statut actuel des installations et des activités impliquant des sources de rayonnements ionisants.
- ☐ Notions de base sur les activités des centrales nucléaires.
- ☐ Généralités sur les problèmes de l'industrie nucléaire.
- ☐ Notions de base sur les rayonnements.
- ☐ Planification des situations d'urgence et des moyens d'intervention.
- ☐ Exercices d'urgence.
- ☐ Points de contact pendant une situation d'urgence.
- ☐ Coordination entre les agences d'intervention.

FI-CP.17. BONNES PRATIQUES POUR LES ATTACHÉS D'INFORMATION

Témoignez de l'empathie pour vos publics et respectez leurs émotions

Lorsqu'ils communiquent avec le public, les communicateurs doivent se montrer sensibles aux préoccupations des gens et les admettre. Ils doivent comprendre les facteurs spécifiques de perception du risque susceptibles de sous-tendre ces préoccupations. Plus la situation est ressentie comme menaçante, plus il est important de le faire, car les modifications chimiques dans le cerveau augmentent à mesure que le stress augmente et réduisent les aptitudes cognitives. L'influence émotionnelle de la situation d'urgence joue un rôle important sur la façon dont on la perçoit.

Soyez honnête et ouvert

Les communicateurs doivent être francs lorsqu'ils informent et ils doivent le faire le plus tôt possible. Si certaines informations ne peuvent pas être diffusées, dans le cas d'actes terroristes par exemple, il faut en indiquer les raisons. Être honnête et ouvert ne signifie pas seulement s'en tenir à la vérité dans ses propos, mais également accepter volontiers de fournir de l'information. Ceci aide à maintenir le niveau de confiance entre l'organisme d'intervention et le public.

Dites aux gens ce qu'ils peuvent faire

Les communicateurs doivent s'efforcer de donner aux gens le sentiment qu'ils sont maîtres de leur bien-être. Étant donné que la perception du risque par le public diminue quand le risque est contrôlé, les procédures d'intervention en situation d'urgence doivent inclure des mesures que le public peut prendre, par exemple où peut-il se rendre pour recevoir des soins, quelles sont les étapes physiques qui permettent de se protéger (abri, comprimés d'iode, évacuation), ou comment peut-il obtenir davantage d'informations ou se tenir informé des derniers développements. Les messages doivent souligner ces possibilités qui responsabilisent chaque fois que faire se peut.

Éviter les affirmations péremptoires

Les organisations de commandement et de contrôle, telles que les organismes d'intervention d'urgence, ont souvent l'impression qu'elles doivent montrer que tout est sous contrôle en affirmant sans hésiter des choses telles que « nous avons la situation sous contrôle » ou « votre santé n'est pas en danger ». De telles affirmations péremptoires peuvent poser problème si les conseils prodigués ou les évaluations changent à mesure que la situation évolue. Il est important que les messages diffusés soient moins péremptoires au cas où les circonstances exigeraient de les modifier.

Ne cherchez pas à dissimuler les incertitudes

Quand les communicateurs ne savent pas quelque chose, il vaut mieux le reconnaître, plutôt que prétendre le contraire et que l'on découvre plus tard qu'ils ont fourni des informations peu fiables. Faire preuve d'honnêteté en avouant son ignorance crée une confiance, qui peut l'emporter sur tous les doutes quant aux compétences résultant généralement de ce genre d'aveu.

Ne comparez pas les risques, c'est risqué

Étant donné que les risques entraînent des réactions émotionnelles différentes et qu'ils sont par conséquent perçus différemment, comparer un risque à un autre peut ne pas avoir l'effet escompté et est même susceptible d'entamer la crédibilité du communicateur. Ceci est particulièrement vrai si les risques sont comparés uniquement sur la base de leur probabilité, plutôt que sur la similarité perçue. Ainsi comparer le risque de cancer chez une personne ayant été exposée à des rayonnements pendant une situation d'urgence à un risque identique chez une personne exposée aux rayonnements dans le cadre de sa profession est plus approprié que comparer à un risque de cancer chez le fumeur.

Attention lorsque vous citez des chiffres

Dans la mesure où ce sont des sentiments aussi bien que des faits qui alimentent la perception du risque, ne citer que des faits (sous forme de statistiques et de nombres) omet de tenir compte de ce que ressentent les gens. Des recherches ont montré que même les personnes ayant un niveau élevé d'éducation ne comprennent souvent pas les chiffres. Et dans toutes les statistiques où il existe un risque sur x, il y aura toujours des gens pour s'identifier à ce risque. Vous pouvez utiliser des chiffres, mais en les présentant clairement et simplement. Ils ne doivent être utilisés que comme un des moyens de décrire le risque, comme un des outils permettant aux gens d'évaluer le risque pour eux-mêmes plutôt que comme quelque chose de décisif.

Préparez-vous à des réactions d'indignation

Lorsqu'un danger entraîne l'indignation du public, il est considéré comme moins acceptable et perçu comme un plus grand risque que le danger lui-même. Le risque d'indignation du public est réel dans les situations d'urgence radiologique. Les attachés d'information doivent être préparés à traiter l'urgence en elle-même, mais doivent également tenir compte des sentiments du public dans le contenu et dans la forme de leurs interventions.

Ne perdez pas de temps : définissez le contexte

Les premières impressions sur une situation sont déterminantes pour toutes les perceptions qui s'ensuivent. Les attachés d'information doivent d'eux-mêmes définir le cadre de ce que le public sait de l'événement ou du risque, brochant ainsi la première image des circonstances dans l'esprit du public, puisqu'elle constitue la référence par rapport à laquelle toutes les informations suivantes sont comparées.

Ne dites jamais « pas de commentaire »

Même si une crise est imminente, ne dites jamais « Pas de commentaire ». Mieux vaut pour un communicateur ne quasiment jamais utiliser cette expression. Elle suggère un manque de franchise, crée une atmosphère de secret et laisse à penser que vous savez quelque chose que vous ne souhaitez pas ou n'êtes pas autorisé à partager avec le public, créant du scepticisme et de la méfiance.

FI-CP.18. COMMUNICATION SUR LES ACTIONS PROTECTRICES À LONG TERME

Une situation d'urgence de grande ampleur suppose la mise en œuvre d'actions protectrices à long terme, qui requièrent des efforts continus en termes de communication avec le public.

Quand c'est possible, les informations sur les risques de rayonnements doivent être communiquées par une seule organisation faisant autorité, même si plusieurs sont impliquées. Une intervention multi-agence relayée par un seul porte-parole sur les risques peut établir une certaine clarté au niveau de la communication courante avec le public.

Il faut inclure les facteurs suivants dans la communication sur les actions protectrices à plus ou moins long terme :

- ☐ Description des voies d'exposition possibles aux rayonnements provenant d'une contamination résiduelle et description de toutes les actions protectrices nécessaires.
- ☐ Il faut faire des estimations des doses de rayonnements subies par les gens en utilisant les meilleures données disponibles et en les actualisant régulièrement grâce au suivi.
- ☐ Expliquez les conséquences sanitaires possibles des doses subies.
- ☐ Comparaison des doses de rayonnements estimées aux doses provenant d'autres sources de rayonnements (le rayonnement naturel et celui des cabinets médicaux étant de bons points de comparaison).
- ☐ Explication claire des risques liés à une exposition aux rayonnements, y compris des risques aigus et à long terme, dans un langage simple.
- ☐ Stratégie de communication claire pour publier les résultats d'un programme de surveillance probablement mis en place.
- ☐ Compte rendu au public des résultats détaillés des tests de surveillance des rayonnements et de ce que ces résultats signifient en termes de risque sanitaire.
- ☐ Communication d'informations sur la façon dont les personnes peuvent se protéger et protéger leurs familles.
- ☐ Communication d'informations sur l'efficacité des mesures de décontamination.
- ☐ Explication et communication claires sur les restrictions alimentaires susceptibles de durer beaucoup plus longtemps que toutes les autres actions protectrices, en raison du risque de contamination par ingestion.
- ☐ Explication claire de toutes réflexions particulières sur la santé animale.

Annexe I Modèles et exemples

Communiqué (À utiliser avant que des informations spécifiques ne soient disponibles) :

Date : [date de publication] [N° du communiqué de presse]

Heure : [heure de publication]

[Nom de l'organisme] confirme qu'il/elle a reçu un rapport sur [nature de l'événement]. Selon les informations dont on dispose à l'heure actuelle, [l'événement] s'est produit à [heure et lieu]. Selon les rapports [indiquer toutes les informations confirmées sur l'événement] et des mesures [indiquer les mesures initiales] sont prises pour protéger [le public, les intervenants, les produits, le commerce, ou spécifier comme il convient]. Le plan d'urgence [indiquer le nom du plan comme il convient] vient d'être activé [et nous avons activé notre Centre d'information du public].

[Nom de l'organisme] coordonne ses activités avec les intervenants présents sur le site et d'autres agences impliquées [indiquer lesquelles]. Nous vous transmettons d'autres informations dès que possible. [Donner des détails sur le calendrier des mises à jour ou des séances d'informations].

Pour plus d'informations :

Nom [nom de la personne-contact pour les médias] :

Titre [titre de la personne-contact pour les médias] :

Organisme :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

Mél. :

Site web :

Communiqué de presse
(en situation d'urgence radiologique incluant des engins à dispersion de radioactivité
et des accidents de transport de sources radioactives) :

Date : [date de publication] [N° du communiqué de presse]

.....

Heure : [heure de publication]

[Nom de l'organisme] confirme qu'une situation d'urgence s'est produite [nature de l'événement] qui implique [peut-être] des matières radioactives. Selon les informations dont nous disposons à l'heure actuelle, la [situation d'urgence] s'est produite à [heure et endroit]. Selon les rapports [indiquer toutes informations confirmées sur l'événement] et des mesures [indiquer les mesures initiales] sont prises pour protéger [le public, les intervenants, les aliments, les produits, le commerce, ou spécifier comme il convient]. Le plan d'urgence [indiquer le nom du plan comme il convient] vient d'être activé [et nous avons activé notre Centre d'information du public].

Nous invitons le public à respecter les recommandations suivantes :

- Ne manipulez pas d'objet pouvant être radioactif [fragment d'une bombe ou tout élément prélevé sur le site].
- Les personnes ayant quitté le site sans avoir été testées par le [indiquer] doivent changer de vêtements, se doucher (si possible), se laver les mains avant de manger et se rendre à [indiquer] pour être testées et pour recevoir de nouvelles instructions.
- Toute personne ayant transporté quelqu'un (des blessés par exemple) doit se rendre à [spécifier l'endroit] pour un suivi individuel et un suivi de contamination de son véhicule.

[Si l'on suspecte un rejet de matières en suspension dans l'air (spécifier, selon le scénario)] on recommande aux personnes se trouvant à environ 1 km [donner description locale – rues, quartiers – compréhensible pour le public] de prendre les mesures suivantes :

- Rester à l'intérieur jusqu'à [indiquer quand ces rejets réels ou envisageables cesseront].
- Ne pas manger ou ne pas boire quoi que ce soit qui ait pu être contaminé (par exemple légumes ayant poussé à l'extérieur ou eau de pluie) jusqu'à nouvel ordre.
- S'assurer que les enfants ne jouent pas sur le sol.
- Se laver les mains avant de manger.
- Éviter les endroits poussiéreux ou les activités qui font de la poussière.
- Ne pas avoir peur des personnes évacuées (il n'est pas dangereux d'être près d'elles).
- Ne pas se rendre sur le site en tant que bénévole ou pour porter secours. Si de l'aide est nécessaire, des annonces seront faites.

Si vous avez un souci de santé, rendez-vous à [une fois disponible, indiquer un lieu loin de l'hôpital local où un suivi sera effectué et où l'on répondra aux questions en suspens].

Les médecins doivent être prêts à identifier des patients présentant des symptômes d'exposition aux rayonnements [brûlures sans cause apparente — la personne ne se rappelle pas avoir été brûlée].

Pour toute question, veuillez appeler [indiquer un numéro de service téléphonique d'urgence où un grand nombre d'appels ne pourra pas entraver l'intervention].
Nous vous transmettrons d'autres informations dès que possible. [Donner des détails sur le calendrier des mises à jour ou des séances d'informations].

Pour plus d'informations :

Nom [nom de la personne-contact pour les médias] :

Titre [titre de la personne-contact pour les médias] :

Organisme :

Téléphone (fixe et portable) :

Mél. :

Site web :

Communiqué de presse (cas d'une source perdue ou volée) :

Date : [date de publication] [N° du communiqué de presse]

.....

Heure : [heure de publication]

[Nom de l'organisme] confirme qu'un objet radioactif dangereux a été perdu/volé [spécifier]. Selon les informations dont nous disposons à l'heure actuelle, il a été perdu/volé [choisir] à [heure et lieu]. Le [nommer l'organisation gouvernementale dirigeant l'intervention] est [indiquer les mesures initiales prises (par exemple lancer une recherche)] et demande au public de l'aider à retrouver cet objet dangereux. Le plan d'urgence [indiquer le nom du plan le cas échéant] vient d'être activé [et nous avons activé notre Centre d'information du public].

Cet objet ressemble à [décrire et fournir une image ou un dessin si possible].

Nous invitons le public à respecter les recommandations suivantes :

- Cet objet est très dangereux. Si vous le trouvez, ne le touchez pas et restez au moins à 10 m de lui.
- Les personnes susceptibles d'avoir vu cet objet doivent immédiatement le signaler à [indiquer].
- Si vous avez touché cet objet ou que vous avez été près de lui, contactez [indiquer un numéro de téléphone où un grand nombre d'appels ne pourra pas entraver l'intervention].

Les médecins doivent être prêts à identifier des patients présentant des symptômes d'exposition aux rayonnements [brûlures sans cause apparente — la personne ne se rappelle pas avoir été brûlée].

On demande aux revendeurs de ferraille et aux acheteurs d'objets métalliques usagés de faire preuve d'une grande vigilance.

Si vous pensez avoir des informations susceptibles d'être utiles, veuillez appeler [donner un numéro de ligne téléphonique d'urgence où un grand nombre d'appels n'entravera pas l'intervention].

Nous vous transmettrons d'autres informations dès que possible. [Donner des détails sur le calendrier des mises à jour ou des séances d'informations].

Pour plus d'informations :

Nom [nom de la personne-contact pour les médias] :

Titre [titre de la personne-contact pour les médias] :

Organisme :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

Mél. :

Site web :

Communiqué de presse
(en cas de découverte d'une source dangereuse dans un lieu public
(par exemple aux douanes ou à la poste))

Date : [date de publication] [N° du communiqué de presse]

.....

Heure : [heure de publication]

[Nom de l'organisme] confirme que des matières radioactives dangereuses ont été découvertes à [indiquer]. Selon les informations dont nous disposons à l'heure actuelle, ces matières ont été découvertes à [heure et lieu]. Selon les rapports [indiquer toutes les informations confirmées sur les effets] et des mesures [indiquer les mesures initiales] sont prises pour protéger [le public ou spécifier comme il convient]. Le plan d'urgence [indiquer le nom du plan comme il convient] vient d'être activé [et nous avons activé notre Centre d'information du public].

Nous invitons le public à respecter les recommandations suivantes :

- Les personnes s'étant trouvées à proximité de l'endroit où les matières ont été découvertes dans les derniers [indiquer l'intervalle de temps] et/ou près de la source lors de son transport par la route/par bateau [indiquer le mode de transport] sont priées de contacter [indiquer] pour être examinées et pour recevoir de nouvelles instructions.

Les médecins doivent être prêts à identifier des patients présentant des symptômes d'exposition aux rayonnements [brûlures sans cause apparente — la personne ne se rappelle pas avoir été brûlée].

Si vous pensez avoir des informations susceptibles de nous être utiles ou pour toute question, veuillez appeler [indiquer un numéro de service téléphonique d'urgence où un grand nombre d'appels ne pourra pas entraver l'intervention].

Nous vous transmettrons d'autres informations dès que possible. [Donner des détails sur le calendrier des mises à jour ou des séances d'informations].

Pour plus d'informations :

Nom [nom de la personne-contact pour les médias] :

Titre [titre de la personne-contact pour les médias] :

Organisme :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

Mél. :

Site web :

Exemples

Communiqué de presse périodique

Nouvelles sur l'accident nucléaire de Fukushima (11 mars 2011, 11 h 45 UTC)

Fukushima Nuclear Accident Update (11 March 2011, 11:45 UTC)

The IAEA's Incident and Emergency Centre has received information from Japan's Nuclear and Industrial Safety Agency (NISA) that a heightened state of alert has been declared at Fukushima Daiichi nuclear power plant. NISA says the plant has been shut down and no release of radiation has been detected.

Japanese authorities have also reported a fire at the Onagawa nuclear power plant, which has been extinguished. They say Onagawa, Fukushima-Daini and Tokai nuclear power plants were also shut down automatically, and no radiation release has been detected.

The IAEA received information from its International Seismic Safety Centre that a second earthquake of magnitude 6.5 has struck Japan near the coast of Honshu, near the Tokai plant.

The IAEA is seeking further details on the situation at Fukushima Daiichi and other nuclear power plants and research reactors, including information on off-site and on-site electrical power supplies, cooling systems and the condition of the reactor buildings. Nuclear fuel requires continued cooling even after a plant is shut down.

The IAEA is also seeking information on the status of radioactive sources in the country, such as medical and industrial equipment.

The World Meteorological Organization has informed the IAEA that prevailing winds are blowing eastwards, away from the Japanese coast.

All IAEA staff in Japan, both in the Tokyo office and in nuclear facilities, are confirmed to be safe.

Fukushima Nuclear Accident Update (11 March 2011, 08:30 UTC)

The IAEA's Incident and Emergency Centre received information from the International Seismic Safety Centre (ISSC) at around 08:15 CET this morning about the earthquake of magnitude 8.9 near the east coast of Honshu, Japan.

The Agency is liaising with the Japanese Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) to confirm further details of the situation. Japanese authorities reported that the four nuclear power plants closest to the quake have been safely shut down.

The Agency has sent an offer of Good Offices to Japan, should the country request support.

Current media reports say a tsunami alert has been issued for 50 countries, reaching as far as Central America. The Agency is seeking further information on which countries and nuclear facilities may be affected.

Site web dédié à un accident

Exemple de relevé d'alertes de l'AIEA

IAEA Alert Log

Communications Update

HOME ANNOUNCEMENTS MAILING LIST

search go

Japan Earthquake Update (11 March 16:55 UTC)

11 March 2011
Announcements, Featured

Japanese authorities have informed the IAEA's Incident and Emergency Centre (IEC) that they have ordered the evacuation of residents within a three-kilometre radius of the Fukushima Daiichi nuclear power plant, and told people within a 10-kilometre radius to remain indoors.

The Japanese authorities say there has so far been no release of radiation from any of the nuclear power plants affected by today's earthquake and aftershocks.

"The IAEA continues to stand ready to provide technical assistance of any kind, should Japan request this," IAEA Director General Yukiya Amano said.

The IAEA's IEC continues to liaise with the Japanese authorities, and is in full response mode to monitor the situation closely round the clock.

Japan Earthquake Update (11 March 11:45 UTC)

11 March 2011
Announcements, Featured

The IAEA's Incident and Emergency Centre has received information from Japan's Nuclear and Industrial Safety Agency (NISA) that a heightened state of alert has been declared at Fukushima Daiichi nuclear power plant. NISA says the plant has been shut down and no release of radiation has been detected.

Japanese authorities have also reported a fire at the Onagawa nuclear power plant, which has been extinguished. They say Onagawa, Fukushima-Daini and Tokai nuclear power plants were also shut down automatically, and no radiation release has been detected.

The IAEA received information from its International Seismic Safety Centre that a second earthquake of magnitude 6.5 has struck Japan near the coast of Honshu, near the Tokai plant.

The IAEA is seeking further details on the situation at Fukushima Daiichi and other nuclear power plants and research reactors, including information on off-site and on-site electrical power supplies,

IAEA Twitter Feed

- International Nuclear Safety Experts Conclude IAEA Peer Review of Korea's Regulatory System <http://bit.ly/o5bKUi> 6 days ago
- IAEA Welcomes Progress towards Fukushima Power Plant Stabilization <http://bit.ly/nTX4vI> 7 days ago
- IAEA Chief to Visit Japan, Survey Fukushima Accident Site <http://bit.ly/qpn0li> 7 days ago

Categories

- Announcements
- Featured

Additional Resources

- IAEA Incident and Emergency Centre
- IAEA International Seismic Safety Centre
- IAEA Power Reactor Information System
- IAEA Press Room RSS Feed
- INES Scale
- Resources for Press


Utilisation des médias sociaux

facebook

Search


IAEA
International Atomic Energy Agency


 International Atomic Energy Agency (IAEA)'s Notes

 International Atomic Energy Agency (IAEA)'s Drafts

Browse Notes

 Friends' Notes

 Pages' Notes

 My Notes

 My Drafts

 Notes About Me


Jump to Friend or Page

Add tags

Subscribe

 International Atomic Energy Agency (IAEA)'s Notes

Edit import settings

Japan Earthquake Update (13 March 2011 12:55 UTC) 

by International Atomic Energy Agency (IAEA) on Sunday, March 13, 2011 at 4:11pm

Japanese authorities have informed the IAEA's Incident and Emergency Centre (IEC) that venting of the containment of reactor Unit 3 of the Fukushima Daiichi nuclear power plant started at 9:20AM local Japan time of 13 March through a controlled release of vapour. The operation is intended to lower pressure inside the reactor containment.

Subsequently, following the failure of the high pressure injection system and other attempts of cooling the plant, injection of water first and sea water afterwards started. The authorities have informed the IAEA that accumulation of hydrogen is possible.

Japanese authorities have also informed the IAEA that the first (i.e., lowest) state of emergency at the Onagawa nuclear power plant has been reported by Tohoku Electric Power Company. The authorities have informed the IAEA that the three reactor units at the Onagawa nuclear power plant are under control.

As defined in Article 10 of Japan's Act on Special Measures Concerning Nuclear Emergency Preparedness, the alert was declared as a consequence of radioactivity readings exceeding allowed levels in the area surrounding the plant. Japanese authorities are investigating the source of radiation.

The IAEA has offered its "Good Offices" to Japan to support the nation's response to the 11 March earthquake and tsunami. One IAEA capability intended to help member states during crises is the Response and Assistance Network (RANET). The network consists of nations that can offer specialized assistance after a radiation incident or emergency. Such assistance is coordinated by the IAEA within the framework of the Assistance Convention.

The IAEA continues to liaise with the Japanese authorities and is monitoring the situation as it evolves.

 **Patricia Pannier** pouvez-vous utiliser une bombe à fragmentation pour stopper la centrale de Fukushima?
March 13 at 4:22pm · Like

Annexe II

Listes de contacts au sein du personnel

Pour le RI et son équipe, il est important d’avoir des listes de contacts à jour de membres du personnel d’intervention d’urgence de façon à pouvoir les contacter à tout moment, y compris après les heures de bureau, le week-end et pendant les vacances. Ces mêmes informations peuvent être consignées dans différentes listes organisées par nom et par fonction (position). On peut chercher une personne spécifique par son nom et si l’on a besoin d’une personne pour communiquer avec les médias (par exemple), on peut d’abord consulter la liste des fonctions.

RI/attachés (par nom)

Nom	N° de poste	N° de domicile	N° de portable	Adresse électronique
Nom 1	####	###-###-####	###-###-####	
Nom 2	####	###-###-####	###-###-####	
Nom 3	####	###-###-####	###-###-####	
Nom 4	####	###-###-####	###-###-####	
(Autres ...)				

RI/attaché (par fonction)

Fonction	Nom	N° de poste	N° de domicile	Téléphone portable	Adresse électronique
RI en chef	Nom 1	####	###-###-####	###-###-####	
	Nom 2	####	###-###-####	###-###-####	
Porte-parole	Nom 3	####	###-###-####	###-###-####	
	Nom 4, etc.	####	###-###-####	###-###-####	
Relations avec les médias					
Responsables du suivi des médias					
Coordonnateur Internet					
Représentants des services d’assistance					

Agents de liaison					
Support informatique					
Personnel de soutien					

Annexe III
Formulaire de relevé des communications internes

Ce formulaire doit faire partie du système de relevé des communications internes ou de suivi. Il permet de regrouper toutes les communications dans un système organisé et facilement accessible au moment de l'intervention et par la suite, pendant les séances de débriefing et les activités tournant autour des leçons tirées.

DE : _____

DATE : _____

À : _____

HEURE : _____

MESSAGE :

RÉPONSE REQUISE ? Oui ☐ Non ☐

QUAND ? Immédiatement ☐ Dès que possible ☐ Dès disponibilité ☐

RÉPONSE :

COPIES À : ☐ RI en chef
☐ Porte-parole
☐ Relations avec les médias
☐ Services d'assistance téléphonique

RÉFÉRENCES

- [1] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Stakeholder Involvement Throughout the Life Cycle of Nuclear Facilities, IAEA Nuclear Energy Series No. NG-T-1.4, IAEA, Vienna (2011).
- [2] AGENCE DE L'OCDE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE, AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, INES, Échelle internationale des événements nucléaires et radiologiques, Manuel de l'utilisateur, Édition 2008, AIEA, Vienne (2011).
- [3] AGENCE DE L'OCDE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE, AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, BUREAU DE LA COORDINATION DES AFFAIRES HUMANITAIRES DE L'ONU, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINE DE LA SANTÉ, Préparation et intervention en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, collection Normes de sûreté n° GS-R-2, AIEA, Vienne (2004).
- [4] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Méthode d'élaboration de mesures d'intervention en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, collection Préparation et intervention en cas de situation d'urgence, EPR-METHOD 2003, AIEA, Vienne (2009).
- [5] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, WORLD HEALTH ORGANIZATION, Generic Procedures for Medical Response During a Nuclear or Radiological Emergency, EPR-MEDICAL, IAEA, Vienna (2005).
- [6] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, ASSOCIATION INTERNATIONALE DES SERVICES D'INCENDIE ET DE SECOURS, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINE DE LA SANTÉ, Manuel destiné aux premiers intervenants en cas de situation d'urgence radiologique, EPR-PREMIERS INTERVENANTS 2006, AIEA, Vienne (2006).
- [7] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Convention sur la notification rapide d'un accident nucléaire et Convention sur l'assistance en cas d'accident nucléaire ou de situation d'urgence radiologique, Collection juridique n° 14, AIEA, Vienne (1988).
- [8] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Emergency Notification and Assistance, Technical Operations Manual, EPR-ENATOM, IAEA, Vienna (2007).
- [9] EUROPEAN COMMISSION, EUROPEAN POLICE OFFICE, FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS, INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, INTERNATIONAL CRIMINAL POLICE ORGANIZATION, INTERNATIONAL MARITIME ORGANIZATION, NUCLEAR ENERGY AGENCY OF THE ORGANIZATION FOR ECONOMIC AND CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, PAN AMERICAN HEALTH ORGANIZATION, UNITED NATIONAL ENVIRONMENT PROGRAMME, UNITED NATIONS OFFICE FOR THE CO-ORDINATION OF HUMANITARIAN AFFAIRS, UNITED NATIONS OFFICE FOR OUTER SPACE AFFAIRS, WORLD HEALTH ORGANIZATION, WORLD METEOROLOGICAL ORGANIZATION, In cooperation with INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION, UNITED NATIONAL SCIENTIFIC COMMITTEE ON THE EFFECTS OF ATOMIC RADIATION, Joint Radiation Emergency Management Plan of the International

- Organizations EPR-JPLAN (2010), Emergency Preparedness and Response, IAEA, Vienna (2010).
- [10] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINE DE LA SANTÉ, Critères à utiliser pour la préparation et la conduite des interventions en cas d'urgence nucléaire ou radiologique, Guide général de sûreté, GSG-2, AIEA, Vienne (2012).
 - [11] ACTON, J.M., ROGERS, B.M., ZIMMERMAN, P.D., "Beyond the Dirty Bomb: Re-thinking Radiological Terror", *Survival*, Volume 49, Issue 3 September (2007).
 - [12] ROGERS, M. et al., Mediating the social and psychological impacts of terrorist attacks: The role of risk perception and risk communication', *International Review of Psychiatry*, 19:3 (2007).
 - [13] COMMISSION INTERNATIONALE DE PROTECTION RADIOLOGIQUE, Grossesse et irradiation médicale, Publication 84 de la CIPR, Annales de la CIPR, Volume XXX, No 1, CIPR, Elsevier Sciences Ltd (2000).
 - [14] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, WORLD HEALTH ORGANIZATION, Development of an Extended Framework for Emergency Response Criteria: Interim Report for Comments, IAEA-TECDOC-1432, IAEA, Vienna (2005).
 - [15] INTERNATIONAL COMMISSION ON RADIOLOGICAL PROTECTION, Protecting People Against Radiation Exposure In The Event Of A Radiological Attack, ICRP Publication 96, ICRP, Oxford (2004).
 - [16] UNITED NATIONS SCIENTIFIC COMMITTEE ON THE EFFECTS OF ATOMIC RADIATION, Sources and Effects of Ionizing Radiation: United Nations Scientific Committee on the Effects of Atomic Radiation 2008 Report to the General Assembly with Scientific Annexes, Volume 1: Sources. N.-Y.: United Nations (2008).
 - [17] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Quantités dangereuses de matières radioactives (valeurs D), EPR-D-VALUES 2006, collection Préparation et conduite des interventions d'urgence, AIEA, Vienne (2012).
 - [18] FISCHHOFF B, SLOVIC P., LICHTENSTEIN S., et al., How Safe is Safe Enough - Psychometric Study of Attitudes Towards Technological Risks and Benefits, *Policy Sciences* 9:127-152 (1978).
 - [19] SLOVIC P., Perception of Risk. *Science* 236:280-285 (1987).
 - [20] COVELLO, V., SANDMAN, P., "Risk Communication: Evolution and Revolution," Anthony Wolbarst (ed.), *Solutions to an Environment in Peril*, Baltimore: John Hopkins University Press, pp. 164–178 (2001).
 - [21] RENN, O. and LEVINE, D., Credibility and Trust in Risk Communication, In: R. E. Kaspelson and P.J. Stallen (eds.): *Communicating Risks to the Public: International Perspectives*, Amsterdam und New York, Kluwer Academic, (1991).
 - [22] THE CHERNOBYL FORUM: 2003-2005, "Chernobyl's Legacy: Health, Environmental and Socio-Economic Impacts and Recommendations to the Governments of Belarus, the Russian Federation and Ukraine," IAEA, Vienna (2006).

DÉFINITIONS

(Les définitions assorties d'un astérisque sont valables dans la présente publication uniquement.)

accident

Tout événement inattendu, allant d'erreurs de fonctionnement, de défaillances de matériel ou autres contretemps, dont les effets ou conséquences possibles ne sont pas négligeables du point de vue de la protection ou de la sécurité.

action d'atténuation

Mesure immédiate prise par l'exploitant ou par un tiers :

- 1) pour réduire la probabilité que des problèmes qui entraîneraient une exposition à des matières radioactives ou des rejets ne se développent et ne nécessitent des actions urgentes sur site et hors site ; ou
- 2) pour diminuer les problèmes sources pouvant entraîner une exposition à des matières radioactives ou des rejets nécessitant des actions urgentes sur le site et hors site.

action protectrice

Intervention dont le but est de supprimer ou de réduire les doses auxquelles sont soumis les membres du public dans les situations d'urgence ou dans des situations d'exposition chronique.

action protectrice à long terme

Action de protection qui n'a pas de caractère d'urgence. De telles actions sont susceptibles d'être prolongées sur plusieurs semaines, mois ou années. Parmi elles, citons les évacuations, les actions agricoles défensives et les actions correctives.

centre d'alerte

Point de contact où du personnel est présent et peut être alerté à tout moment pour intervenir rapidement, ou pour intervenir face à une notification entrante (signification (1)), message d'alerte, demande d'assistance ou demande de vérification d'un message par l'AIEA, le cas échéant.

centre d'information du public (CIP)*

Lieu de coordination de toutes les informations officielles diffusées aux médias sur la situation d'urgence.

communication*

Processus d'échange de messages dans un contexte personnel, culturel et social, qui engendre une activité cognitive, des états et des comportements émotionnels. La communication n'est pas définie comme un simple échange d'informations, mais un processus complexe entre les parties impliquées, même si l'accent est souvent mis sur l'échange d'informations, c'est-à-dire uniquement sur l'aspect cognitif.

communication sur les risques*

Toute combinaison d'actions, de paroles et autres interactions qui intègrent et prennent en compte les perceptions des destinataires de l'information, dont l'objectif est d'aider les gens à prendre des décisions plus éclairées par rapport aux menaces qui pèsent sur leur santé et leur sécurité.

conséquences non radiologiques*

Effets sur les humains ou sur l'environnement qui ne sont ni déterministes ni stochastiques. Parmi eux, citons les effets sanitaires ou sur la santé ou la qualité de vie résultant de conséquences psychologiques, sociales ou économiques de la situation d'urgence ou de l'intervention effectuée.

contamination

Substances radioactives présentes sur des surfaces, ou dans des solides, liquides ou gaz (y compris dans l'organisme humain), alors que leur présence n'est ni intentionnelle ni souhaitable, ou processus provoquant leur présence à ces endroits.

dispositions (en cas d'intervention d'urgence)

Tous les éléments d'infrastructure nécessaires à l'exécution d'une fonction ou d'une tâche spécifique requise dans le cadre d'une intervention face à une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Ces éléments peuvent inclure des autorités et des responsabilités, une organisation, de la coordination, du personnel, des plans, des procédures, des installations, des équipements ou de la formation.

évaluation de la menace

Processus d'analyse systématique des risques associés aux installations, activités ou sources dans les limites ou au-delà des frontières d'un État pour identifier :

- 1) les événements et les domaines associés où des actions protectrices et des contre-mesures d'urgence peuvent être prises dans l'État ; et
- 2) les actions qui seraient efficaces pour limiter les conséquences de tels événements.

évaluation des doses

Évaluation des doses auxquelles ont été soumis une personne ou un groupe de personnes.

exploitant

Toute organisation ou personne demandant l'autorisation ou autorisée et/ou responsable de la sécurité nucléaire, des rayonnements, des déchets radioactifs ou du transport de matières radioactives lorsqu'elles effectuent des activités dans une installation nucléaire ou sont au contact d'une source de rayonnements ionisants. Ce terme désigne des personnes privées, organes gouvernementaux, transporteurs ou expéditeurs, titulaires de permis d'exploitation, hôpitaux et travailleurs indépendants. Il désigne les personnes qui contrôlent directement une installation ou une activité pendant son utilisation (telles que les manipulateurs en électroradiologie médicale ou les transporteurs) ou, dans le cas d'une source qui n'est pas sous contrôle (telle qu'une source égarée ou déplacée illicitement, ou un satellite rentrant), les personnes responsables de la source avant d'en avoir perdu le contrôle.

exposition

Fait de s'exposer ou d'être exposé à des rayonnements. L'exposition peut soit être externe (irradiation par des sources extérieures à l'organisme), soit interne (irradiation par une source absorbée par l'organisme).

groupes de population particuliers

Membres du public pour lesquels des dispositions particulières sont nécessaires pour pouvoir prendre des actions protectrices efficaces. Citons par exemple les personnes handicapées, les patients des hôpitaux et les prisonniers.

hors site : à l'extérieur du site.

incident

Tout événement imprévu, incluant des erreurs de fonctionnement, dysfonctionnements de matériel, événements déclencheurs, signes avant-coureurs d'accident, accidents évités de justesse ou autres mésaventures, tout acte défendu, malveillant ou non, dont les effets ou conséquences possibles ne sont pas négligeables sur le plan de la protection ou de la sécurité.

intervention (d'urgence)

Actions exécutées pour limiter les conséquences d'une situation d'urgence sur la santé, la sécurité humaines, la qualité de vie, les biens matériels et l'environnement. Elles peuvent également servir de base à la reprise d'une activité sociale et économique normale.

moyens de communication*

Utilisés pour transmettre l'information, soit à la cantonade, soit en ciblant des groupes de population particuliers. Le type d'information doit être adapté à la fois au moyen utilisé et au public visé. Les moyens de communication classiques incluent les médias électroniques (radio et télévision) et les médias imprimés (journaux et magazines). Ces informations peuvent être fournies sous la forme de communiqués de presse (où les médias décident s'ils choisissent d'utiliser l'information), de publicité payée d'avance (où l'on achète de l'espace d'impression ou du temps d'enregistrement) ou d'annonces du service public (où l'espace d'impression ou le temps d'antenne est pris en charge par les médias).

Parmi les autres moyens de communication classiques, on peut citer :

- les sirènes d'alarme
- les haut-parleurs mobiles
- les services gratuits d'assistance téléphonique (pour répondre aux questions des appelants)
- les centres d'information du public (où les résidents touchés peuvent se renseigner et poser des questions)
- les présentations
- les réunions publiques

niveau opérationnel d'intervention (NOI)

Niveau calculé, mesuré par des instruments ou déterminé par des analyses de laboratoire, qui correspond à un niveau d'intervention ou à un niveau d'action. Les NOI s'expriment généralement en termes de débits de dose ou d'activité de matières radioactives libérées, de concentrations dans l'air, intégrées dans le temps, de concentrations au sol ou en surface, ou de concentrations d'activité des radionucléides dans des échantillons environnementaux, d'alimentation ou d'eau. Un NOI est un niveau opérationnel utilisé immédiatement et directement (sans évaluation plus approfondie) pour déterminer les actions protectrices appropriées sur la foi d'une mesure environnementale.

notification

1) Rapport soumis à une autorité nationale ou internationale fournissant des détails sur une situation d'urgence réelle ou envisageable, tel que le réclame la Convention sur la notification rapide d'un accident nucléaire ;

2) Ensemble de mesures prises en cas de détection de situations d'urgence afin d'alerter toutes les organisations chargées de prendre des mesures d'intervention d'urgence dans ce type de situation.

organisme d'intervention

Organisme désigné ou reconnu par un État comme responsable de la gestion ou de la mise en œuvre d'un aspect quelconque d'une intervention d'urgence.

phase d'urgence

Période de temps allant de la détection de problèmes justifiant une intervention d'urgence jusqu'à l'accomplissement de toutes les mesures prises en prévision des problèmes radiologiques au cours des premiers mois de la situation d'urgence ou en réaction à ces derniers. Cette phase s'achève généralement lorsque la situation est sous contrôle, lorsque les problèmes radiologiques hors site ont été suffisamment bien définis pour identifier où des restrictions alimentaires et où une évacuation temporaire sont nécessaires, et où toutes les restrictions alimentaires et évacuations temporaires ont été effectuées.

phase initiale

Période de temps allant de la détection de problèmes nécessitant la mise en œuvre de mesures d'intervention - à prendre rapidement pour qu'elles soient efficaces - jusqu'au moment où ces mesures prennent fin. Ces mesures incluent la prise d'actions d'atténuation par l'exploitant et d'actions protectrices urgentes sur le site et hors site.

plan d'urgence

Description des objectifs, de la politique et du concept des opérations d'intervention face à une situation d'urgence et de la structure, des autorités et des responsabilités dans le cadre d'une intervention systématique, coordonnée et efficace. Le plan d'urgence sert de fondement au développement d'autres plans, procédures et listes de contrôle.

porte-parole*

Personne engagée pour parler au nom d'autres.

premiers intervenants

Premiers membres d'un service d'intervention d'urgence à intervenir sur les lieux d'une urgence.

procédures d'urgence

Ensemble d'instructions décrivant en détail les actions à effectuer par le personnel d'intervention d'urgence.

rayonnements ionisants*

Terme général désignant les rayonnements (par opposition à la lumière visible normale) susceptibles de causer des lésions en formant des ions lorsqu'ils traversent les tissus. Les principaux types de rayonnements ionisants sont les rayons gamma, bêta, les rayons X et les neutrons.

responsable de l'information (RI)*

Personne dont le rôle principal est d'informer le public et les médias et de coordonner toutes les sources d'information officielles pour garantir la cohérence du message transmis au public.

responsable des opérations (RO)*

Personne responsable de l'intervention d'urgence.

responsable de la radioprotection

Personne techniquement compétente en protection contre les rayonnements pour un type donné de pratique, désignée par le titulaire d'enregistrement ou le titulaire d'un permis d'exploitation pour contrôler le respect des limites réglementaires décrites dans les normes internationales de sécurité.

services d'urgence

Organisations d'intervention hors site locales qui sont généralement disponibles et qui exécutent des fonctions d'intervention d'urgence. Au nombre de ces dernières, citons la police, les pompiers, les services de secours, les services d'ambulance et les équipes de contrôle des matières dangereuses.

situation d'urgence

Situation ou événement exceptionnel nécessitant une action rapide, d'abord pour limiter un risque ou des effets néfastes pour la santé et la sécurité humaines, pour la qualité de vie, les biens ou l'environnement. Il peut s'agir de situations d'urgence nucléaire ou radiologique et de situations d'urgence classiques, telles que les incendies, les rejets de produits chimiques dangereux, les tempêtes ou les tremblements de terre. On entend par là les situations où une action rapide permet à coup sûr de limiter les conséquences d'un risque perçu.

situation d'urgence nucléaire ou radiologique

Urgence pendant laquelle il y a un risque, réel ou présumé, dû à :

- 1) l'énergie résultant d'une réaction nucléaire en chaîne ou de la décomposition de produits d'une réaction en chaîne ; ou
- 2) une exposition aux rayonnements.

situation d'urgence radiologique

Situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

source de rayonnements*

Tout ce qui peut causer une exposition à des rayonnements — par exemple en émettant des rayonnements ionisants ou en rejetant des substances ou des matières radioactives — et peut être traité comme une entité unique pour des raisons de protection et de sécurité. L'expression désigne généralement un objet ou un dispositif (par exemple un appareil à rayons X). Toutefois, l'expression peut également désigner une installation (par exemple une centrale nucléaire) ou toute autre source de rayonnements ionisants (par exemple la contamination).

spécialiste de l'évaluation radiologique

Personne qui, lors d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, assiste l'exploitant d'une source dangereuse en effectuant des relevés radiologiques, des évaluations de doses, en surveillant la contamination, en assurant la radioprotection des membres des équipes d'intervention d'urgence et en formulant des recommandations concernant les actions protectrices. Le spécialiste de l'évaluation radiologique est généralement le responsable de la radioprotection.

sur (le) site : dans la zone du site.

travailleur affecté aux interventions d'urgence

Travailleur susceptible de subir des doses supérieures aux limites d'exposition professionnelle au cours de l'exécution d'actions permettant de limiter les effets d'une situation d'urgence sur la santé et la sécurité humaines, la qualité de vie, les biens et l'environnement.

ABRÉVIATIONS

CIP	Centre d'information du public
COU	Centre des opérations d'urgence
EDR	Engin à dispersion de radioactivité
INES	Échelle internationale des événements nucléaires
NOI	Niveau opérationnel d'intervention
ONG	Organisation non gouvernementale
PCO	Poste de commandement des opérations
RI	Responsable de l'information
RO	Responsable des opérations
SCI	Système de commandement des interventions
SI	Système international d'unités
SUEI	Système unifié d'échange d'informations en cas d'incident ou d'urgence

CONTRIBUTEURS À LA RÉDACTION ET À LA RÉVISION

Bendam, K.	Centre national de l'énergie, des sciences et des techniques nucléaires (CNESTEN), Maroc
Berthelot, L.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Bigot, M.P.	Institut de radioprotection et sûreté Nucléaire (IRSN), France
Buglova, E.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Callen, J.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Clark, M.	Health Protection Agency (HPA), Royaume-Uni
Ford, J.	Santé Canada, Canada
Holyhead, R.	Association nucléaire mondiale (WANO), Royaume-Uni
Isaksson, R.	Agence finlandaise de la radioprotection et de la sécurité nucléaire (STUK), Finlande
Lehtinen, J.	Agence finlandaise de la radioprotection et de la sécurité nucléaire (STUK), Finlande
Leonin, R.	Institut de recherche nucléaire des Philippines (PNRI), Philippines
Maeoka, M.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
McKenna, T.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Melnitskaya, T.	Obninsk Scientific Research Center (Centre de recherche scientifique d'Obninsk) « PROGNOZ », Russie
Pagannone, B.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Perko, T.	Centre d'étude de l'énergie nucléaire (SCK-CEN), Belgique
Polic, M.	Université de Ljubljana, Slovénie
Rogers, B.	King's College, Londres, Royaume-Uni
Ropeik, D.	Ropeik & Associates, États-Unis d'Amérique
Sacchetti, D.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Tominaga, T.	Institut national des sciences radiologiques (NIRS), Japon
Tudor, G.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)

Vilar Welter, P.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Woods, D.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)

Commentaires reçus

Dyck, E.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Jubin, J.R.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Kajander, H.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Molloy, B.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)
Spiegelberg-Planer, R.	Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)

Réunions de consultation

Vienne, Autriche : 1^{er}-4 juillet 2008 ; 30 mars - 3 avril 2009 ; 22-26 mars 2010 ;
31 mai - 4 juin 2010 ; 26-29 juillet 2011

Utilisation pilote

Formation sur la communication avec le public en situation d'urgence :
Vienne, Autriche, 6-10 décembre 2010

Formation nationale sur la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou
radiologique : Bucarest, Roumanie, 7-11 février 2011

Formation nationale pour le Pakistan sur la communication avec le public en situation
d'urgence nucléaire ou radiologique :
Vienne, Autriche, 23-27 mai 2011

Formation régionale sur la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou
radiologique :
Kuala Lumpur, Malaisie, 11-15 juillet 2011

Formation régionale sur la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou
radiologique :
Zagreb, Croatie, 7-11 novembre 2011



IAEA

Agence internationale de l'énergie atomique

N° 22

Lieux de vente des publications de l'AIEA

Dans les pays suivants, vous pouvez vous procurer les publications de l'AIEA chez nos dépositaires ci-dessous ou auprès de grandes librairies. Le paiement peut être effectué en monnaie locale ou avec des coupons Unesco.

ALLEMAGNE

UNO-Verlag, Vertriebs- und Verlags GmbH, Am Hofgarten 10, 53113 Bonn
Téléphone : + 49 228 94 90 20 • Télécopie : +49 228 94 90 20 ou +49 228 94 90 222
Courriel : bestellung@uno-verlag.de • Site web : <http://www.uno-verlag.de>

AUSTRALIE

DA Information Services, 648 Whitehorse Road, MITCHAM 3132
Téléphone : +61 3 9210 7777 • Télécopie : +61 3 9210 7788
Courriel : service@dadirect.com.au • Site web : <http://www.dadirect.com.au>

BELGIQUE

Jean de Lannoy, 202 avenue du Roi, 1190 Bruxelles
Téléphone : +32 2 538 43 08 • Télécopie : +32 2 538 08 41
Courriel : jean.de.lannoy@infoboard.be • Site web : <http://www.jean-de-lannoy.be>

CANADA

Bernan Associates, 4501 Forbes Blvd, Suite 200, Lanham, MD 20706-4346, États-Unis d'Amérique
Téléphone : 1-800-865-3457 • Télécopie : 1-800-865-3450
Courriel : customercare@bernan.com • Site web : <http://www.bernan.com>

Renouf Publishing Company Ltd., 1-5369 Canotek Rd., Ottawa, Ontario, K1J 9J3
Téléphone : +613 745 2665 • Télécopie : +613 745 7660
Courriel : order.dept@renoufbooks.com • Site web : <http://www.renoufbooks.com>

CHINE

Publications de l'AIEA en chinois : China Nuclear Energy Industry Corporation, Translation Section, P.O. Box 2103, Beijing

CORÉE, RÉPUBLIQUE DE

KINS Inc., Information Business Dept. Samho Bldg. 2nd Floor, 275-1 Yang Jae-dong SeoCho-G, Seoul 137-130
Téléphone : +02 589 1740 • Télécopie : +02 589 1746 • Site web : <http://www.kins.re.kr>

ESPAGNE

Díaz de Santos, S.A., c/Juan Bravo, 3A, 28006 Madrid
Téléphone : +34 91 781 94 80 • Télécopie : +34 91 575 55 63
Courriel : compras@diazdesantos.es, carmela@diazdesantos.es, barcelona@diazdesantos.es, julio@diazdesantos.es •
Site web : <http://www.diazdesantos.es>

ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE

Bernan Associates, 4501 Forbes Blvd., Suite 200, Lanham, MD 20706-4346
Téléphone : 1-800-865-3457 • Télécopie : 1-800-865-3450
Courriel : customercare@bernan.com • Site web : <http://www.bernan.com>

Renouf Publishing Company Ltd., 812 Proctor Ave., Ogdensburg, NY, 13669
Téléphone : +888 551 7470 (n° vert) • Télécopie : +888 568 8546 (n° vert)
Courriel : order.dept@renoufbooks.com • Site web : <http://www.renoufbooks.com>

FINLANDE

Akateeminen Kirjakauppa, PO BOX 128 (Keskuskatu 1), 00101 Helsinki
Téléphone : +358 9 121 41 • Télécopie : +358 9 121 4450
Courriel : akatilauk@akateeminen.com • Site web : <http://www.akateeminen.com>

FRANCE

Form-Edit, 5 rue Janssen, B.P. 25, 75921 Paris Cedex 19
Téléphone : +33 1 42 01 49 49 • Télécopie : +33 1 42 01 90 90
Courriel : formedit@formedit.fr • Site web : <http://www.formedit.fr>

Lavoisier SAS, 145 rue de Provigny, 94236 Cachan Cedex
Téléphone : + 33 1 47 40 67 02 • Télécopie : +33 1 47 40 67 02
Courriel : romuald.verrier@lavoisier.fr • Site web : <http://www.lavoisier.fr>

HONGRIE

Librotrade Ltd., Book Import, P.O. Box 126, 1656 Budapest
Téléphone : +36 1 257 7777 • Télécopie : +36 1 257 7472 • Courriel : books@librotrade.hu

INDE

Allied Publishers Group, 1st Floor, Dubash House, 15, J. N. Heredia Marg, Ballard Estate, Mumbai 400 001
Téléphone : +91 22 22617926/27 • Télécopie : +91 22 22617928
Courriel : alliedpl@vsnl.com • Site web : <http://www.alliedpublishers.com>

Bookwell, 2/72, Nirankari Colony, Delhi 110009
Téléphone : +91 11 23268786, +91 11 23257264 • Télécopie : +91 11 23281315
Courriel : bookwell@vsnl.net

ITALIE

Libreria Scientifica Dott. Lucio di Biasio « AEIOU », Via Coronelli 6, 20146 Milan
Téléphone : +39 02 48 95 45 52 ou 48 95 45 62 • Télécopie : +39 02 48 95 45 48
Courriel : info@libreriaaeiou.eu • Site web : www.libreriaaeiou.eu

JAPON

Maruzen Company Ltd, 1-9-18, Kaigan, Minato-ku, Tokyo, 105-0022
Téléphone : +81 3 6367 6079 • Télécopie : +81 3 6367 6207
Courriel : journal@maruzen.co.jp • Site web : <http://www.maruzen.co.jp>

NOUVELLE-ZÉLANDE

DA Information Services, 648 Whitehorse Road, Mitcham Victoria 3132, Australie
Téléphone : +61 3 9210 7777 • Télécopie : +61 3 9210 7788
Courriel : service@dadirect.com.au • Site web : <http://www.dadirect.com.au>

ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Dépt. I004, Bureau DC2-0853, First Avenue at 46th Street, New York, N.Y. 10017, États-Unis d'Amérique (ONU)
Téléphone : +800 253-9646 ou +212 963-8302 • Télécopie : +212 963-3489
Courriel : publications@un.org • Site web : <http://www.un.org>

PAYS-BAS

De Lindeboom Internationale Publicaties B.V., M.A. de Ruyterstraat 20A, 7482 BZ Haaksbergen
Téléphone : +31 (0) 53 5740004 • Télécopie : +31 (0) 53 5729296
Courriel : books@delindeboom.com • Site web : <http://www.delindeboom.com>

Martinus Nijhoff International, Koraalrood 50, P.O. Box 1853, 2700 CZ Zoetermeer
Téléphone : +31 793 684 400 • Télécopie : +31 793 615 698
Courriel : info@nijhoff.nl • Site web : <http://www.nijhoff.nl>

Swets and Zeitlinger b.v., P.O. Box 830, 2160 SZ Lisse
Téléphone : +31 252 435 111 • Télécopie : +31 252 415 888
Courriel : info@swets.nl • Site web : <http://www.swets.nl>

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Suweco CZ, S.R.O., Klecakova 347, 180 21 Prague 9
Téléphone : +420 26603 5364 • Télécopie : +420 28482 1646
Courriel : nakup@suweco.cz • Site web : <http://www.suweco.cz>

ROYAUME-UNI

The Stationery Office Ltd, International Sales Agency, P.O. Box 29, Norwich, NR3 1 GN
Téléphone (commandes) : +44 870 600 5552 • (demandes de renseignements) : +44 207 873 8372 •
Télécopie : +44 207 873 8203
Courriel (commandes) : book.orders@tso.co.uk • (demandes de renseignements) : book.enquiries@tso.co.uk •
Site web : <http://www.tso.co.uk>

Commandes en ligne

DELTA Int. Book Wholesalers Ltd., 39 Alexandra Road, Addlestone, Surrey, KT15 2PQ
Courriel : info@profbooks.com • Site web : <http://www.profbooks.com>

Ouvrages sur l'environnement

Earthprint Ltd., P.O. Box 119, Stevenage SG1 4TP
Téléphone : +44 1438748111 • Télécopie : +44 1438748844
Courriel : orders@earthprint.com • Site web : <http://www.earthprint.com>

SLOVÉNIE

Cankarjeva Založba d.d., Kopitarjeva 2, 1512 Ljubljana
Téléphone : +386 1 432 31 44 • Télécopie : +386 1 230 14 35
Courriel : import.books@cankarjeva-z.si • Site web : <http://www.cankarjeva-z.si/uvoz>

Les commandes et demandes d'information peuvent aussi être adressées directement à :

Unité de la promotion et de la vente, Agence internationale de l'énergie atomique

Centre international de Vienne, B.P. 100, 1400 Vienne (Autriche)
Téléphone : +43 1 2600 22529 (ou 22530) • Télécopie : +43 1 2600 29302
Courriel : sales.publications@iaea.org • Site web : <http://www.iaea.org/books>

