

Normes de sûreté de l'AIEA

pour la protection des personnes et de l'environnement

Dispositions relatives à la communication avec le public sur la préparation et la conduite des interventions en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique

Établi sous les auspices de



Guide de sûreté

N° GSG-14



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 web de l'AIEA :

www.iaea.org/fr/ressources/normes-de-surete

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 : Centre international de Vienne, B.P. 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 web 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 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 **Préparation et conduite des interventions d'urgence, Radiological Assessment Reports, INSAG Reports** (Groupe international pour la sûreté nucléaire), **Rapports techniques** 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 déclassement.

DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION
AVEC LE PUBLIC SUR LA PRÉPARATION
ET LA CONDUITE DES INTERVENTIONS
EN CAS DE SITUATION D'URGENCE
NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE

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 ».

COLLECTION NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA N° GSG-14

DISPOSITIONS RELATIVES
À LA COMMUNICATION
AVEC LE PUBLIC SUR LA
PRÉPARATION ET LA CONDUITE
DES INTERVENTIONS EN CAS
DE SITUATION D'URGENCE
NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE

GUIDE GÉNÉRAL DE SÛRETÉ

ÉTABLI SOUS LES AUSPICES DE
L'AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE,
DU BUREAU DES AFFAIRES SPATIALES DE L'ORGANISATION
DES NATIONS UNIES,
DE LA COMMISSION PRÉPARATOIRE DE L'ORGANISATION DU
TRAITÉ D'INTERDICTION COMPLÈTE DES ESSAIS NUCLÉAIRES,
D'INTERPOL,
DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR
L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE
ET DE L'ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE
INTERNATIONALE

AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE
VIENNE, 2025

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 (Genève) et révisée en 1971 (Paris). Depuis, l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (Genève) a étendu le droit d'auteur à la propriété intellectuelle sous forme électronique et virtuelle. La reproduction totale ou partielle des textes contenus dans les publications de l'AIEA sous forme imprimée ou électronique peut être soumise à autorisation. Veuillez vous reporter à la page www.iaea.org/fr/publications/droits-et-permissions pour en savoir plus. Pour toute demande de renseignements, veuillez contacter l'adresse suivante :

Section d'édition
Agence internationale de l'énergie atomique
Centre international de Vienne
B.P. 100
1400 Vienne (Autriche)
Téléphone : +43 1 2600 22529 ou 22530
Courriel : sales.publications@iaea.org
www.iaea.org/fr/publications

© AIEA, 2025

Imprimé par l'AIEA en Autriche

Janvier 2025

STI/PUB/1902

DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION
AVEC LE PUBLIC SUR LA PRÉPARATION ET LA
CONDUITE DES INTERVENTIONS EN CAS DE SITUATION
D'URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE

AIEA, VIENNE, 2025

STI/PUB/1902

ISBN 978-92-0-205924-5 (imprimé) | ISBN 978-92-0-206124-8

(pdf) | ISBN 978-92-0-206224-5 (ePub)

ISSN 1020-5829

AVANT-PROPOS

De par son Statut, l'Agence a pour attribution « 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 » – normes qu'elle doit appliquer à ses propres opérations et que les États peuvent appliquer en adoptant les dispositions réglementaires nécessaires en matière de sûreté nucléaire et radiologique. L'AIEA remplit cette mission en consultation avec les organes compétents des Nations Unies et les institutions spécialisées intéressées. Un ensemble complet de normes de grande qualité faisant l'objet d'un réexamen régulier est un élément clé d'un régime mondial de sûreté stable et durable, tout comme l'est l'assistance de l'AIEA pour l'application de ces normes.

L'AIEA a débuté son programme de normes de sûreté en 1958. L'accent ayant été mis sur la qualité, l'adéquation à l'usage final et l'amélioration constante, le recours aux normes de l'AIEA s'est généralisé dans le monde entier. La collection Normes de sûreté comprend désormais une série unifiée de principes fondamentaux de sûreté qui sont l'expression d'un consensus international sur ce qui doit constituer un degré élevé de protection et de sûreté. Avec l'appui solide de la Commission des normes de sûreté, l'AIEA s'efforce de promouvoir l'acceptation et l'application de ses normes dans le monde.

Les normes ne sont efficaces que si elles sont correctement appliquées dans la pratique. Les services de l'AIEA en matière de sûreté englobent la sûreté de la conception, du choix des sites et de l'ingénierie, la sûreté d'exploitation, la sûreté radiologique, la sûreté du transport des matières radioactives et la gestion sûre des déchets radioactifs, ainsi que l'organisation gouvernementale, les questions de réglementation, et la culture de sûreté dans les organisations. Ces services aident les États Membres dans l'application des normes et permettent de partager des données d'expérience et des idées utiles.

Réglementer la sûreté est une responsabilité nationale et de nombreux États ont décidé d'adopter les normes de l'AIEA dans leur réglementation nationale. Pour les parties aux diverses conventions internationales sur la sûreté, les normes de l'AIEA sont un moyen cohérent et fiable d'assurer un respect effectif des obligations découlant de ces conventions. Les normes sont aussi appliquées par les organismes de réglementation et les exploitants partout dans le monde pour accroître la sûreté de la production d'énergie d'origine nucléaire et des applications nucléaires en médecine et dans l'industrie, l'agriculture et la recherche.

La sûreté n'est pas une fin en soi mais est une condition sine qua non de la protection des personnes dans tous les États et de l'environnement, aujourd'hui et à l'avenir. Il faut évaluer et maîtriser les risques associés aux rayonnements ionisants sans limiter indûment le rôle joué par l'énergie nucléaire dans le

développement équitable et durable. Les gouvernements, les organismes de réglementation et les exploitants, où qu'ils soient, doivent veiller à ce que les matières nucléaires et les sources de rayonnements soient utilisées de manière bénéfique, sûre et éthique. Les normes de sûreté de l'AIEA sont conçues pour faciliter cette tâche, et j'encourage tous les États Membres à les utiliser.

PRÉFACE

En mars 2015, le Conseil des gouverneurs de l'AIEA a approuvé une publication sur les prescriptions de sûreté, la publication n° GSR Part 7 de la collection Normes de sûreté, intitulée Préparation et conduite des interventions en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, élaborée sous les auspices de 13 organisations internationales. Cette publication énonce les prescriptions visant à garantir un niveau adéquat de préparation et d'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, quelle qu'en soit la cause. Dans sa résolution GC(60)/RES/9, la Conférence générale de l'AIEA a encouragé les États Membres à tenir compte de la publication n° GSR Part 7 de la collection Normes de sûreté de l'AIEA, intitulée Préparation et intervention en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, récemment publiée, dans leurs dispositions en matière d'urgence nucléaire ou radiologique.

Le présent guide de sûreté a pour objet d'aider les États Membres à mettre en place les dispositions relatives à la communication avec le public prévues dans la publication GSR Part 7. Il contient des orientations et des recommandations sur les dispositions à prendre pour communiquer au public en temps voulu des informations utiles, véridiques, claires et appropriées, pour l'avertir rapidement et pour lui indiquer les mesures à prendre.

Lors du Colloque international sur la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, en octobre 2018, l'importance d'établir des principes et des dispositions pratiques pour la communication avec le public en situation d'urgence a été reconnue et la nécessité de refléter les meilleures pratiques dans les normes de sûreté internationales a été soulignée. Les États Membres ont été encouragés à utiliser le guide de sûreté pour mieux se préparer à la communication en situation d'urgence et à communiquer à l'AIEA des observations sur son utilisation.

Le présent guide de sûreté a été établi sous les auspices de l'AIEA, du Bureau des affaires spatiales de l'ONU (OOSA), de la Commission préparatoire de l'Organisation du Traité d'interdiction complète des essais nucléaires (OTICE), d'INTERPOL, de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

LES NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA

GÉNÉRALITÉS

La radioactivité est un phénomène naturel et des sources naturelles de rayonnements sont présentes dans l'environnement. Les rayonnements et les substances radioactives ont de nombreuses applications utiles, allant de la production d'électricité aux applications médicales, industrielles et agricoles. Les risques radiologiques pour les travailleurs, le public et l'environnement pouvant découler de ces applications doivent être évalués et, le cas échéant, contrôlés.

Des activités telles que les utilisations médicales des rayonnements, l'exploitation des installations nucléaires, la production, le transport et l'utilisation de matières radioactives, et la gestion de déchets radioactifs doivent donc être soumises à des normes de sûreté.

La réglementation de la sûreté est une responsabilité nationale. Cependant, les risques radiologiques peuvent dépasser les frontières nationales, et la coopération internationale sert à promouvoir et à renforcer la sûreté au niveau mondial par l'échange de données d'expérience et l'amélioration des capacités de contrôle des risques afin de prévenir les accidents, d'intervenir dans les cas d'urgence et d'atténuer toute conséquence dommageable.

Les États ont une obligation de diligence et un devoir de précaution, et doivent en outre remplir leurs obligations et leurs engagements nationaux et internationaux.

Les normes de sûreté internationales aident les États à s'acquitter de leurs obligations en vertu de principes généraux du droit international, tels que ceux ayant trait à la protection de l'environnement. Elles servent aussi à promouvoir et à garantir la confiance dans la sûreté, ainsi qu'à faciliter le commerce international.

Le régime mondial de sûreté nucléaire fait l'objet d'améliorations continues. Les normes de sûreté de l'AIEA, qui soutiennent la mise en œuvre des instruments internationaux contraignants et les infrastructures nationales de sûreté, sont une pierre angulaire de ce régime mondial. Elles constituent un outil que les parties contractantes peuvent utiliser pour évaluer leur performance dans le cadre de ces conventions internationales.

LES NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA

Le rôle des normes de sûreté de l'AIEA découle du Statut, qui autorise l'AIEA à établir ou adopter, en consultation et, le cas échéant, en collaboration avec les organes compétents des Nations Unies et avec les institutions spécialisées

intéressées, 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 à prendre des dispositions pour l'application de ces normes.

Afin d'assurer la protection des personnes et de l'environnement contre les effets dommageables des rayonnements ionisants, les normes de sûreté de l'AIEA établissent des principes de sûreté fondamentaux, des prescriptions et des mesures pour contrôler l'exposition des personnes et le rejet de matières radioactives dans l'environnement, pour restreindre la probabilité d'événements qui pourraient entraîner la perte du contrôle du cœur d'un réacteur nucléaire, d'une réaction nucléaire en chaîne, d'une source radioactive ou de toute autre source de rayonnements, et pour atténuer les conséquences de tels événements s'ils se produisent. Les normes s'appliquent aux installations et aux activités qui donnent lieu à des risques radiologiques, y compris les installations nucléaires, à l'utilisation des rayonnements et des sources radioactives, au transport des matières radioactives et à la gestion des déchets radioactifs.

Les mesures de sûreté et les mesures de sécurité¹ ont comme objectif commun de protéger la vie et la santé humaines et l'environnement. Ces mesures doivent être conçues et mises en œuvre de manière intégrée de sorte que les mesures de sécurité ne portent pas préjudice à la sûreté et que les mesures de sûreté ne portent pas préjudice à la sécurité.

Les normes de sûreté de l'AIEA sont l'expression d'un consensus international sur ce qui constitue un degré élevé de sûreté pour la protection des personnes et de l'environnement contre les effets dommageables des rayonnements ionisants. Elles sont publiées dans la collection Normes de sûreté de l'AIEA, qui est constituée de trois catégories (voir la figure 1).

Fondements de sûreté

Les fondements de sûreté présentent les objectifs et les principes de protection et de sûreté qui constituent la base des prescriptions de sûreté.

Prescriptions de sûreté

Un ensemble intégré et cohérent de prescriptions de sûreté établit les prescriptions qui doivent être respectées pour assurer la protection des personnes et de l'environnement, actuellement et à l'avenir. Les prescriptions sont régies par l'objectif et les principes énoncés dans les Fondements de sûreté. S'il n'y est pas satisfait, des mesures doivent être prises pour atteindre ou rétablir le niveau de sûreté requis. La présentation et le style des prescriptions facilitent leur utilisation pour l'établissement, de manière harmonisée, d'un cadre réglementaire national. Ces prescriptions, notamment les prescriptions globales

¹ Voir aussi les publications parues dans la collection Sécurité nucléaire de l'AIEA.

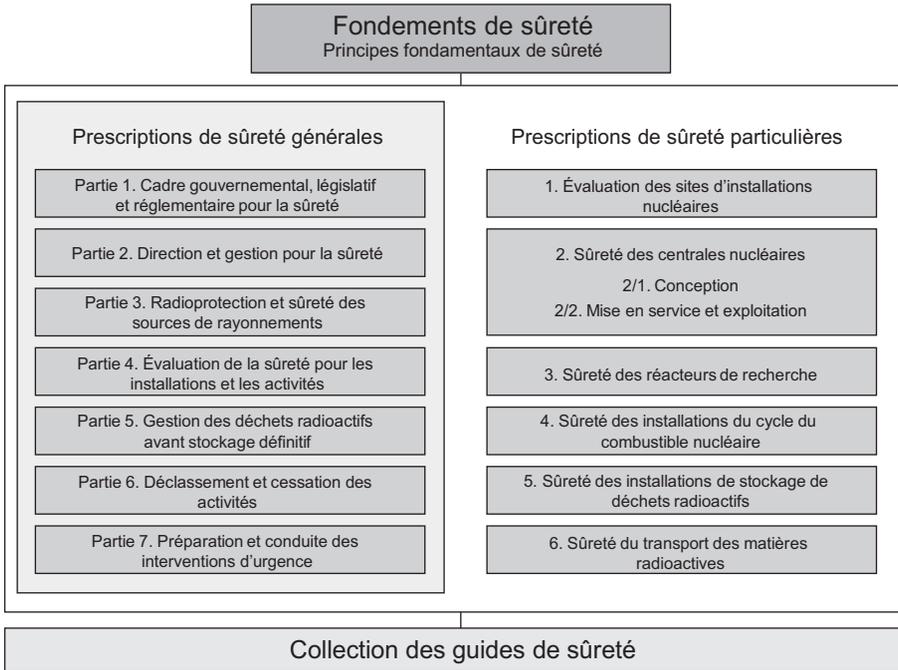


FIG. 1. Structure à long terme de la collection Normes de sûreté de l'AIEA.

numérotées, sont énoncées au présent de l'indicatif. De nombreuses prescriptions ne s'adressent pas à une partie en particulier, ce qui signifie que la responsabilité de leur application revient à toutes les parties concernées.

Guides de sûreté

Les guides de sûreté contiennent des recommandations et des orientations sur la façon de se conformer aux prescriptions de sûreté, traduisant un consensus international selon lequel il est nécessaire de prendre les mesures recommandées (ou des mesures équivalentes). Ils présentent les bonnes pratiques internationales et reflètent de plus en plus les meilleures d'entre elles pour aider les utilisateurs à atteindre des niveaux de sûreté élevés. Les recommandations qu'ils contiennent sont énoncées au conditionnel.

APPLICATION DES NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA

Les principaux utilisateurs des normes de sûreté dans les États Membres de l'AIEA sont les organismes de réglementation et d'autres autorités

nationales pertinentes. Les normes de sûreté de l'AIEA sont aussi utilisées par les organisations parrainantes et par de nombreux organismes qui conçoivent, construisent et exploitent des installations nucléaires, ainsi que par les utilisateurs de rayonnements et de sources radioactives.

Les normes de sûreté de l'AIEA sont applicables, selon que de besoin, pendant la durée de vie de toutes les installations et activités, existantes et nouvelles, utilisées à des fins pacifiques ainsi qu'aux mesures de protection visant à réduire les risques radiologiques existants. Les États peuvent les utiliser comme référence pour la réglementation nationale concernant les installations et les activités.

En vertu de son Statut, l'AIEA est tenue d'appliquer les normes de sûreté à ses propres opérations et les États doivent les appliquer aux opérations pour lesquelles l'AIEA fournit une assistance.

Les normes de sûreté sont aussi utilisées par l'AIEA comme référence pour ses services d'examen de la sûreté, ainsi que pour le développement des compétences, y compris l'élaboration de programmes de formation théorique et de cours pratiques.

Les conventions internationales contiennent des prescriptions semblables à celles des normes de sûreté qui sont juridiquement contraignantes pour les parties contractantes. Les normes de sûreté de l'AIEA, complétées par les conventions internationales, les normes industrielles et les prescriptions nationales détaillées, constituent une base cohérente pour la protection des personnes et de l'environnement. Il y a aussi des aspects particuliers de la sûreté qui doivent être évalués à l'échelle nationale. Par exemple, de nombreuses normes de sûreté de l'AIEA, en particulier celles portant sur les aspects de la sûreté relatifs à la planification ou à la conception, sont surtout applicables aux installations et activités nouvelles. Les prescriptions établies dans les normes de sûreté de l'AIEA peuvent n'être pas pleinement satisfaites par certaines installations existantes construites selon des normes antérieures. Il revient à chaque État de déterminer le mode d'application des normes de sûreté de l'AIEA dans le cas de telles installations.

Les considérations scientifiques qui sous-tendent les normes de sûreté de l'AIEA constituent une base objective pour les décisions concernant la sûreté ; cependant, les décideurs doivent également juger en connaissance de cause et déterminer la meilleure manière d'équilibrer les avantages d'une mesure ou d'une activité par rapport aux risques radiologiques et autres qui y sont associés ainsi qu'à tout autre impact négatif qui en découle.

PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE SÛRETÉ DE L'AIEA

La préparation et l'examen des normes de sûreté sont l'œuvre commune du Secrétariat de l'AIEA et de cinq comités – le Comité des normes de préparation et de conduite des interventions d'urgence (EPRéSC) (à partir de 2016), le Comité des normes de sûreté nucléaire (NUSSC), le Comité des normes de sûreté radiologique (RASSC), le Comité des normes de sûreté des déchets (WASSC), le Comité des normes de sûreté du transport (TRANSSC) – et de la Commission des normes de sûreté (CSS), qui supervise tout le programme des normes de sûreté (voir la figure 2).

Tous les États Membres de l'AIEA peuvent nommer des experts pour siéger dans ces comités et présenter des observations sur les projets de normes. Les membres de la Commission des normes de sûreté sont nommés par le Directeur général et comprennent des responsables de la normalisation au niveau national.

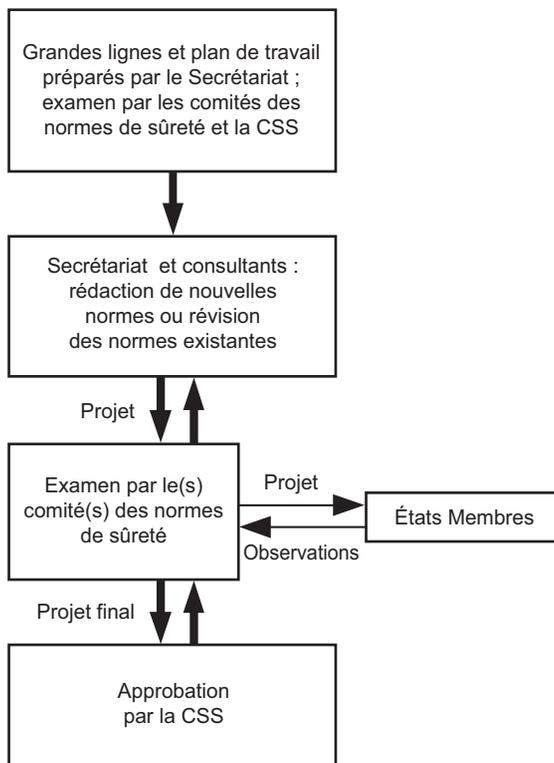


FIG. 2. Processus d'élaboration d'une nouvelle norme de sûreté ou de révision d'une norme existante.

Un système de gestion a été mis en place pour la planification, l'élaboration, le réexamen, la révision et l'établissement des normes de sûreté de l'AIEA. Il structure le mandat de l'AIEA, la vision de l'application future des normes, politiques et stratégies de sûreté, et les fonctions et responsabilités correspondantes.

INTERACTION AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Les conclusions du Comité scientifique des Nations Unies pour l'étude des effets des rayonnements ionisants (UNSCEAR) et les recommandations d'organismes internationaux spécialisés, notamment de la Commission internationale de protection radiologique (CIPR), sont prises en compte lors de l'élaboration des normes de sûreté de l'AIEA. Certaines normes de sûreté sont élaborées en collaboration avec d'autres organismes des Nations Unies ou d'autres organisations spécialisées, dont l'Agence de l'OCDE pour l'énergie nucléaire, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, l'Organisation internationale du Travail, l'Organisation mondiale de la santé, l'Organisation panaméricaine de la santé et le Programme des Nations Unies pour l'environnement.

INTERPRÉTATION DU TEXTE

Les termes relatifs à la sûreté ont le sens donné dans le Glossaire de sûreté de l'AIEA (<http://www-ns.iaea.org/standards/safety-glossary.htm>). L'orthographe et le sens des autres mots sont conformes à la dernière édition du Concise Oxford Dictionary. Pour les guides de sûreté, c'est la version anglaise qui fait foi.

Le contexte de chaque volume de la collection Normes de sûreté de l'AIEA et son objectif, sa portée et sa structure sont expliqués dans le chapitre premier (introduction) de chaque publication.

Les informations qui ne trouvent pas leur place dans le corps du texte (par exemple celles qui sont subsidiaires ou séparées du corps du texte, sont incluses pour compléter des passages du texte principal ou décrivent des méthodes de calcul, des procédures ou des limites et conditions) peuvent être présentées dans des appendices ou des annexes.

Lorsqu'une norme comporte un appendice, celui-ci est réputé faire partie intégrante de la norme. Les informations données dans un appendice ont le même statut que le corps du texte et l'AIEA en assume la paternité. Les annexes et notes de bas de page du texte principal ont pour objet de donner des exemples

concrets ou des précisions ou explications. Elles ne sont pas considérées comme faisant partie intégrante du texte principal. Les informations contenues dans les annexes n'ont pas nécessairement l'AIEA pour auteur ; les informations publiées par d'autres auteurs figurant dans des normes de sûreté peuvent être présentées dans des annexes. Les informations provenant de sources extérieures présentées dans les annexes sont adaptées pour être d'utilité générale.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	1
	Généralités (1.1–1.7)	1
	Objectif (1.8–1.14)	3
	Portée (1.15–1.21)	4
	Structure (1.22–1.24)	6
2.	CONSIDÉRATIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC.....	7
	Objectifs de la communication avec le public (2.1, 2.2)	7
	Caractéristiques essentielles de la communication avec le public (2.3–2.21)	8
	Utilisation de termes scientifiques et techniques (2.22–2.30)	12
	Coordination de la communication avec le public (2.31–2.38)	13
	Enjeux de la communication avec le public (2.39–2.64)	15
3.	DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DES INTERVENTIONS D’URGENCE.....	21
	Dispositions générales (3.1–3.3).....	21
	Programme de communication avec le public (3.4–3.10)	21
	Stratégie de communication avec le public (3.11–3.17).....	23
	Plan de communication avec le public (3.18–3.70)	25
	Infrastructures et ressources (3.71–3.91)	34
	Porte-parole et présentateurs techniques (3.92–3.97).....	38
	Tâches de communication avec le public (3.98–3.121)	38
	Communication avec les parties intéressées et consultation de ces parties (3.122–3.128).....	43
	Outils de communication avec le public (3.129–3.163).....	44
	Mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé (3.164–3.182)	50
	Formation et exercices (3.183–3.194)	55
4.	DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC DANS LE CADRE DES INTERVENTIONS D’URGENCE	59

ANNEXE V:	IMPUTATION DES EFFETS SANITAIRES À LA RADIOEXPOSITION ET DÉDUCTION PROSPECTIVE DES RISQUES	101
	PERSONNES AYANT COLLABORÉ À LA RÉDACTION ET À L'EXAMEN DU TEXTE	105

1. INTRODUCTION

GÉNÉRALITÉS

1.1. Élaborée sous les auspices de 13 organisations internationales, la publication n° GSR Part 7, intitulée Préparation et conduite des interventions en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, parue dans la collection Normes de sûreté de l'AIEA [1], établit les prescriptions visant à garantir un niveau adéquat de préparation et d'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, quel qu'en soit l'événement initiateur (événement naturel, erreur humaine, défaillance mécanique ou autre, ou événement de sécurité nucléaire¹).

1.2. La prescription 10 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que des dispositions soient mises en place pour fournir au public touché ou pouvant être touché par une situation d'urgence nucléaire ou radiologique les informations nécessaires pour sa protection, pour l'avertir rapidement et pour lui donner des instructions concernant les mesures à prendre. »

1.3. La publication GSR Part 3 de la collection Normes de sûreté de l'AIEA, intitulée Radioprotection et sûreté des sources de rayonnements : Normes fondamentales internationales de sûreté [2], établit des prescriptions pour la protection des personnes et de l'environnement contre les effets nocifs des rayonnements ionisants dans toutes les situations d'exposition, y compris les situations d'exposition d'urgence. La prescription 43 de la publication GSR Part 3 [2] requiert la mise en place d'un système de gestion des situations d'urgence. De plus, le paragraphe 4.5 de cette publication [2] dispose ce qui suit :

« Le système de gestion des situations d'urgence prévoit des dispositions pour les éléments indispensables sur les lieux et aux niveaux local, national et international, selon le cas, et notamment [...]

¹ Un « événement de sécurité nucléaire » est un événement ayant des incidences potentielles ou effectives sur la sécurité nucléaire auxquelles il faut remédier. Il s'agit notamment d'actes criminels ou d'actes non autorisés délibérés, mettant en jeu ou visant des matières nucléaires, d'autres matières radioactives, des installations associées ou des activités associées. Un événement de sécurité nucléaire, par exemple le sabotage d'une installation nucléaire ou l'explosion d'un engin à dispersion de radioactivité, peut donner lieu à une situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

- e) [une] communication fiable, y compris en matière d'information du public ».

1.4. La prescription 13 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que des dispositions soient prises pour communiquer avec le public tout au long d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. »

1.5. La communication avec le public est essentielle pour l'efficacité des actions protectrices visant à atténuer les conséquences néfastes d'une situation d'urgence sur la vie et la santé des personnes, les biens et l'environnement. Une communication efficace, claire et précise en temps utile avec le public est également importante pour maintenir sa confiance (ci-après la « confiance du public »). L'expérience a montré l'importance de la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique et les difficultés qu'elle présente. Les situations d'urgence ont eu des conséquences locales, nationales, régionales et internationales et suscité un niveau élevé de sensibilisation et de préoccupation de la part du public. Une importance accrue a donc été accordée à une communication efficace avec le public en ce qui concerne la préparation et la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

1.6. L'efficacité de la communication avec le public dépend du niveau de préparation des interventions d'urgence des États et des organisations concernés. La préparation des interventions d'urgence suppose d'élaborer un programme comprenant une stratégie et des plans pour bien préparer la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

1.7. En satisfaisant aux prescriptions 10 et 13 de la publication GSR Part 7 [1], les États contribueront à satisfaire en partie à sa prescription 16 [1], qui dispose que :

« Le gouvernement veille à ce que des dispositions soient prises pour atténuer les conséquences non radiologiques d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique et d'une intervention d'urgence. »

Ces conséquences non radiologiques peuvent être par exemple l'anxiété et les effets psychologiques à long terme sur le public. On peut les atténuer en informant efficacement le public des dangers radiologiques pour la santé et en lui donnant des instructions claires sur les actions protectrices à mener.

OBJECTIF

1.8. L'objectif du présent guide de sûreté est de donner des recommandations permettant de satisfaire aux prescriptions des dispositions relatives à la communication avec le public sur la préparation et la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Il s'agit principalement des prescriptions 10, 13 et 16 de la publication GSR Part 7 [1]. La prescription 43 de la publication GSR Part 3 [2] sur le système de gestion des situations d'urgence est également pertinente.

1.9. Le présent guide de sûreté donne aux États des recommandations sur les dispositions à prendre au stade de la préparation pour communiquer avec le public et les médias afin d'atténuer les conséquences néfastes d'une urgence nucléaire ou radiologique pour la vie et la santé humaines, les biens et l'environnement. Il fournit des recommandations et des orientations pour veiller à bien communiquer avec le public dans la préparation et la conduite des interventions en situation d'urgence et pour appuyer les décisions concernant les actions protectrices. Il fournit également des recommandations sur l'activation de ces dispositions en cas d'intervention d'urgence. Il fournit en outre des recommandations sur la coordination des organismes d'intervention et des autres autorités fournissant des informations officielles lors de la préparation et de la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

1.10. Les recommandations fournies dans le présent guide de sûreté visent également à réduire l'anxiété du public et à diminuer la probabilité que celui-ci mène des actions non recommandées par une autorité.

1.11. Le présent guide de sûreté fournit des recommandations spécifiques sur :

- a) un programme de communication avec le public pour une communication transparente (c.-à-d. franche et ouverte) en temps voulu, claire et précise (c.-à-d. factuellement correcte) avec le public ;
- b) une coordination des organismes d'intervention et des autres autorités fournissant des informations officielles, dans la mesure du possible ;
- c) l'efficacité et la cohérence des messages.

1.12. Les recommandations fournies dans le présent guide de sûreté s'adressent plus particulièrement aux organisations ayant un rôle et des responsabilités dans la préparation et la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Les principaux utilisateurs du guide sont les personnes responsables

de la communication avec le public et les médias en situation d'urgence, y compris celles qui ne communiquent pas avec le public en temps normal.

1.13. Le présent guide de sûreté fournit également des recommandations sur les rôles et les responsabilités de communication avec le public pour les personnes qui n'ont pas de fonction désignée en la matière mais peuvent être amenées à y participer.

1.14. Le présent guide de sûreté doit être utilisé conjointement avec la publication GSR Part 7 [1] en tenant dûment compte, le cas échéant, des recommandations et orientations fournies dans les publications ci-après de la collection Normes de sûreté de l'AIEA :

- a) GS-G-2.1, *Arrangements for Preparedness for a Nuclear or Radiological Emergency* [3] ;
- b) GSG-2, Critères à utiliser pour la préparation et la conduite des interventions en cas d'urgence nucléaire ou radiologique [4] ;
- c) GSG-11, *Arrangements for the Termination of a Nuclear or Radiological Emergency* [5] ;
- d) GSG-6, Information et consultation des parties intéressées par l'organisme de réglementation [6].

PORTÉE

1.15. Les recommandations fournies dans le présent guide de sûreté s'appliquent aux situations d'urgence nucléaire ou radiologique, quel qu'en soit l'élément initiateur, et notamment aux situations d'urgence dues à un danger perçu².

² Une « situation d'urgence » est une situation inhabituelle qui nécessite une action rapide essentiellement pour atténuer un danger ou des conséquences défavorables pour la vie et la santé des personnes, les biens et l'environnement [7]. Il s'agit aussi bien de situations d'urgence nucléaire ou radiologique que de situations d'urgence classique telles que les incendies, le rejet de produits chimiques dangereux, les tempêtes ou les séismes. Il peut également s'agir de situations justifiant d'agir rapidement pour atténuer les effets d'un danger perçu. Une « situation d'urgence nucléaire ou radiologique » est une situation d'urgence dans laquelle la cause du danger réel ou perçu est : i) l'énergie résultant d'une réaction nucléaire en chaîne ou de la décroissance de produits d'une réaction en chaîne, ou ii) une exposition à des rayonnements. Cependant, par souci de concision, dans le présent guide de sûreté, l'expression « situation d'urgence » désigne une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, sauf indication contraire.

1.16. Le présent guide de sûreté s'applique à toutes les installations et activités³ destinées à des fins pacifiques et susceptibles de provoquer une radioexposition, une contamination de l'environnement ou une inquiétude du public justifiant des actions protectrices ou d'autres actions d'intervention⁴.

1.17. Les recommandations fournies dans le présent guide de sûreté couvrent l'éventail des situations d'urgence nucléaire et radiologique possibles, ce qui suppose une approche graduée⁵. Elles portent sur l'utilisation d'une approche graduée concernant les dispositions de communication avec le public sur la préparation et la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

1.18. Le présent guide de sûreté s'applique également aux situations d'urgence nucléaire ou radiologique qui suscitent une grande préoccupation du public ou l'attention des médias en raison d'idées fausses, de rumeurs, d'informations incorrectes ou délibérément trompeuses ou de spéculations qui pourraient circuler indépendamment de tout risque radiologique.

1.19. Les termes employés dans le présent guide de sûreté sont ceux définis dans le Glossaire de sûreté de l'AIEA [7]. Dans le présent guide de sûreté, l'expression « communication avec le public » désigne principalement la diffusion

³ L'expression « installations et activités » est une appellation générique englobant les installations nucléaires, les utilisations de toutes les sources de rayonnements ionisants, toutes les activités de gestion des déchets radioactifs, le transport des matières radioactives et toute autre pratique ou circonstance qui pourrait entraîner l'exposition de personnes à des rayonnements émis par des sources naturelles ou artificielles [7].

⁴ La « phase d'intervention d'urgence » est la période allant de la détection des conditions justifiant une intervention d'urgence à l'achèvement de toutes les actions d'intervention d'urgence entreprises en prévision ou compte tenu des conditions radiologiques escomptées pendant les premiers mois suivant la situation d'urgence [7]. Elle prend généralement fin lorsque la situation est maîtrisée, que les conditions radiologiques hors site ont été suffisamment bien caractérisées pour déterminer si et où des restrictions alimentaires ou un relogement temporaire sont requis et que toutes les mesures nécessaires à cet égard ont été appliquées (par. 2.9 de la publication GSG-11 [5]).

⁵ L'approche graduée se définit comme suit : i) Dans un système de contrôle, comme un système réglementaire ou un système de sûreté, processus ou méthode selon lequel la rigueur des mesures de contrôle et des conditions à appliquer correspond, dans la mesure du possible, à la probabilité, aux conséquences potentielles et aux risques d'une perte de contrôle. ii) Application de prescriptions de sûreté en fonction des caractéristiques des installations et activités ou de la source, et de l'ampleur et de la probabilité des expositions [7].

d'informations officiellement approuvées et publiées (c'est-à-dire d'informations officielles) concernant une situation d'urgence nucléaire ou radiologique :

- a) à la population touchée par la situation d'urgence ou qui pourrait l'être ;
- b) au public et aux médias (information du public) ;
- c) aux autres parties intéressées.

1.20. Pour un résultat optimal, les communicateurs tiendront compte des facteurs démographiques, économiques, politiques et sociaux du contexte de communication dans lequel les recommandations du présent guide de sûreté seront mises en œuvre. Les recommandations sur la communication avec le public figurant dans le présent guide de sûreté ne s'appliquent pas :

- a) à la communication avec les parties intéressées et à leur consultation concernant la planification de nouvelles installations nucléaires ou d'autres installations ou activités, ou concernant les installations existantes, notamment l'information du public dans les centres de visiteurs, le matériel de communication et d'information sans rapport avec la sûreté et la sécurité nucléaires, portant sur l'énergie nucléaire ou les applications nucléaires, et les campagnes d'information concernant l'industrie nucléaire, qui ne relèvent pas du présent guide de sûreté ;
- b) aux modalités de communication après la fin d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

1.21. Les recommandations fournies dans le présent guide de sûreté appuieront également, dans le cadre de la préparation des interventions d'urgence, la planification de la communication avec le public pendant la phase de relèvement, après la fin d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

STRUCTURE

1.22. La section 2 contient des recommandations sur la communication avec le public dans le cadre de la préparation et de la conduite des interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, ses objectifs, ses principes et ses enjeux. La section 3 contient des recommandations sur les dispositions à prendre en matière de communication avec le public dans le cadre de la préparation des interventions d'urgence, comprenant un programme, une stratégie et un plan de préparation à la communication en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Elle contient également des recommandations sur l'infrastructure, les ressources, la budgétisation, les outils, la formation et les exercices. Elle

contient en outre des recommandations sur la mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé.

1.23. La section 4 contient des recommandations sur les dispositions à prendre en matière de communication avec le public dans le cadre des interventions d'urgence, en particulier sur l'activation de cette communication et sur la coordination des activités, des rôles et des responsabilités. Elle traite également des mesures à prendre contre les fausses informations et les rumeurs. La section 5 contient des recommandations concernant la communication avec le public dans des conditions particulières, telles que les situations d'urgence nucléaire ou radiologique déclenchées par un accident, un événement naturel ou un événement de sécurité nucléaire, et la phase de transition avant la fin d'une situation d'urgence.

1.24. L'appendice contient un exemple de système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé, à l'appui de la section 3. Les annexes I à IV contiennent des informations complémentaires sur la communication avec le public, notamment des exemples et des modèles destinés à faciliter le choix des outils de communication et la préparation de l'information. L'annexe V contient des informations sur l'attribution des effets sanitaires à la radioexposition et sur la déduction prospective des risques d'effets sanitaires radio-induits.

2. CONSIDÉRATIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

2.1. La communication avec le public dans la préparation et la conduite des interventions d'urgence doit viser principalement à atteindre les objectifs énumérés au paragraphe 3.2 de la publication GSR Part 7 [1], en particulier, tenir le public informé et maintenir sa confiance. La communication avec le public doit également contribuer à atténuer les conséquences néfastes d'une situation d'urgence pour la vie et la santé des personnes, les biens et l'environnement, et à préparer, dans la mesure du possible, la reprise d'une activité sociale et économique normale.

2.2. Pour contribuer à la réalisation des objectifs de l'intervention d'urgence, les principaux objectifs de la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doivent être les suivants :

- a) Protéger le public ;
- b) Informer le public, au stade de la préparation et de l'intervention, des actions protectrices et des autres actions d'intervention, ainsi que de la nature des dangers, et faciliter les actions d'intervention d'urgence ;
- c) Gagner et maintenir la confiance du public dans l'intervention d'urgence en communiquant avec lui de manière transparente, rapide, claire et précise ;
- d) Répondre aux préoccupations du public concernant les conséquences néfastes potentielles pour la vie et la santé humaines, les biens et l'environnement ;
- e) Prévenir l'inquiétude excessive, atténuer l'anxiété et les effets psychologiques à long terme, et contribuer à assurer que les actions menées font plus de bien que de mal ;
- f) Répondre aux fausses informations et aux rumeurs ;
- g) Permettre aux parties intéressées⁶ (voir par. 3.122 à 3.128) de prendre des décisions éclairées.

CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

2.3. Pour être efficace, le programme de communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doit permettre une communication aussi transparente, rapide, claire et précise que possible. La communication avec le public doit être rédigée dans un langage simple pour un public général.

⁶ Une « partie intéressée » est une personne physique ou morale qui est concernée par les activités et le fonctionnement d'une organisation, d'une entreprise ou d'un système, ou qui y a un intérêt [7]. Le terme partie intéressée est utilisé dans un sens large pour désigner une personne ou un groupe ayant un intérêt dans le fonctionnement d'une organisation. Ceux qui sont en mesure d'influencer les événements peuvent en fait devenir parties intéressées – que leur « intérêt » soit jugé « véritable » ou non – dans le sens où leurs opinions doivent être prises en compte. Cette expression recouvre habituellement les clients, les propriétaires, les exploitants, les employés, les fournisseurs, les partenaires et les syndicats ; les secteurs ou les professions réglementés ; les organismes scientifiques ; les services publics ou les organismes de réglementation (aux niveaux national, régional et local) dont le champ d'action peut englober l'énergie nucléaire ; les médias ; le public (individus et groupes d'intérêt ou de pression) ; ainsi que d'autres États, en particulier les États voisins qui ont conclu des accords d'échange d'informations sur les incidences transfrontières possibles, ou les États participant à l'exportation ou à l'importation de certaines technologies ou matières.

Ces objectifs peuvent être contradictoires et il convient d'exercer un jugement professionnel pour réaliser le meilleur équilibre (voir par. 2.57).

2.4. La communication avec le public doit être coordonnée entre les organismes d'intervention et les autres autorités fournissant des informations officielles et respecter les prescriptions nationales de protection des informations sensibles.

Ouverture dans la communication

2.5. La communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doit être aussi transparente que possible. Les organismes concernés doivent être aussi francs, ouverts et directs que possible et ne doivent pas désinformer le public ni l'induire en erreur. Ils doivent également faire preuve d'intégrité et de responsabilité dans leur communication avec le public.

2.6. Il faut un programme à long terme d'activités de communication avec le public, destiné à gagner et à conserver sa confiance. En gagnant la confiance du public, on augmente la probabilité qu'il accepte les actions protectrices et les autres mesures et les autres actions d'intervention en situation d'urgence et qu'il s'y conforme.

2.7. Les organismes doivent également faire preuve de franchise et d'ouverture si l'information ne peut être divulguée, par exemple pour des raisons de sécurité nucléaire, pour des raisons juridiques ou parce qu'elle n'a pas été vérifiée. Ils doivent expliquer ouvertement au public quelles informations ne sont pas divulguées et pourquoi.

2.8. Pour promouvoir l'ouverture de la communication, les États doivent encourager la communication avec le public même lorsque l'information est incomplète. La confiance du public doit être gagnée et maintenue en communiquant ce qui est connu, en expliquant ce qui ne l'est pas et en indiquant les mesures prises pour en savoir plus. La confiance envers les organismes doit être maintenue même lorsque les informations qu'ils peuvent fournir sont incomplètes.

2.9. Pour maintenir la confiance du public et des autres parties intéressées, les organismes doivent également faire preuve de franchise et d'ouverture en rectifiant publiquement les erreurs figurant dans les informations déjà communiquées.

Actualité de l'information

2.10. Les retards de communication avec le public en situation d'urgence suscitent son anxiété et le portent à spéculer. Un manque de communication nuit à la confiance du public et favorise la diffusion de fausses informations et de rumeurs. Les informations doivent être communiquées promptement pour favoriser la confiance du public dans l'intervention d'urgence.

2.11. Les responsables de la communication avec le public doivent évaluer les différentes préoccupations, attentes et perspectives des parties intéressées, s'efforcer d'en tenir compte et communiquer avec le public de manière efficace et rapide, surtout en situation d'urgence.

2.12. Les organismes doivent tout faire pour communiquer régulièrement et en temps utile tout en veillant à ce que leurs communications soient claires et précises. En situation d'urgence, il y a souvent un retard dans le flux d'informations provenant d'une installation, d'une zone touchée, des organismes d'intervention ou des autres autorités. Il se peut que le public et les médias fournissent plus rapidement des informations au début d'une situation d'urgence, en particulier sur les sites web et les médias sociaux, qui ont une capacité de diffusion immédiate.

2.13. Le moment de la première communication au public lors d'une intervention d'urgence doit être fixé par les planificateurs au stade de la préparation, en coordination avec le responsable de l'information⁷.

2.14. Idéalement, un premier message doit être diffusé une heure au plus tard après le déclenchement de l'intervention d'urgence. Ce message devrait être facilité par une déclaration initiale⁸ établie au stade de la préparation (voir par. 3.134 et 3.135 et annexe I).

⁷ Dans le présent guide de sûreté, le terme « responsable de l'information » désigne un membre du personnel d'un organisme chargé au premier chef de fournir des informations au public et aux médias et de communiquer avec eux. Le « responsable principal de l'information » est le responsable de l'information du système unifié de commandement et de contrôle qui dirige la communication avec le public. Bien que l'on parle ici d'un responsable principal de l'information, la communication avec le public peut ne pas justifier la création d'un service d'information.

⁸ Dans le présent guide de sûreté, l'expression « déclaration initiale » désigne une déclaration officielle faite par une entité pour informer le public et les médias de la survenance d'un événement et des points essentiels, et pour indiquer que l'entité réagit activement à l'événement. La déclaration initiale peut se faire par écrit ou oralement.

Contenu factuel

2.15. Les organismes d'intervention et les autres autorités qui communiquent des informations officielles en situation d'urgence doivent informer le public afin que les actions protectrices soient correctement suivies et pour gagner et maintenir la confiance du public.

2.16. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent veiller à ce que les informations communiquées au public soient exactes (c.-à-d. factuellement correctes) et vérifiées, et à ce qu'elles ne contiennent pas de spéculations ni d'assurances injustifiées. Comme il est dit au par. 2.8, les États doivent encourager la communication avec le public même lorsque l'information est incomplète.

2.17. Les informations communiquées au public doivent privilégier la protection de la vie et de la santé humaines, des biens et de l'environnement. Ces objectifs ne doivent pas être influencés par des considérations financières, commerciales ou politiques.

2.18. Les informations communiquées au public doivent être factuelles et exactes et ne doivent pas être retenues par souci de réputation de l'organisme auteur. Ce gage d'impartialité contribue à gagner et à maintenir la confiance du public.

Clarté de la langue

2.19. L'une des fonctions de la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique est de transmettre des informations techniques dans un langage adapté à un public général. Ces informations doivent être claires et compréhensibles et donc écrites en langage simple. Les informations essentielles peuvent ainsi être plus facilement comprises, retenues et rappelées, en particulier en situation d'urgence (durant laquelle il est avéré que le stress et l'anxiété peuvent nuire à la compréhension).

2.20. Le langage utilisé pour communiquer des informations au public doit faire l'objet d'un soin particulier de sorte que, par exemple, il puisse être compris par les personnes de toutes générations et de tous groupes de population, notamment celles qui ont des besoins particuliers, ainsi que par celles qui parlent une autre langue que la population locale.

2.21. En situation d'urgence nucléaire ou radiologique, il faut communiquer en priorité au public des informations sur les actions protectrices. Ces informations

doivent contenir des notions et des termes semblables à ceux employés dans les informations fournies aux groupes cibles au stade de la préparation. Elles doivent être étayées, le cas échéant et dans la mesure du possible, par des définitions et des explications claires et compréhensibles formulées en langage simple, et mettre en perspective le danger radiologique pour la santé.

UTILISATION DE TERMES SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES

2.22. Les termes scientifiques et techniques, les quantités et unités scientifiques et les données numériques doivent être utilisées le moins possible. Leur utilisation doit être étayée, le cas échéant, par des définitions et des explications en langage clair qui mettent en perspective le danger radiologique pour la santé.

2.23. S'il faut recourir à des données numériques et à des quantités et unités scientifiques, par exemple pour expliquer les limites et les réglementations établies dans la législation nationale, les organismes concernés doivent utiliser les unités du Système international d'unités (SI), selon qu'il convient. L'utilisation de quantités et d'unités différentes et d'ordres de grandeur différents peut prêter à confusion et doit être évitée autant que possible.

2.24. Les experts en radioprotection utilisent divers termes, quantités et unités pour décrire les rayonnements et leurs effets. Il s'agit notamment de l'activité, exprimée en becquerel (Bq) ou en curie (Ci), et de diverses quantités dosimétriques physiques, exprimées en gray (Gy) (ou rad) et quantités de protection, exprimées en sievert (Sv) (ou rem). Des préfixes sont souvent employés avec ces unités pour indiquer l'ordre de grandeur. Les unités, les préfixes et les termes associés doivent être utilisés de manière cohérente pour éviter toute confusion et faciliter la compréhension. Par exemple, si on emploie le préfixe « milli- » (m), il faut l'employer avec les unités associées de la même manière dans toutes les communications.

2.25. Le public ne parle généralement pas de quantités et d'unités de rayonnement et ne les connaît pas véritablement. Il ne sait donc pas vraiment ce qui est dangereux et ce qui ne l'est pas. À mesure que les données de surveillance et d'échantillonnage deviennent disponibles, les résultats des mesures et leurs unités doivent être mis en perspective (voir par. 2.28 à 2.30).

Utilisation de tableaux, schémas, cartes, diagrammes et autres graphiques

2.26. Les tableaux, schémas, cartes, diagrammes et autres graphiques sont des supports efficaces et doivent être utilisés à bon escient pour communiquer des informations au public sous une forme compréhensible. Ce matériel doit être élaboré avec des experts techniques du domaine concerné et des professionnels de la communication.

2.27. Dans la mesure du possible, il doit être élaboré et son efficacité doit être testée auprès de publics sélectionnés au stade de la préparation (voir également les paragraphes 3.151 à 3.154 et 4.69 à 4.71 sur les informations de base). Il faut également envisager de tester l'efficacité des informations destinées à mettre en perspective les dangers radiologiques pour la santé avant de les diffuser.

Emploi de comparaisons

2.28. Les comparaisons destinées à mettre en perspective les dangers radiologiques pour la santé et l'exposition aux rayonnements doivent être aussi claires et compréhensibles que possible, mais aussi exactes et correctes. Elles doivent être adaptées au contexte national et social, ainsi qu'au public visé, afin de d'améliorer la compréhension et d'éviter toute confusion.

2.29. Les documents de référence mentionnés dans ces comparaisons doivent pouvoir être validés, le public doit pouvoir y accéder et les comprendre de lui-même. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent éviter les comparaisons controversées entre risques radiologiques, risques volontaires et risques non radiologiques.

2.30. L'expérience des situations d'urgence passées indique que les responsables de la communication avec le public devraient envisager de comparer les niveaux de rayonnement avec ceux du rayonnement de fond naturel ou ceux utilisés dans l'exposition médicale ou dans d'autres applications du rayonnement, ce qui contribue à apaiser l'anxiété du public [8].

COORDINATION DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

2.31. La prescription 2 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement prévoit des dispositions pour faire en sorte que les rôles et responsabilités dans la préparation et la conduite des

interventions dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique soient clairement précisés et attribués. »

2.32. Le paragraphe 4.10 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement établit un mécanisme de coordination⁵ qui doit être opérationnel au stade de la préparation, est compatible avec son système de gestion des situations d'urgence [...]

⁵ Le mécanisme de coordination peut être différent en fonction des tâches. Il peut s'agir d'un organe existant ou d'un organe nouvellement créé (un comité composé de représentants de différents organismes ou organes, par exemple), qui a été habilité à assurer la coordination nécessaire. »

2.33. Le paragraphe 4.10 i) de la publication GSR Part 7 [1] stipule que l'une des fonctions de ce mécanisme de coordination nationale est de « coordonner la communication claire et cohérente avec le public dans la préparation des interventions en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique ».

2.34. Le paragraphe 5.70 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour faire en sorte que les informations communiquées au public par les organismes d'intervention, les organismes exploitants, l'organisme de réglementation, les organisations internationales et d'autres entités dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique soient coordonnées et cohérentes, en tenant dûment compte du caractère évolutif de la situation d'urgence. »

Les organismes responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent coordonner cette communication afin d'éviter les messages contradictoires par souci de cohérence et pour éviter toute confusion. Le même message doit être communiqué par plusieurs sources fiables selon le principe « un message, plusieurs voix » pour gagner et maintenir la confiance du public dans l'intervention d'urgence.

2.35. Les organismes responsables de la communication avec le public doivent lui communiquer des informations relevant de leurs domaines de responsabilité et d'autorité respectifs (p. ex. santé publique, protection de l'environnement ou application de la loi).

2.36. Dans des circonstances exceptionnelles, un organisme peut être amené à communiquer des informations qui ne relèvent pas de son domaine de responsabilité et d'autorité (par exemple, s'il est le plus à même de communiquer rapidement des informations pour la protection du public). Dans ce cas, il doit y avoir un mécanisme permettant d'assurer la cohérence des messages entre l'organisme qui communique l'information et celui dont c'est le domaine de responsabilité et d'autorité.

2.37. En général, le principal fournisseur d'informations au public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doit être le responsable principal de l'information désigné au sein d'un système unifié de commandement et de contrôle (voir par. 3.31 à 3.47). Cette fonction peut être appuyée par d'autres organismes conformément à leurs mandats.

2.38. Des procédures doivent être rédigées, approuvées et appliquées par les organismes responsables de la communication avec le public au stade de la préparation. Elles doivent comprendre des procédures de partage d'informations entre les responsables de l'information en situation d'urgence.

ENJEUX DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Perception du risque

2.39. La perception du risque par le public peut être différente des évaluations du risque⁹ fournies par les experts en radioprotection, ce qui influe sur la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Elle peut être influencée par divers facteurs, notamment la connaissance et les croyances de chacun, les valeurs et les normes, ainsi que des notions sociétales et nationales plus vastes.

2.40. Les experts en radioprotection définissent le risque sous la forme de relations de cause à effet et tentent de quantifier la probabilité qu'une exposition

⁹ Dans ce contexte, le terme « risque » désigne la probabilité qu'un effet sanitaire déterminé survienne chez une personne ou dans un groupe à la suite d'une radioexposition [7]. L'effet sanitaire en question doit être précisé – p. ex. risque de cancer mortel, risque d'effets héréditaires graves ou de détriment radiologique général. Le risque s'exprime généralement comme le produit de la probabilité d'exposition par la probabilité que l'exposition cause l'effet sanitaire spécifié. Cette dernière probabilité est parfois appelée « risque conditionnel ». Les risques peuvent être estimés à partir de données d'études épidémiologiques sur les taux de maladie de populations précédemment exposées (c.-à-d. sur la base d'observations antérieures).

à des rayonnements provoque un préjudice. Le public tient davantage compte de facteurs qualitatifs lorsqu'il décide si un risque involontaire est considéré comme acceptable. Les responsables de la communication avec le public doivent savoir qu'il peut considérer comme élevés des risques dont la probabilité est faible. Des orientations sur les facteurs qualitatifs qui influent sur la perception du risque sont fournis dans le document de référence [9].

2.41. Pour éviter que des risques à faible probabilité soient perçus comme des risques élevés, il faut prévoir au stade de la préparation des activités régulières d'information, de communication et de consultation à ce sujet. Ces activités doivent être coordonnées avec les activités courantes de communication et de consultation des autres parties intéressées.

FausseS informations et rumeurs

2.42. Le paragraphe 5.74 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour repérer et corriger, dans la mesure du possible, les idées fausses, les rumeurs et les informations incorrectes et trompeuses qui pourraient être largement diffusées dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, en particulier celles qui pourraient déboucher sur des mesures allant au-delà des mesures d'urgence qui sont justifiées³⁴ [...] »

³⁴ Ces mesures sont notamment, mais pas exclusivement, celles qui interfèrent avec une application rapide des actions protectrices, comme l'auto-évacuation depuis l'intérieur et l'extérieur des zones pour lesquelles une évacuation est ordonnée ; celles qui sollicitent inutilement le système de soins de santé ; la discrimination à l'égard des personnes ou le refus d'accepter des produits venant d'une zone touchée par une situation d'urgence nucléaire ou radiologique ; et les interruptions volontaires de grossesse et les annulations de vols commerciaux qui ne sont pas justifiées d'un point de vue radiologique. »

2.43. Le surcroît d'anxiété ressentie pendant et après un accident est exacerbé par les fausses informations et les rumeurs, qui constituent un danger supplémentaire pour la santé. Le paragraphe 5.92 de la publication GSR Part 7 [1] sur l'atténuation de ces conséquences non-radiologiques dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour que les mesures, allant au-delà des actions d'intervention d'urgence qui sont justifiées, prises par des personnes du public et par des organismes commerciaux, industriels, infrastructurels ou autres organes gouvernementaux ou non gouvernementaux, soient, dans la

mesure du possible, répertoriées et convenablement examinées rapidement. Il faut notamment désigner l'organisme ou les organismes chargés de contrôler, de répertorier et d'examiner ces mesures. »

2.44. Des rumeurs surgissent de diverses sources pendant une intervention d'urgence. Les médias sociaux, qui permettent une diffusion immédiate d'informations mais aussi de fausses informations, de rumeurs et de spéculations, rendent plus difficile d'agir contre ces fausses informations et ces rumeurs en situation d'urgence. On trouvera dans le document de référence [9] un examen des mesures à prendre face aux rumeurs pendant une intervention d'urgence.

2.45. Des dispositions doivent être prises contre les fausses informations et les rumeurs afin d'éviter que le public n'agisse sur la base d'informations incorrectes ou trompeuses. Des mesures plus fortes que les actions d'intervention d'urgence justifiées pourraient faire plus de tort que de bien.

2.46. Les dispositions prises contre les fausses informations et les rumeurs doivent permettre d'identifier celles-ci en surveillant les médias (voir par. 3.107 à 3.110) et de les rectifier à l'aide d'outils de communication avec le public (voir par. 3.129 à 3.163).

Maintenir la confiance du public

2.47. Il faut s'attendre à ce que le niveau de confiance du public influe sur sa prédisposition à se conformer aux instructions concernant les actions protectrices et les autres actions d'intervention. De même, il faut s'attendre à ce qu'une perte de confiance du public augmente la probabilité qu'il agisse de manière injustifiée en situation d'urgence.

2.48. Tout ce qui est raisonnablement possible doit être fait pour gagner et maintenir la confiance du public en l'intervention d'urgence, dès le stade de la préparation. Il faut du temps et souvent une communication constante pour gagner la confiance du public.

2.49. Il faut constamment s'employer à gagner et à conserver la confiance du public : si elle est perdue, il est peu probable qu'elle se rétablisse en situation d'urgence.

2.50. La communication avec le public doit présenter les caractéristiques essentielles décrites aux paragraphes 2.3 à 2.21 pour contribuer à maintenir sa confiance en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. L'expérience montre

que si ce n'est pas le cas, la confiance du public dans l'intervention d'urgence et dans les organismes d'intervention et autres autorités fournissant des informations officielles pourrait être ébranlée.

2.51. Le public n'accorde pas sa confiance à tous de la même façon. Il faut s'attendre à ce que chacun fasse confiance à diverses autorités, organismes ou individus. On trouvera des informations sur l'importance de la confiance du public en la communication dans le document de référence [9].

2.52. Le paragraphe 5.45 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Pour les installations classées dans la catégorie I ou II et pour les zones classées dans la catégorie V^[10], des dispositions sont prises pour que des informations concernant l'intervention dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique soient fournies aux groupes de populations permanents, temporaires et particuliers ou à ceux qui en sont responsables, et aux installations spéciales situées dans les zones et les distances d'application du plan d'urgence (voir le paragraphe 5.38 [de la publication GSR Part 7 [1]]), avant la mise en exploitation et tout au long de la durée de vie de l'installation. Ces informations concernent par exemple le potentiel de survenue d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, la nature des dangers, la façon dont les personnes seront averties ou informées, et les mesures à prendre en cas de situation d'urgence. Les informations sont fournies dans les principales langues parlées dans les zones et les distances d'application du plan d'urgence. L'efficacité de ces dispositions pour le public fait l'objet d'une évaluation périodique. »

Promptitude et exactitude des informations

2.53. Les premières heures de l'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique sont cruciales pour la communication avec le public. L'utilisation croissante des médias sociaux, par exemple, accroît la demande de communication rapide avec le public.

¹⁰ Dans la publication GSR Part 7 [1], les risques évalués sont regroupés en cinq catégories de préparation des interventions d'urgence qui déterminent l'approche graduée de l'application des prescriptions qui y sont énoncées et de la mise en place de dispositions généralement justifiées et optimisées pour la préparation et la conduite d'interventions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique (voir également le tableau 1 de la publication GSR Part 7 [1]).

2.54. Une déclaration initiale approuvée à l'avance doit être diffusée dès le début de l'intervention afin d'établir rapidement des voies de communication avec le public et de décourager la propagation de fausses informations et de rumeurs qui pourraient ébranler la confiance en l'intervention d'urgence.

2.55. Il se peut que le public et les parties intéressées veuillent tout de suite des informations détaillées mais que les organismes d'intervention n'aient pas d'informations confirmées au début de l'intervention. Il faut néanmoins prendre des dispositions pour communiquer rapidement avec le public avant même que toutes les informations ne soient entièrement confirmées. Les organismes responsables de la communication avec le public doivent alors préciser quelles informations sont confirmées ou ne le sont pas. Ils doivent aussi indiquer quand et dans quelles conditions d'autres informations seront fournies.

2.56. Une déclaration initiale approuvée à l'avance (voir par. 3.134 et 3.135) doit pouvoir être diffusée rapidement en situation d'urgence, que ce soit de manière active (par communiqué de presse, sur les sites web officiels ou sur les médias sociaux) ou réactive (en réponse à des demandes spécifiques du public, des médias ou d'autres parties intéressées), le cas échéant. On trouvera un modèle de déclaration initiale à l'annexe I.

2.57. La nécessité de communiquer des informations en temps utile ne doit pas nuire au souci d'exactitude. Des informations incorrectes et trompeuses sapent la confiance du public dans l'intervention d'urgence et compromettent les objectifs de la communication avec lui. Elles peuvent l'amener à prendre des mesures allant au-delà des actions d'intervention d'urgence justifiées (voir par. 2.42 à 2.46).

2.58. Les informations non confirmées et les spéculations ne doivent pas être rendues publiques. Toutefois, il peut falloir diffuser des informations incomplètes assorties d'explications et de réserves appropriées (voir également le paragraphe 2.8).

Tenir compte du contexte social

2.59. Le programme de communication avec le public doit tenir compte du fait que cette communication et sa perception par le public peuvent varier selon le contexte social, notamment les diverses caractéristiques professionnelles, éducationnelles, économiques et linguistiques, et il faut donc pouvoir adapter l'action de sensibilisation du public pour assurer une réception optimale. Pour une communication efficace avec le public et les parties intéressées, il faut comprendre les diversités du contexte social. En organisant la communication avec le public, il

faut prendre des dispositions pour permettre aux parties intéressées de participer comme il convient et préparer les activités en conséquence.

Communication à double sens

2.60. Une urgence nucléaire ou radiologique nécessite une communication dans les deux sens. Des dispositions doivent être prises pour que les informations officielles soient communiquées au public rapidement et directement. Dans le même temps, les voies de communication avec les organismes d'intervention et les autres autorités fournissant des informations officielles doivent rester ouvertes. Ces organismes doivent pouvoir utiliser ces voies de communication pour répondre aux questions et aux préoccupations des parties intéressées.

2.61. Des dispositions doivent être prises, notamment en matière de ressources et de logistique, pour que diverses voies de communication puissent être utilisées pour favoriser la communication dans les deux sens. Elles doivent contribuer à donner au public les moyens de communiquer avec les organismes d'intervention et les autres autorités fournissant des informations et des orientations officielles en situation d'urgence.

2.62. Des voies de communication traditionnelles à double sens, tels que des lignes téléphoniques spéciales (numéros d'urgence) doivent être mises en place pour le public et les médias, et des réunions d'information doivent être organisées pour le public et les parties intéressées.

2.63. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent s'attendre à ce que la presse et les médias sociaux (en particulier ceux qui diffusent des informations non officielles) suscitent une demande croissante de communication à double sens dans une telle situation. Il faut donc des ressources accrues pour pouvoir rapidement diffuser des informations et communiquer avec le public à tout moment, selon la nature et la gravité de la situation d'urgence.

2.64. Des stratégies et des lignes directrices claires sur la manière de communiquer avec le public sur les médias sociaux doivent être élaborées et mises en place en tenant compte du contexte national. Un code de conduite doit être mis en place pour l'utilisation privée des médias sociaux par les membres des organismes d'intervention. En effet, les publications privées peuvent être prises pour des informations officielles si elles contiennent des commentaires sur une situation d'urgence. Ce code de conduite doit être rédigé au stade de la préparation et les membres du personnel doivent être informés des règles d'utilisation des médias sociaux pour pouvoir éviter les pièges de l'utilisation de ces médias.

3. DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DES INTERVENTIONS D'URGENCE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1. La présente section contient des recommandations sur les dispositions à mettre en place au stade de la préparation afin de communiquer efficacement avec le public lors d'une intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

3.2. Le paragraphe 4.1 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce qu'un système de gestion des situations d'urgence soit mis en place et tenu à jour sur les territoires et sous la juridiction de l'État en vue d'intervenir pour protéger la vie et la santé des personnes, les biens et l'environnement dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. »

3.3. Un système efficace de gestion des situations d'urgence doit intégrer une communication fiable avec le public à tous les stades (par. 4.5 e) de la publication GSR Part 3 [2]) : la phase de préparation, la phase d'urgence et la phase de transition (voir section 2 de la publication GSG-11 [5] sur les phases d'une situation d'urgence). Des dispositions doivent être prises au stade de la préparation aux fins de la communication avec le public pendant la phase d'urgence et la phase de transition.

PROGRAMME DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

3.4. Un programme de communication avec le public est un dispositif mis en place au stade de la préparation pour organiser cette communication en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Il doit prévoir les éléments suivants :

- a) une stratégie de communication avec le public énonçant les principaux objectifs et la manière d'envisager cette communication en situation d'urgence ;
- b) un plan de communication avec le public ;

c) l'infrastructure et les ressources nécessaires sur la base d'un budget spécifique.

3.5. Le paragraphe 4.7 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que tous les rôles et responsabilités pour la préparation et la conduite des interventions dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique soient clairement répartis à l'avance entre les organismes exploitants, l'organisme de réglementation et les organismes d'intervention⁴.

⁴ Il répartit aussi les rôles et responsabilités, selon qu'il convient, entre les membres du gouvernement. »

3.6. Le programme de communication avec le public doit être préparé à l'avance conformément à la répartition des rôles et des responsabilités décrites au par. 3.5 et en coordination avec l'organisme de réglementation et tous les organismes exploitants et intervenants responsables, au sein d'un système unifié de commandement et de contrôle (voir par. 3.31 à 3.47). Le programme de communication avec le public doit être évalué et actualisé à intervalles réguliers.

3.7. Tout transfert de responsabilités de communication avec le public en phase de transition doit être prévu au stade de la préparation et inclus dans le programme.

3.8. Le programme de communication avec le public, doté des ressources nécessaires, doit être approuvé par les organismes d'intervention. Des ressources humaines et financières appropriées doivent être prévues en permanence pour maintenir un niveau élevé de préparation à une intervention d'urgence.

3.9. Au stade de la préparation, le programme de communication avec le public doit comporter toutes les dispositions pratiques et logistiques nécessaires à la stratégie et au plan de communication avec le public. Ces dispositions appuieront la communication avec le public pendant l'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

3.10. Chaque État doit mettre en place un programme de communication avec le public, qu'il dispose ou non d'un programme électronucléaire, car une situation d'urgence mettant en jeu une source radioactive peut survenir dans n'importe quel État. L'expérience a montré qu'une situation d'urgence dans une installation située dans un État peut avoir des effets sur le public dans d'autres États, notamment des conséquences non radiologiques telles que l'anxiété du public, ainsi que des

conséquences économiques et commerciales telles que la perturbation du transport maritime et des vols commerciaux.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

3.11. Le paragraphe 5.69 de la publication GSR Part 7 [1] dispose que « [1]a communication avec le public dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique s'effectue sur la base d'une stratégie qui doit être élaborée au stade de la préparation dans le cadre de la stratégie de protection ». La stratégie de communication avec le public doit être élaborée et appliquée au stade de la préparation afin d'identifier les questions clés et les publics cibles, de préparer des messages appropriés et de mener des activités de communication. On trouvera dans le document de référence [10] des orientations pour élaborer une stratégie de communication.

3.12. La stratégie de communication avec le public et le plan de communication qui en découle doivent reposer sur une approche graduée (voir par. 1.17), qui doit s'appliquer à cette communication en fonction des caractéristiques de la situation d'urgence, de l'ampleur de ses conséquences réelles ou attendues et de son importance pour le public.

3.13. La stratégie de communication avec le public doit comprendre les éléments suivants :

- a) une description de tous les scénarios pertinents pour l'évaluation des dangers¹¹ ;
- b) les considérations stratégiques déterminant les principaux enjeux de communication avec le public pour chaque scénario ;
- c) les objectifs spécifiques de la communication avec le public pour chaque scénario, compte tenu des considérations stratégiques de la réalisation des objectifs de l'intervention d'urgence et des objectifs clés de cette communication, énoncés aux paragraphes 2.1 et 2.2 ;
- d) l'indication des principaux publics cibles pour chaque scénario ;

¹¹ Il s'agit ici de l'évaluation des dangers associés à des installations, des activités ou des sources à l'intérieur ou au-delà des frontières d'un État ayant pour but d'identifier : i) les événements et les zones associées pour lesquels des mesures protectrices et d'autres actions d'intervention pourraient être nécessaires dans l'État ; et ii) les mesures qui seraient efficaces pour atténuer les conséquences de tels événements [7].

- e) des messages clés pour chaque scénario, qui peuvent être établis au stade de la préparation pour atteindre les objectifs de communication avec le public pour ce scénario ;
- f) la manière recommandée d'exécuter le plus efficacement possible les tâches de communication avec le public (voir par. 3.98 à 3.121) et d'utiliser aux mieux les outils prévus à cette fin (voir par. 3.129 à 3.163) ;
- g) tout transfert prévu de responsabilités de communication avec le public au cours de la phase de transition.

3.14. Il faut prendre en compte le contexte de l'application de la stratégie de communication avec le public. Il faut effectuer des enquêtes sur la perception des risques et les besoins d'information du public, au niveau national et dans la population qui pourrait être touchée dans les zones proches des installations nucléaires ou des installations ou sont utilisées des sources de rayonnement. Sur la base des informations recueillies lors de ces enquêtes, il faut mettre en place un programme de sensibilisation du public pour communiquer des informations en langage simple (voir par. 2.19 à 2.21) au stade de la préparation. Les informations fournies doivent porter sur la manière dont l'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique serait menée et dont le public serait protégé.

3.15. Les informations doivent être mises à la disposition de la population dans les zones et distances d'application du plan d'urgence (voir le par. 5.38 de la publication GSR Part 7 [1]) pour aider le public à prendre des décisions éclairées sur les actions protectrices ou autres lors d'une intervention d'urgence.

3.16. Le paragraphe 5.69 de la publication GSR Part 7 [1] dispose qu'« [i]l faut tenir compte de la protection des informations sensibles lorsque la situation d'urgence nucléaire ou radiologique a pour origine un événement de sécurité nucléaire ». Les dispositions relatives à la communication avec le public en situation d'urgence déclenchée par un événement de sécurité nucléaire doivent être établies au stade de la préparation (voir par. 5.10 à 5.14).

3.17. Les dispositions relatives à la communication avec le public énoncées dans la stratégie de communication avec le public doivent être expliquées et décrites dans le plan de communication avec le public (voir par. 3.18 à 3.28).

PLAN DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

3.18. La prescription 23 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que les plans et procédures qui sont nécessaires pour une intervention efficace en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique soient établis. »

3.19. Des dispositions doivent être prises pour élaborer un plan de communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique sur la base de la stratégie de communication avec le public. Une méthode d'élaboration de plan de communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique figure dans le document de référence [10].

3.20. Le plan de communication avec le public en situation d'urgence doit appliquer la stratégie de communication avec le public en tenant compte des scénarios d'urgence découlant des scénarios pertinents d'évaluation des dangers.

3.21. Le plan de communication avec le public en situation d'urgence doit comporter un cadre clair et l'organigramme de cette communication. Il doit comporter une répartition des responsabilités, objectifs et tâches au sein de l'organigramme de communication avec le public.

3.22. Le plan de communication avec le public doit comporter des directives opérationnelles pour une communication appropriée en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

3.23. Un responsable de l'information doit être chargé de la planification stratégique de la communication avec le public (voir par. 4.12 et 4.13), qui doit permettre d'utiliser à cette fin les ressources mentionnées dans la stratégie et le plan de communication avec le public en fonction des circonstances spécifiques de la situation d'urgence.

3.24. Le plan de communication avec le public doit comprendre les éléments suivants :

- a) une description de l'organigramme et des responsabilités de la communication avec le public ;
- b) une description du concept d'opérations pour la communication avec le public en situation d'urgence ;
- c) une description de l'infrastructure et des ressources disponibles ;

- d) une liste des éventuels porte-parole et présentateurs techniques (experts techniques qui prépareront les documents d'information) déjà identifiés ;
- e) une description des tâches de communication avec le public et un plan de répartition de ces tâches entre les membres du personnel ;
- f) un manuel opérationnel précisant les actions de communication avec le public à mener en situation d'urgence et le stade auquel elles doivent être menées, sur la base de l'utilisation des outils de communication avec le public [9] ;
- g) une description de tout transfert prévu de responsabilités de communication avec le public au cours de la phase de transition.

3.25. Il faut prévoir une infrastructure et des capacités suffisantes pour la communication avec le public, sur site et hors site, notamment des ressources humaines et financières. Cette infrastructure et ces capacités doivent suffire pour assurer l'efficacité de la communication durant la phase d'urgence et la phase de transition (voir par. 5.15 à 5.29).

3.26. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent prévoir que le besoin de communiquer avec le public (et donc l'infrastructure et les moyens nécessaires) durant la phase de transition et durant la phase d'urgence sera différent.

3.27. Toutes les ressources nécessaires pour la communication avec le public en phase d'urgence et en phase de transition doivent, autant que possible, être précisées, allouées et évaluées au stade de la préparation. Le personnel, l'infrastructure et le matériel nécessaires à la communication avec le public doivent donc être disponibles à long terme.

3.28. Le plan de communication avec le public doit être révisé au moins une fois par an si nécessaire au stade de la préparation, compte tenu des enseignements tirés d'exercices et d'interventions d'urgence réelles.

Responsabilités et structure organisationnelle

3.29. De nombreux organismes peuvent devoir intervenir dans la communication avec le public lors d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique : au niveau de l'installation et aux niveaux local, national, régional et international. Des dispositions doivent être prises pour que les responsabilités concernant les tâches de communication avec le public (voir par. 3.98 à 3.121) à tous les niveaux de l'intervention d'urgence soient précisées et comprises.

3.30. Les responsabilités, les tâches et la coordination des divers organismes qui interviendraient dans la communication avec le public en situation d'urgence doivent être planifiées et précisées à l'avance (voir par. 4.7 de la publication GSR Part 7 [1]). Elles doivent aussi figurer dans tous les plans d'urgence organisationnels, locaux et nationaux.

Communication avec le public dans un système unifié de commandement et de contrôle

3.31. Le paragraphe 5.7 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises en vue d'établir et d'utiliser un système de commandement et de contrôle clairement défini et unifié pour l'intervention d'urgence selon l'approche permettant de faire face à tous les risques dans le cadre du système de gestion des situations d'urgence ».

3.32. La communication avec le public devrait fonctionner comme une partie du système de gestion de la situation d'urgence (voir réf. [9]). Au sein du système unifié de commandement et de contrôle, le responsable principal de l'information doit être en contact direct avec le chef de l'organisme d'intervention et lui faire rapport.

3.33. Dans le système de gestion des situations d'urgence, les responsabilités concernant la prise de décisions au sein du système unifié de commandement et de contrôle pendant une intervention d'urgence doivent être attribuées aux autorités désignées aux niveaux politique, stratégique et opérationnel (voir par. 4.1, 4.10 et 5.7 de la publication GSR Part 7 [1]).

3.34. Le système unifié de commandement et de contrôle doit notamment être chargé d'élaborer un système ou des méthodes de coordination et d'harmonisation de toute la communication avec le public et avec les médias en situation d'urgence. Les rôles et responsabilités au sein du système unifié de commandement et de contrôle, précisés dans le système de gestion des situations d'urgence, doivent tendre à l'application du principe « un message, plusieurs voix » (voir par. 2.34).

3.35. Un responsable de l'information doit figurer dans la liste d'activation initiale à tous les niveaux du système unifié de commandement et de contrôle lorsque l'organisme d'intervention est activé. Le responsable de l'information doit veiller à ce qu'une voie de communication immédiate avec le public soit mise en place.

3.36. Le système unifié de commandement et de contrôle doit permettre une intervention d'urgence proportionnée à la nature et à la gravité de la situation d'urgence. La communication avec le public doit également être évolutive afin que la structure organisationnelle pertinente puisse être adaptée à la nature et à la gravité de la situation d'urgence et au besoin d'information du public (voir réf. [9]).

3.37. Le responsable principal de l'information doit notamment être habilité à mobiliser à tout moment le personnel possédant toutes les compétences nécessaires pour communiquer avec le public (p. ex. rédiger des communiqués de presse, agir en tant que porte-parole, surveiller les médias sociaux), ainsi qu'un espace de travail adéquat et des ressources suffisantes. La disponibilité de ces ressources doit être approuvée à l'avance.

3.38. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent être prêts à faire face à une grande inquiétude du public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Ils doivent s'attendre à ce que l'inquiétude du public et la demande d'information ne soient pas nécessairement proportionnelles au danger ou à la menace réels.

3.39. Des dispositions doivent être prises, le cas échéant, pour faire face à une situation d'urgence où les tâches de communication avec le public dépassent les capacités du responsable principal de l'information. Dans ce cas, il faut créer, dans le système unifié de commandement et de contrôle, une section d'information dont le responsable principal de l'information prendra la direction.

3.40. Le responsable principal de l'information :

- a) doit être chargé de la planification stratégique de la communication avec le public, sur la base des dispositions prises au stade de la préparation ;
- b) doit se mettre en rapport avec le chef de l'organisme chargé des interventions d'urgence et les agents pertinents du système unifié de commandement et de contrôle, et les consulter ;
- c) doit affecter du personnel supplémentaire à la section de l'information, si nécessaire.

3.41. Des dispositions doivent être prises pour que le responsable principal de l'information ait directement accès aux décideurs du système unifié de commandement et de contrôle à des fins d'échange d'informations, de liaison et de coordination.

3.42. Des dispositions doivent être prises au stade de la préparation pour que la procédure d’approbation de l’information et des messages officiels soit clairement définie. Les processus de collecte et de diffusion de l’information doivent également être définis au stade de la préparation. Le processus d’approbation doit viser la communication en temps voulu d’informations exactes et vérifiées.

3.43. Des modèles (voir à l’annexe I un exemple de déclaration initiale et de communiqué de presse initial) doivent être approuvés au stade de la préparation afin de permettre une communication rapide avec le public.

3.44. Le travail de communication avec le public doit être effectué par le responsable principal de l’information, appuyé si nécessaire par une section de l’information. Les tâches qui lui incombent sont décrites aux paragraphes 3.100 à 3.121.

3.45. Toutes les tâches de communication avec le public doivent être clairement définies et attribuées au personnel dans un organigramme décrivant les autorités hiérarchiques, les tâches à exécuter et les produits attendus à chacun des postes de la section de l’information (voir à l’annexe II un exemple d’organigramme d’une section de l’information).

3.46. Les tâches de communication avec le public peuvent être effectuées par le personnel d’un ou plusieurs organismes, en fonction de la nature de la situation d’urgence. Les rôles et les responsabilités doivent être clairement définis au stade de la préparation et faire l’objet de formations et d’exercices.

3.47. On trouvera dans le document de référence [9] des informations sur les rôles et responsabilités en matière de communication avec le public aux niveaux national, local et international.

Autorités nationales

3.48. En général, plusieurs autorités nationales sont amenées à intervenir en situation d’urgence nucléaire ou radiologique. La communication avec le public en situation d’urgence doit être coordonnée au niveau national afin d’éviter les erreurs de communication et les incohérences entre les différentes autorités nationales participant à l’intervention d’urgence.

3.49. Les autorités nationales intervenant dans la communication avec le public peuvent être l’autorité compétente en vertu de la Convention sur la notification rapide d’un accident nucléaire [11] et de la Convention sur l’assistance en cas d’accident nucléaire ou de situation d’urgence radiologique [12], une autorité

nationale de coordination, une autorité de gestion des catastrophes, une autorité nationale de santé et de protection sociale, l'organisme de réglementation, des organismes d'appui technique et scientifique, le bureau principal de l'organisme exploitant et d'autres départements gouvernementaux et ministères.

3.50. Si plusieurs autorités nationales participent à une intervention d'urgence, leur communication avec le public doit se limiter à leurs domaines de responsabilité et de compétence respectifs.

3.51. Les déclarations essentielles auxquelles s'applique le principe « un message, plusieurs voix » (voir par. 2.34) doivent être coordonnées avec toutes les autres autorités nationales participant à l'intervention d'urgence par le système unifié de commandement et de contrôle. Ce mécanisme de coordination doit être mis en place dans le cadre des plans et dispositifs d'urgence, et ses capacités doivent être testées au moyen de formations et d'exercices réguliers.

3.52. Au stade de la préparation, un point de contact pour la communication avec le public doit être établi au sein de chaque autorité nationale et ses coordonnées doivent être communiquées à tous les organismes d'intervention.

3.53. Dans la mesure du possible, les moyens techniques de communication entre ces points de contact aux fins de la communication avec le public doivent être préparés, testés et faire l'objet d'exercices et de maintenance au stade de la préparation.

3.54. Les dispositions prises entre les organismes d'intervention doivent être consignées dans le plan de communication avec le public. Elles doivent correspondre aux dispositions prises pour faire face aux situations d'urgence classiques telles que les incendies et les rejets de produits chimiques dangereux ou aux catastrophes naturelles telles que les tempêtes et les tremblements de terre.

3.55. Les autorités nationales doivent prendre à l'avance des dispositions pour fournir des informations au public hors des zones touchées par une situation d'urgence. Elles doivent prendre à l'avance des dispositions spécifiques pour informer les personnes qui pourraient s'inquiéter pour leurs proches se trouvant dans les zones touchées par une situation d'urgence ou craindre que des biens et des produits alimentaires soient contaminés.

3.56. Les responsables de l'information doivent connaître le plan d'urgence national, notamment les rôles et les responsabilités des différentes autorités

nationales et des fonctionnaires, ainsi que la législation et la réglementation nationales pertinentes.

3.57. Dans la mesure du possible, des accords bilatéraux et multilatéraux sur la coordination nécessaire pour communiquer en temps utile des informations précises sur une situation d'urgence au public des États voisins doivent être conclus au stade de la préparation. Un mécanisme de coordination (utilisant par exemple des équipes spéciales nationales d'intervention en cas de catastrophe ou des réseaux régionaux pour les interventions d'urgence) doit être mis en place, préparé et exercé à l'avance par l'organisme d'État responsable au premier chef de la communication avec le public en situation d'urgence.

3.58. Les responsables de l'information devraient pouvoir participer en tant qu'observateurs aux exercices d'intervention d'urgence des États voisins.

Autorités locales

3.59. La prescription 10 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que des dispositions soient mises en place pour fournir au public touché ou pouvant être touché par une situation d'urgence nucléaire ou radiologique les informations nécessaires pour sa protection, pour l'avertir rapidement et pour lui donner des instructions concernant les mesures à prendre. »

3.60. Les autorités locales et, le cas échéant, les autorités nationales devraient mettre en place des dispositions pour fournir au public les informations nécessaires à sa protection. Au stade de la préparation, il faut prévoir des voies de communication fiables (sirènes d'alerte, haut-parleurs mobiles ou fixes, stations de télévision et de radio locales, messagerie texte mobile, applications d'alerte), préparer et enregistrer, selon qu'il convient, des annonces dans les langues principales de la population et désigner le personnel chargé de faire les annonces.

3.61. Les annonces concernant une intervention d'urgence doivent être préparées dans d'autres langues, le cas échéant. Pour les installations de catégorie I et II et les zones de catégorie V (voir tableau 1 et par. 5.45 de la publication GSR Part 7 [1]), il faut veiller à ce que les annonces puissent être comprises par toutes les personnes susceptibles d'être touchées par une situation d'urgence, c'est-à-dire la population permanente, les groupes de population temporaires et les groupes de population particuliers ou leurs responsables, ainsi que les installations spéciales situées dans les zones et distances d'application du plan d'urgence. Il faut également

déterminer, par exemple, s'il convient de préparer des informations appropriées pour les écoles et les hôpitaux.

3.62. Des dispositions doivent être prises pour informer rapidement le public des actions protectrices et des autres actions d'intervention en situation d'urgence, ainsi que des autres activités visant à protéger la vie humaine, la santé, les biens et l'environnement. La communication doit être intensive s'il faut ordonner une évacuation, prendre des mesures à long terme pour le public ou en prévoir.

3.63. Des dispositions doivent être prises pour coordonner les autorités locales et nationales au sein du système unifié de commandement et de contrôle afin d'éviter que des incohérences se glissent entre les déclarations faites aux différents niveaux.

3.64. Les porte-parole des autorités locales doivent veiller à se tenir au courant des informations diffusées sur les actions d'intervention d'urgence et les évaluations des risques menées au niveau national et dans les régions voisines. De même, les porte-parole nationaux doivent se tenir au courant des informations diffusées au niveau local.

3.65. Le paragraphe 5.45 de la publication GSR Part 7 [1] dispose que pour les installations de catégorie I et II et les zones de catégorie V, « l'efficacité de ces dispositions pour le public fait l'objet d'une évaluation périodique ». À cette fin, il faut consulter le public en effectuant régulièrement des enquêtes, en organisant des groupes de discussion et en évaluant sa compréhension lors d'exercices.

Organisations internationales

3.66. Les organisations internationales doivent veiller, dans la mesure du possible, à ce que les informations qu'elles communiquent au public correspondent à celles que communiquent les autres organisations internationales et l'État où survient la situation d'urgence.

3.67. En vertu du Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13]¹², l'AIEA, organisation internationale chef

¹² Le Comité interorganisations des situations d'urgence nucléaire et radiologique est un mécanisme de coordination interinstitutions visant à assurer la cohérence des dispositions internationales de préparation et de conduite des interventions d'urgence. Composé des organisations intergouvernementales concernées, il gère le Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales.

de file pour la coordination de l'intervention interinstitutions en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, doit veiller à ce que les organisations internationales participent à l'intervention d'urgence, selon qu'il convient, notamment en matière de communication avec le public.

3.68. Les organisations internationales qui participent à la communication avec le public en situation d'urgence doivent veiller à :

- a) informer de leur communication avec le public les organisations internationales du Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13] ;
- b) diffuser des informations publiques factuelles et exactes sur les rôles et responsabilités des différentes organisations internationales et les mesures qu'elles ont prises. Ces informations publiques doivent consister en communiqués de presse, interviews, publications sur les médias sociaux et rapports de situation établis par les organisations intervenant dans la communication avec le public ;
- c) coordonner la communication avec les organisations du Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13]. Si le sujet d'un communiqué de presse, d'une interview, d'une publication sur les médias sociaux ou d'un rapport de situation relève de la compétence et du mandat de deux ou plusieurs organisations, elles doivent se consulter, si nécessaire, selon le principe « un message, plusieurs voix » (voir par. 2.34).

3.69. Si des organisations doivent diffuser un message conjoint dans le cadre du Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13], la communication doit être coordonnée. La coordination doit viser à déterminer le contenu en temps utile de manière à assurer, dans la mesure du possible, la cohérence des messages et informations que contiennent les communiqués de presse et autres communications. Si elle n'est pas possible, les organisations internationales doivent limiter leurs informations publiques à leur propre domaine de compétence.

3.70. Si une organisation internationale reçoit une demande d'assistance pour faire face à une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, elle doit se coordonner avec les autres organisations internationales conformément au Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13] et obtenir l'approbation de l'État demandeur avant de communiquer des informations au public et aux médias.

INFRASTRUCTURES ET RESSOURCES

3.71. Une infrastructure appropriée de communication avec le public doit être mise en place en fonction des résultats de l'évaluation des dangers et des conséquences que pourrait causer la situation d'urgence nucléaire ou radiologique, quel qu'en soit l'élément initiateur. L'infrastructure de communication avec le public doit être décrite dans le plan de communication avec le public [voir par. 3.24 c)].

3.72. Elle doit être robuste et conçue selon le principe de redondance (voir par. 3.83 à 3.85). Ses éléments doivent être entretenus et, le cas échéant, mis à niveau et modernisés régulièrement. Des ressources doivent être affectées à son développement et à sa maintenance continue.

Personnel

3.73. Des dispositions doivent être prises pour satisfaire aux prescriptions du paragraphe 6.10 de la publication GSR Part 7 [1], qui dispose ce qui suit :

« Du personnel qualifié en nombre approprié est disponible à tout moment (et accessible 24 heures sur 24) afin que les postes appropriés puissent être rapidement occupés selon les besoins après la déclaration et la notification d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. »

3.74. Il faut suffisamment de personnel disponible pour assurer la communication avec le public en temps voulu en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, notamment pour fournir des informations au public, aux médias d'information et aux médias sociaux, et assurer la communication interne, la communication en ligne et la surveillance des médias. Des situations telles que des épidémies ou des pandémies peuvent empêcher le personnel de bien exercer ses fonctions. Il faut donc prévoir des moyens d'assurer la résilience opérationnelle pour maintenir une communication efficace avec le public dans de telles situations.

3.75. Des porte-parole et des présentateurs techniques qualifiés (c.-à-d. des experts techniques en préparation de documents d'information) et des experts dans des domaines tels que la radioprotection, le conseil médical et le conseil psychologique doivent également être disponibles, lorsqu'il le faut, pour communiquer avec le public.

3.76. Des effectifs suffisants doivent être disponibles pour couper court à la désinformation et aux rumeurs et répondre aux demandes d'information du public et des médias.

3.77. Un plan de recrutement doit être préparé pour le personnel chargé de l'information et de la communication. Suivant la nature, la gravité et l'évolution de la situation d'urgence, une équipe de responsables de l'information peut devoir communiquer des informations au public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pendant une période prolongée.

3.78. Il peut falloir du personnel de communication supplémentaire pour répondre aux demandes du public pendant une urgence nucléaire ou radiologique. Le nombre de personnes nécessaires pour répondre aux numéros d'urgence et pour effectuer les tâches liées aux médias sociaux doit être estimé au stade de la préparation. Un plan de mise à disposition de ce personnel doit être préparé et mis à l'épreuve.

3.79. Toutes les personnes intervenant dans la communication avec le public, notamment dans la mise en place des lignes téléphoniques d'urgence, doit recevoir une formation régulière et participer à des exercices.

Infrastructure

3.80. L'infrastructure nécessaire à la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doit être disponible en permanence. Elle doit comprendre tous les systèmes nécessaires à la réception et à la diffusion des informations, à la coordination et à la communication avec d'autres éléments de l'opération d'intervention d'urgence, à la communication avec les médias traditionnels (presse, chaînes de télévision et de radio), les médias d'information en ligne et les médias sociaux, et à leur surveillance.

Centres d'information hors site

3.81. Selon l'ampleur de la situation d'urgence, des centres hors site de communication avec le public – fixes, mobiles ou virtuels (c.-à-d. en ligne) – doivent être utilisés pour coordonner efficacement les activités d'information du public et les activités connexes en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Ces centres d'information hors site doivent être intégrés à des unités fixes ou mobiles existantes ou mis en place séparément aux fins de la communication avec le public.

3.82. Les centres d'information hors site :

- a) doivent être établis au stade de la préparation et prêts à intervenir à tout moment ;

- b) doivent être connus des médias avant toute communication avec le public en situation d'urgence ;
- c) doivent permettre de coordonner et de contrôler efficacement toutes les activités d'information du public et de communication avec le public au sein du système unifié de commandement et de contrôle ;
- d) doivent disposer de suffisamment d'espace et d'installations pour que le personnel de communication avec le public puisse y travailler et interagir avec les représentants des médias, le cas échéant ;
- e) doivent disposer de systèmes permettant aux responsables de l'information d'échanger des informations et des données au sein du système unifié de commandement et de contrôle.

Redondance

3.83. La redondance consiste en la mise en place de structures, systèmes et composants (identiques ou différents) supplémentaires, de sorte que chacun de ces éléments puisse remplir la fonction requise indépendamment de l'état de fonctionnement ou de défaillance des autres.

3.84. Le principe de redondance doit être appliqué à toute la planification des infrastructures et des ressources. Il faut donc prévoir du matériel et des systèmes de secours, former plusieurs personnes pour les mêmes responsabilités et tâches, et pouvoir utiliser différentes voies de communication et faire appel à différents prestataires de services.

3.85. Le paragraphe 5.69 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour communiquer au public en temps voulu des informations utiles, vraies, claires et appropriées en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, en tenant compte de la possibilité que les moyens habituels de communication aient été endommagés pendant la situation d'urgence ou par l'événement initiateur à l'origine de la situation (par exemple un séisme ou une inondation) ou soient surchargés. »

Ces dispositions doivent comprendre la mise en place d'une infrastructure redondante pour compenser une éventuelle perte d'énergie résultant d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique ou de son événement initiateur, selon le cas.

Ressources financières

3.86. Pour maintenir un niveau élevé de préparation, le programme de communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doit bénéficier d'un financement spécifique suffisant.

3.87. Les ressources financières allouées au programme de communication avec le public doivent suffire pour l'application effective et efficace du plan de communication avec le public, qu'il s'agisse des activités courantes ou des interventions d'urgence. Elles doivent permettre de financer :

- a) la formation et les exercices ;
- b) le matériel et les installations de communication ;
- c) la mise en place de centres d'information hors site dotés du personnel et du matériel supplémentaires qu'il faut aux responsables de l'information du public pour la communication en situation d'urgence (et les contrats nécessaires, le cas échéant).

3.88. Les ressources financières doivent permettre d'effectuer des analyses pour vérifier que les objectifs et les buts fixés dans le plan de communication avec le public sont atteints, que les actions mentionnées dans le plan sont (ou seront) menées et que le plan est efficace.

3.89. Il faut envisager le recours à des services contractuels pour les activités qui ne doivent pas être exécutées par le personnel permanent mais sont nécessaires pour une communication efficace avec le public.

3.90. Les services contractuels pour certaines activités de communication au cours d'une intervention doivent être évalués d'après des indicateurs de performance lors de leur acquisition au stade de la préparation et faire l'objet d'exercices préparatoires afin de vérifier que le service demandé peut être fourni en temps voulu en situation d'urgence. Il peut s'agir, selon qu'il convient, de traduction, d'hébergement d'un site web, d'acquisition de bande passante supplémentaire, d'impression, de location de matériel, de services temporaires d'assistance administrative et logistique et de mise en place d'une ligne téléphonique spéciale.

3.91. Les évaluations de performance réalisées lors de l'acquisition des services et les exercices ultérieurs doivent viser à déterminer l'efficacité des services contractuels en situation d'urgence si l'approvisionnement en électricité, les moyens de communication ou d'autres infrastructures sont touchés.

PORTE-PAROLE ET PRÉSENTATEURS TECHNIQUES

3.92. Le porte-parole, « visage » de la communication de l'organisation et de l'intervention d'urgence, joue un rôle clé pour ce qui est de gagner et conserver la confiance du public dans l'intervention d'urgence et les organismes d'intervention.

3.93. Les porte-parole et les présentateurs techniques qui pourraient être chargés de préparer pour lui des documents d'information doivent être désignés au stade de la préparation. On trouvera dans le document de référence [9] des conseils opérationnels détaillés sur la sélection et la préparation d'un porte-parole.

3.94. Le porte-parole doit être sélectionné en fonction de sa capacité à créer une impression d'autorité, de ses compétences de communication et de sa capacité à établir avec le public une relation fondée sur l'autorité et la confiance.

3.95. Le porte-parole doit convenir à la gravité de la situation d'urgence. Si la situation d'urgence est grave, ce doit être le chef de l'organisme d'intervention ou d'une organisation supérieure. Si la situation d'urgence est moins grave, ce peut être un cadre de rang moins élevé ou un responsable de l'information. Il en va de même pour les séances d'information récurrentes destinées aux médias après les phases initiales d'une situation d'urgence.

3.96. Les présentateurs techniques doivent être choisis principalement pour leurs compétences techniques et leur capacité à communiquer avec des publics particuliers.

3.97. Les présentateurs techniques doivent être des experts techniques du domaine concerné, par exemple en radioprotection ou domaines connexes. Les présentateurs techniques doivent préparer des documents d'information pour le porte-parole, par exemple pour des séances d'information destinées aux médias, sur des sujets et questions en rapport avec leurs compétences.

TÂCHES DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

3.98. En sélectionnant des personnes aptes à assumer les tâches principales et auxiliaires de communication avec le public, il convient de tenir compte des compétences spécifiques et des descriptions de poste de chaque rôle (p. ex. porte-parole, présentateur technique, responsable de l'information), ainsi que des aptitudes nécessaires pour travailler sous pression dans un stress intense en situation d'urgence.

3.99. Il faut également tenir compte du niveau de performance et de la résilience nécessaires pour jouer un rôle dans la communication avec le public. Les personnes adéquates doivent pouvoir être efficaces dans des situations difficiles, résoudre des problèmes de manière efficace et efficiente, et faire face à des circonstances extraordinaires et imprévisibles.

Principales tâches de communication avec le public

Production et rédaction

3.100. Aux fins d'une communication efficace en situation d'urgence, il faut dans la mesure du possible établir divers supports au stade de la préparation, notamment des modèles de communiqués de presse et de déclarations à la presse, des présentations pour les séances d'information destinées aux médias, des informations générales et des exemples de questions et de réponses.

Relations avec les médias traditionnels et les médias d'information en ligne

3.101. Les relations avec les médias traditionnels (presse, chaînes de télévision et stations de radio) et les médias d'information en ligne doivent être établies et entretenues pour permettre des interactions avec les journalistes des quotidiens, des magazines d'information, des chaînes de télévision et des stations de radio, ainsi qu'avec les sites d'information en ligne.

3.102. Les principaux journalistes et médias d'information doivent être connus au stade de la préparation. Une communication régulière doit être établie avec ces journalistes.

Médias sociaux

3.103. Des dispositions doivent être prises pour assurer une présence sur les médias sociaux pertinents en situation d'urgence afin de pouvoir y diffuser des informations, couper court aux fausses informations et aux rumeurs, et répondre aux demandes d'informations si nécessaire et si possible. Les organisations doivent savoir qu'une présence continue sur les médias sociaux pendant les périodes de routine améliore considérablement les chances d'y établir une communication efficace en situation d'urgence, en familiarisant les personnes qui y travaillent et en augmentant le nombre d'abonnés.

3.104. Il faut notamment prévoir des ressources humaines et des infrastructures suffisantes et élaborer des instructions permanentes d'opération, notamment un

processus d'approbation rationalisé. Ces dispositions devraient permettre de répondre en temps utile aux questions posées sur les médias sociaux pertinents.

3.105. Les médias sociaux pertinents doivent être connus au stade de la préparation. Le choix des médias sociaux à utiliser doit se faire en fonction de leur fréquentation et de leur public.

3.106. Les organisations doivent disposer d'orientations claires sur l'utilisation officielle des médias sociaux par les membres des organismes d'intervention. Elles doivent disposer d'un code de conduite clair pour l'utilisation privée des médias sociaux par les membres des organismes d'intervention. En effet, les publications privées peuvent être prises pour des informations officielles si elles contiennent des commentaires sur une situation d'urgence.

Surveillance des médias

3.107. La surveillance des médias en situation d'urgence nucléaire ou radiologique consiste à lire, regarder ou écouter diverses sources médiatiques et à rechercher la présence de mots-clés spécifiques ou de sujets d'intérêt en rapport avec la situation d'urgence. Elle doit se faire au moyen de ressources et de systèmes techniques permettant de surveiller les médias traditionnels, les médias d'information en ligne et les médias sociaux.

3.108. Elle doit viser à obtenir des données qui serviront à établir la planification stratégique de la communication avec le public et à établir et maintenir des relations avec les médias traditionnels et les médias sociaux.

3.109. Les données de la surveillance des médias doivent permettre aux responsables de l'information de savoir ce qui préoccupe le public, quelles informations lui parviennent et comment elles sont interprétées. Elles doivent également être utilisées pour déceler les idées fausses, les rumeurs et les informations incorrectes et trompeuses (c'est-à-dire la désinformation) qui pourraient circuler en situation d'urgence.

3.110. La surveillance des médias doit permettre de recueillir des informations qui pourraient être précieuses pour l'intervention. Par exemple, des informations en temps réel provenant de témoins directs ou d'un reportage en direct pourraient aider à mieux comprendre la situation et à déceler des dangers et des problèmes.

Communication interne

3.111. La communication interne sert à informer de la situation d'urgence les membres des organismes d'intervention et à répondre à leurs besoins d'information. En ce sens, elle n'inclut pas la communication opérationnelle destinée à organiser l'intervention d'urgence. Elle doit être considérée comme faisant partie de la communication avec le public et ne doit pas contenir d'informations confidentielles ou exclusives.

3.112. Tous les membres des organisations d'intervention doivent pouvoir agir comme voies de communication avec le public. Des dispositions doivent être prises et communiquées en interne pour que les membres des organismes d'intervention contactés par des journalistes sachent qu'ils doivent transmettre ces demandes à la section de l'information.

Autres activités d'information

3.113. Outre les activités d'information visant à fournir des informations aux médias traditionnels, aux médias d'information en ligne et aux médias sociaux, il faut aussi pouvoir, le cas échéant, communiquer avec les parties intéressées et donner au public des informations supplémentaires sur la préparation et la conduite des interventions d'urgence. Il s'agira, selon le cas, de bulletins d'information ou de communication bilatérale (p. ex. de lignes téléphoniques d'urgence ou de réunions publiques).

Communication en ligne

3.114. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne doivent publier les messages de l'organisme d'intervention sur son site web. Ils doivent également être chargés de maintenir une page web spécialement destinée à être activée lors d'une situation d'urgence grave.

3.115. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne doivent être en contact étroit avec les responsables de l'information chargés des médias sociaux.

Tâches auxiliaires de communication avec le public

Appui logistique et technique

3.116. L'appui logistique et technique de la section de l'information doit être assuré par le système unifié de commandement et de contrôle. Il doit comprendre la mise en place et la maintenance d'un centre d'information du public hors site, de lignes téléphoniques d'urgence et d'installations destinées au fonctionnement de la section de l'information.

3.117. Ces installations comprennent l'infrastructure de télécommunication et d'informatique, ainsi que les systèmes techniques et les dispositions administratives nécessaires pour les séances d'information destinées aux médias.

Services de traduction

3.118. Conformément au paragraphe 5.45 de la publication GSR Part 7 [1], pour les installations des catégories I ou II et pour les zones de la catégorie V, les informations concernant l'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doivent être « fournies dans les principales langues parlées dans les zones et les distances d'application du plan d'urgence ». Pour les installations, activités et zones relevant d'autres catégories de préparation des interventions d'urgence (voir le tableau 1 de la publication GSR Part 7 [1]), les dispositions nécessaires à la traduction des informations à communiquer au public lors d'une intervention d'urgence doivent être prises au stade de la préparation.

3.119. Les services de traduction doivent être capables de traduire la communication avec le public dans les langues pertinentes lors d'une intervention d'urgence. Ils doivent pouvoir traduire toutes les langues parlées par la population, entre elles et vers l'anglais, et dans toutes ces langues à partir de l'anglais.

3.120. Il faut également envisager des services de traduction pour les langues parlées par les étrangers vivant dans les zones touchées par une situation d'urgence et par les populations des États voisins. Des informations de base en langage simple dans les langues pertinentes doivent être rédigées au stade de la préparation.

3.121. Dans les pays où la législation prévoit que la communication doit se faire dans plusieurs langues officielles, des mécanismes doivent être mis en place au stade de la préparation afin que l'obligation de traduction ne retarde pas la diffusion de l'information.

COMMUNICATION AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES ET CONSULTATION DE CES PARTIES

3.122. Le programme et le plan de communication avec le public doivent prévoir une interaction avec les parties intéressées au stade de la préparation des interventions d'urgence, ainsi que des dispositions pour la communication avec les parties intéressées et leur consultation lors d'une intervention d'urgence, selon qu'il convient.

3.123. Les principales parties intéressées doivent être connues au stade de la préparation dans la mesure du possible. On trouvera au paragraphe 4.35 des exemples des principales parties intéressées.

3.124. Il faut prévoir, au stade de la préparation, de communiquer régulièrement avec les principales parties intéressées et de les consulter régulièrement afin qu'elles comprennent bien les actions protectrices ou autres actions d'intervention. Cette communication régulière doit permettre de mieux faire accepter les décisions prises en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

3.125. En ce qui concerne les organismes de réglementation, le paragraphe 1.2 de la publication GSG-6 [6] dispose ce qui suit :

« Informer [les] parties [intéressées] et les consulter régulièrement contribuera à améliorer [la] communication [de l'organisme de réglementation] dans une possible situation d'urgence nucléaire ou radiologique. »

3.126. La communication et la consultation en situation d'urgence doivent se fonder sur les caractéristiques essentielles de la communication avec le public décrites aux paragraphes 2.3 à 2.21 afin de gagner et de conserver la confiance du public. Les réseaux existants de communication avec le public doivent être mis à profit pour appuyer la diffusion de messages cohérents en situation d'urgence.

3.127. Une évaluation doit être effectuée pour déterminer comment les différentes parties intéressées sont perçues en ce qui concerne les dangers et risques radiologiques pour la santé, les voies de communication qu'elles utilisent, et leurs différents besoins et priorités. Cette évaluation doit se fonder sur le suivi de l'opinion publique (p. ex. par sondages), des discussions en personne et des réunions publiques. Les observations et les enseignements tirés des résultats de l'évaluation doivent être intégrés dans la stratégie de communication avec le public. En particulier, l'évaluation doit servir à déterminer quels sont les outils

de communication avec le public les plus efficaces pour atteindre les différentes parties intéressées et répondre à leurs besoins spécifiques d'informations générales. Elle doit être effectuée régulièrement, car les perceptions, les besoins et les priorités des parties intéressées peuvent évoluer au fil du temps. Les modalités de la communication avec le public doivent être adaptées en conséquence.

3.128. La communication avec les parties intéressées et leur consultation doivent être testées régulièrement, par exemple lors d'exercices d'intervention d'urgence.

OUTILS DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

3.129. Aux fins d'une communication efficace avec le public en situation d'urgence, les outils de communication suivants doivent être utilisés, selon qu'il convient :

- a) communiqués de presse ;
- b) déclaration initiale ;
- c) déclarations aux chaînes de télévision et aux stations de radio ;
- d) séances d'information pour les médias ;
- e) communication sur les médias sociaux ;
- f) lignes téléphoniques d'urgence ;
- g) informations de base ;
- h) page web sur la situation d'urgence ;
- i) cartes et produits cartographiques¹³.

On trouvera à l'annexe III une vue d'ensemble des avantages et inconvénients des différents outils de communication. On trouvera à l'annexe I du document de référence [9] des exemples de communiqués de presse adaptés à différentes situations d'urgence.

¹³ Les produits cartographiques sont des produits de la collecte, de l'analyse et du traitement de données géographiques qui appuient la prise de décisions en permettant de visualiser et d'analyser rapidement des données superposées sur une carte, concernant la dispersion du panache ou les mesures radiologiques dans une région géographique.

Communiqués de presse

3.130. Les modèles de communiqués de presse en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doivent se fonder sur les modèles de communiqués de presse ordinaires de l'organisation. Le communiqué doit contenir les éléments suivants :

- a) le nom et le logo de l'organisation qui le publie ;
- b) une indication claire que le communiqué de presse porte sur une situation d'urgence ;
- c) la date et l'heure (heure locale et temps universel coordonné, UTC) du communiqué de presse ;
- d) les coordonnées auxquelles les médias et le public peuvent s'adresser pour demander des informations ;
- e) des informations détaillées sur la situation d'urgence.

3.131. Des modèles génériques des premiers communiqués de presse sur la situation d'urgence doivent être établis au stade de la préparation afin de permettre une communication initiale rapide avec le public.

3.132. Plusieurs modèles génériques couvrant les scénarios identifiés dans la stratégie de communication doivent être établis pour les premiers communiqués de presse. Ces scénarios sont notamment, selon qu'il convient, un accident dans une centrale nucléaire, la perte d'une source radioactive et une situation d'urgence nucléaire ou radiologique déclenchée par un événement de sécurité nucléaire.

3.133. Le processus d'approbation du communiqué de presse initial doit être achevé dans un délai fixé afin qu'il soit publié dans l'heure qui suit le début de l'intervention.

Déclaration initiale

3.134. Au stade de la préparation, un modèle de déclaration initiale générique (à distribuer par toutes les voies pertinentes, notamment comme communiqué de presse) doit être établi et approuvé pour diffusion immédiate dans le cadre de la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, si le responsable principal de l'information le juge nécessaire. Il est censé permettre une communication initiale immédiate (notamment sur les médias sociaux) en l'absence d'informations spécifiques sur la situation d'urgence.

3.135. Une déclaration initiale générique doit être publiée rapidement pour couper court aux rumeurs et pour gagner et conserver la confiance du public

pendant la communication avec lui. On trouvera un modèle de déclaration initiale à l'annexe I.

Déclarations aux chaînes de télévision et aux stations de radio

3.136. Un porte-parole doit faire une première déclaration aux chaînes de télévision et aux stations de radio lorsque le premier communiqué de presse est publié ou dès que possible ensuite. Cette déclaration doit être faite :

- a) si la demande en est exprimée dans les médias d'information ou les médias sociaux ;
- b) chaque fois que le responsable principal de l'information estime qu'elle permettrait au public de mieux comprendre les circonstances de la situation d'urgence, et de gagner et conserver la confiance du public.

3.137. Des dispositions doivent être prises pour déterminer les lieux où des déclarations peuvent être faites pour les représentants des chaînes de télévision et des stations de radio. Ces lieux ne peuvent se situer dans des zones auxquelles l'accès pourrait être restreint pour des raisons de sûreté ou de sécurité. Les représentants des chaînes de télévision et des stations de radio doivent pouvoir y accéder facilement.

3.138. Les représentants des chaînes de télévision et des stations de radio doivent si possible pouvoir enregistrer une déclaration ou la diffuser eux-mêmes en direct.

3.139. Si le responsable principal de l'information le juge approprié, ces déclarations doivent être enregistrées par l'organisation et mises à disposition des médias d'information et des médias sociaux sur le site web de l'organisation. Cette mesure peut être rendue nécessaire par des contraintes de temps ou d'organisation, par exemple.

3.140. Si le responsable principal de l'information le juge approprié, les déclarations destinées aux chaînes de télévision et aux stations de radio doivent également être diffusées en direct sur les sites web appropriés.

Séances d'information pour les médias

3.141. Des séances d'information destinées aux médias doivent être organisées lorsque de nouvelles informations importantes sont disponibles concernant une situation d'urgence ou lorsque les médias s'y intéressent fortement. On trouvera

dans le document de référence [9] des orientations sur les séances d'information pour les médias.

3.142. Des dispositions doivent être prises pour déterminer les lieux où peuvent être organisées des réunions d'information pour les médias. Ces lieux ne peuvent se situer dans des zones auxquelles l'accès pourrait être restreint pour des raisons de sûreté ou de sécurité. Les représentants des médias doivent pouvoir y accéder facilement. Des dispositions doivent être prises pour que les moyens techniques ci-après nécessaires aux séances d'information pour les médias soient disponibles en ces lieux afin que les représentants des médias présents puissent y recevoir les informations, les traiter et les communiquer :

- a) un système audio ;
- b) un système de projection ou de présentation de texte, tableaux, photographies, graphiques, vidéos ou autres supports visuels ;
- c) une alimentation électrique pour le matériel des représentants des médias ;
- d) un accès à Internet.

3.143. Les lieux choisis doivent pouvoir accueillir les représentants des médias d'une manière convenant à l'ampleur que peut prendre une situation d'urgence et à la communication avec le public.

Communication sur les médias sociaux

3.144. Une stratégie de communication avec le public par les médias sociaux doit être élaborée et mise en œuvre au stade de la préparation. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne sur les médias sociaux doivent créer des comptes pour l'organisme d'intervention sur les médias sociaux les plus pertinents, afin de toucher le plus possible d'utilisateurs et d'acquérir l'expérience opérationnelle nécessaire en communication sur les médias sociaux et en mobilisation du public.

3.145. La communication sur les médias sociaux les plus pertinents doit être continue, et des informations relevant d'une stratégie permanente de communication des risques doivent être régulièrement partagées avec les utilisateurs au stade de la préparation. On pourra ainsi gagner la confiance du public, obtenir une audience et familiariser les responsables de l'information à l'utilisation des médias sociaux en situation d'urgence.

3.146. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent tenir compte du fait que de nombreux publics privilégieront

les médias sociaux pour se renseigner et recevoir des informations. Les médias sociaux doivent être utilisés à bon escient pour réduire les demandes d'information individuelles par d'autres voies de communication avec le public, telles que les lignes téléphoniques d'urgence et le courrier électronique.

3.147. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent s'attendre à ce que les réponses aux questions posées sur les médias sociaux soient lues par d'autres utilisateurs, notamment par les médias d'information.

Lignes téléphoniques d'urgence

3.148. Des dispositions doivent être prises au stade de la préparation pour garantir la disponibilité de lignes téléphoniques d'urgence et d'opérateurs formés pour répondre aux demandes d'informations par téléphone en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Les dispositions concernant les lignes téléphoniques d'urgence pour la communication avec le public doivent pouvoir être adaptées à la nature et à la gravité de la situation d'urgence.

3.149. Des dispositions doivent être prises au stade de la préparation afin de pouvoir utiliser des messages préenregistrés sur les lignes téléphoniques d'urgence et utiliser celles-ci pour fournir le dernier communiqué de presse et les informations récentes sur les actions protectrices et les autres actions d'intervention.

3.150. Des dispositions doivent être prises au stade de la préparation pour pouvoir répondre aux demandes d'information par téléphone dans les principales langues parlées par la population.

Informations de base

3.151. Les informations de base à l'appui de la communication avec le public doivent être produites au stade de la préparation.

3.152. Les informations de base doivent être conçues de manière à pouvoir être mises à disposition sur le site web de l'organisation, dans les médias traditionnels et les médias d'information en ligne, lors de réunions publiques, sur les médias sociaux et sur demande. Elles doivent comprendre une liste des questions les plus souvent posées et de leurs réponses.

3.153. Les informations de base doivent comprendre des cartes, des graphiques et des informations générales sur l'énergie nucléaire, la radioprotection, les voies

d'exposition, les actions protectrices et les autres actions d'intervention, les rôles et les responsabilités des organismes d'intervention et les différents types de situation d'urgence nucléaire ou radiologique (voir à l'annexe IV une liste des informations de base utiles). Elles doivent être régulièrement examinées et révisées, le cas échéant.

3.154. Des informations de base sur l'intervention en situation d'urgence doivent être incorporées, selon qu'il convient, dans la communication avec les parties intéressées (voir par. 3.122 à 3.128).

Page web sur la situation d'urgence

3.155. Des dispositions doivent être prises pour qu'en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, toutes les informations officielles et les coordonnées à utiliser par les médias et le public soient disponibles sur le site web de l'organisation.

3.156. En situation d'urgence grave suscitant un vif intérêt du public et des médias, une page web spécifique consacrée à la situation d'urgence doit être mise à disposition. Cette page web doit être conçue au stade de la préparation de manière à pouvoir fournir des informations à la mesure de l'ampleur de la situation d'urgence. Les responsables de l'information doivent pouvoir facilement l'activer, l'utiliser et la mettre à jour au moyen d'un flux de travail simplifié ne nécessitant pas de compétences informatiques. En particulier, les caractéristiques de la page web doivent permettre aux responsables de l'information chargés de la communication en ligne et aux autres membres de la section de l'information de télécharger des documents dans des formats prédéfinis sans assistance technique. Il peut s'agir de communiqués de presse, de déclarations vidéo, d'informations de base et d'autres informations officielles pertinentes. La page web sur la situation d'urgence doit être préparée au stade de la préparation.

3.157. Des dispositions doivent être prises pour que la section de l'information comprenne un groupe spécialement chargé de couper court aux fausses informations et aux rumeurs sur la page web consacrée à la situation d'urgence. Il faut également faire face aux rumeurs circulant sur les médias sociaux. Des liens vers les informations pertinentes sur la page web consacrée à la situation d'urgence et d'autres sites web où figurent des faits précis doivent être présents sur les médias sociaux.

3.158. La page web consacrée à la situation d'urgence doit être claire et simple pour faciliter l'utilisation et la navigation, et pouvoir s'afficher facilement sur

les appareils mobiles. Des couleurs et d'autres éléments de conception doivent la différencier clairement du contenu promotionnel figurant sur d'autres pages du site web.

3.159. La page web doit être conçue de manière à garantir un accès aisé à toute la population, y compris aux groupes spéciaux tels que les personnes malvoyantes ou malentendantes.

3.160. La page web consacrée à la situation d'urgence doit être conçue de manière à ne contenir que des informations officielles sur la situation d'urgence. Elle ne doit pas comporter de contenu promotionnel ou autre pouvant être jugé inapproprié dans le contexte d'une situation d'urgence. Elle ne doit pas être accessible au public tant qu'aucune situation d'urgence ne justifie son utilisation.

3.161. Le site web de l'organisation et la page web consacrée à la situation d'urgence doivent être hébergés sur un serveur à capacité suffisante pour absorber l'affluence prévue. La capacité du serveur doit faire l'objet d'essais réguliers et réalistes.

3.162. Il faut éviter toute perturbation qui rendrait la page web consacrée à la situation d'urgence inaccessible pendant une longue période. Une telle perturbation pourrait entacher l'image de fiabilité de l'organisation et nuire à la confiance du public en l'intervention d'urgence. Les organisations doivent donc veiller à sécuriser leurs sites web contre les actes malveillants.

3.163. La création et la mise à jour de la page web consacrée à la situation d'urgence doivent être incluses dans la formation correspondante.

MISE EN PERSPECTIVE DES DANGERS RADIOLOGIQUES POUR LA SANTÉ

3.164. En situation d'urgence nucléaire ou radiologique, les organismes d'intervention doivent s'attendre à recevoir des questions du public et des médias sur les conséquences potentielles pour la vie humaine, la santé, les biens et l'environnement, comme l'ont montré les interventions d'urgence passées.

3.165. Dans son rapport sur l'accident de Fukushima Daiichi [14], le Directeur général dit ce qui suit :

« Il faut communiquer de manière compréhensible et en temps voulu des informations factuelles sur les effets des rayonnements aux habitants des zones touchées afin de leur permettre de comprendre les stratégies de protection, d'apaiser leurs craintes et de soutenir les initiatives de protection qu'elles ont prises. »

3.166. Le paragraphe 5.72 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce qu'un système destiné à remettre les dangers radiologiques dans leur contexte en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique soit mis en place et appliqué en vue :

- d'appuyer la prise de décisions en connaissance de cause concernant les actions protectrices et les autres actions d'intervention à mettre en œuvre ;
- d'aider à faire en sorte que les mesures prises fassent plus de bien que de mal ;
- de tenir compte des inquiétudes du public quant aux effets potentiels sur la santé. »

3.167. Le rapport 2012 du Comité scientifique des Nations Unies pour l'étude des effets des rayonnements ionisants (UNSCEAR) [15] (voir annexe V) établit une distinction entre :

- a) les effets sur la santé qui sont démontrables et donc imputables¹⁴ à l'exposition aux rayonnements ;
- b) les risques radiologiques, ou possibilités de dommages généralement associés à une exposition aux rayonnements, qui ne peuvent être induits que dans des situations d'exposition possibles ou futures et sont utilisés principalement à des fins de radioprotection.

3.168. Les effets sur la santé objectivement et scientifiquement attribués à l'exposition aux rayonnements ont été examinés dans le passé parallèlement à

¹⁴ Dans le rapport 2012 de l'UNSCEAR [15] et le présent guide de sûreté, l'« imputabilité » désigne le fait qu'un effet manifeste sur la santé d'un individu ou une augmentation manifeste de la fréquence des effets sur la santé d'une population peuvent être attribués à une exposition aux rayonnements.

ceux qui sont peut-être associés à l'exposition aux rayonnements sans que cela soit démontrable, et pour lesquels les risques ne peuvent être que subjectivement induits. Il en a résulté des problèmes de communication qui ont parfois nui aux personnes à protéger et entraîné des dommages psychologiques pour les personnes touchées. Selon le document de référence [14] :

« Un certain nombre d'études sur les troubles psychologiques à la suite de l'accident de Fukushima Daiichi ont été menées. [...] Selon ces études, la communication et la diffusion d'informations précises à l'intention du public dès les premiers moments de l'accident et lors des suites de celui-ci ont permis d'atténuer les réactions psychologiques non désirées [16] ».

3.169. Dans le contexte du présent guide de sûreté, le terme « dangers radiologiques pour la santé » désigne les effets sur la santé qui peuvent être attribués à l'exposition aux rayonnements. Les dangers radiologiques pour la santé en situation d'urgence nucléaire ou radiologique doivent être expliqués et mis en perspective de manière claire, précise et compréhensible. Il importe de les mettre en perspective afin d'expliquer clairement au public et aux médias toute information technique ou scientifique en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Il importe tout autant de mettre ces dangers en perspective en répondant aux principales préoccupations du public (« suis-je en sécurité ? ») en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

3.170. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé en situation d'urgence doit être élaboré au stade de la préparation et pouvoir être utilisé à tout moment aux fins de la communication avec le public.

3.171. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé doit être élaboré avec la participation d'experts techniques compétents et de professionnels de la communication avec le public, et en consultation avec le public et les autres parties intéressées.

3.172. Les notions qui sous-tendent le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé doivent être suffisamment bien comprises par les personnes intervenant dans la communication avec le public afin qu'elles se reflètent de manière cohérente à tous les stades. Avant l'adoption du système, sa pertinence et son adéquation doivent être testées sur des publics sélectionnés.

3.173. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé doit pouvoir être utilisé pour informer le public et les autres parties intéressées des raisons pour lesquelles il faut se conformer aux instructions concernant les actions

protectrices et les autres actions d'intervention (ou, le cas échéant, des raisons pour lesquelles aucune action d'urgence spécifique n'est nécessaire).

3.174. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé doit être utilisé pour répondre aux préoccupations du public concernant les effets potentiels des rayonnements sur la santé. Au stade de la préparation (et pendant une intervention d'urgence), les responsables de la communication avec le public doivent envisager de communiquer régulièrement avec le public et les autres parties intéressées et de les consulter sur leurs préoccupations concernant les effets radiologiques potentiels sur la santé. Cette communication et cette consultation devraient avoir lieu au stade de la préparation et pendant une intervention d'urgence pour appuyer la mise en œuvre efficace d'actions protectrices et d'autres actions d'intervention.

3.175. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé doit favoriser une protection efficace du public et ne doit pas empêcher la mise en œuvre de mesures supplémentaires justifiées et optimisées. Les autorités n'en doivent pas moins continuer de procéder à la surveillance et aux évaluations, aux examens médicaux et aux diagnostics, et effectuer des études épidémiologiques, le cas échéant, aux fins d'une imputation précise des effets sanitaires radio-induits après une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé vise plutôt à faciliter une communication efficace lorsque des évaluations détaillées ne sont pas encore disponibles.

3.176. En élaborant un système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé, il faut prendre en compte les éléments suivants :

- a) les raisons des actions protectrices et des autres actions d'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique ;
- b) les effets sur la santé scientifiquement attribués à l'exposition aux rayonnements et leur association avec des indicateurs tels que les doses estimées ou les quantités radiologiques mesurées en situation d'urgence ;
- c) les préoccupations du public et la nécessité d'y répondre de manière claire et compréhensible ;
- d) l'idée que le public se fait des dangers radiologiques pour la santé par rapport aux experts techniques.

3.177. L'UNSCEAR [15] « ne recommande pas de multiplier de très faibles doses par un grand nombre d'individus pour estimer le nombre d'effets sanitaires radio-induits au sein d'une population exposée à des incréments de doses égaux

ou inférieurs au fond naturel de rayonnement » (voir annexe V). L'UNSCEAR accepte que les autorités de santé publique puissent devoir faire des projections du nombre d'effets sanitaires radio-induits au sein d'une population à des fins de comparaison lorsqu'elles allouent des ressources, mais il ne faut pas perdre de vue que ces projections ne sont qu'hypothétiques (voir annexe V).

3.178. Le calcul des nombres hypothétiques d'effets sanitaires de l'exposition à de faibles doses et à de faibles débits de dose dans une population nombreuse peut être utilisé dans certaines circonstances pour justifier et optimiser la protection et la sûreté (voir annexe V). Cependant, les personnes chargées de la communication avec le public sur les dangers radiologiques pour la santé ne doivent pas utiliser ces résultats hypothétiques, susceptibles d'être mal interprétés et mal représentés.

3.179. L'expérience montre que la mise en œuvre de mesures de précaution en matière de radioprotection à de faibles doses et de faibles débits de dose dans des situations d'exposition planifiées et leurs limites de dose peuvent être interprétées à tort comme des démarcations de niveaux sûrs d'exposition aux rayonnements. Il faut en tenir compte dans la stratégie de communication avec le public afin d'éviter tout malentendu et de clarifier les dangers radiologiques pour la santé liés à de faibles doses et à de faibles débits de dose (conformément aux conclusions du rapport 2012 de l'UNSCEAR [15]).

3.180. L'inférence¹⁵ des risques radiologiques doit continuer à servir de base aux mesures de précaution en matière de radioprotection tant que ces mesures se justifient, principalement dans les situations normales (situations d'exposition prévues et existantes), même à plus long terme, après que la fin de la situation d'urgence nucléaire ou radiologique a été déclarée.

3.181. En situation d'urgence nucléaire ou radiologique, l'idée que le public se fait des dangers peut être liée non seulement aux dangers radiologiques pour la santé mais aussi à des facteurs non radiologiques tels que l'anxiété et le stress et leurs effets possibles sur la santé. Les autorités compétentes doivent faire la distinction entre les dangers radiologiques pour la santé et les facteurs non radiologiques lorsqu'elles répondent aux questions du public telles que « suis-je en sécurité ? ». On trouvera dans l'appendice un exemple de système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé. Si la situation radiologique le permet, les

¹⁵ Dans ce contexte et conformément au rapport 2012 de l'UNSCEAR [15], le terme « inférence » désigne le processus consistant à tirer des conclusions à partir d'observations, de preuves et de raisonnements scientifiques en présence d'incertitude, en insistant sur l'inférence prospective du risque.

autorités compétentes peuvent envisager de répondre aux questions du public en se référant, le cas échéant, au troisième niveau du système d'exemples proposé (« aucun effet sanitaire observable résultant de l'exposition aux rayonnements ») dans l'appendice.

3.182. Pour éviter toute confusion et ne pas inciter le public à surestimer les conséquences radiologiques, les considérations non radiologiques doivent être abordées séparément dans la réponse aux questions qu'il pose.

FORMATION ET EXERCICES

Formation

3.183. Les programmes de formation sur la communication avec le public :

- a) doivent être intégrés au programme de formation de l'organisation sur la préparation et la conduite des interventions d'urgence ;
- b) doivent être régulièrement révisés et mis à jour afin que les observations et les enseignements restent actuels et que la formation soit conforme aux prescriptions en matière de préparation et de conduite des interventions d'urgence ;
- c) doivent être obligatoires pour les personnes responsables de l'intervention d'urgence, telles que les cadres supérieurs, les experts techniques, le personnel d'intervention d'urgence, les responsables de l'information, les porte-parole et le personnel chargé des lignes téléphoniques d'urgence, et correspondre à leurs tâches dans l'intervention d'urgence ;
- d) doivent être organisés régulièrement.

3.184. Le personnel qui fait ou pourrait faire partie du système unifié de commandement et de contrôle, notamment les premiers intervenants, doit recevoir suffisamment d'informations pour comprendre les dispositions de communication avec le public. Il doit également recevoir au moins une formation de base en communication avec le public. Celle-ci doit porter sur les difficultés qui pourraient survenir lors de discussions avec le public, les médias et les autres parties intéressées en situation d'urgence.

3.185. Les responsables de l'information et les autres personnes intervenant dans la communication avec le public, telles que les cadres supérieurs, les porte-parole, les présentateurs techniques et le personnel d'intervention d'urgence doivent être préparés à des situations où le public et les représentants des médias leur posent

des questions, notamment dans les médias sociaux. Une formation médiatique sur la manière de réagir dans de telles situations doit être dispensée régulièrement.

3.186. Les responsables de l'information doivent recevoir une formation appropriée sur les stratégies de communication en situation d'urgence, la perception du risque et son contexte social, l'importance de la communication avec les parties intéressées et de leur consultation, la compréhension de la terminologie et sa bonne utilisation (p. ex. en ce qui concerne les dangers radiologiques pour la santé et les risques d'irradiation).

3.187. En fonction de leurs rôles et responsabilités, les responsables de l'information doivent recevoir une formation sur les points suivants :

- a) préparation de messages clairs, précis et cohérents en temps utile et de manière transparente ;
- b) coordination des informations ;
- c) caractéristiques et utilisation des voies de communication, des plateformes et des outils ;
- d) meilleures pratiques de communication sur les dangers radiologiques pour la santé et les risques radiologiques ;
- e) déclarations et interviews sur les chaînes de télévision, les stations de radio et d'autres médias.

3.188. La formation spécifique des responsables de l'information devrait comprendre les éléments suivants :

- a) connaissance de base du système de gestion des situations d'urgence (voir par. 3.2) ;
- b) connaissance de base des matières scientifiques et techniques pertinentes ;
- c) capacité de fournir une formation médiatique aux présentateurs techniques et à d'autres personnes, notamment aux premiers intervenants, pour le rôle qu'ils doivent jouer dans la communication avec le public, afin d'améliorer leur efficacité et leur compréhension des demandes ;
- d) vulgarisation de concepts scientifiques tels qu'une connaissance de base des rayonnements, des dangers radiologiques pour la santé, des risques radiologiques et des actions d'urgence ;
- e) liaison bilatérale et multilatérale avec d'autres États aux fins de la prise en compte de tout impact transfrontière éventuel sur les personnes, les biens et l'environnement en situation d'urgence et de tout échange d'informations nécessaire.

3.189. Les porte-parole et les présentateurs techniques doivent être formés à interagir avec les médias, à préparer et à effectuer des interviews et des déclarations devant une caméra, à faire preuve de compréhension et d'empathie, et à gérer des émotions fortes et des questions hostiles. La formation doit porter sur la communication concernant les dangers radiologiques pour la santé et les risques d'irradiation, et sur la communication en situation d'urgence, et comprendre des séances d'exercices pratiques.

3.190. Les porte-parole doivent être formés à protéger les informations confidentielles, classifiées ou soumises à des restrictions légales, et à éviter les spéculations, les jugements hâtifs et les déclarations inappropriées.

Exercices

3.191. Des exercices doivent être organisés pour tester et valider l'efficacité du programme de communication avec le public. Ils doivent concourir à l'amélioration continue des plans, des procédures et des dispositifs d'intervention. En outre :

- a) Ils doivent être aussi réalistes que possible.
- b) Des exercices réguliers de communication avec le public doivent être intégrés à ceux du programme de préparation et de conduite des interventions d'urgence.
- c) Des exercices doivent être effectués pour tester les connaissances et compétences des cadres supérieurs, des experts techniques, du personnel d'intervention d'urgence, des responsables de l'information, des porte-parole et des autres personnes chargées de la communication avec le public.
- d) Des exercices réguliers doivent faire intervenir toutes les autorités nationales responsables en matière d'intervention d'urgence.
- e) Les services contractuels de communication avec le public doivent être périodiquement mis à l'épreuve lors d'exercices.
- f) Des exercices portant uniquement sur la communication avec le public doivent être effectués.
- g) Les porte-parole doivent être régulièrement mis à l'épreuve lors d'exercices, et leurs performances doivent être évaluées au moyen de simulations réalistes d'interaction avec les médias.
- h) Les autres personnes ayant des responsabilités spécifiques dans le programme de communication avec le public, telles que les présentateurs techniques, le personnel d'intervention d'urgence, et le personnel responsable du site web et des médias sociaux, doivent être régulièrement mises à l'épreuve dans le cadre d'exercices.

- i) Les organisations intergouvernementales, dans le cadre de leurs programmes d'exercices, doivent s'entraîner à la communication avec le public aux fins de la cohérence des messages, comme le prévoit le Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13] (voir par. 3.65 à 3.69).

3.192. Les exercices du programme de communication avec le public doivent comprendre une mise à l'épreuve de la stratégie de communication, notamment les processus et procédures des éléments suivants :

- a) diffusion de messages clairs, précis et cohérents en temps utile et de manière transparente ;
- b) collecte et évaluation d'informations dans le cadre de la communication avec le public ;
- c) coordination des organismes d'intervention et des autres autorités fournissant des informations officielles ;
- d) élaboration de messages, notamment sur les incertitudes ;
- e) coordination, cohérence et approbation des messages ;
- f) diffusion des informations ;
- g) surveillance des médias.

3.193. Des dispositions doivent être prises pour procéder à une évaluation, à une révision et à un rapport à l'issue de chaque exercice. L'évaluation et la révision serviront à identifier les lacunes, formuler des observations et tirer des enseignements. Le rapport contiendra des recommandations sur toute amélioration nécessaire à une communication efficace avec le public au sein du système de gestion des situations d'urgence.

3.194. Des dispositions doivent être prises pour organiser régulièrement des exercices afin que les compétences des responsables de l'information, des porte-parole, des présentateurs techniques et des autres personnes chargées de la communication avec le public soient suffisantes en situation d'urgence.

4. DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC DANS LE CADRE DES INTERVENTIONS D'URGENCE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4.1. La présente section contient des recommandations sur la communication avec le public pendant l'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Étant donné que l'efficacité de la communication avec le public en situation d'urgence dépend du niveau de préparation, cette communication doit répondre aux recommandations formulées à la section 3.

4.2. La communication avec le public doit faire partie du système de gestion des situations d'urgence lors d'une intervention d'urgence. Les responsables de la communication avec le public doivent être impliqués dès le début de l'intervention d'urgence. Les informations pertinentes sur les installations et activités doivent être communiquées au stade de la préparation aux personnes chargées de la communication avec le public en situation d'urgence.

ACTIVATION DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

4.3. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent s'attendre à ce que le public, les médias et les autres parties intéressées exigent des informations détaillées de la part des organismes d'intervention dès qu'une situation d'urgence est déclarée. Cependant, toutes les informations pertinentes ne seront pas disponibles pour communication au public.

4.4. Une organisation doit activer son dispositif de communication avec le public dès qu'il y a des signes de situation d'urgence. La communication avec le public doit figurer parmi les priorités du système interne de notification et d'alarme d'une organisation concernant les situations d'urgence.

4.5. Le responsable principal de l'information doit avoir un accès immédiat et permanent aux décideurs au sein du système unifié de commandement et de contrôle en cas d'intervention d'urgence. Cet accès aux décideurs devrait permettre aux responsables de l'information de participer le plus tôt possible à l'intervention. Il leur permettra en outre d'avoir accès aux informations disponibles les plus pertinentes et les plus récentes.

Déclaration initiale

4.6. Le responsable principal de l'information doit être habilité à publier une déclaration initiale approuvée (voir par. 3.134 et 3.135 et annexe I), le cas échéant, avant que des informations sur une situation d'urgence ne soient disponibles, si les médias demandent des informations ou si la situation d'urgence suscite des discussions dans les médias sociaux.

Porte-parole et présentateurs techniques

4.7. Le porte-parole doit s'adresser aux médias en temps utile et à intervalles réguliers lors de déclarations devant la caméra, de déclarations audio ou de vidéos enregistrées, ou de séances d'information destinées aux médias. Il doit fournir aux médias des déclarations et des citations pour les communications écrites, audio et vidéo.

4.8. Les présentateurs techniques doivent aider le porte-parole à fournir des informations sur le sujet dont ils sont des experts techniques, si elles sont nécessaires pour l'intervention d'urgence.

4.9. Des porte-parole et des présentateurs techniques convenant à l'intervention d'urgence doivent être désignés parmi les personnes recensées et formées durant la phase de préparation (voir par. 3.92 à 3.97).

TÂCHES DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

4.10. Les tâches de communication avec le public doivent être exécutées par la section de l'information (voir par. 3.37 et annexe II). Elles doivent être coordonnées par le responsable principal de l'information.

4.11. La communication avec le public émanant du responsable principal de l'information doit suivre une approche graduée (voir par. 1.17). Celle-ci doit servir à déterminer si le responsable principal de l'information se charge seul de la communication avec le public ou s'il travaille avec une section de l'information de taille appropriée.

Principales tâches de communication avec le public

Planification stratégique

4.12. Sur la base de la stratégie de communication (voir par. 3.11 à 3.17) et du plan de communication (voir par. 3.18 à 3.24) élaborés au stade de la préparation, le responsable principal de l'information doit procéder à une planification stratégique de la communication avec le public face à la situation d'urgence et fixer des priorités.

4.13. La planification stratégique de la communication avec le public face à la situation d'urgence doit comprendre les éléments suivants :

- a) évaluation des données de la surveillance des médias aux fins de la communication avec le public ;
- b) spécification des messages clés ;
- c) identification des principales voies de communication et des principaux publics ;
- d) décisions sur la communication avec le public, conformément aux décisions prises au système unifié de commandement et de contrôle.

Production et rédaction

4.14. Les informations produites au stade de la préparation (voir par. 3.100) doivent être utilisées lors de la première intervention en situation d'urgence. En outre, des informations propres à la situation doivent être préparées pour la communication avec le public en plus de celles produites au stade de la préparation. Ces informations doivent être diffusées au moyen des outils de communication avec le public identifiés lors de la phase de préparation.

4.15. Ce matériel d'information comprendra les éléments suivants :

- a) communiqués de presse ;
- b) déclarations ;
- c) présentations pour les séances d'information destinées aux médias ;
- d) informations de base non préparées à l'avance ;
- e) questions fréquemment posées et réponses ;
- f) déclarations vidéo enregistrées.

4.16. Le matériel d'information doit être utilisé, selon qu'il convient, par les responsables de la communication avec le public chargés des relations avec les

médias traditionnels et les médias d'information en ligne, des relations sur les médias sociaux et des permanences téléphoniques.

Relations avec les médias traditionnels et les médias d'information en ligne

4.17. Des informations doivent être fournies aux médias traditionnels (journaux, chaînes de télévision et stations de radio) et aux médias en ligne sous la forme de séances d'informations, de déclarations devant caméra, de déclarations vidéo enregistrées, de citations et d'interviews (voir par. 3.101 et 3.102).

4.18. En situation d'urgence, les responsables de l'information doivent entretenir des relations avec les médias traditionnels et les médias en ligne. Les responsables de l'information doivent être disponibles à tout moment pendant l'intervention d'urgence pour répondre aux demandes de renseignements des médias par téléphone et par courrier électronique.

Médias sociaux

4.19. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne sur les médias sociaux (voir par. 3.103 à 3.106) doivent veiller à ce que des informations officielles concernant une situation d'urgence soient diffusées sur les médias sociaux le plus tôt possible.

4.20. Les responsables de l'information doivent veiller à établir et maintenir la communication avec les utilisateurs des médias sociaux, selon qu'il convient. Cette communication doit comporter des liens vers les informations pertinentes sur la page web consacrée à la situation d'urgence et d'autres sites web où figurent des données factuelles précises.

Surveillance des médias

4.21. La surveillance des médias (voir par. 3.107 à 3.110), qu'il s'agisse des médias traditionnels, des médias en ligne ou des médias sociaux, doit être mise en place ou renforcée dès que possible au début de la phase d'intervention. Les mots-clés et les termes de recherche sélectionnés lors de la phase de préparation doivent être revus et complétés s'il le faut par des mots-clés propres à la situation d'urgence, tels que le nom de l'installation ou son emplacement. Une attention particulière doit être portée aux identifiants tels que les « mots-dièses » ou autres marqueurs similaires utilisés par les organismes d'intervention, le public ou les médias pour signaler les messages concernant la situation d'urgence.

4.22. Les données de surveillance des médias doivent être utilisées pour identifier les fausses informations et les rumeurs, ainsi que les sujets d'intérêt particulier pour le public, et déterminer s'il faut des informations publiques supplémentaires.

4.23. Les données de surveillance des médias doivent être communiquées en permanence à la section d'information et au système unifié de commandement et de contrôle.

Communication interne

4.24. La communication interne (voir par. 3.111 et 3.112) doit être utilisée pour fournir les informations à diffuser auprès du public et des médias aux organismes d'intervention et aux personnes concernées qui ne participent pas directement à l'intervention.

4.25. La communication interne doit avoir lieu lorsque des informations publiques sont ou doivent être communiquées à des publics externes. Si des informations sont communiquées en interne avant de l'être à des publics externes, elles doivent être communiquées selon le principe du « besoin d'en connaître » et la confidentialité doit être maintenue afin d'éviter toute diffusion officieuse, intentionnelle ou non, de l'information.

Autres activités d'information

4.26. D'autres activités d'information (voir par. 3.113) doivent être menées pour coordonner et organiser la communication avec le public pour les parties intéressées, selon qu'il convient, et fournir au public des informations supplémentaires sur la situation d'urgence, si nécessaire.

Communication en ligne

4.27. Toutes les informations officielles doivent être immédiatement disponibles sur le site web de l'organisation en cas d'intervention d'urgence (voir par. 3.114 et 3.115).

4.28. Une page web consacrée à la situation d'urgence (voir par. 3.155 à 3.163) doit être activée lors de toute intervention d'urgence susceptible de susciter un intérêt important du public et des médias. L'activation d'une telle page web doit également être envisagée si un événement suscite une attention particulière des médias en raison d'informations erronées ou de rumeurs.

4.29. Cette page doit être surveillée en permanence par le personnel technique, qui doit agir s'il pense que le trafic pourrait saturer le serveur et rendre le site web indisponible pendant l'intervention d'urgence.

Tâches auxiliaires de communication avec le public

4.30. Les tâches auxiliaires de communication avec le public, telles que la logistique, le soutien technique et les services de traduction, doivent être activées s'il le faut pour appuyer une intervention d'urgence (voir par. 3.116 à 3.121).

4.31. Si le responsable principal de l'information le juge nécessaire, les lignes téléphoniques d'urgence, les centres d'information du public, les installations de la section de l'information et les systèmes de coordination de la communication avec le public doivent être activés dès que possible en situation d'urgence, conformément au plan de communication avec le public. Il s'agit également de l'infrastructure de télécommunication et des technologies de l'information, ainsi que des systèmes techniques et des dispositions administratives pour les séances d'information destinées aux médias.

4.32. Toutes les informations officielles sur une intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique concernant des installations des catégories I et II et des zones de la catégorie V (voir tableau 1 de la publication GSR Part 7 [1]) doivent être fournies dans les principales langues parlées dans les zones et les distances d'application du plan d'urgence (voir par. 5.45 de la publication GSR Part 7 [1]).

4.33. Toutes les traductions d'informations nécessaires à la communication avec le public lors d'une intervention d'urgence doivent être fournies. Les traductions doivent être fournies dans les langues utiles à la communication avec le public pendant l'intervention d'urgence. Il s'agit de traduire toutes les langues parlées par la population, entre elles et vers l'anglais, selon qu'il convient, et dans toutes ces langues à partir de l'anglais.

4.34. Si le responsable principal de l'information estime que les médias internationaux s'intéressent de près à la situation d'urgence, les informations officielles pertinentes doivent être traduites en anglais, le cas échéant. Toutefois, la traduction ne doit pas retarder la première diffusion d'informations dans les principales langues parlées par la population.

COMMUNICATION AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

4.35. Les parties intéressées désignées lors de la phase de préparation ou au cours de l'intervention d'urgence doivent recevoir des informations pertinentes sur la situation d'urgence (voir par. 3.122 à 3.128). Il ressort des situations d'urgence passées que les parties intéressées sont les suivantes :

- a) la population touchée (directement ou indirectement) par une situation d'urgence ;
- b) les premiers intervenants et les membres de l'organisme d'intervention ;
- c) les personnes travaillant pour les organismes d'intervention mais ne participant pas directement à l'intervention ;
- d) les médias ;
- e) les responsables locaux, les chefs d'entreprise et la communauté scientifique, qui aident à diffuser des informations pertinentes à leurs publics respectifs ;
- f) les organisations internationales et non gouvernementales ;
- g) les employés des secteurs de l'agriculture, de la pêche et de la sylviculture, les propriétaires concernés et les personnes qui se préoccupent des biens et de l'environnement ;
- h) les organismes exploitants, les titulaires d'enregistrements et de licences, les fournisseurs des centrales nucléaires ou d'autres installations et leurs prestataires de services ;
- i) le grand public (local, national, régional, international) ;
- j) les professionnels de santé ;
- k) les organismes gouvernementaux et les fonctionnaires, notamment l'organisme de réglementation.

4.36. Il faut répondre promptement aux préoccupations et aux besoins d'information des parties intéressées suivant la stratégie et le plan de communication avec le public élaborés au stade de la préparation, ainsi que la planification stratégique de la communication avec le public effectuée par le responsable principal de l'information. Les responsables de l'information doivent utiliser les sujets d'intérêt définis lors de la phase de préparation, ainsi que les données de la surveillance des médias et d'autres informations pertinentes.

4.37. Les responsables de l'information doivent répondre aux préoccupations et aux questions spécifiques de la population touchée et des autres parties intéressées. Des dispositions doivent être prises pour mettre en place des lignes téléphoniques d'urgence, organiser des réunions publiques et répondre aux demandes d'information par courrier électronique et sur les médias sociaux.

Dans la mesure du possible, des dispositions doivent être prises pour permettre la communication avec les parties intéressées à tout moment.

COORDINATION DE LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Coordination nationale

4.38. Toutes les communications avec le public émanant des organismes participant à l'intervention d'urgence, notamment des installations d'intervention locales et nationales, doivent être coordonnées par le système unifié de commandement et de contrôle aux fins de la cohérence des messages, conformément au principe « un message, plusieurs voix » (voir par. 2.34). La coordination doit viser à ce que tous les organismes intervenant dans la communication avec le public limitent leur communication à leurs mandats et domaines de responsabilité respectifs. La coordination entre les organismes doit se faire aux niveaux local, régional et national, selon l'État.

4.39. Des réunions d'information régulières doivent être organisées en présentiel, par vidéoconférence ou par des moyens comparables, pour tous les responsables de l'information et le personnel concerné. Elles doivent viser à donner une vue d'ensemble de la situation d'urgence et de l'intervention d'urgence, et servir à déceler les problèmes et les difficultés.

Coordination internationale

4.40. L'article 2 a) de la Convention sur la notification rapide d'un accident nucléaire [11] dispose ce qui suit :

« En cas d'accident spécifié à l'article premier^{16]} [...], l'État partie visé dans cet article [...]

- a) notifie sans délai, directement ou par l'entremise de l'Agence internationale de l'énergie atomique [...], aux États qui sont ou peuvent être physiquement touchés comme indiqué dans l'article premier, ainsi qu'à l'Agence, l'accident nucléaire, sa nature, le moment où il s'est produit et sa localisation exacte quand cela est approprié ».

4.41. Le paragraphe 5.48 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises par les organismes d'intervention dans un État afin de fournir rapidement des informations et des avis à ses ressortissants et aux personnes qui ont des intérêts dans d'autres États²⁹ en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique déclarée au-delà des frontières nationales, compte dûment tenu des actions d'intervention recommandées dans l'État dans lequel la situation d'urgence s'est produite ainsi que dans l'État ou les États concernés par cette situation d'urgence [...]

²⁹ Ce sont par exemple les personnes qui voyagent, celles qui travaillent et/ou vivent à l'étranger, les importateurs et exportateurs, et les personnes travaillant dans des entreprises ayant des activités à l'étranger. »

Cette prescription doit être satisfaite en fournissant, directement ou par l'intermédiaire de l'AIEA, des informations et des conseils à tout État pouvant être touché par la situation d'urgence, afin qu'il les diffuse à ses ressortissants.

¹⁶ Le paragraphe 1 de l'article premier de la même Convention [11] dispose ce qui suit : « La présente convention s'applique à tout accident qui implique des installations ou des activités, énumérées au paragraphe 2 ci-dessous, d'un État partie ou de personnes physiques ou morales sous sa juridiction ou son contrôle, et qui entraîne ou entraînera probablement un rejet de matières radioactives, et qui a eu ou peut avoir pour conséquence un rejet transfrontière international susceptible d'avoir de l'importance du point de vue de la sûreté radiologique pour un autre État. » Le paragraphe 2 [11] dispose ce qui suit : « Les installations et les activités visées au paragraphe 1 sont les suivantes : a) tout réacteur nucléaire où qu'il soit situé ; b) toute installation du cycle du combustible nucléaire ; c) toute installation de gestion des déchets radioactifs ; d) le transport et le stockage de combustibles nucléaires ou de déchets radioactifs ; e) la fabrication, l'utilisation, le stockage provisoire, le stockage définitif et le transport de radio-isotopes à des fins agricoles, industrielles et médicales, à des fins scientifiques connexes et pour la recherche ; et f) l'utilisation de radio-isotopes pour la production d'énergie dans les engins spatiaux. »

4.42. Le paragraphe 5.36 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour que les informations relatives à une situation d'urgence, aux évaluations et aux actions protectrices et autres actions d'intervention qui ont été recommandées et mises en œuvre soient rapidement communiquées, selon qu'il convient, à tous les organismes d'intervention et à l'AIEA tout au long de la situation d'urgence. »

4.43. L'AIEA doit être informée de toute communication importante avec le public afin de faciliter la coordination internationale concernant cette communication.

4.44. La coordination de la communication avec le public entre les organisations internationales participantes doit suivre le Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales [13] en coordination avec les organismes d'intervention dans la mesure du possible.

OUTILS DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Communiqués de presse

4.45. S'il apparaît que la nature et la gravité de situation d'urgence justifient un communiqué de presse, le communiqué initial doit être publié en une heure, et au plus tard deux heures après que le responsable de l'information a activé le dispositif de communication avec le public (voir par. 3.130 à 3.133). Par souci de rapidité, le communiqué de presse initial doit normalement être rédigé en termes généraux et ne pas contenir de détails.

4.46. Les communiqués de presse sur la situation d'urgence doivent être rédigés en langage simple et compréhensible, et diffusés simultanément aux journalistes et aux médias concernés. Ils doivent également être publiés en même temps sur le site web de l'organisation et sur les médias sociaux.

4.47. Des mises à jour régulières doivent être publiées à mesure que de nouvelles informations sont disponibles.

Déclarations aux chaînes de télévision et aux stations de radio

4.48. S'il y a une demande de contenu vidéo ou audio, un porte-parole doit faire une première déclaration pour les chaînes de télévision et les stations de radio

lorsque le premier communiqué de presse est publié (ou dès que possible après) (voir par. 3.136 à 3.140).

4.49. Les porte-parole et les présentateurs techniques doivent indiquer ce qui est connu, mentionner l'origine des informations disponibles, souligner ce qui n'est pas encore connu et expliquer ce qui est fait pour en savoir plus.

4.50. Ils doivent se garder d'émettre des spéculations. Toute spéculation pourrait entamer la confiance du public dans l'organisation, dans la communication avec lui et dans l'intervention d'urgence en général.

4.51. Les principales déclarations doivent être enregistrées sur vidéo et l'enregistrement doit être mis à disposition sur le site web de l'organisation et sur les médias sociaux. Un lien vers la vidéo doit figurer dans les communiqués de presse pour répondre aux besoins des médias en ligne et des médias sociaux.

Séances d'information pour les médias

4.52. Il faut organiser des séances d'information pour les médias et des conférences de presse lorsqu'il y a des informations importantes sur la situation d'urgence ou que celle-ci suscite une grande attention de leur part (voir par. 3.141 à 3.143).

4.53. Il faut organiser régulièrement des réunions d'information pour les médias en situation d'urgence afin de les informer selon qu'il convient et entretenir la communication avec le public.

4.54. Les procédures concernant les points de presse doivent être clairement expliquées au préalable à tous les porte-parole et présentateurs techniques. Les journalistes doivent être informés à l'avance des modalités de la séance d'information. Il faut songer à déterminer à l'avance s'il y aura une séance de questions-réponses et comment elle se déroulera.

4.55. Il faut fixer une durée limite de la séance d'information destinée aux médias. Cette durée doit être communiquée aux journalistes avant la séance d'information ou au début de celle-ci.

4.56. La séance d'information pour les médias doit être animée, si possible, par le responsable principal de l'information.

4.57. Si possible, la séance d'information doit être diffusée en direct ou accessible par téléphone aux journalistes qui ne peuvent pas y assister en personne, notamment ceux d'autres États.

4.58. Les séances d'information pour les médias doivent être enregistrées sur support audio ou vidéo. Un résumé des points principaux de la réunion d'information doit être rédigé sous la forme d'un communiqué de presse et mis en ligne, selon qu'il convient.

Communication sur les médias sociaux

4.59. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne sur les médias sociaux doivent publier les informations officielles sur les médias sociaux pertinents en même temps que sur le site web de l'organisation et par d'autres voies de communication (voir par. 3.144 à 3.147).

4.60. Les médias sociaux doivent être utilisés pour communiquer les actions destinées à protéger les personnes directement touchées par la situation d'urgence et pour répondre aux préoccupations et questions soulevées sur les médias sociaux.

4.61. Des identifiants tels que les « mots-dièses » doivent être utilisés sur les médias sociaux utilisés pour les messages destinés au public en situation d'urgence.

4.62. Les responsables de l'information chargés de la communication en ligne sur les médias sociaux doivent surveiller ceux-ci, répondre promptement aux préoccupations et aux questions et couper court aux rumeurs.

4.63. Les responsables de l'information doivent veiller à surveiller tous les comptes de médias sociaux¹⁷ sur lesquels l'organisation est active afin de maintenir la cohérence des messages.

4.64. Le personnel des organismes d'appui technique et scientifique doit participer, si nécessaire, à la préparation des informations à diffuser sur les médias sociaux de l'organisation.

¹⁷ Les organisations peuvent avoir plus d'un compte officiel de médias sociaux et communiquer avec divers publics en utilisant divers médias sociaux touchant des publics spécifiques.

Lignes téléphoniques d'urgence

4.65. Des lignes téléphoniques d'urgence doivent être mises en place pour répondre aux demandes d'information du public, des médias et des autres parties intéressées (voir par. 3.148 à 3.150).

4.66. Elles doivent être dotées d'un personnel suffisant pour pouvoir absorber la quantité d'appels attendus en situation d'urgence. Le personnel des organismes d'appui technique et scientifique pouvant répondre à des demandes d'informations techniques doit être mobilisé, si nécessaire, pour assister le personnel des lignes téléphoniques d'urgence.

4.67. Il doit participer, si nécessaire, à la préparation des exposés techniques destinés au personnel des lignes téléphoniques d'urgence.

4.68. Des messages préenregistrés destinés aux lignes téléphoniques d'urgence doivent être utilisés pour diffuser le dernier communiqué de presse et les informations récentes sur les actions protectrices et les autres actions d'intervention. Des messages préenregistrés doivent également être utilisés pour orienter les personnes qui appellent vers la page web consacrée à la situation d'urgence ou vers les médias sociaux où ils obtiendront les informations les plus récentes sur les actions d'urgence.

Informations de base

4.69. Les informations de base doivent être mises à disposition, selon qu'il convient, sur le site web de l'organisation, lors des réunions publiques, sur les médias sociaux, dans les médias traditionnels et les médias d'information en ligne, et sur demande (voir par. 3.151 à 3.154).

4.70. Elles doivent comprendre une liste des questions les plus souvent posées et de leurs réponses. Les informations écrites peuvent être accompagnées de graphiques, d'illustrations ou de photographies de l'installation ou de la source de rayonnement concernée (voir à l'annexe IV la liste des informations de base utiles).

4.71. Les informations de base doivent être utilisées, selon qu'il convient, pour communiquer avec le public, en particulier lorsqu'il n'y a guère d'informations disponibles sur la situation d'urgence. Il convient de veiller à ce que les informations de base soient clairement décrites comme telles et bien expliquées pour les différencier des informations officielles concernant l'intervention d'urgence.

Page web sur la situation d'urgence

4.72. La page web consacrée à la situation d'urgence doit être activée conformément au plan de communication avec le public ou si le responsable principal de l'information le juge nécessaire, si l'on s'attend à un vif intérêt du public et des médias (voir par. 3.155 à 3.163).

4.73. La page web doit être mise à jour dès que des informations destinées au public sont diffusées. Elle doit contenir un récapitulatif de toutes les informations destinées au public concernant la situation d'urgence.

4.74. La page web consacrée à la situation d'urgence doit contenir le dernier communiqué de presse et une archive avec tous les communiqués de presse précédents sur la situation d'urgence, les déclarations diffusées sur les chaînes de télévision et les stations de radio et autres déclarations vidéo et audio, les informations générales pertinentes et les coordonnées des personnes à contacter pour toute demande d'informations complémentaires.

4.75. Le personnel des organismes d'appui technique et scientifique doit participer, si nécessaire, à la préparation des informations à diffuser sur le site web de l'organisation et des autres informations destinées au public.

Cartes et produits cartographiques

4.76. Si possible, des cartes et des produits cartographiques, montrant notamment la dispersion du panache ou les mesures, doivent être utilisés pour transmettre des informations au public et aux médias. Toutes les cartes et tous les produits cartographiques doivent contenir des indications claires et précises, présentées de manière cohérente. Les cartes et les produits cartographiques doivent être utilisés, selon qu'il convient, pour fournir des informations sur les points suivants :

- a) les zones touchées par un rejet de matières radioactives ou qui pourraient l'être ;
- b) les recommandations concernant les actions protectrices et les autres mesures d'intervention, notamment la zone de planification des actions protectrices urgentes, la zone d'actions préventives, les niveaux opérationnels

d'intervention, les distances de planification étendue et les distances de planification pour l'ingestion et les marchandises¹⁸ ;

- c) les données du contrôle radiologique, notamment celles des levés aériens ;
- d) les données sur la dispersion et le dépôt du panache aérien, le cas échéant ;
- e) d'autres informations pertinentes, telles que la population touchée ou qui pourrait l'être, et les élevages et cultures touchés ou qui pourraient l'être ;
- f) les coordonnées de l'organisme qui publie les cartes et les produits cartographiques et des informations sur son autorité en la matière.

4.77. Les cartes et les produits cartographiques doivent être régulièrement mis à jour et réédités, le cas échéant, pour prendre en compte de nouvelles données (notamment de contrôle radiologique) devenues disponibles.

4.78. Toutes les explications des cartes et des produits cartographiques doivent être en langage simple. Les comparaisons qui mettent en perspective les dangers radiologiques pour la santé et les doses de rayonnement (voir par. 3.164 à 3.182 et appendice) doivent être aussi claires et compréhensibles que possible mais rester exactes pour éviter d'induire le public en erreur.

¹⁸ Zone de planification des actions protectrices urgentes : zone autour d'une installation pour laquelle des dispositions ont été prises en vue de la mise en œuvre d'actions protectrices urgentes en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique afin d'éviter des doses hors site conformément aux normes de sûreté internationales. Zone d'actions préventives : zone autour d'une installation pour laquelle des dispositions d'urgence ont été prises en vue de la mise en œuvre d'actions protectrices urgentes en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique afin d'éviter ou de réduire le plus possible le risque d'effets déterministes graves hors du site. Niveau opérationnel d'intervention (NOI) : niveau fixé pour une grandeur mesurable, qui correspond à un critère générique. Distance de planification étendue : zone autour d'une installation dans laquelle des dispositions d'urgence sont prises pour effectuer un contrôle radiologique après qu'une situation d'urgence générale a été déclarée et pour recenser les zones dans lesquelles des actions d'intervention d'urgence doivent être mises en œuvre hors du site pour réduire efficacement le risque d'effets stochastiques sur les personnes du public après un rejet important de matières radioactives. Distance de planification pour l'ingestion et les marchandises : zone autour d'une installation dans laquelle des dispositions d'urgence sont prises pour mettre en œuvre des actions d'intervention d'urgence efficaces quand une situation d'urgence générale a été déclarée afin de réduire le risque d'effets stochastiques sur les personnes du public et d'atténuer les conséquences non radiologiques de la distribution, de la vente et de la consommation de denrées alimentaires, de lait et d'eau et de l'utilisation de produits autres que les denrées alimentaires susceptibles d'avoir été contaminés après un rejet important de matières radioactives [7].

Échelle internationale des événements nucléaires et radiologiques

4.79. Pour communiquer avec le public, les États peuvent envisager d'utiliser l'Échelle internationale des événements nucléaires et radiologiques (INES) [17]. L'INES est un moyen d'informer le public sur l'importance des situations d'urgence nucléaire et radiologique du point de vue de la sûreté.

4.80. Les États utilisent l'INES à titre volontaire pour classer les événements qui surviennent sur leur territoire. L'INES n'est pas un système de notification ou de signalement et ne doit pas être utilisé lors d'une intervention d'urgence. Le manuel de l'utilisateur d'INES [17] fournit des orientations supplémentaires sur la manière d'utiliser correctement l'échelle INES dans la communication avec le public.

RÉPONDRE AUX FAUSSES INFORMATIONS ET AUX RUMEURS

4.81. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent s'attendre à ce que des informations erronées et des rumeurs soient générées dans le domaine public, intentionnellement ou par inadvertance.

4.82. Les responsables de l'information doivent agir immédiatement pour contrer la désinformation et les rumeurs susceptibles de nuire à l'intervention d'urgence. Des dispositions doivent être prises pour :

- a) surveiller les médias traditionnels, les médias d'information en ligne et les médias sociaux et contrer rapidement la désinformation et les rumeurs ;
- b) répondre aux informations incorrectes et trompeuses (p. ex. sur les médias sociaux) par des informations exactes ;
- c) contrôler l'origine et la diffusion de toute désinformation et de toute rumeur et y réagir ;
- d) prendre en compte les préoccupations du public et des médias et y répondre par des informations ;
- e) informer les médias des idées fausses, des rumeurs et des informations incorrectes et trompeuses (c.-à-d. de la désinformation) qui pourraient circuler et des conséquences néfastes qu'elles pourraient avoir ;
- f) veiller à ce que des informations exactes et à jour soient fournies régulièrement ;
- g) utiliser le site web de l'organisation ou sa page web consacrée à la situation d'urgence pour rectifier les informations erronées et les rumeurs les plus répandues et les plus nuisibles.

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC APRÈS LA FIN D'UNE SITUATION D'URGENCE

4.83. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent savoir qu'il peut falloir poursuivre cette communication après la fin de la situation d'urgence.

4.84. Des dispositions doivent être prises pour que la communication avec les parties intéressées et leur consultation puissent se poursuivre aussi longtemps que la situation suscite un intérêt important. Des dispositions doivent être prises en prévision d'un intérêt accru du public pour des sujets tels que la responsabilité et l'indemnisation, les actions visant à assurer le bien-être du public et les questions de santé.

4.85. Des dispositions doivent être prises pour répondre aux questions concernant les conséquences immédiates et à long terme de la situation d'urgence. Des dispositions doivent être prises pour continuer à informer le public, selon qu'il convient, des actions protectrices et des efforts de relèvement en cours.

5. DISPOSITIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC DANS DES CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

5.1. Certaines circonstances peuvent influencer la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique. La présente section contient des recommandations de modalités de communication avec le public dans des circonstances particulières qui nécessitent des considérations supplémentaires par rapport à celles des sections précédentes.

5.2. Les dispositions pour la communication publique doivent se fonder sur les caractéristiques essentielles exposées aux par. 2.3 à 2.21. Elles doivent tenir compte des enjeux de la communication avec le public (voir par. 2.39 à 2.64), quelles que soient les circonstances particulières.

URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE DÉCLENCHÉE PAR UN ACCIDENT

5.3. Si une urgence nucléaire ou radiologique est déclenchée par un accident, tel qu'une fausse manœuvre ou une défaillance d'équipement, les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent s'attendre à ce que le public, les médias et d'autres parties intéressées s'interrogent sur la cause de l'accident et sur les responsabilités qui en découlent.

5.4. Il peut être difficile de fournir des informations, par exemple pour des raisons juridiques liées à une enquête sur l'accident. Les caractéristiques essentielles de la communication avec le public (voir par. 2.3 à 2.21) doivent toutefois s'appliquer aux informations concernant la cause de l'accident et les responsabilités.

5.5. Les objectifs de la communication avec le public (voir par. 2.1 et 2.2) restent les mêmes, notamment pour ce qui est d'obtenir et de conserver la confiance du public en l'intervention d'urgence.

URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE DÉCLENCHÉE PAR UN ÉVÉNEMENT NATUREL

5.6. Les responsables de la communication avec le public en situation d'urgence doivent prévoir que si une urgence nucléaire ou radiologique est déclenchée par un événement naturel (p. ex. un ouragan, un tremblement de terre ou une inondation) ou par plusieurs événements (c.-à-d. un événement naturel initial et des événements ultérieurs qui ont donné lieu à l'urgence), la communication avec le public peut devenir plus complexe. Des situations indépendantes telles que des épidémies ou des pandémies peuvent empêcher le personnel de bien exercer ses fonctions. Il faut donc prévoir des moyens d'assurer la résilience opérationnelle pour maintenir une communication efficace avec le public dans de telles situations.

5.7. Il faut porter une attention particulière à la coordination de la communication avec le public au système unifié de commandement et de contrôle lorsqu'une situation d'urgence est déclenchée par un événement naturel. La communication avec le public doit porter sur tous les aspects pertinents des événements, conformément aux responsabilités définies dans le système unifié de commandement et de contrôle.

5.8. La stratégie et le plan de communication avec le public doivent comporter des indications sur l'utilisation des outils de communication avec le public en

cas de perturbation de l'infrastructure de communication. Un événement naturel peut perturber les infrastructures et certains moyens de communication avec le public (p. ex. les services de communication mobile et de téléphonie fixe) peuvent devenir indisponibles ou partiellement utilisables. En cas de perte massive d'approvisionnement électrique ou de connectivité à Internet, la radiodiffusion peut être un moyen efficace de communiquer avec le grand public.

5.9. Des plans doivent être élaborés et des messages préparés à l'avance pour être diffusés sur les chaînes de télévision et les stations de radio, et éventuellement en ligne. Au stade de la préparation, les responsables de la communication en situation d'urgence doivent anticiper (dans la mesure du possible) l'incidence d'un événement naturel sur la communication avec le public en appliquant le concept de redondance décrit aux par. 3.83 à 3.85.

URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE DÉCLENCHÉE PAR UN ÉVÉNEMENT DE SÉCURITÉ NUCLÉAIRE

5.10. Un événement de sécurité nucléaire est un événement ayant des incidences potentielles ou effectives sur la sécurité nucléaire auxquelles il faut remédier [18]. Il est généralement dû à des actes criminels ou intentionnels non autorisés mettant en jeu ou visant des matières nucléaires, d'autres matières radioactives, des installations ou des activités associées, ou à des menaces crédibles de tels actes (p. ex. vol de matières radioactives ou sabotage). Il peut également déclencher une situation d'urgence nucléaire ou radiologique, auquel cas l'intervention portera sur les aspects de sûreté et de sécurité nucléaire de la situation d'urgence.

5.11. Le paragraphe 5.69 de la publication GSR Part 7 [1] dispose qu'« [i]l faut tenir compte de la protection des informations sensibles lorsque la situation d'urgence nucléaire ou radiologique a pour origine un événement de sécurité nucléaire ».

5.12. Conformément à la référence [18], le cadre législatif et réglementaire doit prévoir une réglementation et des prescriptions concernant la protection de la confidentialité des informations sensibles. Les dispositions relatives à la communication avec le public en situation d'urgence déclenchée par un événement de sécurité nucléaire doivent être établies au stade de la préparation. On trouvera dans la publication n° 23-G de la collection Sécurité nucléaire de l'AIEA, « Sécurité de l'information nucléaire [19] » des indications sur la protection de la confidentialité des informations.

5.13. Au stade de la préparation, les responsables de l'information doivent être familiarisés avec la nature des informations sensibles et les raisons pour lesquelles ces informations ne peuvent être diffusées (p. ex. pour des raisons de sécurité nucléaire ou des raisons juridiques).

5.14. Il se peut que le public et d'autres parties intéressées considèrent que les prescriptions de protection des informations sensibles nuisent aux caractéristiques essentielles de la communication avec le public (voir par. 2.3 à 2.21). Il faut donc expliquer, sans compromettre les informations sensibles, pourquoi certains types d'informations ne peuvent pas être fournis ou pourquoi leur publication peut être retardée. Ces considérations ne doivent cependant pas empêcher ni retarder la communication d'informations non sensibles essentielles pour atteindre les objectifs de l'intervention d'urgence, énumérés au par. 3.2 de la publication GSR Part 7 [1].

PHASE DE TRANSITION

5.15. Les responsables de la communication avec le public doivent s'attendre à ce que les besoins en la matière évoluent au cours d'une situation d'urgence. Au cours de la phase d'urgence, la communication avec le public porte principalement sur les aspects qui permettent de prendre des décisions en connaissance de cause et de mener des actions protectrices efficaces et d'autres actions d'intervention recommandées par les autorités compétentes. Lorsque la situation est maîtrisée et stabilisée, les autorités compétentes réorientent l'intervention d'urgence vers des actions visant à mettre fin à la situation d'urgence et à préparer le retour à des conditions de vie normales pour les populations touchées. Elles préparent donc la reprise d'une activité économique et sociale normale.

5.16. Le paragraphe 5.73 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Des dispositions sont prises pour expliquer au public toute modification apportée aux actions protectrices et aux autres actions d'intervention recommandées dans l'État et toute différence par rapport à celles qui sont recommandées dans d'autres États. »

En phase de transition (voir par. 2.11 à 2.14 de la publication GSG-11 [5]), diverses actions d'urgence menées pendant l'intervention d'urgence sont ajustées et des restrictions imposées sont levées. Cette évolution a des conséquences pour les populations touchées et les autres parties intéressées, ainsi que pour leurs besoins et priorités en matière d'information.

5.17. Le paragraphe 5.96 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Les dispositions relatives à la communication avec le public dans une situation d'urgence nucléaire ou radiologique [...] prévoient notamment de communiquer les raisons de tout ajustement des actions protectrices et d'autres actions d'intervention et des autres dispositions visant à permettre de mettre fin à la situation d'urgence. Il faut notamment indiquer au public s'il est nécessaire de maintenir certaines actions protectrices après la fin de la situation d'urgence et s'il doit éventuellement modifier son comportement. Des dispositions sont prises pendant cette période afin de suivre de près l'opinion publique et la réaction des médias pour faire en sorte de répondre rapidement à toute préoccupation. »

5.18. Le paragraphe 5.97 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« La fin d'une situation d'urgence nucléaire ou radiologique dépend d'une décision officielle rendue publique et prévoit la consultation préalable des parties intéressées, selon qu'il convient. »

5.19. Le paragraphe 5.100 de la publication GSR Part 7 [1] dispose ce qui suit :

« Le gouvernement veille à ce que, dans le cadre de sa préparation des interventions d'urgence, des dispositions soient prises pour mettre fin à une situation d'urgence nucléaire ou radiologique. Ces dispositions tiennent compte du fait que la fin de la situation d'urgence peut intervenir à des moments différents dans des zones géographiques différentes. Le processus de planification inclut, selon qu'il convient : [...] g) des dispositions pour continuer de communiquer avec le public et pour suivre l'opinion publique et la réaction des médias ».

5.20. Le paragraphe 3.20 e) de la publication GSG-11 [5] recommande de mettre en place un mécanisme et des moyens permettant de poursuivre la communication avec le public et les autres parties intéressées, notamment les communautés locales, et de continuer à les consulter pendant la phase de transition. C'est une condition préalable spécifique à remplir pour pouvoir déclarer la fin d'une situation d'urgence.

5.21. Les changements attendus dans les priorités et les besoins d'information du public en phase d'urgence et en phase de transition doivent être pris en compte lors de l'élaboration des dispositions relatives à la communication avec le public en situation d'urgence. Il s'agit notamment de communiquer au public la décision

de l'organisme d'intervention ou de toute autre autorité compétente de mettre fin à la situation d'urgence et de passer à une situation d'exposition existante ou à une situation d'exposition planifiée.

5.22. Le passage à une situation d'exposition existante ou une situation d'exposition planifiée peut survenir à différents moments dans différentes zones géographiques ou sur différents sites (voir par. 2.14 et 3.4 a) de la publication GSG-11 [5]). Les préoccupations éventuelles et les besoins d'information concernant la fin de la situation d'urgence doivent être pris en compte dans les dispositions prises pour la communication avec le public. Ils peuvent varier selon les zones géographiques et les sites, et il convient d'en tenir compte.

5.23. Pendant la phase de transition, il faut communiquer directement avec le public et le consulter sur les décisions susceptibles d'affecter la vie quotidienne des populations concernées pendant une période prolongée. La communication avec le public doit viser à le rassurer et à aider les populations touchées à faire face aux effets du stress.

5.24. Il faut aider les populations touchées en créant des centres de soutien au public, comme il est recommandé aux paragraphes 4.101 c) et 4.178 de la publication GSG-11 [5]. La perception du risque et son contexte social (voir par. 2.39 à 2.41) doivent être pris en compte dans la communication avec le public.

5.25. Le paragraphe 3.18 de la publication GSG-11 [5] dispose ce qui suit :

« Avant la fin de la situation d'urgence, il faut examiner avec le public et les autres parties intéressées, et leur communiquer, le cas échéant :

- a) la raison de la fin de la situation d'urgence et un aperçu des actions menées et des restrictions imposées ;
- b) la nécessité d'adapter les restrictions imposées, de poursuivre les actions protectrices ou d'en introduire de nouvelles, ainsi que la durée prévue de ces actions et restrictions ;
- c) toutes modifications que les personnes doivent apporter à leurs comportements et habitudes ;
- d) les possibilités de mise en œuvre de mesures d'autoprotection²⁵, le cas échéant ;
- e) la nécessité de poursuivre le contrôle radiologique de l'environnement et des sources après la fin de la situation d'urgence ;
- f) la nécessité de poursuivre les efforts pour rétablir les services et les lieux de travail ;

- g) les dangers radiologiques pour la santé associés à la nouvelle situation d'exposition.

²⁵ Les mesures d'autoprotection consistent notamment à éviter des visites prolongées dans certaines zones, à modifier des pratiques agricoles et l'utilisation des terres, et à réduire la consommation de certains aliments. »

5.26. Le paragraphe 4.9 de la publication GSG-11 [5] dispose ce qui suit :

« En phase de transition, le transfert nécessaire de responsabilités à différentes juridictions ou autorités (ou à différentes unités d'un organisme) doit se faire de manière formelle, coordonnée et totalement transparente, et être communiqué à toutes les parties intéressées. »

Ce transfert de responsabilités dans différents domaines doit permettre une gestion à long terme de la situation (voir par. 4.10 à 4.15 de la publication GSG-11 [5]). Dans ce contexte, tout transfert d'autorité et de responsabilités en matière de communication avec le public en phase de transition doit être envisagé au stade de la préparation. Tout transfert de responsabilités de ce type doit être mentionné clairement dans le programme et dans le plan de communication avec le public.

5.27. La communication avec les parties intéressées et leur consultation en phase de transition doivent être renforcées par rapport à la phase d'intervention d'urgence (voir par. 5.99 de la publication GSR Part 7 [1] et par. 4.38 et 4.197 à 4.207 de la publication GSG-11 [5]). Pendant la phase de transition, la population touchée doit être encouragée à participer activement à la communication et à la consultation, avec l'aide de l'organisme d'intervention. Cette participation contribue à maintenir la confiance du public lorsque les actions d'urgence sont adaptées et lorsque les restrictions imposées (par exemple, les restrictions alimentaires) sont levées.

5.28. Comme il est dit au par. 4.202 du GSG-11 [5] :

« La consultation des parties intéressées doit reposer sur des mécanismes de communication fondés sur la transparence, l'inclusion, la responsabilité partagée et des mesures de l'efficacité, et permettre une prise en compte rapide des retours d'information. »

5.29. L'expérience montre qu'une communication et une consultation tardives ou médiocres risquent d'avoir des conséquences à long terme sur les relations avec les parties intéressées en phase de récupération. Aux fins d'une communication

efficace avec le public en phase de transition, il faut traiter des points ci-après dans le plan de communication avec le public :

- a) Le public et les autres parties intéressées doivent être régulièrement informés des actions menées pour la protection du public et de l'environnement.
- b) Des programmes d'information concernant les effets des rayonnements sur la santé, notamment la notion de risque, doivent être introduits en coopération avec les établissements d'enseignement. Ils doivent viser à faire mieux comprendre les actions d'urgence prises pendant la phase de transition. Ils doivent se poursuivre après la fin de la situation d'urgence.
- c) Les organisations doivent s'attendre à ce que les préoccupations du public concernant d'autres aspects de l'intervention d'urgence, tels que la gestion et l'élimination des déchets (voir la prescription 15 de la publication GSR Part 7 [1]), augmentent à mesure qu'approche la fin d'une situation d'urgence.

Appendice

EXEMPLE DE SYSTÈME DE MISE EN PERSPECTIVE DES DANGERS RADIOLOGIQUES POUR LA SANTÉ EN CAS D'URGENCE NUCLÉAIRE OU RADIOLOGIQUE

A.1. Le système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé présenté dans le présent appendice découle des conclusions du rapport 2012 de l'UNSCEAR [15] et des critères génériques établis dans les publications GSR Part 7 [1] et GSG-2 [4] pour les actions protectrices et les autres actions d'intervention en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

A.2. Les autorités compétentes doivent tenir compte de ce système lorsqu'elles élaborent un système national de mise en perspective des dangers radiologiques, comme l'exigent les par. 5.72, 5.83 et 5.96 de la publication GSR Part 7 [1]. Elles doivent également tenir compte du contexte national.

A.3. Le système comprend trois niveaux :

- danger pour la santé ;
- effets possibles de la radioexposition sur la santé ;
- aucun effet observable de la radioexposition sur la santé.

Ces niveaux sont expliqués en détail aux par. A.4 à A.15 et signalés par un code couleur (voir fig. 1).

DANGER POUR LA SANTÉ

A.4. L'expression « danger pour la santé » correspond aux situations dans lesquelles une radioexposition risque de causer une blessure grave ou un dommage physique mettant la vie en danger ou pouvant réduire la qualité de vie.

A.5. Le « danger pour la santé » correspond à des doses dépassant les critères génériques du tableau II.1 de la publication GSR Part 7 [1], à partir desquelles les effets sur la santé d'une personne peuvent être scientifiquement attribués à la radioexposition. Si de telles doses sont à craindre, des actions protectrices et d'autres actions d'intervention doivent être prises en toutes circonstances pour protéger les personnes.

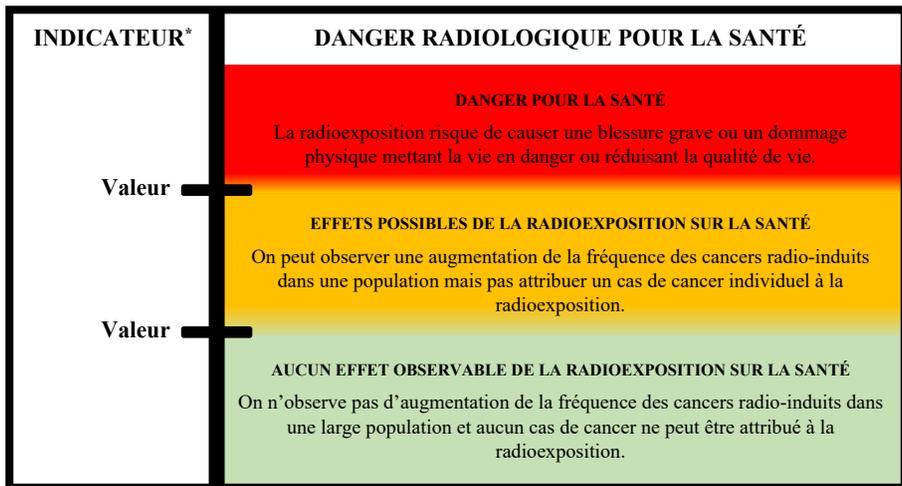


FIG. 1. Système de mise en perspective des dangers radiologiques pour la santé. * Les exemples indiquent la dose, le débit de dose ou tout autre indicateur.

A.6. Si une personne reçoit de telles doses, elle doit subir un examen médical et un dépistage puis suivre un traitement médical, si nécessaire.

EFFETS POSSIBLES DE LA RADIOEXPOSITION SUR LA SANTÉ

A.7. L'expression « effets possibles de la radioexposition sur la santé » désigne les situations dans lesquelles il existe une faible possibilité que des études épidémiologiques révèlent que la radioexposition provoque une augmentation de la fréquence d'apparition de certains cancers dans une large population. Cependant, il ne sera pas possible d'attribuer un cas de cancer individuel à la radioexposition.

A.8. Les « effets possibles de la radioexposition sur la santé » correspondent à des doses dépassant les critères génériques du tableau II.2 de la publication GSR Part 7 [1], à partir desquelles une augmentation de la fréquence de certains cancers dans une population peut être scientifiquement attribuée à la radioexposition au moyen d'une analyse épidémiologique.

A.9. Si de telles doses sont à craindre, des actions protectrices et d'autres actions d'intervention doivent être prises par précaution pour protéger les personnes.

A.10. Si une personne reçoit de telles doses, il faut un suivi médical à long terme pour détecter rapidement et traiter efficacement les effets sanitaires radio-induits.

A.11. Il convient de faire preuve de prudence dans la communication avec le public lorsque des projections du nombre de cas au sein d'une population sont fournies dans de telles conditions. La signification de ces nombres doit être clairement expliquée et clairement liée à l'objectif du suivi médical à long terme.

AUCUN EFFET OBSERVABLE DE LA RADIOEXPOSITION SUR LA SANTÉ

A.12. L'expression « aucun effet observable de la radioexposition sur la santé » désigne les situations dans lesquelles il est impossible que des études épidémiologiques en cours révèlent que la radioexposition provoque une augmentation de la fréquence d'apparition de certains cancers dans une large population. Il sera également impossible d'attribuer un cas de cancer individuel à la radioexposition.

A.13. L'expression « aucun effet observable de la radioexposition sur la santé » correspond à des doses comparables au fond naturel de rayonnement moyen dans le monde et inférieures aux critères génériques des tableaux II.1 et II.2 de la publication GSR Part 7 [1]. De telles doses ne justifient pas d'actions protectrices ni d'autres actions d'intervention visant à protéger les personnes contre les dangers radiologiques pour la santé. De telles actions peuvent être envisagées par précaution pour réduire les doses au niveau aussi bas que raisonnablement possible, mais seulement si elles sont justifiées et optimisées.

A.14. De telles doses ne justifient aucune attention médicale en ce qui concerne les effets sanitaires radio-induits.

A.15. Les projections de nombres hypothétiques de cas au sein d'une population dans de telles conditions, qu'elle qu'en soit l'origine, ne doivent pas être utilisées dans la communication avec le public sur les dangers radiologiques pour la santé.

RÉFÉRENCES

- [1] AGENCE DE L'OCDE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE, AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, BUREAU DE LA COORDINATION DES AFFAIRES HUMANITAIRES DE L'ONU, COMMISSION PRÉPARATOIRE DE L'ORGANISATION DU TRAITÉ D'INTERDICTION COMPLÈTE DES ESSAIS NUCLÉAIRES, INTERPOL, ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, ORGANISATION MARITIME INTERNATIONALE, ORGANISATION MÉTÉOROLOGIQUE MONDIALE, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINE DE LA SANTÉ, PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR L'ENVIRONNEMENT, Préparation et conduite des interventions en cas de situation d'urgence nucléaire ou radiologique, n° GSR Part 7 de la collection Normes de sûreté de l'AIEA, AIEA, Vienne (2017).
- [2] AGENCE DE L'OCDE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE, AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, COMMISSION EUROPÉENNE, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINE DE LA SANTÉ, PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR L'ENVIRONNEMENT, Radioprotection et sûreté des sources de rayonnements : Normes fondamentales internationales de sûreté, n° GSR Part 3 de la collection Normes de sûreté de l'AIEA, AIEA, Vienne (2016).
- [3] FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS, INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, INTERNATIONAL LABOUR OFFICE, PAN AMERICAN HEALTH ORGANIZATION, UNITED NATIONS OFFICE FOR THE COORDINATION OF HUMANITARIAN AFFAIRS, WORLD HEALTH ORGANIZATION, Arrangements for Preparedness for a Nuclear or Radiological Emergency, IAEA Safety Standards Series No. GS-G-2.1, IAEA, Vienna (2007).
- [4] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, 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, n° GSG-2 de la collection Normes de sûreté de l'AIEA, AIEA, Vienne (2012).

- [5] FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS, INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION, INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, INTERNATIONAL MARITIME ORGANIZATION, INTERPOL, OECD NUCLEAR ENERGY AGENCY, UNITED NATIONS OFFICE FOR THE COORDINATION OF HUMANITARIAN AFFAIRS, WORLD HEALTH ORGANIZATION and WORLD METEOROLOGICAL ORGANIZATION, Arrangements for the Termination of a Nuclear or Radiological Emergency, IAEA Safety Standards Series No. GSG-11, IAEA, Vienna (2018).
- [6] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Communication and Consultation with Interested Parties by the Regulatory Body, IAEA Safety Standards Series No. GSG-6, IAEA, Vienna (2017).
- [7] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Glossaire de sûreté de l'AIEA : Terminologie employée en sûreté nucléaire et radioprotection, Édition 2018, AIEA, Vienne (2021).
- [8] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, IAEA Report on Enhancing Transparency and Communication Effectiveness in the Event of a Nuclear or Radiological Emergency, IAEA, Vienna (2012).
- [9] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique, EPR-Public Communications 2012, AIEA, Vienne (2013).
- [10] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Method for Developing a Communication Strategy and Plan for a Nuclear or Radiological Emergency, EPR-Public Communication Plan, IAEA, Vienna (2015).
- [11] Convention sur la notification rapide d'un accident nucléaire, document INFCIRC/335, AIEA, Vienne (1986).
- [12] Convention sur l'assistance en cas d'accident nucléaire ou de situation d'urgence radiologique, document INFCIRC/336, AIEA, Vienne (1986).

- [13] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, AGENCE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE DE L'ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES, BUREAU DES AFFAIRES SPATIALES DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES, BUREAU DES NATIONS UNIES POUR LA COORDINATION DES AFFAIRES HUMANITAIRES, CENTRE EURO-ATLANTIQUE DE COORDINATION DES RÉACTIONS EN CAS DE CATASTROPHE, COMMISSION EUROPÉENNE, INTERPOL, OFFICE EUROPÉEN DE POLICE, ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE, ORGANISATION DU TRAITÉ D'INTERDICTION COMPLÈTE DES ESSAIS NUCLÉAIRES, ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, ORGANISATION MARITIME INTERNATIONALE, ORGANISATION MÉTÉOROLOGIQUE MONDIALE, ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, ORGANISATION PANAMÉRICAINNE DE LA SANTÉ, PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT, PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR L'ENVIRONNEMENT, Plan de gestion des situations d'urgence radiologique commun aux organisations internationales, EPR-JPLAN 2017, AIEA, Vienne (2017).
- [14] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, The Fukushima Daiichi Accident, Report by the Director General, IAEA, Vienna (2015).
- [15] UNITED NATIONS SCIENTIFIC COMMITTEE ON THE EFFECTS OF ATOMIC RADIATION, Sources, Effects and Risks of Ionizing Radiation: UNSCEAR 2012 Report to the General Assembly with Scientific Annexes, United Nations, New York (2015).
- [16] GONZÁLEZ, A.J., et al., Radiological protection issues arising during and after the Fukushima nuclear reactor accident, *J. Radiol. Prot.* **33** (2013) 497–571.
- [17] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, AGENCE DE L'OCDE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE, INES : Échelle internationale des événements nucléaires et radiologiques - Manuel de l'utilisateur, édition 2008, AIEA, Vienne (2011).
- [18] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Objectif et éléments essentiels du régime de sécurité nucléaire d'un État, n° 20 de la collection Sécurité nucléaire de l'AIEA, AIEA, Vienne (2014).
- [19] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Sécurité de l'information nucléaire, n° 23-G de la collection Sécurité nucléaire de l'AIEA, AIEA, Vienne (2017).

Annexe I

MODÈLES DE DÉCLARATION INITIALE ET DE COMMUNIQUÉ DE PRESSE INITIAL

DÉCLARATION INITIALE

I-1. Vous trouverez ci-dessous un exemple de déclaration initiale à utiliser lorsque les médias signalent une situation ou que des rumeurs circulent et qu'aucune information confirmée n'est disponible :

[L'organisme] est au courant de [signalement/rumeur] concernant [situation] à [indication de lieu]. [L'organisme] enquête actuellement sur la question et fournira de plus amples informations dès qu'elles seront disponibles.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE INITIAL

I-2. Vous trouverez ci-dessous un exemple de communiqué de presse initial à utiliser si l'organisme a été informé d'une situation d'urgence, d'un incident ou d'un événement mais n'a reçu aucune précision à ce sujet :

[L'organisme] a été informé que [situation] s'est produite à [lieu]. [L'organisme] a [actions menées] et reste en contact étroit avec [exploitant/point de contact]. [L'organisme] fournira de plus amples informations dès qu'elles seront disponibles.

Annexe II

EXEMPLE DE SECTION DE L'INFORMATION DANS UN SYSTÈME UNIFIÉ DE COMMANDEMENT ET DE CONTRÔLE

II-1. La figure II-1 montre un exemple d'organigramme de section d'information dans un système unifié de commandement et de contrôle, à utiliser pour la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

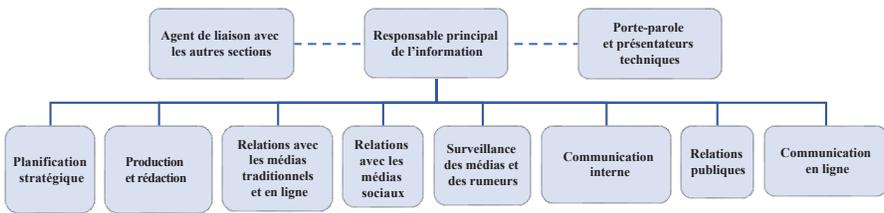


FIG. II-1. Organigramme d'une section de l'information dans un système unifié de commandement et de contrôle.

Annexe III

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS OUTILS DE COMMUNICATION

III-1. Le tableau III-1 présente les avantages et les inconvénients des différents outils de communication à utiliser pour la communication avec le public en situation d'urgence nucléaire ou radiologique.

TABLEAU III-1. AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS
OUTILS DE COMMUNICATION

Voie de communication	Avantages et inconvénients
Sens unique	Avantages
Communiqué de presse	Adaptable
Site web consacré à la situation d'urgence	Peut atteindre un grand groupe en même temps
Lettres d'information	Source d'informations crédible
Mise à jour sur Intranet	Permet de répondre aux questions et de donner des éclaircissements
Listes de questions-réponses sur les sites web	Les médias propres offrent plus de latitude pour aborder des questions complexes
Messages texte et autres applications de messagerie	
Applications qui diffusent des informations de protection en temps réel	Inconvénients
Annonces sur les chaînes de télévision et stations de radio	Possibilité limitée ou inexistante d'obtenir des éclaircissements sur demande et de dialoguer
Produits d'information imprimés	Les informations deviennent obsolètes
Produits d'information diffusés numériquement (p. ex. blogs, infographies, podcasts)	Pour travailler avec les médias, il faut des porte-parole formés et capables de bien communiquer
Sirènes d'alarme et systèmes d'annonces publiques	
Retransmission en direct	
Interviews de porte-parole (p. ex. dans la presse, à la télévision ou à la radio)	

TABLEAU III-1. AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS OUTILS DE COMMUNICATION (suite)

Voie de communication	Avantages et inconvénients
<p>Deux sens</p> <ul style="list-style-type: none"> Discussions en ligne Conférences de presse Séances d'information pour les médias Réunions publiques Centre d'information du public Réponse aux demandes d'information par téléphone, par courriel et sur les médias sociaux Visites publiques des installations 	<p>Avantages</p> <ul style="list-style-type: none"> Source d'informations crédible Établit un dialogue avec les parties intéressées Permet une communication plus humaine Permet d'expliquer des questions complexes Permet de vérifier quelles informations sont transmises et comment elles sont interprétées Peut concourir à la collecte d'informations en temps réel auprès de témoins directs pour sensibiliser à la situation et déterminer quels sont les dangers et les problèmes sur le terrain. <p>Inconvénients</p> <ul style="list-style-type: none"> La présence sur les médias sociaux doit être établie avant qu'une situation d'urgence ne survienne Peut nécessiter beaucoup de personnel (p. ex. pour répondre au téléphone) Il faut de bonnes compétences de communication et d'interaction

TABLEAU III-1. AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS OUTILS DE COMMUNICATION (suite)

Voie de communication	Avantages et inconvénients
<p>Médias interactifs</p> <p>Courriels internes au personnel et aux parties intéressées des listes de diffusion « Microblogs » : plateformes où les gens partagent de courts messages (p. ex. Twitter, Weibo)</p> <p>Communautés de contenu (plateformes portant sur un contenu spécifique créé et commenté par les internautes)</p> <p>Forums (plateformes de discussion en ligne)</p> <p>Wikis (pages web que des internautes créent et modifient ensemble)</p> <p>Blogs (journaux en ligne)</p> <p>Sites web individuels qui permettent de partager du contenu et de communiquer</p>	<p>Avantages</p> <p>Partage d'informations entre le personnel de communication, le personnel technique et les autres membres du personnel</p> <p>Crée un dialogue avec les parties intéressées</p> <p>Permet une communication plus empathique</p> <p>Permet de mettre en relation les personnes qui ont des questions et celles qui ont des réponses</p> <p>Permet de vérifier quelles informations sont transmises et comment elles sont interprétées</p> <p>Inconvénients</p> <p>Les médias sociaux doivent être adaptés avant qu'une situation d'urgence ne survienne</p> <p>La plateforme détermine le rythme de la communication</p> <p>Peut nécessiter beaucoup de personnel (p. ex. pour répondre aux questions)</p>

Annexe IV

LISTE D'INFORMATIONS DE BASE UTILES

IV-1. La présente annexe contient une liste d'informations de base destinées à la communication avec le public (voir par. 3.151 à 3.154) à produire au stade de la préparation.

RADIOACTIVITÉ ET RAYONNEMENTS

IV-2. Il faut produire des informations de base sur la radioactivité et les rayonnements :

- a) Radioactivité, matières radioactives et unités (et multiples courants) ;
- b) Types de rayonnements ;
- c) Dose de rayonnement, débit de dose et unités (et multiples courants) ;
- d) Rayonnement de fond naturel ;
- e) Mise en perspective des doses de rayonnement (tableau comparatif des doses provenant de différentes sources de rayonnements) ;
- f) Données de contrôle radiologique ;
- g) Propriétés des radionucléides courants (^{241}Am , ^{137}Cs , ^{252}Cf , ^{60}Co , ^{131}I , ^{192}Ir , ^{238}Pu , ^{210}Po , ^{226}Ra , ^{75}Se , ^{90}Sr , ^{235}U) et de l'uranium en général.

APPLICATIONS ET UTILISATIONS DES RAYONNEMENTS IONISANTS, DES MATIÈRES NUCLÉAIRES ET DES AUTRES MATIÈRES RADIOACTIVES

IV-3. Il faut produire des informations de base sur les applications et utilisations des rayonnements ionisants, des matières nucléaires et des autres matières radioactives :

- a) Électronucléaire ;
- b) Utilisations industrielles ;
- c) Utilisations médicales ;
- d) Installations d'irradiation ;
- e) Réacteurs de recherche ;
- f) Accélérateurs.

CENTRALES NUCLÉAIRES

IV-4. Il faut produire des informations de base sur les centrales nucléaires et les sujets suivants :

- a) Comment fonctionne un réacteur nucléaire ?
- b) Comment fonctionne la fission ?
- c) Types de réacteurs :
 - réacteur à eau sous pression ;
 - réacteur à eau bouillante ;
 - réacteur à eau lourde sous pression ;
 - réacteur au graphite à eau ordinaire ;
 - réacteur surgénérateur à neutrons rapides ;
 - réacteur refroidi par gaz ;
 - réacteurs de propulsion nucléaire marine.
- d) Principaux systèmes de sûreté (confinement et refroidissement).
- e) Redondance et diversité (défense en profondeur).
- f) Différents scénarios d'accident et fondements de la progression des accidents :
 - accidents de dimensionnement et conditions additionnelles de dimensionnement ;
 - événements d'ignition de l'hydrogène ;
 - fusion du cœur ;
 - accident de perte de caloporteur.
- g) L'électronucléaire est-il sûr et peut-on vivre en sécurité près d'une centrale nucléaire ?

CYCLE DU COMBUSTIBLE NUCLÉAIRE

IV-5. Il faut produire des informations de base sur le cycle du combustible nucléaire et les points suivants :

- a) Préparation et conversion de l'uranium (risques chimiques) ;
- b) Enrichissement de combustible ;
- c) Fabrication de combustible ;
- d) Combustible usé ;
- e) Entreposage de combustible ;
- f) Entreposage à sec de combustible ;

- g) Entreposage de combustible en piscine ;
- h) Retraitement ;
- i) Transport.

MÉTHODES DE GESTION DES DÉCHETS RADIOACTIFS ET DE DÉCLASSEMENT

IV-6. Il faut produire des informations de base sur les méthodes de gestion des déchets radioactifs et de déclasserement.

ACCIDENTS RADIOLOGIQUES PASSÉS

IV-7. Il faut produire des informations de base sur les accidents radiologiques passés, notamment :

- a) Tchernobyl [IV-1 à IV-4] ;
- b) Three Mile Island [IV-5] ;
- c) Fukushima Daiichi [IV-6] ;
- d) Windscale ;
- e) Goiânia [IV-7] ;
- f) Tokaimura [IV-8].

SÉCURITÉ NUCLÉAIRE

IV-8. Il faut produire des informations de base sur la sécurité nucléaire et les points suivants :

- a) législations et prescriptions nationales ;
- b) notification d'un événement de sécurité nucléaire ;
- c) directives internationales.

GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

IV-9. Il faut produire des informations de base sur la gestion des situations d'urgence et les points suivants :

- a) rôles et qualifications des premiers intervenants et des décideurs ;

- b) classement des situations d'urgence ;
- c) normes internationales et lois nationales ;
- d) où trouver des informations ;
- e) pourquoi des exercices d'intervention d'urgence sont organisés.

RADIOPROTECTION

IV-10. Il faut produire des informations de base sur la radioprotection et les points suivants :

- a) comment se protéger et protéger les autres en situation d'urgence ;
- b) durée, distance et blindage ;
- c) voies d'exposition ;
- d) cadre national de radioprotection ;
- e) comment reconnaître une source de rayonnement ;
- f) effets sanitaires radio-induits ;
- g) prophylaxie à l'iode ;
- h) comment protéger la chaîne alimentaire ;
- i) prise de mesures injustifiées¹.

RÉFÉRENCES DE L'ANNEXE IV

- [IV-1] GROUPE CONSULTATIF INTERNATIONAL POUR LA SÛRETÉ NUCLÉAIRE, Rapport récapitulatif sur la réunion d'analyse de l'accident de Tchernobyl, n° 1 de la collection INSAG, AIEA, Vienne (1986).
- [IV-2] GROUPE CONSULTATIF INTERNATIONAL SUR LA SÉCURITÉ NUCLÉAIRE, Accident de Tchernobyl : mise à jour de INSAG-1, n° 7 de la collection INSAG, AIEA, Vienne (1992).
- [IV-3] EUROPEAN COMMISSION, INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, WORLD HEALTH ORGANIZATION, One Decade after Chernobyl: Summing up the Consequences of the Accident (Proc. Int. Conf. Vienna, 1996), IAEA, Vienna (1996).

¹ Les mesures sont notamment celles qui interfèrent avec une application rapide des actions protectrices, comme l'auto-évacuation depuis l'intérieur et l'extérieur des zones pour lesquelles une évacuation est ordonnée ; celles qui sollicitent inutilement le système de soins de santé ; la discrimination à l'égard des personnes ou le refus d'accepter des produits venant d'une zone touchée par une situation d'urgence nucléaire ou radiologique ; et les interruptions volontaires de grossesse et les annulations de vols commerciaux qui ne sont pas justifiées d'un point de vue radiologique.

- [IV-4] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Environmental Consequences of the Chernobyl Accident and their Remediation: Twenty Years of Experience, Radiological Assessment Reports Series No. 8, IAEA, Vienna (2006).
- [IV-5] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, International Experience in the Implementation of the Lessons Learned from the Three Mile Island Incident, IAEA-TECDOC-294, IAEA, Vienna (1983).
- [IV-6] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, The Fukushima Daiichi Accident, IAEA, Vienna (2015).
- [IV-7] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, L'accident radiologique de Goiânia, AIEA, Vienne (1990).
- [IV-8] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, Report on the Preliminary Fact Finding Mission following the Accident at the Nuclear Fuel Processing Facility in Tokaimura, Japan, IAEA, Vienna (1999).

Annexe V

IMPUTATION DES EFFETS SANITAIRES À LA RADIOEXPOSITION ET DÉDUCTION PROSPECTIVE DES RISQUES

V-1. Le Comité scientifique des Nations Unies pour l'étude des effets des rayonnements ionisants (UNSCEAR) informe l'Assemblée générale sur les sources, les effets et les risques de rayonnements ionisants. Par sa résolution 62/100 [V-1], l'Assemblée générale rappelle que l'UNSCEAR a l'intention « d'affiner l'évaluation des dommages éventuels dus à l'exposition chronique de populations importantes à des rayonnements de faible intensité ainsi que l'imputabilité des effets sur la santé » et l'engage « à présenter un rapport sur cette question dans les meilleurs délais ». Dans ce contexte, l'« imputabilité » désigne l'attribution d'un effet – sur la santé en particulier – à une radioexposition. Il peut s'agir de l'apparition d'un effet sanitaire chez une personne ou d'une modification de la fréquence d'apparition d'effets sanitaires dans une population ou un groupe.

V-2. Les principales conclusions du rapport de l'UNSCEAR, finalisé en 2012 [V-2], sont les suivantes :

- a) Dans le cas d'une exposition à de fortes doses et à des débits de dose élevés, les effets déterministes¹ chez une personne peuvent être attribués sans équivoque à la radioexposition si d'autres causes possibles peuvent être éliminées.
- b) Les effets stochastiques² chez une personne ne peuvent pas être attribués sans équivoque à la radioexposition, car celle-ci n'est pas la seule cause possible et il n'existe actuellement aucun biomarqueur généralement disponible qui lui soit spécifique.
- c) Une augmentation de l'incidence d'effets stochastiques dans une population pourrait être attribuée à l'exposition aux rayonnements au moyen d'une analyse épidémiologique, à condition que cette augmentation soit suffisante pour prévaloir sur les incertitudes statistiques inhérentes.

¹ Un effet déterministe des rayonnements sur la santé est un effet sanitaire radio-induit pour lequel il existe généralement un seuil de dose au-dessus duquel la gravité de l'effet augmente avec la dose [V-3].

² Un effet stochastique des rayonnements sur la santé est un effet sanitaire radio-induit dont la probabilité est proportionnelle à la dose et dont la gravité est indépendante de la dose [V-3].

- d) Une augmentation de l'incidence d'effets héréditaires dans les populations humaines ne peut pas actuellement être attribuée à l'exposition aux rayonnements (bien qu'elle ait été démontrée dans des études animales).
- e) Une augmentation de l'incidence des effets sanitaires dans les populations ne peut être attribuée de manière fiable à une exposition chronique aux rayonnements à des doses typiques du fond naturel de rayonnement moyen dans le monde. Cela s'explique par les incertitudes liées à l'évaluation des risques aux faibles doses, l'absence actuelle de biomarqueurs spécifiques des effets sanitaires radio-induits et la puissance statistique insuffisante des études épidémiologiques.

V-3. L'UNSCEAR [V-2] ne recommande pas de multiplier de très faibles doses par un grand nombre d'individus pour estimer le nombre d'effets sanitaires radio-induits au sein d'une population exposée à des incréments de doses égaux ou inférieurs au fond naturel de rayonnement. En outre, l'UNSCEAR [V-2] :

note que les organismes de santé publique doivent allouer les ressources de manière appropriée, et que cela peut impliquer de faire des projections du nombre d'effets sanitaires à des fins de comparaison. Cette méthode, bien que fondée sur des hypothèses raisonnables mais non vérifiables, pourrait être utile à ces fins si elle est appliquée de manière cohérente, si les incertitudes des évaluations sont pleinement prises en compte et si l'on n'en déduit pas que les effets sanitaires projetés sont autres que théoriques.

V-4. Les conclusions de l'UNSCEAR exposées aux paragraphes V-2 et V-3 sont cruciales pour ce qui est de communiquer sur les effets sanitaires radio-induits. Des effets sanitaires peuvent être attribués à des niveaux élevés de radioexposition, mais les décideurs, le public et les autres parties intéressées doivent savoir qu'une radioexposition relativement faible n'entraînerait pas d'effets sanitaires pouvant être attribués sans équivoque aux rayonnements.

V-5. Les résultats des calculs décrits au par. V-3 peuvent être utilisés pour justifier et optimiser la protection et la sûreté. Cependant, il est incorrect et injustifié de déduire de ces calculs le nombre d'effets sanitaires dans une population touchée. Par le passé, l'utilisation de ces calculs dans la communication avec le public pendant ou après une situation d'urgence a donné lieu à des projections inappropriées de décès potentiels sur un grand nombre de personnes exposées à des rayonnements relativement faibles. Ces projections ont provoqué une anxiété généralisée et d'autres conséquences non radiologiques néfastes, donnant l'impression que l'incidence de la situation d'urgence était beaucoup plus grave qu'elle ne l'était réellement. Les experts techniques, les responsables de la

communication et les décideurs doivent savoir que de tels calculs ne doivent pas être utilisés dans la communication avec le public. On trouvera dans l'appendice un exemple de système de mise en perspective des risques radiologiques.

RÉFÉRENCES - ANNEXE V

- [V-1] Effets des rayonnements ionisants, résolution A/RES/62/100 de l'Assemblée générale des Nations Unies, New York (2008).
- [V-2] UNITED NATIONS SCIENTIFIC COMMITTEE ON THE EFFECTS OF ATOMIC RADIATION, Sources and Effects of Ionizing Radiation, UNSCEAR 2012 Report to the General Assembly, with Scientific Annexes, United Nations, New York (2015).
- [V-3] AGENCE INTERNATIONALE DE L'ÉNERGIE ATOMIQUE, Glossaire de sûreté de l'AIEA : Terminologie employée en sûreté nucléaire et radioprotection, Édition 2018, AIEA, Vienne (2021).

PERSONNES AYANT COLLABORÉ À LA RÉDACTION ET À L'EXAMEN DU TEXTE

Aoyama, Y.	Autorité de réglementation nucléaire (Japon)
Berthelot, L.	Agence internationale de l'énergie atomique
Burnell, S.	Commission de la réglementation nucléaire (États-Unis d'Amérique)
Dahlstrom, D.	Agence internationale de l'énergie atomique
Dercon, G.	Agence internationale de l'énergie atomique
Ford, J.	Consultant (Canada)
Grimston, M.	Consultant (Royaume-Uni)
Harrington, H.	Commission de la réglementation nucléaire (États-Unis d'Amérique)
Harvey, S.	Agence internationale de l'énergie atomique
Hubbard, L.	Consultant (Suède)
Hussain, M. N.	Autorité pakistanaise de réglementation nucléaire
Kaiser, P.	Agence internationale de l'énergie atomique
Levin, N.	Organisation australienne pour la science et la technologie nucléaires
McClelland, V.	Consultant (États-Unis d'Amérique)
McIntyre, D.	Commission de la réglementation nucléaire (États-Unis d'Amérique)
Meschenmoser, P.	Agence internationale de l'énergie atomique
Nestoroska Madjunarova, S.	Agence internationale de l'énergie atomique
Nishizawa, M.	Consultant (Japon)
Pandza, J.	King's College de Londres (Royaume-Uni)
Perko, T.	Centre d'étude de l'énergie nucléaire (Belgique)

Raitio, K.	Autorité de sûreté radiologique et nucléaire (Finlande)
Rogers, B.	King's College de Londres (Royaume-Uni)
Sommerholt, C.	Vattenfall (Suède)
Vilar Welter, P.	Agence internationale de l'énergie atomique
Wieland, P.	Université nucléaire mondiale (Royaume-Uni)



IAEA

Agence internationale de l'énergie atomique

N° 27

OÙ COMMANDER ?

Vous pouvez vous procurer les publications de l'AIEA destinées à la vente chez notre principal distributeur ou dans les grandes librairies. Les publications non destinées à la vente doivent être commandées directement à l'AIEA.

Commande de publications destinées à la vente

Veuillez-vous adresser à votre libraire préféré ou à notre principal distributeur :

Eurospan

1 Bedford Row
London WC1R 4BU
Royaume-Uni

Commandes commerciales et renseignements :

Tél. : +44 (0)1235 465576
Mél. : trade.orders@marston.co.uk

Commandes individuelles :

Tél. : +44 (0)1235 465577
Mél. : direct.orders@marston.co.uk
www.eurospanbookstore.com/iaea

Pour plus d'informations :

Tél. : +44 (0)207 240 0856
Mél. : info@eurospan.co.uk
www.eurospan.co.uk

Les commandes de publications destinées ou non à la vente peuvent être adressées directement à :

Section d'édition
Agence internationale de l'énergie atomique
Centre international de Vienne
B.P. 100
1400 Vienne (Autriche)
Tél. : +43 1 2600 22529 ou 22530
Mél. : sales.publications@iaea.org
www.iaea.org/publications

Des normes internationales pour la sûreté