

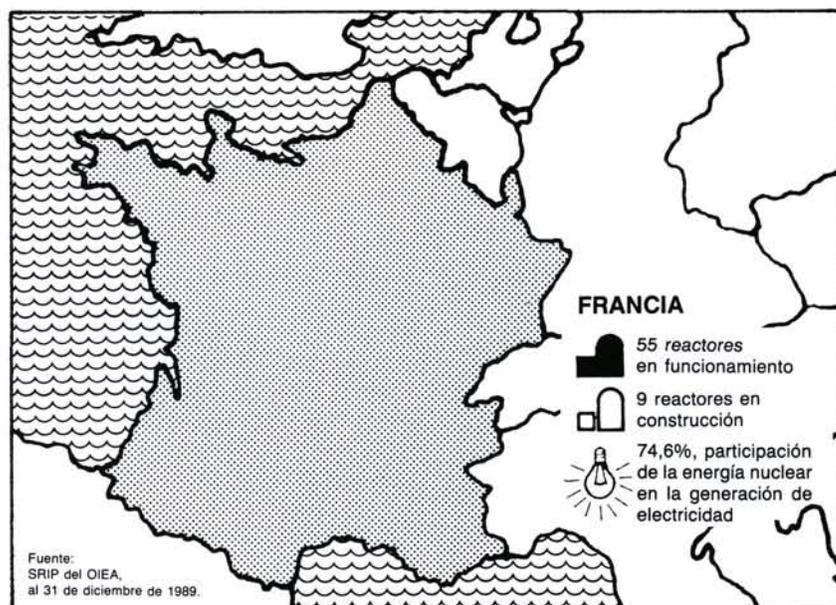
Informes nacionales:

FRANCIA

La confianza del público y la energía nuclear

Las centrales nucleares se han convertido en un hecho cotidiano

por Jean-Pierre Chaussade



El objetivo principal del programa nucleoelectrico de Francia, sustituir el empleo de petróleo y carbón en la producción de electricidad, se ha alcanzado en la actualidad con las 54 unidades que funcionan en 18 emplazamientos diseminados por todo el país. Estas unidades suministran el 75% de toda la electricidad producida, del cual el 12% se exporta a países vecinos y desempeña un papel importante en la economía francesa.

Para los franceses, la energía nucleoelectrica es un hecho cotidiano y la mayoría lo acepta. No obstante, el accidente de Chernobil ha hecho más sensible a la opinión pública y no podemos correr el

El Sr. Chaussade está a cargo de la esfera de las comunicaciones, el medio ambiente y la energía nuclear en Electricité de France, París.

riesgo de dar por sentada la confianza del público.

Hemos tenido que reexaminar cuidadosamente nuestro trabajo de relaciones públicas a fin de aumentar la confianza del público francés en la energía nucleoelectrica, prevenir posibles crisis en los medios de comunicación, y prepararnos con los medios necesarios para enfrentar esas crisis.

La opinión y las actitudes del público

En Francia, la energía nucleoelectrica siempre ha sido objeto de una acogida favorable. El único período en que surgieron dudas fue durante los meses que mediaron entre la primavera de 1977 y finales de 1978, tras lo cual se recobró la confianza del público (el 62% a fa-

vor y el 35% en contra) a finales de 1985.

Desde el accidente de Chernobil de abril de 1986, las actitudes del público han cambiado considerablemente. Después del accidente se evidenció una súbita pérdida de confianza: el número de personas a favor disminuyó del 62% en diciembre de 1985 al 51% en mayo de 1986, y luego al 46% en noviembre de 1986 antes de elevarse nuevamente al 51% en mayo de 1987. Durante el mismo período, el número de personas en contra aumentó del 35% al 47%, y luego al 52% antes de descender nuevamente al 46% en mayo de 1987.

Chernobil también inculcó en la mente del público la idea de que era posible la ocurrencia de un accidente grave en una central nuclear, criterio que el tiempo no ha logrado atemperar.

Preocupaciones acerca de la energía nucleoelectrica. Según una encuesta de opinión pública realizada en octubre de 1989, los riesgos industriales y nucleares ocupan el noveno lugar entre las cuestiones que preocupan al público francés: se mencionaron en el 3,35% de todas las respuestas, es decir, con mucha menor frecuencia que las enfermedades (36%), el desempleo (16%) y las drogas (11%).

En relación con el medio ambiente, lo que más preocupa a los franceses es el agotamiento de la capa de ozono (45,3%), la destrucción de los bosques (16,5%) y los derramamientos de petróleo (7,8%); sólo después se citan los desechos radiactivos (7,6%) y los desechos químicos (7,1%). Las centrales nucleares constituyeron el factor más

LA OPINION DEL PUBLICO FRANCÉS Y LA ENERGIA NUCLEOELECTRICA

Pregunta: ¿Cuáles de estas tres opciones preferiría usted para Francia?

| | Nov. de 1986 | Mayo de 1987 | Oct. de 1988 | Oct. de 1989 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Se deben seguir construyendo centrales nucleares | 19 | 19 | 15 | 14 |
| No se deben construir nuevas centrales nucleares, pero las existentes deben continuar funcionando | 63 | 60 | 65 | 67 |
| Se deben parar todas las centrales nucleares | 14 | 16 | 17 | 15 |
| Sin opinión | 4 | 5 | 3 | 4 |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% |

Las encuestas de la SOFRES (Organización Francesa de Encuestas de Opinión) reflejan las actitudes del público francés respecto de las centrales nucleares. Los resultados han sido estables en los últimos tres años.

inquietante para el 2,6% de los encuestados, es decir, un reducido número de personas.

Criterios del público. Si bien es cierto que desde 1987 el apoyo público a la ampliación o construcción de centrales nucleares ha disminuido significativamente, los franceses no han cuestionado el funcionamiento de las centrales nucleares existentes. Debe tenerse presente que la energía nucleoelectrónica generó en 1989 el 75% de toda la electricidad producida en Francia y que el público considera que el programa nucleoelectrónico ya está completo. La exportación del 12% de nuestra producción de electricidad a países vecinos se interpreta en ocasiones como el resultado de un exceso de capacidad.

Asimismo, el 63% del público francés estima que las centrales nucleares funcionan con eficacia y el 65% opina que los reglamentos de seguridad de las centrales se observan adecuadamente.

Medidas para satisfacer las expectativas de los diferentes grupos

La nueva estrategia de Electricité de France (EdF) ha sido adaptar sus actividades de información pública a las nuevas expectativas del público. A continuación se describen a grandes rasgos los tres métodos principales:

● **Mantener al público mejor informado.** El primer objetivo es el personal de la EdF, quien recibe la

información principalmente mediante boletines y publicaciones internos destinados al público en general, pero que también se distribuyen ampliamente en la propia empresa.

Las principales actividades externas se han concentrado en los grupos que ayudan a conformar la opinión pública, sobre todo los médicos, maestros y representantes electos.

Nuestra política de información pública en general se basa fundamentalmente en la organización de visitas a centrales nucleares y centros de información.

● **Brindar una información precisa en momentos de crisis.** La posibilidad de que ocurra un accidente en una central nuclear es lo que más preocupa al público. En un caso de emergencia, es la confianza del público en la energía nucleoelectrónica —y, por tanto, su propia existencia— la que se ve amenazada. Dada la magnitud del riesgo, es preciso establecer altos niveles de comunicación y efectuar todos los preparativos con antelación.

● **Actividades internacionales.** En lo que se refiere a la opinión pública, las fronteras nacionales están desapareciendo con el paso de las ideas de un país a otro por conducto de los medios de comunicación. Esta nueva situación debe tomarse en cuenta y los países deben trabajar de consuno para coordinar las actividades de información. El aspecto más importante de esta labor es continuar aumentando la seguridad de nuestras

instalaciones y compartir nuestra experiencia.

Medios para mantener al público mejor informado

Información sobre la seguridad, los aspectos económicos y el medio ambiente. La información debe brindarse de forma coherente sin ningún tipo de tergiversación ni condescendencia para con el público, y dar respuesta a todas las interrogantes sin excepción alguna. Debe ser objetiva, claramente positiva y presentarse sin agresividad, pero también sin cortapisas. En ella se deben recalcar las ventajas de la energía nucleoelectrónica y las razones por las que es necesaria, y no limitarse a responder a los argumentos del cabildo antinuclear. En la información que se brinde es preciso destacar los aspectos positivos aunque, desde luego, sin negarse a dar respuesta a las objeciones o temores del público.

El contenido debe centrarse en la seguridad, la cual es un requisito indispensable para el futuro de la energía nucleoelectrónica; en las ventajas económicas de esta fuente de energía en comparación con otras como el carbón y el petróleo; y en los efectos beneficiosos para el medio ambiente que hacen de la energía nucleoelectrónica una posible respuesta a las preocupaciones mundiales.

Este método de presentación debe emplearse tanto para las publicaciones que se han de distribuir a toda la población como para las que están dirigidas a determinados sectores del público.

Información al público en general

Visitas a las centrales eléctricas y a los centros de información.

Desde el punto de vista del gran público, la confianza en la energía nuclear radica fundamentalmente en la cuestión de los emplazamientos nucleares, de ahí la atención que se ha prestado en Francia a las actividades de relaciones públicas centradas en estos emplazamientos. Las visitas constituyen la base de nuestra estrategia de relaciones públicas: son la forma idónea de entrar en contacto con el público y familiarizarlo con la energía nuclear y las centrales nucleares, además de que ofrecen la oportunidad de responder a las interrogantes de la población. Todos los años se llevan a cabo campañas locales y nacionales que han atraído sistemáticamente a unos 300 000 visitantes anuales, de los cuales el 40% son escolares.

También, junto a cada uno de los emplazamientos nucleares hemos creado centros de información que se mantienen abiertos todos los días. Los centros cuentan con numerosos medios auxiliares de enseñanza que ayudan a explicar el papel de la energía nuclear en relación con otras formas de energía, y brindan información sobre el funcionamiento y la seguridad de la central nuclear, así como el lugar que ocupa cada una en su contexto local y regional.

Los centros están dotados de modelos, cintas de vídeo y computadoras, y son visitados por alrededor de 200 000 personas.

Información para la profesión médica. Chernobyl puso de relieve la necesidad de información sobre los efectos de las radiaciones, y reveló la gran demanda que existe de esa información entre los profesionales de la medicina.

Se han preparado publicaciones especiales que se envían gratuitamente a quienes las soliciten.

Todos los médicos de los alrededores de las centrales nucleares son invitados al menos en una ocasión para que obtengan información mediante conferencias y visitas a esas instalaciones. En 1988 y 1989 aproximadamente 10 000 médicos asistieron a las reuniones de información.

También han comenzado las actividades dirigidas a farmacéuticos, cirujanos veterinarios y enfermeras.

Los maestros y escolares. Se han producido y ofrecido paquetes de material informativo dirigidos a escuelas primarias y secundarias. Entre los maestros de física, geografía y ciencias económicas se distribuyen volantes sobre diversos aspectos de la energía nuclear (técnicos, económicos, históricos, y otros).

También se facilitan películas y vídeos a centros de enseñanza.

En Francia, a solicitud de los maestros, se organiza un gran número de charlas (más de 2500 al año).

La comunicación en casos de emergencia y el "Minitel"

El funcionamiento cotidiano de las centrales nucleares puede fomentar la confianza y la credibilidad.

En vista de la extrema sensibilidad del público y, por tanto, de los medios de comunicación, respecto de todo lo relacionado con las centrales nucleares, la EdF ha decidido mantener informados a la prensa y a los representantes electos sobre los incidentes que ocurren en las centrales nucleares.

Los ministerios de la energía y de la salud han implantado un sistema de información permanente utilizando el "Minitel", una pequeña terminal de videotexto anexa a la red telefónica. Todos los propietarios de terminales Minitel (existen cuatro millones en Francia) pueden obtener información amplia sobre el funcionamiento de cada central nuclear. Desde julio de 1989, todas las mediciones de la radiactividad que se efectúan en los alrededores de los emplazamientos nucleares se incluyen en la información del Minitel, y también se envían a los representantes electos y a los medios de comunicación.

Uno de los problemas más graves que plantea esta política de información es la brecha existente entre el nivel de conocimiento del público en general y la complejidad técnica del tema que se explica. Este problema puede superarse en parte capacitando a los directores y a los funcionarios de relaciones públicas de las centrales eléctricas. Aunque ya se ha hecho un gran es-

fuerzo en este sentido, aún queda mucho por hacer. En los últimos años, expertos de la prensa, la radio y la televisión han adiestrado a funcionarios locales en las técnicas audiovisuales. En los últimos dos años este adiestramiento básico se ha complementado con un curso especial sobre comunicaciones en caso de emergencia.

El Ministerio de Energía ha establecido una escala de gravedad de seis niveles para los incidentes o accidentes, cuyo objetivo principal es ayudar a los periodistas y al público a comprender la importancia de la información que reciben. Muchos países —y además el OIEA— han mostrado un vivo interés en este concepto. La aplicación general de esta escala, con algunos ajustes, está siendo objeto de estudio en el marco del OIEA*.

Brindar la información en caso de emergencia: objetivos.

En un caso de emergencia, nuestra capacidad para suministrar una información rápida y fiable es lo que retendrá la confianza del público. Para ello será preciso que se establezca una buena coordinación entre los equipos encargados del control técnico de la emergencia y el personal de información pública.

La estrategia de información está concebida de modo que satisfaga las necesidades de los siguientes públicos beneficiarios:

- El personal de la compañía;
- Los medios de comunicación y, por conducto de ellos, la población;
- Las autoridades (el Prefecto, el Ministerio, y otros);
- Los representantes electos;
- Otros asociados industriales (Commissariat à l'Energie Atomique, Framatome).

La fiabilidad de la información depende de la calidad de los vínculos permanentes que se establezcan entre todas las partes interesadas, particularmente a nivel local entre el Prefecto y el director de la central eléctrica, y a nivel nacional

* A nivel mundial, ésta se denomina Escala Internacional de Sucesos Nucleares. Se ha introducido por un período de prueba de un año y fue creada por expertos convocados conjuntamente por el OIEA y la Agencia para la Energía Nuclear de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos.