

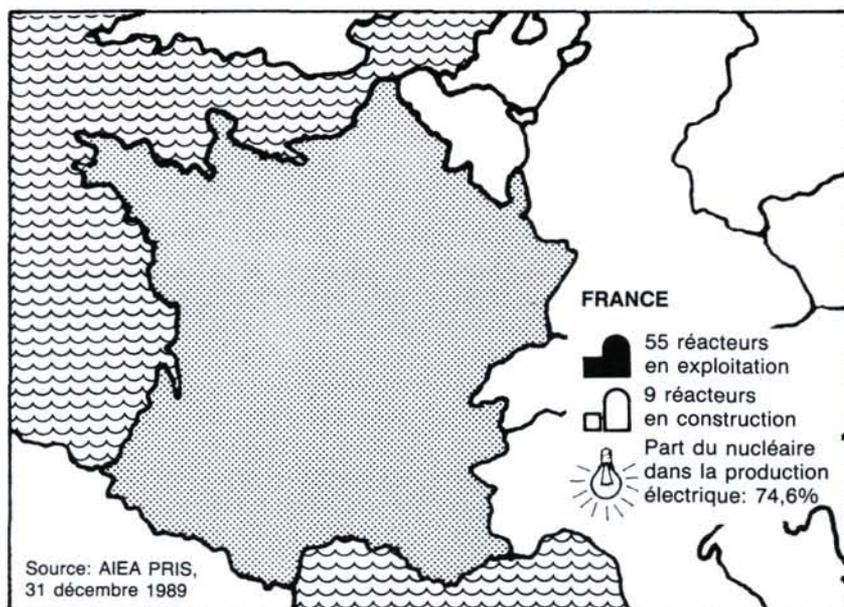
Informations nationales:

FRANCE

Comment consolider la confiance du public dans l'énergie nucléaire?

Les centrales nucléaires font partie du paysage français

par Jean-Pierre Chaussade



L'essentiel du programme nucléaire français, celui qui devait conduire à la disparition du fuel et du charbon dans la production en base de l'électricité, est maintenant réalisé. Aujourd'hui, 54 unités sont en exploitation sur 18 sites répartis sur une bonne partie de la France. Elles fournissent 75% de l'ensemble de la production d'électricité, dont 12% sont exportés vers les pays limitrophes et jouent un rôle important dans l'économie française.

Pour les Français, l'énergie nucléaire est une réalité. Une majorité d'entre eux accepte cette forme d'énergie. Cependant, l'accident de Tchernobyl a rendu l'opinion publique plus vulnérable. Nous ne pouvons considérer la confiance du

public comme quelque chose de définitivement acquis.

Il a fallu reconsidérer en profondeur notre communication dans le but de consolider la confiance des Français dans l'énergie nucléaire, d'anticiper les crises médiatiques et de se donner les moyens de les gérer.

L'opinion publique

L'énergie nucléaire a toujours été bien perçue en France. La seule période de doute a duré quelques mois entre le printemps 1977 et la fin de l'année 1978. Cette période a été suivie d'une remontée de la confiance (à la fin de 1985: 62% pour, 35% contre).

Depuis l'accident de Tchernobyl, en avril 1986, l'attitude de l'opinion publique a profondément changé. La perte de confiance a été rapide: les

opinions favorables ont chuté de 62% en décembre 1985 à 51% en mai 1986, puis à 46% en novembre 1986 avant de remonter à 51% en mai 1987. Dans le même temps, les opinions hostiles ont augmenté de 35% à 47%, puis à 52% avant de redescendre à 46% en mai 1987.

En même temps, Tchernobyl a introduit dans l'esprit du public l'idée qu'un accident grave peut se produire dans une centrale nucléaire et cette impression semble se maintenir.

La place des centrales nucléaires dans les préoccupations des Français. Selon un sondage réalisé en octobre 1989, les risques industriels et nucléaires occupent la neuvième place avec 3,35% de citations dans l'ensemble des préoccupations des Français, loin derrière la maladie (36%), le chômage (16%) et la drogue (11%).

En matière d'environnement, ce qui inquiète le plus les Français, ce sont la diminution de la couche d'ozone (45,3%), la destruction des forêts (16,5%), les marées noires (7,8%), puis les déchets radioactifs (7,6%) et les déchets chimiques (7,1%). Les centrales nucléaires inquiètent en premier 2,6% des personnes, c'est-à-dire peu de gens.

La perception de l'exploitation des centrales nucléaires. Si l'ensemble des questions portant sur le développement ou la construction des centrales nucléaires enregistre une sensible dégradation depuis 1987, l'exploitation des centrales nucléaires existantes n'est pas remise en cause par les Français. Il faut noter que le nucléaire a produit 75% de l'électricité en France en 1989 et que le programme nucléaire est

M. Chaussade dirige le Service de la communication d'Electricité de France (EDF), à Paris.

POSITION DES FRANÇAIS A L'EGARD DES CENTRALES NUCLEAIRES

Question: Laquelle de ces trois solutions a votre préférence pour la France?

	Novembre 1986	Mai 1987	Octobre 1988	Octobre 1989
Il faut continuer de construire des centrales nucléaires	19	19	15	14
Il ne faut pas construire de nouvelles centrales nucléaires mais continuer de faire fonctionner celles qui existent	63	60	65	67
Il faut arrêter toutes les centrales nucléaires	14	16	17	15
Sans opinion	4	5	3	4
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Ces sondages de la SOFRES (organisme français de sondage) font apparaître l'attitude du public français vis-à-vis des centrales nucléaires. Les résultats ont été stables au cours des trois dernières années.

perçu par le public comme étant terminé. Les exportations d'électricité vers les pays voisins, qui représentent 12% de notre production, sont parfois interprétées comme un suréquipement.

Par ailleurs, pour 63% des Français, les centrales nucléaires fonctionnent bien et, pour 65%, les règles de sécurité sont bien respectées dans les centrales nucléaires.

Répondre à l'attente des différents publics

La stratégie nouvelle a consisté pour EDF à adapter sa communication aux attentes nouvelles de l'opinion. Voici, en résumé, les trois axes principaux de cette communication.

● **Mieux informer le public.** L'information est d'abord orientée vers le personnel de l'entreprise. Les supports sont principalement les journaux internes, et la documentation élaborée pour le public externe est largement diffusée en interne.

Pour l'externe, les actions d'information ont privilégié les relais d'opinion, particulièrement les médecins, les enseignants et les élus.

Pour le grand public, la base de notre politique d'information s'appuie sur les visites des centrales nucléaires et des centres d'information.

● **Se préparer à bien communiquer en cas de crise.** Un accident peut se produire dans une centrale nucléaire. Ce problème, plus que d'autres, peut susciter dans l'opinion publique des réactions d'inquiétude graves. Face à une crise, c'est la confiance dans l'énergie nucléaire, et donc son existence même, qui peut être remise en question. Cet enjeu important exige une communication de qualité qui ne s'improvise pas.

● **Les activités internationales.** L'opinion publique a de moins en moins de frontières, du fait que les idées sont véhiculées d'un pays à l'autre par les médias. Il y a lieu de prendre en compte cette nouvelle donne et de s'organiser entre les différents pays pour mieux coordonner nos actions d'information. L'essentiel dans ce domaine est bien de toujours améliorer la sûreté de nos installations et d'échanger notre expérience.

Mieux informer le public

Un discours sur la sûreté, l'économie, l'environnement. L'information s'appuie sur un discours rigoureux sans déformation volontaire. Elle respecte le public, répond à toutes les questions et n'en élude aucune. Elle est objective, résolument positive, sans agressivité mais sans fausse honte. Il s'agit de montrer les avantages du nucléaire,

la nécessité d'y recourir et non uniquement de contrer les arguments des antinucléaires. Le discours souligne les aspects positifs sans bien sûr refuser de répondre aux objections ou aux craintes du public.

Les messages diffusés concernent la sûreté, maillon essentiel de la pérennité du nucléaire, les avantages économiques du nucléaire en comparaison des autres sources d'énergie, le charbon et le fuel, les effets bénéfiques sur l'environnement qui conduisent l'énergie nucléaire à être une des solutions possibles aux inquiétudes de l'humanité.

Ce discours est à la base d'une documentation largement diffusée vers le public et en même temps adaptée à chaque type de public.

L'information du grand public

Les visites des centrales et des centres d'information. Vis-à-vis du grand public, c'est essentiellement à partir des sites nucléaires que se joue la confiance dans l'énergie nucléaire. La priorité a été donnée aux actions de communication autour des sites.

Les visites constituent l'essentiel de notre stratégie de communication. Elles sont le moyen privilégié de rencontrer le public et de le familiariser avec l'énergie nucléaire et les centrales nucléaires. C'est aussi l'occasion de répondre aux questions qu'il se pose. Des campagnes locales et nationales sont

réalisées chaque année. Elles ont permis de maintenir le nombre de visiteurs autour de 300 000 par an, dont 40% sont des scolaires.

De plus, à côté de chaque site nucléaire, nous avons ouvert des centres d'information dont l'accessibilité est libre tous les jours. Les centres contiennent de nombreux outils pédagogiques permettant de situer le rôle de l'énergie nucléaire parmi les autres énergies, d'aborder le fonctionnement et la sûreté des centrales nucléaires et la place de cette centrale dans le contexte local et régional.

Ces centres sont équipés de maquettes, de vidéodisques, d'ordinateurs. Ils sont visités par environ 200 000 personnes.

L'information des professions de santé. Tchernobyl a mis en évidence non seulement un besoin d'information dans le domaine des effets des rayonnements mais aussi une demande très nette de la part du corps médical.

Une documentation spécifique a été établie et est envoyée gratuitement sur demande.

Au voisinage de toutes les centrales, tous les médecins ont été invités au moins une fois à recevoir une information sous forme de conférences et de visites d'installations nucléaires. Environ 10 000 médecins ont participé en 1988 et en 1989 à une réunion d'information.

Des actions ont débuté en direction des pharmaciens, des vétérinaires et des infirmières.

Les enseignants et les scolaires. Des dossiers destinés aux écoles primaires, aux collèges et aux lycées ont été réalisés et proposés à ces établissements. Des fiches sur les différents aspects du nucléaire, technique, économique, historique, etc., sont diffusées aux professeurs de physique, de géographie et de sciences économiques.

Des films ou vidéos sont également mis à la disposition des établissements d'enseignement.

De nombreuses conférences (plus de 2500 par an) sont organisées sur l'ensemble de la France à la demande des professeurs.

La communication en cas de crise: «Minitel»

La confiance et la crédibilité se gagnent dans le quotidien de l'exploitation des centrales nucléaires.

L'extrême sensibilité du public et donc des médias pour tout ce qui concerne les centrales nucléaires a conduit Electricité de France à informer la presse et les élus sur les incidents se produisant dans les centrales nucléaires.

Les ministères chargés de l'énergie et de la santé ont mis en place un système permanent d'information utilisant le «Minitel», un petit terminal vidéotexte qui est connecté sur le réseau téléphonique. Chaque possesseur d'un terminal Minitel (il y en a 4 millions installés en France) peut obtenir toutes les informations sur l'exploitation de chaque centrale nucléaire. Depuis juillet 1989, toutes les mesures de radioactivité concernant l'environnement de chaque site nucléaire ont été ajoutées. Elles sont diffusées également aux élus et aux médias.

L'un des problèmes les plus sérieux de cette politique d'information vient de l'écart entre le niveau de connaissance du public en général et le contenu technique de ce que nous avons à expliquer. Cette difficulté peut être amoindrie par la formation des directeurs des centrales et de leur responsable de communication. Un effort considérable a déjà été fait mais il reste beaucoup à faire. Depuis plusieurs années, les responsables locaux sont entraînés aux techniques de l'audio-visuel par des spécialistes de la presse de radio et de télévision. A cette formation de base s'ajoute depuis deux ans un stage spécialement consacré à la communication de crise.

Concernant les incidents ou les accidents, le Ministère chargé de l'énergie a créé une échelle de gravité avec six niveaux dont le but principal est de faciliter la compréhension des journalistes et du public sur l'importance de l'information qui leur est diffusée. De nombreux pays ainsi que l'AIEA se sont montrés très intéressés par le principe de cette échelle. Une généralisation de son application, moyennant quelques aménagements, est à l'étude au sein de l'AIEA*.

* Une échelle de gravité internationale a été mise au point par des experts réunis par l'AIEA et l'Agence pour l'énergie nucléaire de l'OCDE; elle est à l'essai pour un an.

Les objectifs de la communication de crise. Lors d'une crise, c'est notre capacité à fournir rapidement de l'information fiable qui permet de conserver cette confiance. Cela suppose une bonne coordination entre les équipes chargées de la gestion technique de la crise et ceux qui ont en charge la communication.

La stratégie de communication prend en considération les cibles suivantes, chacune faisant l'objet d'un traitement adapté: le personnel de l'entreprise; les médias et, à travers eux, l'opinion publique; les autorités (préfet, ministère, etc.); les élus; et les autres partenaires industriels (le CEA, Framatome).

La fiabilité de l'information est liée à la qualité des liaisons permanentes établies entre tous les acteurs concernés, particulièrement localement entre le Préfet et le directeur de la centrale, au niveau national entre le Ministère de l'industrie et le directeur de crise à l'état-major d'EDF. Des conventions locales et nationales définissent les rôles de chacun.

Des exercices de crise réguliers incluant une simulation médiatique permettent de valider l'organisation et les moyens mis en place et d'entraîner les principaux responsables des organismes concernés.

La communication nucléaire: une dimension internationale

Un incident dans une centrale nucléaire, une décision qui concerne le programme nucléaire d'un pays sont rapidement diffusés par les médias dans les autres pays. Ceci est vrai particulièrement depuis Tchernobyl.

Les informations véhiculées sont souvent déformées, voire même fausses. Nous en avons été les victimes ces derniers mois. Cette situation nous conduit à avoir des contacts de plus en plus fréquents avec les exploitants des autres pays ou même avec des journalistes étrangers. Peut-être la France est-elle dans une situation particulière et il est vrai que certaines associations étrangères de «religion» antinucléaire sont irritées par ses résultats. Une communication concertée doit s'appuyer lucidement à la fois sur les qualités et sur les points plus faibles du dossier nucléaire.