

## **FAQ 1 : Comment s'adapter à l'interlocuteur dans la discussion des études et la présentation des résultats au public ?**

## **FAQ 2 : Comment être à la fois clair pour les profanes et précis pour les spécialistes ?**

## **FAQ 3 : Quels mots et formulations faut-il privilégier ou au contraire chercher à éviter ?**

Nous considérons ici les modalités de communication avec le public, réparties en deux composantes : langage (vocabulaire, formulations, images, concepts,...), et mode des échanges.

La première clé de l'adaptation à l'interlocuteur est la connaissance de cet interlocuteur et de ses attentes et préoccupations, du contexte dont les sujets et termes sensibles. Un ensemble de moyens pour l'obtention, l'actualisation, et l'analyse de cette connaissance est proposé dans la Fiche R2-3 p 118 et discuté au chapitre 7.1 p 68, depuis le recensement des attentes et préoccupations jusqu'à l'étude sociologique des populations concernées : les populations et leurs représentants seront source d'orientation et de propositions quant à ces modalités.

Les attentes et préoccupations des populations recensées peuvent concerner directement certains aspects des modalités de communication, tels que le degré d'implication souhaité et le mode des échanges.

Un premier choix des modalités de communication peut alors être réalisé en conséquence, sur la base de ces orientations directes et de l'analyse des enjeux.

Il faut se garder de l'idée que les réactions des populations sont totalement prédictibles (cf. les différentes façons dont "l'analogie du flacon" a été reçues, Exemple 86 p 168). Un ajustement en temps réel des modalités de communication est à prévoir en fonction des réactions relevées (recueil d'information), ou au mieux à travers des **échanges en vue de s'accorder sur le langage** (vocabulaire, formulations, images, concepts,...) **et les modalités de communication** :

- Le langage utilisé "passe"-t-il auprès des populations, satisfait-il davantage qu'un autre, ou au contraire choque-t-il ? Des explications de part et d'autre seront nécessaires quant au sens donné aux termes et au ressenti qui leur est associé. Ces échanges sur le langage pourront être conclus par des choix et définitions communs de termes à utiliser. Pour amorcer ces échanges, on pourra notamment saisir l'opportunité de présentations-discussions intermédiaires sur les études (cahiers des charges, rapports, ...) avec des représentants des populations. De manière similaire, D. Salomon (2003) propose comme piste une « *lecture commentée* » de l'étude d'évaluation des risques.
- Le mode des échanges convient-il, ou conduit-il à des biais ou des frustrations ?

Un prolongement de cette logique est d'intégrer des représentants des populations en amont dans la préparation de la communication (partenariat) : réunions, transparents, communiqués de presse, synthèses non techniques, mais aussi cahiers des charges et rapports. Ce à quoi le

réseau européen NICOLE (2004) invite également les maîtres d'ouvrage : « *La communication doit être en ligne avec le public. (...) Partout où c'est possible, recourrez aux personnes sur place pour vous aider à communiquer* ».

Concernant les modes d'échange, on en trouve une illustration convaincante dans l'organisation par le collectif local de la deuxième réunion publique à Vincennes, après une première réunion catastrophique organisée par les autorités perçues comme inactives par les populations (Exemple 29 p 102).

Concernant les synthèses non techniques des rapports, D. Forestier (2004) écrit : « *au delà de la complexité des sujets abordés, les scientifiques ont recours au résumé et à la synthèse pour rédiger leurs conclusions. Pour ce faire, ils doivent sélectionner les principaux scénarios, les principaux résultats, les principales limites en occultant obligatoirement un certain nombre d'hypothèses qui sont les fondements même de leurs études. Les résumés et conclusions qui en découlent sont justes mais donnent une image partielle de l'étude pour celui qui se borne à ne lire que ces paragraphes. Les divers relais ont alors du mal à obtenir et à transmettre une vue d'ensemble des études. (...) De plus, du point de vue de leur crédibilité, il n'est pas souhaitable [que les scientifiques] vulgarisent d'emblée leurs résultats* ». D. Forestier (2004) signale également la subjectivité de certains relais, qui peuvent « *vouloir faire passer un message particulier en lien avec une position spécifique à défendre* ».

Un maire confronté à de lourdes études que doivent s'approprier la population et le conseil municipal, confirme que les représentants des populations se sentent *a priori* incapables de résumer seuls un document technique, tandis que les experts auteurs du rapport ne savent pas quels points interpellent les populations et leur permettront de s'approprier le document. La discussion avec ce Maire a abouti à l'idée d'une élaboration en commun avec les représentants des populations de la synthèse non technique des cahiers des charges et des rapports (INERIS, 2008, "autres retours").

A noter également une solution intermédiaire : l'intervention d'un tiers en support pour la communication, par exemple :

- Consultant en communication missionné par le maître d'ouvrage pour toute la démarche d'implication des populations (site de l'US Air Force : Oliver, 2007) ;
- Missionnement par les populations de « *conseillers techniques indépendants pour interpréter les informations techniques sur leur site et aider la population à les comprendre* », grâce à une "subvention d'assistance technique" (*Technical Assistance Grants*) attribuée par l'US EPA (\$50.000 au départ ; US EPA, 2007).
- Rédaction de la synthèse non technique par un tiers (CPP, 2002).
- Test des textes, du discours, du langage, auprès d'une personne profane (conjoint, collègue,...).

Les modalités de communication peuvent être différenciées pour un même site, pour s'adapter à différents publics rencontrés.

Ainsi, concernant le mode des échanges :

- Typiquement, certains voudront s'engager plus et rentrer davantage dans les détails techniques, d'autres se satisferont d'un compte-rendu très synthétique (et de la vigilance

du groupe de personnes plus engagées). Un tel schéma oriente naturellement vers une structure classique d'échanges à deux niveaux :

- niveau plus approfondi avec un groupe restreint (réunions techniques, comité de suivi, commission locale d'information, discussion des rapports,...),
- niveau plus synthétique et moins technique avec le grand public (réunion publique, brochures d'information synthétiques, synthèse non technique des rapports,...).
- Des entretiens complémentaires, en sous-groupes ou individuels, peuvent en outre être utiles dans diverses autres configurations, suivant la situation et dans le respect des positions et rôles de chacun, en particulier avec des personnes perçues comme clés ou aux positionnements particuliers (journaliste, élu, responsable d'association, spécialistes exigeant des détails pointus, ou au contraire profanes ayant besoin de davantage d'explications...).
- D'autres formes d'échanges sont à envisager selon les besoins : séances de formations, ateliers d'information ou de discussion thématique en réunion publique ou à l'occasion d'un événement local, etc. (cf. Tableau 18 p 192).
- Les intervenants en réunion peuvent être adaptés : *« Si (...) les effets sur la santé des substances sont un enjeu, alors [il faut] proposer une action comportant un toxicologue pour parler des contaminants spécifiques du site, leurs effets connus sur des personnes, et comment ils se déplacent dans les eaux souterraines »* (US EPA, 2005b). *« En traitant une situation de crise, apportez les experts appropriés tels que des scientifiques ou des fonctionnaires de santé publique, pour répondre à des questions ou pour faire des recommandations à un public préoccupé quant à la meilleure manière de traiter la situation »* (US EPA, 2003b).

Concernant le langage (vocabulaire, formulations, images, concepts,...) :

- Les FAQ ci-après sont consacrés majoritairement à des questions de langage.
- Les supports fournis dans le cadre de cette étude Comrisk permettent de moduler, suivant les deux niveaux d'échange décrits ci-dessus, la présentation de la gestion des sols pollués : brochures en 2 ou 14 pages, deux jeux de transparents de présentation de base (plus jeu de transparents d'approfondissements INERIS fournis à l'ADEME) pour une présentation à la carte.
- Quelques préconisations générales sur les mots et formulations à privilégier ou à éviter :
  - Doser de façon précise le vocabulaire potentiellement anxiogène, en cohérence avec la situation : il ne s'agit ni de minimiser la question rencontrée, ni de créer de l'anxiété superflue (qui pourrait compliquer les échanges entre parties, voire se traduire en effets sanitaires). Pour aider ce dosage, l'Encadré 13 p 122 propose une liste générique de termes généralement "chargés" en termes de perception des risques, à adapter au cas par cas.
  - Eviter les concepts non nécessaires : par ex. s'arrêter à une évaluation de l'exposition sans aller jusqu'au risque si cela suffit à l'appréciation de la situation du site au regard des préoccupations et de la réglementation.
  - Recourir à un langage simple, pédagogique, renvoyant à des concepts et images de la "vie de tous les jours", mais pas infantilisant (les risques et les incertitudes ne sont pas occultés : FAQ 10, Exemple 103 p 185) ; "expliquer pour sa mère". Tout en étant

conscient des limites de l'exercice, *i.e.* des différences de réception par le public (Exemple 86 p 168). Eviter donc le jargon technique et l'avalanche de chiffres<sup>59</sup>, en particulier sans repères (FAQ 5).

- Mettre en avant les objectifs touchant au plus près les personnes destinataires.
- Enfin, quelques notions seraient *a priori* à éviter du fait de connotations attachées :
  - Substances ou types de substances particulièrement sensibles dans les esprits : cancérigènes, mercure, plomb, arsenic, dioxines, "métaux lourds",... De nombreux acteurs consultés ont insisté dans le retour d'expérience sur ce facteur de la perception du risque. Ainsi, la Cire Nord (2002) note : « *Dès que le mot "dioxines" est prononcé, la population s'affole* ». Ce facteur de la perception du risque se retrouve aussi dans les titres des journaux consultés (cf. par ex pour le *quartier sud de Vincennes*, Exemple 43 p 116, et Exemple 125 p 284).
  - "Cible", pour parler de la population. « *Plutôt utiliser le terme de population, personne, enfant, adulte...* » (Marot, in INERIS, 2008)
  - Contamination, qui peut avoir une connotation anxieuse/péjorative liée au domaine médical (microbes, virus,...). Hors le besoin de marquer une stricte différence entre le bruit de fond et la teneur sur site, on utilisera plutôt le mot pollution.
  - Site pilote, pouvant donner l'impression aux riverains de « essayer les plâtres » ou de servir de "cobayes".
- Ce ne sont pas forcément les spécialistes qui demandent le plus de détails. Une étude du RIVM (2004, cf. état de l'art § 3.4.2) indique que la demande de détails croît avec le sentiment d'outrage dans la gestion du site, qui se répercute en sentiment de moindre contrôlabilité de la situation. En revanche, différentes solutions de formation permettent aux personnes les plus engagées d'accéder à un certain niveau d'expertise : depuis la "formation sur le tas" à travers les documentations disponibles, et les explications et réponses aux questions en entretiens directs, jusqu'à la participation à une session de formation sur le sujet : cf. Fiche R4-1 p 164 et Fiche R4-3 p 179.
- Pour Wester Herber (2004), la manière de communiquer avec la population doit tenter d'éviter la stigmatisation que peuvent subir des personnes vivant dans des territoires contaminés et de bouleverser les attaches affectives voire esthétique qu'ils ont avec leur environnement. Elles sont peut être aussi importantes pour eux que les aspects relatifs à la perte économique foncière, qui est toujours crainte.

---

<sup>59</sup> Tout en gardant les chiffres prêts au besoin.