

## **FAQ 19 : Qui est le mieux placé pour communiquer sur les études de risque, en termes d'acteurs et de qualification ?**

En relation avec cette question, deux points ressortent de l'étude comme essentiels :

- La nécessité de la clarté de la place et du rôle de chacun : chacun devra communiquer sur sa partie, sur son domaine de responsabilité dans l'étude et la gestion du site. Cela évite la confusion des rôles, et permet aussi plus de réactivité et de crédibilité : réponses plus précises aux questions, capacité à s'engager, intégration rapide et fiable des remarques et demandes dans la gestion du site.
- La relation de confiance avec les populations est essentielle : « *les gens se soucient davantage de confiance, de crédibilité, de compétence, d'équité et d'empathie, que de statistiques et de détails* » (US EPA, 2003). Cette relation se construit dans la durée.

Il ne s'agira donc pas, suivant une approche marketing, de "fournir" à la population un porte-parole que l'on saura perçu *a priori* comme plus crédible pour les populations, de "parachuter" en fin de dossier un intervenant d'un profil *a priori* plus "vendeur".

Ainsi, une fois définis le cadre des études et ses acteurs et leurs places, le choix des acteurs et intervenants pour communiquer sur les études apparaît relativement contraint<sup>79</sup>. Quelques variations apparaissent possibles, par exemple :

- Au niveau de l'équipe du maître d'ouvrage, entre son bureau d'étude et le maître d'ouvrage lui-même : si le maître d'ouvrage doit présenter ses choix de gestion, il peut soit présenter également lui-même l'étude, dont il est seul responsable, soit la faire présenter (toujours sous sa responsabilité) par le bureau d'étude. Cela peut notamment dépendre du niveau de technicité, ou inversement de synthèse non technique, prévu dans la présentation
- La méthodologie peut être présentée par les pouvoirs publics qui l'ont établie (DRIRE), en tant que méthodologie de référence, ou par l'équipe du maître d'ouvrage, en tant que méthodologie suivie. Dans le premier cas, il semble important de soigner la transition entre les deux acteurs, *i.e.* de clarifier qui s'engage sur le fait que la méthode des pouvoirs publics a été suivie dans l'étude : les pouvoirs publics après contrôle, et/ou l'opérateur sous sa responsabilité. Un retour d'expérience positif sur une présentation suivant cette approche en 2007 a été rapporté : dans un premier temps, la Cire Ile de France, présente dès le début sur le dossier et sur la conception de l'étude, présentait la méthode, puis le bureau d'étude du maître d'ouvrage présentait les résultats (Legout, *in* INERIS, 2008). De fait, les services (techniques) déconcentrés de l'Etat semblent bénéficier d'une relativement bonne crédibilité *a priori*, en tant qu'intervenant de la gestion des sites et en tant que source d'information (cf. § 4.3).
- Des experts extérieurs, des associations (riverains, écologistes, consommateurs), ou des médecins locaux impliqués dans le processus de gestion du site, pourront présenter leurs points de vue propres sur les études. Ils bénéficient d'une forte crédibilité *a priori*, notamment en terme de source d'information (cf. § 4.3). « *Travaillez avec les autres sources crédibles* » : « *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*

<sup>79</sup> Hors situation de crise, où l'arrivée de nouveaux intervenants peut être souhaitable. Un nouvel intervenant devrait toutefois être mieux perçu s'il inscrit d'emblée et explicitement son intervention dans la durée.

*manière de traiter la situation* » (US EPA, 2003b). En revanche, il ne s'agit pas de faire porter à ces autres sources le discours d'autres acteurs tels que le maître d'ouvrage, des réserves ou divergences sont à prévoir. Leur place dans le processus de gestion du site est à concevoir dès l'amont.

- En amont, une préparation de la communication, voire un soutien en séance, peut être réalisée avec des représentants des populations, ou tout autre médiateur interne ou externe, pour aider à « *vulgariser les propos des experts* » et à produire un discours pleinement en phase avec les populations (préoccupations et attentes, vocabulaire, formulations, images,... : cf. FAQ 1)<sup>80</sup>.

Le choix des profils des personnes qui communiqueront sur les études doit également être intégrée en amont, dès l'organisation de la gestion du site et des études, au sein de chaque partie. Des considérations autres que la future communication sur les études interviennent alors, éventuellement de façon prépondérante, telles que les compétences techniques requises<sup>81</sup> pour mener à bien les études et la gestion du site -et être crédible sur le plan technique. Pour un bureau d'étude et les experts, ce profil correspondra typiquement à une compétence d'ingénierie environnementale et/ou sanitaire pour un site pollué, de professionnel de santé pour une question principalement d'ordre sanitaire (occurrence d'effets). Le profil paraît plus ouvert pour un responsable de maître d'ouvrage ou des pouvoirs publics hors administration technique, du moment qu'ils peuvent s'appuyer sur une expertise technique propre (ressource interne ou assistance extérieure).

Il est parfois entendu en France que des personnes du corps médical (médecins,...) sont particulièrement perçus comme crédibles par les populations pour discuter de risques sanitaires, de par leur compétence sanitaire et leur image d'écoute, d'empathie, de connaissance des gens. On en retrouve une indication dans le récit de l'intervention de deux médecins *dans l'Exemple 51 p 134*) et dans la confiance accordée aux médecins intervenant dans le domaine du nucléaire (Figure 1 p 30). Nous ne disposons toutefois pas de vérification pleinement documentée de cette hypothèse. Divers cas de communication sur les études de risque avec les populations sans mise en avant de personnel du corps médical, ont été rapportées comme réussies (*reconversion des anciens sites Kodak de Sevrans et Renault de Boulogne-Billancourt, ouverture d'une école sur un ancien site industriel*).

Le profil du médiateur serait celui d'un profane vis-à-vis du domaine technique, et sachant s'adresser aux populations : journaliste, professionnels de santé (ATSDR, 2005b pour le "coordinateur de l'implication des populations"), voire consultant en communication (Encadré 10 p 92, Exemple 15 p 94).

---

<sup>80</sup> Il est possible que la tâche de médiateur aille jusqu'à la présentation des résultats sur certains sites *Superfund* traités par l'US EPA (2005a) et de l'ATSDR (2005b), avec le "coordinateur de l'implication des populations". Ce rôle a été affecté à un conseil en relations publiques sur le site *Superfund* de Hill Air Force Base (maître d'ouvrage : *US Air Force* : Exemple 15 p 94). Cela peut correspondre à une nécessité pratique sur un *mega-site* avec une communication sur les études particulièrement intense, qui mobilise à temps plein, comme dans le dispositif de l'ATSDR et de l'US EPA. Cela peut également correspondre au point de vue, exprimé en comité de suivi de la présente étude par certains membres de l'industrie, selon lequel la communication est affaire de spécialistes, que les "techniciens" n'y sont pas préparés ou formés, et qu'il faut donc plutôt "déléguer".

Compte tenu des considérations ci-dessus, le principe est privilégié ici selon lequel "*la communication, cela ne se délègue pas*". Notre recommandation serait d'éviter une telle délégation, et d'en rester préférentiellement au rôle de préparation amont et de soutien en séance. Cela pourrait être une façon de concilier les points de vue.

<sup>81</sup> soit en formation initiale soit par l'expérience.