

La communication à chaud en cas d'incident sur les sites Seveso

Novembre 2012

Le ministère du Développement durable, en partenariat avec plusieurs syndicats professionnels (UIC¹, UFIP², GESIP³), a proposé aux exploitants de sites Seveso français d'adopter, à partir du 1^{er} janvier 2007, une démarche proactive de communication à chaud en cas d'incident survenant dans leurs installations. Cette démarche se caractérise par les points suivants :

- elle consiste à **envoyer un communiqué de presse aux médias locaux** pour les informer succinctement de l'incident qui vient de se produire (circonstances, conséquences immédiates, mesures d'intervention mises en œuvre), dans un délai suffisamment court pour que ces médias reprennent l'information dans leurs prochaines éditions ;
- elle est volontaire. L'exploitant d'un site Seveso n'est pas contraint réglementairement à la mettre en œuvre, contrairement à l'obligation d'information de l'Inspection des installations classées instaurée par l'article R 512-69 du code de l'environnement ;
- elle porte en premier lieu sur les incidents notables perçus de l'extérieur, mais peut également concerner certains incidents porteurs d'un enseignement permettant d'éviter une future situation accidentelle ou présentant un caractère pédagogique pour le grand public.

L'originalité de cette démarche vient de l'implication, par l'exploitant, des médias locaux, qui servent de relais d'information avec les riverains et le grand public. Cela permet de toucher un nombre de personnes intéressées beaucoup plus important que si l'information est simplement transmise aux maires des communes riveraines. Ainsi, la communication à chaud complète et dépasse la procédure d'appel et d'information des services de l'État et des collectivités locales mise en œuvre par l'exploitant, avec laquelle elle est souvent confondue.



¹ Union des industries chimiques

² Union française des industries pétrolières

³ Groupe d'étude et de sécurité des industries pétrolières et chimiques

Communiquer en cas de simple incident

Une communication locale des exploitants d'installations Seveso sur les incidents notables ou perçus de l'extérieur est de nature à améliorer l'information de la société. Cette démarche mérite d'être développée lors de simples incidents sans attendre l'accident grave aux conséquences susceptibles de rendre les échanges plus difficiles.

Les incidents peuvent ainsi faire l'objet d'une communication équilibrée comportant des éléments négatifs concernant les défaillances enregistrées, suivis de mesures positives comme les actions correctives adoptées. À défaut, l'expérience montre que l'absence d'information sur les incidents perçus de l'extérieur suscite des interrogations, voire l'inquiétude du voisinage.

La communication à chaud s'inscrit dans le cadre plus global de l'information des riverains sur les risques industriels. Elle vient compléter les analyses d'événements présentées à froid par les exploitants lors des réunions des commissions de suivi de site (CSS).

Difficultés rencontrées et expériences positives

Le suivi de cette démarche au cours des premières années de mise en place fait ressortir deux difficultés principales rencontrées par les exploitants :

- la première est la crainte d'inquiéter inutilement les populations et de dégrader son image en communiquant activement sur un incident de faible gravité ;
- la deuxième est d'ordre organisationnel, car l'exploitant doit disposer d'effectifs suffisants et préparer préalablement son dispositif de communication à chaud : celui-ci ne doit en effet pas entrer en compétition avec les actions prioritaires de gestion d'un incident ou accident (alerte des services de secours, information des communes voisines et de la préfecture...).

Le retour d'expérience des exploitants qui se sont engagés dans cette démarche met au contraire en évidence l'amélioration du dialogue de proximité, une fois surmontées ces deux difficultés. Ce dialogue permet de communiquer au public des informations objectives sur ce qui s'est passé, lui permettant ainsi de mieux appréhender la nature et la réalité des risques technologiques, ainsi que les limites inhérentes à toute démarche de prévention des risques.

