

Sites Seveso

La communication à

par **Didier Pitrat**

Lors des accidents ou même des incidents industriels, le public et les élus locaux attendent des informations des exploitants comme des pouvoirs publics. Ainsi, après l'explosion de l'usine AZF à Toulouse, une double inquiétude s'était exprimée, tout d'abord en rapport avec l'origine de l'explosion, accidentelle ou criminelle, ensuite quant à la toxicité des gaz et aux dangers courus par les riverains. Ainsi durant tout le long processus accidentel de Fukushima, les autorités nippones comme les exploitants ont été singulièrement avares des informations minimales. Nous savons aujourd'hui, que cette pratique a été délibérée.

Il reste que la culture française de la transparence appelle une communication à chaud. L'article qui suit en analyse les fondements et les pratiques avant d'en proposer une première évaluation.

Accident, accident industriel, communication à chaud, information du public, Seveso

Lancée il y a 5 ans par le ministère du développement durable et plusieurs syndicats professionnels motivés par la démarche (l'Union des industries chimiques, UIC ; l'Union française des industries pétrolières, UFIP ; le Groupement d'étude de sécurité des industries pétrolières et chimiques, GESIP), la communication à chaud en cas d'incident ou d'accident sur un site industriel classé Seveso s'inscrit dans le cadre des engagements pris par les entreprises à l'occasion du Grenelle environnement. Cette démarche devient progressivement une bonne pratique pour beaucoup d'industriels français, et est même parfois reprise par des exploitants de sites non classés Seveso. Cet article se propose d'établir un premier bilan de l'application de cette démarche et livre quelques réflexions rappelant ses fondements et sa place dans la

construction d'une culture du risque industriel auprès des riverains et du grand public.

L'exercice est incontournable

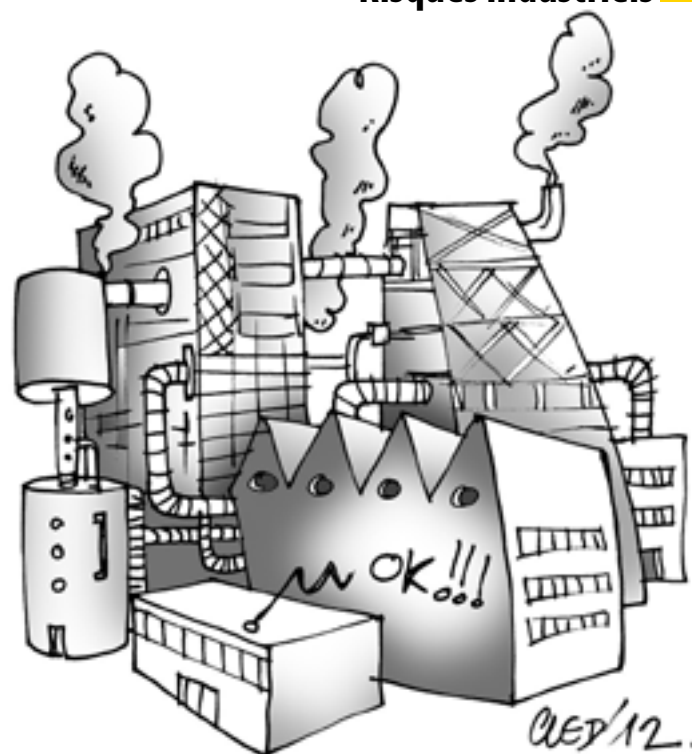
Plus que toute autre, la catastrophe d'AZF a fait prendre conscience au grand public de la réalité des risques industriels en France de par sa gravité et sa médiatisation. Les répercussions médiatiques des accidents industriels graves sont maintenant beaucoup plus importantes, s'étendant à l'échelle nationale voir internationale alors que leur diffusion se limitait souvent au niveau local ou régional les décennies précédentes. Cette prise de conscience des risques industriels en France existait bien sûr avant, mais certainement de façon plus latente et diffuse. Ce 21 septembre 2001 semble bien être une étape qui symbolise la fin d'une époque où l'opinion publique faisait preuve d'une grande tolérance, voire d'une indifférence, vis-à-vis du risque industriel¹. Cette tolérance a été mise à mal d'une part par la baisse du potentiel d'emplois des sites Seveso (automatisation, externalisation, développement dans les pays émergents) et d'autre part par l'explosion des moyens d'information mis à la disposition du grand public (radios, internet, journaux payants et gratuits) qui ne veut plus et ne peut

1. Lattes, J.M. « Risques industriels, du risque improbable à la démocratie du risque », in *Pouvoirs locaux*, n° 56, 1/2003, pp. 104 - 108, mars 2003.



D. Pitrat est chargé de mission au Barpi (Bureau d'analyse des risques et pollutions industriels) qui dépend de la Direction générale de la prévention des risques du ministère du développement durable.

chaud



plus ignorer ce qui se passe sur des sites industriels proches ou lointains, surtout en cas de situation anormale. Sur le plan réglementaire, cette catastrophe a aussi eu pour conséquence de rendre obligatoire la concertation avec les riverains des sites Seveso seuil haut (création des comités locaux d'information et de concertation, CLIC) et la gestion de l'exposition des tiers à ces risques (lancement des plans de prévention des risques technologiques, PPRT), ainsi que l'information du public sur les risques industriels à l'échelle régionale (multiplication des secrétariats permanents pour la prévention des pollutions et des risques industriels, S3PI). La communication sur la gestion des risques industriels devient donc un exercice incontournable pour les exploitants, et les riverains demandent logiquement des informations pertinentes sur les risques industriels et leur gestion, particulièrement en période accidentelle et postaccidentelle². Tout défaut de communication, même involontaire, est rapidement perçu comme une tentative de cacher ou de minimiser un dysfonctionnement qui sera souvent interprété par le grand public – non spécialiste des risques industriels – comme plus grave qu'il ne l'est réellement : « les incidents ne sont pas vécus de la même façon par les riverains et les exploitants » rappelleit

ainsi Yves Blein, président d'Amaris (association nationale des communes pour la maîtrise des risques technologiques majeurs), lors d'un congrès organisé en 2009 par l'UIC.

L'invite des pouvoirs publics aux exploitants

Dans ce contexte, l'attitude encore adoptée par certains exploitants de site Seveso, consistant à rester le plus discret possible en cas d'incident ou accident, paraît largement dépassée et même contre-productive en termes d'image. Plus grave, cette non-communication peut conduire à des comportements inappropriés, voire dangereux, de la part des riverains : cet aspect est bien documenté dans l'analyse de l'accident de Jarrie en 1992³, mais des défauts de communication lors de la survenue d'un incident ou d'un accident sont encore observés régulièrement (voir par exemple l'accident du Grand-Quevilly en 2010⁴). C'est ce constat qui a poussé le ministère du développement durable, à travers le Barpi, à proposer aux exploitants de sites

Seveso d'adopter, à partir du 1^{er} janvier 2007, une démarche proactive de communication à chaud en cas d'incident. Cette démarche avait été préalablement testée dès 2005 dans huit régions pilotes et avait reçu un accueil favorable. Il faut rappeler trois points importants de cette démarche :

- elle est volontaire, l'exploitant d'un site Seveso n'a aucune contrainte réglementaire à la pratiquer, contrairement à l'obligation d'information de l'inspection des installations classées (article R.512-69 du Code de l'environnement) ;
- elle consiste à envoyer un communiqué de presse à des médias choisis par l'exploitant pour les informer succinctement de l'incident ou l'accident qui vient de se produire (circonstances et conséquences), dans un délai suffisamment court pour que ces médias reprennent l'information dans leurs prochaines éditions⁵ ;
- elle porte en premier lieu sur les accidents et les incidents notables perçus de l'extérieur, mais peut également concerner certains incidents porteurs d'un enseignement permettant d'éviter une future situa-

2. Barroux, R. « Sites Seveso. Les risques du voisinage », in *Le Monde*, édition du 11 mars 2011, page 18.

3. Gilbert, C. « L'accident de Jarrie, entre réalité et virtualité », in *Les cahiers de l'assurance, Risques* n° 11, Juillet-septembre 1992.

4. Barpi/Dreal Haute-Normandie, fiche détaillée d'accident « Éclatement d'une tuyauterie de vapeur haute pression – 28 juin 2010 – Le Grand-Quevilly ».

5. « Kit de communication à chaud. Un incident survient sur le site : quelles sont les démarches pour communiquer ? » Union des Industries Chimiques, ce kit est disponible sur demande auprès de cet organisme.

[...] Tout défaut de communication, même involontaire, est rapidement perçu comme une tentative de cacher ou de minimiser un dysfonctionnement [...]

tion accidentelle ou présentant un caractère pédagogique pour le grand public.

Si la communication en cas d'accident semble la plus logique, voire incontournable en cas de victimes ou d'effets visibles à l'extérieur, il est important de souligner que la communication à chaud en cas d'incident est tout aussi importante. Un des objectifs de la démarche est en effet de construire et renforcer la crédibilité d'un exploitant de site Seveso auprès des riverains et du grand public. À l'inverse, dans un contexte de méfiance, les opérations de communication à caractère positif menées par un exploitant (utilité des produits fabriqués, intégration de l'usine dans son environnement, dispositifs de sécurité, etc.) ne sont pas forcément bien perçues du public et permettent rare-

auprès du grand public : il permet de montrer que si sa survenue n'a pu être évitée malgré les démarches de prévention, l'exploitant sait en tirer les leçons et améliorer en permanence la gestion des risques de son activité. Cette pédagogie s'entend au sens de la culture publique du risque industriel, car « *plus les connaissances des habitants concernant les risques auxquels ils sont soumis sont grandes, plus ils seront aptes à éviter de se mettre dans des situations dangereuses et à réagir correctement lors de la survenue d'un phénomène dangereux* »⁶.

Vue sous cet angle, la communication à chaud devient une occasion précieuse de partager et de faire vivre cette culture auprès d'interlocuteurs d'autant plus réceptifs que l'événement vient d'arriver et n'a pas encore été chassé par une autre actualité. Elle

[...] construire et renforcer la crédibilité d'un exploitant de site Seveso auprès des riverains et du grand public [...]

ment de rétablir la confiance. Celle-ci ne sortira pas non plus renforcée par une communication à chaud après un accident, car le grand public la juge normale, voire obligatoire, et si la communication n'est pas assurée par l'exploitant, elle le sera par des tiers : l'accident communique par lui-même. L'incident constitue par contre une excellente occasion de communiquer, car le caractère facultatif et volontaire de cette communication à chaud aura tendance à induire une perception positive par le public. L'incident est aussi pour l'exploitant une occasion de communiquer dans un contexte de moindre charge émotionnelle, et de roder son dispositif dans l'éventualité d'un accident : articulation de la procédure, contacts et connaissance des journalistes, estimation de la portée médiatique de cette communication, évaluation de la réaction des riverains, apprentissage du vocabulaire adéquat, etc. Il s'agit avant tout de profiter d'un événement survenant sur le site pour faire preuve de pédagogie

complète parfaitement l'exercice de communication « à froid » qui sera fait plus tard par l'exploitant d'un site Seveso à l'occasion de la réunion annuelle du CLIC. Cette dernière lui permettra non seulement de développer les causes de l'incident/accident (après enquête), mais aussi de valoriser les mesures correctives mises en place : autant d'éléments impossibles à communiquer « à chaud ».

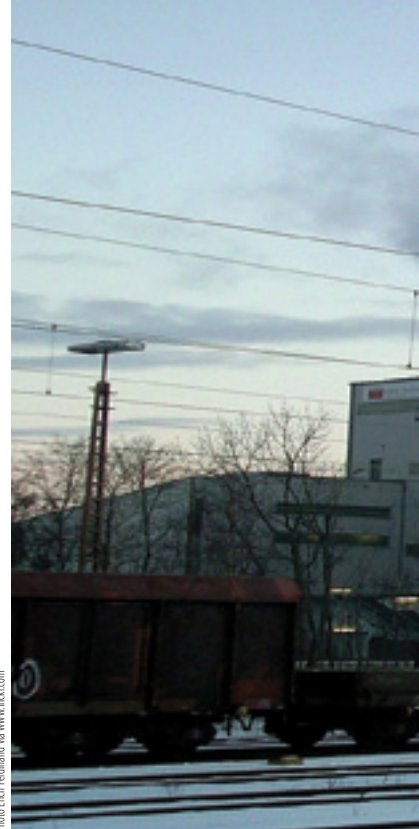
Les premières pratiques

Pour un exploitant, l'application de cette démarche suppose de surmonter deux obstacles. Le premier est d'ordre culturel, car il doit modifier des pratiques parfois bien ancrées qui consistent à ne pas faire de vagues en cas d'événement sur son site et à ne s'occuper que de ce qui se passe en interne. Ces pratiques sont souvent confortées par la crainte d'affoler les populations et de détériorer son image en communiquant sur un événement parfois anodin. Le deuxième est d'ordre organisationnel, car

l'exploitant doit avoir préalablement préparé son dispositif de communication à chaud sous peine de voir cette tâche entrer en compétition avec les actions prioritaires de gestion d'un incident ou accident. Ceci suppose de disposer d'effectifs suffisants, y compris en période creuse. Cet aspect constitue une vraie difficulté pour les petites organisations, rare pour les sites classés Seveso seuil haut mais plus fréquemment rencontrée pour ceux classés seuils bas. De plus, les sites Seveso appartenant à de grands groupes ne sont pas toujours libres de leur communication, surtout en situation de crise. Ils doivent recueillir au préalable l'autorisation de la direction, ce qui peut entraîner des retards conséquents dans l'envoi d'un communiqué de presse si des procédures d'astreinte usine/siège ne sont pas en place.

Mais une fois surmontées ces deux barrières, le retour d'expérience des exploitants qui se sont engagés dans cette démarche met en évidence l'amélioration du dialogue de proximité. Ce dialogue leur permet de découvrir que cette démarche correspond à une réelle attente de la société, et favorise souvent le relais d'éléments positifs liés à l'activité de l'usine dans la presse locale grâce aux relations établies et entretenues avec les journalistes. Certains intègrent même la communication à chaud

Photo Erich Ferdinand via www.flickr.com



6. Rasse, G. « Les plans de prévention des risques technologiques au prisme de la vulnérabilité, un point de vue du juriste ». Thèse de doctorat de l'École nationale supérieure des Mines de Paris, février 2009.

7. Un événement est considéré comme un incident s'il ne correspond à aucun des 18 paramètres de l'échelle européenne des accidents.



dans les démarches d'information obligatoires pour plus d'efficacité.

Le premier bilan

Depuis le lancement de la démarche, le bureau d'analyse des risques et pollutions industriels (BARPI) comptabilise les incidents et accidents (appelés indifféremment événements⁷) portés à sa connaissance et ayant donné lieu à une communication à chaud. Le premier bilan effectué montre que la démarche a bien été amorcée mais qu'il reste des marges de progression importantes puisque seulement 27 % des événements survenus sur des sites Seveso français et connus du Barpi ont fait l'objet d'un communiqué de presse « à chaud »⁸ (soit 234 communiqués sur 867 événements enregistrés entre le 1/01/2007 et le 31/03/2011). Ces résultats sont à relativiser car ils cachent des disparités notables entre :

- la catégorie de site Seveso ;
- la branche d'activité ;
- l'engagement de la direction dans la démarche au sein d'une même branche.

Catégorie de site. Les seuils hauts envoient un communiqué de presse pour 30 % des événements survenant sur leur site contre 16 % pour les seuils bas.

Branche d'activité. Les sites chimiques ont envoyé un communiqué de presse

dans 35 % des événements survenus sur site (avec une pointe à 48 % au 2^e semestre 2009), contre 30 % pour les raffineries et 16 % pour les sites sidérurgiques. Enfin, le secteur de la

grave (victimes ou impact notable sur l'environnement).

La communication à chaud ne permettra jamais de résoudre le problème de l'acceptabilité d'un site

[...] faciliter le dialogue avec les riverains et de développer une perception réaliste et équilibrée des risques industriels [...]

pyrotechnie publie peu de communiqués de presse : moins de 11 % pour les événements survenus sur la période et essentiellement en cas de victimes.

Engagement de la direction. Le groupe chimique Arkema a envoyé un communiqué de presse pour 62 % des événements survenus dans 9 de ses 14 sites répartis sur le territoire français, alors que les autres groupes chimiques ont un taux d'envoi entre 22 et 50 %. Arkema considère que la communication à chaud est essentielle dans ses relations avec la société⁹, cette communication est totalement intégrée à ses procédures d'alerte et doit se faire dans un délai de 2 h. *A contrario*, d'autres groupes chimiques privilégient la communication volontaire vers les mairies, associations locales ou préfectures mais ne jugent pas opportun de communiquer systématiquement vers les médias, sauf en cas d'accident

Seveso, ni de convertir des opinions radicalement opposées aux risques industriels. Sa généralisation doit par contre permettre de faciliter le dialogue avec les riverains et de développer une perception réaliste et équilibrée des risques industriels au sein du grand public. Elle contribue ainsi à réduire les *a priori* négatifs de certains de nos concitoyens vis-à-vis des industries à risques, trop souvent basés sur des craintes sans fondement ou sur une méfiance née de l'absence de communication. La communication à chaud doit enfin être considérée comme une marque de respect pour les riverains des sites Seveso, car ceux-ci peuvent subir des nuisances importantes à cause d'une situation anormale ou accidentelle qui n'est pas de leur fait et méritent à ce titre d'être informés rapidement. Ce premier bilan montre qu'un chemin important reste encore à parcourir pour développer la communication à chaud, et qu'il y va de l'intérêt de tous.

8. Le Barpi, malgré ses différents canaux d'information, peut ne pas avoir connaissance de tous les communiqués de presse envoyés par un exploitant de site Seveso, la presse locale ne reprenant pas toujours les communiqués qui leur sont transmis par des exploitants.

9. Remoue, A. « Arkema mise sur la transparence avec une communication à chaud ». in *L'Usine nouvelle* n° 3147, 14 mai 2009.