

COMMUNICATION EN CAS DE PIC DE POLLUTION

Editorial

“ Attention, pic de pollution ! ”

**Pour plus d'efficacité :
être plus concret et
mieux cibler l'information**

Même s'ils sont moins fréquents et moins intenses qu'il y a trente ans, les épisodes de pollution de l'air nécessitent une information du public, rendue obligatoire par la loi depuis 1996. Il est coutume d'effectuer cette information, selon les prescriptions préfectorales qui la régissent, via des relais, afin d'avertir le plus grand nombre. Telle est la pratique actuelle où chacun s'exécute avec plus ou moins de zèle.

Consciente des améliorations possibles et s'interrogeant sur les NTIC, Nouvelles Technologies d'Information et de Communication, Air Normand, soutenue par le MEDD* et la DRASS** Haute-Normandie, a confié une étude à une agence chargée d'évaluer l'existant. Ce travail de terrain, mené sur plusieurs mois, à la rencontre des particuliers et des nombreux protagonistes, est exposé dans ce numéro de L'Air Normand. Je profite, à cette occasion, pour les remercier tous de leur disponibilité. Les conclusions et préconisations qui en découlent pourront sembler évidentes et pleines de bon sens pour certains ou trop timorées pour d'autres. En résumé : des messages plus concrets et mieux “ ciblés ”, c'est-à-dire diffusés de façon plus sélective pour plus d'efficacité. Quelques changements sont déjà en cours de réflexion.

Dominique Randon
Président d'Air Normand

Quel air fait-il ?

AIR NORMAND

Tél. 02 35 07 94 30
www.airnormand.fr

* MEDD: Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable
** DRASS : Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

Actualités

Attention :
retour de l'ozone



Prévision ozone
du 06 juin 2006

Ozone, polluant incontournable des beaux jours, chauds et ensoleillés. Nous vous rappelons que des cartes de prévisions sont disponibles pour le jour même et le lendemain sur notre site internet dans la rubrique Prévisions.

Recrutement de Nez toujours en cours
sur l'estuaire

Afin de compléter l'équipe déjà en place ("Les nouveaux Cyrano"), Air Normand recherche des habitants volontaires et bénévoles sur les communes suivantes : Harfleur, Gonfreville l'Orcher, Rogerville, Oudalle, Sandouville, St Vigor d'Ymonville, La Cerlangue ainsi que sur la rive Sud, entre Honfleur et Berville sur Mer. Une formation de 72 h sur la reconnaissance des odeurs débutera en septembre 2006. Une campagne d'olfactions suivra ensuite de janvier à décembre 2007.

Pour les personnes intéressées ou pour plus d'information, merci de contacter M.Védiéu de l'agence Savoir pour Agir au 06 85 40 10 85.

POLLUTION - INFORMATION - DIFFUSION ... ENCORE BEAUCOUP DE QUESTIONS ! COMMENT ÊTRE LE PLUS EFFICACE EN CETTE ÈRE DITE DE COMMUNICATION ?

Dans sa mission d'information, en particulier lors des épisodes de pollution, Air Normand est soucieuse de suivre les évolutions techniques et les attentes à la fois de ses partenaires, relais de l'information, mais aussi de la population. Les systèmes existants actuellement tels l'envoi de fax via les relais institutionnels, mais aussi l'utilisation de la téléphonie ou de l'adressage par mail directement aux particuliers ont ainsi été évalués. Cette étude multi-critères (technique, financier et sociétal) a pour objectifs de tirer profit des expériences menées, en vue d'en faire bénéficier les nombreux acteurs concernés et d'améliorer l'organisation d'aujourd'hui. En voici le résumé.

C'est mieux ailleurs... toujours !

“ La Rochelle, c'est une ville sainte de l'environnement ”, “ La pollution, j'en souffre par les yeux. Quand je pars d'ici, je n'ai pas de soucis ” ou, encore, “ On a des questions simples et claires, on veut des réponses simples et claires ” figurent parmi les petites phrases recueillies en réunions “ tout public ” lors de la première phase d'étude menée par l'Agence Savoir pour Agir à la demande d'Air Normand*.

Déroulement de l'étude

L'étude a débuté en septembre 2005 pour s'achever en mai dernier. Elle s'est déroulée en trois phases avec un comité de suivi constitué d'Air Normand, de représentants de la Préfecture, de la DRIRE, de la DDASS 76, de la DRASS et de collectivités.

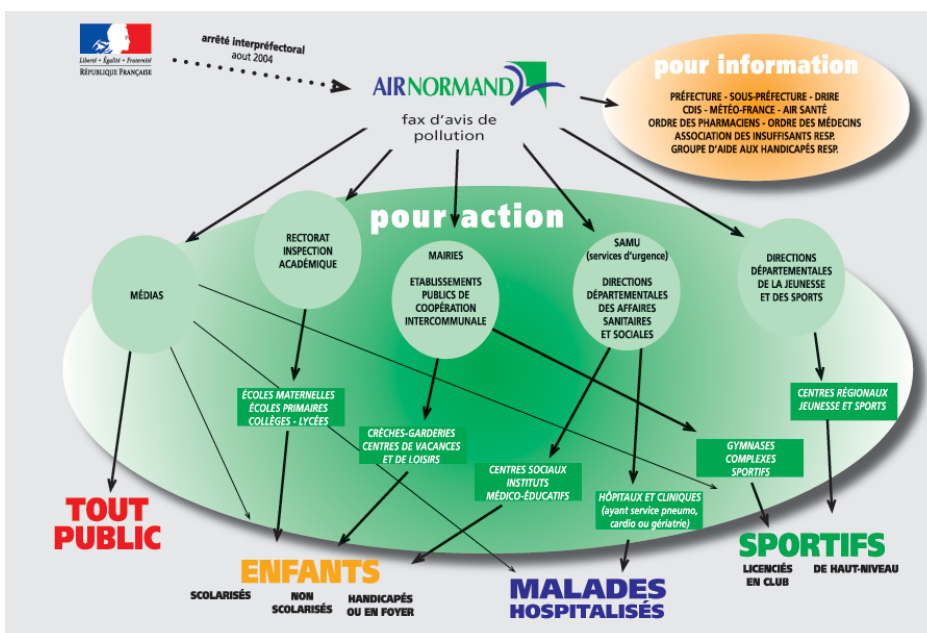
Méthodologie :

- phase exploratoire avec 3 réunions de groupes “ grand public ” (Le Havre, Saint-Romain de Colbosc, Gonfreville l'Orcher).
- phase de recueil documentaire, d'entretiens individuels (une centaine), d'enquêtes téléphoniques et internet auprès des abonnés inscrits sur ces listes.
- phase d'analyse et formulation des préconisations.

Comme l'indique son intitulé, “ Evaluation du système d'information - directement aux particuliers et via les relais - en cas de pic de pollution atmosphérique ”, cette étude a permis d'aller à la rencontre de tous (détails de son déroulement dans l'encart ci-dessus). Elle se base sur une information descendante, telle que le demande l'arrêté préfectoral (schéma ci-dessous) et telle qu'elle est pratiquée lors d'un pic de pollution.

Voici une notion qu'il apparaît nécessaire de préciser au vu de ce qui a été entendu au cours de cette étude : un pic de pollution correspond à une concen-

Descriptif du circuit de l'information en cas de pic de pollution selon l'arrêté préfectoral d'août 2004



L'arrêté préfectoral liste les personnes et organismes à contacter pour qu'ils “mettent en place des actions, dans leur domaine de compétence, pour que le plus grand nombre de personnes de la zone de déclenchement soit informé.”

Une révision de cet arrêté a eu lieu en mai 2006 avec comme modification essentielle (concernant la communication), le rôle des établissements publics de coopération intercommunale (regroupements de communes), intervenant non plus en tant qu'acteurs, mais seulement avisés pour information. Le principe ayant dicté aux pouvoirs publics l'élaboration de ce schéma a été de délivrer à tous un message unique.

* étude réalisée grâce au soutien financier du Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable et de la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales de Haute-Normandie.

tration mesurée dans l'air, pour l'un des polluants réglementés, trop élevée sur une durée précise. Selon les polluants et leurs effets, les concentrations “ critiques ” peuvent varier mais on distingue toujours deux seuils : l'un pour l'information et les recommandations aux personnes sensibles (seuil le plus souvent atteint), l'autre, supérieur, concerne toute la population. Ainsi, Air Normand, d'astreinte 24h sur 24, déclenche par délégation préfectorale cette information dès qu'un ou plusieurs de ses capteurs remplissent les conditions requises. Le message envoyé reprend les niveaux atteints, l'évolution prévue et bien sûr les recommandations sanitaires, elles mêmes issues de l'avis du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France du 18 avril 2000. De multiples relais en sont destinataires, par fax principalement. Depuis l'été 2004, Air Normand envoie également des mails directement aux internautes qui se sont inscrits sur son site Internet. Ce mail peut se transférer sur téléphone portable. A leur tour, les relais, comme leur nom l'indique, sont tenus de faire suivre l'information. A ce niveau les pratiques se diversifient en fonction des moyens, des habitudes... Il y en a quelques uns, une minorité, qui gardent le fax pour leur information personnelle, d'autres qui - comme les médias - vont en faire part selon le reste de l'actualité ou, à l'opposé, ceux qui ont mis en place des procédures pour une diffusion systématique en utilisant parfois des moyens de grande ampleur comme un central téléphonique (c'est ainsi le cas dans certaines mairies).

Principaux enseignements : une grande confusion

Au final, la diffusion des avis de pollution se déroule plutôt correctement conformément aux termes des arrêtés préfectoraux (même si des carences sont net-

tement apparues, pour le milieu sportif par exemple). Une grande hétérogénéité est constatée cependant dans les perceptions et les comportements des intervenants directs et indirects. De plus, la pollution de l'air n'est pas considérée comme une préoccupation majeure. La notion même de pic de pollution reste floue et des amalgames sont faits en particulier avec les odeurs ou les accidents technologiques majeurs. Alors que les effets sur la santé ne sont absolument pas comparables, une seule et même consigne est souvent retenue à tort : le confinement !

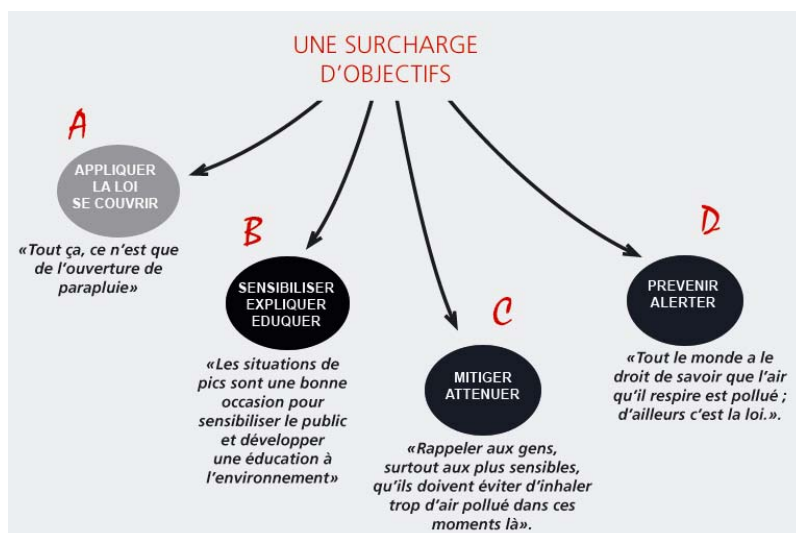
Analyse : “ trop d'information tue l'information ” ?

En y regardant de plus près, une surcharge d'objectifs transparait, plus ou moins explicitement, à travers cette communication en temps de pics. Parmi les quatre objectifs relevés (voir schéma ci-dessous), seuls deux pourraient se disputer la primauté. Ainsi, le but évoqué comme prioritaire par les interlocuteurs les mieux informés, est avant tout de rappeler les consignes aux personnes concernées afin qu'elles se protègent. C'est ce que l'on nomme “ la mitigation ” ou “ l'atténuation ” : visant à adoucir les effets de la pollution. L'autre objectif relève de la notion d'alerte communément acquise, c'est-à-dire qui consiste à avertir rapidement le plus grand nombre : cet objectif est celui poursuivi, ou en tout cas admis, par la majorité des personnes sondées. Or la mise en place de plans d'actions (ou stratégies de communication) pour mener à bien chacun de ces deux objectifs ne sont pas compatibles. La cible, le dimensionnement des moyens, les supports utilisés, etc. sont différents comme le récapitule le tableau en page suivante. Ce qui signifie qu'il faut faire un choix entre ces deux objectifs.

Pour quelle raison principale communique-t-on en situation de pic de pollution ?

La diversité d'objectifs assignés plus ou moins explicitement à la communication en temps de pic semble l'explication la plus pertinente au constat d'hétérogénéité.

- L'objectif A, perçu par certains destinataires, n'a en réalité été soutenu par aucun des acteurs-relais.
- L'objectif B, assigné par beaucoup, consiste à inclure les épisodes de pics dans une stratégie d'éducation à la santé et à l'environnement. Reposant sur la notion d'apprentissage et d'expérience, ils souhaitent “ profiter ” de l'intérêt médiatique pour tenter de “ sensibiliser ”.
- L'objectif C, traduit une attitude plus pondérée et propose de centrer l'objectif sur la limitation des conséquences négatives d'une pollution, en adéquation avec l'esprit des recommandations sanitaires Cette position, a été assez peu souvent exprimée, généralement par les relais les mieux informés.
- L'objectif D consiste à informer, à alerter le plus grand nombre de personnes de la zone concernée par le pic de pollution. Il a été celui le plus souvent soutenu, que ce soit implicitement ou explicitement.

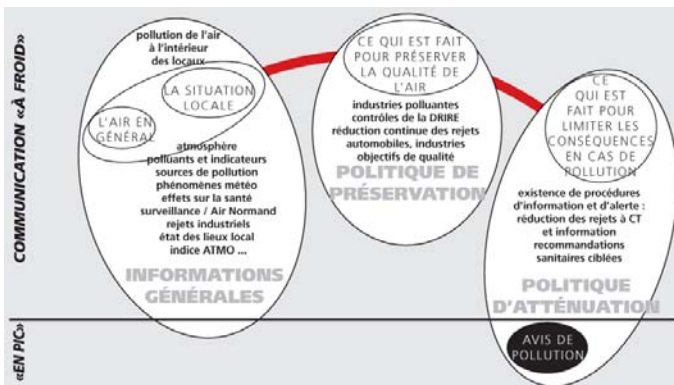


Un choix fondamental

A contrario d'une information " indifférenciée " visant à toucher un maximum de publics et tendant à sur-dimensionner les systèmes de communication, c'est la stratégie de type segmentée qui est finalement conseillée car plus adaptée au contenu des recommandations sanitaires.

Ce choix s'accompagne évidemment d'une information continue, en dehors des périodes de pics de pollution selon trois axes et en privilégiant les relais : accroître les connaissances sur la pollution de l'air en général, faire connaître les actions de réduction des rejets de pollution sur le long terme et expliquer ce qui se fait pour améliorer la situation en cas de pic de pollution.

Déclinaison de la communication : de quoi faut-il parler, à qui et à quel moment...?



La mise en œuvre d'une stratégie dite d'atténuation sous-tend son intégration au sein d'une communication globale et de fond sur la qualité de l'air réunissant les trois dimensions suivantes :

- les informations générales : " Tout sur l'air, ses sources de pollution, sa surveillance... "
- la politique de préservation : " Les actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de l'air de façon durable "
- la politique d'atténuation : " Tout ce qui est fait et à faire pour diminuer les conséquences d'un épisode de pollution ".

Des stratégies pratiquement opposées

	POUR MITIGER / ATTÉNUER ?	POUR INFORMER / ALERTER ?
TYPE DE STRATÉGIE	CIBLÉE / SEGMENTÉE	INDIFFÉRENCIÉE
AMPLEUR DE LA COMM DE PIC	GRADUÉE / LIMITÉE	MAXIMALE
ENVOI DES FAX	CIBLAGE / RELAIS EFFECTIFS	AU PLUS GRAND NOMBRE
CONSIGNE AUX RELAIS	INUTILE DE SE CONFINER, MAIS PRÉCAUTIONS À PRENDRE	RELAYER L'ALERTE AU MAXIMUM
TON GÉNÉRAL	DÉ-DRAMATISATION (RISQUE DE BANALISATION ?)	DRAMATISATION
SUPPORTS D'INFORMATION	SUPPORTS PERSONNALISÉS UTILISATION CIBLÉE DES NTI	AUTOMATES D'APPELS ET SYSTÈMES LUMINEUX GÉNÉRALISÉS
AVANTAGES	ADÉQUATION AUX RECOMMANDATIONS SANITAIRES DISTINCTION AVEC RTM	TRANSPARENCE TOTALE ACTION DE PRESSION MILITANTE
INCONVÉNIENTS	NÉCESSITÉ DE COMMUNICATION ++ «À FROID»	ALERTE = CONFINEMENT ?

Selon l'objectif visé, " atténuation pour des personnes ciblées " ou " alerte au plus grand nombre ", la stratégie de communication ne peut être la même en termes de moyens mis en place. Un choix s'impose.

Premières préconisations

Des pistes de travail ont été formulées, elles restent centrées sur les messages à adapter pour chaque grande famille de relais (scolaires, médias, santé, collectivités, sportifs). Les consignes sont à préciser de façon à rendre leur application concrète et pour que le confinement ne reste pas de mise. Le fax sera revu en ce sens et l'élaboration de guides spécifiques a aussi été décidée. Air Normand, la DRIRE, la DRASS et la DDASS vont s'y employer dans les prochains mois avec l'aide de personnes directement concernées (médecins, professeurs d'éducation sportive, responsables de maisons de retraite, responsables d'écoles, crèches et centres de loisirs...) et en collaboration avec les collectivités qui le souhaitent.

www.airnormand.fr

La synthèse de cette étude se trouve sur le site d'Air Normand dans la rubrique Publications téléchargeables, menu Etudes diverses.

PARMI LA LISTE DES PRECONISATIONS...

▶ UN TRAVAIL SUR LE FOND ET LA FORME DES FAX

DES MESSAGES CONCRETS ET CIBLES



MÉDIAS SCOLAIRES COLLECTIVITÉS MÉDICAL SPORTIFS

▶ L'ÉDITION DE GUIDES CIBLÉS PAR GRANDES FAMILLES DE RELAIS

Pour vous abonner au trimestriel L'Air Normand, c'est simple et gratuit. Il suffit de nous communiquer vos coordonnées :

NOM - Prénom
Rue - Ville - Code postal

Air Normand, 3 Place de la Pomme d'or - 76000 Rouen
Tél : 02 35 07 94 30
Fax : 02 35 07 94 40
contact@airnormand.fr

AIR NORMAND
OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DE L'AIR

L'Air Normand
Trimestriel - n° mai-juin-juil. 2006
ISSN 1169 9280
Tirage 4000 exemplaires

Directeur de la publication
Dominique Randon
Rédacteur en chef
Véronique Delmas
Rédaction
Céline Léger
à partir de l'étude de Savoir
pour Agir - JP Védieu, 05.06