Réglementation nucléaire
2025

AEN
AGENCE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE

# Les caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance

OCDE
DES POLITIQUES MEILLEURES POUR UNE VIE MEILLEURE

Canadian Nuclear Safety Commission
Commission canadienne de sûreté nucléaire

Réglementation nucléaire

# Les caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance

© OCDE 2025
AEN N° 7698

AGENCE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE
ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

## ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements de 38 démocraties œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Colombie, le Costa Rica, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Tchéquie et la Türkiye. La Commission européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Les Éditions de l'OCDE assurent une large diffusion des travaux de l'Organisation. Ces derniers comprennent les résultats de l'activité de collecte de statistiques, les travaux de recherche menés sur des questions économiques, sociales et environnementales, ainsi que les conventions, les lignes directrices et les normes adoptées par les pays membres.

## AGENCE POUR L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE

L'Agence pour l'énergie nucléaire (AEN) de l'OCDE a été créée le 1er février 1958. L'AEN compte actuellement 34 pays membres : l'Allemagne, l'Argentine, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, le Canada, la Corée, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Russie (suspendue), la République slovaque, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Tchéquie et la Türkiye. La Commission européenne et l'Agence internationale de l'énergie atomique participent également aux travaux de l'AEN.

L'AEN a pour mission :

- d'aider ses pays membres à maintenir et à approfondir, par l'intermédiaire de la coopération internationale, les bases scientifiques, technologiques et juridiques indispensables à une utilisation sûre, respectueuse de l'environnement et économique de l'énergie nucléaire à des fins pacifiques;
- de fournir des évaluations faisant autorité et de dégager des convergences de vues sur des questions importantes qui serviront aux gouvernements à définir leur politique nucléaire, et contribueront aux analyses plus générales des politiques réalisées par l'OCDE concernant des aspects tels que l'énergie et le développement durable d'économies à faible émission de carbone.

Les domaines de compétence de l'AEN comprennent la sûreté nucléaire et la réglementation des activités nucléaires, la gestion des déchets radioactifs, la radioprotection, les sciences nucléaires, les analyses économiques et technologiques du cycle du combustible nucléaire, le droit et la responsabilité nucléaires ainsi que l'information du public. La Banque de données de l'AEN procure aux pays participants des services scientifiques concernant les données nucléaires et les programmes de calcul.

Ce document, ainsi que toutes les données et cartes qu'il contient, ne préjuge en rien du statut ou de la souveraineté d'un territoire, de la délimitation des frontières internationales et du nom d'un territoire, d'une ville ou d'une région.

Les corrigenda des publications de l'OCDE sont disponibles en ligne à l'adresse suivante :
*www.oecd.org/fr/apropos/editionsocde/corrigendadepublicationsdelocde.htm*.

**© OCDE 2025**

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu de l'OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogues, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et des droits d'auteur. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à *neapub@oecd-nea.org*. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) *info@copyright.com* ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) *contact@cfcopies.com*.

*Crédits de couverture : Bâtir la confiance (Kmpzzz/Shutterstock); Table ronde (Matej Kastelic/Shutterstock).*

# Avant-propos

Le Comité sur les activités nucléaires réglementaires (CANR) de l'Agence pour l'énergie nucléaire (AEN) est une instance internationale composée de représentants de haut niveau des autorités de réglementation nucléaire. Le Comité oriente le programme de l'AEN en matière de réglementation, d'autorisation et d'inspection des installations nucléaires afin de garantir la sûreté des opérations. Il sert de forum pour faciliter l'échange d'informations et d'expériences et pour examiner les évolutions susceptibles d'avoir une incidence sur les exigences réglementaires.

Le CANR a émis une série d'avis réglementaires, les « fascicules verts », qui sont préparés et examinés par des organismes de réglementation de haut niveau et qui constituent une ressource unique sur les principaux enjeux en matière de réglementation nucléaire. Les fascicules se penchent sur différents défis en matière de réglementation et abordent les principaux éléments et enjeux contemporains d'un régime de sûreté nucléaire. Le présent document accompagne les fascicules verts de l'AEN intitulés *The Characteristics of an Effective Nuclear Regulator* (2014) et *The Safety Culture of an Effective Nuclear Regulatory Body* (2016).

Lors de sa réunion de juin 2014, le CANR a examiné et approuvé le fascicule vert *The Characteristics of an Effective Nuclear Regulator* (AEN, 2014) en notant que la crédibilité, la confiance et le respect sont universellement considérés comme des attributs souhaitables d'un organisme de réglementation. Le CANR a donc convenu que l'instauration de la confiance était une thématique importante pour la suite des travaux.

Lors d'un premier atelier de l'AEN sur « La participation des parties prenantes aux décisions concernant l'énergie nucléaire », qui s'est tenu en janvier 2017, la confiance a été mise en avant comme une composante essentielle pour engager le dialogue avec les parties prenantes et comme un résultat positif potentiel de ce dialogue. Avant le deuxième atelier sur « La participation des parties prenantes : la communication des risques – Un dialogue vers une compréhension commune des risques radiologiques », qui s'est tenu en septembre 2019, une brève enquête a été menée auprès des participants afin de recueillir leurs points de vue sur le thème des risques et de la communication des risques. Environ 75 % des participants provenant de 33 pays et régions ont répondu que la « fiabilité du communicateur » était la caractéristique la plus importante. Lors du troisième événement intitulé « Atelier sur la participation des parties prenantes : optimisation dans la prise de décision », qui s'est tenu en septembre 2023, la confiance a une fois de plus été au cœur des discussions entre la société civile, les organisations non gouvernementales et les représentants gouvernementaux. Ces discussions portaient sur les principes fondamentaux nécessaires à une approche décisionnelle plus inclusive, holistique et durable.

Le présent rapport se veut un guide pratique qui décrit les caractéristiques, les attributs et les modes de pensée pouvant aider un organisme de réglementation nucléaire à instaurer et à maintenir la confiance auprès des parties prenantes et du public. Il propose des exemples d'actions et d'activités qui peuvent être menées pour illustrer ces caractéristiques dans la pratique.

L'AEN encourage et incite tous les organismes de régulation établis à utiliser ce rapport comme analyse comparative, afin qu'ils puissent continuellement améliorer leur efficacité dans la réalisation de leur mission qui consiste à protéger les individus et la société. Il est important que chaque organisme de régulation élabore son propre cadre de référence, en utilisant ce rapport comme fondement pour procéder à son autoévaluation. Bien que cette orientation soit principalement rédigée dans le but d'informer les organismes de réglementation sur leurs interactions avec le public, les caractéristiques décrites dans ce guide s'appliquent également à la manière dont les organismes de réglementation travaillent avec les titulaires de permis et les exploitants nucléaires. Les organismes de réglementation pourraient donc souhaiter examiner la façon d'intégrer plus largement ces caractéristiques dans leurs approches de mobilisation des parties prenantes.

Même si ce rapport s'adresse principalement aux organismes de réglementation nucléaire, les informations et les idées qu'il contient devraient également intéresser toutes les parties prenantes du secteur nucléaire. L'AEN estime que le rapport pourrait présenter un intérêt particulier pour les pays qui cherchent à lancer un programme d'énergie nucléaire et qui n'ont pas encore de régimes de réglementation bien établis, ainsi que pour les exploitants de centrales nucléaires, afin d'orienter leurs activités de communication et de mobilisation auprès des communautés avec lesquelles ils travaillent.

Les sections du rapport portant sur la confiance et les caractéristiques ne sont ni exhaustives ni propres à une culture; elles complètent plutôt d'autres travaux menés par l'AEN, par exemple par l'intermédiaire du Groupe de travail sur les facteurs humains et organisationnels (WGHOF) et du Groupe de travail sur l'encadrement et la culture de sûreté (WGLSC).

En outre, comme l'instauration et le maintien de la confiance revêtent une importance grandissante, l'AEN a créé en mars 2023 le Groupe à haut niveau sur la participation des parties prenantes, la confiance, la transparence et les sciences sociales (HLG-SET). La mise en place de ce groupe reflète l'objectif premier de l'AEN qui consiste à donner la priorité à la mobilisation des parties prenantes et du public pour faire progresser la confiance. Les membres du HLG-SET discuteront avec des spécialistes des sciences politiques et sociales, des chercheurs en sciences humaines, des représentants d'organisations non gouvernementales et des praticiens du secteur nucléaire, selon les besoins. À l'avenir, l'AEN entend soutenir et promouvoir les efforts de ses pays membres visant à améliorer la compréhension et l'élaboration d'initiatives efficaces en matière de politiques qui renforcent les relations entre le secteur nucléaire et la société civile.

William D. Magwood, IV
Directeur général
Agence pour l'énergie nucléaire

# Remerciements

L'AEN remercie les coresponsables du Groupe d'experts de l'AEN sur la communication des autorités de sûreté nucléaire avec le public (EGPC), Rhonda Walker-Sisttie (Commission canadienne de sûreté nucléaire [CCSN]) et Katie Day (Office de réglementation nucléaire [ONR] du Royaume-Uni), ainsi que tous les membres du groupe d'experts pour leurs efforts et leur contribution à ce rapport. Leur leadership et leur participation aux réunions de travail, aux ateliers et aux réunions plénières ont rendu ce rapport possible.

Ce rapport n'aurait pu voir le jour sans les efforts considérables de ces personnes : Dan Dorman (Commission de réglementation nucléaire [NRC] des États-Unis), Verena Ehold (ministère autrichien de l'Action climatique, de l'Environnement, de l'Énergie, de la Mobilité, de l'Innovation et de la Technologie [BMK]), Rumina Velshi et Jackie Cunningham (CCSN), Adrienne Kelbie (ONR), Jussi Heinonen (Autorité finlandaise de radioprotection et de sûreté nucléaire [STUK]), Michael Knochenhauer (Autorité suédoise de radioprotection [SSM]) et Jean-René Jubin, Irena Chatzis, Jeffrey Robert Donovan et Tina Tingerstadt (Agence internationale de l'énergie atomique [AIEA]). Des remerciements sont également adressés aux membres du Comité sur les activités réglementaires nucléaires (CANR) de l'AEN, aux membres du bureau du Groupe de travail sur l'encadrement et la culture de sûreté (WGLSC) de l'AEN, en particulier le commissaire Nobuhiko Ban (Autorité de réglementation nucléaire du Japon) et Marc McBride (responsable professionnel adjoint de l'ONR en matière de leadership et de gestion de la sûreté), aux membres du bureau du Groupe de travail sur les facteurs humains et organisationnels (WGHOF) de l'AEN, en particulier Sean Peters, John Turner et Suzanne Dolecki, et aux membres du bureau du Forum sur la confiance des parties prenantes (FSC) de l'AEN, en particulier David Brazier, qui a partagé de nombreux rapports de qualité et prodigué des conseils.

Au sein du secrétariat de l'EGPC de l'AEN, Lélia Rousselet a contribué à la mise en route de ce projet et Minori Kato a guidé le processus jusqu'à son terme. Enfin, l'équipe souhaite remercier Chara Kaplani pour son soutien éditorial.

Ce rapport a été approuvé par le CANR le 1er septembre 2023, conformément à la procédure écrite, et préparé en vue de sa publication par l'AEN.

# Méthodologie

Le présent rapport s'appuie sur une série de publications et de sources de recherche. Sont inclus les membres de l'EGPC de l'AEN ainsi que les résultats et les bibliographies des premier et deuxième ateliers de l'AEN sur la participation des parties prenantes aux décisions concernant l'énergie nucléaire, et une enquête menée en 2020 sur l'opinion des parties prenantes et du public à l'égard de la confiance dans les organismes de réglementation nucléaire et des caractéristiques qu'ils devraient démontrer dans leurs actions visant à gagner la confiance. Les citations des organismes de réglementation présentées dans le texte sont, pour la plupart, tirées d'entretiens réalisés dans le cadre de ce rapport. La liste complète des personnes interrogées figure à l'annexe 1. Les principales recherches qui ont servi à l'analyse documentaire ont également été tirées d'un large éventail de sources internationales, d'articles du monde universitaire et de documents produits par l'AEN, ses pays membres et d'autres organisations internationales.

# Table des matières

**Liste des abréviations et acronymes** ..... 11

Chapitre 1. **Contexte et définitions** ..... 13
Définitions des termes clés ..... 14

Chapitre 2. **Pourquoi la confiance est-elle importante pour les organismes de réglementation nucléaire?** ..... 15
La confiance est fondamentale à la sécurité publique et est une condition incontournable d'une réglementation réussie de l'énergie nucléaire. ..... 15
Bâtir la confiance peut aider à réduire les obstacles à une communication efficace. ..... 16
Les organismes de réglementation nucléaire doivent pouvoir s'appuyer sur une réputation établie et crédible en temps de crise ..... 16
La confiance est nécessaire à une solide collaboration internationale ..... 17
La culture de sûreté d'un organisme de réglementation fait partie intégrante de la réalisation de son mandat. ..... 18
Les organismes de réglementation nucléaire s'appuient sur la mobilisation et le retour d'information du public pour instaurer la confiance. ..... 19

Chapitre 3. **Les caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance** ..... 21
Indépendant et objectif ..... 21
Compétent et crédible ..... 22
Ouvert et transparent ..... 23
Honnête et impartial ..... 24
Équitable et mobilisé ..... 25

Chapitre 4. **La confiance dans les faits – Tactiques pour établir et préserver la confiance du public** ..... 27

Chapitre 5. **Conclusions** ..... 35

**Bibliographie** ..... 39

**Autres sources d'information** ..... 41

Annexe 1. **Liste des entrevues et de la correspondance** ..... 43

Annexe 2. **Glossaire des principaux termes** ..... 45

Annexe 3. **Liste complète de la série de rapports d'orientation en matière de réglementation (fascicules verts) de l'AEN** ..... 47

# Liste des abréviations et acronymes

| | |
|---|---|
| **AEN** | Agence pour l'énergie nucléaire |
| **AIEA** | Agence internationale de l'énergie atomique |
| **CANR** | Comité sur les activités nucléaires réglementaires (AEN) |
| **EGPC** | Groupe d'experts sur la communication des autorités de sûreté nucléaire avec le public (AEN) |
| **ENSREG** | Groupe européen des autorités de sûreté nucléaire |
| **FCSPD** | Forum sur la culture de sûreté dans un pays donné |
| **HLG-SET** | Groupe à haut niveau sur la participation des parties prenantes, la confiance, la transparence et les sciences sociales (AEN) |
| **INRA** | Association internationale des organismes de réglementation nucléaire |
| **SEIR** | Service d'examen intégré de la réglementation |
| **WANO** | Association mondiale des exploitants de centrales nucléaires |
| **WENRA** | Association des autorités de sûreté nucléaire des pays d'Europe de l'Ouest |
| **WGHOF** | Groupe de travail sur les facteurs humains et organisationnels (AEN) |
| **WGLSC** | Groupe de travail sur l'encadrement et la culture de sûreté (AEN) |

# Chapitre 1. **Contexte et définitions**

L'objectif fondamental de tous les organismes de réglementation nucléaire est de s'assurer que les activités liées à l'utilisation pacifique de l'énergie nucléaire dans leur pays sont menées en toute sécurité, conformément aux principes internationaux de sûreté et dans le plein respect de l'environnement. Cet objectif se reflète dans les énoncés de mission des organismes de réglementation du monde entier; ces énoncés font généralement la promotion du rôle des organismes dans la protection des travailleurs, des patients, du public et de l'environnement (AEN, 2014). Il est également important de souligner que, bien que l'organisme de réglementation ait pour mission de surveiller la sûreté nucléaire, la responsabilité première à l'égard de la sûreté d'une installation nucléaire incombe toujours au titulaire du permis ou à l'exploitant de la centrale (AEN, 2016). Ainsi, le rôle de l'organisme de réglementation est de veiller à ce que le titulaire du permis ou l'exploitant assume ses responsabilités principales en matière de sûreté, tandis qu'il incombe aux gouvernements nationaux de définir la politique en matière d'énergie nucléaire.

> ***Aujourd'hui, si les organismes de réglementation n'interagissent pas activement avec le public, ils ne peuvent pas faire leur travail.***
>
> Susan Copeland, Commission canadienne de sûreté nucléaire, cité dans AEN, 2001

Dans l'accomplissement de leur mandat, les organismes de réglementation doivent accorder la priorité aux efforts visant à établir et à renforcer la confiance – tant à l'interne qu'avec le public qu'ils servent. Un organisme de réglementation doté d'une saine culture de sûreté offre un environnement de travail respectueux et collaboratif, propice à un dialogue ouvert, honnête et libre, où le personnel est en mesure de faire part de ses préoccupations et est encouragé à le faire. Un tel environnement permet à l'organisme de réglementation de prendre des décisions mieux éclairées en matière de sûreté en donnant à ses employés la possibilité de s'exprimer librement.

> ***La valeur fondamentale d'une solide culture de sûreté est d'avoir la confiance de nos employés et de la société en général, en démontrant que la sûreté est notre principale priorité dans chaque décision que nous prenons, en agissant comme un organisme unique qui fait preuve de compétence dans son rendement.***
>
> Pilar Lucio, commissaire, Conseil espagnol de sûreté nucléaire

Une communication efficace avec toutes les parties prenantes permet d'instaurer un climat de confiance, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'une organisation. Des communications cohérentes et opportunes dans un langage clair, ainsi que la mobilisation des parties prenantes, garantissent les conditions préalables qui sont nécessaires à un dialogue fructueux et contribuent à atténuer les dangers associés à l'infodémie (c'est-à-dire « une diffusion large et rapide sur Internet de fausses rumeurs, parfois incongrues, si ce n'est dangereuses, sur un sujet » [Dictionnaire Larousse, s.d.]). L'organisme de réglementation doit mettre en place des programmes qui permettront

d'aider le personnel et le public à comprendre que trop d'informations ou des informations erronées peuvent nuire à la clarté et à la transparence, et à reconnaître la valeur que des points de vue et des opinions variés apportent aux évaluations et aux décisions en matière de sûreté.

Les organismes de réglementation offrent une interaction efficace en tenant le public informé au sujet des questions de nature réglementaire, en procédant à de larges consultations, en écoutant les préoccupations et en expliquant le fonctionnement du processus de réglementation, y compris l'étendue des pouvoirs réglementaires. Les organismes de réglementation doivent démontrer comment ils utilisent les commentaires issus des activités de mobilisation et de consultation pour orienter leur travail, car le rôle de l'organisme de réglementation est d'agir dans l'intérêt des travailleurs, du public et de l'environnement, en prenant des décisions fondées sur les risques, de sorte à maintenir la confiance du public.

## Définitions des termes clés

La « confiance » se définit comme la conviction d'un individu qu'un autre individu ou une institution adoptera toujours le comportement positif qu'il escompte (OCDE, 2017). Il s'agit d'un concept général concernant les attentes entre l'individu qui fait confiance et l'entité qui est l'objet de cette confiance. Il existe des interprétations de la confiance propres à chaque culture, qui ne peuvent être entièrement couvertes dans le présent rapport. L'accent est donc mis sur les points communs et l'interprétation générale, mais il est important de prendre en considération les répercussions potentielles, les différences culturelles et les incidences transfrontalières lors de la mise en application des pratiques énoncées.

Aux fins du présent rapport, l'expression « confiance du public » a été adoptée pour mieux définir le concept de confiance à l'égard de l'organisme de réglementation. Cette expression se veut inclusive et couvre non seulement le « grand public », mais aussi les différentes parties prenantes et les divers groupes d'intérêt qui doivent faire confiance à l'organisme de réglementation, comme les communautés vivant à proximité des sites de centrales nucléaires et les organisations non gouvernementales. Pour certains pays, cela inclut également les Nations et communautés autochtones. La notion de « public » peut être adaptée en fonction des circonstances propres à chaque pays et à chaque organisme de réglementation.

Le terme « parties prenantes » désigne les personnes ayant un intérêt précis ou direct pour l'énergie nucléaire et le travail de l'organisme de réglementation, tandis que le terme « grand public » désigne le public que les organismes de réglementation servent et s'efforcent de protéger, indépendamment de leur proximité à une installation nucléaire ou de leur intérêt pour l'énergie nucléaire. Comme nous l'avons indiqué, la notion de confiance du public englobe à la fois les parties prenantes et le grand public. Cependant, il arrive parfois qu'il soit nécessaire de préciser et de nuancer davantage la notion de confiance (ou de mobilisation) des parties prenantes et la manière d'instaurer cette confiance et de la maintenir, afin de la distinguer de la confiance du grand public.

Les définitions d'autres termes clés se trouvent dans le glossaire à l'annexe 2.

# Chapitre 2. **Pourquoi la confiance est-elle importante pour les organismes de réglementation nucléaire?**

Les organismes de réglementation nucléaire ont besoin de la confiance du public qu'ils servent. Il ne s'agit pas de faire accepter les activités nucléaires au public, mais plutôt d'instaurer la confiance dans le fait que l'organisme de réglementation agit dans l'intérêt supérieur pour protéger le public et l'environnement. La confiance de toutes les parties prenantes et du grand public est une condition préalable à une réglementation nucléaire réussie.

## La confiance est fondamentale à la sécurité publique et est une condition incontournable d'une réglementation réussie de l'énergie nucléaire.

Il est essentiel d'obtenir et de maintenir la confiance du public; cette exigence fait partie intégrante de la gouvernance, des valeurs et des méthodes de travail d'un organisme de réglementation et doit être respectée à tous les niveaux, des dirigeants aux membres du personnel, en passant par chaque équipe au sein de l'organisme.

Pour que le public accorde cette confiance, il doit être témoin et faire l'expérience de pratiques réglementaires et d'une mobilisation dignes de confiance. La priorité pour l'organisme de réglementation doit être d'instaurer la confiance dans son indépendance, sa capacité et ses processus, et il doit agir en ce sens. Ainsi, les travailleurs du secteur nucléaire et le public sauront et croiront que l'organisme de réglementation agit dans leur meilleur intérêt et qu'il accorde toujours la priorité à la sûreté. Les organismes de réglementation ne peuvent pas s'attendre à ce que la confiance leur soit automatiquement accordée du simple fait de leur autorité et de leur rôle. La confiance se mérite.

> ***Le maintien de la confiance des parties prenantes et du public dans l'organisme de réglementation nucléaire est essentiel pour assurer une réglementation nucléaire efficace. La confiance du public est tout aussi importante que la compétence technique, l'indépendance et des ressources adéquates.***
>
> Jukka Laaksonen, Autorité de radioprotection et de sûreté nucléaire, cité dans AEN, 2001

Le secteur nucléaire en évolution oblige les organismes de réglementation à réfléchir à la manière dont ils mobiliseront et informeront les communautés d'accueil actuelles et potentielles, ainsi que le public, sur la réglementation des nouvelles technologies nucléaires et d'autres types d'installations nucléaires, comme les installations d'entreposage des déchets ou les dépôts définitifs, pour ne citer que ces deux

> ***L'organisme de réglementation n'a pas pour seul objectif d'accroître la sûreté, il doit également renforcer et améliorer le sentiment subjectif de sécurité.***
>
> Verena Ehold, ancienne directrice, Division de la radioprotection - V/8, BMK,

exemples. Plutôt que de limiter la mobilisation et le partage d'information avec les personnes directement concernées, il est important que les organismes de réglementation identifient les personnes intéressées ou concernées, quel que soit leur lieu de résidence, et veillent à ce qu'elles soient informées et entendues. Il s'agit notamment des nouvelles communautés qui n'ont peut-être jamais été en contact avec la technologie nucléaire auparavant. En reconnaissant les intérêts des divers acteurs, l'organisme de réglementation peut ainsi prendre des mesures délibérées pour instaurer la confiance.

La communication par des voies mutuellement convenues avec le public des pays voisins (en cas d'incidences transfrontalières) est également essentielle pour favoriser la compréhension et la confiance mutuelles; il faut cependant être conscient des différences de cultures, de traditions et d'attitudes et les respecter.

## Bâtir la confiance peut aider à réduire les obstacles à une communication efficace

La diffusion rapide de l'information et les défis posés par la mésinformation ont entraîné une plus grande méfiance à l'égard des autorités publiques et font parfois douter de l'intégrité des titulaires de charge publique. Alors que le monde connaît des infodémies de plus en plus fréquentes, il devient d'autant plus difficile pour les organismes de réglementation de maintenir et de renforcer la confiance du public. Peu d'autres secteurs suscitent autant d'intérêt de la part du public et font l'objet d'une aussi grande attention médiatique que l'énergie nucléaire, en raison des graves conséquences potentielles à l'échelle mondiale en cas de problème.

La confiance peut aider les organismes de réglementation à réduire ou à éliminer les obstacles nuisant à une communication efficace, notamment en s'efforçant de gérer les points de vue divergents et de lutter contre la mésinformation. Ainsi, une communication efficace permet une réglementation efficace.

## Les organismes de réglementation nucléaire doivent pouvoir s'appuyer sur une réputation établie et crédible en temps de crise

> ***En cas de crise, la confiance peut s'effriter; il faut donc œuvrer à bâtir son capital de confiance en temps de calme.***
>
> Dan Dorman, directeur exécutif des opérations
> Commission de réglementation nucléaire des États-Unis

Construire la réputation d'un organisme de réglementation digne de confiance prend du temps et nécessite des actions. Il s'agit d'un travail de longue haleine qui s'effectue pendant les périodes de « calme ». La confiance fait partie intégrante d'une solide réputation; l'organisme de réglementation pourra ainsi s'appuyer sur la confiance qu'il a acquise lors d'un accident ou d'une situation d'urgence. La confiance est également très facile à perdre. Par conséquent, les organismes de réglementation doivent continuellement gagner et renforcer la confiance par leur conduite et leur travail quotidien, y compris lorsqu'ils prennent des décisions d'ordre réglementaire importantes ou potentiellement controversées.

En période d'exploitation normale, les organismes de réglementation et les titulaires de permis/exploitants doivent consacrer temps et énergie à sensibiliser leurs communautés aux mesures existantes d'atténuation des risques. Il est essentiel que les

organismes de réglementation et les exploitants fassent preuve de transparence en ce qui concerne l'analyse et les mesures d'atténuation des risques, car un manque de communication dans ce domaine pourrait susciter la méfiance du public, surtout s'il voit cela comme une incapacité à reconnaître les dangers de manière appropriée. Les organismes de réglementation et les exploitants doivent reconnaître la nature de tout un éventail de dangers potentiels et fournir la preuve que les efforts appropriés sont déployés et qu'une attention suffisante est accordée à ces dangers. En cas d'urgence, il est essentiel de communiquer rapidement, continuellement et efficacement avec tous les publics. Les organismes de réglementation doivent également veiller à ce que les titulaires de permis communiquent efficacement afin de fournir au public des renseignements crédibles, opportuns et fiables. Ils éviteront ainsi un vide communicationnel, car toute lacune dans la communication sera rapidement comblée et le risque que des informations erronées gagnent du terrain est réel.

En obtenant et en maintenant la confiance du public, on augmente la probabilité qu'il accepte et respecte les mesures de protection et les autres mesures d'intervention recommandées par les autorités dans une situation d'urgence. Le public doit avoir confiance dans l'information qu'il reçoit ou à laquelle il a accès, afin qu'il mette en pratique les conseils et les orientations qui lui permettront d'assurer sa sécurité et de maintenir le fonctionnement de la société, quelle que soit la crise et malgré les craintes qu'il pourrait nourrir.

## La confiance est nécessaire à une solide collaboration internationale

Les répercussions transfrontalières des activités nucléaires poussent le public de tous les pays à s'intéresser aux renseignements concernant les activités nucléaires. Le public et l'autorité de réglementation doivent être convaincus que les organismes de réglementation des pays voisins remplissent leur rôle de manière efficace, tant dans des circonstances normales que dans des situations d'urgence. La transparence, l'ouverture et le partage d'informations entre les pays, dans la mesure du possible, contribuent à atténuer la méfiance qui découle du travail des autres ou d'une différence dans les seuils d'évaluation et de traitement des éléments de préoccupation communs.

> ***La confiance ne connaît pas de frontière. L'ère numérique dans laquelle nous vivons a réduit davantage les frontières, et l'information que nous partageons peut - et sera - consultée par de nombreuses personnes.***
>
> Rumina Velshi, présidente et première dirigeante
> Commission canadienne de sûreté nucléaire

Les groupes internationaux comme l'Association internationale des organismes de réglementation nucléaire (INRA), l'Association des autorités de sûreté nucléaire des pays d'Europe de l'Ouest (WENRA) et le Groupe européen des autorités de sûreté nucléaire (ENSREG) ainsi que le Comité sur les activités réglementaires nucléaires (CANR) de l'AEN et d'autres offrent aux organismes de réglementation des occasions officielles de mobilisation et de collaboration. La coordination visant à amplifier les messages, lorsque cela est possible, tout en respectant les différents gouvernements, mandats et responsabilités, peut également contribuer à accroître l'exposition à des sources d'information crédibles et à clarifier les responsabilités. En outre, les accords bilatéraux et multilatéraux entre organismes de réglementation sont un outil important pour aider à instaurer et à renforcer la confiance en définissant les conditions de la collaboration sur des questions d'intérêt commun, telles que la sûreté nucléaire et la radioprotection,

tout en étant conscient des différentes traditions et attitudes et en les respectant. De tels accords, ainsi qu'une collaboration et une communication officielles, contribuent à renforcer la confiance entre les parties prenantes nationales et le public, tout en améliorant la coopération internationale.

Les organismes de réglementation peuvent également accroître leur crédibilité auprès du public en participant à des examens par les pairs ou à des programmes similaires proposés par des agences telles que l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) et l'AEN. La réalisation d'un examen par les pairs peut contribuer à cerner des lacunes ou des possibilités dans les processus d'un organisme de réglementation et à donner l'assurance que « l'organisme de réglementation est réglementé ». La participation à des examens ou à des forums organisés par d'autres pays offre également aux organismes de réglementation la possibilité d'observer et d'apprendre. Le fait de partager les résultats de ces examens à un stade préliminaire et d'inviter le public à formuler des commentaires, lorsque cela est possible, peut également contribuer à instaurer un climat de confiance.

## La culture de sûreté d'un organisme de réglementation fait partie intégrante de la réalisation de son mandat

Pour garantir et promouvoir la sûreté nucléaire à l'externe, l'organisme de réglementation doit favoriser une collaboration efficace, une mobilisation et la transparence au sein de sa propre organisation. Sans une saine culture de sûreté, il ne peut y avoir de confiance interne, et cette confiance est essentielle à l'organisation pour qu'il réussisse à instaurer et à maintenir la confiance des parties prenantes et du public. Les organisations qui réussissent font preuve d'ouverture et de transparence et s'efforcent d'assurer une communication inclusive et bidirectionnelle, tant à l'interne qu'à l'externe. Une saine culture de sûreté est soutenue par un personnel mobilisé qui œuvre vers l'atteinte des mêmes objectifs de sûreté. Cette prise de conscience contribue à la mise en place d'un environnement respectueux qui favorise un dialogue ouvert, honnête et libre et laisse la place à la formulation de conseils audacieux lorsque cela est nécessaire. En conséquence, la sûreté demeure la priorité. Une organisation qui jouit de la confiance de ses membres peut réagir rapidement à toute situation. Ce qui se passe au sein de l'organisme de réglementation se reflète à l'extérieur de ses murs, dans sa manière de travailler avec le public et les parties prenantes et de soutenir des décisions judicieuses en matière de sûreté.

Pour instaurer la confiance, l'organisme de réglementation doit communiquer et consulter en faisant preuve d'ouverture et de transparence. La portée et la nature de ces activités devraient être telles qu'elles indiquent clairement comment l'organisme de réglementation s'acquitte de son mandat et expliquent pourquoi et de quelle manière les décisions sont prises. Les organismes de réglementation doivent se comporter de la même manière à l'extérieur comme à l'intérieur de leur organisation (Dorman, 2022). Si un organisme de réglementation ne jouit pas d'une grande confiance à l'interne ou, en d'autres termes, d'une grande intégrité, il ne sera pas en mesure d'établir avec succès une confiance à l'externe.

## Les organismes de réglementation nucléaire s'appuient sur la mobilisation et le retour d'information du public pour instaurer la confiance

Un organisme de réglementation qui s'efforce d'instaurer la confiance aura accès à l'information grâce à une mobilisation efficace. La consultation peut aider l'organisme de réglementation à être plus efficace, mais cette mobilisation doit être authentique et exige que l'organisme de réglementation prenne le temps d'écouter activement. Une mobilisation empreinte d'ouverture et de transparence permet une communication et un partage d'information bidirectionnels entre l'organisme de réglementation et les individus qu'il consulte. Une mobilisation et un partage d'information délibérés avec les parties prenantes et le public permettent d'obtenir une plus grande diversité de points de vue et d'opinions. Dans une description sommaire des principales activités de mobilisation des parties prenantes, Marcia DiStaso soutient qu'il est essentiel « …d'inclure également les groupes qu'on ne connaît pas » (DiStaso, 2015). Cette approche permet également à l'organisme de réglementation de préciser ce qu'il a le pouvoir de modifier ou d'aborder. Grâce à un processus cohérent de partage d'information, l'organisme de réglementation peut plus facilement démontrer son intégrité et la manière dont il utilise les commentaires issus de la mobilisation pour éclairer ses décisions. Lors d'un événement organisé en 2021 sur la mobilisation des jeunes, John Lindberg, alors doctorant, a également plaidé en faveur d'une plus grande diversité dans le secteur, notant que « …la diversité rend l'ensemble du secteur nucléaire plus flexible et dynamique, et, en fin de compte, plus performant. La diversité nous aide à éviter les dangers bien connus de la pensée de groupe et des "caisses de résonance", où les groupes n'entendent que les mêmes perspectives et opinions de manière répétée. » Il a ajouté qu'une diversité supplémentaire de pensées est cruciale dans la mobilisation du public, car elle encourage la mise en place de méthodes nouvelles et innovantes pour mobiliser le public sur les avantages de l'énergie nucléaire (Harvey, 2021).

Il est également important que l'organisme de réglementation explique pourquoi il n'est pas d'accord avec un point de vue lorsque cela est nécessaire. Une meilleure compréhension au sein des parties prenantes et du public aide l'organisme de réglementation à accroître la confiance et l'acceptation à l'égard de ses décisions d'ordre réglementaire.

Même si l'organisme de réglementation n'est pas toujours en mesure d'obtenir le soutien de toutes les parties prenantes ou du public dans ses décisions, la confiance peut contribuer à l'acceptation des décisions d'ordre réglementaire.

Les commentaires peuvent également provenir des efforts de recherche. La recherche sur l'opinion publique, qui porte sur un sujet précis ou sur un éventail de questions, peut fournir à l'organisme de réglementation des informations et des données permettant de mieux comprendre comment les différents publics perçoivent le sujet en question et de cerner les lacunes en matière d'information. Les méthodes de recherche peuvent inclure des enquêtes ciblées s'adressant à des publics précis ou à la population générale, des enquêtes faisant suite à des activités de mobilisation, ou encore des groupes de discussion. Les organismes de réglementation devraient également effectuer des sondages périodiques à l'interne ou des autoévaluations afin de cerner les lacunes dans les connaissances des employés et de créer des possibilités pour y remédier. Quel que soit le mécanisme de rétroaction utilisé par l'organisme de réglementation, il est important de déterminer les possibilités de solliciter régulièrement des commentaires, d'utiliser l'information recueillie pour évaluer les priorités et les programmes et de partager les commentaires reçus avec le public et avec le personnel tout en décrivant la manière dont on y donnera suite.

# Chapitre 3. Les caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance

Les organismes de réglementation de confiance possèdent des caractéristiques particulières qui contribuent à bâtir la confiance du public. Ils font preuve d'ouverture et de transparence et consultent très tôt pour assurer une participation inclusive et réciproque qui encourage la diversité des idées et des points de vue. Cette diversité de pensée peut aider à cerner les risques et les possibilités susceptibles d'éclairer la prise de décisions d'ordre réglementaire dans l'intérêt de la sécurité publique. L'organisme de réglementation doit être perçu par le public comme un organe compétent, professionnel, mobilisé, impartial et indépendant, qui prend des décisions en temps utile, qui communique de manière ouverte et honnête et qui garantit le niveau requis de sûreté et de protection de l'environnement.

> ***Une communication et une mobilisation efficaces auprès du public sont des fonctions fondamentales d'un organisme de réglementation nucléaire. Nous devons absolument affecter des ressources pour instaurer, renforcer et maintenir la confiance des communautés et du public que nous avons le devoir de protéger. Notre succès dépendra toujours de la confiance qu'ils nous accorderont.***
>
> Mark Foy, directeur général et inspecteur nucléaire en chef, Office de réglementation nucléaire du Royaume-Uni

Les cinq ensembles de caractéristiques qui suivent constituent le fondement sur lequel un organisme de réglementation peut bâtir la confiance. Ces caractéristiques forment un cadre permettant d'instaurer et de renforcer la confiance dans l'organisme de réglementation nucléaire. Si chaque caractéristique est jugée nécessaire, aucune ne suffit à elle seule. C'est la combinaison de ces attributs qui renforce la confiance dans l'organisme de réglementation. Ces caractéristiques sont le fruit de recherches approfondies, notamment une analyse documentaire et une enquête auprès des organismes de réglementation et des parties prenantes, à quoi se sont ajoutés des entretiens et des consultations. L'objectif est d'assurer un alignement malgré la diversité de cultures et de langues ou les différences dans les responsabilités en matière de réglementation.

## Indépendant et objectif

Être **indépendant**, c'est rester libre de tout contrôle ou de toute influence externe, y compris des groupes de pression, du gouvernement ou de l'industrie. Cela signifie que l'organisme n'est pas assujetti à l'autorité d'autrui, et cette indépendance doit être clairement énoncée dans la loi et démontrée par des actions visibles et des décisions transparentes.

Être **objectif**, c'est veiller à ce que les décisions ne soient pas indûment influencées, notamment par des sentiments personnels, des opinions politiques ou autres, lors de l'examen et de la présentation des faits.

Les organismes de réglementation doivent être indépendants de toute influence indue dans la prise de décision, ce qui inclut l'indépendance politique, l'indépendance financière et l'indépendance technique. L'indépendance est fondamentale pour que l'organisme de réglementation puisse garantir qu'il est en mesure de s'acquitter de ses fonctions afin d'assurer la sûreté et qu'il dispose de pouvoirs suffisants pour éviter tout conflit d'intérêts, indépendamment de la séparation fonctionnelle de l'organisme de réglementation par rapport au gouvernement ou de certaines parties du gouvernement. Cette indépendance permet à un organisme de réglementation de prendre, le cas échéant, des décisions fortes, comme d'exiger la fermeture d'une installation dangereuse (AEN, 2014).

Pour instaurer et renforcer la confiance du public, les organismes de réglementation doivent également démontrer – dans leur législation, leurs actions, leurs responsabilités, leur gouvernance et leurs décisions – comment ils s'acquittent de leur rôle de manière objective et gèrent les risques avec prudence, sans parti pris ou favoritisme dans leurs jugements.

L'indépendance ne signifie pas que l'organisme de réglementation travaille en vase clos, non; il doit avoir des discussions fréquentes et empreintes d'ouverture avec les parties prenantes et continuer de rendre compte au public. Les organismes de réglementation doivent s'engager à comprendre les préoccupations de la société et à y répondre le cas échéant, et doivent gérer les inquiétudes du public en intégrant de solides principes de communication des risques dans leur travail de réglementation. Ils doivent établir un équilibre en veillant à ce que leurs décisions soient fondées sur les meilleures données scientifiques disponibles et sur une bonne compréhension des risques encourus. Bien que tous les points de vue devraient être entendus dans le cadre du processus de réglementation, l'organisme de réglementation doit rester objectif tout au long du processus et faire preuve d'indépendance vis-à-vis des acteurs intéressés par l'énergie nucléaire, notamment l'industrie, le gouvernement, les responsables de la politique énergétique et les organisations non gouvernementales.

## Compétent et crédible

Être **compétent**, c'est démontrer qu'on a les capacités, les connaissances et les compétences nécessaires pour effectuer le travail assigné.

Être **crédible**, c'est démontrer qu'on possède les connaissances, l'expérience, les qualifications et l'expertise requises dans des domaines pertinents, tout en communiquant de manière à gagner la confiance.

Étant donné que l'organisme de réglementation exerce une surveillance touchant de nombreux aspects, il est essentiel qu'il établisse et maintienne son indépendance technique en veillant à ce que son personnel soit pleinement compétent dans tous les domaines techniques pertinents (AEN, 2016) et qu'il explique comment cela éclaire sa prise de décisions, y compris lorsqu'il fait appel à des travaux de recherches et des conseils d'experts provenant de l'externe. Comme il est indiqué dans le rapport *The Characteristics of an Effective Nuclear Regulator* (2014), les compétences techniques de base et l'expérience sont le fondement d'un organisme de réglementation efficace, et ont donc une incidence directe sur la confiance du public desservi par cet organisme. La compétence et l'expertise sont à la base de nombreuses autres caractéristiques d'un organisme de réglementation efficace

et digne de confiance, et soutiennent des attributs tels que l'indépendance, la transparence et la crédibilité. La crédibilité, tout comme la confiance qu'elle soutient, peut être rapidement minée et dépend de la capacité de l'organisme de réglementation à démontrer son efficacité par ses actions et sa prise de décisions.

Le public aura confiance dans l'organisme de réglementation s'il est convaincu que l'organisme est compétent et capable de remplir le rôle qu'il est tenu d'assumer, et si l'organisme est considéré comme une source d'information crédible. L'organisme de réglementation doit démontrer qu'il possède les connaissances et l'expertise dans les domaines concernés, ou y a accès, afin que le public sache que l'information diffusée – que ce soit en période de calme ou en cas de crise – est à la fois crédible et fiable. Cette crédibilité dépend de la capacité de l'organisme de réglementation à expliquer ses exigences et ses attentes aux titulaires de permis et aux parties prenantes de manière claire et concise, tout en veillant à ce que les parties prenantes participent de manière appropriée aux processus décisionnels. Cette participation permet d'apporter une perspective plus large et une meilleure compréhension des décisions prises, ce qui peut également contribuer à améliorer la crédibilité.

L'organisme de réglementation doit être en mesure de justifier ou de valider de manière indépendante les renseignements techniques, réglementaires et juridiques lorsque cela est nécessaire, afin d'être considéré comme compétent et crédible. Il est donc important de mettre en évidence la compétence et l'expertise technique du personnel. L'organisme de réglementation doit démontrer l'expertise, les qualifications et l'expérience de son personnel, et être prêt à faire appel à d'autres membres du personnel compétents et à des experts externes, tels que des universitaires et des organismes professionnels, dans l'ensemble des disciplines nécessaires pour réglementer efficacement le secteur nucléaire.

Les programmes formels d'examen par les pairs, comme les missions du Service d'examen intégré de la réglementation (SEIR) de l'AIEA, par exemple, peuvent constituer un forum de responsabilisation où des spécialistes chevronnés peuvent aider les organismes de réglementation à évaluer leur rendement par rapport aux normes internationales, ce qui, en retour, peut contribuer à instaurer la confiance tant au niveau national que sur la scène internationale. Ces examens offrent aux organismes de réglementation l'occasion de se comparer à leurs homologues internationaux et d'apprendre d'eux, tout en contribuant à renforcer leur crédibilité auprès du public qu'ils servent lorsque ces examens confirment que des pratiques réglementaires saines sont en place.

## Ouvert et transparent

Être **ouvert**, c'est fonctionner d'une manière qui ne dissimule ni les pensées ni l'information et qui favorise une communication permanente. Cela signifie que l'organisme de réglementation est réceptif à un libre échange d'informations, aux communications, aux changements et aux idées nouvelles et qu'il garantit l'accès par la mobilisation des parties prenantes.

Être **transparent**, c'est divulguer de manière proactive des renseignements pertinents, accessibles et exacts sur le processus et les décisions d'ordre réglementaire.

Les organismes de réglementation doivent instaurer une culture d'ouverture et de transparence et en faire la démonstration par leurs actions. L'organisme de réglementation nucléaire doit faire preuve d'ouverture et de transparence en adoptant une politique de divulgation des renseignements et de participation des parties prenantes afin que le public soit informé sur le processus de réglementation. L'organisme de réglementation devrait partager rapidement des renseignements clairs et cohérents avec le public qu'il sert, en communiquant de l'information qui soit facile à comprendre et à obtenir sur son rôle, ses responsabilités, ses activités et ses décisions. Cela signifie également qu'il doit répondre aux questions et aux préoccupations formulées par les parties prenantes, et faire preuve d'ouverture et de réceptivité face aux questions, aux critiques et au retour d'information.

L'ouverture et la transparence doivent s'intégrer dans tous les aspects des programmes, des politiques, des services et des technologies habilitantes de l'organisme de réglementation. Dès le départ, il convient de réfléchir aux renseignements qui seront rendus publics et à la manière dont ils le seront. Les organismes de réglementation doivent indiquer clairement au public les renseignements qui peuvent être partagés et ceux qui ne le peuvent pas. Compte tenu du caractère hautement sensible de certains renseignements, il est admis que les organismes de réglementation ne peuvent pas tout rendre public. Toutefois, l'organisme de réglementation doit faire preuve d'ouverture et de transparence en ce qui concerne les restrictions à la diffusion des renseignements, afin d'éviter que des questions ne soient soulevées en raison de suppositions ou de spéculations selon lesquelles l'organisme de réglementation « protège » un titulaire de permis.

Pour garantir la transparence, il est important que l'organisme de réglementation prenne en compte l'accessibilité et adopte une approche centrée sur l'utilisateur pour diffuser l'information. L'organisme de réglementation doit fournir un contexte pour améliorer la compréhension et veiller à la diffusion proactive de renseignements pertinents, accessibles et exacts. Cependant, inonder le public d'informations sans mise en contexte appropriée ne serait pas une preuve de transparence. Les organismes de réglementation doivent adopter une approche stratégique de la diffusion de l'information pour servir au mieux les efforts de transparence. La disponibilité des renseignements, la transparence des activités de réglementation et la motivation en langage clair des décisions d'ordre réglementaire peuvent renforcer la confiance du public dans le fait que les activités de réglementation s'appuient sur des critères et des processus rigoureux.

## Honnête et impartial

Être **honnête**, c'est présenter des renseignements de manière véridique et sincère, sans tromperie.

Être **impartial**, c'est traiter tous les renseignements, tous les participants et toutes les mesures dans le cadre du processus réglementaire d'une manière réfléchie et sans parti pris.

Les organismes de réglementation doivent s'efforcer de présenter tous les renseignements, tels que les faits, les preuves et les processus, de manière impartiale et factuelle. Ils doivent faire preuve d'honnêteté et de franchise en clarifiant les incertitudes ou en comblant les lacunes dans les connaissances et en expliquant pourquoi cela est important et ce que fait l'organisme de réglementation pour remédier à ces incertitudes ou à ces lacunes. Plus précisément, les organismes de réglementation devraient faire preuve d'ouverture à l'égard des faiblesses potentielles des programmes de réglementation ou des lacunes en matière

de connaissances et indiquer clairement que les incidents et les accidents ne peuvent pas être entièrement éliminés – il est vital que les organismes de réglementation soient honnêtes et clairs lorsqu'ils communiquent les risques au public. L'information doit être juste et exacte, et diffusée avec clarté et impartialité afin d'informer objectivement le public.

Il est important que l'organisme de réglementation se comporte et communique de manière à garantir au public que sa priorité est la sûreté. L'organisme de réglementation ne doit pas être partial ou sembler favorable ou défavorable à l'utilisation de l'énergie nucléaire, des technologies de rayonnement ou de tout autre intérêt. L'organisme de réglementation doit maintenir une distance suffisante par rapport aux acteurs intéressés par la politique énergétique, que ce soit le gouvernement, l'industrie ou les groupes de pression. Si la mobilisation, et la consultation le cas échéant, de divers groupes, sont nécessaires dans le cadre du processus de réglementation, elles doivent être menées de manière cohérente et sans remettre en question l'indépendance de l'organisme de réglementation. Il incombe à l'organisme de réglementation de traiter tous les participants au processus de réglementation avec équité afin qu'ils puissent contribuer de manière significative et efficace. Les organismes de réglementation devraient s'assurer d'agir avec franchise et honnêteté à l'égard de cette mobilisation et dans la manière dont ils mènent leurs affaires afin d'atténuer les accusations d'impartialité dues à un manque d'information ou de transparence.

## Équitable et mobilisé

Être **équitable**, c'est œuvrer d'une manière qui est conforme aux règles ou aux normes en appliquant une approche équilibrée pour éviter d'offrir un avantage injuste.

Être **mobilisé**, c'est faire preuve d'ouverture et encourager le dialogue et la conversation bidirectionnels avec les parties prenantes et le public, et mettre en place des structures et des processus de mobilisation.

Afin de gagner et de maintenir la confiance du public qu'il sert, l'organisme de réglementation doit être proactif et solliciter des points de vue et des commentaires diversifiés. Il doit démontrer qu'il comprend que ses décisions ont une incidence sur le public et la société, et qu'il s'engage à intégrer les préoccupations sociétales dans ses évaluations des risques. Un organisme de réglementation mobilisé contribue à convaincre le public qu'il écoute activement et prend dûment en considération tous les commentaires. La coopération et le dialogue avec d'autres organismes de réglementation, des ministères gouvernementaux, des organisations internationales et des organisations non gouvernementales aident également l'organisme de réglementation à être mobilisé et compétent. La capacité de mobilisation d'un organisme de réglementation est essentielle pour instaurer et renforcer la confiance, car il faut faire preuve d'intelligence émotionnelle et sociale pour comprendre les parties prenantes et savoir comment travailler au mieux avec elles. Les organismes de réglementation doivent faire preuve de compassion et d'authenticité afin d'établir un rapport avec le public et de favoriser un environnement où les gens se sentent à l'aise d'exprimer leurs points de vue. Lors de la mobilisation des parties prenantes et du public, l'organisme de réglementation doit pratiquer l'écoute active et démontrer de l'empathie à l'égard de leurs préoccupations, même si aucun raisonnement ou point de vue ne fait l'objet d'un consensus.

La participation des parties prenantes dans le processus décisionnel permet d'accroître la sensibilisation du public, sa compréhension et son acceptation des décisions prises dans le domaine nucléaire. L'intégration réfléchie et équitable des avis de la société dans les décisions peut contribuer à faire des choix plus éclairés et plus durables. Cet aspect est important pour renforcer la confiance du public, notamment parce que les citoyens s'attendent à pouvoir exprimer leurs préoccupations et leurs préférences et à pouvoir influencer les décisions ayant une importance pour leurs communautés et l'environnement.

Si l'on veut prendre des décisions judicieuses en matière de réglementation, il faut écouter les opinions des personnes concernées par ces décisions et en tenir compte. Néanmoins, sans un certain degré de confiance dans l'organisme de réglementation et le processus, les personnes et les groupes risquent de ne pas participer pleinement, ce qui pourrait affaiblir et remettre en question la légitimité du processus de réglementation. La mobilisation des parties prenantes et du grand public est essentielle, et les organismes de réglementation doivent prendre des mesures qui adhèrent aux tactiques proposées dans le chapitre suivant pour assurer une mobilisation efficace. Dans un même temps, la mobilisation ne doit pas imposer de fardeau inutile au processus de réglementation et doit être gérée de manière à éviter toute lassitude à l'égard de la consultation.

# Chapitre 4. La confiance dans les faits – Tactiques pour établir et préserver la confiance du public

La disponibilité de l'information ainsi que des communications efficaces et bidirectionnelles peuvent aider à établir et à maintenir la confiance des parties prenantes et du public. Pour être efficace, l'organisme de réglementation doit absolument faire preuve de leadership et de responsabilité dans ce domaine. Le présent rapport vise à fournir à l'organisme de réglementation les outils et renseignements nécessaires pour favoriser activement l'établissement de la confiance, mais l'organisme de réglementation doit également tenir compte de la manière dont il évalue son efficacité en surveillant le rendement dans le cadre de son programme de renforcement de la confiance.

Les dix tactiques suivantes constituent une orientation visant à instaurer et à maintenir les caractéristiques énoncées antérieurement aux fins d'établissement et de renforcement de la confiance du public à l'égard d'un organisme de réglementation nucléaire.

1. **S'assurer que l'instauration de la confiance du public est un élément fondamental du programme de réglementation**

   - Affecter des ressources prévues au budget et du personnel dédié (responsables de la mobilisation du public et agents de communication formés), et déterminer les cadres et stratégies pertinents pour favoriser une mobilisation efficace dans le contexte du programme de réglementation.
   - Établir le renforcement de la confiance comme l'une des priorités stratégiques de l'organisme de réglementation et comme un objectif commun pour chaque employé. Il s'agit notamment d'établir les bonnes valeurs organisationnelles, comme agir avec intégrité et de façon indépendante, qui favorisent de tels comportements. Les hauts dirigeants doivent donner l'exemple en démontrant et en encourageant ces comportements.
   - Informer le public à l'égard du rôle de l'organisme de réglementation et de ce qui relève de lui. En informant le public quant au rôle de l'organisme de réglementation par rapport à celui des autres parties prenantes (par exemple, les titulaires de permis), l'organisme de réglementation peut aider à inspirer confiance dans les mesures qu'il prend.
   - S'assurer que les communications sont opportunes, même si elles ne peuvent être exhaustives. Il est préférable de diffuser immédiatement des renseignements partiels et de s'engager à faire le point régulièrement, plutôt que d'attendre la confirmation de tous les renseignements et ainsi risquer de créer un vide en matière de communication.

- Établir et mettre en œuvre une politique rigoureuse sur les conflits d'intérêts pour veiller à ce que l'organisme de réglementation maintienne une réelle indépendance, malgré la petite taille de la communauté nucléaire. Une telle politique permettra de maintenir l'opinion favorable du public lorsque des spécialistes passent du secteur public au secteur privé ou vice versa.

2. **Établir et maintenir un processus décisionnel fiable**

- Informer activement le public au sujet du processus décisionnel afin qu'il comprenne en quoi il consiste. Bien que certaines personnes puissent ne pas être d'accord avec les résultats, elles sont plus susceptibles de comprendre et d'accepter les décisions si elles comprennent aussi le processus sous-jacent et si elles considèrent ce processus comme crédible, opportun, indépendant et objectif.
- Reconnaître et expliquer en langage clair et simple que les décisions de réglementation reposent sur des données probantes et des jugements fondés sur les risques. Des explications et discussions claires sur la façon dont ces jugements ont été rendus (les données probantes et facteurs pris en compte, ainsi que l'orientation et les règlements appliqués) peuvent aider à renforcer la confiance et la compréhension entre les personnes et les organisations qui les servent.
- Examiner activement la façon d'assurer la parité entre l'industrie, les parties prenantes et le public, dans la mesure du possible, y compris sur le plan des interactions et de l'accès au personnel responsable de la réglementation. Clarifier les rôles, responsabilités et règles en matière de mobilisation pour s'assurer que tout le monde puisse être entendu et à l'aise de s'exprimer.
- Tenir des discussions sur les valeurs communes, car elles peuvent aider à renforcer la confiance et la compréhension entre le public et les organismes de réglementation qui agissent en leur nom, et peuvent permettre de convenir d'une façon de collaborer dans le respect mutuel.

3. **Renforcer en tout temps la culture de sûreté**

- Veiller à ce que « la sûreté avant tout » demeure le principe directeur de l'organisme de réglementation, et faire preuve de leadership en matière de sûreté à tous les niveaux. La priorité absolue de la sûreté par rapport à d'autres exigences concurrentes devrait être ancrée dans la culture de l'organisme de réglementation.
- Promouvoir la coopération au sein de l'organisation.
- Offrir un milieu de travail respectueux, collaboratif et inclusif qui favorise un dialogue ouvert, honnête et libre, favorable à une diversité des idées et points de vue. En effet, le fonctionnement interne d'une organisation se reflètera dans ses interactions avec les personnes de l'extérieur.
- Encourager le personnel et les parties prenantes à exprimer librement leurs préoccupations au moyen des divers mécanismes à leur disposition.
- Établir les attentes relatives à la culture de sûreté à l'intention de toutes les parties prenantes afin que ces dernières agissent également de manière à renforcer la confiance au sein de leur organisation.
- Agir de manière ouverte, transparente, inclusive et fondée sur des communications bidirectionnelles, tant à l'interne qu'à l'externe.

- À l'extérieur de l'organisation, s'assurer que cette communication bidirectionnelle facilite la mise en place d'une culture de sûreté commune dans laquelle les parties prenantes sont à l'aise de s'exprimer.
- Agir avec intégrité. Les activités externes de l'organisme de réglementation devraient refléter les comportements et valeurs internes, et vice versa.

4. **Établir une image de marque reconnue**

- Établir une image de marque qui reflète les valeurs de l'organisme de réglementation et que l'on peut reconnaître dans les diverses voies de communication et dans la manière dont le personnel mène ses activités de mobilisation. Lorsqu'elle est appliquée de manière uniforme, cette image de marque peut permettre de reconnaître plus facilement l'organisme de réglementation et favoriser la compréhension, ce qui aura une incidence directe sur la réputation de l'organisme. En cas de crise, elle incitera le public à se tourner vers l'organisme de réglementation en tant que source d'information fiable et crédible.
- Établir une image de marque visuelle et un ton uniformes pour les diverses voies de communication, y compris un site Web et des comptes de médias sociaux officiels ainsi que d'autres publications. Cela devrait se traduire par une participation active aux expositions et conférences au moyen de kiosques et de documentation.
- Renforcer cette image de marque au moyen d'activités efficaces de mobilisation des parties prenantes. Cette mobilisation, effectuée correctement, peut aider un organisme de réglementation à non seulement être reconnu, mais aussi à inspirer la confiance.
- Établir une image de marque en favorisant la visibilité et la communication active de renseignements faciles d'accès, au moyen d'une stratégie à long terme de communication et de mobilisation du public, ce qui nécessite une communication efficace et efficiente par diverses voies.
- Favoriser une saine relation avec les médias, par exemple en tirant parti des communiqués/conférences de presse et des articles collaboratifs et en assignant des spécialistes de la réglementation en tant que porte-parole. En général, les médias traditionnels et sociaux sont d'importantes sources d'information pour le public, et l'établissement de saines relations avec différents médias et par différentes voies contribuera à accroître la sensibilisation et à renforcer l'image de marque de l'organisme de réglementation.
- Utiliser les relations et partenariats, en particulier avec des personnes et organisations qui jouissent d'une crédibilité auprès du public, afin de défendre les intérêts de l'organisme de réglementation ou, au moins, de partager des renseignements pour son compte. Des partenariats avec des autorités d'autres domaines de la sécurité publique ou de la protection de l'environnement peuvent contribuer à mieux faire connaître l'organisme de réglementation et son rôle. Il peut également être utile de collaborer avec des établissements d'enseignement public, en particulier avec la communauté scientifique, ainsi qu'avec les médias, les organisations non gouvernementales et d'autres parties prenantes.

5. **Rendre l'information accessible**

- Rendre l'information sur les activités et décisions de réglementation facilement accessible par le biais des mécanismes appropriés des organismes de réglementation ou des gouvernements, y compris les sites Web et comptes de médias sociaux officiels. Les médias traditionnels devraient également être pris en compte et mis à profit, le cas échéant. De plus amples renseignements devraient être fournis dans la correspondance ou lors de réunions en personne, au besoin.
- Connaître le public. Déterminer ce qu'il doit savoir et ce qu'il souhaite savoir, et adapter les communications et l'information de sorte à atteindre ce public.
- Veiller à ce que les renseignements relatifs aux audiences publiques, comités de citoyens et autres forums ouverts soient annoncés bien à l'avance et de manière à ce que les parties prenantes puissent y participer.
- Veiller à ce que les renseignements sur les règlements, l'orientation en matière de réglementation et les efforts de consultation connexes soient clairs et facilement accessibles par le public. Le cas échéant, fournir des guides simplifiés.
- Envisager de tenir un registre public ou tout autre dépôt central qui comprend des renseignements sur les activités, décisions, interactions et réunions liées à la réglementation afin que le public puisse facilement constater l'ampleur et la nature du travail accompli par l'organisme de réglementation.
- Expliquer, de façon claire et proactive, pourquoi certains renseignements ne peuvent pas être rendus publics.
- Garder à l'esprit que le fait de tout afficher sans respecter d'objectif stratégique pourrait nuire à la transparence. Communiquer de manière accessible, claire et bien organisée des renseignements pertinents qui fournissent un contexte suffisant pour faciliter la compréhension et qui sont adaptés à l'utilisateur final ou au public visé.
- Lutter activement contre la désinformation et les inexactitudes. En donnant efficacement suite aux questions et à l'incertitude et en utilisant une stratégie de « repérage et correction », on s'assure que des renseignements exacts sont mis à la disposition du public en temps opportun. Autrement, la confiance et la crédibilité s'effriteront.

6. **Mettre en place des activités régulières de mobilisation et de consultation**

- Tenir les gens au courant des questions de réglementation, être à l'écoute de leurs préoccupations et leur expliquer le fonctionnement des processus réglementaires, y compris les limites des pouvoirs de réglementation et les enjeux qui relèvent de la responsabilité d'autres entités.
- Encourager activement la participation du public aux activités de réglementation – mettre à profit un éventail de voies de communication et de mécanismes de mobilisation pour répondre aux besoins de différents publics, et veiller à faire de l'accessibilité une priorité (y compris virtuellement et en personne).

- Mobiliser les décideurs et les législateurs et échanger de l'information avec eux, le cas échéant, pour faciliter l'harmonisation et appuyer les activités de mobilisation continues. Les organismes de réglementation, même s'ils sont indépendants, doivent continuer de collaborer pour demeurer informés et, ainsi, inspirer la confiance.
- Trouver des moyens de faciliter la participation des parties prenantes tout en veillant à ce que cette participation n'entraîne pas de fardeau ou d'obstacles inutiles à une réglementation efficace.
- Montrer comment les commentaires découlant de la mobilisation sont utilisés – les parties prenantes doivent savoir que leurs points de vue, préoccupations et opinions sont importants et peuvent faire une différence.
- Expliquer que les organismes de réglementation accordent davantage d'importance aux arguments réfléchis qu'aux simples déclarations d'objections.
- Échanger de l'information et communiquer avec d'autres organismes de réglementation ainsi qu'avec les parties prenantes et le public des pays voisins (lorsqu'il peut y avoir des répercussions transfrontalières), afin de favoriser la compréhension et la confiance mutuelles, tout en étant conscient des différentes traditions et attitudes et en respectant celles-ci; garder à l'esprit que la confiance n'a pas de frontière.
- Réfléchir à la façon de maintenir le caractère intéressant et pertinent de la mobilisation pour le public cible. Prendre note des tendances numériques, par exemple, et s'adapter pour tenir à jour les efforts de mobilisation.

### 7. Communiquer en langage clair et simple

- Communiquer en langage clair, succinct et simple. Éviter le jargon technique : expliquer de manière simple les sujets complexes afin que le public comprenne ce que disent les organismes de réglementation et l'incidence de leurs décisions. Toutefois, lors de la diffusion de renseignements en langage clair et simple, éviter de simplifier à l'excès, ce qui pourrait entraîner des inexactitudes ou des malentendus.
- Veiller à la cohérence du langage, et repérer et comprendre les évolutions sur le plan de la terminologie au fil du temps.
- Tenir compte de l'incidence de l'utilisation d'expressions du secteur nucléaire dans les communications avec le public au sujet de la sûreté. Certaines expressions, comme « systèmes passifs » et « gestion du vieillissement », pourraient nécessiter des explications supplémentaires. Si un membre du public ne connaît pas ces expressions, il est possible qu'il les interprète de façon négative.
- Cerner et combler les lacunes du public sur le plan des connaissances. Reconnaître lorsque l'organisme de réglementation ne sait pas quelque chose (le cas échéant), mais indiquer les mesures qu'il prend pour obtenir les renseignements pertinents.
- Utiliser d'autres méthodes de communication, au besoin et dans la mesure du possible. Par exemple, les éléments visuels, comme les diagrammes, infographies, photos et vidéos, aident à mieux comprendre et à approfondir les messages écrits, ce qui rend l'information plus accessible. Toutefois, ces éléments devraient être utilisés de façon stratégique, car une utilisation excessive pourrait nuire à leur efficacité.

- Utiliser un langage qui reflète la nature indépendante de l'organisme de réglementation. Par exemple, en faisant allusion à l'industrie nucléaire, éviter d'utiliser le « nous ». Lors de l'allusion à l'énergie nucléaire au sens large, utiliser le terme « secteur » pour englober tous les aspects et bien établir une distinction entre l'« industrie » et le « secteur ».
- Envisager d'utiliser des comparaisons pour simplifier une explication et faciliter la compréhension. Les comparaisons visant à mettre en perspective les dangers radiologiques pour la santé et l'exposition au rayonnement devraient être aussi claires et compréhensibles que possible. Elles devraient être adaptées au contexte national et social et être pertinentes pour le public (par exemple, comparaison avec le rayonnement de fond ou l'exposition associée aux procédures médicales).

8. **Encourager la formation du personnel en matière de communication des risques, de mobilisation et de consultation**

- Renforcer l'expertise interne sur la mobilisation efficace des parties prenantes et du public et sur les méthodes efficaces de mobilisation.
- S'assurer que des spécialistes sont en mesure de communiquer des renseignements de façon claire et concise. Ces spécialistes doivent s'exprimer et répondre aux questions en langage clair et simple, en évitant le jargon technique, sans pour autant dévaloriser leur expertise sur le sujet. Une formation sur l'interaction avec les médias devrait être donnée, le cas échéant.
- Aider le personnel à comprendre l'importance de l'écoute active et la façon de la mettre en pratique efficacement.
- Aider le personnel à établir et à maintenir un contact direct avec les principales parties prenantes, car les gens ont tendance à faire davantage confiance aux personnes qu'aux organisations. L'association d'un visage ou d'un nom à l'organisme de réglementation contribuera à établir la confiance et à favoriser une compréhension commune.
- Tenir le personnel informé des divers relations et partenariats collaboratifs de l'organisation. Bien informer le personnel sur la façon d'agir dans le contexte de ces relations et partenariats, y compris les nuances ou sensibilités particulières, afin d'éviter de nuire accidentellement aux relations existantes ou nouvelles.

9. **Solliciter et permettre la rétroaction et accueillir favorablement les évaluations par les pairs**

- Demander aux gens ce qu'ils pensent de l'organisme de réglementation au moyen de divers mécanismes (par exemple, des formulaires de rétroaction durant les activités de sensibilisation et sondages), et envisager des mécanismes officiels pour la rétroaction, comme la recherche sur l'opinion publique. Cela vise le public et tous les autres groupes ou organisations avec lesquels l'organisme de réglementation travaille, comme les ministères et titulaires de permis.
- Solliciter régulièrement des commentaires sur les bonnes pratiques de l'organisme de réglementation et sur les domaines d'amélioration possibles, ce qui aidera à mieux cibler les priorités et programmes en matière de mobilisation des parties prenantes.

- Mettre à la disposition du public les commentaires reçus, et indiquer de quelle façon l'organisme de réglementation y donnera suite.
- Utiliser des programmes officiels d'examen par les pairs, comme les missions du Service d'examen intégré de la réglementation (SEIR) de l'AIEA, pour améliorer et comparer les communications et la mobilisation des parties prenantes par rapport aux normes et pratiques exemplaires internationales. Le Forum sur la culture de sûreté propre à un pays, un autre programme offert par l'AEN et l'Association mondiale des exploitants de centrales nucléaires (WANO), aide l'organisme de réglementation à mieux comprendre le pays et la culture dans lesquels il mène ses activités; il aide également l'organisme de réglementation à adopter la meilleure façon de faire et à prendre des décisions en matière de sûreté.
- Examiner la situation à l'interne et effectuer des autoévaluations pour cerner les lacunes et domaines d'amélioration possible.
- Être à l'affût des différences non seulement sur le plan de l'expertise professionnelle, mais aussi sur le plan de la capacité, de la disponibilité et des contraintes potentielles. Les organismes de réglementation disposent d'un financement et d'un personnel dédiés, contrairement à certains groupes de parties prenantes dont les membres utilisent leur temps personnel et disposent souvent de ressources limitées.
- Être réceptif aux renseignements nouveaux ou inattendus. Ne pas oublier que les communautés peuvent offrir des connaissances et une expérience locales uniques.
- Dans la mesure du possible, envisager de fournir une aide financière aux participants (qui vise notamment à couvrir les dépenses liées à la participation) aux personnes qui souhaitent mobiliser l'organisme de réglementation, afin de solliciter et de favoriser la rétroaction.

10. **Établir et maintenir de saines pratiques de communication en cas de crise**

- En cas de crise, d'événement ou d'urgence radiologique, l'information devrait être facilement accessible par les voies appropriées, y compris les sites Web et comptes de médias sociaux officiels et toute autre voie conforme aux protocoles nationaux. Les médias traditionnels devraient également être pris en compte et mis à profit, le cas échéant. Il est essentiel de communiquer rapidement et souvent pour gagner la confiance du public au début d'une crise.
- Reconnaître qu'une crise peut constituer une menace sur le plan de la confiance du public, mais qu'il s'agit également d'une occasion à saisir. Une bonne stratégie de communication claire, honnête et éducative, qui comprend des messages réguliers et cohérents, contribue à renforcer la fiabilité.
- Être prêt à agir rapidement. En tant qu'organisme de réglementation, communiquer sans tarder les renseignements disponibles. S'efforcer de communiquer rapidement et de faire le point fréquemment. Il n'est pas nécessaire d'attendre de bien comprendre un incident pour commencer à communiquer et à faire le point à son sujet.

- Effectuer des travaux préparatoires. Ces travaux devraient comprendre l'élaboration de messages et de formulations approuvés au préalable, la création de modèles et de ressources, processus et protocoles partagés, ainsi que la détermination des rôles et responsabilités.
- Établir de bonnes relations avec les parties prenantes et les médias pour faciliter l'accès en cas de crise. Les voies de communication ainsi établies peuvent servir à la défense d'intérêts et aider à contrer la diffusion de mésinformation.
- À la suite d'une crise, envisager d'effectuer un examen ouvert et transparent de la gestion de la situation et du succès de la communication durant l'événement. Envisager de sonder l'opinion du public sur sa perception des communications durant l'événement afin de cerner les lacunes et domaines d'amélioration possible.

# Chapitre 5. **Conclusions**

La confiance est essentielle pour qu'un organisme de réglementation puisse remplir sa mission. Comme le souligne le « Baromètre de confiance Edelman », un sondage mondial en ligne qui vise à comprendre ce qui influence l'opinion du grand public : « La confiance demeure la monnaie la plus importante dans l'établissement de relations durables [avec les] différentes parties prenantes. » (Edelman, 2021) [*traduction*]. L'objectif fondamental des organismes de réglementation nucléaire est d'assurer la protection des personnes et de l'environnement. Les organismes de réglementation ne peuvent y parvenir sans la confiance des personnes qu'ils servent. Pour remplir son rôle visant à protéger la société, il est essentiel que celle-ci soit convaincue que l'organisme de réglementation agira toujours dans l'intérêt des travailleurs, du public et de la protection de l'environnement, mettant à profit son expertise pour évaluer et calculer adéquatement les risques.

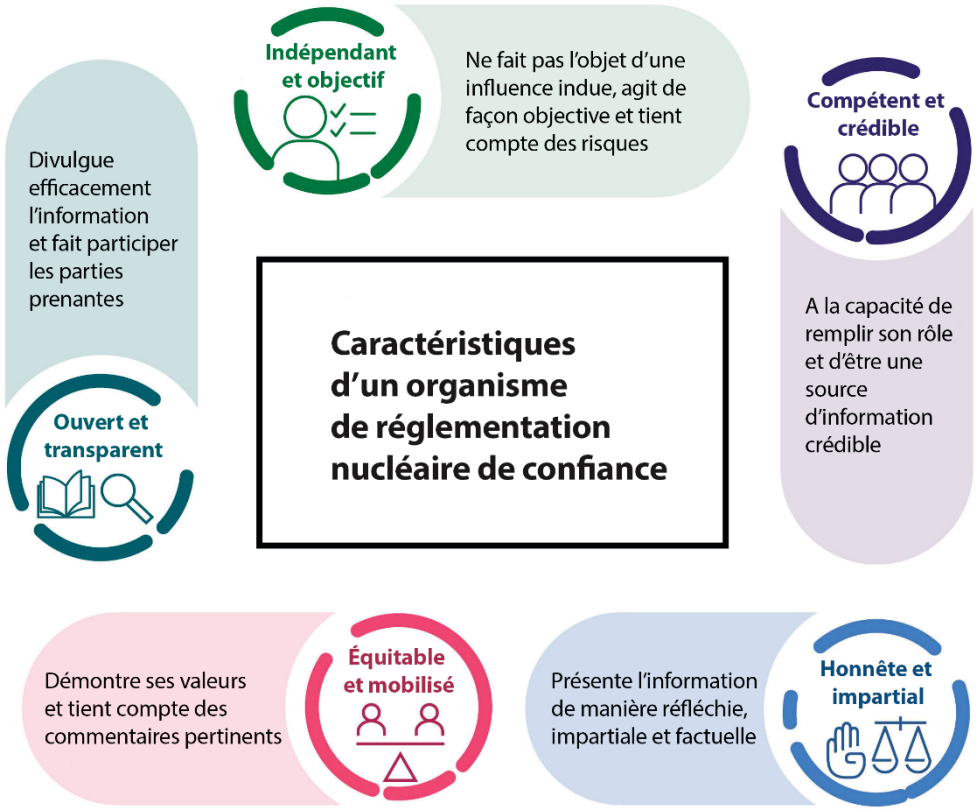
Certains peuvent se demander comment savoir si le niveau de confiance est suffisant ou comment évaluer la réussite à cet égard. Les organismes de réglementation qui investissent dans la confiance et qui possèdent les attributs nécessaires pour la gagner, la renforcer et la maintenir réussiront à s'acquitter de leur mandat. Chacune des caractéristiques décrites dans le présent rapport est une caractéristique nécessaire d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance, mais aucune caractéristique ne suffit à elle seule. C'est la combinaison de ces attributs de même que la façon dont ils se complètent et interagissent qui favorisent la confiance dans l'organisme de réglementation. C'est également la façon dont ils sont démontrés par l'intermédiaire de la culture, du comportement et des activités de l'organisme de réglementation durant les périodes d'exploitation normale qui inspirera la confiance. Pour assurer la réussite de ces efforts, l'initiative doit provenir du sommet de la haute direction de l'organisme de réglementation, puis être reflétée et renforcée à tous les échelons.

> ***On ne soulignera jamais assez l'importance de la confiance. Un organisme de réglementation efficace s'efforce d'établir et de maintenir la confiance au quotidien en agissant de façon indépendante, compétente et impartiale. Toute perte de confiance du public nuit à notre capacité d'accomplir notre travail efficacement.***
>
> Christopher T. Hanson, président, Commission de réglementation nucléaire des États-Unis

Le secteur mondial de l'énergie nucléaire change et évolue sans cesse. Il est confronté à de nouveaux défis, de nouveaux participants et de nouvelles technologies. Le secteur continue de se préparer au déploiement mondial des petits réacteurs modulaires et d'examiner l'incidence de ces réacteurs non seulement sur les communautés hôtes existantes et nouvelles, mais aussi au-delà des frontières nationales. D'autres nouveautés technologiques et événements mondiaux perturbateurs d'envergure, y compris les conflits armés et les pandémies internationales, génèrent de nouveaux défis. Au fil de l'évolution et du changement, les activités des organismes de réglementation auprès des parties prenantes et leurs relations avec le public prennent une importance grandissante.

L'adoption de la combinaison des caractéristiques décrites dans le présent rapport et l'application des tactiques suggérées peuvent aider les organismes de réglementation à établir et à maintenir la confiance à l'égard du processus de réglementation. Différents contextes et cultures détermineront le niveau d'investissement nécessaire pour renforcer la confiance, et les organismes de réglementation doivent reconnaître que leurs contextes, tant national que mondial, continueront d'évoluer. Que ce soit en raison d'événements mondiaux perturbateurs d'envergure ou de l'évolution des besoins nationaux, il sera essentiel de mettre continuellement l'accent sur l'établissement et le maintien de la confiance. L'organisme de réglementation devrait, par le biais de sa culture interne de sûreté et de ses méthodes de travail, démontrer l'application de ces caractéristiques en tout temps.

Figure 1. **Caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance**



- **Indépendant et objectif** – Les organismes de réglementation doivent être indépendants et protéger leur processus décisionnel de toute influence indue, et doivent également démontrer comment ils s'acquittent de leur rôle de façon objective, sans parti pris ni favoritisme indu, en gérant les risques avec prudence.
- **Compétent et crédible** – Pour favoriser la confiance du public envers l'organisme de réglementation, ce dernier doit représenter pour le public une source d'information compétente et crédible.
- **Ouvert et transparent** – Les organismes de réglementation doivent établir une culture d'ouverture et de transparence qui se reflète dans leurs mesures. Ils doivent adopter une politique de divulgation de l'information et de participation des parties prenantes, et veiller à informer le public au sujet du processus de réglementation.
- **Honnête et impartial** – Les organismes de réglementation doivent présenter l'information, y compris les données probantes et processus, de manière réfléchie, impartiale et factuelle afin qu'elle soit communiquée sans parti pris. Ils doivent également être honnêtes et francs lorsqu'il existe des incertitudes ou lacunes sur le plan des connaissances.
- **Équitable et mobilisé** – Un organisme de réglementation mobilisé veille à ce que le public sache qu'il est à son écoute et qu'il accorde à toutes les contributions l'attention appropriée. L'intégration d'une manière juste et équitable de la rétroaction de la société aux décisions permet de faire des choix plus réfléchis et durables.

# Bibliographie


AEN (2022), *Stakeholder Confidence in Radioactive Waste Management: An Annotated Glossary of Key Terms – 2022 Update*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_63851.

AEN (2017), *NEA Workshop on Stakeholder Involvement in Nuclear Decision Making*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_15006.

AEN (2016), *The Safety Culture of an Effective Nuclear Regulatory Body*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_14948.

AEN (2014), *The Characteristics of an Effective Nuclear Regulator,* Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_14892.

AEN (2006), *Building, Measuring and Improving Public Confidence in the Nuclear Regulator*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_14020.

AEN (2001), *Investing in Trust: Nuclear Regulators and the Public*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_13504.

OCDE (2017), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, Éditions de l'OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264278219-en.

Dictionnaire Larousse (s.d.), www.larousse.fr (consulté le 4 juin 2024).

Dictionnaire Le Robert (s.d.), https://dictionnaire.lerobert.com (consulté le 4 juin 2024).

DiStaso, M.W. (2015), *Ethical stakeholder engagement*, *Public Relations Journal*, vol. 9/1.

Edelman (2021), *2021 Edelman Trust Barometer,* www.edelman.com/trust/trust-barometer (consulté le 1er juin 2022).

Harvey, S. (2021), *Attiser l'intérêt des jeunes pour le nucléaire*, dans *Une décennie de progrès après Fukushima Daiichi*, Vol. 62-1, Bulletin de l'AIEA, Vienne.

Ressources naturelles Canada (s.d.), *L'industrie nucléaire canadienne et ses retombées économiques*, site Web, https://ressources-naturelles.canada.ca/nos-ressources-naturelles/sources-denergie-reseau-distribution/energie-nucleaire-uranium/nergie-nucleaire/lindustrie-nucleaire-canadienne-et-ses-retombees-economiques/7716 (consulté le 1er juin 2022).

# Autres sources d'information

AEN (2021a), *Optimisation: Rethinking the Art of Reasonable: Workshop Summary Report*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_60901.

AEN (2021b), *Towards a Shared Understanding of Radiological Risks*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_56307.

AEN (2020), *Road Map for Crisis Communication of Nuclear Regulatory Organisations – National Aspects*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_28661.

AEN (2006), *Building, Measuring and Improving Public Confidence in the Nuclear Regulator*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_14020.

AEN (2001), *Investing in Trust: Nuclear Regulators and the Public*, Éditions de l'OCDE, Paris, www.oecd-nea.org/jcms/pl_13504.

OCDE (2017), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, Éditions de l'OCDE, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264278219-en.

Lovering, J. R., S.H. Baker et T. R. Allen (2021), *Social license in the deployment of advanced nuclear technology*, *Energies*, vol. 14/14, p. 4304, https://doi.org/10.3390/en14144304.

OMS (2021), *Fighting misinformation in the time of COVID-19, one click at a time*, www.who.int/news-room/feature-stories/detail/fighting-misinformation-in-the-time-of-covid-19-one-click-at-a-time (consulté le 1er juin 2022).

Oxford English Dictionary (2023), « infodemic (n.) », site Web, https://doi.org/10.1093/OED/6664836666 (consulté le 1er juin 2022).

Qi, W., M. Qi et Y. Ji (2020), *The effect path of public communication on public acceptance of nuclear energy*, *Energy Policy*, vol. 144, 111655, https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111655.

# Annexe 1. **Liste des entrevues et de la correspondance**

Les entrevues officielles qui suivent ont été menées par Katie Day et Rhonda Walker-Sisttie, sous l'égide de l'AEN :

1. Rumina Velshi, présidente et première dirigeante, Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN), et Adrienne Kelbie, première dirigeante, Office de réglementation nucléaire (ONR) du Royaume-Uni, 31 mars 2021.
2. Rumina Velshi, présidente et première dirigeante, Commission canadienne de sûreté nucléaire, 13 décembre 2021.
3. Verena Ehold, directrice, Division de la radioprotection – V/8, ministère fédéral de l'Action climatique, de l'Environnement, de l'Énergie, de la Mobilité, de l'Innovation et de la Technologie (BMK), Autriche, 21 décembre 2021.
4. Jean-René Jubin, Irena Chatzis, Jeffrey Robert Donovan, Tina Tigerstadt, AIEA, 14 janvier 2022.
5. William D. Magwood, IV, directeur général, Agence de l'OCDE pour l'énergie nucléaire, 15 novembre 2021.
6. Jussi Heinonen, directeur du Développement stratégique de la surveillance, Autorité finlandaise de sûreté nucléaire et de radioprotection (STUK), 13 janvier 2022.
7. Dan Dorman, directeur exécutif des Opérations, Commission de réglementation nucléaire (NRC) des États-Unis, 11 janvier 2022.

Les citations utilisées dans le corps du texte sont tirées de la correspondance suivante :

1. Foy, Mark (2022). Courriel à l'auteur, 30 septembre 2022.
2. Hanson, Christopher T. (2022). Courriel à l'auteur, 14 octobre 2022.
3. Lucio, Pilar (2022). Courriel à l'auteur, 31 octobre 2022.
4. Velshi, Rumina (2022). Courriel à l'auteur, 31 octobre 2022.

# Annexe 2. **Glossaire des principaux termes**

L'**accessibilité** a été prise en compte, car de nombreux pays disposent de lois et d'exigences particulières visant à rendre l'information accessible. Tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, peut s'attendre à obtenir de l'information et à participer à des activités sans obstacle. L'accessibilité contribue à renforcer la confiance, car elle permet d'assurer l'inclusion des personnes qui pourraient autrement être exclues en raison d'un handicap visible ou invisible. Aux fins du présent rapport, il s'agit de s'efforcer d'éliminer les obstacles à l'accès (en particulier dans le cadre des activités de communication et de mobilisation) et de mettre l'accent sur le recours à un langage simple et concis pour faciliter la compréhension et l'accès.

La **communication des risques** désigne la façon dont l'organisme de réglementation divulgue les risques au public et constitue une forme de communication continue en temps de crise (non radiologique) ou d'urgence radiologique et dans des conditions d'exploitation normale. Le risque est une constante; par nécessité, l'organisme de réglementation doit donc communiquer le risque au public.

La **confiance du public** est la confiance accordée par le public en fonction des comportements des organismes de réglementation. D'après la publication de l'AEN intitulée *Stakeholder Confidence in Radioactive Waste Management: An Annotated Glossary of Key Terms* (AEN, 2022), la **confiance** est fonction de la fiabilité des processus, et repose sur des données probantes dont la communication est favorisée par la transparence.

La **désinformation** est définie comme une « utilisation des techniques de l'information de masse pour induire en erreur, cacher ou travestir les faits » (dictionnaire Le Robert, s.d.).

L'**indépendance en matière de réglementation** est un élément clé de la confiance, et l'organisme de réglementation doit demeurer neutre dans ses communications. Par exemple, le terme « industrie » ne devrait être utilisé que pour désigner les entités qui mènent des activités dans le cadre du cycle du combustible nucléaire (comme les titulaires de permis) – l'industrie nucléaire « regroupe des entreprises du secteur privé et des organismes du secteur public […]. Elle couvre tout le cycle du combustible nucléaire, de la R et D au déclassement de centrales, en passant par l'extraction de l'uranium, la fabrication du combustible, la conception de réacteurs, la construction et l'entretien de centrales et la gestion des déchets » (Ressources naturelles Canada, s.d.). Par souci de clarté et pour distinguer les deux concepts, toute référence à la communauté élargie de l'énergie nucléaire ou à la collaboration entre l'industrie et d'autres groupes devrait se fait au moyen du terme « **secteur** ».

L'**infodémie** désigne une quantité excessive de renseignements disponibles. Le dictionnaire Larousse (s.d.) la définit comme la « diffusion large et rapide sur Internet de fausses rumeurs, parfois incongrues, si ce n'est dangereuses, sur un sujet (maladie, particulièrement) ». L'infodémie peut répandre de la mésinformation, de la désinformation et des rumeurs, et nuire à une intervention efficace en semant la confusion et la méfiance.

La **mésinformation** est définie comme suit : « Information, nouvelle erronées » (dictionnaire Larousse, s.d.).

L'utilisation et la mention de décisions **fondées sur des données probantes** et **sur les risques** visent à expliquer comment les décisions de réglementation sont prises. Dans son processus décisionnel, l'organisme de réglementation devrait adopter une approche prudente, qui tient compte des effets possibles à court et à long terme. Il est donc essentiel de faire preuve d'un respect approprié des conséquences de toutes les mesures et décisions. Lorsqu'il y existe des exigences et pressions concurrentes, la priorité devrait toujours être accordée à la sûreté (AEN, 2016).

# Annexe 3. **Liste complète de la série de rapports d'orientation en matière de réglementation (fascicules verts) de l'AEN**

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 1999 | *Le rôle de l'autorité de sûreté dans la promotion et l'évaluation de la culture de sûreté* |
| 2 | 2000 | *Stratégies d'intervention de l'autorité de sûreté en cas de dégradation de la culture de sûreté* |
| 3 | 2001 | *La réglementation de l'énergie nucléaire face à la concurrence sur les marchés de l'électricité* |
| 4 | 2001 | *Améliorer l'efficacité des autorités de sûreté nucléaire* |
| 5 | 2002 | *Juger les mises en conformité en matière de sûreté : un défi au plan réglementaire* |
| 6 | 2002 | *Améliorer ou maintenir le niveau de sûreté nucléaire* |
| 7 | 2003 | *Les autorités de sûreté face au démantèlement des réacteurs nucléaires* |
| 8 | 2003 | *Examen par les autorités de réglementation nucléaire des auto-évaluations par l'exploitant* |
| 9 | 2004 | *Le facteur humain : un défi pour les autorités de sûreté nucléaire* |
| 10 | 2004 | *Indicateurs directs de l'efficience et de l'efficacité de la réglementation nucléaire : Résultats du projet pilote* |
| 11 | 2005 | *La prise de décision en matière de réglementation nucléaire* |
| 12 | 2006 | *L'utilisation du retour d'expérience : défis pour les autorités de sûreté nucléaire* |
| 13 | 2008 | *Assurer la sûreté nucléaire : la mission des autorités réglementaires* |
| 14 | 2011 | *The Nuclear Regulator's Role in Assessing the Licensee Oversight of Vendor and Other Contracted Services (en anglais seulement)* |
| 15 | 2012 | *Challenges in Long-term Operation of Nuclear Power Plants: Implications for Regulatory Bodies (en anglais seulement)* |
| 16 | 2014 | *The Characteristics of an Effective Nuclear Regulator (en anglais seulement)* |
| 17 | 2016 | *Implementation of Defence in Depth at Nuclear Power Plants: Lessons Learnt from the Fukushima Daiichi Accident (en anglais seulement)* |
| 18 | 2016 | *The Safety Culture of an Effective Nuclear Regulatory Body (en anglais seulement)* |
| 19 | 2024 | *Caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance* |

## PUBLICATIONS ET RENSEIGNEMENTS DE L'AEN

Le catalogue complet des publications est disponible en ligne à www.oecd-nea.org/pub.

En plus de fournir des renseignements de base sur l'Agence et son programme de travail, le site Web de l'AEN permet le téléchargement gratuit de centaines de rapports techniques et axés sur les politiques. Le journal professionnel de l'AEN, *NEA News*, qui présente des articles sur les questions d'actualité relatives à l'énergie nucléaire, est disponible en ligne à www.oecd-nea.org/nea-news.

Un bulletin électronique mensuel de l'AEN, distribué gratuitement aux abonnés, fournit des mises à jour sur les nouveaux résultats, événements et publications. Abonnez-vous à www.oecd-nea.org/tools/mailinglist/register.

Visitez-nous sur LinkedIn à www.linkedin.com/company/oecd-nuclear-energy-agency ou suivez-nous sur X (anciennement Twitter) @OECD_NEA.

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16

# Les caractéristiques d'un organisme de réglementation nucléaire de confiance

Le présent rapport se veut un guide pratique qui décrit les caractéristiques, les attributs et les modes de pensée pouvant aider un organisme de réglementation nucléaire à instaurer et à maintenir la confiance auprès des parties prenantes et du public. Il propose des exemples d'actions et d'activités qui peuvent être menées pour illustrer ces caractéristiques dans la pratique. L'AEN encourage et incite tous les organismes de régulation établis à utiliser ce rapport comme analyse comparative, afin qu'ils puissent continuellement améliorer leur efficacité dans la réalisation de leur mission qui consiste à protéger les individus et la société. Même si ce rapport s'adresse principalement aux pays dont les organismes de régulation sont établis de longue date, il peut également constituer une ressource utile à la formation du personnel dans les nouveaux pays producteurs d'énergie nucléaire qui cherchent actuellement à construire et développer un organisme de régulation de confiance.

**Agence de l'OCDE pour l'énergie nucléaire**
46, quai Alphonse Le Gallo
92100 Boulogne-Billancourt, France
Tél. : +33 (0)1 73 21 28 19
nea@oecd-nea.org www.oecd-nea.org

**AEN N° 7698**