La fumée est toujours un danger

Évitez la fumée



Comment informer clairement et correctement la population sur les fumées en cas d'incendie ?

Centre de crise National

ibz

.be

Rédaction : Federale diensten van de gouverneur van Antwerpen - Dienst Noodplanning, Centre de crise National
Photos : Adobe Stock, Belgalmage, IBZ
Mise en page : Centre de crise National

Juin 2026

Table des matières

1. Introduction.....5

2. Importance de communiquer sur les risques.....6

3. Quelques principes importants sur la communication sur la fumée.....9

3.1 Un seul message.....9

3.2 Communiquer sur la fumée : do's & don'ts.....9

3.3 Canaux de communication.....12

4. Conseils de communication en cas de dégagement de fumée.....14

4.1 Message de base.....15

4.2 Dépôt de suie constaté.....17

4.3 Conseils de communication pour les situations exceptionnelles.....18

4.3.1 Aucune concentration ou concentrations faibles de substances dangereuses, avec ou sans nuisance olfactive.....18

4.3.2 Concentrations élevées, risque d'effets sur la santé.....19

4.3.3 Substances cancérigènes.....20

4.3.4 Libération d'amiante.....21


@ibz

1. Introduction

Le développement de fumée suite à un incendie est souvent source d'inquiétudes et soulève de nombreuses questions quant aux risques pour la santé.

Quels sont les dangers ? Courons-nous des risques ? C'est ce que les citoyens veulent rapidement savoir.



Les autorités jouent un rôle important pour : informer, signaler et rassurer la population.

C'est un véritable défi. Les incendies et la fumée qui en résulte s'accompagnent souvent de processus (chimiques) complexes. Traduire ces processus en langage facile, sans semer inutilement la panique, est tout sauf simple. Les messages qui circulent sont par conséquent souvent contradictoires voire parfois incorrects.

Il ne fait toutefois aucun doute qu'**une communication claire, honnête et accessible permet non seulement d'éviter la panique, mais aussi de renforcer la confiance dans les pouvoirs publics**. C'est pourquoi il est essentiel de rationaliser les lignes de communication concernant le dégagement de fumée en cas d'incendie, en convenant à l'avance des messages à transmettre.

Ce guide propose un certain nombre de conseils et exemples de messages pour les collaborateurs en communication avec comme élément central : "**Evitez la fumée. La fumée est toujours un danger !**"

Ces conseils s'appliquent également pour les incidents impliquant des nuisances olfactives ou des incidents chimiques où des gaz sont libérés.

2. Importance de communiquer sur les risques

Accordez suffisamment d'attention à la communication : il est important d'informer les citoyens des risques liés au dégagement de fumée en cas d'incendie. Ainsi, lorsqu'un incendie se déclare dans leur environnement, ils savent mieux comment réagir.

Ci-dessous, nous développons plusieurs points d'attention que vous pouvez utiliser dans la communication sur les risques (mais aussi dans la communication de crise) liés au dégagement de fumée. Il est préférable que ces points ne soient pas uniquement intégrés dans des messages de communication spécifiques sur la fumée, mais également dans d'autres communications (par exemple : barbecue en toute sécurité, utilisation de braseros, prévention des incendies en milieu naturel, incinération des déchets de jardin, fêtes de fin d'année en toute sécurité, etc.).

POINTS D'ATTENTION	DÉVELOPPEMENT
Les incendies sont courants	Les incendies sont **des phénomènes fréquents en Belgique** : chaque jour, plusieurs incendies se déclarent, aussi bien à l'extérieur (voiture, milieu naturel) qu'à l'intérieur (habitations, entreprises). **Tout le monde peut être concerné**. Que faire si vous êtes près d'un incendie ? Le message clé est : La fumée est toujours un danger, évitez la fumée ! Dans la plupart des incendies (comme les incendies d'habitation), les services de secours ne mettront pas de mesures particulières en place. Ce n'est que dans le cas d'un incendie impliquant des substances dangereuses, telles que des produits chimiques ou de l'amiante, que des analyses supplémentaires seront effectuées. Si ces analyses montrent que des substances ou produits dangereux ont été impliqués dans l'incendie, alors la fumée n'est pas seulement nocive ou toxique. Des mesures supplémentaires seront alors nécessaires pour protéger le voisinage ou la population et elles devront être communiquées aux personnes concernées.

POINTS D'ATTENTION	DÉVELOPPEMENT
Tous les incendies produisent de la fumée	La combustion est une réaction chimique. La fumée en est le produit final. Cette fumée peut se propager très rapidement, et parcourir des centaines de mètres, voire plus. En tant que témoin ou voisin, vous vous retrouvez rapidement entouré de fumée. Avec le risque d'en inhaler. De la fumée saine, ça n'existe pas : la fumée est toujours un danger. Même lors d'un incendie d'habitation ou en milieu naturel. La fumée d'un incendie dans une entreprise de produits chimiques par exemple, est encore plus dangereuse car elle peut contenir des substances toxiques.
De la fumée saine, ça n'existe pas	Peu importe ce qui brûle (substances chimiques, déchets, papier, bois, huile, plastique,...), la fumée contient toujours des particules de suie et des substances nocives. La fumée est toujours un danger. Même la fumée de votre barbecue ou de votre brasero !
Conséquences de l'inhalation de fumée	Si vous inhalez de la fumée, vous pouvez souffrir de divers symptômes : yeux qui brûlent et/ou pleurent, picotements dans le nez et les voies respiratoires, essoufflement, toux (excessive), oppression thoracique, respiration sifflante, brûlures de la bouche/des cordes vocales, manque d'oxygène, inflammations des voies respiratoires. Il s'agit de signaux que vous avez respiré trop de fumée. Plus la fumée est dense, plus ces symptômes seront graves ou plus ils apparaîtront rapidement. Les effets dépendent toujours de la quantité de fumée inhalée et de la durée d'exposition. Plus vous inhalez de fumée, plus les symptômes peuvent s'aggraver. Cependant, même si l'exposition est courte, l'effet nocif demeure présent. Ce n'est pas pour rien que les pompiers portent toujours un masque.

POINTS D'ATTENTION	DÉVELOPPEMENT
Recommandations	La règle est très simple : évitez d'inhaler de la fumée. La fumée est toujours un danger. • Éloignez-vous de la fumée. Et agissez même si la fumée est encore loin. N'attendez pas les consignes des autorités ou des services d'urgence. • Par mesure de précaution, rentrez à l'intérieur et fermez les portes et les fenêtres. • Éteignez la ventilation (dans votre logement et votre véhicule). • Restez à l'intérieur et suivez les informations diffusées par XXX. • Si vous vous retrouvez dans la fumée, quittez les lieux le plus rapidement possible. Plus l'exposition est courte, mieux c'est !
Prévoir une FAQ	Prévoyez une FAQ sur le site de la commune ou renvoyez vers le Centre de crise National pour des réponses à jour aux questions fréquemment posées.

3. Quelques principes importants sur la communication sur la fumée

3.1 Un seul message

Un des principes de base de la communication de crise est : chaque discipline parle pour les compétences qui la concernent. Mais en pratique, cela ne va pas de soi, encore moins en cas de dégagement de fumée lors d'un incendie.

- Par conséquent, **coordonnez-vous avec toutes les disciplines et tous les partenaires concernés** pour élaborer un message uniforme approuvé par tous. Cela permet d'éviter les informations contradictoires, de garantir une communication rapide et claire et de renforce la confiance dans les pouvoirs publics.
- Si une concertation n'est pas encore possible, communiquez alors uniquement pour le domaine qui vous concerne, mais tout en tenant compte du message clé : “Evitez la fumée. La fumée est toujours un danger !”

3.2 Communiquer sur la fumée : do’s & don’ts

Utilisez les schémas aux pages suivantes comme ligne directrice rapide de ce qu’il faut faire ou ne pas faire pendant des incidents présentant un dégagement de fumée.

DO - CE QU'IL FAUT FAIRE

Communiquez clairement que la fumée est toujours nocive. Utilisez de manière pertinente le message central : "Evitez la fumée ! La fumée est toujours un danger !"

Utilisez un langage simple et clair, compréhensible par tous.

- Évitez le jargon, les abréviations et les mots dans d'autres langues.
- Utilisez des mots du langage quotidien. Traduisez les termes techniques en exemples compréhensibles et reconnaissables.
- Privilégiez les phrases courtes (20 mots maximum).
- Aérez votre texte, revenez à la ligne après chaque information.
- Privilégiez un langage positif et la voix active (le sujet fait l'action).
- Accompagnez le texte d' images ou infographies claires, sans équivoque (voir page 16).

Communiquez ce qu'il convient de faire dans le cas où quelqu'un aurait quand même inhalé de la fumée.

- "Vous n'arrivez pas à vous éloigner immédiatement de la fumée ? Faites le moins d'efforts physiques possible. Vous inspirez alors moins d'air et donc moins de fumée."
- "Si vous présentez des symptômes après avoir inhalé de la fumée, contactez votre médecin traitant."

Laissez des experts expliquer les risques potentiels. Un médecin qui explique le risque de cancer est bien plus crédible qu'un bourgmestre. Faites éventuellement appel à un expert pour remplir le rôle de porte-parole.

Communiquez de manière honnête et réaliste, même si vous n'avez pas toutes les informations. Concentrez-vous sur le message clé "Évitez la fumée".

Encouragez l'autonomie et la solidarité dans la communication sur la fumée.

- "Aidez les personnes (vulnérables) de votre entourage à éviter la fumée. "
- "Veillez à ce que les animaux ne soient pas non plus exposés à la fumée. La fumée est aussi nocive pour eux. "
- "Partagez les informations importantes avec les services de secours. Par exemple : prévenez les services d'urgence pour signaler des besoins spécifiques (une personne qui a besoin de soins médicaux ou qui doit être évacuée)."
- "Avez-vous un compte sur les réseaux sociaux ? Partagez le message de la ville/commune XXX. Ainsi, le message est largement diffusé et vous aidez à contrer les rumeurs."

Répétez le message sur plusieurs canaux. Radio, médias sociaux, site web, communiqué de presse, BE-Alert, interview avec un expert.

Renvoyez toujours vers des sources d'information fiables. Réseaux sociaux des services d'urgence concernés/ville/commune/... site web, contact center, liste FAQ.

DON'T - À NE PAS FAIRE

Ne dites jamais que la fumée est "non toxique" ou "inoffensive".
Ne minimisez pas les risques, cela porte atteinte à la confiance dans les services d'urgence et/ou les autorités.

Ne dites jamais qu'il n'y a aucun risque pour la santé (publique), la fumée est toujours dangereuse/nocive.

N'utilisez pas de termes techniques sans explication ou contexte. Essayez de communiquer de manière aussi accessible que possible.

Ne laissez pas les citoyens dans l'incertitude. L'incertitude ne fait qu'aggraver la panique. Communiquez donc rapidement (communication réflexe). La rapidité prime sur l'exhaustivité.

N'utilisez pas les médias sociaux pour des messages complexes sans renvoyer aux sources officielles où plus d'informations sont disponibles.

Ne donnez pas trop de détails techniques sur les substances chimiques.

Ne placez pas les analyses au centre de la communication (de base) sur la fumée.

- Dans la plupart des incendies, les services d'urgence ne procèdent pas à des analyses supplémentaires de la composition spécifique de la fumée. Des analyses supplémentaires ne sont effectuées que si des substances potentiellement dangereuses sont impliquées (et même dans ce cas, seule la présence et la concentration de cette substance spécifique sont mesurées).
- Si ces analyses montrent que des substances ou produits dangereux ont été impliqués dans l'incendie, alors la fumée n'est pas seulement nocive ou toxique, et des mesures supplémentaires sont nécessaires pour protéger le voisinage. Ce n'est qu'alors que vous communiquez les résultats des analyses, les raisons pour lesquelles elles ont été effectuées et les mesures supplémentaires prises par les autorités ou les services d'urgence pour protéger la population.

N'attendez pas que tout soit confirmé pour communiquer. Donnez déjà les informations de base.

Évitez les contradictions entre les disciplines. Cela nuit à la confiance envers les services de secours et envers l'autorité.

3.3 Canaux de communication

Vous souhaitez communiquer efficacement sur la formation de fumée en cas d'incendie ? Veillez alors à utiliser un mix de canaux de communication tel que, par exemple :



BE-Alert

Via BE-Alert les autorités peuvent joindre les citoyens :

- En fonction de la présence dans une zone : toutes les personnes dans la zone d'alerte sont alertées **via un SMS basé sur la localisation**. Il n'est pas nécessaire de s'inscrire préalablement à BE-Alert : tous les GSM dans la zone d'alarme reçoivent un SMS.
- **Sur la base de l'inscription** : les citoyens peuvent s'inscrire sur BE-Alert. Les autorités peuvent alors envoyer **un SMS, un e-mail ou un appel vocal** pour joindre ces personnes, même si elles ne sont pas chez elles à ce moment-là.
- **Via des canaux externes** : les autorités peuvent également utiliser BE-Alert pour publier des messages sur des **écrans d'information**, des **applications** comme Coyote et HOPLR, ou des **sites web** (www.be-alert.be). Une fois ces canaux reliés à BE-Alert, ils pourront être utilisés.



Médias sociaux

Les médias sociaux comme Facebook, X et Instagram sont utiles pour des mises à jour rapides, pour des partages de photos et images ainsi que pour gérer les interactions avec les citoyens.



Site internet

Le site de la ville, de la commune, du gouverneur ou des services de secours est une source centrale d'informations. Une FAQ et des mises à jour plus détaillées peuvent être relayées sur les réseaux sociaux via un hyperlien.



Radio

Les stations locales et nationales touchent un large public et peuvent rapidement relayer les messages (ce qui est crucial en cas de coupure d'électricité ou d'Internet).



Télévision

Les actualités régionales et nationales sont un moyen de communication efficace pour informer un large public de la situation et lui fournir des consignes claires.



Panneaux numériques

Les panneaux numériques sont utilisés pour des messages courts dans l'espace public.



Communiqué de presse

Le communiqué de presse permet de diffuser un message uniforme par l'intermédiaire des journalistes, avec une interprétation et un contexte officiel.



Numéro d'information ou contact center

Un numéro gratuit renforce la confiance dans les pouvoirs publics et allège la pression sur les réseaux sociaux. Les gens peuvent poser directement une question ou faire part de leurs préoccupations. Il est essentiel de disposer d'une bonne FAQ à disposition des agents du centre d'appel.



Canaux de communication communaux

Les toutes-boîtes sont particulièrement efficaces dans la phase de suivi ou pour la communication préalable sur les risques ; vous touchez ainsi les personnes qui n'ont pas accès au numérique.



Figures du quartier et figures clés

Les associations locales, les écoles et les établissements de soins sont des intermédiaires de confiance qui répètent les messages dans un langage compréhensible.

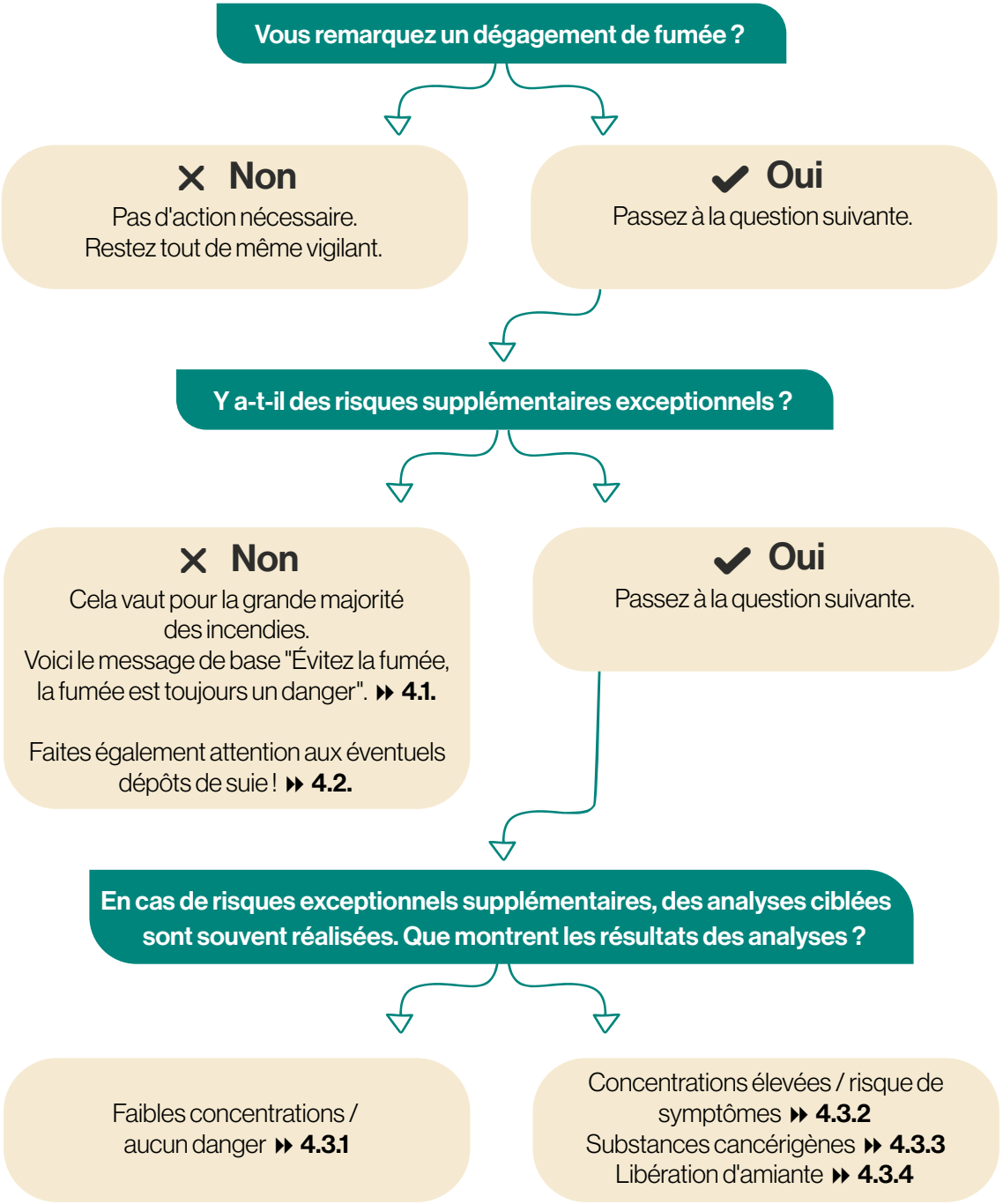
En cas d'incidents impliquant des émanations de fumée, **il est essentiel que les citoyens reçoivent rapidement le même message par plusieurs canaux**. Cette combinaison permet d'atteindre différents groupes cibles, y compris les personnes qui ne sont pas actives en ligne, par exemple.

L'**application du principe de précaution** signifie qu'il faut communiquer directement, partager ce qui est validé – que la fumée est nocive – et indiquer clairement les mesures que les citoyens doivent prendre pour se protéger. Cette approche augmente la crédibilité, limite la panique et renforce la confiance envers les autorités en tant que voix fiable.

4. Conseils de communication en cas de dégagement de fumée

Les recommandations élaborées sont destinées à servir de fiches pratiques que les chargés de communication peuvent utiliser lorsqu'ils communiquent sur la fumée.

Utilisez le tableau décisionnel ci-dessous pour déterminer quel conseil s'applique.
Répondez aux questions étape par étape et suivez les flèches pour accéder au scénario approprié.



4.1 Message de base

Circonstances

- Le message de base s'applique à la grande majorité des incendies générant de la fumée.
- Il n'y a aucune indication de risques exceptionnels supplémentaires (substances dangereuses, amiante...).

Lignes de communication

- Il est toujours important de souligner qu'il faut éviter la fumée, car celle-ci est toujours nocive.
- Communiquez un certain nombre de mesures que le citoyen peut prendre (par précaution) pour se protéger.

  > Vous voyez ou sentez de la fumée à l'extérieur ?
  > Restez à l'intérieur, fermez portes et fenêtres et éteignez la ventilation.
  > Vous vous trouvez dans votre voiture ?
  > Évitez les environs et éteignez la ventilation.
  > Restez à l'intérieur jusqu'à ce que la fumée se dissipe.
  > Que faire si la fumée est déjà à l'intérieur ?
  > Fermez quand même les portes et les fenêtres.
  > Coupez la ventilation.
  > Avez-vous inhalé de la fumée ou avez-vous des symptômes ?
  > Contactez votre médecin traitant.
  > Suivez les canaux de communication de la commune/ des pompiers/ ... pour des mises à jour.

- **Si la fumée s'est dissipée, une bonne aération est essentielle :**
  > Si la fumée s'est dissipée, il n'est plus nécessaire de garder les portes et fenêtres fermées. Si la fumée a disparu, il est important de bien aérer votre maison.
  > N'oubliez pas de remettre votre système de ventilation en route.
  > Vérifiez bien que la fumée est vraiment partie. Si vous remarquez tout de même une odeur suspecte, fermez immédiatement fenêtres et portes et contactez les services de secours.

Exemple de communication

Une fois la fumée dissipée, il est important de bien aérer votre maison. Le mieux est d'ouvrir les fenêtres et les portes. Si vous remarquez tout de même une odeur suspecte, refermez vos fenêtres et vos portes et contactez les services de secours.

Fermez les fenêtres et portes, éteignez la ventilation si vous êtes gêné(e) par le dégagement de fumée. La fumée est toujours un danger, évitez la fumée !



Exemple de communication FALC (FAcile à Lire et à Comprendre) – optionnel :

Quand il y a un incendie
il y a toujours de la fumée.

La fumée est dangereuse.
Il faut rester loin de la fumée.

Si il y a de la fumée près de chez vous :
- Fermez les fenêtres et les portes.
- Coupez la ventilation.

Quand il n'y a plus de fumée
ouvrez les fenêtres et les portes.

Si ça sent toujours mauvais
refermez les fenêtres et les portes
et appelez le 112.





Dans cet exemple, les mots utilisés sont très simples. Les phrases sont très courtes et découpées (une information par ligne). Les virgules sont remplacées par des retours à la ligne. Les interlignes sont augmentés et les caractères font 12 points minimum. Le texte est accompagné d'illustrations ou de photos sur le côté droit.

Accessiblité

Si vous ajoutez des images dans votre communication, assurez-vous que celles-ci soient **compréhensibles par les personnes aveugles et malvoyantes.**

- Ajoutez une alternative textuelle (description de l'image, 125 caractères maximum).
- Soyez attentif au contraste. Le rapport de contraste entre la couleur de premier plan et celle d'arrière-plan doit être d'au moins 4,5:1 pour les textes en taille normale (14 pt ou moins) et de 3:1 minimum pour les textes agrandis (18 pt minimum ou de 14 pt en gras).
- Vous pouvez vérifier le contraste via ces outils : Color Contrast Checker et WebAIM: Contrast Checker.

4.2 Dépôt de suie constaté

Circonstances

- Le feu provoque un dépôt de suie. Cette retombée de suie peut se déposer à une grande distance du foyer de l'incendie. Chaque incendie peut entraîner des retombées de suie.

Lignes de communication

- Par mesure de précaution, communiquez sur les retombées de suie.
  - > Une partie de la fumée peut retomber sous forme de suie. Cette suie est dangereuse pour la santé : elle risque d'être ingérée si les mains sont sales ou si elle s'est déposée sur les aliments. Plus la quantité de suie est importante, plus le risque pour la santé augmente.
- Communiquez les mesures de protection nécessaires.
  - > En raison de la chaleur et du vent, des débris provenant de l'incendie peuvent être déplacés sur une grande distance. Si vous trouvez de tels débris, veuillez contacter la commune.
  - > La suie est nocive pour la santé si elle est absorbée par votre organisme.
    - › Les retombées de suie ne sont pas absorbées par les plantes, elles restent à l'extérieur. Vous pouvez donc consommer les fruits et légumes de votre jardin sans danger. Il faut toutefois bien les nettoyer à l'eau avant de les consommer. Ne consommez pas de nourriture avec des résidus de suie.
    - › Après chaque contact avec la suie, lavez-vous les mains ou les autres parties du corps à l'eau et au savon.
    - › Retirez tout dépôt de suie des murs, meubles de jardin, etc. avec de l'eau et du savon. Pour ce faire, il est préférable de porter des gants.
    - › Veillez à ne pas apporter de particules de suie ou de cendres de l'extérieur à l'intérieur : prévoyez un chiffon humide et retirez vos chaussures.
- Si vous recevez beaucoup de questions sur les risques liés aux retombées de suie, renvoyez les personnes concernées vers une liste FAQ disponible sur un site web (et/ou envisagez de mettre en place un contact center).

Exemple de communication

Le feu peut provoquer des retombées de suie sur une grande distance. La suie est nocive pour la santé si elle est absorbée votre organisme. Ne consommez donc pas de nourriture avec des résidus de suie.
Après un contact avec de la suie, lavez-vous les mains ou les autres parties du corps qui ont été salies à l'eau et au savon. Éliminez les dépôts de suie à l'eau et au savon, de préférence en portant des gants.
Veillez à ne pas apporter de particules de suie ou de cendres de l'extérieur à l'intérieur : prévoyez un chiffon humide sur lequel vous pourrez retirer vos chaussures.

Le feu provoque un dépôt de suie. Ingérer de la suie est mauvais pour votre santé. Enlevez la suie avec de l'eau/du savon et des gants.

Exemple de communication FALC (FAcile à Lire et à Comprendre) – Optionnel :

Quand il y a un incendie
il y a souvent de la suie qui tombe.

La suie c'est une poudre noire.

La suie est mauvaise pour la santé.
Il ne faut pas avaler de la suie.

Si vous avez des fruits ou des légumes
dans le jardin
et qu'il y a de la suie dessus.
Il faut d'abord laver les fruits et les légumes
avec de l'eau
avant de les manger.

Si vous avez touché de la suie
il faut laver vos mains
avec de l'eau et du savon.





4.3 Conseils de communication pour les situations exceptionnelles

Il y a des indications de risques exceptionnels supplémentaires (substances dangereuses, substances cancérigènes, amiante...). Il s'agit de situations exceptionnelles.

4.3.1 Aucune concentration ou concentrations faibles de substances dangereuses, avec ou sans nuisance olfactive

Circonstances

- Un produit nocif a été détecté mais sa concentration est faible et ne présente pas de risque immédiat supplémentaire.
- Le produit XXX provoque des nuisances olfactives mais ne présente aucun risque supplémentaire immédiat.

Lignes de communication

- Communiquez sur le produit concerné (évitez le jargon technique) et indiquez clairement que les quantités mesurées sont inférieures au seuil de sécurité.
- En cas de nuisance olfactive, signalez que l'odeur peut être désagréable. La meilleure chose à faire : évitez la fumée, car elle est toujours un danger.
- Le message de base reste le même : fermez les fenêtres et les portes et éteignez la ventilation si la fumée (et l'odeur) vous incommode(nt).

Exemple de communication

Aucune valeur élevée de la substance XXX n'a été mesurée. XXX est un produit qui [info sur le produit]. Fermez portes et fenêtres en cas de nuisance.

Le produit X a été mesuré en faible quantité. N'oubliez pas : la fumée est toujours un danger. Fermez portes et fenêtres en cas de nuisance. Evitez la fumée.

Le produit provoque des nuisances olfactives. L'odeur peut être désagréable. L'odeur ressemble à XXX. Fermez portes et fenêtres en cas de nuisance.
La nuisance olfactive peut apparaitre par vague. Fermez à nouveau les fenêtres et les portes en cas de nuisance et prévenez les services de secours.
Aérez votre logement lorsque l'odeur s'est dissipée ou si la nuisance est plus forte à l'intérieur qu'à l'extérieur.

4.3.2 Concentrations élevées, risque d'effets sur la santé

Circonstances

- Il y a des indications de risques exceptionnels supplémentaires (substances dangereuses, substances cancérigènes, amiante ...). C'est assez exceptionnel.
- Des quantités élevées d'une substance dangereuse ont été mesurées. Il y a un risque pour la santé.

Lignes de communication

- Il est important de fournir des informations générales sur le produit et les risques qui y sont liés. Veillez toutefois à utiliser un langage compréhensible (évitez le jargon technique et les noms chimiques complexes). Ne vous perdez pas dans des détails.
- Il est important de communiquer les mesures de protection supplémentaires et d'indiquer clairement QUI doit les respecter (définissez clairement la zone géographique concernée).
- Répétez toujours le message clé : "Evitez la fumée. La fumée est toujours un danger."

- Si vous recevez beaucoup de questions sur les mesures à prendre, renvoyez les personnes concernées vers une liste FAQ disponible sur un site web (et/ou envisagez de mettre en place un contact center).

Exemple de communication

Des valeurs élevées du produit XXX ont été mesurées. XXX est un produit qui [info sur le produit]. Les quantités mesurées peuvent causer des symptômes/ avoir des effets néfastes sur la santé. Le produit peut provoquer les symptômes suivants : [vomissements / toux / nausées / yeux qui pleurent / essoufflement].
Nous recommandons vivement aux habitants de [définir la zone géographique] de respecter les mesures suivantes à l'heure actuelle : [Reprendre les mesures].
Les services de secours continuent de suivre la situation. Si nécessaire, les autorités prendront de nouvelles mesures.

Continuez à suivre l'actualité via [les réseaux sociaux / le site web / les médias / …].

Nous recommandons vivement aux habitants de respecter les mesures de protection suivantes : XXX.

Les services de secours continuent de suivre la situation. Si nécessaire, les mesures seront adaptées.

Le produit XXX peut provoquer des symptômes tels que [vomissements / toux / nausées / yeux qui pleurent / essoufflement].
Respectez les mesures et continuez à suivre nos réseaux sociaux et notre site web.

4.3.3 Substances cancérigènes

Circonstances

- Le produit XXX, impliqué dans l'incendie, est cancérigène.
- Les citoyens chercheront eux-mêmes des informations, soyez donc transparent.

Lignes de communication

- S'il s'agit d'un produit cancérigène, la communication est essentielle. Soyez donc transparent : ne pas mentionner les risques ne fera que créer de la méfiance. De plus, les citoyens vont chercher eux-mêmes les dangers du produit concerné.

- Nommez le produit, indiquez clairement les risques et recontextualisez l'ensemble. Des comparaisons ou des exemples peuvent aider. Demandez conseil à des experts en la matière (conseiller en substances dangereuses, représentant D2,...).
- Il est important de communiquer les mesures de protection supplémentaires et d'indiquer clairement QUI doit les respecter (définissez clairement la zone géographique concernée).
- Répétez toujours le message clé : "Evitez la fumée. La fumée est toujours un danger."
- Si vous recevez beaucoup de questions sur les mesures à prendre, renvoyez les personnes concernées vers une liste FAQ disponible sur un site web (et/ou envisagez de mettre en place un contact center).

Exemple de communication

Les produits chimiques présents dans [entreprise] se sont quasiment entièrement consumés. Une petite partie des produits est dispersée avec la fumée sans être brûlée. Le vent a fortement dilué cette fumée. En raison de la courte durée d'exposition, le risque de maladie grave est très faible. Évitez cependant (autant que possible) la fumée. La fumée est toujours un danger.

Le risque que vous développiez un cancer après avoir inhalé la fumée est extrêmement faible. Le risque est comparable à celui lié à l'inhalation de la fumée de quelques cigarettes. Il ne s'agit que d'une courte exposition à la fumée. Évitez cependant autant que possible la fumée. La fumée est toujours un danger.

Les valeurs mesurées se situent bien en deçà du seuil fixé par l'Organisation mondiale de la Santé. Le risque que vous développiez des maladies graves telles qu'un cancer, est donc très faible. Il s'agit d'une brève exposition. Évitez cependant autant que possible la fumée. La fumée est toujours un danger.

4.3.4 Libération d'amiante

Circonstances

- De l'amiante a été libérée pendant l'incendie. Des particules d'amiante sont présentes dans la fumée.

Lignes de communication

- Il est important de prévenir la population. Il faut absolument rester à l'intérieur.
- Par ailleurs, il est important de préciser les risques.
  > Expliquez la différence entre les matériaux contenant de l'amiante et les particules ou fibres d'amiante libres.

- **Seules les fibres d'amiante libres constituent un risque pour la santé**. Si les matériaux contenant de l'amiante sont en bon état, les fibres sont généralement solidement fixées et ne présentent aucun danger. Il faut toutefois veiller à ce que les matériaux résiduels ne puissent pas se désagréger davantage (par exemple en les piétinant).
- Les matériaux contenant de l'amiante ont la propriété de se diviser en particules extrêmement fines, invisibles à l'œil nu. Ces particules d'amiante libre sont si légères qu'elles peuvent être portées par le vent sur une longue distance et facilement inhalées. Les particules d'amiante sont uniquement nocives pour la santé lorsqu'elles sont inhalées et pas lors d'un contact avec la peau ou lorsqu'elles sont ingérées. L'inhalation de fibres d'amiante peut éventuellement provoquer un cancer à long terme.
- Le risque dépend notamment de la quantité de fibres d'amiante à laquelle une personne est exposée. Plus la quantité de fibres est élevée et plus l'exposition est longue, plus le risque est important. Le temps entre l'exposition et l'apparition du cancer est long (en moyenne 40 à 45 ans). Cela signifie que la maladie peut apparaître chez des personnes qui ont été exposées à l'amiante il y a longtemps. La grande majorité des personnes qui tombent malades ont été exposées à l'amiante dans le cadre de leur travail.

> Renvoyez vers une FAQ.

> Si vous recevez beaucoup de questions auxquelles les gens souhaitent obtenir une réponse personnalisée, envisagez d'ouvrir un contact center.

> Communiquez également les mesures de protection nécessaires (définissez la zone géographique).
- Restez à l'intérieur, fermez portes et fenêtres et éteignez la ventilation.
- Signalez tout matériau contenant de l'amiante à la commune. N'y touchez pas.

Exemple de communication

Le nuage de fumée déplace des particules d'amiante libres et de petits morceaux de matériaux contenant de l'amiante.

L'exposition à des particules d'amiante libres comporte des risques pour la santé. L'inhalation de fibres d'amiante peut provoquer un cancer à long terme.

En cas d'exposition de courte durée à des quantités relativement faibles, le risque est très faible.Nous demandons aux habitants de [définir la zone géographique] de rester chez eux. Les habitants doivent fermer les fenêtres et les portes et couper la ventilation.

Continuez à suivre nos canaux pour plus d'informations.

Le nuage de fumée contient des particules d'amiante. Veuillez rester à l'intérieur, fermer les fenêtres et les portes et éteindre la ventilation.

Contactez la commune si vous trouvez des matériaux qui contiennent de l'amiante. Laissez les pièces en place #incendieXXX.

Le nuage de fumée contient de l'amiante. Il s'agit de matériaux contenant de l'amiante et de fibres d'amiante libres. Les risques pour la santé ne surviennent qu'en présence de particules d'amiante libres.

L'inhalation de fibres d'amiante peut éventuellement provoquer un cancer à long terme. Plus la quantité de fibres est élevée et plus l'exposition est longue, plus le risque est important.
Les morceaux de matériaux contenant de l'amiante peuvent être transportés sur plusieurs centaines de mètres par la chaleur et le vent.
Dans les matériaux contenant de l'amiante, les fibres sont généralement solidement fixées et ne présentent aucun danger. Il faut toutefois veiller à ce que les matériaux résiduels ne puissent pas se désagréger davantage (par exemple en les piétinant).

Si vous trouvez un tel matériau, vous pouvez le signaler à XXX. Laissez les morceaux à leur place et empêchez les enfants et les animaux d'y toucher.

Habitez-vous dans [définir zone géographique] ? Restez à l'intérieur, fermez portes et fenêtres et éteignez la ventilation.

Continuez à suivre les canaux XXX pour rester informé des dernières actualités.

Des matériaux contenant de l'amiante ont été touchés par l'incendie. La fumée contient aussi de l'amiante. Tout est fortement dilué dans le nuage de fumée.

L'inhalation de fibres d'amiante peut provoquer un cancer à long terme.

En cas d'exposition de courte durée à des quantités relativement faibles, le risque est très faible.

Nous demandons aux habitants de [définir la zone géographique] de rester chez eux. Les habitants doivent fermer les fenêtres et les portes et couper la ventilation.

Continuez à suivre nos canaux pour des informations à jour.

Centre de crise National

Rue Ducale 53
1000 Bruxelles

www.centredecrise.be

National Crisis Center

Crisiscentrum / Centre de crise