



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung



Santé publique
Sécurité de la Chaîne alimentaire
Environnement
CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Séminaire

'La communication sur l'adaptation aux changements climatiques'



26 NOVEMBRE 2024

**Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale**

**SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne
alimentaire et Environnement – DGEM – Service
Changements climatiques**

Tables des matières

Tables des matières	2
Contexte et objectifs du séminaire :	3
Documents pertinents :	3
Échanges sur les besoins et les préoccupations en matière de communication sur l'adaptation aux changements climatiques	4
Principaux défis de la communication sur les dérèglements climatiques	4
1. Communication de crise versus communication d'adaptation	4
2. Le contenu du message.....	5
3. Accessibilité de l'information	5
Pistes de réflexion et de solutions	6
1. Les acteurs et associations de terrain	6
2. Centralisation	7
3. Canaux de communication.....	7
4. Supports de communication	8
Conclusion « <i>L'adaptation doit être une opportunité de réduire les inégalités, pas de les aggraver.</i> »	9
Présents	10

Contexte et objectifs du séminaire :

Le dérèglement climatique et les politiques associées font régulièrement l'objet de communications auprès de la population belge. Cependant, les **populations vulnérables**, dont les personnes en situation de pauvreté et de précarité, ne sont **pas toujours touchées** par ces communications. Le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et le SPF Santé publique, ont organisé un **moment d'échange** réunissant les services publics, les associations luttant contre la pauvreté, leurs réseaux et d'autres acteurs concernés. **L'objectif fixé** était d'identifier les **besoins spécifiques en termes de communication**, ainsi que les différents **instruments et canaux disponibles**.

Il est essentiel que la **communication** sur le changement climatique et les politiques associées soient **inclusives**, en tenant compte des besoins et préoccupations des populations vivant dans la pauvreté et la précarité.

Documents pertinents :

Dans ce compte-rendu, nous avons choisi de valoriser les échanges et interventions des participants au séminaire. Pour consulter le contenu détaillé des présentations, nous vous invitons à vous référer aux documents suivants.

- **Mot d'accueil et introduction par Henk VAN HOOTEGEM (Coordinateur – Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale)**
- **Mot d'accueil et introduction par Elisabeth BOSSELAERS (DG Environnement – SPF Santé publique), au nom de Pierre KERKHOF (Directeur-général – DG Environnement – SPF Santé publique)**
- **Discours de Liesbeth Goossens (Conseillère climat au sein du cabinet de la ministre Zakia KHATTABI), au nom de la ministre Zakia KHATTABI (ministre fédéral du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du Green Deal)**
- **Adaptation et mesures climatiques, par Jelle DEHAEN et Samuel LIETAER (Chargés de politiques d'adaptation au changement climatique – Service Changements climatiques - DG Environnement – SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire, et Environnement)**
- **Communiquer vers les groupes précaires, à partir des expériences de communications pendant la crise du COVID-19, par Zoé STORME (Collaboratrice communication – Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale)**

Le texte qui suit est basé sur les échanges qui ont eu lieu lors du séminaire du 26 novembre 2024.

Échanges sur les besoins et les préoccupations en matière de communication sur l'adaptation aux changements climatiques

Principaux défis de la communication sur les dérèglements climatiques

1. Communication de crise versus communication d'adaptation

- Un intervenant souligne **qu'avant de se concentrer sur la forme** des messages, il est essentiel de **définir clairement le contenu** à transmettre au public précarisé. Il est important de faire une **distinction entre la communication de crise** (exemple : 'il y a une inondation, vous avez une heure pour quitter les lieux') **et la communication d'adaptation** qui porte sur une adaptation structurelle, sur le temps long, avec une partie collective et une partie individuelle. Or les publics précarisés ont la capacité d'adaptation individuelle la plus restreinte. La question se pose alors de savoir s'il n'est pas condescendant de demander à des publics vulnérables de réaliser des 'petits gestes' : déménager pour ne plus être en zone inondable, faire des travaux d'isolation, remplacer sa chaudière par une pompe à chaleur, etc. Comment parler de ces adaptations à un public qui a peu la capacité et la possibilité de s'adapter individuellement ? Ne faudrait-il pas alors se diriger vers une **responsabilité d'adaptation collective** pour pallier le manque d'adaptation individuelle de certains publics ?
- Face à l'urgence climatique, il est essentiel de **concilier des temporalités divergentes**. Un exemple évoqué par un participant illustre cette problématique : dans le cadre de la rénovation énergétique, le slogan 'Tous vers le label A' a été mis en avant dans plusieurs supports de communication. Cependant, ce message a pu intimider un public en situation de précarité, déjà confronté à des difficultés pour atteindre le label F. Il est important de ne pas responsabiliser un public vulnérable en attendant de lui un comportement qu'il n'est pas possible d'atteindre ou qu'il a déjà atteint par insuffisance de moyens de subsistance qu'il subit (exemple : diminuer le chauffage, ne pas prendre l'avion, ne pas manger de viande, etc.). Il est donc essentiel de **concilier l'urgence climatique avec les capacités et possibilités d'adaptation individuelles**. Pour y parvenir, il est crucial de mettre en place des réponses structurelles et collectives, accompagnées d'une communication préventive et inscrite dans une perspective à long terme (**communication de type préventive**).
- Un autre point abordé concerne la **diversité des plans et la complexité** qu'elle peut engendrer pour un public en situation de précarité. Il est crucial de garder à l'esprit qu'il faut prendre en compte les structures fédérales et les différentes entités fédérées, ce qui peut rendre la multiplication des plans inévitable. Cependant, pour simplifier la communication, il est **possible d'identifier**, au sein des différents plans (d'adaptation et autres), **les mesures destinées aux groupes vulnérables** et de s'appuyer sur ces dernières pour concevoir une communication d'adaptation efficace, distincte d'une simple communication informative.

2. Le contenu du message

- La question du contenu du message est également centrale dans la communication vers un public précaire. Les messages généralistes ne fonctionnent pas bien avec un public précaire. **L'emploi des langues** est également important lorsque l'on s'adresse à un public qui ne parle parfois ni français, néerlandais ni anglais et qui de surcroît présente également un des problèmes de lecture.
- Il est également essentiel d'adopter **un ton bienveillant et respectueux, en évitant tout discours culpabilisateur ou moralisateur**.
Plusieurs participants ont évoqué un discours prononcé dans le bassin de la Vesdre après les inondations de juillet 2021. Lors de cette intervention, il a été expliqué aux victimes qu'elles étaient parmi les premières à subir les conséquences du dérèglement climatique. Ce message a été très mal perçu par les publics précaires, qui, ayant tout perdu, n'y ont pas trouvé le soutien qu'ils espéraient. Ce qu'ils attendaient, c'était plutôt une réponse rassurante, comme : « *Vous êtes les premières victimes, mais nous allons vous aider et ne pas vous laisser seules.* »

3. Accessibilité de l'information

Dans leur présentation Samuel Lietaer et Jelle Dehaen ont évoqué les différents plans d'adaptation climatique applicables en Belgique, ainsi que les diverses plateformes et sites internet où ces informations peuvent être consultées.

- Il a été souligné par une majorité de participants que la **mise en place de plateformes en ligne et de sites internet dédiés à l'adaptation aux changements climatiques** est une initiative intéressante pour centraliser et diffuser l'information. Cependant, les participants s'interrogent sur **l'accessibilité de ces outils** : comment les consulter si on n'en connaît pas l'existence ? Ces plateformes semblent majoritairement atteindre un public déjà sensibilisé, prêt à chercher activement ces informations, ce qui n'est pas toujours le cas des personnes en situation de précarité.
- Un participant a également souligné l'importance de prendre en compte la question de l'illettrisme, rappelant qu'une personne sur dix en Belgique francophone est concernée. Les plateformes et sites mentionnés précédemment s'avèrent particulièrement difficiles d'accès pour les personnes ayant un faible niveau de lecture et d'écriture. Il serait donc nécessaire d'adopter une approche pédagogique dans la rédaction des informations en ligne, afin de les rendre plus accessibles à tous.
- Une participante a exprimé son inquiétude face à l'augmentation exponentielle des 'fake news'.

Pistes de réflexion et de solutions

1. Les acteurs et associations de terrain

En partageant leur expertise du terrain (en aval) ...

- Pour évaluer les capacités d'adaptation de chacun, il est essentiel d'adopter une **approche de proximité** : écouter les associations de terrain et les personnes en situation de pauvreté. Un participant a suggéré d'intégrer ces retours dans un travail qualitatif et scientifique, afin de recueillir des informations complètes et détaillées, nécessaires pour amorcer une véritable réflexion. Il est également souligné que, bien que l'objectif actuel soit de diffuser des informations simples (notamment via des plateformes numériques), les services publics sous-estiment à quel point ces plateformes sont peu consultées et l'information mal adaptée. Cela révèle un **décalage important** entre les intentions des services publics et la réalité perçue sur le terrain. Ainsi, il est indispensable de **partir des besoins du public cible** avant de communiquer, en s'appuyant sur les associations et les acteurs de terrain, qui possèdent une connaissance approfondie des publics vulnérables et de leurs réalités.
- La communication doit donc aller dans les deux sens, en intégrant les retours des populations concernées (communication *bottom-up* et pas uniquement *top-down*).

EXEMPLE :

Une campagne menée par le SPF Santé publique visant à réduire l'exposition aux perturbateurs endocriniens chez les femmes enceintes, avec un focus particulier sur un public précarisé. Dans ce cadre, le SPF Santé publique a collaboré avec des professionnels de terrain et des experts du vécu du SPP Intégration sociale. Ces échanges ont conduit à une révision des supports de communication et des messages, en tenant compte du fait que certains mots, parfois involontairement, peuvent être perçus comme blessants ou avoir un impact différent selon le groupe cible qui les reçoit.

...Des 'relais de l'information'

Les acteurs et professionnels de terrain jouent un rôle essentiel en tant que relais d'information auprès des publics vulnérables et précarisés. La majorité des participants ont souligné que l'aspect humain devait impérativement être (ré)intégré dans la communication à destination des publics vulnérables.

- Il est important de **considérer les acteurs de terrain, associatifs comme un public cible en soi**. Les plateformes informatives mises en place notamment par les services publics s'adressent

peut-être en priorité aux associations de terrain qui connaissent les spécificités du public et savent comment traiter l'information pour la communiquer efficacement au public concerné.

- Les restrictions budgétaires suscitent de vives inquiétudes et mettent en péril le rôle essentiel des acteurs et associations de terrain. Il est donc impératif de préserver et soutenir ce tissu associatif.

EXEMPLE :

Les maraudes et porte-à-porte lors des inondations de 2021 ont été les méthodes les plus efficaces pour informer les habitants.

2. Centralisation

- Il a également été souligné qu'il est essentiel de disposer d'une **plateforme centrale** ou, à tout le moins, de **centraliser les informations**. Cette centralisation est particulièrement importante dans un domaine complexe comme l'adaptation aux dérèglements du climat, où de nombreux plans coexistent et peuvent rendre l'accès à l'information difficile à appréhender. Un exemple de la complexité des messages et du besoin de centraliser l'information est le Master Plan Vesdre : malgré sa conception soignée, il est aujourd'hui délaissé, tandis que de nouveaux plans apparaissent, accentuant la dispersion des informations.

EXEMPLE :

*Le Service de lutte contre la pauvreté mentionne que durant la crise du COVID-19, il y avait une taskforce Communication au sein du Commissariat du gouvernement pour le Corona, le Service de lutte contre la pauvreté y a été impliqué et l'aspect des 'Fake news' était un point d'attention et plusieurs initiatives ont été prises à cet égard. Il serait donc intéressant de voir quelles **leçons ont été tirées de cette expérience du COVID-19** pour les appliquer à la question de l'adaptation aux changements climatiques.*

3. Canaux de communication

- **L'humain**, (notamment via l'entraide)
- **L'espace public** : Utiliser l'espace public pour diffuser un message permet de toucher un large public. Cela peut se concrétiser, par exemple, par des affiches placées dans les transports en commun ou à leurs arrêts, tels que les stations de bus, tram, train ou métro.

EXEMPLE :

Lors des inondations qui ont frappé la Wallonie en juillet 2021, le numéro d'information 1718 a été largement diffusé sur les bus. Cette campagne a entraîné un pic d'appels vers ce numéro.

- **Les témoignages** : Pour que le message soit efficace, il est crucial que le public puisse s'identifier à la communication qui lui est destinée. C'est pourquoi le recours aux témoignages peut s'avérer un support particulièrement pertinent.
- **Les réseaux sociaux** : Il est important que les réseaux sociaux sollicités soient adaptés au public cible. Une participante a souligné que LinkedIn, par exemple, n'est pas adapté aux usages des populations précaires. Les réseaux sociaux comme Facebook, Instagram et TikTok, plus couramment utilisés par ces publics, devraient être privilégiés pour mieux les atteindre et leur transmettre les messages nécessaires.
- **Les plateformes pédagogiques** : La vulgarisation peut parfois être très bénéfique pour tous les publics et ne devrait pas être limitée aux jeunes ou aux enfants.
Exemples de plateformes plus pédagogiques : [Ecoleduclimat.be](https://www.ecoleduclimat.be) et [Les gardiens du climat](https://www.lesgardiensduclimat.be).
- **La radio**

4. Supports de communication

- **Le papier** : Il est préférable de privilégier les supports papier, car les publics précarisés n'ont pas toujours accès à Internet, ne possèdent pas forcément de smartphone ou ne maîtrisent pas l'utilisation des outils numériques. La fracture numérique constitue une réelle problématique à prendre en compte dans la communication destinée à un public vulnérable.
- **La vidéo** : Le support vidéo est également important notamment lorsque l'on veut toucher des personnes qui ne savent ni lire, ni écrire. Une participante mentionne le fait qu'il y a un lien évident entre précarité et grandes difficultés de lecture, d'écriture et donc d'accès à l'information.
Pour que le message soit efficace, il est crucial que le public puisse s'identifier à la communication qui lui est destinée. C'est pourquoi le recours aux témoignages peut s'avérer un support particulièrement pertinent.

Conclusion

« L'adaptation aux changements climatiques doit être une opportunité de réduire les inégalités, pas de les aggraver. »

La communication sur l'adaptation aux dérèglements climatiques vers les publics vulnérables requiert une **approche adaptée et inclusive, alliant des messages clairs, respectueux et accessibles**. Il est crucial de **différencier la communication de crise et celle d'adaptation**, en tenant compte des capacités limitées d'adaptation individuelle de certains publics.

Pour garantir l'efficacité des messages, il est indispensable **d'impliquer les associations de terrain** pour leur rôle d'experts du terrain et de relais d'information, tout en veillant à **centraliser et simplifier l'accès à l'information**.

Enfin, **diversifier les supports et canaux**, en privilégiant les formats papier, vidéos, ou encore les témoignages, permet d'atteindre un public plus large tout en favorisant une identification et une compréhension accrues.

Présents

- BOSSELAERS Elisabeth - SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement – DGEM – Service Changements climatiques
- BROUYAUX Antoinette - Associations 21
- CHARLIER Delphine - Lire et Écrire Brabant wallon asbl
- CHIHJ Jamila - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
- COGNÉ Amélie - SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement
- DALL'ASRA Alexis - Conseil Fédéral du Développement Durable (CFDD)
- DEHAN Jelle - SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement – DGEM – Service Changements climatiques
- JAOUI Sarah - SPF Santé Publique
- GOOSSENS Liesbeth – Déléguée de Zakia Khattabi, ministre fédéral du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du Green Deal
- LIETAER Samuel - SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement – DGEM – Service Changements climatiques
- LORGE Vincent - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
- MAES Melissa - ATD Quart Monde Belgique
- MALNOURY Dali - Community Land Trust
- MONS Mieke - Centrum Kauwenberg vzw
- NAJJ Aziz - Belspo
- NGUYEN David - SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement
- OEYEN Maud - SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement
- PONCIN Amandine - Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP)
- SMEETS Joëlle - SPF Santé Publique, Direction Générale Environnement
- STORME Zoé - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
- TENEVA Elena - ATD Quart Monde Belgique
- TRUONG Grégory - Centre d'analyse des risques du changement climatique (CERAC)
- VAN BENEDEN Francine - ATD Quart Monde Belgique
- VAN DE VELDE Mieke - SPF Santé Publique
- VAN HOOTEGEM Henk - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale