

Rencontres nationales santé environnement

autour des plans régionaux santé environnement

Mardi 4 juin de 8 h à 17 h
Lyon, centre des Congrès

Santé
Environnement
2^e Plan national 2009 > 2013



Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

www.developpement-durable.gouv.fr

RENCONTRES NATIONALES SANTE ENVIRONNEMENT

Restitution des interventions de l'atelier 2

*« Communiquer pour mobiliser sur les enjeux de
santé et environnement. Quelles expériences ?
Quelle efficacité ? »*

- Lyon, Centre des congrès, 4 juin 2013 -

Pilote : Hervé CAZENABE (GRAINE Aquitaine)

Intervenants : Gérard Allard (UFC Que Choisir Pays de Loire), Anne Troquart, (GRAINE Aquitaine)



Introduction par Hervé CAZENABE Directeur de GRAINE AQUITAINE

Hier, dans son discours d'ouverture des Rencontres, M. le préfet de la Région Rhône-Alpes a rappelé que « la Santé-Environnement constitue un sujet complexe, pour lequel il n'y a pas forcément de solutions simples, mais pour lequel il y a une nécessité de communiquer simplement et d'expliquer simplement à la population les enjeux ». Pour atteindre cet objectif, la communication, la sensibilisation et l'éducation sont des outils essentiels du PNSE et des PRSE.

Mais, bien souvent lors de l'élaboration des PNSE et des PRSE, les aspects d'information et de communication ne sont pas placés au même niveau que les autres axes de réflexion. Ils sont définis à la fin des plans et sont de ce fait souvent mal intégrés alors même que ce sont des problématiques transversales et omniprésentes en matière de Santé-Environnement.

Pour donner un exemple sur la Région Aquitaine, le bilan à mi-parcours du PRSE met bien en évidence la nécessité de renforcer nos efforts sur les aspects communication, sensibilisation et formation du public et rattraper notre retard.

Lorsque l'on traite du sujet de la communication Santé-Environnement, les enjeux sont multiples :

- **La transparence** : notre objectif premier est de pouvoir apporter des réponses claires aux populations. Il y a un enjeu pour nous de faire preuve de courage et de clarté, y compris dans les situations d'incertitude. Notre rôle est d'accompagner les différents publics pour qu'ils puissent faire leurs choix en connaissance et en conscience.
- **La mise en réseau des acteurs** et le partage de l'expérience et de l'expertise entre eux.
- **La mobilisation citoyenne et les démarches participatives dans les territoires**, comme outil de formation essentiel.
- **La formation** et la prise en compte des questions de santé et environnement dans les actions éducatives.

Un objectif prioritaire de cet atelier va être de réfléchir aux modalités de mise en œuvre d'une communication Santé-Environnement qui s'adresse à une multiplicité de publics et de bénéficiaires variés. Il y a les consommateurs, les professionnels, les familles, les jeunes, les publics scolaires, etc... Chacun de ces publics exige des modalités d'intervention différentes : on ne s'adresse pas à ces publics de la même façon, ni avec les mêmes outils.

Ces thématiques sont nombreuses, souvent transversales, les supports et les moyens de communication variés. L'enjeu de cet atelier est de voir quelles sont les bonnes pratiques, qu'est-ce qui fonctionne et quels sont les freins à lever.



Fiches résumant les actions présentées par les témoins

TEMOIGNAGE 1 – « Vivez-vous dans un logement sain ? » Action "Air Intérieur" de l'UFC Que Choisir Pays de la Loire

Fiche rédigée par Gérard Allard, coordinateur Santé, et par Maryvonne BUNEL (UFC Que Choisir Pays de la Loire), le 27 mai 2013

Porteurs du projet :

UFC QUE Choisir Pays de la Loire

En partenariat avec Mutualité française Pays de la Loire

Action soutenue dans le cadre de l'appel à projets PRSE2 Pays de la Loire concerté ARS- DREAL.

Contexte et objectifs :

Enseignements du PRSE 1 : très technique, peu d'actions directes vers le grand public.

Dans le PRSE2 : meilleure intégration des associations dans le pilotage et la mise en œuvre des actions (associations membres du Groupe Régional Santé Environnement, instance de pilotage et de suivi)

UFC Que Choisir : partie prenante de plusieurs actions du PRSE2, principalement sur l'action 5 « Protéger les populations, en particulier les plus sensibles, des pollutions à l'intérieur des bâtiments » sur le thème « Mener des actions de sensibilisation par un réseau d'acteurs pluridisciplinaires auprès du grand public »

L'action « Air intérieur » a été retenue dans le cadre des appels à projet PRSE2 concertés ARS-DREAL avec comme modalités :

- s'appuyer sur des experts pour former nos bénévoles et nous aider dans notre communication
- élaborer et diffuser des plaquettes d'information grand public
- organiser des réunions publiques et décliner la réalisation d'atelier d'échanges sur des problématiques air intérieur : utilisation produits entretien, rénover votre logement ...
- aborder les risques amiante et radon souvent peu connus du grand public
- sensibiliser les professionnels de santé sur ce thème en orientant particulièrement notre action vers la petite enfance

Dispositif mis en œuvre :

Formation de nos bénévoles avec interventions d'experts (ARS, CETE, CMEI, UFC Que Choisir national) : une vingtaine de bénévoles formée sur la région

Essai de réunion grand public avec des techniciens « pointus » : résultats mitigés -> trop technique, devient débat d'experts...

Partenariat avec la Mutualité française pays de loire pour actionner nos deux réseaux sur le thème « Vivez vous dans un logement sain » sur la base :



1) d'une réunion de sensibilisation grand public avec un intervenant « qui parle leur langage », choix CMEI et invitation à des ateliers pratiques et interactifs (entre 20 et 30 personnes)

2) réalisation de 3 ateliers dans les semaines qui ont suivi :

- lire nos étiquettes de produits ménagers et de rénovation et liens santé (intervenants deux bénévoles UFC)
- rénover et bricoler dans votre logement et lien santé (avec appui formateur artisans du bâtiment)
- atelier « Justin peu d'air » -> public visé : famille
- dans les différents ateliers : prise en note de questions trop techniques pour retour avec envoi de la présentation

3) Appui par plaquettes de sensibilisation simples (chambre de bébés, nouvel étiquetage, quizz...) et site Internet des deux réseaux

A partir de l'expérience sur Loire-Atlantique, l'objectif est le déploiement dans les 5 départements de la Région (réalisés deux, programmés deux..).

Résultats obtenus :

Intérêt de mobiliser deux réseaux concernés :

- Bonne participation plénières (Nantes : 110 personnes / St Nazaire : 65 personnes)
- Bonne participation aux deux premiers ateliers (moyenne : 22 personnes) ; plus difficile pour « Justin peu d'air (12)
- Ateliers très animés et interactifs (les participants viennent avec des produits)

Retour sur questionnaire de satisfaction grand public (*à prendre en indicatif*)

- satisfaction globale : 95%
- mieux informés : 80%,
- je vais changer mes comportements : 58%
- je vais adopter les bons gestes : 70%

Points positifs : grâce aux reprises presse, et communication, demandes supplémentaires de réalisation d'ateliers par associations, municipalités, aide à domicile...)

Sur petite enfance, enfants et adolescents

- Atelier « Justin peu d'air » bien perçu mais difficile de mobiliser dans nos réseaux spécifiques : essai sur une classe de CM2, et centre familial communal.
- Très bonne perception de nos interventions en formation aide soignantes
- Sensibilisation dans les maternités (distribution de plaquettes..)

Éléments d'analyse et de commentaires complémentaires :

Le thème de la qualité de l'air intérieur se prête bien à l'information/sensibilisation du grand public. En effet, chacun d'entre nous peut être acteur de sa santé en adoptant des gestes simples, au sein de son habitation en

Rencontres nationales santé environnement

autour des plans régionaux santé environnement

Mardi 4 juin de 8 h à 17 h
Lyon, centre des Congrès

Santé Environnement
2^e Plan national 2009 > 2013



Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

www.developpement-durable.gouv.fr

particulier. En Pays de la Loire, dans le cadre de l'appel à projets PRSE2 concerté ARS DREAL, plusieurs associations de consommateurs, santé, éducation ou environnement sont soutenues pour leurs actions de sensibilisation sur la qualité de l'air intérieur à destination du grand public, ce qui permet de sensibiliser divers réseaux et publics (et aussi soutien de fédérations professionnelles, à destination des professionnels du bâtiment).

Importance du travail en réseau : autres associations, professionnels, techniciens, fédération nationale....

Ne pas vouloir être trop technique dans l'approche grand public, être dans l'information- sensibilisation grand public : tout d'abord susciter l'intérêt, toujours ramener aux enjeux santé, encourager le changement de comportement sans culpabiliser

Des efforts à faire pour sensibiliser les professionnels de santé

Importance pour les associations du soutien dans le PRSE de l'ARS et DREAL (très bien sur Air intérieur, des attentes de l'UFC Que Choisir sur la sensibilisation sur la problématique de l'eau)

Valoriser nos actions... très bon signe nous sommes maintenant sollicités pour d'autres interventions....

Éléments à analyser :

- Les plus et les moins d'une action basée sur les associations portées par des bénévoles
- Synergie « experts- porteurs de projets associatifs »
- Impact réel grand public

UFC-QUE CHOISIR



QUIZ 2012
qualité de l'air intérieur
TESTEZ VOS
CONNAISSANCES !

8 affirmations vraies ou fausses ?



Dessins : D. Moulin

UFC-Que Choisir des Pays de la Loire

Commission Santé

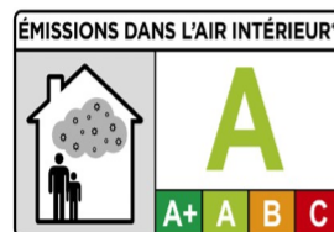
1, place du Martray 44000 Nantes

Message: nantes@ufc-quechoisir.org

tél : 02 40 12 07 43



UFC-QUE CHOISIR
des Pays de la Loire



QUALITÉ
DE L'AIR INTÉRIEUR :
Nouvelle réglementation
au 01/01/2012
CONCERNANT
LES PRODUITS DE
DÉCORATION ET DE
CONSTRUCTION

Vers une réglementation
de plus en plus exigeante



TEMOIGNAGE 2 – création du portail santé-environnement, outil de valorisation des actions et acteurs santé-environnement en Aquitaine

Fiche rédigée par Anne Troquart, GRAINE Aquitaine, en amont des Rencontres

Porteurs du projet :

GRAINE Aquitaine

Partenaires : DREAL Aquitaine, ARS Aquitaine, Conseil Régional Aquitaine et IREPS Aquitaine

Contexte et objectifs :

Dans le cadre du 2^{ème} Plan Régional Santé Environnement (2009-2013) dont l'un des objectifs est d'*Informers la population et les professionnels*, et plus particulièrement de l'atelier portant sur l'axe « Information–communication », un travail a été mené sur les outils nécessaires pour promouvoir la santé environnementale auprès du public et pour répondre aux besoins des professionnels de santé ou d'éducation. L'idée d'un portail, évoquée lors d'une réunion d'échanges, a été retenue et une fiche action 'portail' a été ajoutée au plan.

L'équipe projet (DREAL Aquitaine, ARS Aquitaine et Conseil Régional Aquitaine) a décidé d'évaluer l'opportunité et la faisabilité de la mise en place d'un portail au niveau régional, matérialisé par un site Internet. Une étude a été menée fin 2010 (cabinets GMS-ICONES-LINKS).

Etape 1 : étudier l'opportunité. Une enquête menée auprès de 40 structures d'Aquitaine parmi les membres du GRSE (Groupe Régional Santé environnement, instance d'élaboration du PRSE 2), les participants à l'élaboration du PRSE2 Aquitaine et autres acteurs locaux dans le champ santé environnement. L'opportunité de la création d'un portail santé environnement en Aquitaine a été clairement affirmée par les partenaires sous réserve d'un site suffisamment ambitieux, dynamique et convivial qui doit nécessairement se différencier des sites institutionnels figés, et mettre l'accent sur le retour d'expérience et le repérage des acteurs et des actions en Aquitaine.

Etape 2 : étude de faisabilité pour déterminer les conditions de réalisation du projet : un projet porté par les animateurs du Plan, un opérateur extérieur. > Prise de risque et difficulté de la décision.

GRAINE Aquitaine a proposé de porter le projet du portail santé environnement pour répondre à ces besoins.

Les objectifs :

- visibilité / vulgarisation : informer simplement sur la santé-environnement par les actions menées en Aquitaine (PRSE et hors PRSE) visibilité : rendre visibles ceux qui œuvrent en santé environnement sur le territoire
- valorisation : partager les expériences existantes pour faciliter leur reproduction sur le territoire

Pourquoi un portail ?

Car c'est un outil dynamique et visuel, l'information est accessible et il y a une articulation simple entre les sources d'information (liens)



Pourquoi l'échelle régionale ?

- L'outil est directement issu du PRSE, donc naturellement ancré en région et porté par les 3 animateurs régionaux du PRSE
- Il y a un enjeu de dynamique entre les acteurs de la Région (travail depuis 2008 à connaissance des acteurs régionaux entre eux)

Dispositif mis en œuvre : Création d'un portail

Collaboration à 5 têtes

- suivi et financement par le comité de pilotage (GRAINE Aquitaine, DREAL Aquitaine, ARS Aquitaine, Conseil Régional Aquitaine)
- comité rédactionnel : responsable éditorial, se réunit une fois/mois (GRAINE Aquitaine, DREAL Aquitaine, ARS Aquitaine, Conseil Régional Aquitaine et IREPS Aquitaine) pour vérifier le contenu, repérer sujets et contributeurs potentiels.
- une charte validée de tous les membres du comité rédactionnel
- commande éditoriale confiée à des rédacteurs, journalistes de métier

Description du portail :

Pédagogique :

- libre accès
- recherche facile : intuitive et par différentes entrées (articles, thématique, mots-clés, géolocalisation, annuaire)
- information par des articles courts et simples (vulgarisation)
- variété des supports de lecture (portrait)

Dynamique :

- pas le site du PRSE2 : ne se limite pas à ce cadre + actualisation prévue 2 à 3 parutions/semaine
- pas un site de connaissance statique : liens internes entre acteurs/actions/thèmes/mots-clés et externes : il « renvoie vers » des ressources déjà existantes
- participatif : sollicitation et possibilité de contribuer directement via une "fiche contact"

Résultats obtenus :

<http://www.santeenvironnement-aquitaine.fr/> -> portail sera en ligne en septembre. 2013

Volonté de miser sur une communication numérique, un bon relais par les institutions et partenaires impliqués, les médias locaux et les acteurs eux-mêmes.

En continu : animation GRAINE/journalistes prévue

Rencontres nationales santé environnement

autour des plans régionaux santé environnement

Mardi 4 juin de 8 h à 17 h
Lyon, centre des Congrès

Santé Environnement
2^e Plan national 2009 > 2013



Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

www.developpement-durable.gouv.fr

Financement au long cours : à voir. Puisque l'outil est une expérimentation, une évaluation est prévue après 2 ans d'existence. Basée sur la fréquentation du site, une enquête via les contacts enregistrés et une analyse comparée du nombre d'actions santé environnement mises en œuvre depuis la naissance du portail, elle permettra de voir si l'on maintient le projet.

Éléments d'analyse et de commentaire complémentaires :

Réflexion sur les enjeux :

- information/éducation : rendre accessibles la connaissance et la technique, des sujets complexes
- politiques : prise de risques pour chaque partie prenante, certains sujets sont controversés, sensibles
- mobilisation : donner envie d'être reconnu comme acteur de santé-environnement. La place des réseaux et têtes de réseau
- fiabilité et impartialité des informations

<http://www.santeenvironnement-aquitaine.fr>

Restitution des travaux

Question 1 :

« Quels sont les freins les plus récurrents aux actions de communication grand public sur les thématiques Santé-Environnement ? »

Une information Santé-Environnement complexe, technique et parfois contradictoire :

La difficulté est de parvenir à rendre l'information Santé-Environnement accessible au grand public sans pour autant faire d'approximation. C'est d'autant plus difficile que, souvent, sous l'effet des actions de lobbying des différents acteurs, les informations diffusées sont controversées, et la fiabilité des données peut être remise en question. A cela s'ajoute un manque de cohérence des messages, notamment dans le temps (exemple sur les véhicules diesel considérés d'abord comme moins polluants (CO₂) et économiquement intéressants, puis aujourd'hui comme plus polluants (particules)).

Cette complexité des thématiques et la multiplicité des messages pour chacune d'elles entraînent un besoin de priorisation. Les gens ont peur de l'antenne relais qui s'installe près de chez eux mais ne s'interrogent pas sur les risques liés à leurs comportements individuels, qui ont probablement plus d'impact sur leur propre santé.

De plus, la complexité est également générée par l'écart qui existe entre une information accessible mais pas toujours fiable fournie par les sites grand public (culture « doctissimo ») et une information extrêmement scientifique et difficile à décrypter sur les sites gouvernementaux (site de l'Anses). La difficulté est de savoir comment faire le pont entre ces deux mondes.

Les préoccupations en matière de Santé-Environnement ne sont pas toujours prioritaires pour le grand public

Ces thématiques se heurtent souvent à l'indifférence du public, qui n'est réceptif que s'il se sent concerné par la question. Cela peut créer des difficultés ou des freins à des actions de communication. Le public est plus intéressé par les enjeux économiques. D'où une difficulté à mobiliser le public sur certaines thématiques Santé-Environnement. Enfin, il y a des enjeux politiques à faire connaître des informations qui dérangent.

La santé-Environnement paraît trop éloignée et trop abstraite ; c'est pourquoi il faut relier, de manière cohérente, ces problématiques au quotidien pour susciter la confiance et l'intérêt du public ciblé. Il s'agit de bien centrer les messages à faire passer pour les personnes concernées.

On constate que le public se mobilise plus sur des sujets qui font polémique ou sur des sujets émergents alors même que sur ces types de problématiques, les messages ne sont pas forcément les plus simples à faire passer.

L'incertitude du savoir scientifique

Les incertitudes du savoir scientifique et l'évolution de l'état de la connaissance peuvent créer une suspicion dans la population et des doutes quant à la qualité du message qui est diffusé. Il y a un effort à faire de vulgarisation de l'information, que ce soit de la part des

scientifiques eux-mêmes mais également des politiques. Mais il faut accepter qu'il existe une part d'incertitude inhérente à la matière.

Des discours anxiogènes

Il y a eu un consensus sur le fait qu'il faut absolument éviter de jouer sur le ressort de la peur pour diffuser de l'information car cela se révèle au final contre-productif.

La diversité des publics et la difficulté à s'y adapter

Il est difficile d'élaborer un message global grand public. Le grand public n'existe pas ; il existe des publics : les professionnels, les jeunes, les élus, les associations, les services administratifs. etc... Tous ont leurs spécificités, leur approche, leur degré de sensibilité et de maturité par rapport aux changements de comportement souhaités. Chaque type de public mérite une approche et des outils pédagogiques adaptés. Cette diversité des publics est à prendre en compte dans le financement des projets, dans l'élaboration des programmations d'actions mais aussi pendant le développement des outils de communication et leur évaluation. Créer des outils adaptés aux publics demande du temps et de l'expérimentation pour vérifier leur efficacité.

Le manque de moyens matériels et humains :

Les actions de communication en Santé-Environnement demandent du temps et des financements pour pouvoir être mises en place efficacement. Il ne faut pas l'oublier quand on finance la société civile ou les associations.

Question 2 :

« Parmi les bonnes pratiques qui peuvent garantir le succès d'une communication, quelles sont les plus incontournables ? »

Privilégier des messages simples, basés sur le quotidien, et positifs :

Il est important de repositionner l'information dans le cadre de vie afin d'intéresser le public qui se sent ainsi directement concerné. Les messages simples sont par exemple d'ouvrir les fenêtres, ce qui n'était pas toujours fait autrefois. Au fur et à mesure du temps, cette pratique se perd, car en même temps, on entend le message sur l'économie d'énergie. Il faut essayer autant que possible d'être concret, pratique. Il faut éviter les interventions de spécialistes et plutôt essayer de comprendre les besoins du public.

Il faut contextualiser les messages. Prenons l'exemple du message sur l'autoroute demandant de réduire la vitesse pour cause de pollution ; cela fonctionne parce le public peut appliquer la préconisation immédiatement.

De la même manière, il faut dédramatiser les messages et ne pas faire culpabiliser les publics. Il faut présenter les préconisations de manière constructive et se concentrer sur des solutions simples, accessibles, pour éviter le rejet de l'information de la part du grand public.

Définir les cibles et adapter le message à ces cibles :

Il faut respecter ce principe de communication de base : une cible = un message. Chaque type de public est sensible à une forme particulière de messages. Ceci implique de déterminer quel canal de communication est le plus pertinent. Mal identifier les médias et les relais réduit l'efficacité du message, et à la longue, peut conduire à l'épuisement des acteurs qui déploient des moyens pour un résultat très faible.

Il est ainsi souvent préférable d'éviter les grandes campagnes de communication. Elles coûtent très cher alors que la plupart du temps, on peut s'interroger sur le bénéfice qui ressort de ce type d'initiative de masse.

Il ne faut pas plaquer des messages, mais essayer de chercher ce qui est attendu par les publics concernés, comment leur expliquer et aller vers leurs besoins à eux, avant de vouloir plaquer nos bonnes idées.

Veiller à la crédibilité des messages (question de la confiance) :

Les messages Santé-Environnement doivent être construits et basés sur des sources sûres. Pourquoi ne pas en confier l'élaboration à des organisations locales qui ont une indépendance financière et qui émanent d'une gouvernance collégiale ?

La représentativité des acteurs qui élaborent les messages de communication est essentielle pour s'assurer de sa cohérence et de sa lisibilité et susciter la confiance du public.

Adapter les thématiques lancées par les agences nationales aux besoins des régions et des territoires :

En général, les préconisations sont définies au niveau national, mais elles ne sont pas toujours adaptées au contexte régional ou ne sont tout simplement pas prioritaires pour certaines régions. Ces préconisations nationales sont dans ce cas généralement peu suivies. Une adaptation des thématiques nationales aux régions et aux territoires permettra également d'impliquer plus facilement les populations.

Faire travailler les acteurs en réseau :

Il est nécessaire de mutualiser les actions dans le domaine de la santé environnementale pour éviter de dupliquer sur plusieurs territoires des actions similaires mais non concertées. L'objectif est de créer une meilleure mobilisation des acteurs et ainsi renforcer leur crédibilité. Cette mutualisation permettrait une meilleure utilisation des ressources, une meilleure connaissance entre acteurs et donc une optimisation des résultats. Ce travail en réseau permettra également de toucher différents publics et de multiplier le nombre de personnes sensibilisées.

Trouver les relais indispensables au plus proche du public.

Il faut charger les acteurs de la société civile, les acteurs associatifs et les acteurs de l'éducation de porter les questions de vulgarisation. Ces acteurs sont au contact direct de la population ; ils comprennent leur perception, leurs problématiques et leurs enjeux. D'autre part, ce sont aussi des acteurs qui sont moins soumis aux pressions politiques ou économiques (mais il faut néanmoins veiller à prévenir un militantisme trop prononcé).

Cette préconisation était néanmoins nuancée par un autre groupe qui considère que nous avons trop tendance à utiliser le relais des associations, qui ne sont pas les plus représentatifs ni les plus nécessaires sur la proximité du public. Bien sûr, le fait de trouver tous ces relais est un souci de démultiplier l'information et de rendre plus crédibles les différents messages portés.

Favoriser les démarches participatives pour un accompagnement dans la durée du grand public :

Les ateliers « terrain » permettent aux participants de s'approprier des sujets complexes et de s'inscrire dans une démarche active.

D'autres associations font des actions au pied d'immeubles, en voyant le public directement en bas de chez lui. C'est très terrain et c'est de cette façon qu'on peut toucher beaucoup de personnes dans les gestes du quotidien.

Développer l'esprit critique du public et son autonomie :

Il faut éviter la passivité du public et lui permettre de prendre conscience des problématiques associées aux questions de Santé-Environnement. Il est nécessaire de développer l'esprit critique des personnes ciblées par les actions de communication institutionnelles pour leur permettre de comprendre les enjeux des thématiques de Santé-Environnement, de faire la part des choses et de diffuser à leur entourage les messages de prévention.

Travailler sur la récurrence des messages :

L'apprentissage se fait par la répétition du message (7 x). Il ne faut pas se contenter de diffuser le message à un instant T, il faut le travailler dans la durée.

Sensibiliser les jeunes, et le public des scolaires.

Il convient de sensibiliser le public scolaire via des actions de communication sur la santé environnementale, ce qui pose la question du calage interministériel.

Question 3 :

« Nouvelles technologies : quelles pratiques existantes ou émergentes promouvoir en matière de communication Santé Environnement ? »

Plusieurs groupes se sont posé en préambule la question de la pertinence même de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information pour la communication en matière de Santé-Environnement. Ils ont ainsi rappelé que :

- L'utilisation de ces outils pouvait se révéler contradictoire avec les préconisations en matière de Santé-Environnement (pollution électro-magnétique)
- Ces outils ne constituent pas un support tous publics car ils ne sont pas accessibles à tous et que, même si l'utilisation se répand dans le public, aujourd'hui encore un certain nombre de personnes ne sont pas équipées. Il faut donc particulièrement veiller à bien faire correspondre le canal aux cibles car on ne peut pas toucher tous les publics à la fois avec les nouvelles technologies.

Néanmoins, s'il ne faut pas oublier les autres supports de communication, les participants s'accordaient tous sur le potentiel de ces outils, notamment pour toucher de manière très rapide un maximum de cibles et également pour toucher les jeunes.

Parmi les valeurs ajoutées de ces outils, les groupes ont relevé :

Mettre en réseau et partager des informations entre pairs

Les nouvelles technologies peuvent être utilement mises à contribution pour constituer des réseaux d'acteurs Santé-Environnement et les faire vivre sur le long-terme en leur permettant d'échanger les pratiques.

Mutualiser des informations et des pratiques via les banques de données

Pourquoi ne pas créer une véritable banque de données des supports et des outils de communication Santé-Environnement ? Si on est à un bout de la France, on peut bénéficier du travail et de l'outil développé par quelqu'un qui est à l'autre bout. Certains outils ont besoin d'être adaptés au contexte régional et local de certaines populations, mais il existe beaucoup d'outils, et « Juste un peu d'air » en est un bon exemple, qui peuvent être utilisés partout, avec la même efficacité.

Répondre aux questions du public via des forums de question

Les forums de questions sur des portails avec des réponses qui sont validées ou proposées par un comité scientifique ou d'experts ; ça permet de répondre à des questions très précises. On voit avec tous les sites très grand public que des milliers de personnes souhaiteraient qu'on réponde précisément à leurs questions. Mais en même temps, l'information doit être validée et fiable scientifiquement.

Regrouper l'information et la personnaliser via des listes de diffusion/newletters ou SMS

Le besoin de regrouper les informations est aussi nécessaire pour le grand public car aujourd'hui on assiste à une dispersion de l'information du fait de la multiplicité des sites internet existants sur le sujet. Il faudrait regrouper les sources d'information via des listes d'information auxquelles les citoyens pourraient s'inscrire et choisir ainsi eux-mêmes les contenus qu'ils souhaitent recevoir.

Ces outils permettent également de personnaliser les messages : newsletters ou envois de SMS aux personnes allergiques ou sensibles en cas d'alerte pollen ou pollution.

Disséminer l'information via les réseaux sociaux :

Les réseaux sociaux sont devenus aujourd'hui incontournables pour toucher un public plus large et plus jeune. Ces outils permettent de démultiplier l'effet de bouche-à-oreille. On constate que le partage d'information entre pairs est beaucoup plus efficace que la diffusion de l'information par un expert. Ces informations circulent à un niveau d'égalité. Ce n'est pas un expert qui donne un avis à la ménagère de moins de 50 ans ; une autre ménagère de moins de 50 ans partage son expérience et son avis. Et elle a beaucoup plus de chances de convaincre son interlocuteur que l'expert. Le fait est que les réseaux sociaux permettent ce bouche-à-oreille qui est démultiplié à l'échelle de la technologie en question. La question de la modération de ces sites est essentielle afin de s'assurer de la fiabilité et de la qualité de l'information.

Une association rapporte qu'elle a réussi à créer le buzz sur une vidéo qui allait être publiée sur YouTube, en publiant une phrase ou deux sur Facebook sur des sujets qui touchent les jeunes et avec quelques phrases disséminées de temps en temps. Cette stratégie de teasing leur a permis de toucher beaucoup plus de monde et de démultiplier l'impact de leur vidéo.

Utiliser les applications pour smartphones :

Les applications pour smartphones sont accessibles aux jeunes, un public prioritaire. Quoi de mieux en effet pour faire passer auprès des jeunes des messages de prévention que d'utiliser un outil, le téléphone portable, qu'ils ont permanence en main ?

Un groupe a proposé de ne pas se contenter de créer des applications et de développer des partenariats avec les propriétaires des applications les plus téléchargées sur le web, pour y insérer un certain nombre de messages sur les thématiques Santé-Environnement et favoriser ainsi leur diffusion.

Mobiliser par les pétitions en ligne

Les pétitions en ligne mobilisent de manière très large et immédiate ; ça permet aux personnes de faire une action citoyenne. Là aussi, il existe des bémols. Il faut faire attention à la fiabilité de l'information que l'on va donner et aux suites qui sont données à ce genre d'actions.

Des spots vidéo très concrets et concis à multiplier sur les lieux publics :

Une autre idée, ce n'est pas une nouvelle technologie, est d'utiliser le support vidéo, les spots visuels, etc., qui pourraient être multipliés et proposés plus facilement sur des lieux publics, que ce soit dans le bus ou dans la salle d'attente d'un médecin. Pourquoi ne pas créer des spots où l'on va pouvoir travailler les messages, être très concret, très concis, accrocheur, et les dispenser dans des espaces publics ? Par exemple, les consignes de sécurité et les règles sanitaires dans une piscine pourraient être mises sous forme vidéo.

Ce genre de pratiques est facilement compréhensible par la grande majorité de la population, y compris des gens qui seraient malentendants. Cela permet de travailler sur le visuel et l'action, et sur des publics en insertion sociale qui ne parlent pas forcément très bien le français et ont beaucoup de mal à se repérer dans la jungle des préconisations.

Favoriser l'apprentissage via le e-learning

Le e learning est un outil d'acquisition des connaissances autour des thématiques de Santé-Environnement. La mobilisation de l'Éducation nationale est obligatoire pour réfléchir à ces outils numériques tels qu'ils sont aujourd'hui ou qu'ils pourraient être demain pour développer la promotion et la connaissance en santé environnement.

Synthèse à chaud des échanges, par Hervé CAZENABE

Deux constats qui se dégagent des échanges :

- La question de la complexité du sujet de la Santé-Environnement, et même quelquefois son côté contradictoire. Les problématiques sont controversées et il est parfois difficile d'avoir un message de communication simple pour aborder ces sujets complexes ;
- Le fait que dans le PNSE et les PRSE, la communication n'a pas toujours été prioritaire parce que c'est un axe qui demande un temps de traitement peu compatible avec notre culture actuelle du résultat le plus immédiat possible.

Je classerais les idées fortes issues de cet atelier en 3 catégories :

1/ Améliorer la lisibilité des communications Santé-Environnement

Nous avons besoin de diffuser des messages extrêmement simples en lien avec les besoins du public et leur quotidien. Il faut montrer des gestes simples, quelquefois oubliés, et éviter les messages contradictoires. Par exemple, j'ai entendu pendant nos échanges la question d'« aérer ou isoler ? Quels choix faire ? Est-ce qu'on ouvre 10 minutes ses fenêtres, quitte à perdre un peu d'énergie de chauffage ou pas ? ».

Parfois ces messages Santé-Environnement peuvent être anxiogènes et donc contre-productifs pour des communicants ou des éducateurs. Il y a derrière cette question la problématique de la fiabilité de l'information scientifique et comment ces informations complexes sont appréhendées par la population. Mais cela peut aller jusqu'à des problèmes de crédibilité de l'information liés à des enjeux politiques sur des informations qui dérangent.

Enfin, il faut revenir au B.A.-ba : utiliser les bons messages pour les bonnes cibles, sachant que dans notre domaine, les cibles sont multiples et variées. Des professionnels, des jeunes, des élus, des consommateurs, etc...

2/ Développer la mise en réseau des acteurs

Les acteurs impliqués sur la Santé-Environnement sont nombreux : la société civile, les associations de consommateurs, les associations environnementales, les associations de santé, les professionnels du bâtiment, les bailleurs sociaux, etc...

Cette mise en réseau des acteurs vise à :

- **Une meilleure diffusion de l'information** : ces acteurs sont les premiers relais d'information sur les territoires. Mais ils doivent également s'appuyer sur les médias locaux, les « réseauter », mieux qu'actuellement, et les associer plus systématiquement aux actions de terrain.
- **La mutualisation des compétences et des connaissances** : pour favoriser cette mutualisation, il faut développer des actions communes. Trop souvent les acteurs ne

se côtoient pas sur les territoires et développent des actions parallèles sans se concerter. Il faut également penser à la mutualisation à l'échelle d'un territoire ou d'une région : il faut exporter cette connaissance commune, par exemple via une banque de données, pour que les outils utilisés dans une région puissent être utilisés dans une autre.

3/ Privilégier une communication de proximité

Avec, en premier lieu, la question de la place à donner aux nouvelles technologies de la communication. Les outils de sensibilisation aux questions de Santé-Environnement doivent correspondre aux modes actuels de consommation de l'information. Aujourd'hui, on consomme de l'information : il faut qu'elle soit rapide et de préférence en images. Il faut en tenir compte. C'est pourquoi les applications pour les *smartphones*, les *web télévisions*, etc., sont des supports intéressants, mais ce ne sont pas les seuls. Il faut faire attention à la fracture des générations. Tout le monde n'a pas accès à Internet encore aujourd'hui, il ne faut pas l'oublier. Se pose également la question des nanofréquences, de la WiFi et de leur impact sur la santé et sur l'environnement. Donc, la vigilance reste de mise dans la promotion des nouvelles technologies.

En matière d'éducation, d'information et de sensibilisation, il est nécessaire de mettre en place des ateliers pratiques, simples et « très terrain », qui s'appuieraient sur les gestes au quotidien. Cet impératif doit être pris en compte dans la manière dont la Santé-Environnement est enseignée dans les programmes scolaires

En termes de messages, il faut être le plus positif possible et ne surtout pas dramatiser. Tout en restant sur un format relativement court pour que ce soit audible par nos cibles.

Autres axes à développer : les démarches participatives qu'il faut inscrire dans la durée. Il y a eu des essais, mais ils ont bien souvent été avortés. Il faut développer cette question de la participation, en particulier dans les territoires, ce qui aidera également à renforcer la mise en place des réseaux. En effet, il faut veiller à ne pas rester dans l'entre soi, « entre sachants ». Il est essentiel de développer des actions citoyennes. L'exemple des pétitions sur Internet a été cité. Une autre initiative intéressante qui s'est dégagée : faciliter les forums de questions, mais en tenant compte du problème de validation de l'information et de la modération des réponses. Il faut envisager la question de l'action citoyenne de façon plus large, c'est-à-dire avec ou sans Internet. Cette médiation et cette sensibilisation auprès du grand public doivent être davantage portées par la société civile, en particulier par les associations mais cela nécessite qu'elles se dotent de moyens pérennes et solides pour remplir cette fonction.

La conclusion de cet atelier : la communication en matière de Santé-Environnement est un sujet complexe, et ce n'est pas toujours facile d'y apporter une réponse simple.