

DE L'INFODÉMIE À L'INFOPANDÉMIE

l'OMS face aux (des)informations virales

ÉLIZABETH GARDÈRE

Le néologisme infodémie est une contraction des noms communs information et pandémie. Il en est de même de l'infopandémie concomitante avec la période Covid-19. Un constat s'impose dans une temporalité courte. La désinformation est autant virale que le virus fait l'objet d'informations préventives, palliatives et correctives. Triptyque connu de la gestion de projet et qui prend ici son sens dans la gestion de crise sanitaire. Cela questionne les modalités de circulation de ce flux d'informations et/ou désinformations, les *Fake News* lorsque le message est faux. L'usage des médias sociaux et des supports numériques confère, arbitrairement, à l'imédiateté une valeur de légitimité des données véhiculées, postulat largement à remettre en cause. En effet, faute de garant de la véracité et vérité de l'information diffusée, pléthore de messages contradictoires cohabitent semant la confusion et alimentant la controverse auprès des récepteurs. La situation de la crise sanitaire et la circulation numérique de l'information sont le prolongement naturel de la culture numérique dans un contexte de distanciation sociale. Faute de lien réel, le lien virtuel le supplée en lieu et place du présumé délitement du lien social causé par les usages numériques. Toutefois, des stratégies d'influence et de manipulation sont sous-jacentes à la massification des informations, dites virales, avec la propagation des *Fake News*. La question de la confiance dans les autorités est à nouer et à développer pour que la parole scientifique et publique puisse avoir leur place efficace et regagner la confiance de l'agora dans le respect des principes démocratiques de la liberté d'expression.

Il s'agit d'agir en amont et aval de la pandémie en informant la population, or cela implique la compréhension de ses causes. Margaux Mathis, Chargée de Projet, Gestion des risques infectieux, Programme d'urgences sanitaires à l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), Genève, Suisse est, entre autres, en charge de cette mission. Son témoignage soulève la question de comment gérer l'infodémie à l'OMS? Depuis le début du XXI^e siècle, on dénombre beaucoup plus d'épidémies avec une nette augmentation du recensement. Le lien de causalité est simple. Avec des facteurs accrus d'urbanisation et l'accroissement des flux des voyages internationaux, la circulation des maladies s'accélère et gagne la planète le temps d'un trajet d'un passager malade. Face à cela, une déferlante d'informations plus ou moins fiables se propage en fonction de la courbe épidémiologique. L'observation des courbes est significative d'un constat. Tandis qu'il y a des décrochages pandémiques lorsque l'épidémie diminue, l'infodémie au contraire augmente réactivant la méfiance et la défiance des mesures de précaution sanitaire.

La population s'informe de manière sporadique, voire anarchique, sans se préoccuper de la nature de la source ni du contexte dans lequel l'information est diffusée. Décontextualisée et sans source avérée, l'information a une fiabilité relative à l'émetteur et non une véracité contrôlable et irréfutable. En cherchant des réponses, elle trouve davantage à alimenter les rumeurs qui circulent entraînant un sillage de peur et d'incertitudes face à la complexité des informations manquant de cohérence. L'OMS dresse le constat que les rumeurs sont plus attractives que les informations fiables et font le buzz des influenceurs d'opinions postant sur les médias sociaux de pseudo-bonnes pratiques. En matière d'impact, l'OMS met en place des moyens d'intervention pour lutter contre ce fléau où conjointement, pandémie et infodémie rendent difficile la prise en charge de la santé car il y a des discours discordants. Les conseils mis en ligne hors autorités compétentes, peuvent être faux et dangereux. Pourtant, ils restent à désamorcer ayant des effets directs et externalités négatives sur la santé par mauvaise compréhension voire interprétation des contenus.

La défiance de la science et des autorités publiques autour d'actions ciblées stigmatise cette fragilité informationnelle en affaiblissant la cohésion sociale. Le délitement du lien social est issu de la manière de s'informer. L'information est dématérialisée et sporadique, anachronique et son flux est un agrégat de données valides et invalides. Flux généré par les usagers et qui se diffuse largement sans freins et peu de filtres ouvrant la voie à des voix plurielles incohérentes.

Face à ce constat, comment gérer l'infodémie? De quels moyens dispose l'OMS qui cherche à comprendre la propagation de l'information plus ou moins fiable,

à vérifier l'information avant de la transmettre aux institutions, organisations et grand public? L'une des méthodes est d'envisager l'infodémie telle une science basée sur des données avec une courbe de mesure de l'impact. Ainsi, lors de l'envolée de l'infodémie, une lecture compréhensive des causes a pour but de trouver des solutions pour renforcer la résilience des communautés. L'infodémiologie est basée sur des preuves scientifiques qui reposent sur des comportements et des situations réelles. Il s'agit d'une science interdisciplinaire dont le développement est programmé par l'OMS avec un agenda de recherche en 2021 sur la gestion de l'infodémiologie. De nouvelles professions, tels que les gestionnaires de l'infodémie apparaissent pour proposer des mesures d'intervention et de prévention avec des outils d'analyse sur les moyens de riposte des *fakes*. La méthodologie de travail est fondée sur un cadre documentaire et d'actions en infodémiologie :

- L'écoute et l'analyse des préoccupations sont des outils pilotes qui s'intègrent dans la démarche 320 (EPI-WIN) de l'OMS, avec une analyse faite en quatre langues des préoccupations de la population en temps réel. Cela donne des occurrences pour le traitement des sujets fréquemment véhiculés sur les médias sociaux. Il s'agit de faire de la veille numérique sur le référencement des mots-clés et de dégager des tendances sur lesquelles réagir. La mise en place de conférences internationales pour définir un cadre harmonisé est une tendance qui gagne à se développer sur les médias sociaux pour cibler les interventions. Or il subsiste des éléments perturbateurs dont la classification est en cinq catégories : les causes ; les symptômes et la transmission ; les traitements ; les actions des autorités ; les informations et l'engagement des autorités. La plateforme EARS est une aide pour les décideurs politiques ;
- La vulgarisation sur les risques offre à un public ciblé la bonne information au bon moment pour se protéger. Des kits de connaissance hebdomadaire sur les dernières avancées scientifiques sont proposés dans un langage simple donc accessible à tous. De même, des vidéos courtes à destination des jeunes atteignent ce public volatile ;
- La résilience face à la désinformation est la mission de l'*Health Literacy* pour augmenter les connaissances sanitaires. Son objectif est de lutter contre l'iniquité en santé car il faut souligner que 44 % de la population mondiale n'ont pas accès à internet. La littératie en santé renvoie à la capacité d'obtenir, de traiter et de comprendre les informations nécessaires à la prise de décisions éclairées et à l'utilisation appropriée des services en matière de santé. Un niveau de littératie satisfaisant a donc le potentiel de faciliter la compréhension des rai-

sons derrière les recommandations communiquées par le gouvernement pour limiter la propagation pandémique. Les personnes présentant un bon niveau de littératie en santé seraient plus aptes à accepter les recommandations et à se montrer positives et solidaires lorsqu'elles sont mises à jour et évolutives. Il s'agit d'anticiper l'imprévisibilité par des recommandations préventives;

1. La mobilisation et l'autonomie des communautés sont des leviers méthodologiques. Il s'agit ici de déterminer les comportements adoptés afin que EPI-WIN de l'OMS puisse échanger et collaborer avec les jeunes pour concevoir des supports pertinents et des dialogues avec les représentants du monde du travail. En 2022, plus de 90 webinaires sur la COVID existent et circulent à destination du grand public;
2. Disposer de ressources est nécessaire pour la mise en œuvre des actions de l'OMS. Aussi faut-il identifier les problèmes des chercheurs et des décideurs politiques pour faire un recueil des bonnes pratiques et les mettre en œuvre. Telle est la vocation de la 74^e assemblée de la science qui s'est tenue les 24 mai au 1^{er} juin 2021 où l'infodémiologie fut au cœur des discussions.

L'ensemble de droits et devoirs de l'exercice de la liberté d'expression est mis à mal par l'infodémie. Face à ce constat, un certain nombre de prises de décision qui sont actées pour endiguer le choc et faire passer des mesures qui auraient été difficiles à faire passer en d'autres circonstances. L'opportunité de la pandémie ferme certains accès aux sources de l'information et développe une sphère de la communication publique des intermédiations des pouvoirs.

Les effets amplificateurs des crises sanitaires et communicationnelles ont entre autres causes :

- La crise géopolitique et le contrôle de l'information ;
- La polarisation plus grande du débat public et la fragilisation de l'information qui est controversée, ouvrant à la violence des pratiques de réception de l'information ;
- La crise technologique achoppe avec le changement de paradigme pour la délibération du débat national qui est en concurrence avec des contenus qui n'ont rien à voir les uns avec les autres et se télescopent en désavantageant les informations importantes ;
- La crise de la confiance sur la fiabilité de l'information est un frein à l'intérêt porté ;

- La crise économique des médias avec un danger qualitatif de l'information. Des solutions structurelles sont envisagées pour y remédier :
- La politique menée face à des phénomènes amplifiés (rumeur, haine, fake) dont l'influence dans l'espace public est accentuée ;
- Face à la désinformation, il faut traiter les symptômes en traitant les contenus et s'intéresser aux causes avec une régulation informationnelle pour le maintien de la démocratie et la régulation des médias, voire l'autorégulation des journalistes ;
- Reconstruire un système de garanties dans le droit fil de la déclaration universelle de l'article 19 avec des évolutions juridiques.

Un constat dressé par l'OMS en 2019 sur les médias sociaux, atteste que les 69 % de la population s'informent en ligne ; 24 % font confiance ; 67 % craignent de ne pas faire la distinction entre le vrai et le faux ; 9 % ne se sentent pas concernés par ce type d'information. Depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020, ses conséquences sur la conjoncture économique sont régulièrement analysées et documentées via les indicateurs mensuels et trimestriels. Non seulement les pics épidémiologiques sont observés, mais leurs causes, et les effets des mesures prises ainsi que les répercussions sur la conjoncture économique, avec la chute de certains secteurs et l'essor de nouveaux métiers de prestations de service, et le rôle des médias sociaux. Le taux de pauvreté ou encore les effets de la pandémie sur la vie en général sont des indicateurs sur la croissance d'un pays en temps de crise. Si l'arithmétique de la crise sanitaire est éloquente, son analyse atteste de la perte de revenu national assumé par les entreprises et les mesures pour y pallier avec, en France, selon l'INSEE, un partage de la perte de revenu national passant à 80 % environ pour les administrations publiques et se réduisant d'autant pour les entreprises si l'on tient compte des aides publiques comptabilisées en transferts en capital, non intégré au revenu disponible qui a peu augmenté.

Les stratégies de communication proposées tiennent compte de plusieurs facteurs, comme la compréhension des informations sur la pandémie, la confiance du public, la perception des risques, les normes sociales et la résilience communautaire. Les stratégies et les messages clés qui se dégagent autour des conséquences psycho-sociales, la perception et mesure des risques, les normes sociales face à la résilience communautaire dans l'effort collectif. Si l'objectif tend vers une littératie accrue, force est de constater que trop d'obstacles communicationnels entravent la démarche entravant la responsabilité individuelle adossée à la démarche collective d'information et d'engagement pour lutter contre les effets dommageables de la désinformation ou sur

information qui sont préjudiciables à la compréhension donc à l'adhésion aux recommandations. Les exemples accompagnent l'effet de proximité et d'appropriation dès lors que le message demande de sortir de sa zone de confort, ils sont des leviers au changement. Il convient alors de planifier, mettre en œuvre et apprécier la qualité des communications à partir des cinq principes suivants : la transparence, l'équité, la cohérence, la coordination et la prévisibilité. Cela est réalisable en outillant la population afin qu'elle puisse distinguer les activités dites à faible risque de celles à risque élevé, et veiller à ce que des mécanismes de soutien soient mis en place pour favoriser les options à faible risque. En communiquer sur les avantages et les inconvénients de différents choix responsables, il devient possible d'envisager une approche centrée sur la réduction des méfaits dans certaines situations où les restrictions paraissent peu viables à long terme. Le seuil d'acceptabilité fluctue ainsi par la résilience communautaire où diffuser une information et mobiliser les partenaires multisectoriels et leaders d'opinion des communautés locales permet de mettre en valeur les succès obtenus par la communauté en réponse à la crise.

Une précaution communicationnelle en situation de crise est requise : limiter le nombre de messages et les communiquer simplement, par exemple en utilisant des éléments visuels en appui. Il convient de préparer le public visé au fait que les recommandations peuvent changer si de nouvelles connaissances sont disponibles. En communiquant l'information à l'aide d'un message bref, ainsi que les sources d'information, cela favorise l'expression d'opinions diverses en évitant la censure et la désinformation, voire la discrimination.

La capacité des individus à analyser de manière critique l'information est cruciale dans ce contexte d'infodémie. La désinformation propagée dans les médias d'information et les médias sociaux nuit à la confiance envers les institutions et fait obstacle à l'adoption de comportements. Lorsque la confiance institutionnelle est élevée dans la population, on observe des comportements coopératifs et altruistes de la part des citoyens et ces derniers tendent à se conformer aux normes et aux directives institutionnelles en suivant les instructions et les recommandations des autorités sanitaires.

Le principe démocratique est de préserver l'émergence d'opinions diverses, de critiques et de désaccords afin de permettre le débat public. Toutefois, celui-ci ne devrait pas nuire ou décrédibiliser l'action gouvernementale et les messages de la santé publique. Face à la surabondance d'informations et pour favoriser la confiance, l'accès à une information provenant de sources crédibles est requis. Pour lutter contre la désinformation, la présence d'experts de la santé dans les médias est nécessaire tout autant que la vérification de la source, l'exactitude et la crédibilité des informations.