

Lutter contre la désinformation et les rumeurs

Par Warren Feek

MISE EN PERSPECTIVE

Les rumeurs infondées et la désinformation constituent un problème majeur pour tout ce qui a trait aux questions de développement, dès lors qu'il s'agit de communication, de participation communautaire ou de stratégies médiatiques. Prenons le cas de la COVID-19, on ne peut plus actuel : quelle est la meilleure réponse ? Quelles stratégies pourraient être adoptées ? Nous aimerions connaître vos avis et critiques sur les formations, analyses et propositions de stratégie suivantes, en vous basant sur les données partagées sur la plateforme de la Communication Initiative (CI).

LE DÉFI

La COVID-19 est un **terreau extrêmement propice** à la désinformation et aux rumeurs, qu'elles soient accidentelles et fortuites, ou délibérées et malveillantes. Nous avons tous besoin d'aide pour séparer le bon grain de l'ivraie parmi la masse d'informations dont chacun est abreuvé.

La COVID-19 **nous a pris au dépourvu du jour au lendemain**. Nous ne disposons d'aucun corpus de connaissances préalablement établi. Par ailleurs, les informations fiables sur la COVID-19 ne cessent de changer, même sur des questions d'importance vitale. Ainsi :

- Une personne asymptomatique peut-elle transmettre le virus ?
- Si oui, quels sont les niveaux d'infection asymptomatique ?
- Combien de temps le virus peut-il survivre sur différentes surfaces ?
- Quels sont les effets du virus sur les enfants et les adolescents ?
- Quelle est la nature et quelles sont les tendances observées s'agissant des schémas épidémiologiques ?
- Quelle est l'efficacité des médicaments déjà approuvés pour d'autres problèmes de santé ?
- Dans combien de temps disposera-t-on un vaccin ?

- Les personnes ayant déjà contracté la COVID-19 peuvent-elles être réinfectées ?

Tout cela représente un terreau qui alimente rumeurs et désinformation.

Les **stratégies globales de contrôle de la maladie** adoptées font toute la différence en ce qui concerne la réceptivité des populations aux rumeurs et à la désinformation.

Ces stratégies devront garantir :

- L'exactitude, la fiabilité et la cohérence des informations fournies ;
- La crédibilité et la réputation des personnes qui communiquent ces informations ; et
- La résonance auprès de la population - celle-ci se mobilise-t-elle ?

Si tout ou partie de ces points ne sont pas respectés, la probabilité de voir les rumeurs et la désinformation gagner du terrain et se propager augmente.

La **présence presque généralisée** des téléphones portables et autres smartphones, des réseaux sociaux et des groupes WhatsApp (et leurs équivalents) contribue à apporter de l'eau au moulin des rumeurs et de la désinformation. De nos jours, chacun d'entre nous peut diffuser des nouvelles ou des informations de manière instantanée, sans la moindre contrainte numérique, temporelle ou géographique et sans avoir à passer par les étapes de vérification des faits ou d'édition. L'exactitude, la crédibilité et la résonance des informations auprès de la population sont indispensables.

En matière d'actions spécifiques entreprises pour répondre efficacement à l'épidémie de COVID-19, **s'il existe un écart majeur entre la nature de l'action promue et son degré de faisabilité** parmi les individus et les communautés, les conditions réunies ne seront que plus favorables à la propagation des rumeurs perturbatrices et de la désinformation. Ces recommandations globales incluent diverses actions : maintenir une distance d'environ deux mètres entre chaque personne, se laver les mains au savon et à l'eau plusieurs fois par jour, porter un

masque, fermer les entreprises, rester à la maison, et annuler tous les événements où les gens se rassemblent habituellement en nombre, comme les mariages et les funérailles. Combinée à d'autres stratégies, cette approche semble être d'une importance vitale pour agir efficacement contre la COVID-19. Cependant, afin d'éviter de créer un terreau fertile où les rumeurs et la désinformation risqueraient de prospérer, ces stratégies devront être introduites et mises en œuvre en tenant compte du contexte propre à chaque pays et à chaque communauté.

Il semble que l'on soit confronté à un cercle vicieux qui met à mal toute action efficace, tout en faisant le lit des rumeurs et de la désinformation quant aux défis que pose la COVID-19. Qu'est-ce qu'un fait ? **Qu'est-ce qu'une information exacte ?** En ce qui concerne la COVID-19, la tendance dans de nombreux pays semble être à l'amalgame entre, d'une part les faits et les informations exactes, et d'autre part, les opinions, les aspirations et les préférences idéologiques, pour finalement présenter cet imbroglio comme étant la vérité. Dans ce contexte, les rumeurs et la désinformation se multiplient. Faire face à ce défi est primordial pour agir efficacement en faveur du développement et de ses priorités, à commencer par la lutte contre la COVID-19.

Comme pour toutes les questions de développement, les engagements, les analyses et les actions qui tiennent compte et œuvrent en faveur **de l'égalité des genres, des revendications locales, des langues minoritaires, des perspectives socioéconomiques et autres** sont d'une importance vitale non seulement sur le principe, mais aussi en termes d'efficacité. Ce sont les soubassements des points que nous allons aborder.

STRATÉGIES - Que devons-nous faire ?

Voici six points clés issus des connaissances partagées à ce jour sur la plateforme de la Communication Initiative. Ils traitent des manières de gérer les enjeux liés à la désinformation et aux rumeurs.

A. Allez vers les gens ; ne vous attendez pas à ce qu'ils fassent le premier pas :

Postulat : Nous faisons tous partie de réseaux, que ce soit en ligne ou au sein de communautés. Ces réseaux étant tous interconnectés, l'effet d'échelle est de taille.

Conseils :

1. Que ce soit en personne ou en ligne, trouvez des moyens d'identifier les réseaux les plus populaires et les plus prévalents, et investissez ces espaces.
2. Ne créez pas votre propre plateforme ou votre propre espace dans l'espoir que les participants accourront en nombre.
3. Identifiez et intégrez les réseaux les plus populaires et les plus influents. Les responsables au sein de ces réseaux sont souvent les plus crédibles aux yeux des autres membres. Et cette crédibilité est renforcée par l'autorité qu'ils exercent sur leurs propres plateformes.
4. Sollicitez l'accès aux différents points de rencontre : réunions de communautés locales, réseaux de médias sociaux populaires, collectifs de femmes, réseaux de journalistes, alliances gouvernementales locales, milieux artistiques et musicaux, producteurs et présentateurs radio régionaux et nationaux, spectacles de divertissement populaires, etc. Chaque contexte présentera ses propres particularités.

Conseil de lecture : **[Social Media Initiative in Ukraine: Analysis of Online Conversations on Polio, Vaccination, and Routine Immunization](#)** [Les initiatives menées sur les médias sociaux en Ukraine : analyse des conversations en ligne ayant trait à la polio, aux vaccins et à la vaccination de routine] (*en anglais*)

B. Associez données scientifiques probantes et procédés narratifs, en particulier à travers la voix de personnes directement touchées:

Postulat : Les communications répondant à une désinformation flagrante ou coupant l'herbe sous le pied à la diffusion de rumeurs ou fausses informations potentielles doivent trouver un écho auprès du public. Les faits seuls sont rarement suffisants. La plupart des personnes s'y intéressent et s'impliquent lorsqu'on leur raconte une histoire.

Conseils :

1. Gardez à l'esprit que les histoires et témoignages trouvent un écho auprès du public.
2. Placez au centre de toute stratégie de communication la voix et le récit des individus ayant contracté ou risquant de contracter la COVID-19.
3. Identifiez les principaux canaux de diffusion au sein de votre environnement et collaborez avec eux : stations de radio, séries télévisées ou conteurs appartenant à la communauté locale.
4. Essayez de découvrir quels récits sont les plus parlants, ceux dont l'écho résonne le plus auprès des diverses couches de la population.
5. Demandez aux personnes de la région de relater leurs propres témoignages, en utilisant les mots de leur choix. L'authenticité est un élément absolument essentiel.

*Conseil de lecture : **[How Organisations Promoting Vaccination Respond to Misinformation on Social Media: A Qualitative Investigation](#)** [Comment les organisations prônant la vaccination répondent à la désinformation sur les médias sociaux : une enquête quantitative] (*en anglais*)*

C. Identifiez et nommez la « source » et les motivations invoquées à l'origine des rumeurs et de la désinformation :

Postulat : La plupart d'entre nous ne sommes pas en mesure de mettre un nom sur les sources qui instillent, alimentent ou amplifient des rumeurs spécifiques ou des éléments de désinformation dans nos environnements locaux et nationaux. Il est donc difficile de porter un jugement éclairé quant à leur exactitude ou leur crédibilité.

Conseils :

1. Encouragez l'éducation aux médias.
2. Ne partez pas du principe que les individus connaissent les sources des rumeurs/des éléments de désinformation et leurs motivations sous-jacentes.
3. Identifiez et nommez les sources des rumeurs et des éléments de désinformation, et/ou les acteurs qui les disséminent.
4. Décryptez et révélez les motivations éventuelles du communicant en cause (par exemple l'argent, la politique, l'ambition ou les anecdotes personnelles, l'idéologie). Ainsi, vous contribuerez à le discréditer et à neutraliser sa force de frappe.

*Conseil de lecture : **Managing Misinformation in a Humanitarian Context** [Gérer la désinformation en contexte humanitaire] (en anglais)*

D. Amorcez un dialogue répondant aux inquiétudes du public sous la forme d'une conversation :

Postulat : Comme précisé ci-dessus, nous ignorons encore beaucoup de choses sur la COVID-19, et nous en apprenons un peu plus chaque jour. Les faits peuvent évoluer, la preuve en est.

Conseils :

1. Dans ce contexte, comme dans d'autres liés au développement, la valeur des canaux de communication traditionnels est considérablement amoindrie. Trop de questions restent en suspens.
2. Entamez et encouragez des discussions adaptées à la population, que ce soit en ligne ou dans d'autres environnements.
3. Tirez parti de ces conversations pour instaurer un dialogue avec les citoyens et entendre leurs questions et leurs préoccupations.
4. Assurez-vous de la présence, dans ces conversations, de personnes considérées comme crédibles.
5. Vérifiez ou remettez en question les sources d'informations citées dans les conversations, en gardant à l'esprit que la désinformation délibérée revêt parfois les contours d'une communication officielle provenant d'une source dont la réputation est établie.
6. Évitez d'adopter une approche didactique ou omnisciente.
7. Gardez-vous de mettre en avant quelque affiliation politique ou idéologique que ce soit dans vos messages.
8. Attribuez des ressources afin d'établir et d'animer ces conversations.

Conseil de lecture : **[Key Considerations: Online Information, Mis- and Disinformation in the Context of COVID-19](#)** [Considérations importantes : informations, éléments de désinformation et fausses informations dans le contexte de la COVID-19] (*en anglais*)

E. Cela va sans dire, mais vérifiez vos propres affirmations.

Postulat : Rien n'est plus dommageable pour une stratégie visant à contrer la rumeur et la désinformation que de s'appuyer sur des faits et des informations erronés.

Conseils :

1. Vérifiez vos sources.
2. Vérifiez vos affirmations.
3. Vérifiez les images et les vidéos.
4. Vérifiez les cartes.
5. Maîtrisez les notions fondamentales.
6. Soyez particulièrement transparent par rapport à tout ce que nous IGNORONS sur la COVID-19.
7. Gardez à l'esprit que l'humilité peut contribuer grandement à renforcer la confiance dont vous avez besoin pour contrer les rumeurs et la désinformation.

Conseil de lecture : **[Covering COVID-19: Handbook for Journalists](#)**
[Couvrir l'actualité de la COVID-19 : un manuel à l'attention des journalistes]
(en anglais)

F. Prêtez attention aux leçons tirées des précédentes crises sanitaires :

Postulat : Se souvenir des succès antérieurs et tirer les leçons des pandémies précédentes confère une autorité supplémentaire au moment de formuler des recommandations ou des conseils en faveur de stratégies probantes pour répondre aux défis actuels, à l'image de la COVID-19.

Conseils :

Appuyez-vous sur le cas de l'épidémie d'[Ebola](#), même si les exemples de la [grippe A \(H1N1\)](#), du [SRAS](#), de la [poliomyélite](#) ou du [VIH/SIDA](#) sont également pertinents.

1. Admettez que les degrés de confiance et d'influence dont bénéficient les organisations clés au sein des communautés constituent des paramètres cruciaux.
2. Adoptez en priorité une approche ascendante, notamment en impliquant dès le départ les responsables de communautés.
3. Notez que les lois sont primordiales dans le contrôle d'une épidémie.
4. Attribuez un rôle aux survivants : leur participation est essentielle afin de restaurer la confiance envers le système de santé.
5. Intégrez la logique selon laquelle les interactions avec les patients permettent de développer les connaissances sur les mécanismes de transmission.

Conseil de lecture : [**An Exploratory Study to Examine the Effectiveness of Community Based Ebola Virus Disease Prevention and Management Strategies in Bo District, Sierra Leone**](#) [Étude exploratoire en vue de l'examen de l'efficacité des stratégies communautaires de prévention et de prise en charge de la maladie à virus Ebola dans le district de Bo en Sierra Leone] (*en anglais*)

DONNÉES ET CONNAISSANCES COMPLÉMENTAIRES POTENTIELLEMENT PERTINENTES *(en anglais)* :

1. ***Dynamics and Motivation of Online Pro- and Anti-vaccination Lobbyists in Nigeria: A Qualitative Exploration.***
2. ***Why Vaccine Mistrust Is a Relationship Problem***
3. ***Vaccine Hesitancy and Online Information: The Influence of Digital Networks***
4. ***Quick Links #9: Fake News***
5. ***Engaging Influencers: Building Trust***
6. ***The Polio Network - RUMOURS***
7. ***The COVID-19 Communication and Community Engagement Hub - MISINFORMATION***

Veillez nous faire part de vos critiques et commentaires afin de nous aider à compléter ces recommandations stratégiques.