

Crise sanitaire : informer, désinformer, mésinformer... communiquer ?

Flavie CHATEL

www.coreb.infectiologie.com

FC / Mission COREB nationale / 2022

1

Communiquer sur le risque au quotidien Une information sous haute tension

- Un sujet bien connu des médecins : consultations d'annonce, prévention, éducation thérapeutique...
- **Risque réel ≠ risque ressenti**
- Hors crise : question de confiance et légitimité
- La communication doit être travaillée en amont : évaluation des risques, éléments de langage, procédures d'alerte, identification des référents

- ⇒ La communication répond au ressenti subjectif
- ⇒ Mais doit apporter des réponses objectivées

Goya « le sommeil de la raison produit des monstres »

FC / Mission COREB nationale / 2022



Maladies du corps, maladies de la société Epidémie, peurs et fantasmes

Peste, choléra, vampires...
de peur de la maladie à la
peur de l'autre

⇒ Des images et des
fantasmes... chez patients
et soignants



Circulation et contrôle de l'information

Le soignant, 1^{er} prescripteur : « Dites, docteur... »



- Le patient « a vu », « entendu », « appris »
- Patient expert, consommateur, manipulé ?
- Inversion de la charge de la preuve

⇒ l'information n'est pas contrôlable -

⇒ les patients en parlent à leur
professionnel de référence +

*Enquête DGS 2019 auprès de 1000 adultes en France
=> 35% plébiscitent professionnels de santé pour l'information
santé, 26% médias trad, 13% discussions avec proches, 14%
recherches internet – meilleure source d'information?
1/ médecin 2/ autre soignant 3/ pharmacien*

Maladies du corps, maladies de la société

La nature a horreur du vide



- Maladie émergente = ignorance, puis connaissance évolutive, incertitude ++ (la durée, la gravité, les traitements, les risques...)
- Pas de réponse scientifique = recherche de solutions irrationnelles

⇒ La maladie malmène les discours officiels et les références antérieures



sion COREB nationale / 2022

5

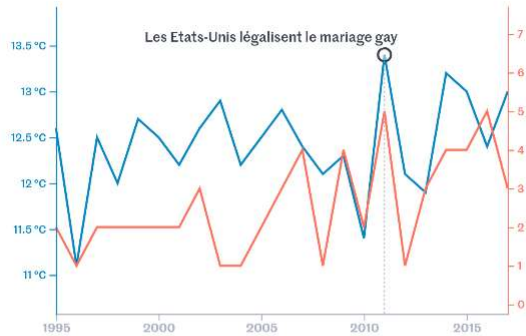


Notre
cerveau
est économe !

REB nationale / 2022

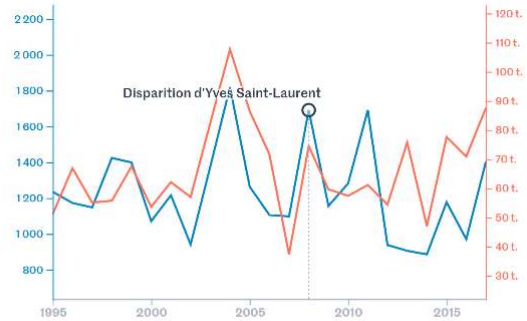
6

Et pourtant: corrélation n'est pas causalité



— Température moyenne au Mans (en degrés centigrades)
— Films dans lesquels joue Nicolas Cage

Une autre corrélation aléatoire



— Tornades aux Etats-Unis
— Quantité de cannabis saisi en France (en tonnes)

Ce graphique présente de manière aléatoire deux indicateurs – à partir d'environ 50 jeux de données historiques – selon que leur représentation se ressemblent, ainsi qu'un événement au hasard. Ses axes des ordonnées sont coupés en bas pour faire correspondre les courbes.

Trouvez des corrélations absurdes !
https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2019/01/02/correlation-ou-causalite-brillez-en-societe-avec-notre-generateur-aleatoire-de-comparaisons-absurdes_5404286_4355770.html

Et bien d'autres ici, en anglais: <http://tylervigen.com/spurious-correlations>

FC / mission COREB nationale / 2022

7

Circuits de résolution de problème

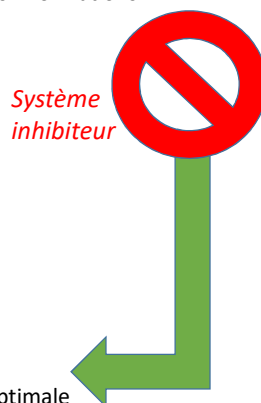
Analyse heuristique (du grec *heuriskein* = trouver)

=> trouver une solution rapide face à un problème complexe
= pensée automatique, intuitive, obtenue en filtrant les informations
Résultat = **RAPIDE**, **PEU FIABLE**

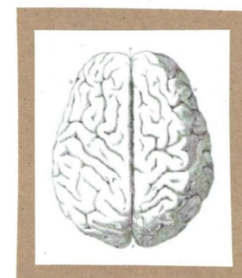


Algorithme (du nom du mathématicien *al-Kwharizmi*)

=> exploration de toutes les options jusqu'à solution optimale
= pensée analytique, rationnelle
Résultat = **LENT**, **PLUS FIABLE**



Système
inhibiteur



Don't listen
to this jerk.

FC / Mission COREB nationale / 2022

D'après Olivier Houdé, professeur de
psychologie, Université de Paris

8

De l'info à la rumeur, un processus naturel amplifié... par la technologie

FC / Mission COREB nationale / 2022

9

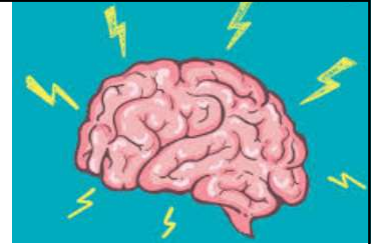
De la rumeur aux « fake news », une construction sociale, politique... et économique

Fake news = « ensemble de procédés contribuant à la désinformation du public » (JO du 04/10/2018), en particulier grâce aux relais d'internet et des réseaux sociaux. En Français : *infox, fausse allégation.*

- **Accidentelle** (par erreur, pour rire, par négligence...) canular / hoax, fausse interprétation, fait non vérifié...
- **Délibérée** (pour détruire une réputation, pour promouvoir une idéologie...): propagande, manipulation...



Pensée intuitive, biais cognitifs => *vulnérabilité à la désinformation*



1. **Biais de confirmation** = préfère les informations qui confirment ses propres croyances. Biais de dissonance = ne prête attention qu'aux signes qui vont dans le sens de ses propres croyances.
2. **Confiance sans évaluation de la crédibilité** = se fie aux opinions, anecdotes et croyances sans vérifier les sources ni rechercher de preuves.
3. **Limites de l'attention** = ne sélectionne que les informations faciles d'accès (titres).
4. **Limites cognitives** = utilise par défaut une pensée rapide et automatique, sans analyser la plupart du temps. En particulier lorsque des émotions telles que la colère ou la peur sont mobilisées, entraînant un traitement intuitif et automatique de l'information sans critique ni réflexion.
5. **L'illusion de vérité** = croit plus facilement et garde en mémoire les informations qui reviennent de manière répétée, en ayant l'illusion qu'elles sont vraies.
6. **Conformité aux opinions** = croit plus facilement ce qui est conforme à son éducation, son milieu professionnel, son entourage... et pourtant ce n'est pas parce que la majorité croit en quelque chose que c'est vrai.

Et caetera...

(d'après Christopher Dwyer, Ph.D., National University of Ireland, Galway)

FC / Mission COREB nationale / 2022

11

Et ça marche !

- En détournant les règles de la logique
« plus il y a de gruyère, plus il y a de trous... »
- En généralisant, en prenant la partie pour le tout : « tous les mêmes »
- En donnant l'illusion du sérieux « une étude a montré que » (argument d'autorité, aspects formels de la science)
- Avec un « millefeuille argumentatif », accumulant les arguments de toutes disciplines pour noyer l'interlocuteur
- En mélangeant le vrai et le faux au même niveau, les anecdotes et les théories
- En jouant sur les émotions pour inhiber la capacité d'analyse (on fait pareil dans les magasins)



Et même parfois :

- En désignant un bouc émissaire (« ils »)
- En inversant la charge de la preuve (le Père Noël)
- En allant jusqu'à défendre des positions incohérentes entre elles (hold up)

FC / Mission COREB nationale / 2022

12

Les médias en question

Réseaux sociaux : un changement de paradigme

- Avant et après l'imprimerie // avant et après les réseaux sociaux
- Avant : les RS relayaient les médias – maintenant : les médias s'informent sur les RS
- Directement de l'émetteur au récepteur : pas (?) de filtre
- Une vitesse exponentielle : du carburant pour les crises (exemple)
- « abonnés », « followers », « like » + dissonance cognitive = un monde qui se polarise grâce aux
- « BULLES DE FILTRES »
- ⇒ Les réseaux sociaux ne reflètent pas les opinions majoritaires
- ⇒ Mais ils participent à les façonner



Information, communication, manipulation ?



- ⇒ L'information est un pouvoir
- ⇒ La communication est avant tout une relation

FC/

- Des enjeux économiques = fermes à clics, sources de buzz et de publicité, gestion des réputations de marques
- Des objectifs idéologiques = lobbying, politique, géostratégie, déstabilisation

«La tromperie, la falsification délibérée et le mensonge pur et simple employés comme moyens légitimes de parvenir à la réalisation d'objectifs politiques font partie de l'histoire, aussi loin qu'on remonte dans le passé.»

Hannah Arendt, *Du mensonge à la violence*, Pocket, Paris, 2002 (1^{re} éd. : 1972).



Les situations anxiogènes modifient nos perceptions

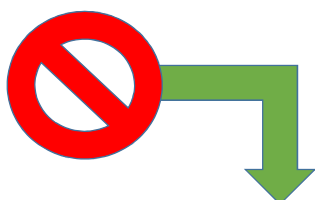
- Utile à savoir :
 - Les gens intelligents ont encore plus tendance que les autres à faire coller les faits à leurs croyances
 - L'indice d'autorité prime sur l'indice de compétence
 - « La colère est mauvaise conseillère »
- Utile à faire :
 - Identifier ses émotions face à l'information, noter leur intensité de 1 à 10
 - Prendre conscience du risque de distorsion, proportionnel à la note
 - Privilégier un raisonnement probabiliste (à l'inverse du vrai/faux)
 - Noter le degré de fiabilité de l'information :
 - 1 personne => 3/10
 - 1 personne + confirmation 1 expert => 5/10
 - 1 personne + confirmation 1 expert + comité scientifique => 8/10



D'après Nicolas Gauvrit, mathématicien psychologue, chercheur en sciences cognitives, Ecole Pratique des Hautes Etudes, Paris

FC / Mission COREB nationale / 2022

15



- L'auteur ou la personne citée est-elle compétente sur le sujet ? À quel degré ?
- Son avis est-il choisi/relayé pour son statut d'expert ou sa popularité ?
- Y a-t-il des désaccords parmi les autorités qualifiées consultées ?
- Les éléments de preuve objectifs sont-ils disponibles et si oui, en accord avec l'expert ?

Thierry HERMAN & Steve OSWALD, *Rhétorique et cognition - Perspectives théoriques et stratégies persuasives*, 2014

COMMENT RÉPÉRER DES « FAKE NEWS »



IDENTIFIER LA SOURCE

Explorer le site, son but, sa page « Contacts ».



ALLER AU-DELÀ DU TITRE

Les titres peuvent être racleurs, pour obtenir des clics. Lire l'article entier.



IDENTIFIER L'AUTEUR

Faire une recherche rapide sur l'auteur. Est-il fiable? Existe-t-il vraiment?



D'AUTRES SOURCES?

Consulter les liens, pour vérifier l'information.



VÉRIFIER LA DATE

Partager un vieux article ne signifie pas qu'il est d'actualité.



EST-CE DE L'HUMOUR?

Si c'est trop extravagant, est-ce une satire? Vérifier la vocation du site.



ÉVALUER NOS PRÉJUGÉS

Nos propres opinions peuvent affecter notre jugement.



QUE DISENT LES EXPERTS?

Demander à un bibliothécaire ou consulter un site de vérification rapide.

Traduit par Claire Bongrand et Jonathan Paul. 2018

IFLA

International Federation of Library Associations and Institutions

16

Les angles morts de l'information



- Lecteur, auditeur, spectateur, internaute :
 - Décrypter ce qui n'est pas dit, pas vérifié, pas prouvé
 - Chercher les contradictions, incohérences, imprécisions
 - Identifier les « mises en scène »: appels à l'émotion, titres accrocheurs, ponctuation excessive...
 - Varier les sources d'information, privilégier les sources officielles (urls de type .gouv.fr, .org, .asso.fr), chercher le contexte dans lequel cette information / image a été créée
 - Ne pas relayer/liker aveuglément les informations, même « pour rire »
- Pédagogue, parent, formateur :
 - Écouter, ne pas juger, montrer du respect
 - Analyser en mettant ses propres émotions de côté
 - Pousser les raisonnements au bout de leur logique, pour mettre en évidence leurs incohérences éventuelle
 - Discuter sans entrer dans la confrontation
 - Ramener la discussion sur les faits, sans mettre en cause la vision du monde de la personne

FC / Mission COREB nationale / 2022

17

Exemples de sites utiles (non exhaustif) :

- Nombreux médias font un travail de vérification de l'information, par exemple :
 - <https://factuel.afp.com/> et <https://factuel.afp.com/le-coronavirus-les-verifications-faites-par-lafp>
 - <https://www.francetvinfo.fr/vrai-ou-fake/> plateforme de vérification des faits de tout l'audiovisuel public français
 - <https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/> et l'outil de vérification des sites web « Decodex » <https://www.lemonde.fr/verification/>
- le site **décodex** du journal Le Monde, le site **Vrai ou fake ?** de France info, le site **CheckNews** du journal Libération, les vidéos **Canal détox** de l'Inserm ou encore **Data science vs fake** proposées par Universcience, France TV Education et l'IRD.
- <https://www.gouvernement.fr/on-te-manipule>, <https://internetsanscrainte.fr>
- Moteurs de recherche d'images inversées : Google images ou Tineye.com, pour vérifier qu'une image n'est pas détournée.
- Liste à compléter bien sûr...

FC / Mission COREB nationale / 2022

18

Vraiment ?

Quelques sources (non exhaustif) :

- Rapport conjoint CAPS/IRSEM - Les manipulations de l'information : Un défi pour nos démocraties (04.09.18) - JB Jeangène Vilmer, A Escorcia, M Guillaume, J Herrera.
- La Communication Professionnelle en Santé, CRichard/MTLussié, ed Erpi, 2016
- Memento de l'administrateur de garde – AP-HP (direction des affaires juridiques), 2017
- Les Fake News pour les Nuls, livre blanc de l'Ecole européenne des métiers de l'internet – T Geay, C Kiefer, E Duchesne, 2019
- Les Fake News 2019, livre blanc, Heiderich Consultats & Visibrain
- Fake News et Post-Vérité (collectif), 20 textes pour comprendre et combattre la menace – The Conversation en partenariat le CREM Université de Lorraine, juin 2018
- Apocalypse cognitive, G Bronner – PUF 2021

A propos...

- *Flavie Chatel – cheffe de projet mission COREB nationale, en charge de l'animation du réseau (depuis déc. 2017)*
- *Formations principales : HKS, diplômée Sciences Po Paris (1993), 2 ans de psychologie à Paris 8, DU Sciences médicales pour gestionnaires en santé, Cycle EHESP gestion des situations sanitaires exceptionnelles et de crise*
- *Quelques expériences antérieures : 10 ans direction de la communication de l'AP-HP (communication institutionnelle, externe, interne, web), enseignement Paris 8 licence communication, 4 ans journaliste presse professionnelle santé et conseil éditorial grand public, 7 ans agence de communication et relations presse santé, musée d'histoire de la Résistance et de la Déportation (Nantua, Ain)*

Convention DGS/DGOS/SPILF/SSA/ARS IdF/AP-HP Mission COREB nationale



Coordination opérationnelle / risque épidémiologique et biologique (REB) => Préparer et accompagner les acteurs de la prise en charge clinique, à chaque étape du parcours du « patient REB »
(depuis 2015 – 3,5 ETP : 3 médecins / 1 chef projet / 1 assistante)

1/ Préparer et sensibiliser au REB les acteurs de la prise en charge clinique :

- Animation de réseau
- Formation : nationale + des formateurs REB

2/ Mettre l'expertise REB à disposition des professionnels et des autorités sanitaires

- Procédures, référentiels
- Leur évaluation par le terrain (appropriation, faisabilité, efficacité)

3/ Soutenir les cliniciens REB lors des situations d'alerte, tension ou SSE

- Partage d'expérience et de connaissance in vivo
- Remontées de terrain / retex (en direction des autorités sanitaires)

www.coreb.infectiologie.com