

NOTE D'ORIENTATION

Répondre à la pollution de l'information sur le COVID-19

Mai 2020



OBJET

Cette note d'orientation détaillée s'inscrit dans le domaine *Sociétés éclairées et engagées* de la réponse du PNUD au COVID-19 en matière de gouvernance, décrit dans la [Note d'orientation n°10](#). Elle constitue également une réponse directe à des demandes d'appui émanant de plusieurs bureaux pays du PNUD sur ce plan. Cette note vise à fournir des conseils pratiques sur la façon dont les bureaux pays peuvent concevoir des réponses rapides et efficaces à la pollution de l'information et sur la façon de les situer dans des approches à plus long terme. À cet égard, elle fournit des approches d'intervention immédiatement applicables ainsi que des considérations concernant la gestion de programmes à plus long terme. Plus précisément, la note vise à fournir ce qui suit :

1. Définitions clés et terminologie commune

2. Options pour des initiatives immédiates à court terme pour contrer la pollution de l'information

3. Orientations pour les stratégies à long terme

4. Recommandations politiques

5. Ressources utiles et centres de ressources

Contexte

Le COVID-19 représente un défi mondial sans précédent pour les communications sur la santé. La jugulation du taux d'infection est une priorité absolue pour les gouvernements du monde entier, obligeant les citoyens à adopter des comportements préjudiciables sur le plan économique et social, en particulier dans les pays en développement et parmi les populations vulnérables et marginalisées. L'urgence de la situation, son évolution rapide et l'impact criant sur les vies et les moyens de subsistance ont conduit à une demande d'information considérable de la part du public. Cependant, cela intervient à un moment où la confiance du public dans les institutions démocratiques, y compris les médias traditionnels, atteint un plus-bas historique, amplifiant l'influence des rumeurs, des sources de nouvelles informelles et du journalisme non conventionnel. Face à un volume énorme d'informations, le public a la tâche presque impossible de déterminer ce qu'il faut croire. La diffusion intentionnelle et involontaire d'informations trompeuses, provocatrices et fausses accroît la peur et la confusion, ce qui entraîne des comportements à risque élevé et suscite des actes de violence et de stigmatisation.

Selon l'[OMS](#), cette « infodémie » constitue un défi majeur pour la réponse à la pandémie mondiale. Au niveau mondial, les géants technologiques qui ont le monopole des plateformes en ligne sont pour la plupart non régulés et l'information est facilement récupérée dans des intérêts politiques, idéologiques et économiques. Au niveau national, le manque de transparence et de responsabilité gouvernementales, le faible encadrement du journalisme professionnel, la réglementation mal adaptée, le bas niveau de littératie numérique et médiatique, ainsi que les fractures et inégalités sociales existantes, sont autant de facteurs qui augmentent le pouvoir d'attraction et l'impact des sources d'information alternatives. La confusion de l'information qui en résulte a des répercussions négatives non seulement sur les résultats immédiats dans le domaine de la santé publique, mais aussi sur les droits humains, la cohésion sociale et la prévention des conflits. À ce titre, le PNUD a un rôle essentiel à jouer dans le cadre de son mandat, qui consiste à promouvoir des sociétés éclairées et inclusives, le respect des droits humains et la protection des populations vulnérables.

DÉFINITIONS CLÉS

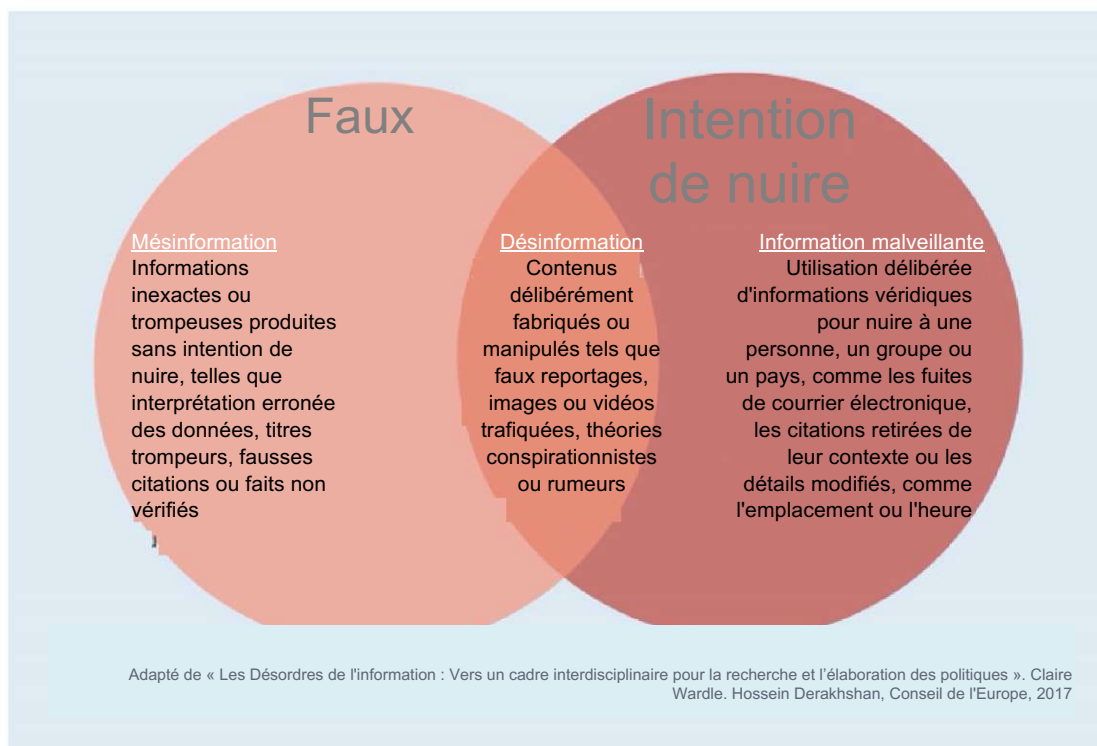
Des termes tels que « mésinformation » et « désinformation » sont souvent utilisés de façon interchangeable. Un [rapport du Conseil de l'Europe de 2017](#) fournit une typologie utile, qui distingue les informations fausses, les informations intentionnellement nocives et les informations qui sont à la fois fausses et intentionnellement nocives :

1. **Désinformation.** Des informations fausses et délibérément créées pour porter atteinte à une personne, à un groupe social, à une organisation ou à un pays.
2. **Mésinformation.** Informations fausses, mais non créées dans le but de causer un préjudice.
3. **Information malveillante.** Information basée sur des faits réels, mais manipulée pour infliger un préjudice à une personne, une organisation ou un pays.¹

Toutes ces sous-catégories d'informations peuvent être diffusées intentionnellement (par l'intermédiaire de comptes de médias sociaux automatisés, d'entreprises de « trollage », de groupes spécialisés en ligne et de

¹ « Les désordres de l'information : Vers un cadre interdisciplinaire pour la recherche et l'élaboration des politiques », Claire Wardle, Hossein Derakhshan, Conseil de l'Europe, 2017

chatrooms, etc.) ou involontairement (partagés sur les plateformes de médias sociaux par les utilisateurs, repris par les médias de presse traditionnels, etc.).



D'autres termes populaires, notamment les « fausses nouvelles », sont devenus des amalgames indésirables de nombreux concepts différents. Étant donné que le terme de « fausses nouvelles » a également été coopté par les acteurs politiques pour délégitimer les médias défavorables, le [consensus](#) est qu'il ne devrait pas être utilisé du tout. L'expression « [Désordres de l'information](#) » a émergé ces dernières années comme une description de toutes les forces dommageables ou dangereuses à l'œuvre dans l'écosystème de l'information. Bien que nous reconnaissons la prévalence de cette définition, celle-ci implique inversement qu'un « ordre de l'information » est un résultat souhaitable – un [concept largement obsolète](#) et controversé. Alors que le débat sur la terminologie continue d'évoluer, le terme utilisé dans la présente note d'orientation pour décrire l'état actuel de l'écosystème de l'information sous l'angle de la création ou de la diffusion intentionnelle ou involontaire d'informations fausses, trompeuses ou manipulées est « pollution de l'information ».

RÉPONSES

La **pollution de l'information** peut prendre de nombreuses formes, depuis les titres trompeurs jusqu'à la publicité mensongère, les rumeurs et les théories conspirationnistes, en passant par les mèmes et les campagnes illicites sophistiquées qui cherchent à retourner l'opinion publique. En outre, les causes motivant le phénomène sont diverses. La solution ne dépend pas d'une seule institution gouvernementale ou d'un seul portefeuille des Nations Unies et nécessite des expertises très diverses, notamment en matière d'informatique, de législation et de politiques, de normes de la presse, de littératie médiatique et numérique, de droits humains et de cohésion sociale. Sans oublier le fait que les contextes nationaux sont très diversifiés. La dynamique socio-politique préexistante doit être prise en compte dans la conception de toute réponse. Les interventions doivent comprendre les rôles suivants :

- 1. Gouvernement :** Le gouvernement favorise-t-il et permet-il la libre circulation d'informations exactes ? Existe-t-il des restrictions nouvelles ou existantes aux médias ou à la liberté d'expression qui entravent le débat et l'échange ouverts ? Le gouvernement soutient-il des récits qui exacerbent les fractures socio-politiques ?
- 2. Médias conventionnels :** Les journalistes peuvent-ils rendre compte librement du COVID-19 ? Les journalistes ont-ils un accès complet et régulier aux sources d'information ? Y a-t-il d'importants incidents liés au sensationnalisme, à la stéréotypisation ou à des informations inexacts dans les médias conventionnels ? Y a-t-il un débat et une discussion éclairés et modérés sur le COVID-19 ?

3. **Cohésion sociale** : Le pays est-il en conflit violent ? Certains groupes sont-ils désignés comme boucs émissaires ou blâmés pour le COVID-19 ? Existe-t-il des mécanismes et des plateformes opérationnels pour l'échange public et le dialogue avec les décideurs ? Y a-t-il un déficit de confiance dans les canaux de communication du gouvernement ou les médias conventionnels ?
4. **Public** : Le public a-t-il des niveaux élevés de littératie numérique et médiatique ? Vers quoi le public se tourne-t-il pour obtenir de l'information ? Qui sont les personnes ou groupes influents à l'intérieur ou à l'extérieur du pays influant sur le discours ?

Réponses à court terme :

Bon nombre des réponses standard à la pollution de l'information, tant politiques qu'issues de programmes, nécessitent un horizon à moyen et à long terme. Toutefois, les réponses à court terme peuvent se concentrer efficacement sur l'identification, l'analyse et la lutte contre les tendances en matière de pollution de l'information qui ont les répercussions les plus négatives et sur l'identification des lacunes dans les stratégies existantes de communication relatives au COVID-19. Les efforts visant à lutter contre la pollution de l'information sur le COVID-19 devraient être clairement alignés sur les réponses de l'EPNU et, le cas échéant, compléter et améliorer, et non dupliquer, les stratégies nationales existantes de communication contre la pandémie.

Six domaines d'intervention clés peuvent être rapidement mobilisés pour avoir un impact à court terme :

Cartographier et surveiller le paysage de l'information

Une évaluation légère et rapide peut fournir des données essentielles pour aider à concevoir une réponse à la pollution de l'information et améliorer l'impact des communications en cours sur la santé. La surveillance continue permet d'obtenir un flux continu de renseignements à jour pour alimenter les efforts de vérification des faits, de gestion des rumeurs et de vérification des sources. Les évaluations initiales et la surveillance continue peuvent viser à cartographier :

- Les messages communs comportant de la més- /désinformation et leur impact potentiel
- Le niveau de compréhension du public et l'acceptation des renseignements factuels sur le COVID-19

- Les principaux canaux, influenceurs et amplificateurs de désinformation en ligne et hors ligne
- Les points chauds démographiques et géographiques de pollution de l'information
- Les sources d'information fiables, notamment pour les groupes vulnérables ou marginalisés

Améliorer la sensibilité aux conflits et l'accessibilité des messages diffusés sur le COVID-19

Renforcer les stratégies de communication existantes en matière de COVID-19 et veiller à ce que l'information dans ce domaine soit appropriée et pertinente, et n'exacerbe pas les conflits existants ou n'en crée pas de nouveaux. En traçant et en signalant les récits clivants et en identifiant des groupes qui se sentent aliénés et non représentés dans les messages sur le COVID-19, le PNUD peut aider les stratégies officielles de communication à s'adapter et répondre à ce besoin.

Réduire le sensationnalisme, la stigmatisation et les inexactitudes dans les médias en ligne et les médias traditionnels

Engager des organismes de réglementation, des gestionnaires de médias, des rédacteurs en chef et d'autres intervenants pour résoudre et réduire les incidents d'incitation, de discours haineux, de discrimination et de stigmatisation dans les médias conventionnels et les services d'actualités en ligne et promouvoir des comptes-rendus sensibles aux conflits.

Accroître la capacité du public à vérifier l'information

Créer et/ou promouvoir des outils de vérification des faits accessibles au public, favoriser le discours public sur les risques liés à la diffusion de fausses informations, publier des sources d'information vérifiées et promouvoir un partage responsable de l'information.

Accroître les plateformes d'engagement et de discussion publics inclusifs

Créer des occasions par le biais de programmes médias existants, de forums en ligne, de SMS et d'autres technologies pour favoriser le dialogue et renforcer la confiance entre les autorités sanitaires, les représentants du gouvernement et les collectivités, particulièrement les groupes marginalisés ou vulnérables.

Amplifier l'influence de sources d'information crédibles (officielles et non officielles)

Identifier et mobiliser les acteurs possédant crédibilité et influence pour diffuser les messages liés à la prévention de la maladie, et promouvoir la tolérance et la solidarité. Il peut s'agir de sources non officielles telles que des musiciens, des artistes, des agents de consolidation de la paix et des médiateurs locaux, des chefs religieux, des influenceurs en ligne, des jeunes et des femmes leaders. Cela peut également exiger l'engagement individuel de certains « perturbateurs » qui jouent actuellement un rôle négatif en promouvant de la més-/désinformation.

PHASE D'INTERVENTION	INTERVENTIONS INDICATIVES	PARTIES PRENANTES ET PARTENAIRES
Cartographier et surveiller le paysage de l'information Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les initiatives de surveillance de la presse en ligne et hors ligne, des plateformes populaires de médias sociaux et des médias de radiodiffusion • Recueillir les données existantes auprès de sources nationales et internationales pour suivre la pollution de l'information • Utiliser un logiciel d'analyse de données (écoute en ligne) pour détecter les tendances et les schémas en ligne • Interviewer des acteurs importants ayant une forte audience en ligne ou hors ligne (YouTubers, influenceurs Instagram, chefs religieux, jeunes leaders, etc.) • Mener des groupes de discussion en ligne • Effectuer des examens documentaires de la pénétration des médias et des sources d'information publiques de confiance (Pew, Gallup, Edelman Brothers, sources nationales) • Cartographier les acteurs et les initiatives existants engagés au niveau national ou local dans le suivi et la lutte contre les informations erronées / la désinformation et le contrôle des faits 	<p>OSC locales Organisations publiques ou non publiques de surveillance des médias</p> <p>Réseaux et syndicats de journalistes et Institut national de statistiques</p> <p>Partenaires avec les réseaux en ligne existants</p> <p>Entreprises d'analyse de données telles que Symosos (contacter digital@undp.org pour plus de détails)</p>
Améliorer la sensibilité aux conflits et l'accessibilité des messages sur le COVID-19 Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir la traduction et la distribution de documents imprimés et diffusés en langues locales • Soutenir la production de contenus radio, de télévision et en ligne qui soient sensibles aux conflits, précis et exigeants concernant le COVID-19 • Soutenir la coproduction de bulletins d'actualité sur le COVID-19 dans plusieurs médias (synergie média) • Créer des canaux WhatsApp et d'autres canaux en ligne pour diffuser des messages • Soutenir la diffusion de l'information sur le COVID-19 auprès des stations de radio communautaires et autres canaux de communication locaux • Mobiliser tous les canaux nationaux existants du PNUD en ligne pour partager des informations exactes 	<p>ONG ayant une capacité de production de médias</p> <p>Médias nationaux, régionaux et communautaires</p> <p>Ministères de la Santé, des Communications, de la Planification</p> <p>Entreprises de production de médias</p>
Accroître la capacité du public à vérifier l'information Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir la production de campagnes multimédias qui sensibilisent à l'impact des fausses informations, ainsi qu'à la manière de vérifier l'information et de promouvoir des informations exactes • Diffuser largement des sources d'information vérifiées et des ressources de vérification de l'information en ligne • Réutiliser et promouvoir les outils et initiatives de vérification des faits existants • Établir des réseaux et des systèmes de contrôle des faits, de surveillance des médias et de surveillance des médias sociaux 	<p>Organisme de réglementation des communications du gouvernement</p> <p>UNESCO</p> <p>Médias en ligne et hors ligne Entreprises/ONG de production de médias en ligne et hors ligne</p> <p>Groupes de jeunes</p>

Réduire le sensationnalisme, la stigmatisation et les inexactitudes dans les médias en ligne et les médias traditionnels Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des ressources de contrôle des faits et de vérification des sources, ainsi que des formations pour les journalistes d'actualité, les rédacteurs et les services populaires d'actualités en ligne Encourager l'adhésion à un code de déontologie du journalisme Fournir des conseils et des formations en matière de sensibilisation aux conflits aux journalistes et aux animateurs d'émissions de débats Mettre en relation les journalistes et les experts formés pour favoriser le partage régulier d'informations de qualité Faciliter les présentations de presse quotidiennes à distance avec les autorités sanitaires Aider les organismes de réglementation gouvernementaux à communiquer avec les médias pour traiter en collaboration les informations problématiques ou les plaintes du public Dispenser une formation en communication et relations de presse aux porte-paroles gouvernementaux/médicaux 	Médias, réseaux de journalistes, sociétés de production Autorités sanitaires gouvernementales Organisations axées sur la construction de la paix et les médias Organisme de réglementation des communications du gouvernement
PHASE D'INTERVENTION	INTERVENTIONS INDICATIVES	PARTIES PRENANTES ET PARTENAIRES
Accroître les plateformes d'engagement public et de discussion publics inclusifs Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir la production d'émissions interactives de radio/TV/en ligne afin que le public puisse participer directement à la conversation nationale autour de COVID-19 Créer des plateformes pour une collaboration efficace entre les autorités sanitaires, les médias et les groupes de la société civile Établir des mécanismes de rétroaction du public à l'aide de technologies accessibles, y compris pour les groupes vulnérables 	Médias et rédacteurs d'actualités en ligne Porte-parole du gouvernement Représentants des groupes vulnérables
Amplifier l'influence de sources d'information crédibles (officielles et informelles) Lien ressource	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et engager un réseau d'acteurs influents en tant que porte-parole pour lutter contre la discrimination, l'intolérance et la désinformation Mobiliser les réseaux et organisations communautaires existants pour promouvoir des comportements sûrs et renforcer les messages de santé Développer et diffuser auprès d'influenceurs clés des points de discussion quotidiens Faciliter la signature d'un code de conduite COVID-19 entre les acteurs politiques Mettre en place un groupe de travail multipartite pour soutenir le gouvernement dans le cadre de stratégies de communication efficaces Entreprendre des efforts de médiation avec les perturbateurs influents 	ONG locales et internationales de consolidation de la paix et de médiation Dirigeants religieux, tribaux, ethniques, communautaires Jeunes leaders, musiciens, artistes Partis politiques

RÉPONSE À MOYEN ET LONG TERME

Politique et législation

Fournir un soutien politique et législatif aux gouvernements nationaux pour créer un environnement réglementaire qui permette le professionnalisme des médias et la transparence des plateformes de médias sociaux sans entraver la liberté de la presse et le droit à l'information. Conseiller les gouvernements sur la maîtrise des risques associés tels que la surveillance, la censure et la propagande.

Construction de la confiance entre pouvoirs publics et citoyens

Renforcer la cohésion verticale en investissant dans des mécanismes de dialogue et d'engagement pouvoirs publics-citoyens, et soutenir les efforts visant à améliorer la transparence et la responsabilité des institutions d'État et à renforcer la confiance et la collaboration à tous les niveaux. Soutenir le développement et la diffusion de contenus médiatiques précis, inclusifs et diversifiés qui atteignent toutes les collectivités.

Surveillance numérique et vérification des faits

Soutenir les systèmes de collecte de données en ligne, d'analyse et de vérification des faits, tant numériques que gérés par l'homme. S'assurer que l'élaboration des politiques et la gestion des programmes reposent sur des données précises sur les tendances, les risques et les schémas de la pollution de l'information.

Normes de la presse et des médias

Promouvoir le professionnalisme du journalisme en ligne et traditionnel par la formation continue, des cours de journalisme accrédités, l'élaboration de programmes d'enseignement et d'autres actions de développement des médias. Faciliter la collaboration entre les organismes de réglementation de l'État, les médias et d'autres parties prenantes pour s'attaquer au discours haineux, à l'incitation, à la stéréotypisation et à d'autres pollutions de l'information à risque élevé.

Éducation et engagement du public

Renforcer la littératie numérique et médiatique du public et promouvoir l'engagement constructif des citoyens en ligne, l'analyse critique et les compétences en vérification de l'information. Sensibiliser le public à l'existence et aux risques de la pollution de l'information.

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

À court terme, particulièrement dans la mesure où la législation d'urgence est accélérée par de nombreux parlements nationaux, la diffusion de messages ciblés par le gouvernement devrait renforcer la nécessité de :



Protéger le droit d'accès à l'information pour tous les citoyens et communiquer rapidement et ouvertement avec le public



S'assurer que toute législation relative à l'information est raisonnable, proportionnée et opportune



Veiller à ce que les réponses soient conformes aux normes internationales en matière de liberté d'expression



Promouvoir la littératie médiatique et numérique à tous les niveaux de la société



Maintenir un dialogue constructif avec les médias, la société civile et les autres parties prenantes

RESSOURCES UTILES ET CENTRES DE RESSOURCES

LECTURE ET RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

[Rapport de 2019 sur l'engagement du PNUD avec les médias pour la gouvernance, le développement durable et la paix](#)

[Stratégie numérique du PNUD](#)

NDI - [Disinformation during elections guidance note](#)

[Article 19 - Ressources sur le COVID-19](#)

UNESCO [Partager l'information et lutter contre la désinformation](#)

[Communications Initiative - Plateforme dédiée au COVID-19](#)

[Compass - Ressources sur le COVID-19](#)

[First Draft - Ressources pour la collecte et la vérification d'informations à destination des journalistes](#)

[Institut Poynter - Ressources sur le COVID-19 pour les journalistes](#)

ORGANISATIONS DE RESSOURCES

[BBC Media Action](#)

[Internews](#)

[Search for Common Ground](#)

[Evidence Aid](#)

[Traducteurs sans frontières](#)

[UNESCO](#)

[Access Nowa](#)

[Build Up](#)

[First Draft News](#)

[Centre for Humane Technology](#)

[International Fact Checking Network](#)

[Article 19](#)

[Disinfo EU](#)

POINTS FOCAL DU PNUD

Simon Alexis Finley :

simon.finlev@undp.org

Emanuele Sapienza :

emanuele.sapienza@undp.org

Niamh Hanafin :

niamh.hanafin@undp.org

Bureau du Directeur Numérique
(appui en matière de solutions numériques) : digital@undp.org

