

Service Public d'Information en Santé

Recommandations, préconisations et bonnes pratiques sur la diffusion de fausses informations – « Fake News »

Synthèse

Version du 03 mars 2021

1. Synthèse des travaux du collège contre la diffusion de fausses informations

1.1. Conclusions générales du collège et grands enjeux dégagés sur la problématique des fausses informations :

Les fausses informations en santé ne sont **pas encore répertoriées sur Santé.fr**. Pour autant, elles sont une **réalité grandissante sur Internet** et sur les réseaux sociaux et peuvent motiver les recherches des usagers. Face à ce constat, il apparaît comme important que le Service Public d'information en santé agisse contre la diffusion des informations en santé erronées, en s'attelant à **recréer un climat de confiance dans la parole experte** grâce à une **parole positive fondée sur les résultats de la recherche qui reconnaît les espaces de doutes et permet le dialogue avec les utilisateurs du site**. Dans cette optique, une première proposition de feuille de route pour la mise en place de cet espace en 2021 a été établie à l'issue de ce collège.

1.2. Pistes dégagées pour la construction d'un espace « fake news » sur Santé.fr

1.2.1. Axe 1 : Promouvoir des informations en santé vérifiées en expliquant le contexte de ces informations

- **Créer ou relayer des fiches pédagogiques pour aider les utilisateurs à trouver des informations fiables et développer leur sens critique, en expliquant** les critères de fiabilité d'une information en santé, le processus de sa validation scientifique et aussi ses limites.
- Envisager une **façon pour les usagers d'interpeller directement le site Santé.fr** sur des informations de santé ou des sujets d'actualité, afin que les utilisateurs puissent soumettre des informations, rumeurs ou témoignages à des professionnels.

1.2.2. Axe 2 : Développer une méthodologie de repérage, de décodage et de contre-argumentation des fausses informations

- Établir **des partenariats pour repérer les fausses informations** en santé : Inviter les ordres des professionnels de santé et les instances représentant les professionnels de santé, mais aussi des réseaux sociaux et laboratoires universitaires à faire remonter les fake news en santé.
- Valider une **méthodologie d'évaluation des fausses informations** ; Évaluer leur viralité et leur degré de dangerosité pour l'utilisateur : la prise de risque potentielle, la perte de chance éventuelle, le risque pris par l'utilisateur sur sa santé, mais également d'autres aspects comme les dépenses engendrées.
- Valider une **méthodologie de décodage et de contre-argumentation** des fausses informations ; Développer une posture de contre-argumentation plutôt que de confrontation

en s'appuyant sur des informations vérifiées.

- Mettre en perspective le rationnel d'une fausse information en santé.
 - Réaliser une méta-analyse des publications la concernant
 - Analyser le vocabulaire et le langage utilisés pour la relayer
 - Lister ses arguments
 - Admettre également les limites de la science
- Envisager une **charte de décodage** des fausses informations en santé : Expliquer aux usagers la démarche, la motivation et la méthodologie du travail à réaliser face à ces informations.
 - **Réunir un groupe de personnes ressources susceptibles d'écrire** des réponses à une fake news en intégrant des usagers ("les décodeurs en santé") ; Identifier des experts (représentants des ordres, des syndicats de professionnels de santé, mais aussi des journalistes et des usagers) souhaitant s'engager dans une démarche « décodeurs en santé ». Développer avec eux une méthodologie de rédaction de fiches « décodage-santé ».
 - **Développer des partenariats relais pour diffuser ces contre-argumentations.**
 - Relayer les fiches auprès de professionnels de santé, de l'éducation nationale, d'associations et de médias.
 - Identifier des influenceurs avec des publics variés qui peuvent relayer les fiches.
 - Développer une présence sur les réseaux sociaux

1.2.3. **Axe 3 : Création d'un espace "Santé futée" adossé au site Santé.fr pour la diffusion de fiches "Décodage santé"**

- Créer, à l'instar de Bison Futé, un **espace de décryptage des informations circulant en ligne** contenant des articles fournis donnant l'état de la recherche sur des questions controversées pour aider l'utilisateur à se repérer au milieu des différentes informations.
- Envisager une **charte d'intention et d'objectifs** et être transparent sur le lien avec le Ministère de la Santé et sa vocation d'intérêt général d'œuvre à la bonne santé des citoyens
- S'assurer de l'**actualisation et de l'accessibilité** des informations. Privilégier les infographies visuelles et des adaptations au niveau de langage de tel ou tel lectorat d'usagers
- **Promouvoir l'interactivité** en envisageant des forums ou des possibilités d'interpellation par les usagers.

2. **Une première préfiguration de l'espace pour 2021**

2.1. **Espaces et contenus à construire**

La boussole d'orientation en santé : Ici pourront être publiées des **fiches et des ateliers** pour accompagner les utilisateurs dans leurs parcours en ligne, aiguïser leur sens critique et les aider à débusquer les fausses informations. On peut penser à des fiches éducatives qui aborderont des problématiques pouvant se présenter aux utilisateurs dans leur recherche d'informations. Il est aussi possible d'imaginer la construction d'un atelier en ligne où les participants expérimenteront concrètement les problématiques liées à la pollution informationnelle en suivant un utilisateur avec des passages vidéo et des questionnaires.

Espace de décryptage de l'information : Sur cet espace, **des fiches informatives thématiques** pourront reprendre des sujets controversés pour y répondre avec un **discours bienveillant** qui reprendra l'état actuel des connaissances en reconnaissant les points d'ombres de la recherche. Les réponses privilégieront **des réponses fournies à des controverses en santé au long-cours** (5G et Santé, Vaccin ARN, Homéopathie) plutôt que le décryptage de fausses informations momentanées. Seront aussi ajoutés des indicateurs montrant le degré de dangerosité des différentes fake news circulant à propos des sujets et les divers dangers qu'elles pourraient poser.

Un espace dédié sur le Lab de Santé.fr : En parallèle, un **espace spécifique sur le Lab de Santé.fr dédié à l'espace « fake news »** pourra permettre aux utilisateurs d'interpeller l'équipe sur des sujets particuliers et de contribuer à améliorer cet espace. Les utilisateurs utiliseront le lab pour **signaler des fausses informations** qu'ils ont trouvé sur internet ou pour simplement **demander à Santé.fr de les étudier** afin de leur donner une réponse fournie. Ils pourront aussi se servir du Lab pour **donner leur avis sur l'Espace et l'améliorer**.

2.2. Processus de traitement des fausses informations

Une cellule constituée de quelques personnes (avec au besoin des prestataires externes), pourra effectuer le travail de veille, rédaction et coordination de la communication. Cette cellule devra néanmoins être soutenue par tout l'écosystème de santé.

Pour la mission de veille, il est nécessaire d'identifier une série d'acteurs engagés et variés et établir avec eux une date pour des rapports mensuels, afin qu'ils fassent remonter les fausses informations dont ils ont pris connaissance. **Ordre et instances pouvant être mobilisés pour faire remonter des sujets** : Les agences régionales de santé, les associations de patients, les sociétés savantes, les ordres de médecine, les syndicats de professionnels de santé, les agences gouvernementales concernées, des universitaires, des revues médicales, des associations présentes sur internet, si possible les réseaux sociaux, et enfin les utilisateurs directement à travers le lab.

Pour la rédaction, les fiches pourront être **rédigées directement par les membres de la cellule**. Ceux-ci devront pouvoir, si besoin, faire appel directement à un ou plusieurs experts du sujet concerné, qui se seront engagés avec Santé.fr dans une démarche de décodage santé.

Pour la diffusion des contenus provenant de l'espace :

- Contacter des **personnalités influentes sur les réseaux sociaux** pour qu'elles relaient les contenus de Santé.fr. Aussi bien des personnes engagées la santé que des influenceurs pouvant porter le discours de Santé.fr vers des publics variés.
- Établir des liens avec des **médias fréquentés ainsi que les réseaux sociaux de partenaires** pour qu'ils relaient les fiches de Santé.fr. Des associations présentes en ligne comme les promeneurs du net sont aussi des relais intéressants.
- Partager des ateliers et des fiches pour les diffuser dans les écoles comme des activités pédagogique. Le module PIX peut aussi être un bon relais pour diffuser les contenus de Santé.fr et tester leur pertinence.
- Le Lab peut aussi constituer un levier de communication en permettant aux utilisateurs engagés de défendre leurs positions sur un site public.

Cependant, la diffusion de l'espace dépendra avant tout de la pertinence des contenus publiés et de la justesse du ton adopté. Il s'agira de **gagner la confiance des personnes qui ont cessé d'écouter les médias traditionnels, tout en ne cédant rien à la rigueur scientifique, à travers la production de contenus positifs et rationnels qui respectent le lecteur**.