COREB
mission nationale
Coordination Opérationnelle
Risque Epidémique et Biologique

Journée Hygiène & Prévention du Risque Infectieux en Etablissement de santé
Vendredi 1er octobre 2021

Inquiétudes, certitudes, « fake news »… démêler le vrai du faux

Flavie CHATEL
Mission COREB nationale

www.coreb.infectiologie.com

A propos

- *Aujourd'hui : cheffe de projet mission COREB nationale, en charge de l'animation du réseau*
- *Formation : prépa litt/SHS, sciences po, psychologie, sciences médicales, gestion des SSE*
- *Expériences : direction communication AP-HP, enseignement Paris 8, presse santé, conseil éditorial, agence communication santé, musées et édition*

Mission COREB nationale

DGS -DGOS

Service de santé des armées

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France

Sociétés savantes, partenaires
(SF2H, ANCESU…)

COREB
mission nationale
Coordination Opérationnelle
Risque Epidémique et Biologique

Opérateurs nationaux

Professionnels de santé 1ère ligne, établissements de santé de référence

- **Animation d'un réseau national REB**
- **Formation : sessions et outils**
- **Procédures et référentiels**

1,5 ETP PH, 2 ETP admin

COREB
mission nationale
Coordination Opérationnelle
Risque Epidémique et Biologique

Plan de la session

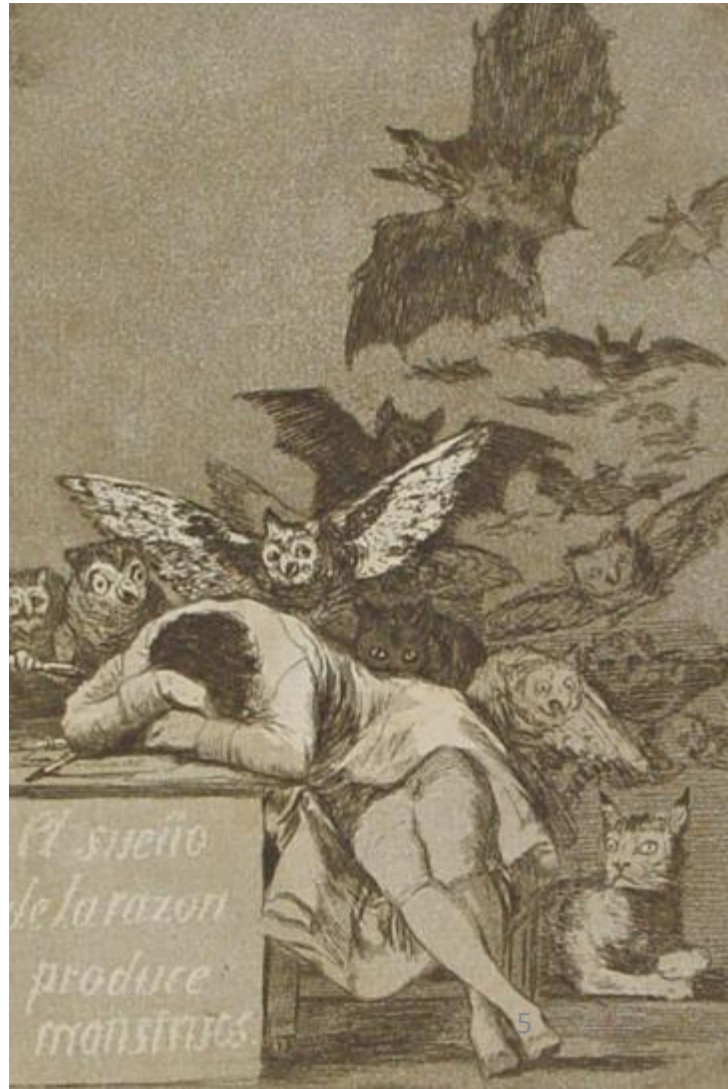
- **Communiquer sur le risque**
- **Entre information et illusion**
- **Big data, big info**
- **Que faire ?**

Communiquer sur le risque
Une information sous haute tension

- Un sujet bien connu des soignants : 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 »

Communiquer sur le risque

Le soignant, 1er 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 +

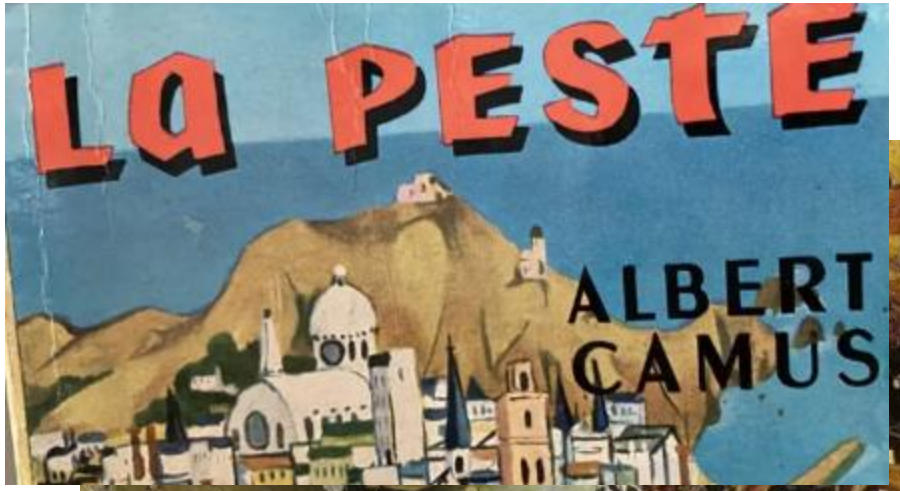
Enquête DGS 2019 auprès de 1000 adultes en France
=> 35% plébiscitent professionnels de santé pour l'information santé, 26% médias trad, 13% discussions avec proches, 14% recherches internet – meilleure source d'information?
1/ médecin 2/ autre soignant 3/ pharmacien

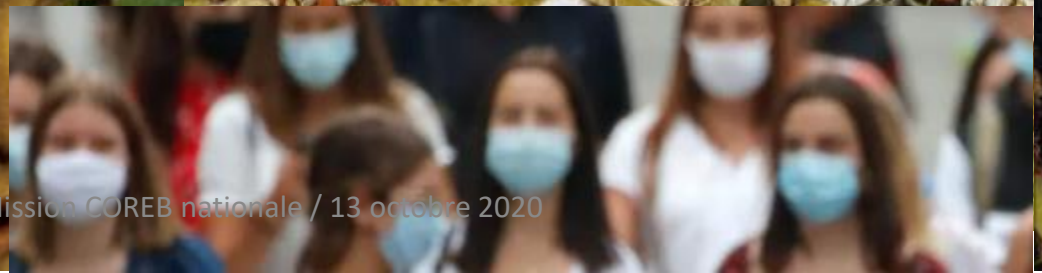
Communiquer sur le risque

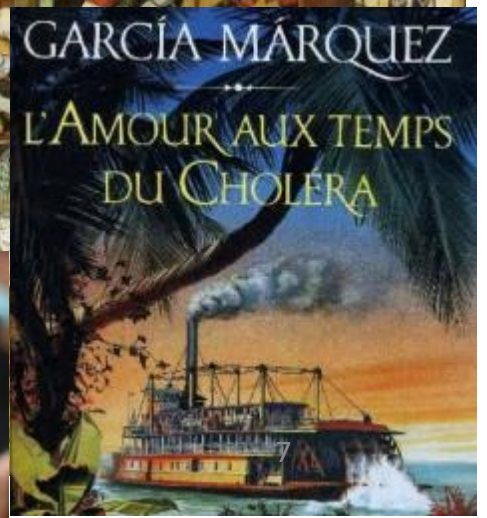
Epidémie, peurs et fantasmes : maladies du corps, maladies de la société…

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

⇒ Des images et des fantasmes… chez patients **et soignants**







Communiquer sur le risque
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

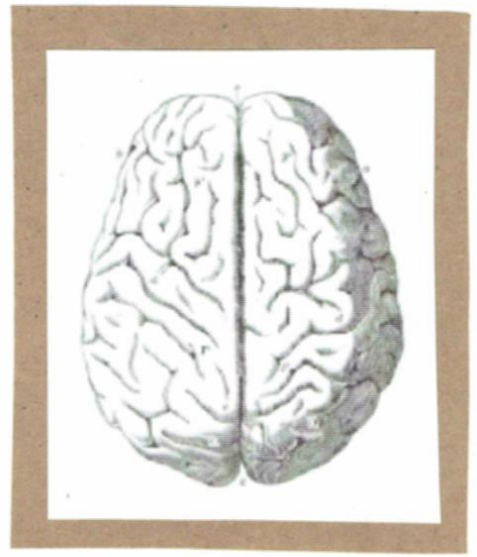
⇒ La maladie malmène les discours officiels et les références antérieures

Entre information et illusion

Le plus court chemin vers la solution ?

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

Système inhibiteur



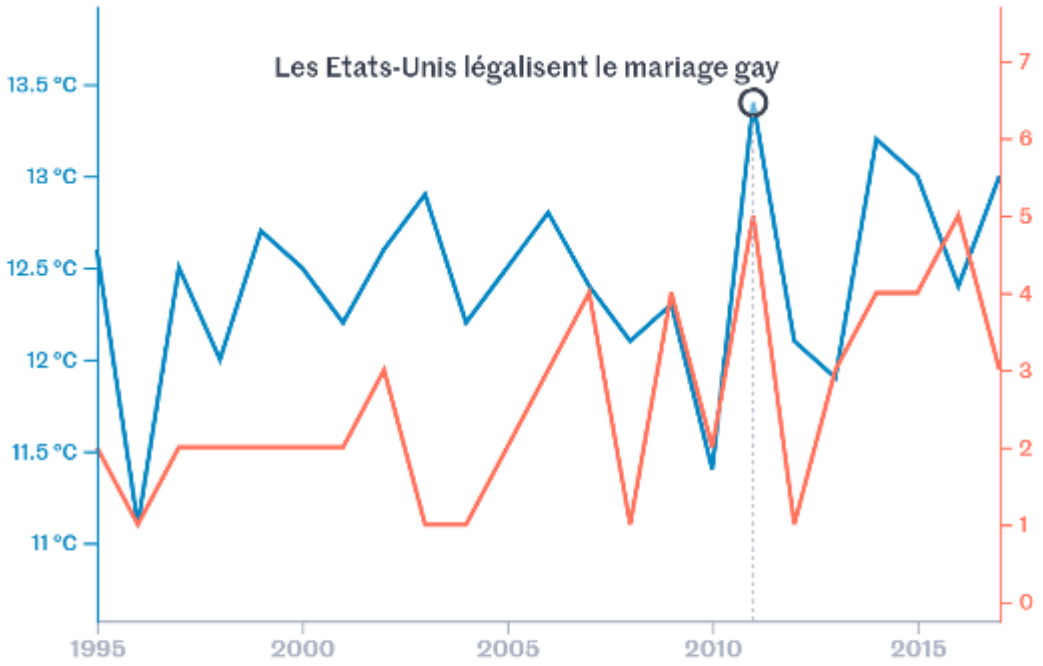
Algorithme (*du nom du mathématicien al-Kwharizmi*)
=> exploration de toutes les options jusqu'à solution optimale
= pensée analytique, rationnelle
Résultat = LENT, PLUS FIABLE

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

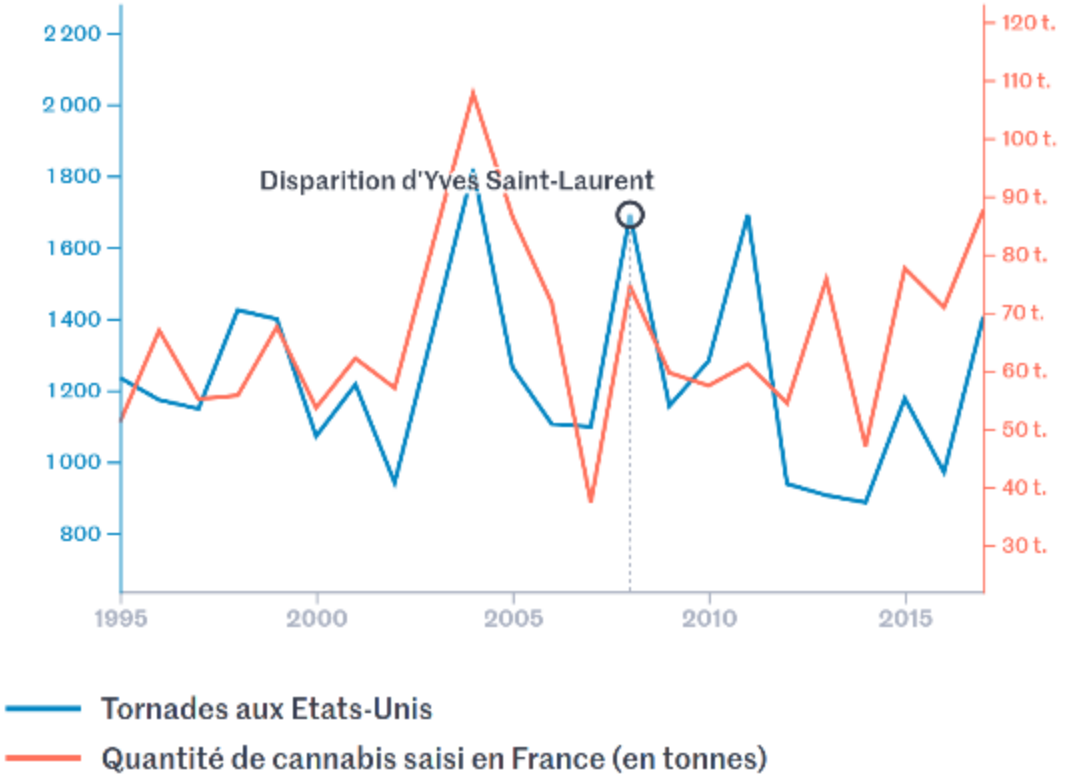
Notre cerveau est économe !

Entre information et illusion

Corrélation ≠ causalité



Une autre corrélation aléatoire



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.

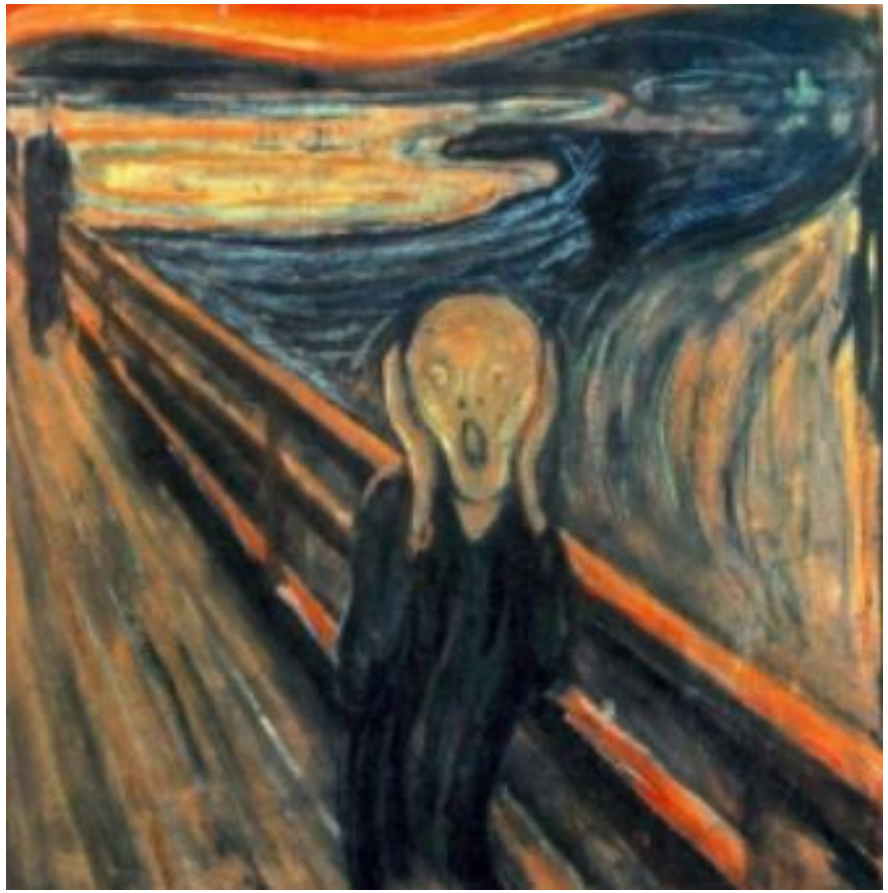
Trouvez des corrélations absurdes !
https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2019/01/02/correlation-ou-causalite-brillez-en-societe-avec-notre-generateur-aleatoire-de-comparaisons-absurdes_5404286_4355770.html

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

Entre information et illusion

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

Entre information et illusion

Pensée intuitive, biais cognitifs…
nous rendent vulnérables à la désinformation

1. **Biais de confirmation** = préfère les informations qui confirment ses propres croyances. Biais de dissonnance = 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 entourgage… 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)

Entre information et illusion

Et ça marche !

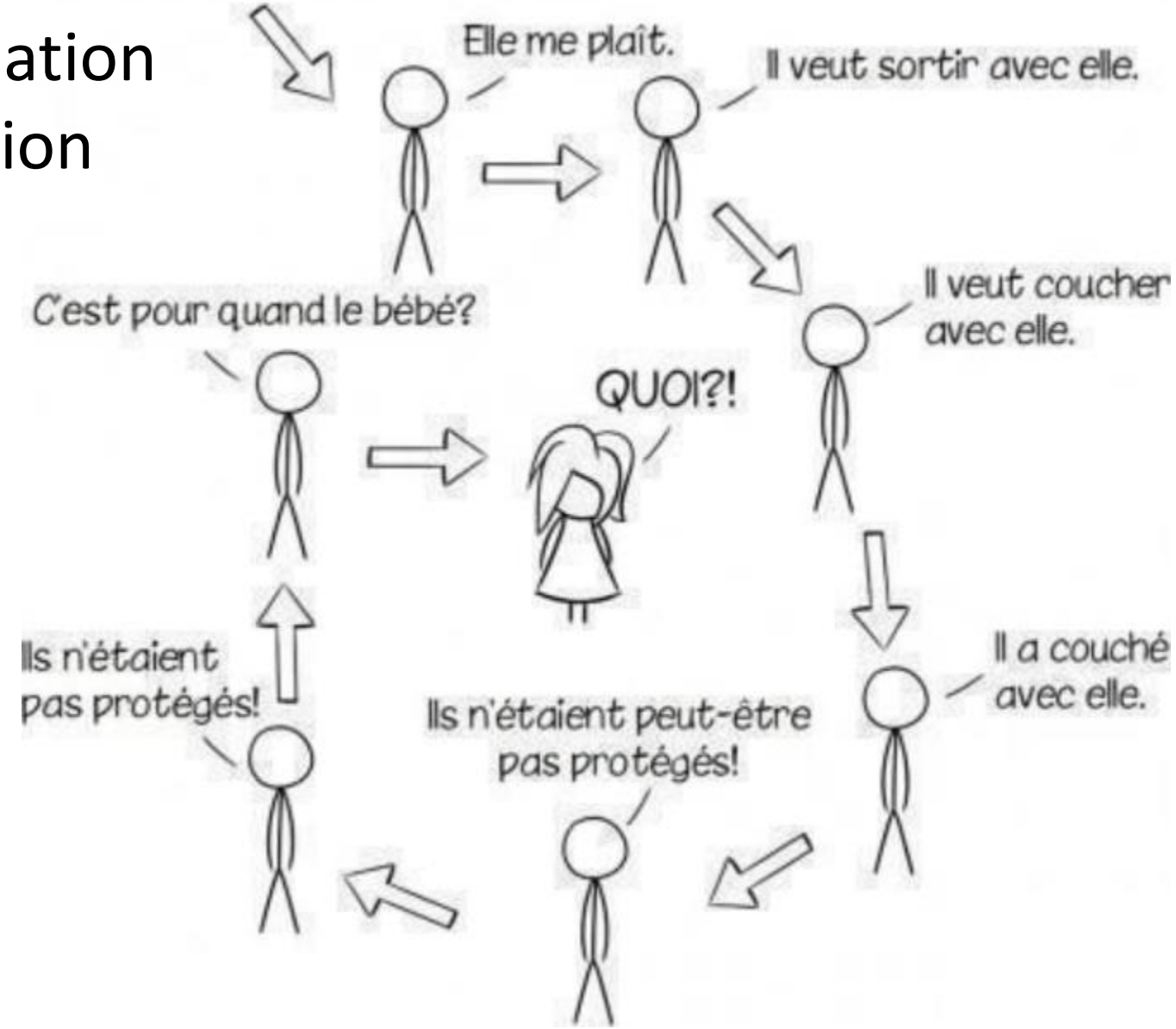
- En détournant les règles de la logique

  « 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)

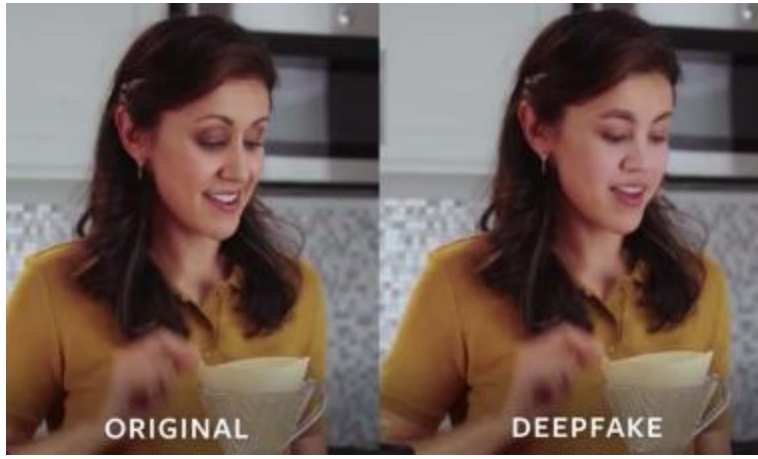
Et même parfois :

- 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)

Entre information et illusion



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



Big data, big info

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 » + dissonnance 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

Big data, big info

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…

Big data, big info

Information, communication, manipulation ?

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

⇒ L'information est un pouvoir

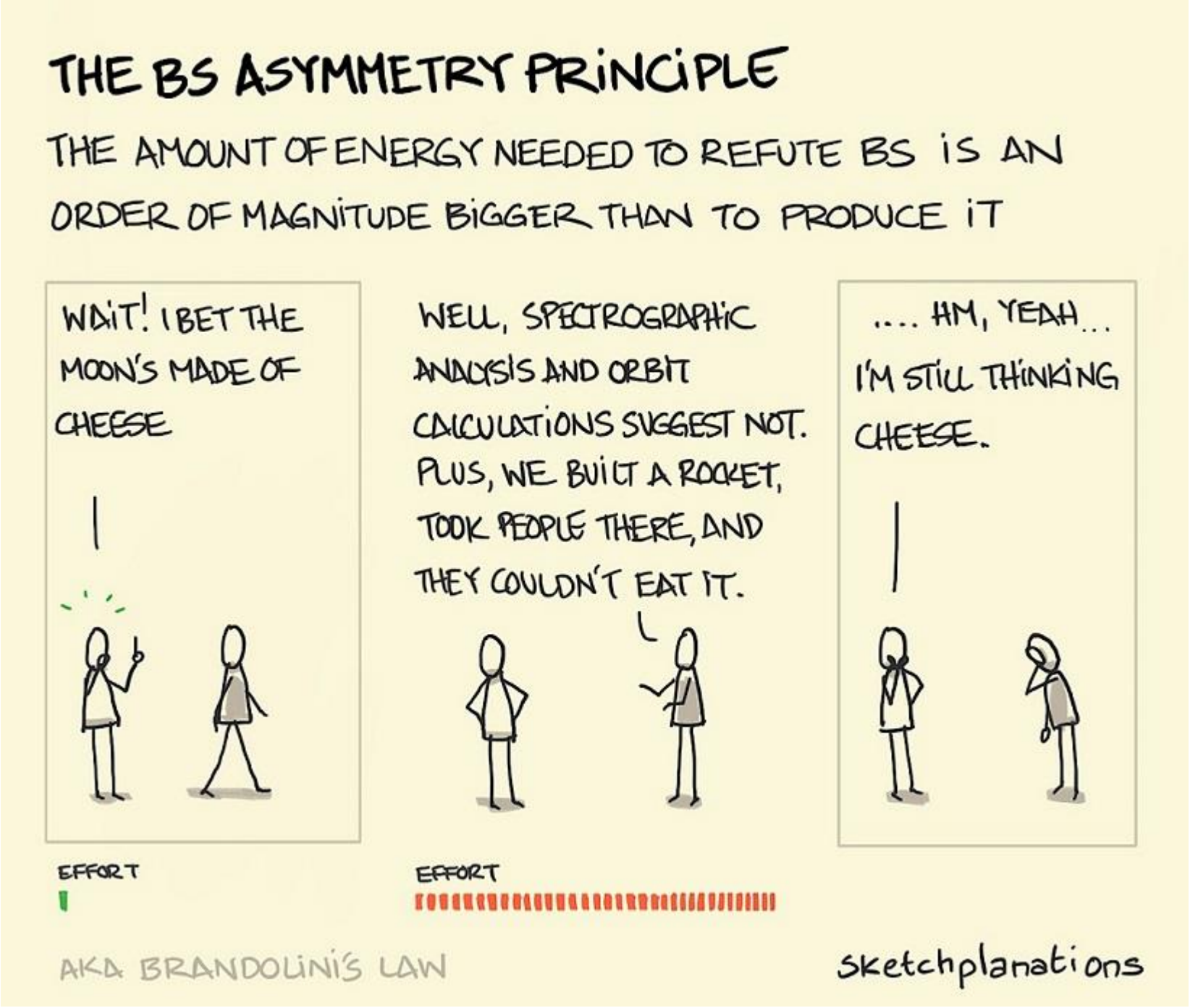
⇒ La communication est avant tout une relation

«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 (1re éd. : 1972).

Big data, big info

Selon l'informaticien italien Brandolini (« *bulshit asymmetry principle* » 2017), l'énergie nécessaire pour réfuter une fausse information est bien plus importante pour la produire



Que faire ?

Si vous vous concentrez seulement sur le problème...
Vous ne verrez pas la solution...

Dernières nouvelles… septembre 2021

« Les Lumières à l'ère numérique »

- Commission Bronner = une quinzaine d'experts (historiens, universitaires, journalistes, acteurs de terrain etc.), autour du sociologue Gérald Bronner, pour « *penser l'espace de débat commun de notre démocratie* »
- Objectifs :

➜ Définir un consensus scientifique sur l'impact d'Internet dans nos vies de citoyens (information, rapport à l'autre, représentation du monde et de soi-même, biais cognitifs)

➜ Formuler des propositions (éducation, prévention, régulation, judiciarisation des entrepreneurs de haine) pour lutter contre extrémismes, haine, violence, dérives sectaires et obscurantismes

➜ Proposer de nouveaux espaces communs numériques de la démocratie, de la citoyenneté, du collectif

➜ Analyse historique et géopolitique de l'exposition de la France aux menaces internationales qui pèsent sur notre démocratie et notre société au travers d'Internet

Propositions et recommandations attendues mi-décembre

A propos de Vérité

- FAUX / FAUSSE => « pas conforme à la réalité ou à la vérité » - *sciences : « a l'apparence d'un phénomène, d'un être vivant, d'un objet, (…) sans en avoir toutes les caractéristiques »*
- VERITE => « Caractère de ce qui est vrai, conformité d'un récit, d'une relation avec un fait, de ce que l'on dit avec ce que l'on pense »

(Dictionnaire de l'Académie française)

Philosophie : quête de la vérité

Diagnostic différentiel : l'opinion est particulière (la vérité, universelle); l'erreur est fausse (dans la vérité, le récit est conforme au fait), l'illusion est une erreur qui persiste même quand elle est expliquée, le mensonge est une volonté de cacher la vérité

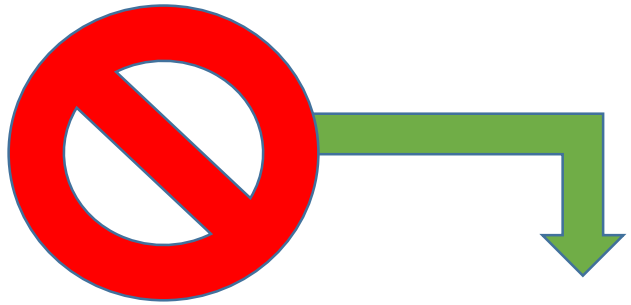
Art : Fille de Saturne (dieu du Temps) et mère de la Justice; généralement jeune femme nue, avec miroir ou flambeau.

Nicolas Poussin

Le Temps soustrait la Vérité aux atteintes de l'Envie et de la Discorde

Photo (C) RMN-Grand Palais (musée du Louvre) / Stéphane Maréchalle

Que faire ? **Poser des questions**



- 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 ?

Big data, big info

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

Que faire ?

Chercher 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

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/
- 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…

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

En conclusion :

- Warning ! Devant toute information superlative, émotionnelle, manichéenne, donnant des explications simples à des phénomènes complexes, faisant parler des experts hors de leur domaine d'expertise
- S'intéresser aux arguments, aux niveaux de preuve ; avoir conscience de ses propres schémas cognitifs
- Résister à l'envie de cliquer plus vite que son ombre
- Écouter, questionner, se questionner…

Démocrite « En réalité, nous ne savons rien, car la vérité est au fond du puits. »