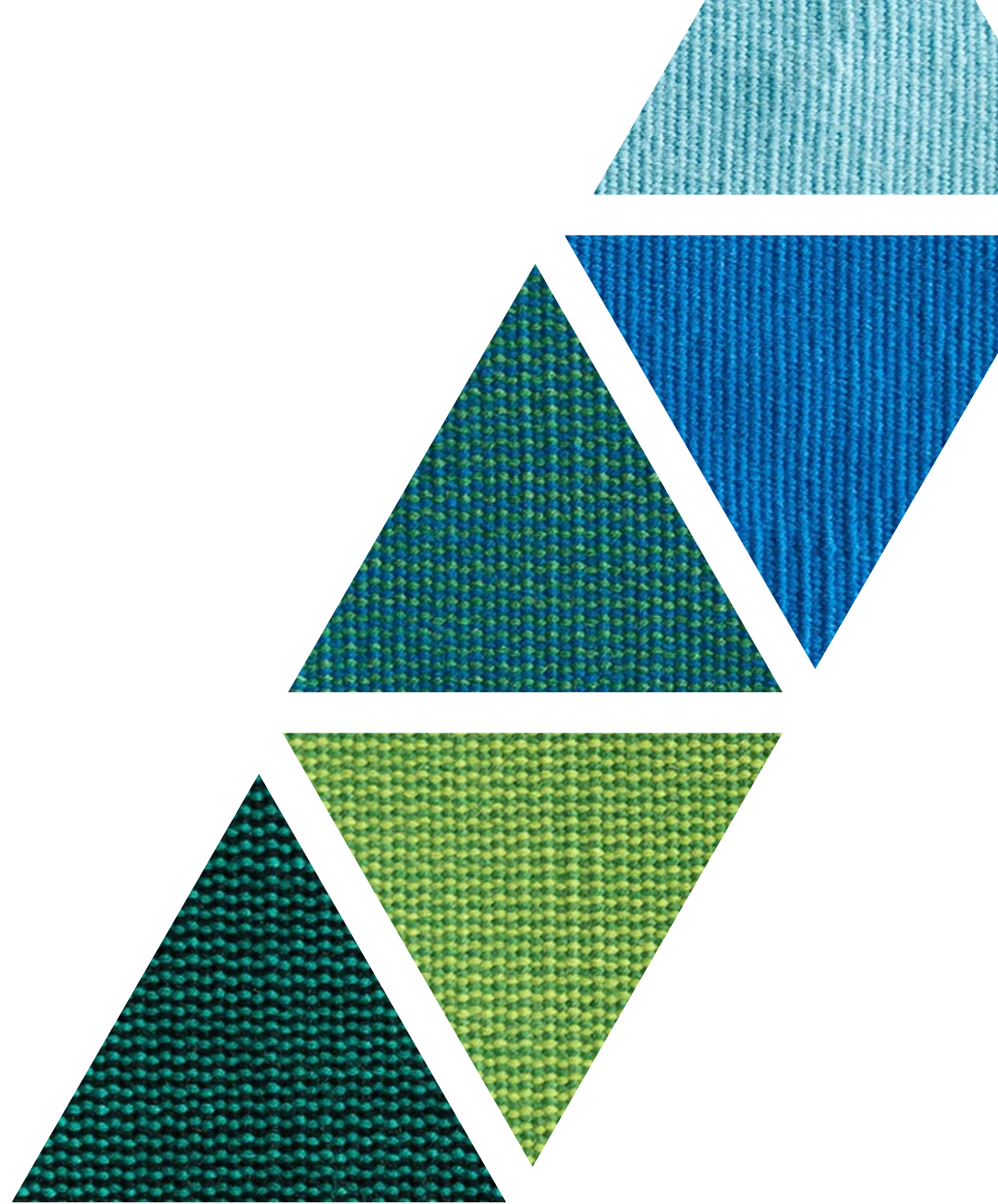


Formation Complète

28 juin - 21 juillet 2022

PRÉSENTÉ PAR GAVI, WHO, UNICEF &
US CDC





Boîte à outils pour tous les niveaux d'intervention : Les mesures de gestion pour traiter l'infodémie et le risque d'infodémies

Tina Purnat

Chef d'équipe pour la gestion d'infodémies

Département la prévention des pandémies et épidémies

Programme des urgences sanitaires de l'OMS

Elisabeth Wilhelm

Spécialiste de la communication en matière de santé

Département de l'immunisation mondiale de l'USCDC



Objectifs de la formation

Les participants pourront...

- Comprendre quelles interventions pratiques peuvent être mises en œuvre au niveau des systèmes de santé nationaux et au niveau communautaire pour relever les défis de la gestion des infodémies.
- Identifier comment adapter des modèles tels que le programme "parcours vers la vaccination" et les évaluations communautaires rapides pour examiner les défis liés aux infodémies et concevoir des solutions.



Introduire les perspectives infodémiques transdisciplinaires dans les processus des autorités de santé publique

Phase de la
courbe Épi

PRÉPARER ET CONTRÔLER

DÉTECTER ET INTERVENIR

RENFORCER

1



L'écoute sociale afin de comprendre les questions, préoccupations, histoires et idées fausses du public.

2



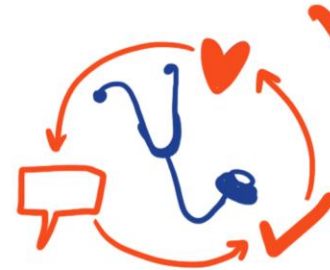
Proposer des informations et des programmes de santé de bonne qualité

3



Intervenir via la conception, la mise en œuvre et l'évaluation

4



Promotion et soutien de la résilience, des bons comportements en santé et de l'engagement communautaire

5



Renforcer la préparation, la planification, les politiques et les systèmes

SUIVI CONTINU, ANALYSE EN TEMPS RÉEL ET AFFINEMENT DE LA STRATÉGIE



Intervenir sur l'infodémie est compliqué car le phénomène lui-même est complexe

Ecosystème d'information

Information, mauvaise information, Désinformation, Malinformation

Contexte social

Production de contenu

Médiateurs de la propagation

Individus

Comportements de consommation

Comportements de santé

Santé et bien-être

Processus cognitifs

Effets psychologiques directs

Décès

Médiateurs du risque

Effets psychologiques indirects

Morbidité

Soins tardifs ou manquants

Prévention de la santé publique

Mortalité

Résultats du système de santé

Impact économique

Impact sociétal

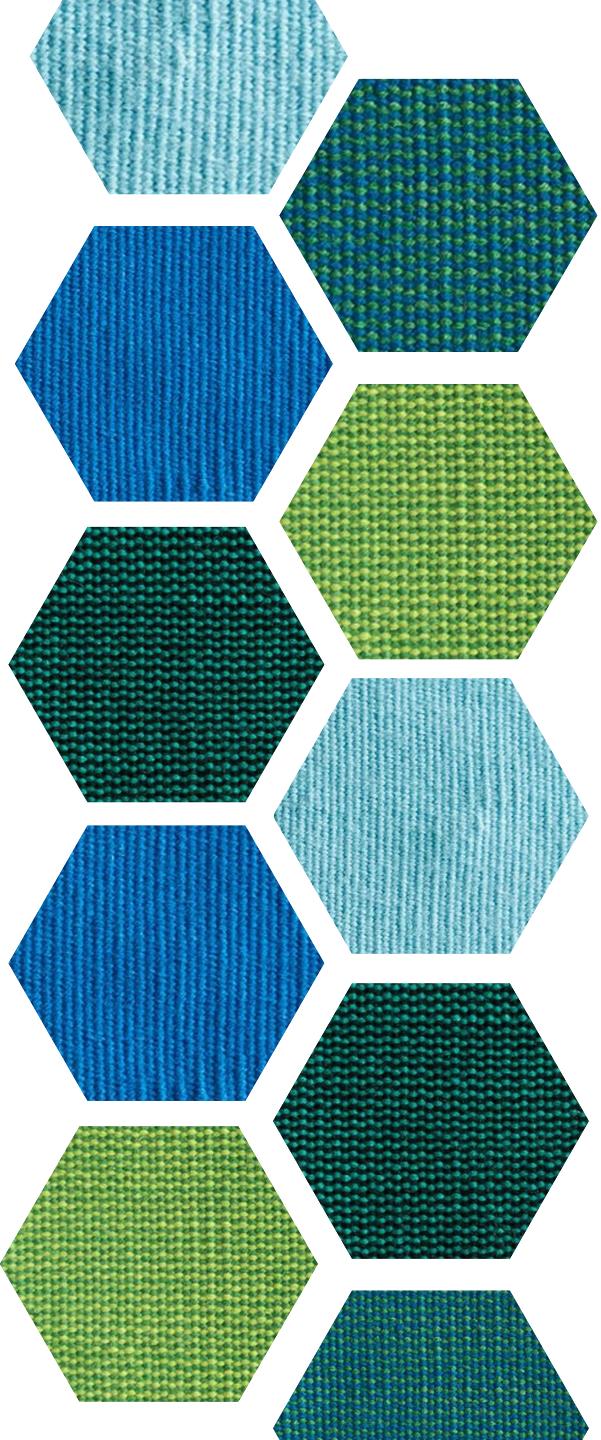
Résultats sociaux

Questions à prendre en compte :

- Où se situent les principaux « points douloureux » de votre population cible ?
- Dans quel domaine de la carte conceptuelle infodémique voulez-vous intervenir ?
- Dans quel domaine l'autorité sanitaire a-t-elle le plus de poids ?
- Quel est le programme des mesures disponibles à l'essai ?
- Comment évaluer ce qui fonctionne ou non ?

Le « système de santé » (cases rouges) est le domaine cible que les autres disciplines qui étudient l'infodémie négligent souvent.





Mesures pratiques de gestion de l'infodémie que vous pouvez prendre pour soutenir les programmes de santé, la préparation, et la prévention des urgences sanitaires

Effectuer une analyse du paysage infodémique

Effectuer une analyse rapide de type SWOT (Points forts - Points faibles - Opportunités - Risques) sur les points suivants :

- Objectifs du programme
- Capacité actuelle du personnel et des programmes à assurer la gestion de l'infodémie
- Sources de données disponibles
- Partenariats établis
- Existence de politiques de soutien
- Structure actuelle du programme et mesures
- Les processus structurels et les flux de communication actuels qui troublent la capacité à détecter et à faire face rapidement à l'infodémie
- Identification des lacunes du programme de préparation et de réponse aux urgences ou du programme de santé
- Prise en compte des questions et des problèmes que le responsable du programme tente de résoudre et auxquels l'infodémie peut être un facteur contribuant



Cinq actions au niveau national pour gérer l'infodémie

1. Identifier les manques d'information

- Effectuer une écoute sociale et mener une analyse approfondie avec d'autres sources de données pour comprendre les questions, les préoccupations, les perceptions, les manques d'information, et la circulation des fausses et mauvaises informations.
- Repérer les schémas de collecte d'informations dans les conversations courantes et **envisager d'utiliser les parcours personnalisés** des utilisateurs pour comprendre comment les gens cherchent et trouvent des informations sur la santé et identifier les faiblesses de l'environnement informationnel.



© WHO/Sam Bradd

Cinq actions au niveau national pour gérer l'infodémie — suite

2. Améliorer la qualité et la quantité d'informations disponibles sur la santé.

- Vérifier la pertinence, la qualité, la clarté, et la validité du contenu des flux d'information sur la santé qui font autorité.
- Élaborer des réponses adaptées aux questions les plus courantes et aux informations fallacieuses, qui peuvent être réutilisées pour des scripts téléphoniques, des contenus Web, des documents imprimés, et des formats audio ou vidéo. Diffuser largement à tous les niveaux des systèmes de santé.
- *S'il n'existe pas de stratégie éditoriale ou de contenu permettant d'anticiper les risques infodémiques, il faudra en concevoir une.*

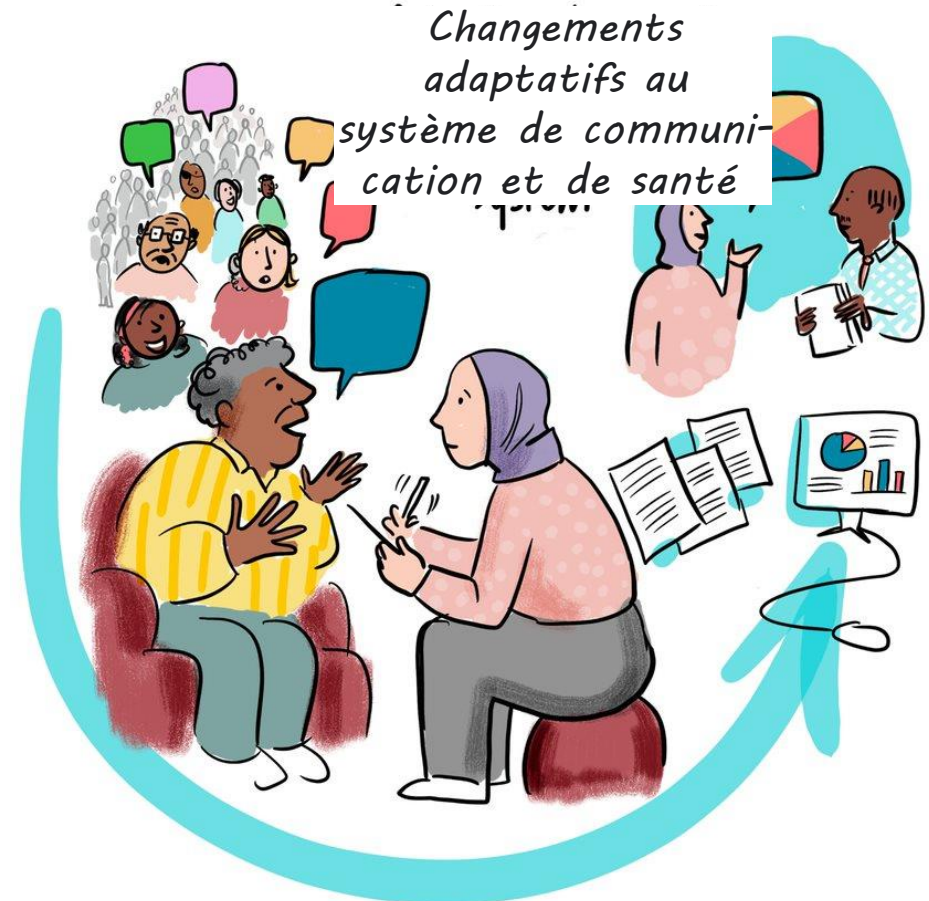


© WHO/Sam Bradd

Cinq actions au niveau national pour gérer l'infodémie — suite

3. Adapter le contenu et les approches aux populations les plus vulnérables.

- Certaines communautés peuvent avoir des problèmes d'accès et des manques d'information dûes à des difficultés numériques et façons de rechercher des informations sur la santé uniques.
- Créez une stratégie infodémique ciblée pour chaque groupe vulnérable.



© WHO/Sam Bradd

Cinq actions au niveau national pour gérer l'infodémie — suite

4. **Reliez les efforts en ligne aux comportements hors ligne.** Définir des indicateurs permettant d'évaluer les facteurs individuels qui sont raisonnablement susceptibles d'être influencés par les stratégies infodémiques. tels que:

- Les connaissances
- La sensibilisation
- La perception
- La capacité à discerner les informations de santé fiables des informations erronées.
- La capacité à lutter contre la désinformation dans leur famille et leur communauté
- Connaissance des sources d'informations crédibles sur la santé
- Confiance dans les informations sur la santé



© WHO/Sam Bradd

Cinq actions au niveau national pour gérer les infodémies — suite

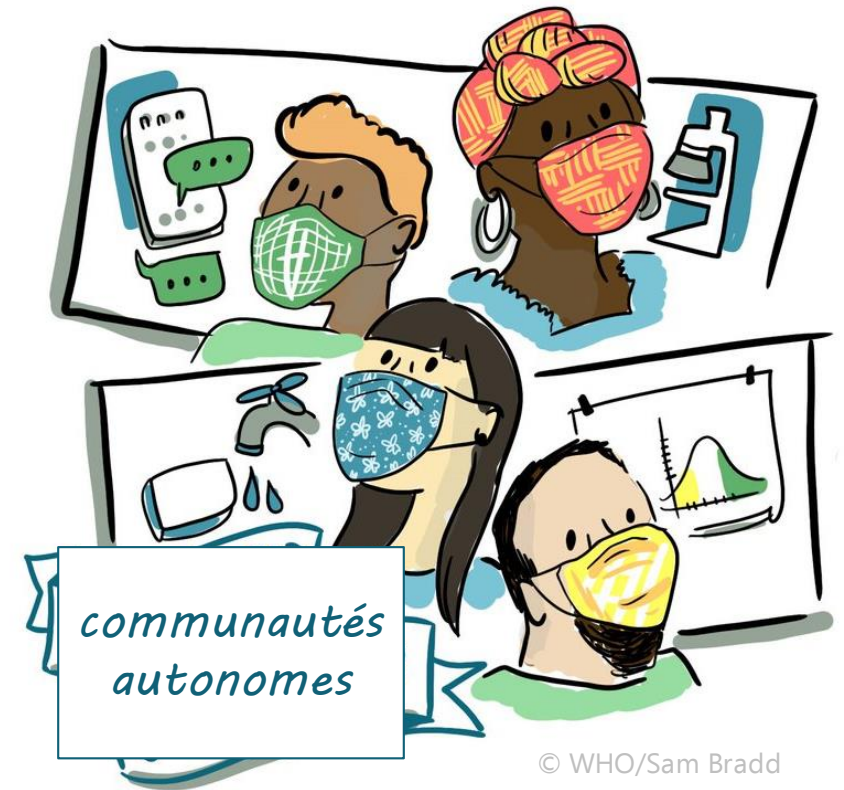
5. **Connectez-vous aux réseaux de mise en œuvre des stratégies infodémiques.**
- Il s'agit notamment des médias, des organismes de vérification des faits, des associations médicales, et des réseaux de médias sociaux utilisés par votre population cible.
 - Partagez vos idées et vos outils/stratégies/contenus avec ces réseaux et développez une boucle de rétroaction pour recueillir des données et des réactions auprès d'eux également.



© WHO/Sam Bradd

Trois actions au niveau des établissements de santé pour gérer l'infodémie

1. **Rendre le contenu des informations sur la santé de haute qualité plus largement disponible dans davantage de formats.** Cela pourrait comprendre :
 - Utiliser les zones d'« espace d'attente » comme des opportunités d'éducation avec des dépliants, des affiches, des brochures, des vidéos, des éducateurs/mobilisateurs en matière de santé.
 - Fournir des codes QR pour accéder à davantage d'informations sous forme de texte/vidéo/image
 - Fournir des aides visuelles au travail qui peuvent également être partagées lors d'une conversation avec un agent de santé



Trois actions au niveau des établissements de santé pour gérer l'infodémie — suite

3. **Formez les agents de santé à répondre aux questions, aux préoccupations et à la désinformation des patients. Utilisez les concepts de l'entretien motivationnel pour susciter des conversations efficaces sur les vaccins.** Soutenez ces conversations en :
- Développant des aides au travail sur les modèles de conversation et les réponses préparées
 - Fournissant des FAQ sur les questions/préoccupations les plus courantes
 - Proposant du matériel de soutien pour réfuter les fausses informations courantes



OMS/Sam Bradd

Trois actions au niveau de la communauté pour gérer les infodémies

- 1. Coordonnez la façon dont les messagers et les institutions de confiance partagent les informations sur la santé et les doter de contenus nouveaux.** Cela pourrait comprendre :
 - Un groupe WhatsApp ou liste d'emails partageant les derniers contenus et les messages clés
 - Un engagement à partager et à remixer le contenu des médias sociaux des autres
 - Une diffusion rapide des informations sur l'écoute sociale et l'infodémocratie, ainsi que des stratégies et du contenu complémentaires pour répondre aux nouveaux récits ou à la mésinformation



OMS/Sam Bradd

Trois actions au niveau de la communauté pour gérer les infodémies - suite

2. **Identifiez les experts et les professionnels de la santé qui peuvent s'adresser aux groupes communautaires en ligne et hors ligne.** Cela pourrait comprendre :
- L'établissement d'un « bureau des conférenciers » composé de professionnels de la santé qui peuvent aborder différents sujets liés aux vaccins pour différents publics (par exemple, des langues spécifiques).
 - Une formation aux médias pour qu'ils puissent s'adresser aux journalistes de manière efficace.
 - Des messages clés et le contenu des présentations de base sur les sujets liés aux vaccins.
 - De l'aide aux agents de la santé « natifs du numérique » à utiliser les médias sociaux pour répondre aux questions, aux préoccupations et à la mésinformation.

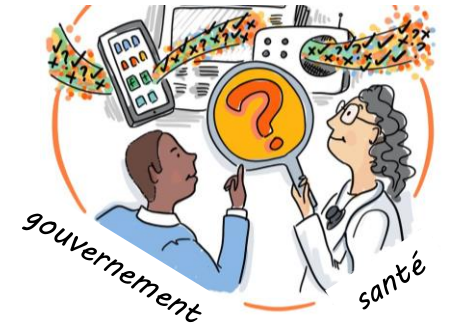


OMS/Sam Bradd

Trois actions au niveau de la communauté pour gérer les infodémies - suite

3. **Créer un plan de « réponse rapide » avec les acteurs du système de santé et de la vaccination sur ce qu'il faut faire et comment communiquer en cas de crise.** Ce plan pourrait comprendre :

- L'identification des différents types de risques infodémiques, des types d'événements qui entrent dans les catégories de menace faible, Moyenne, ou élevée, et les mesures que les parties prenantes prendront en cas de crise.
- L'élaboration de plans de lutte contre les événements liés à la vaccination (ERV) avec des éléments de surveillance et d'intervention mieux informés.
- L'accord à l'avance avec d'autres voix faisant autorité dans le domaine de la santé sur la manière de repousser les récits préjudiciables qui menacent la confiance dans les systèmes de santé (par exemple, une déclaration publiée par l'association médicale nationale).



OMS/Sam Bradd

Comment opérationnaliser la collecte, la synthèse, et la réponse aux données liées à la gestion de l'infodémie en utilisant les outils existants pour la vaccination et les approches de diagnostic et de conception axées sur l'humain.

Ils peuvent :

... être utilisés pour tout programme de santé ou en cas d'urgence ; et

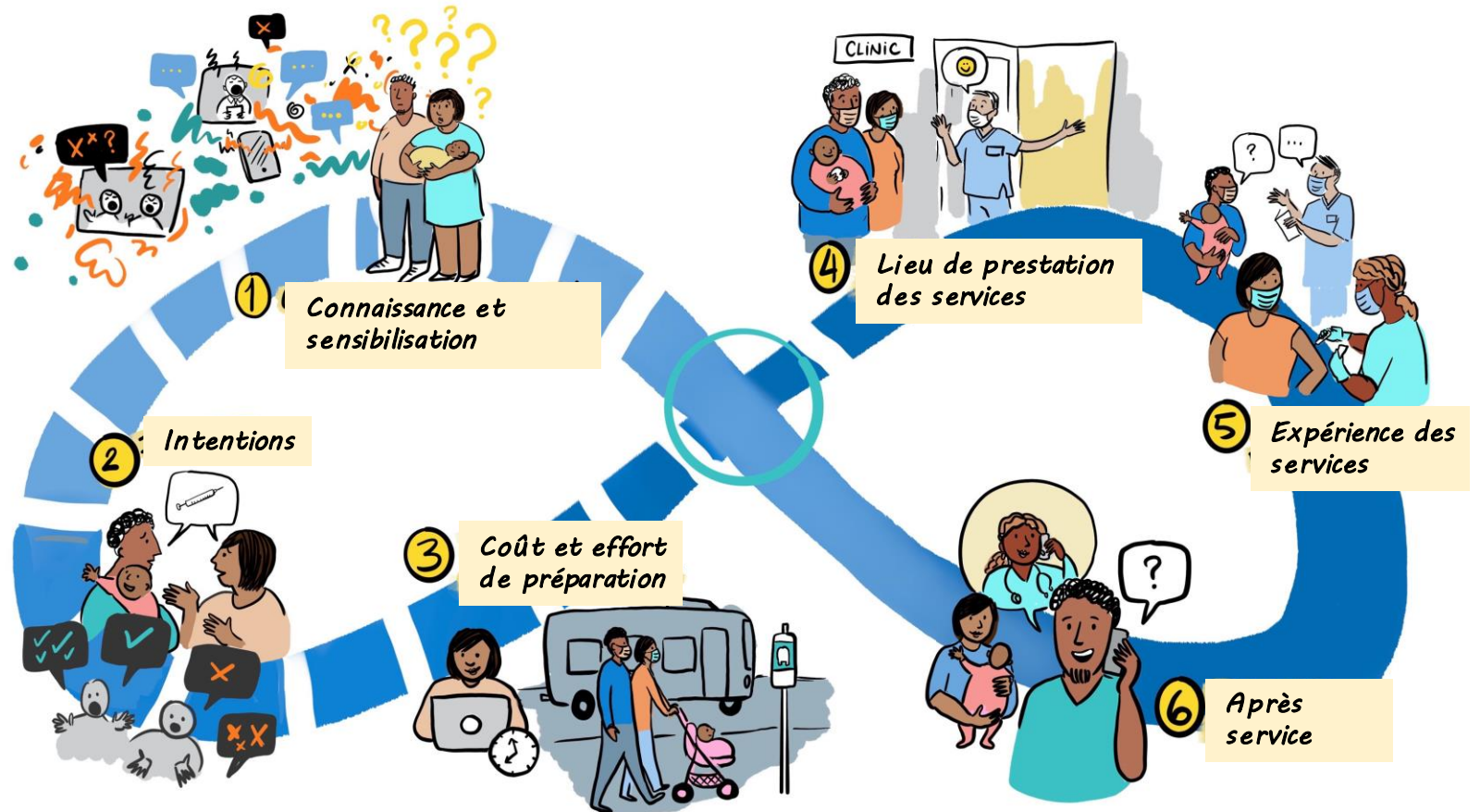
... s'adapter à différents environnements d'exploitation.



Adaptation d'outils d'analyse sociocomportementale existants pour les stratégies infodémiques

- Le parcours vers la vaccination inclut les domaines touchés par l'infodémie à toutes les étapes du parcours.
- Partout où l'information est reçue, recherchée, échangée, il peut s'agir de lieux où l'infodème peut avoir un impact sur les perceptions et le comportement.

Parcours vers la vaccination



Adapter les outils existants d'analyse socio-comportementale aux stratégies infodémiques

- Sur le chemin de l'immunisation, réfléchissez :
 - Comment les gens parlent-ils des vaccins par rapport à ce qu'ils signalent en ligne et hors ligne, et avant et après la vaccination ?
 - Quels types d'informations relatives aux vaccins semblent accablants pour les gens ? Quel type d'information recherchent-ils et ne reçoivent pas suffisamment ?
 - Quel rôle les médias jouent-ils dans l'amplification ou la canalisation des préoccupations et de la désinformation relatives aux vaccins ? Que peut-on faire pour y remédier ?
 - Comment les agents de la santé sont-ils affectés par l'infodémie et comment cela affecte-t-il leur relation avec leurs patients ?
 - Où y a-t-il du silence ? Quelles perspectives ou réflexions à chaque étape du voyage vous manquent ?



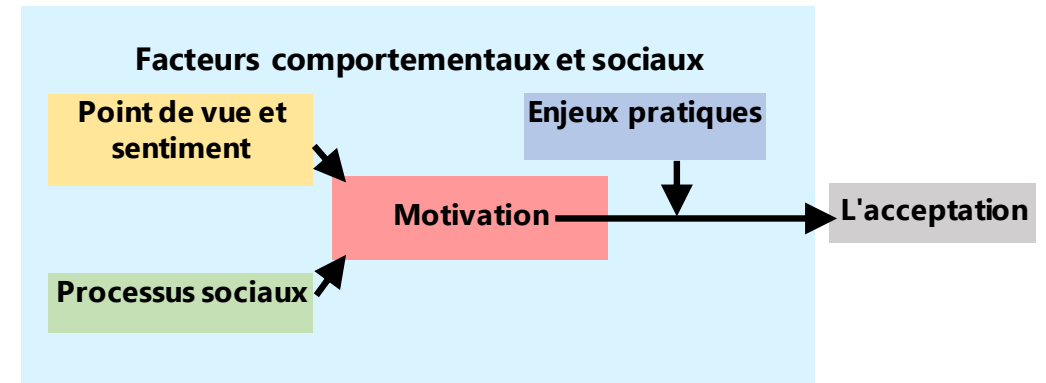
OMS/Sam Bradd

Adapter les outils existants d'analyse socio-comportementale aux stratégies infodémiques

Le DCH-TIP comprend des domaines qui sont touchés par l'infodémie. Lors du développement d'un persona d'utilisateur final pour la phase de « diagnostic », vous pouvez développer des réponses aux questions suivantes pour chacun des domaines BeSD en utilisant les connaissances infodémiques :

- **Penser et ressentir**

- Quel type d'exposition à l'infodémie cette personne a-t-elle ?
- Que voient-ils qui pourraient les inquiéter ? Comment pourraient-ils réagir à un excès d'informations, d'inquiétudes ou de mésinformation en ligne ou hors ligne ?



<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354457/9789240049130-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adapter les outils existants d'analyse socio-comportementale aux stratégies infodémiques

- **Processus sociaux**

- De quel type de relations et de réseaux cette personne fait-elle partie, notamment en ligne ?
- Quels types d'attitudes ou de normes sont perpétués en ligne et auxquels cette personne est exposée ?
- À quelles sources d'information font-ils confiance ? À quels espaces en ligne font-ils confiance ?
- Comment cette personne interagit-elle avec les voix de la santé en ligne ?

- **Motivation**

- Quels sont les besoins et les désirs de cette personne et comment sont-ils exprimés en ligne ?
- À quoi seraient-ils exposés en ligne qui les motiveraient ou les démotiveraient à se faire vacciner ?



<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354457/9789240049130-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adapter les outils existants d'analyse socio-comportementale aux stratégies infodémiques

• Questions pratiques

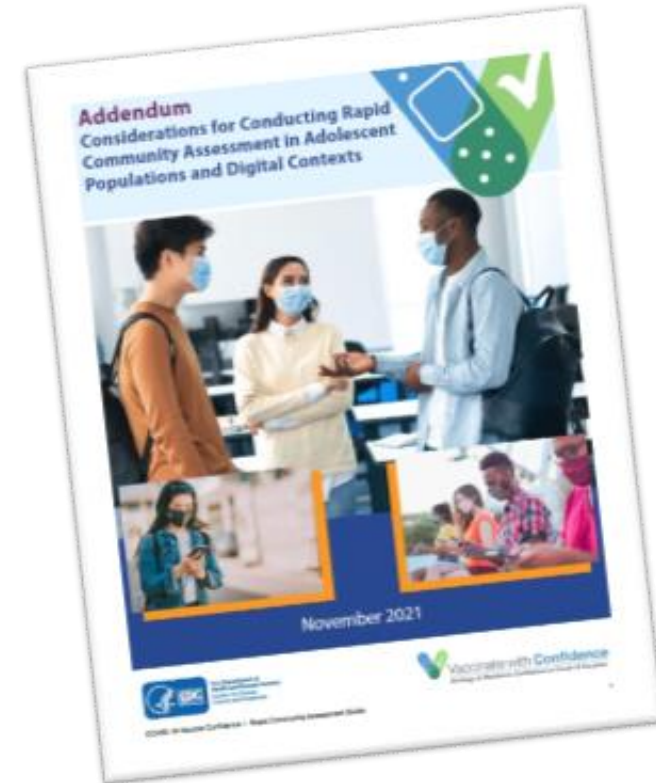
- Quelles sont les plaintes ou les commentaires de cette personne concernant la prestation des services de santé, notamment en ligne ?
- Quel type d'avis/de notes les gens laissent-ils sur les médias sociaux ou les pages de géolocalisation des services de santé ?
- Quelles frustrations cette personne exprime-t-elle à propos des obstacles à l'accès aux services ?
- Quels obstacles technologiques et numériques peuvent affecter la capacité de cette personne à obtenir des informations sur la santé ou à se faire vacciner ?



<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/354457/9789240049130-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adapter les outils existants d'analyse socio-comportementale aux stratégies infodémiques

- Les outils d'évaluation rapide de la communauté comprennent également des composantes infodémiques. L'ERC s'appuie sur le "parcours vers la vaccination" et sur BeSD pour informer les outils et les approches de collecte de données.
- Il existe des modèles d'écoute sociale et d'analyse intégrée qui peuvent être utilisés pour générer des informations rudimentaires.
- Il existe un addendum spécifique aux **adolescents et aux espaces numériques**, reconnaissant que de nouvelles méthodes de collecte et d'analyse des données sont nécessaires pour comprendre les espaces en ligne auxquels les praticiens de la santé publique n'ont pas nécessairement un accès direct.



<https://www.cdc.gov/vaccines/covid-19/vaccinate-with-confidence/rca-guide/index.html>



Ressources

Orientation

- [Page](#) thématique de l'OMS sur la santé infodémique
- Première ébauche de [vaccins et ressources de mésinformation](#)
- [Guide de terrain](#) de l'UNICEF sur [la mésinformation concernant les vaccins](#)
- Le CDC américain aborde la [page](#) de mésinformation sur les vaccins

Lectures/Vidéos

- [Détection des signaux infodémiques pendant la pandémie de COVID-19 : Développement d'une méthodologie pour identifier les vides informationnels potentiels dans les conversations en ligne](#)
- [4e Conférence de l'OMS sur la gestion des infodémies, mai 2022 - Les progrès de l'écoute sociale pour la santé publique](#)
- S'abonner au [Flash info de l'OMS sur la gestion des infodémies](#)
- [Sergio Cecchini - Répondre à l'infodémie par le biais de l'Alliance africaine pour la réponse aux infodémies - YouTube](#)

Outils

- [Observatoire de la demande de vaccination](#)
- [EARS](#)





Ressources (non exhaustives, alors faites vos propres recherches) :

Plateformes d'écoute et d'analyse

- Médias sociaux, internet, médias
 - Gratuit : Google Analytics, Google Trends, Wikimedia Statistics dashboard, Hootsuite, Sprout Social, Mention, SocioBoard, TweetDeck, BuzzSumo, SocialMention, TweetReach, Lithium, Google News
 - Accès exclusif ou limité : Crowdtangle, Sprinklr, Pulsar Platform, TalkWalker, SocialBakers, Snaplytics, Newswhip, Meltwater, Cision, Brand24, Keyhole
 - Famille des Nations Unies : OMS EARS, Observatoire Infodémographique de l'UNICEF, UN Global Pulse
- Système de santé
 - Système national d'information sur la santé, MICS, DHIS, autres sources de données sur les indicateurs de santé, OMS, ONU, bases de données des indicateurs mondiaux des organisations multilatérales, bureau national des statistiques, bases de données de l'Institut national de la santé publique/MoH, collaborations de recherche sur les données de santé publique avec des institutions universitaires ou sans but lucratif
- Communauté - en ligne
 - Nextdoor.com, Reddit
- Communauté - hors ligne
 - Rapport de suivi des rumeurs de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), U-Report de l'UNICEF, lignes d'assistance téléphonique, analyse marketing des consommateurs, évaluations communautaires rapides des CDC américains

Méthodes de recherche et outils de collecte de données

- Approches de recherche : Betterevaluation.org, outil COSMO de l'OMS Europe (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement/who-tool-for-behavioural-insights-on-covid-19>)
- Collection : Amazon Mechanical Turk, enquêtes en ligne, groupes de discussion, entretiens avec des informateurs clés, panels, <https://www.wikirumours.org/>.
- Voir UN Global Pulse pour l'assistance aux équipes de pays de l'ONU en matière d'écoute radio utilisant l'IA de la parole au texte, d'écoute sociale et de conception/développement d'enquêtes en ligne, y compris les tests A/B.

Outils d'analyse et de visualisation des données

- SocialMention, Sentiment Analyzer, Tableau, Plotly, DataWrapper



Sources d'information et de données

- Demandez des données et des informations à vos collègues, et utilisez Google Scholar et la recherche eLibrary pour trouver des informations et des données sur le pays et le sujet qui vous intéressent.
- Quelles sources de données ouvertes sont disponibles dans votre pays ?
- Quelques exemples :
 - <https://ccp.jhu.edu/kap-covid/>
 - <https://www.statista.com/statistics/381455/most-trusted-sources-of-news-and-info-worldwide/>
 - <https://bidciviclytics.citibeats.com/>
 - <https://data.oecd.org/gga/trust-in-government.htm>
 - [https://unstats.un.org/sdgs/indicateurs/base de données/](https://unstats.un.org/sdgs/indicateurs/base-de-donnees/)



Ressources pédagogiques

- https://www.who.int/docs/default-source/epi-win/presentations-of-all-speeches/webinar-16-tz-mediameasurement-8-april-2020.pdf?sfvrsn=5af42396_2
- https://www.youtube.com/watch?v=AN_hvrH-54w
- <https://buffer.com/library/social-listening/>
- <https://www.dreamgrow.com/69-free-social-media-monitoring-tools/>
- <https://www.nngroup.com/articles/information-seeking-behavior-changes/> - Comment le comportement de recherche d'information a changé en 22 ans. L'internet est de plus en plus utilisé pour acquérir des connaissances et comprendre un sujet. Ces connaissances sont souvent acquises accidentellement, comme un sous-produit de la navigation. L'utilisation de l'Internet avec un esprit critique devient sociale.
- <https://www.who.int/publications/m/item/artificial-intelligence-and-social-listening-to-inform-policy>
- <https://www.who.int/about/communications/relevant/listening>
- <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/sentiment-analysis>
- <https://www.coursera.org/learn/social-media-data-analytics>
- https://internews.org/sites/default/files/2019-07/Rumor_Tracking_Mods_3_How-to-Guide.pdf
- <https://www.coursera.org/learn/importance-de-l'ecoute>
- <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=23390>



Diapositives supplémentaires



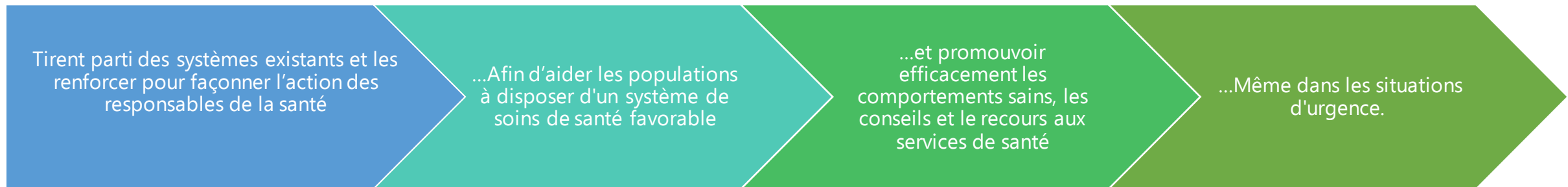
Définitions

- Une **infodémie** est un afflux d'informations de qualité variable qui déferle sur les environnements numériques et physiques lors d'un phénomène aigu de santé publique et qui rend difficile pour les gens de trouver des informations pour mieux se protéger et protéger leurs communautés. (Calleja et al. 2021).
- **La gestion des infodémies** est une pratique centrée sur l'homme, fondée sur des données et des preuves, qui renforce les systèmes de santé publique afin de favoriser le changement de comportement, même en cas d'urgence sanitaire.
- **Nous ne combattons pas seulement une épidémie, nous combattons une *infodémie*.**

Calleja N, et al. A Public Health Research Agenda for Managing Infodemics: Methods and Results of the First WHO Infodemiology Conference. JMIR Infodemiology. 2021 Sep 15;1(1):e30979. doi: 10.2196/30979. PMID: 34604708; PMCID: PMC8448461.



Les gestionnaires d'infodémies



Les gestionnaires de l'infodémie établissent des liens entre les programmes de santé, les structures d'intervention d'urgence et les activités de communication des risques et d'engagement communautaire afin de s'assurer que tous disposent des informations dont ils ont besoin.

Note complémentaire : ne sous-estimez pas la vitesse à laquelle l'écosystème de l'information évolue avec notre société !

(et la santé publique et le système de santé doivent rattraper leur retard)

Depuis les années 2010, le contenu généré par la publicité et les flux d'informations personnalisés ont tout changé.

2021 et l'avenir proche!

Amazon construit un site de production de satellites aux Etats-Unis pour sa future offre Internet

Amazon rénove des bâtiments non loin de son siège de Seattle (Etats-Unis) pour accueillir ses équipes en charge du projet Kuiper. La firme de Jeff Bezos souligne là son ambition de devenir un acteur incontournable de l'accès Internet par satellite, alors que la concurrence se fait de plus en plus rude dans le secteur... SpaceX et son dirigeant Elon Musk en tête.

ARTHUR LE DENN | PUBLIÉ LE 20 DÉCEMBRE 2019 À 16H23
AMAZON, INTERNET, AÉRONAUTIQUE - SPATIAL

Tech

Lego, partenaire d'Epic Games, fabricant de Fortnite, pour le projet de métaverse

WhatsNow · avril 7, 2022

6 raisons de s'enthousiasmer pour le métaverse de Facebook

Le PDG de Facebook, Mark Zuckerberg, parie sur le métaverse, promettant des expériences immersives comme la réalité virtuelle et la réalité augmentée pour amener les réseaux sociaux à un autre niveau.

PAR KEYEDE ERINFOLAMI
PUBLIÉ IL Y A 10 MINUTES



L'intelligence artificielle est-elle prête à comprendre les émotions humaines ?

Publié: 25 avril 2021, 18:37 CEST

Des vérités pour créer des interventions pour l'infodémie, en atteignant une personne à la fois(1/2)

Soyez systématique et intégratif

- Soyez systématique dans votre réflexion en partant de l'écoute et de l'analyse intégrée --> changements programmatiques/communicationnels --> développement de l'intervention ; les modèles peuvent aider à cela
- Adoptez le processus de réflexion itératif : nous testons, nous apprenons et nous ajustons grâce à la collecte de données et à l'analyse intégrée.

Concentrez-vous sur le comportement en matière de santé que vous

- Concentrez-vous sur **le comportement** que vous voulez que la personne adopte
- Ne supposez pas que si quelqu'un ne fait pas quelque chose, c'est parce qu'il n'est "pas motivé" ou qu'il ne "comprend pas".
- L'intention ne se traduit que **parfois** en action
- Le contexte est important !

... mais l'individu est dans l'œil de l'infodémie

- Nous devons réfléchir à l'impact de l'écosystème de l'information sur les individus, et pas seulement sur les communautés.
- Oui, les individus sont influencés par les normes sociales, mais les individus sont d'abord influencés par eux-mêmes et ils ont toujours de multiples identités sociales et des liens avec de multiples communautés.
- Nous nous concentrons souvent sur les comportements du grand public et des communautés, mais nous oublions d'observer les actions et les comportements de notre propre système de santé publique, qui peut passer à côté de l'essentiel et réduire toute chance de changer les comportements cibles finaux.

Des vérités pour concevoir des interventions pour l'infodémie, en atteignant une personne à la fois(2/2)

L'environnement socio-écologique dans lequel nous travaillons évolue rapidement.

- L'écosystème de l'information bouleverse les modèles/paradigmes préétablis, et la gestion infodémique rapide nous permet de sortir des sentiers battus d'une manière organisée et holistique.
- La science de "ce qui marche" dans la gestion de l'infodémie est naissante et vous devrez emprunter à d'autres domaines et tester de nouvelles idées.

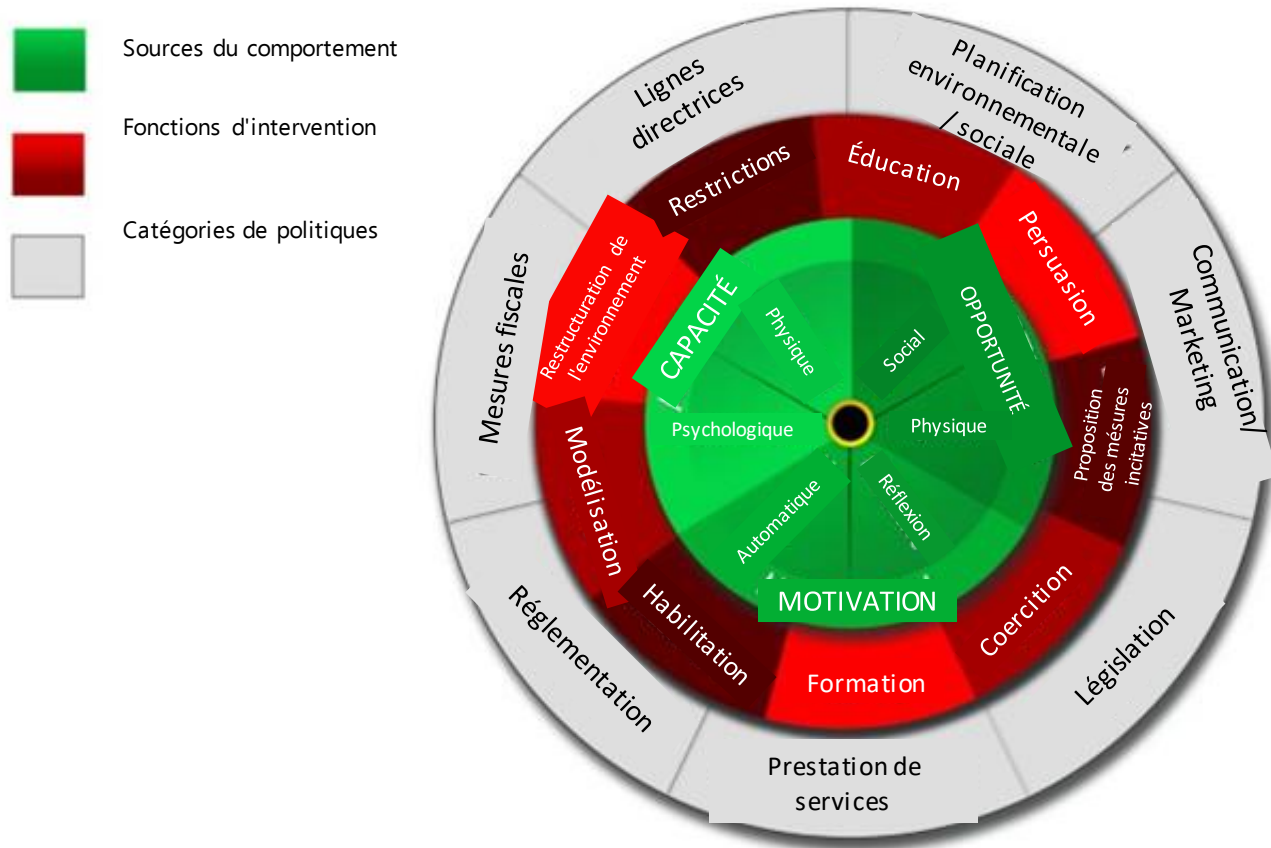
Nous devons travailler et intervenir plus rapidement, même en dehors des situations d'urgence.

- En effet, la vie quotidienne en dehors des urgences graves façonne les racines de la confiance qui sera essentielle lorsqu'une urgence surviendra.
- Dans une situation d'urgence, le cerveau humain passe en "mode de protection automatique", adapté aux habitudes et aux connaissances passées.

Les interventions doivent donc être soigneusement conçues et évaluées.

- Soyez à l'aise avec l'idée qu'une seule intervention ne changera probablement pas radicalement le comportement ou ne remédiera pas à l'infodémie --> "**Comment faire faire à un éléphant ce que vous voulez qu'il fasse et de son plein gré ?**".
- Soyez à l'aise avec l'idée que vous n'aurez jamais assez d'informations de haute qualité pour prendre des actions parfaites ou développer des interventions splendides (surtout en cas d'urgence) - il suffit d'apprendre, d'ajuster et de passer à autre chose
- **Faites attention** aux conséquences involontaires des actions et des interventions, à court et à long terme, et au-delà du système de santé.

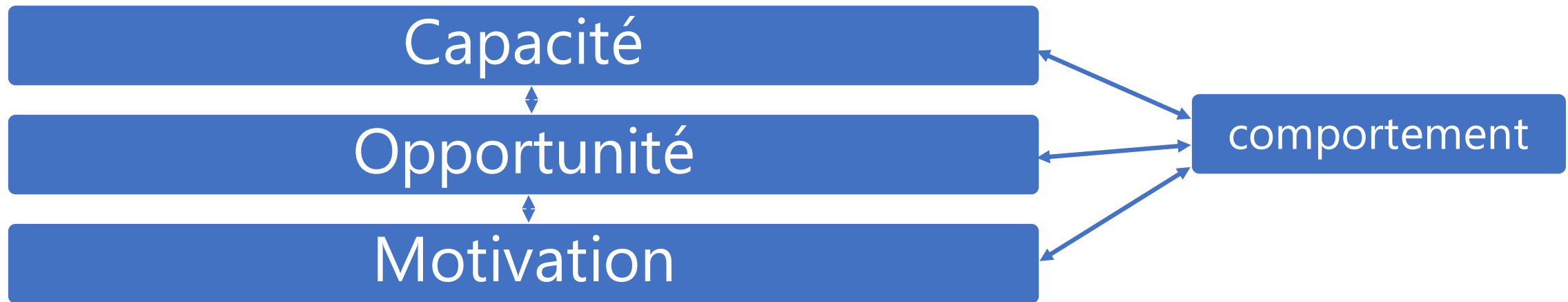
Taxonomie des interventions du comportement



- Les modèles comportementaux peuvent être utiles pour comprendre les raisons pour lesquelles les gens font des actions spécifiques, et peuvent suggérer les interventions qui permettront le mieux de lever des obstacles spécifiques.
- La roue du changement de comportement harmonise les résultats de nombreux cadres de changement de comportement, y compris ceux de la lutte anti-tabac et contre l'obésité ; elle peut également être utile pour choisir les interventions de gestion de l'information infodémique.
- Tous les modèles sont imparfaits, mais certains sont utiles ; celui-ci est utile car il propose des interventions et des catégories de politiques.

Source: Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*, 6(1), 1-12.

Comment envisager le comportement



Comment cela se rapporte-t-il à la gestion de l'information ?

L'écoute sociale et les connaissances acquises à l'étape 1 peuvent vous aider à déterminer quels sont les facteurs de capacité, d'opportunité ou de motivation de votre population cible, ainsi que les grands systèmes de santé et les forces structurelles et politiques qui influent sur son comportement.

Ces facteurs évolueront constamment, ce qui nécessite une programmation et une communication plus actualisées (étape 2) et des interventions et un suivi plus rapides (étape 3). **Les gestionnaires d'infodémies peuvent tirer parti des connaissances socio-comportementales et d'autres sources de données pour agir rapidement.**

Changement lent, changement rapide

- Les outils de diagnostic et les approches sociaux et comportementaux habituels en santé publique pour déterminer pourquoi une population n'adopte pas un certain comportement sanitaire peuvent prendre des années à mettre en œuvre.
- En cas d'urgence, nous devons agir plus rapidement, avec des données qui changent plus vite, un plus grand nombre de communautés concernées et des informations utilisables par les autorités sanitaires (et pas seulement par les publics universitaires).
- Certaines approches diagnostiques doivent être adaptées aux situations d'urgence afin de fournir des informations et des programmes plus rapides.
- Il est nécessaire d'intégrer des spécialistes des sciences du comportement dans les équipes de gestion d'infodémies afin de mettre en place des systèmes de santé publique centrés sur l'humain (en particulier dans les systèmes dotés de capacités de type "4x4 robuste" et "véhicule de luxe")



Reconnaissance de TIP de WHO EURO

- L'outil d'adaptation des programmes de vaccination aide à diagnostiquer les raisons de la sous-vaccination dans des populations spécifiques en utilisant COM-B et la roue du changement de comportement.
- Des conseils faciles à utiliser (mais il nous faut l'inspiration pour aller plus vite)

Source:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329448/9789289054492-eng.pdf>



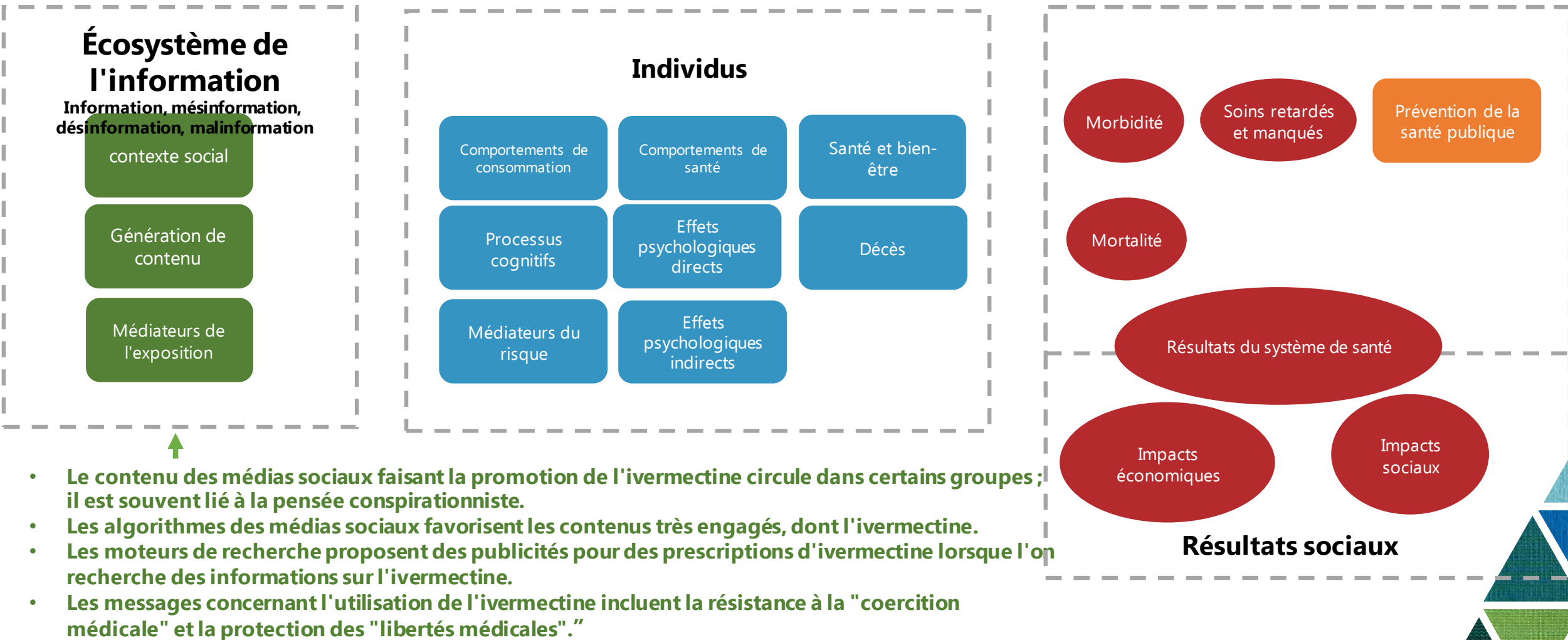
Rapport pas
encore disponible
en français

Diagnostiquer des <<points de douleur>> infodémique

Domaines à explorer dans le cadre de l'écoute sociale et de l'analyse intégrée pour comprendre pourquoi il peut y avoir un écart entre les conseils de santé et le comportement de la population:

- **Qu'est-ce qui rend les gens:**
 - Confus ?
 - inquiets ?
 - En colère ?
 - Heureux ?
 - D'avoir d'autres sentiments forts ?
- **Que savent les gens?**
 - Connaissances
 - Attitudes
 - Pratiques
 - Croyances
- **Où sont les vides d'information?**
 - Où les gens cherchent-ils des informations? Pourquoi ne-trouvent-ils pas auprès de sources crédibles ?
- **Comment les directives officielles sont-elles:**
 - Partagées ?
 - Discutées ?
 - Interprétées/remélangées
- **Comment les gens se comportent-ils ou font-ils des signes en rapport avec un comportement sanitaire recommandé ? (mettez l'accent sur le pourquoi)**
 - Empreintes numériques/comportements (par exemple, la mobilité)
 - Réactions vidéo/image/texte
 - Utilisation des hashtags
 - Comportements alternatifs ?
- **Quels efforts sont déployés par les autorités sanitaires pour soutenir des comportements spécifiques?**
 - Qu'est-ce qui semble fonctionner ?
 - Qu'est-ce qui ne semble pas fonctionner ?
 - Modèles de données sur l'utilisation des services de santé et cas particuliers dans les rapports sur l'état de santé
 - Y a-t-il une différence entre la perception populaire et la réalité ?

Exemple : La mésinformation sur des traitements non éprouvés contribue aux surdoses d'ivermectine et à la pénurie de médicaments.



Exemple : La mésinformation sur des traitements non éprouvés contribue aux surdoses d'ivermectine et à la pénurie de médicaments.

Écosystème de l'information

Information, mésinformation, désinformation, malinformation

contexte social

Génération de contenu

Médiateurs de l'exposition

Individus

Comportements de consommation

Comportements de santé

Santé et bien-être

Processus cognitifs

Effets psychologiques directs

Décès

Médiateurs du risque

Effets psychologiques indirects

Morbidité

Soins retardés et manqués

Prévention de la santé publique

Mortalité

Résultats du système de santé

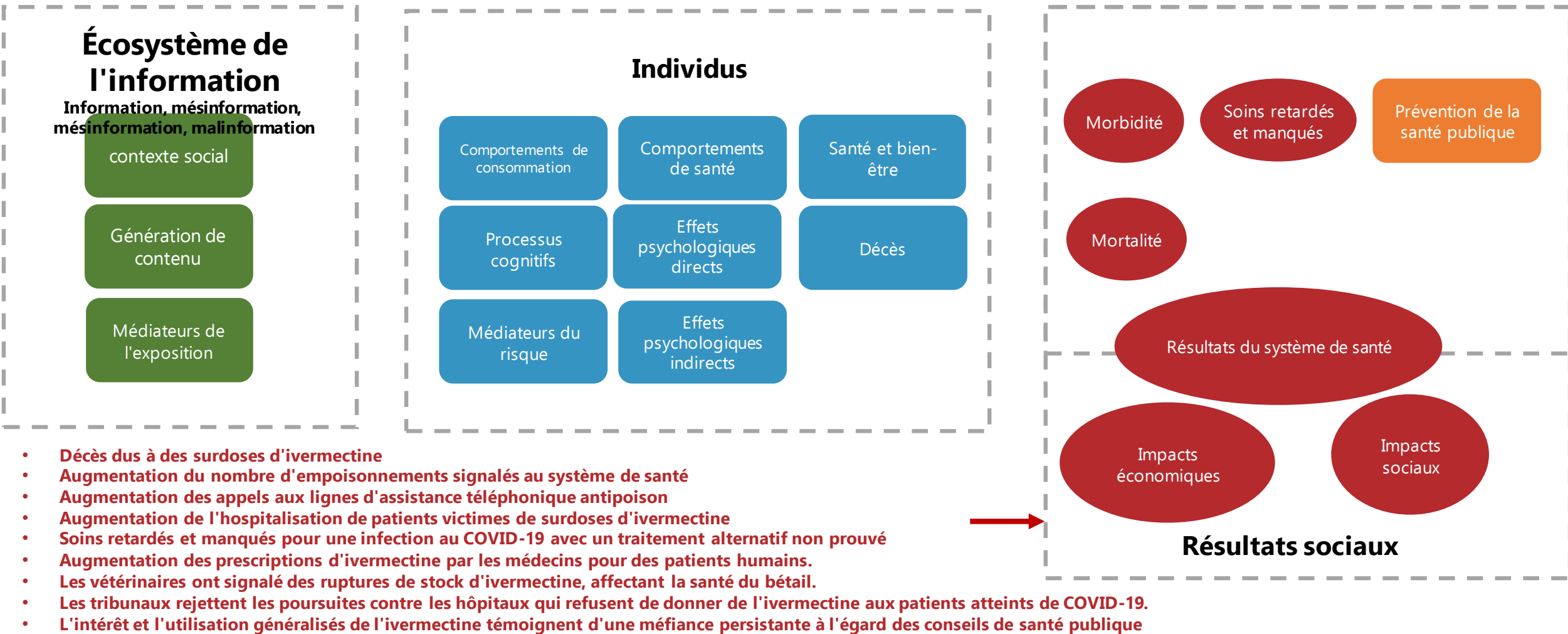
Impacts économiques

Impacts sociaux

Résultats sociaux

- Les gens recherchent des traitements alternatifs et trouvent des informations sur la santé alternative
- Antécédents de méfiance à l'égard des informations sanitaires émanant des autorités sanitaires
- Récits sur les médias sociaux promouvant l'utilisation de l'ivermectine dans les hôpitaux lorsque des personnes sont hospitalisées pour le COVID-19
- Certains ont le sentiment d'avoir un certain contrôle sur leur santé en choisissant eux-mêmes l'ivermectine plutôt que de se faire vacciner (ce qui leur est fait).

Exemple : La mésinformation sur des traitements non éprouvés contribue aux surdoses d'ivermectine et à la pénurie de médicaments.



- **Décès dus à des surdoses d'ivermectine**
- **Augmentation du nombre d'empoisonnements signalés au système de santé**
- **Augmentation des appels aux lignes d'assistance téléphonique antipoison**
- **Augmentation de l'hospitalisation de patients victimes de surdoses d'ivermectine**
- **Soins retardés et manqués pour une infection au COVID-19 avec un traitement alternatif non prouvé**
- **Augmentation des prescriptions d'ivermectine par les médecins pour des patients humains.**
- **Les vétérinaires ont signalé des ruptures de stock d'ivermectine, affectant la santé du bétail.**
- **Les tribunaux rejettent les poursuites contre les hôpitaux qui refusent de donner de l'ivermectine aux patients atteints de COVID-19.**
- **L'intérêt et l'utilisation généralisés de l'ivermectine témoignent d'une méfiance persistante à l'égard des conseils de santé publique**



Catégories d'intervention

Il peut être plus facile et plus rapide de mettre en œuvre certaines interventions pour apporter de petites améliorations, mais les résultats/impacts peuvent être plus difficiles à mesurer ; il est probable que de multiples interventions doivent être mises à profit pour obtenir un plus grand impact.



Éducation



Persuasion



Incitation



Coercition



Formation



Habilitation



Modeling



Restructuration de l'environnement



Restrictions

Notez: Il est très important de tenir compte de l'acceptabilité des interventions et de la possibilité de conséquences involontaires lors de la sélection des interventions.



Catégories de politiques

Peut être plus coûteux et plus long à mettre en œuvre, mais peut avoir des effets durables au niveau du système et être plus facile à mesurer.



Réglementation



Prestation de services



Législation



Marketing/communication



Planification
environnementale/sociale



Directives

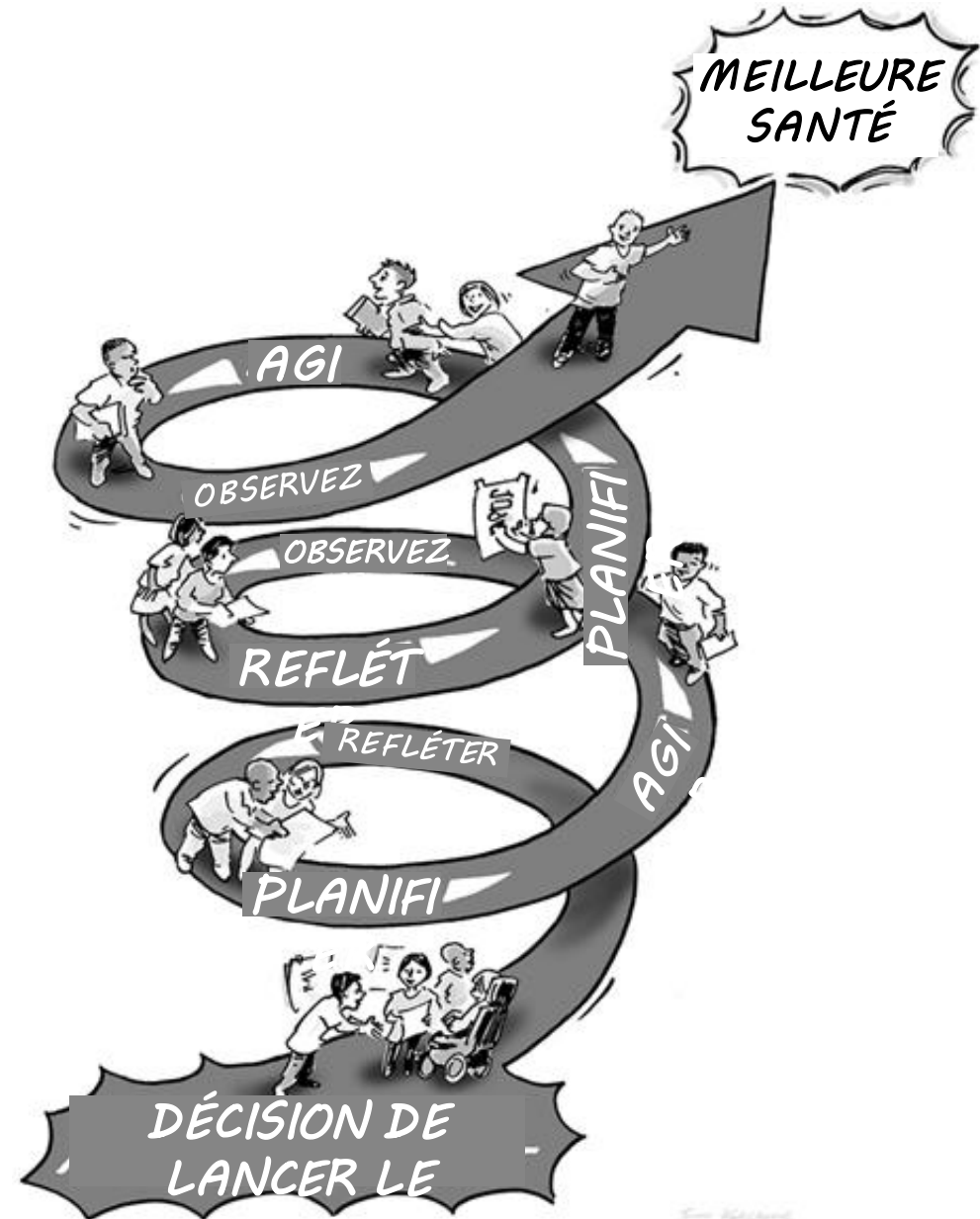


Mesures fiscales



Exemples de métriques et de mesures d'intervention à travers la conception, la mise en œuvre et l'évaluation

- Cela dépend entièrement de l'obstacle identifié, de l'intervention développée, de la population concernée, de l'objectif de l'intervention et de la durée de l'intervention.
- Cependant, plusieurs méthodes d'évaluation peuvent être utiles à envisager, quel que soit le type d'intervention utilisé.
 - Recherche participative communautaire (RBC; CBPR en anglais)
 - Changement le plus significatif (CPS; MSC en anglais)
 - Déviance positive
 - Pratiques de recherche participative



La boîte à outils Gestionnaire d'infodémies v 1.2

Vous avez des ajouts ou des suggestions ? Envoyez-les par courriel à
infodemicmanagement@who.int pour qu'ils soient pris en compte et inclus



Écouter et comprendre les vides d'information, les besoins d'information, les préoccupations et les défis de la population cible afin d'élaborer des programmes de santé plus adaptés.

- Utiliser des outils et des méthodes d'écoute sociale pour collecter des données (en ligne et hors ligne) en mettant l'accent sur les populations vulnérables.

Questions à poser: Classer et analyser les données pour identifier les vides d'information et les activités de la prochaine étape (#2) << fournir des informations >>

- Quels sont les comportements des gens en matière de santé (les déclarations personnelles **ne sont probablement pas** suffisantes)?
- Comment les gens recherchent-ils des informations ?
- Où les gens recherchent-ils des informations ?
- Quelles informations recherchent-ils ?
- Quels sont les CAPC (connaissances, attitudes, pratiques/comportements et croyances) des gens ?
- Quel type de questions les gens posent-ils ?
- Quelles sont les sources d'information auxquelles ils font confiance ?
- Quelles plates-formes/canaux les gens utilisent-ils pour partager et lire des informations sur la santé ?
- Quels sont les récits qui émergent (il ne faut pas arrêter l'analyse au stade de la rumeur)?

Exemples ou méthodes: enquêtes à la loupe auprès des communautés, enquêtes en ligne auprès des utilisateurs (utilisateurs de sites web, utilisateurs de chatbots, etc.), enquêtes auprès de la population (par téléphone, etc.), écoute de la communauté (hors ligne), groupes fermés en ligne (signalement par hotline, observation des groupes, informateurs de la communauté), enquêtes



Écoute sociale pour comprendre les questions, les préoccupations, les récits du public et la mésinformation.

- ❖ Identifiez les questions et les récits pour lesquels les gens expriment des inquiétudes, des questions ou de la confusion et donnez la priorité à ceux qui nécessitent une action.
- ❖ Analysez les données dans le but de fournir des informations pour une action proactive et non réactive.

Trois vérités sur l'écoute sociale et l'analyse intégrée :

- **Il n'existe pas de tableau de bord magique sur les infodémies**
 - Ne cherchez pas une solution technologique pour résoudre tous vos problèmes infodémiques.
 - Vous aurez besoin de données supplémentaires pour combler les lacunes, et la collecte rapide de données peut être désordonnée et incomplète.
 - Même si vous travaillez rapidement, tenez compte des preuves et des principes fondamentaux du suivi et de l'évaluation.
- **Il est probable que vous devrez compiler et analyser manuellement de multiples sources de données provenant de plusieurs plateformes.**
 - Vous êtes le guide de la manière dont ces ensembles de données et ces analyses seront analysés de manière intégrée.
 - Vous devez tenir compte des objectifs, des questions de recherche, de la qualité des sources, des populations cibles et des taxonomies de recherche qui vous permettront de tirer des conclusions intégrées de ces différentes sources d'information.
- **L'écoute sociale est un processus et non un produit fini.**
 - L'établissement d'un processus de collecte de données, d'analyse intégrée et de rapport peut prendre du temps. Prévoyez des moments réguliers où vous analyserez les données récentes de l'écoute sociale (ou prévoyez de collecter des données plus récentes), développerez des idées et ferez rapport aux parties prenantes.
 - Vous devez concentrer votre analyse sur les récits (et non sur des éléments de contenu), les vides d'information et les questions que les gens se posent réellement.
 - N'oubliez pas que les informations factuelles peuvent également être reconditionnées et transformées en mésinformation, et que la mésinformation peut être exprimée sous des formes linguistiques qui échappent à la détection automatique. De même, la désinformation sous forme de vidéos et d'images est également plus difficile à détecter et à suivre, mais elle peut être potentiellement plus nuisible. Établissez des partenariats au fil du temps pour écouter tous les contenus qui touchent le plus vos populations cibles, et pas seulement les aspects des informations et des rumeurs qui sont faciles à analyser.

Trois meilleures pratiques d'écoute sociale et d'analyse intégrée :

- **Les plans d'analyse intégrée des données doivent être basés sur les priorités programmatiques (quels sont les besoins programmatiques que vous essayez d'informer ?)**
 - La première étape consiste à définir les objectifs programmatiques et à identifier les sources de données disponibles.
 - Élaborer un plan d'analyse pour les résultats d'informations éronées qui comprennent les informations issues de l'écoute sociale ainsi que les informations provenant d'autres sources de données.

Mettez en place une approche d'écoute sociale pour l'analyse de différents canaux, qui peut être rapidement mise à jour.

- Définissez vos termes de recherche et vos taxonomies de recherche/contenu car il existe différents formats de recherche pour différentes plates-formes (par exemple, booléen).
- Il existe différentes classifications des types de contenu et des types de mésinformation dont vous pouvez vous inspirer (par exemple, la classification First Draft).
- **Prenez l'habitude de vérifier régulièrement tous les contacts et les canaux et plateformes que vous essayez d'écouter.**
 - Faites un effort pour comprendre les informations, le contenu et les opinions au-delà de votre bulle de filtre/chambre d'écho sur une plateforme spécifique.
 - Les différentes plateformes et canaux ont des normes, des styles de communication et des caractéristiques différents - Il est important de comprendre comment les plateformes sont utilisées pour partager des informations et y réagir.
 - Il est important de maintenir une relation humaine avec tous vos collègues, contacts et collaborateurs, car ils peuvent avoir des idées supplémentaires pour les sources ou l'analyse de données.

Principales conclusions 1/2

- Les vides informationnels constituent un problème plus important que les rumeurs ou la mésinformation.
- L'écoute sociale n'est que la première étape de la gestion d'infodémies.
- En fonction du contexte, vous vous appuyerez davantage sur des sources d'information en ligne ou hors ligne pour comprendre les questions et les préoccupations.
- Nous devons donner la priorité à la compréhension des communautés les plus vulnérables, car elles sont aussi les plus vulnérables à l'infodémie.
- Utilisez les sources de données à portée de main, et pas seulement les analyses des médias sociaux ou les enquêtes CAP.
- Essayez d'éviter de collecter des données pour le plaisir de les collecter, mais utilisez-les pour l'action - privilégiez les données qui peuvent fournir rapidement des informations pertinentes.

Principales conclusions 2/2

- La plupart des outils numériques d'écoute sociale ont été conçus pour le marketing en ligne et doivent être fortement modifiés pour être utilisés dans la gestion de l'infodémie de la santé publique.
- Toutes les sources de données et tous les outils d'écoute ont des limites importantes - il faut faire attention à ne pas tirer des conclusions qui ne sont pas entièrement soutenues par des preuves limitées.
- Il n'existe pas de tableau de bord magique ; l'analyse ne peut être intégrée que par des humains, et non par des outils informatiques.
- Élaborez un plan d'analyse intégrée fondé sur les besoins programmatiques - et présentez les informations contenues dans le rapport de manière à ce qu'elles soient exploitables par les collègues qui peuvent prendre des mesures sur cette base.

Ressources, conseils et outils clés

Guides

- Gestion de l'infodémie [site web](#)
- First Draft [ressources sur les vaccins et la désinformation](#)
- UNICEF [guide pratique pour la désinformation des vaccins](#)
- US CDC aborder la désinformation des vaccins [site web](#)

Lectures

- [Infodemic Signal Detection During the COVID-19 Pandemic: Development of a Methodology for Identifying Potential Information Voids in Online Conversations](#)
- [4th WHO Infodemic Management Conference, May 2022 – Advances in Social Listening for Public Health](#)
- [Subscribe to WHO Infodemic Management Newsflash](#)

Outils

- [Vaccination Demand Observatory](#)
- [EARS](#)

Bientôt disponible :

- Guide d'infodémiologie de terrain
- Boîte à outils de l'OMS pour l'observation numérique de la santé

ces ressources ne sont pas disponibles en français

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches):

- **Plateformes d'écoute et d'analyse**
 - Médias sociaux, Web, Médias
 - Gratuits: Google Analytics, Google Trends, Wikimedia Statistics dashboard, Hootsuite, Sprout Social, Mention, SocioBoard, TweetDeck, BuzzSumo, SocialMention, TweetReach, Lithium, Google News
 - Accès exclusif ou limité : Crowdtangle, Sprinklr, Pulsar Platform, TalkWalker, SocialBakers, Snaplytics, Newswhip, Meltwater, Cision, Brand24, Keyhole
 - Les Nations Unies: EARS de l'OMS, Observatoire Infodémique de l'UNICEF, UN Global Pulse
 - Système de santé
 - Système national d'information sur la santé, MICS, DHIS, autres sources de données sur les indicateurs de santé, OMS, ONU, bases de données des indicateurs mondiaux des organisations multilatérales, bureau national des statistiques, bases de données de l'Institut national de la santé publique/Ministère de la Santé, collaborations de recherche sur les données de santé publique avec des institutions universitaires ou sans but lucratif
 - Communauté - en ligne
 - Nextdoor.com, Reddit
 - Communauté - hors ligne
 - Rapport de suivi des rumeurs de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), U-Report de l'UNICEF, lignes d'assistance téléphonique, analyse marketing des consommateurs, évaluations communautaires rapides du CDC
- **Méthodes de recherche et outils de collecte de données**
 - Approches de Recherche: Betterevaluation.org, Outil COSMO de l'OMS Europe (<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/risk-communication-and-community-engagement/who-tool-for-behavioural-insights-on-covid-19>)
 - Collection: Amazon Mechanical Turk, enquêtes en ligne, groupes de discussion, entretiens avec des informateurs clés, panels., <https://www.wikirumours.org/>
 - Voir UN Global Pulse pour l'assistance aux équipes de pays de l'ONU en matière d'écoute radio utilisant la synthèse vocale basée sur l'IA, d'écoute sociale et de conception/développement d'enquêtes en ligne, y compris les tests A/B.
- **Outils d'analyse et de visualisation des données**
 - SocialMention, Sentiment Analyzer, Tableau, Plotly, DataWrapper

Sources d'information et de données :

- Demandez des données et des informations à vos collègues, et utilisez Google Scholar et la recherche eLibrary pour trouver des informations et des données sur le pays et le sujet qui vous intéressent.
- Quelles sources de données ouvertes sont disponibles dans votre pays ?
- Quelques exemples :
 - <https://ccp.jhu.edu/kap-covid/>
 - <https://www.statista.com/statistics/381455/most-trusted-sources-of-news-and-info-worldwide/>
 - <https://bidcivicytics.citibeats.com/>
 - <https://data.oecd.org/gga/trust-in-government.htm>
 - <https://unstats.un.org/sdgs/indicators/database/>

Ressources d'apprentissage:

- https://www.who.int/docs/default-source/epi-win/presentations-of-all-speeches/webinar-16-tz-mediameasurement-8-april-2020.pdf?sfvrsn=5af42396_2
- https://www.youtube.com/watch?v=AN_hvrH-54w
- <https://buffer.com/library/social-listening/>
- <https://www.dreamgrow.com/69-free-social-media-monitoring-tools/>
- <https://www.nngroup.com/articles/information-seeking-behavior-changes/> - Comment le comportement de recherche d'information a changé en 22 ans. L'internet est de plus en plus utilisé pour acquérir des connaissances et comprendre un sujet. Ces connaissances sont souvent acquises accidentellement, comme un sous-produit de la navigation. L'utilisation critique d'internet se passe sur les réseaux sociaux.
- <https://www.who.int/publications/m/item/artificial-intelligence-and-social-listening-to-inform-policy>
- <https://www.who.int/about/communications/relevant/listening>
- <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/sentiment-analysis>
- <https://www.coursera.org/learn/social-media-data-analytics>
- https://internews.org/sites/default/files/2019-07/Rumor_Tracking_Mods_3_How-to-Guide.pdf
- <https://www.coursera.org/learn/importance-of-listening>
- <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=23390>

2



Fournir des informations et des programmes sanitaires de haute qualité

Ajustez proactivement la programmation et partagez des informations précises, crédibles et appropriées avec les publics cibles afin de les sensibiliser et de promouvoir des comportements sains.

- Remplir en priorité les vides d'information, car c'est là que vous pouvez empêcher de manière proactive la mésinformation de s'installer !
- Élaborer, pré-tester et adapter les messages à différentes populations, en utilisant les moyens et canaux de communication appropriés et en les optimisant pour un engagement maximal.
- Définissez et utilisez des mesures de l'efficacité des messages et de l'acceptation des approches programmatiques actualisées et suivez-les.

Exemples ou méthodes : tests A/B en temps réel, syndication de contenu, recours à la certification externe du contenu pour en garantir la crédibilité, sous-titrage pour toutes les vidéos, méthodes expérimentales pour les campagnes de marketing, développement d'en-têtes de contenu sur la base d'une stratégie de recherche pour l'optimisation du référencement, utilisation de Reddit AMA (être là où les gens discutent), collaboration avec des influenceurs, utilisation de la messagerie du système d'exploitation des téléphones mobiles, applications d'assistant virtuel, envoi de contenu actualisé en temps réel à des chatbots et par SMS, utilisation de messageries et de réseaux de confiance non traditionnels, offre de contenu en plusieurs langues et formats adaptés aux plateformes

Questions à poser :

- Quelles informations sanitaires de qualité existent actuellement, sous quelle forme et d'où viennent-elles ?
- Quelles sont les exigences en matière d'autorisation scientifique et de communication pour le nouveau contenu ?
- Quelle est la performance de ces informations existantes (mesures d'utilisation de base) ?
- Comment le programme répondra-t-il plus efficacement aux questions, aux préoccupations, aux vides d'information et à la mésinformation ?
- Comment la stratégie de recherche de la population influence-t-elle la stratégie de fourniture de contenu ?
- Quel autre contenu d'apparence crédible votre population pourrait-elle consommer ?
- Comment pouvez-vous diffuser/syndiquer le contenu par le biais d'autres messagers crédibles ?
- Quel est votre rythme éditorial pour mettre à jour les messages sur la base des dernières orientations et les horodater ?
- Comment utilisez-vous les métadonnées et l'étiquetage pour rendre les messages aussi universellement accessibles que possible ?
- Comment mesurez-vous l'efficacité (et pas seulement la portée) de vos messages ?
- Comment l'acceptabilité des messages est-elle testée au préalable ?

Trois vérités sur la fourniture d'informations sanitaires de qualité :

- **Concevoir des contenus qui correspondent aux valeurs, aux identités et aux habitudes d'information des utilisateurs finaux (qui peuvent les partager, les réutiliser ou les adapter).**
 - Concevoir pour une diffusion "mobile d'abord", où la grande majorité des gens obtiennent leurs informations de santé. Les affiches ne nous sauveront pas.
 - Répondez aux questions que les gens se posent. Communiquez clairement sur ce que l'on sait et ce que l'on ne sait pas.
 - Le contenu doit être diversifié dans son format et les canaux par lesquels il sera distribué. Les approches programmatiques sont toutes différentes d'un canal à l'autre et d'une population à l'autre.
 - Tenez compte de la lisibilité, de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation du contenu pour différents publics.
 - Un signe du succès de votre contenu est qu'il a été partagé, repassé, réadapté ou modifié. Cela signifie que vous devriez envisager de préparer du contenu sans le logo de votre organisation.
- **Concevoir le contenu de manière à respecter les meilleures pratiques de syndication et de réutilisation du contenu sur Internet.**
 - Il est essentiel de mettre en place des systèmes et des processus de développement et de diffusion rapides de contenus qui ont été explorés et intégrés par les principaux moteurs de recherche et les plateformes de médias sociaux. Cette activité ne doit pas être gérée séparément de la production plus traditionnelle de matériel de communication.
 - Le contenu doit être bien formé, ce qui inclut les métadonnées, l'étiquetage, les en-têtes, un code propre et optimisé pour la recherche.
 - Tenez compte des besoins des personnes handicapées et des populations peu alphabétisées.
 - Il ne s'agit pas seulement d'une question de technologie qui transmet les messages de votre organisation, mais aussi d'une question de style éditorial dans la rédaction des métadonnées, qui influence la façon dont le contenu s'affiche sur les plateformes qui récoltent votre contenu (comme les panneaux de recherche Google et les extraits de médias sociaux).
- **Pour créer et diffuser un contenu de qualité, il faut promouvoir la fiabilité et la crédibilité de la source.**
 - Un rythme de développement et de diffusion de nouveaux contenus ou messages doit être établi et maintenu.
 - Votre message doit être cohérent sur toutes les plateformes, et si le message change, il doit y avoir une raison claire pour cela et le changement doit être horodaté.
 - Envisagez la création d'une marque commune partagée par les partenaires (comme Viral Facts en Afrique) ou l'utilisation de plusieurs marques qui ont la confiance de plusieurs segments de votre population cible (voir la conférence sur la vérification des faits). L'expérience montre que le contenu provenant d'une source unique peut être plus facilement discrédité et utilisé comme arme en ligne, même s'il provient d'une source objectivement réputée.

Trois meilleures pratiques sur la fourniture d'informations sanitaires de qualité :

- **Concevez des contenus destinés à être réutilisés, remixés et distribués numériquement.**
 - Créez des modèles qui ont une marque et un style éditorial cohérents et qui peuvent être utilisés pour la création rapide de contenu par des collègues non spécialistes.
 - Concevez du contenu destiné à être distribué sur les canaux où votre public entre en conversation/où il se trouve.
 - Envisagez de diffuser le contenu sous des licences Creative Commons ou dans le domaine public pour qu'il puisse être partagé et utilisé ailleurs.
 - Utilisez la technologie pour diffuser le contenu là où les gens utilisent l'information et, si possible, engagez un dialogue bidirectionnel.
- **Testez votre contenu avant de le mettre en ligne.**
 - Utilisez l'écoute sociale pour comprendre comment les utilisateurs finaux définissent leur compréhension et leurs valeurs par rapport à l'urgence, et développez des messages qui correspondent à ces valeurs (par exemple, les valeurs libertaires par rapport aux valeurs communautaires).
 - Lorsque cela est possible, testez au préalable vos supports auprès de membres de votre public cible.
 - Validez toujours les traductions du contenu.
 - Dans la mesure du possible, utilisez des méthodes de test A/B pour comprendre quels sont les messages et les conceptions qui résonnent le plus auprès du public cible avant de les diffuser.
- **Mesurez l'efficacité de vos messages, et pas seulement leur portée.**
 - Examinez les analyses pour comprendre quels sont les messages les plus performants. Il peut s'agir d'impressions, de réactions, de partages et de mesures du moment où les messages sautent des plates-formes ou sont reconditionnés/répartagés par des influenceurs et des amplificateurs avec leur public.
 - Intégrez les trames de messages réussis dans la diffusion des messages futurs.

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches) :

• Plateformes de création du contenu

- Gratuit: Canva, PicMonkey, RelayThat, Pixlr, GIMP, Kreta, Audacity, iMovie, Kapwing, VLNC, rechercher des applications que vous pouvez utiliser sur votre téléphone, Noun Project
- Payé: Adobe Photoshop and Illustrator, FinalCut Pro
- Qualité du contenu/lisibilité/accessibilité : WCAG, vérificateur de lisibilité, Indice de Communication Claire de US CDC,

• Plateformes de distribution du contenu

- Médias sociaux
- Bulletins d'information électroniques
- Mécanismes de communication/mise à jour des interventions d'urgence : rapports de situation, mises à jour quotidiennes
- Outils d'intégration Web (RSS, services Web pour la recherche de contenu, panneaux GIPHY)
- Référentiels en ligne, tels que Wikimedia, Unsplash, Traducteurs sans Frontières

• Syndication du contenu

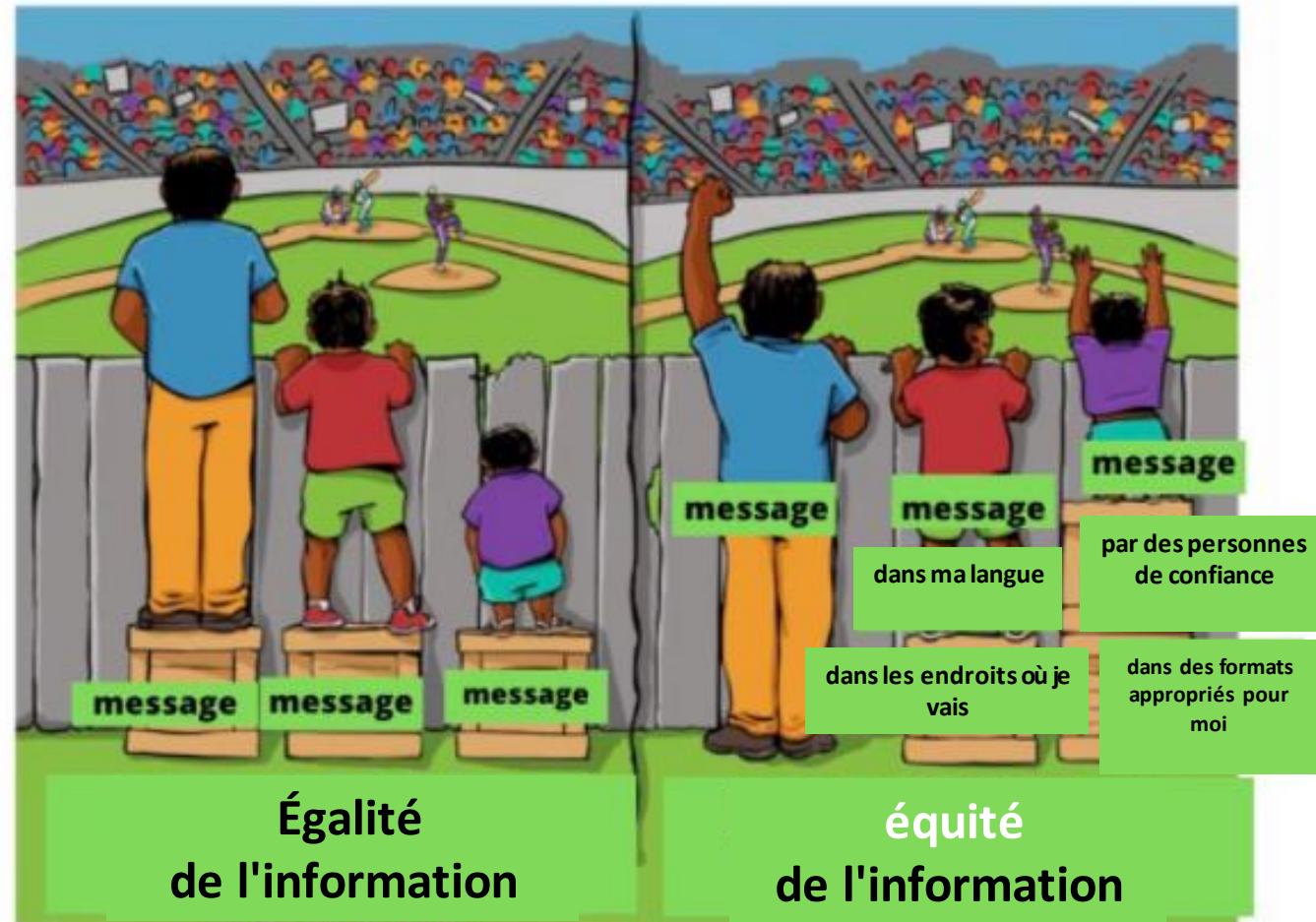
- Connectez-vous avec votre équipe numérique pour comprendre les canaux de diffusion du contenu, les formats (et les crédits publicitaires) disponibles.
- Pour publier des flux RSS et les distribuer sur des sites web et des canaux de distribution infranationaux, intégrez des chatbots.
- Devenir un bot - publier automatiquement sur les médias sociaux selon un calendrier précis
- Produire des scripts pour les demandes de renseignements sur la ligne verte
- Établir des partenariats avec des associations médicales et des ONG influentes en ligne/hors ligne pour cibler les différentes parties prenantes du système de santé.
- Établir des partenariats avec les médias sociaux et les entreprises technologiques afin de diffuser des messages aux populations et aux régions ciblées en fonction des résultats d'analyse.
- Partenariat entre l'OMS et l'UIT avec les sociétés de télécommunication pour les messages SMS ; partenariat entre l'UNESCO et les syndicats de radiodiffuseurs pour les bibliothèques et la syndication des messages radio et TV.

Principales conclusions 1/2

- En cas d'urgence, les gens traitent l'information différemment. Ils ont tendance à croire la première chose qu'ils entendent, ils cherchent des sources d'information supplémentaires et ils ont tendance à avoir des difficultés à traiter les informations complexes.
- Dans cette fonction, la gestion de l'infodémie est intimement liée à une réponse forte en matière de communication et de CREC.
- Il y a toujours une tension inhérente entre être le premier et avoir raison dans la communication. Mais les connaissances en matière de gestion de l'infodémie peuvent aider à élaborer des messages et à les diffuser de manière à répondre rapidement aux préoccupations des gens et à combler leurs lacunes en matière d'information

Principales conclusions 2/2

- Les communautés qui sont vulnérables dans les situations d'urgence et les pandémies sont également vulnérables aux infodémies.
- Les outils courants de gestion des infodémies peuvent rater une meilleure compréhension des besoins des communautés vulnérables qui sont plus difficiles à écouter.
- Il est essentiel de tirer parti des réseaux de messagers de confiance pour comprendre les besoins des communautés vulnérables et promouvoir de meilleures interventions de gestion des infodémies et leur utilisation.



Ressources, directives et outils clés

Directives

- WHO [Communication du risque pendant les urgences sanitaires](#)
- OpenWHO Risk Communication in emergencies [cours disponible en anglais et portugais](#)
- US CDC communication des risques de crise et d'urgence [site web en anglais](#)
- US CDC [Principes directeurs de l'équité en santé pour une communication inclusive](#)
- WHO [COVID-19 Stratégie de communication sur les risques mondiaux et d'engagement communautaire, Décembre 2020—mai 2021](#)
- [RCCE \(CREC\) collective service](#)

Ressources

- [Ebola and the narrative of mistrust](#)
- [Crisis Communication and Public Perception of COVID-19 Risk in the Era of Social Media](#)
- [Complexities to consider when communicating risk of COVID-19](#)

ces ressources ne sont pas
disponible en français

Outils

- US CDC [Clear Communication Index](#)
- UNICEF behavior change communication in emergencies [toolkit](#)

Sources d'information et de données ::

- Ministère de la santé et ministères apparentés, OMS et autres agences des Nations Unies

Ressources didactiques :

- <https://www.naccho.org/uploads/downloadable-resources/Social-Media-Toolkit-for-LHDs-2019.pdf>
- https://journals.lww.com/jphmp/Fulltext/2020/09000/Social_Media_in_Public_Health_Strategies_to.14.aspx
- <https://www.optimizely.com/optimization-glossary/ab-testing/>
- <https://www.cdc.gov/ccindex/tool/appendix-a.html>
- <https://www.cdc.gov/ccindex/index.html>
- <https://www.nngroup.com/articles/information-foraging/>
- <https://uxplanet.org/social-media-graphics-design-tips-and-best-practices-820f5ede12e3>
- <https://www.edx.org/course/online-marketing-strategies> -Stratégies de marketing en ligne. Découvrez les possibilités de marketing en ligne et comment utiliser Internet, les médias sociaux et les analyses numériques pour commercialiser votre entreprise avec succès.
- <https://www.coursera.org/learn/foundational-skills-communicating-health> - Compétences fondamentales pour communiquer sur la santé. Proposé par l'Université du Michigan. Une communication efficace est une compétence essentielle dont presque tous les professionnels de la santé auront besoin et qu'ils utiliseront au cours de leur carrière.
- <https://www.coursera.org/specializations/seo>
- <https://www.coursera.org/specializations/social-media-marketing>
- <https://www.coursera.org/learn/content-marketing>

3



Intervenir par la
conception, la mise
en œuvre et
l'évaluation



Appliquer les
interventions, les
boîtes à outils, les
méthodes



Lutter contre la
mésinformation et
désinformation



Surveiller
l'information,
l'environnement et
les réponses



Principales conclusions 1/2

- Intervenir sur l'infodémie est compliqué car le phénomène est complexe.
- Nous voulons nous concentrer sur le changement de comportement des gens pour favoriser des résultats plus sains.
- Nous pouvons y parvenir en développant des interventions centrées sur l'homme et fondées sur le comportement.
- Il est probable que vous devrez développer des interventions multipolaires à plusieurs niveaux pour avoir un impact. Cela inclut l'environnement informationnel, l'individu, le système de santé et la société.
- Cependant, il est important de considérer, en tant que responsable de la santé, où se situent vos attributions et où vous avez le plus d'influence pour lutter contre l'infodémie.
- La science de "ce qui marche" dans la gestion de l'infodémie est naissante et vous devrez emprunter à d'autres domaines et tester de nouvelles idées. Échouez rapidement, faites les modifications et apprenez.
- **Faites attention** aux conséquences involontaires des actions et des interventions, à court et à long terme, et au-delà du système de santé.

Principales conclusions 2/2

- Les modèles comportementaux peuvent être utiles pour comprendre les raisons pour lesquelles les gens font des actions spécifiques, et peuvent suggérer les interventions qui permettront le mieux de lever des obstacles spécifiques.
- Les études de cas montrent clairement que les partenariats entre les différentes parties prenantes sont essentiels pour mettre en place des interventions efficaces de gestion des infodémies.
- Il est également essentiel d'adapter ces interventions aux besoins spécifiques des individus et des communautés. Il n'existe pas d'intervention infodémique unique.
- Réfléchissez dès le départ à la manière dont vous allez suivre et évaluer le déploiement et l'impact d'une intervention. Concevez des mesures basées sur un modèle.
- Dans la mesure du possible, tirez parti des approches participatives pour l'idéation, la conception, le développement, le déploiement, le suivi et l'évaluation des interventions.

Ressources, directives et outils clés

Directives

- [WHO Europe TIP \(anglais\)](#)
- [US CDC Rapid Community Assessment \(anglais\)](#)

Ressources

- [L'état actuel de l'ux dans la santé \(anglais\)](#)
- [La conception comme outil d'innovation en matière de santé publique \(anglais\)](#)
- [Approches complémentaires de la résolution de problèmes dans le domaine des soins de santé et de la santé publique : science de la mise en œuvre et design centré sur l'humain \(anglais\)](#)

Outils

- [boite à outils DCH UNICEF](#)
- [La roue du changement de comportement \(anglais\)](#)
- [Le petit guide de la vaccination \(cartographie des interventions en fonction du problème\)](#)
- [Le cadre BASIC \(anglais\)](#)
- [Guide de terrain DCH de IDEO](#)
- [betterevaluation.org \(anglais\)](#)
- [participatorymethods.org \(anglais\)](#)
- [Center for participatory research \(ang, pr, en\)](#)

Exemples de métriques et de mesures d'intervention à travers la conception, la mise en œuvre et l'évaluation

- Cela dépend entièrement de l'obstacle identifié, de l'intervention développée, de la population concernée, de l'objectif de l'intervention et de la durée de l'intervention.
- Cependant, plusieurs méthodes d'évaluation peuvent être utiles à envisager, quel que soit le type d'intervention utilisé.
 - Recherche participative communautaire (CBPR)
 - Changement le plus significatif (MSC)
 - Déviance positive
 - Pratiques de recherche participative



Appliquer des interventions, des boîtes à outils, des méthodes

Appliquer un contenu et des stratégies adaptés pour répondre aux besoins d'information de la population cible et, grâce à des outils axés sur le comportement, donner aux individus et aux communautés les moyens d'adopter des comportements sains.

- Concevoir des interventions (au-delà des messages) pour les populations cibles et le contexte qui encouragent les comportements de santé appropriés.
- Définir un modèle de changement et préciser les processus qui seront utilisés pour évaluer l'efficacité des interventions.
- Produire l'intervention et la mettre en œuvre

- ❖ Un message peut faire partie d'une intervention mais réussit rarement à lui seul.
- ❖ Une intervention opère généralement à plusieurs niveaux, notamment au niveau des politiques, de la société, de la communauté, de l'individu et du système de santé, en mettant l'accent sur les approches sociales et comportementales qui influencent le comportement.
- ❖ Obtenir un changement de comportement est difficile et nécessite un renforcement et du temps constants.

Questions à poser :

- Quels types de perceptions ou de comportements en matière de santé voulez-vous changer ?
- Comment allez-vous mesurer l'efficacité de votre intervention et ce changement de comportement ?
- Quelle communauté voulez-vous cibler avec votre intervention et pourquoi ?
- Quel type d'exposition à la désinformation ou à trop d'informations cette communauté a-t-elle ?
- Quels niveaux essayez-vous d'influencer avec votre intervention ?
- Quelles sont les preuves actuelles de ce qui fonctionne le mieux dans cette population pour encourager le changement de comportement ?
- Comment pouvez-vous atteindre votre population cible avec des interventions ?

Exemples ou méthodes :

Utilisation d'interventions d'inoculation sociale (par exemple, Bad News, Go Viral), développement de mécanismes rapides de retour d'information de la communauté, éducation à la santé/alphabétisation numérique, aides à la décision numériques, outils de vérification des faits par la foule, chatbots de formation, cartographie participative de la désinformation, recherche et action participatives basées sur la communauté, tests UX pour améliorer les interventions, approches de pair à pair

Trois vérités sur l'application des interventions, des boîtes à outils et des méthodes:

- **Il existe peu d'interventions prêtes à l'emploi pour les gestionnaires de l'infodémie**
 - Vous devrez innover vous-même.
 - Le développement des interventions doit être basé sur des preuves, mais ne laissez pas le parfait être l'ennemi du bon. Il faut s'efforcer de construire vite et "moche", de déployer rapidement, de tirer des leçons de l'expérience et d'itérer les prochaines versions de l'intervention.
 - Regardez les exemples de ce qui a fonctionné dans le passé, ou les interventions prometteuses et empruntez-en beaucoup.
- **Votre intervention doit s'appuyer sur une logique : quel est le lien avec l'amélioration de la réponse à l'infodémie ou la réduction de l'impact de l'infodémie ? Comment le savez-vous ?**
 - Certains aspects de la gestion des infodémies seront sous votre contrôle, d'autres non. Efforcez-vous de développer des interventions qui traitent des domaines que vous contrôlez plutôt que de créer des interventions pour traiter des choses qui ne sont pas sous votre contrôle.
 - Envisagez de créer un modèle logique qui aide à décrire le problème, l'intervention et la manière dont vous comptez comprendre les résultats et l'impact de l'intervention, et comment vous prévoyez de les mesurer.
 - Faites toujours reposer vos idées d'intervention sur des collègues et sur les publics que vous souhaitez atteindre
 - **Le financement sera toujours insuffisant pour vos ambitions..**
 - Exploitez des outils rapides et moins coûteux pour élaborer, déployer et mesurer les interventions.
 - Mettez sur les partenariats et les collaborations pour bénéficier de l'expertise et du soutien de vos collègues.
 - Vous devez en savoir suffisamment sur chaque sujet pour être le ciment entre les partenaires, les experts et les collaborateurs. Mais vous n'avez pas besoin d'être vous-même un expert en la matière ; vous devez en savoir suffisamment pour promouvoir une vision commune et l'adhésion des partenaires.

Trois meilleures pratiques sur l'application des interventions, des boîtes à outils et des méthodes:

- **Formez une petite équipe avec laquelle vous pourrez travailler pour développer les idées.**
 - Recherchez des personnes ayant des antécédents disciplinaires, une expérience et des compétences différentes.
 - Continuez à apprendre et à partager votre expérience au sein de vos réseaux professionnels
- **Construire rapidement, ne pas rester coincé dans le mode continue de collecte et d'analyse des données au lieu d'intervenir.**
 - S'appuyer sur ce qui existe déjà. Tenir compte de toute autorisation éthique nécessaire pour les interventions communautaires.
 - Veillez à ne pas surcharger ou surimposer les mesures et la collecte de données à des intervenants d'urgence déjà surchargés.
 - La définition de la folie est de répéter la même chose encore et encore et de s'attendre à un résultat différent. La créativité est encouragée.
 - Lorsque vous introduisez une nouvelle innovation, ne le faites que lorsque vous avez identifié et défini une lacune claire et que vous avez obtenu le financement nécessaire à la mise en place d'une nouvelle intervention. Concevez les nouvelles interventions de manière à les intégrer dans les systèmes existants.
- **Soyez aussi participatif que possible, avec vos collègues, les communautés cibles et vos partenaires.**
 - Efforcez-vous d'impliquer les personnes de votre public cible dans le processus le plus tôt possible.
 - Envisagez de mettre en œuvre des interventions de nature participative, de leur conception à leur mise en œuvre, utilisez la mesure.
 - Remettez en question vos hypothèses sur les populations que vous essayez de servir. Soyez attentif aux dynamiques et aux préjugés organisationnels, politiques et sociaux qui peuvent affecter la conception et le déploiement des interventions. Vous pouvez rarement vous tromper en écoutant davantage les personnes que vous essayez de servir.

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches):

• Ressources pour l'élaboration d'idées et d'interventions

- <https://www.hcd4health.org/fr/ressources>
- <https://www.ideo.com/tools>
- <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/vaccines-and-immunization/publications/2019/tip-tailoring-immunization-programmes-2019>
- <https://www.nngroup.com/videos/remote-card-sorting/> - Tri de cartes à distance (vidéo) - 5 étapes pour réaliser une étude de tri de cartes à distance, afin de découvrir comment les utilisateurs regroupent les éléments. Ceci est utile lors de la conception de votre IA
- <https://www.coursera.org/specializations/user-interface-design>
- <https://uxdesign.cc/tagged/covid19>

versions françaises
incluses lorsqu'elles sont
disponibles

• Considérations relatives à la mise en œuvre et aux opérations

- <https://www.thecompassforsbc.org/trending-topics/covid-19-resources-social-and-behavior-change>
- <https://healthliteracy.bu.edu/>
- <https://www.jmir.org/2019/1/e11528/>
- <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260480/WHO-RHR-18.06-eng.pdf>
- <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550505>
- <https://www.ictworks.org/ict4d-solution-technology-catalog/#.X7lV981KiUk>
- <https://misinforeview.hks.harvard.edu/article/global-vaccination-badnews/>
- <https://www.nngroup.com/articles/covid-changed-users/>

Sources d'information et de données:

- Voir step 1.

Ressources didactiques:

- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6879094/>
- <https://jech.bmj.com/content/70/5/520>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6701588/>
- <https://pilotfeasibilitystudies.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s40814-019-0425-6.pdf>
- https://cocoa.ethz.ch/downloads/2019/12/2518_Kowatsch%20et%20al%202019%20Design%20Evaluation%20Criteria%20Success%20Factors%20DHIs.pdf

ces ressources ne sont pas
disponible en francais



**Contre la
mésinformation
et la
mésinformation**

Proposer des corrections en temps utile dans des formats et par des canaux qui correspondent à la façon dont la mésinformation est diffusée et promouvoir la crédibilité et la confiance dans les autorités sanitaires et la prestation de services.

- Créer un réseau de parties prenantes pour partager l'information et améliorer les processus d'établissement de rapports.
- Élaborer et utiliser des procédures opérationnelles standard pour la collecte, l'analyse et la correction des fausses informations à plusieurs niveaux, en précisant les rôles et les responsabilités.
- Suivre la mésinformation, les vérifications des faits et les tendances au fil du temps.

Questions à poser :

- Quels sont les attributs de la mésinformation qui doivent être corrigés, et les corrections sont-elles conçues pour correspondre au ton, au moyen et au moment de la mésinformation ?
- Quelles sont les leçons tirées des efforts précédents pour corriger la mésinformation en matière de santé dans cette population ?
- Quelles stratégies de correction sont utilisées et comment les corrections sont-elles diffusées par les réseaux et dans quels délais ?
- Existe-t-il des processus au sein du Ministère de la Santé pour surveiller la mésinformation en matière de santé et vérifier les faits ?
- Des politiques ou des partenariats ont-ils été mis en place avec des plateformes technologiques pour lutter contre la mésinformation ?
- Existe-t-il des modèles préparés pour recevoir, analyser, classer, corriger et diffuser les réfutations ?
- Outre les canaux des autorités sanitaires, existe-t-il d'autres canaux par lesquels vous diffusez des informations et des corrections sur la santé ? La crédibilité des autorités sanitaires est-elle prise en compte lors de la hiérarchisation des canaux ?
- Comment l'efficacité ou la portée des vérifications des faits est-elle mesurée ?
- Quel est le "point de basculement" pour déterminer à quelle information erronée il convient de réagir ou d'ignorer ?

Exemples ou méthodes :

portail dédié à la vérification des faits, site web de vérification des faits, endroit où envoyer les affirmations, alliance entre les vérificateurs de faits au niveau régional et national, les autorités sanitaires et les médias (comme l'Africa Infodemic Response Alliance), briefings réguliers des médias, vérification des faits par la foule, diffusion par la foule des affirmations vérifiées, modèles de conception préparés pour une diffusion rapide sur différentes plateformes de médias sociaux, partenariat avec des influenceurs qui vérifient les faits, évaluation du risque pour les populations dans le cadre du processus de conception de l'intervention.

Trois vérités sur la lutte contre la mésinformation et désinformation :

- **Vous devrez concentrer votre travail sur les parties de l'écosystème où vous aurez le plus d'impact ; le repérage de la mésinformation ne doit pas occuper la plus grande partie de votre temps et vous devrez plutôt vous concentrer sur les vides d'information.**
 - Reconnaissez que certains types de mésinformation sont plus dangereux que d'autres et que vous devez vous concentrer sur leur atténuation. Chaque autorité sanitaire aura une tolérance différente pour le risque et l'exposition.
 - Les vides d'information sont un espace de confusion que les autorités sanitaires peuvent combler - comblez-les rapidement avant qu'ils ne soient comblés par d'autres !
 - Comprendre la relation entre les vérificateurs de faits, les autorités sanitaires et les autres personnes qui travaillent sur le suivi des rumeurs et de la mésinformation.
 - Tenez compte des besoins des populations non connectées ou fermées (par exemple, les migrants, les personnes difficiles à atteindre, les sans-papiers, les communautés religieuses ou minoritaires), de la façon dont elles rencontrent la mésinformation et de la meilleure façon de la contrer.
- **Prebunking (type of social inoculation) is just as important as debunking.**
 - Il est important de disposer d'une solide stratégie de diffusion de contenu, qui va de pair avec une solide stratégie de vérification/correction des faits.
 - Pour être efficace, la pré-démystification nécessite une meilleure compréhension de l'environnement de l'information, des types de mésinformation qui émergent et de la capacité à prédire quels récits peuvent gagner en popularité.
 - Vous devez être en mesure de décomposer ou de classer la mésinformation par thème, idée maîtresse, public cible, support, canal et utilisation de visuels. Si des types similaires de mésinformation font surface, comprenez comment le message a pu muter dans son format ou comment il a changé de plateforme.
- **Le point de basculement pour savoir quand réagir à la désinformation et à la mésinformation sera différent d'un pays à l'autre et d'un contexte à l'autre.**
 - Les différents ministères de la santé peuvent avoir des niveaux de tolérance différents face à l'indignation ou à la mésinformation qui gagne du terrain.
 - Il est important de comprendre quand le ministère de la santé préfère répondre à la mésinformation plutôt que de l'ignorer.
 - Aidez à définir les points de déclenchement pour savoir quand il faut répondre à la mésinformation, plutôt que de simplement la suivre.

Trois meilleures pratiques pour contrer la désinformation et la mésinformation:

- **Choisissez une taxonomie de classification de la mésinformation/désinformation et tenez-vous-en à cette taxonomie.**
 - L'analyse de la mésinformation n'est possible que s'il existe un moyen systématique de les classer, de les organiser et de les analyser.
 - Il existe des plates-formes de vérification des faits que vous pouvez utiliser pour faciliter le signalement, la classification et l'analyse.
 - En fonction des nouveaux types de mésinformation que vous pouvez suivre, vous devrez peut-être mettre à jour la taxonomie, mais veillez à ce que les mises à jour ne rendent pas les nouvelles données incompatibles avec les perspectives rétroactives. En cas de doute, adopter une combinaison et non de la division des catégories.
- **. Développez un partenariat solide d'organisations (ou rejoignez un partenariat existant) qui collectent les mésinformations/les désinformations, rassemblent les données et réagissent.**
 - Différents partenaires peuvent avoir accès à différentes plateformes, outils, données et mécanismes de réponse. Utilisez le partenariat avec l'amplification du contenu qui comble les vides d'information.
 - Veillez à ce que les éclaircissements d'informations soient soigneusement conçus pour correspondre au format ou à l'intensité émotionnelle de la mésinformation, et que le contenu en général soit émotionnellement attrayant et partageable.
 - Si la démystification d'information a lieu dans une forêt, y a-t-il quelqu'un pour l'entendre ? Préparez un plan de diffusion des éclaircissements d'informations, idéalement dans les quatre heures suivant la découverte de la désinformation.
 - Les bonnes informations doivent être partagées sur le même canal que celui où la mésinformation a été diffusée.
 - Dans la mesure du possible, harmonisez les méthodes de collecte, d'analyse et de diffusion des données.
- **Faites régulièrement le point sur les principaux récits de mésinformation qui ont été détectés et sur les moyens de combler les vides.**
 - Veillez à ce que les principales informations ou récits erronés qui sont détectés soient rapidement partagés avec les décideurs afin d'ajuster la réponse programmatique, en particulier dans les situations d'urgence.
 - Si des vides d'information sont détectés, faire des recommandations sur la manière de combler ces vides avec des contenus supplémentaires et les créer

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches):

• Vérification des faits

- <https://firstdraftnews.org/ressources-en-francais/>
- <https://skepticalscience.com/debunking-handbook-2020-downloads-translations.html> pas encore disponible en français
- <https://meedan.com/check> - Faites participer votre public là où il se trouve, automatisez la collecte et le triage des demandes, et adaptez votre réponse.
- https://www.journaliststoolbox.org/2020/11/21/urban_legendsfact-checking/
- <https://toolbox.google.com/factcheck/explorer>
- <https://www.reutersagency.com/en/reuters-community/7-verification-tools-for-better-fact-checking/>
- <https://www.poynter.org/ifcn/>
- <https://www.reutersagency.com/en/reuters-community/7-verification-tools-for-better-fact-checking/>
- <https://www.poynter.org/shop/fact-checking/handson-factchecking/>
- https://www.researchgate.net/profile/Lauri_Rapeli/publication/326497071_Fighting_Misperceptions_and_Doubting_Journalists%27_Objectivity_A_Review_of_Fact-checking_Literature/links/5b62f0e8aca272a2d67bd33b/Fighting-Misperceptions-and-Doubting-Journalists-Objectivity-A-Review-of-Fact-checking-Literature.pdf

• Pre-démystification

- <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0175799>
- <https://mediawell.ssrc.org/citation/prebunking-interventions-based-on-inoculation-theory-can-reduce-susceptibility-to-misinformation-across-cultures/>
- <https://firstdraftnews.org/latest/the-psychology-of-misinformation-how-to-prevent-it/>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4746429/>

versions françaises
incluses lorsqu'elles sont
disponibles

Sources d'information et de données:

- <https://covid19misinfo.org/>
- <https://reporterslab.org/fact-checking/>
- <https://www.poynter.org/>

Ressources didactiques:

- <https://firstdraftnews.org/latest/information-disorder-the-techniques-we-saw-in-2016-have-evolved/>
- <https://covid19misinfo.org/fact-checking/>
- <https://factcheckingday.com/articles/28/develop-basic-fact-checking-skills-with-this-online-course>
- <https://firstdraft.arist.co/courses>
- <https://medium.com/political-pandemonium-2020/how-civil-society-can-combat-misinformation-and-hate-speech-without-making-it-worse-887a16b8b9b6>
- <https://www.techsoup.org/community/events-webinars/how-nonprofits-can-identify-expose-and-stop-the-spread-of-mis-disinformation-2020-09-29>



**Surveiller
l'information,
l'environnement
et les réponses**

Mesurer l'impact des interventions et des stratégies de riposte et ajuster le tir.

- Appliquer les méthodes d'évaluation à la conception, la mise en œuvre et l'amélioration des interventions
- Estimer l'impact des interventions
- Élaborer des recommandations pour l'amélioration

Questions à poser :

- Quel est votre calendrier d'intervention et de suivi et comment est-il intégré au suivi en temps réel et aux informations d'écoute sociale ?
- Quelles mesures sont intégrées à toutes les étapes (livraison, application et correction) pour suivre ce que vous faites ?
- Y a-t-il plus d'un flux de données que vous pouvez utiliser pour comprendre l'impact d'une stratégie particulière ?
- À quelle vitesse la mésinformation disparaît-elle une fois que vous l'avez corrigée ?
- Les gens ont-ils changé de comportement en matière de santé une fois que vous avez mis en œuvre votre intervention ?
- Quel niveau de l'intervention a eu l'impact prévu ?
- Quels types de recommandations pouvez-vous formuler pour améliorer la conception et la mise en œuvre des programmes de santé publique, ou pour améliorer l'intervention ?
- Comment rendez-vous compte de ce que vous avez appris ?

Exemples ou méthodes :

Utilisation d'ensembles de données multiples qui mesurent les changements le long du parcours d'intervention prévu, suivi participatif impliquant des membres de la communauté, utilisation d'informateurs communautaires, réalisation d'expériences naturelles pour comprendre comment différents cadres de messages pourraient fonctionner dans différentes populations, utilisation de notes thématiques, inclusion de l'analyse et des recommandations dans le rapport de situation.

Trois vérités sur la mesure de l'impact des interventions et des stratégies de riposte, et sur la correction des trajectoires :

- **Il est difficile de mesurer les interventions sur les infodémies.**
 - Il n'existe pas d'indicateurs standard qui vous permettent de mesurer facilement l'efficacité et l'impact. Vous devrez les concevoir, ou les remplacer, au fur et à mesure.
 - Dans le même temps, ne tombez pas dans le piège qui consiste à n'utiliser que des indicateurs de communication simples, tels que la portée, parce qu'il n'y a pas d'autres données disponibles pour votre cadre de suivi et d'évaluation.
 - Même si vous développez des indicateurs de substitution, évaluez-les au fur et à mesure de votre travail et adaptez-les si nécessaire.
- **Après tout, vous ne pouvez mesurer que la partie émergée de l'iceberg - seulement ce qui est mesurable, seulement ce pour quoi vous pouvez collecter des données, et seulement ce qui se manifeste visiblement dans le comportement des gens en ligne ou hors ligne.**
 - Quelles que soient les données que vous collecterez et utiliserez, elles seront incomplètes et non représentatives. C'est pourquoi il est important que vous fassiez un usage intensif des principes de S&E et des approches analytiques intégrées, qui peuvent vous aider à comprendre ce que vous savez et ce que vous ne savez pas.
 - Le fait de disposer de données incomplètes et non représentatives ne signifie pas que vous ne pouvez pas les utiliser pour éclairer vos décisions.
- **Le S&E ne doit pas être une réflexion après coup - elle doit faire partie de votre travail tout au long du processus.**
 - Il existe une corrélation directe entre la force de vos collaborations et partenariats et la diversité des données dont vous disposez, l'utilité des idées que vous générez et votre capacité à contrer et à corriger l'infodémie.
 - Votre cadre de S&E doit être aussi léger que possible - il y a généralement une forte pression pour collecter plus d'informations que nécessaire pour l'évaluation de l'intervention. Vous devez veiller à ce que la collecte et l'analyse des données soient agiles, afin que les interventions obtiennent un retour d'information en temps voulu. Soyez prêt à défendre des collectes de données allégées et ciblées.
 - Tenez compte du coût et de la charge de la collecte de données et des méthodes d'analyse que vous introduisez ; de nombreuses activités d'information sanitaire de routine ou basées sur des indicateurs échouent, sont de mauvaise qualité ou ne sont pas viables en raison de la complexité et du coût.
 - D'une manière générale, les données au niveau national sont moins utiles pour la gestion des infodémies que les données au niveau infranational. Si vous mettez en place un processus d'analyse des données agile et moins contraignant, vous pouvez obtenir des informations granulaires et spécifiques à la communauté sans surcharger la réponse avec trop d'informations, tout le temps et partout.

Trois meilleures pratiques sur la mesure de l'impact des interventions et des stratégies de riposte, et sur la correction des trajectoires :

- **Instaurer une culture de réponse fondée sur des données probantes, et reconnaître que vous devrez souvent jouer un rôle d'éducateur et de gestionnaire de l'infodémie dans ces fonctions.**
 - Faites preuve de réflexion et d'indulgence à l'égard des indicateurs que vos collègues présentent et qui ne sont peut-être pas vraiment utiles ou pertinents.
 - Travaillez à résoudre les problèmes d'inadéquation entre les ensembles de données, les indicateurs et les idées - votre objectif est d'harmoniser au moins un ensemble d'indicateurs et de méthodes de base pour permettre une analyse intégrée plus efficace et plus souple.
 - Commencez par utiliser des dossiers thématiques et inclure vos recommandations dans les rapports de situation pour exposer les intervenants d'urgence aux idées et à votre réflexion, et intégrer la gestion des infodémies dans leur réflexion.
- **Posez-vous toujours la question : Comment pouvons-nous mesurer cela ? Comment savons-nous?**
 - S'il vous manque une source de données, trouvez d'autres sources de données qui abordent le problème sous un angle différent.
 - N'oubliez pas que vous ne mesurez pas seulement la quantité d'informations erronées et de désinformations, mais aussi l'impact d'un excès d'informations.
- **Réfléchissez à vos stratégies de riposte en visant une vaste application des interventions et en veillant à ce qu'elles touchent les communautés visées..**
 - Réfléchissez à ce qui pourrait être une mesure du succès d'une intervention spécifique, et à la manière dont cela est lié aux résultats du programme.
 - Si vous constatez une trajectoire descendante du nombre de requêtes de questions sur un sujet particulier, cela ne signifie pas toujours que le compteur était la raison pour laquelle les questions ont cessé. Les gens posent des questions en ligne sous l'influence de nombreux autres facteurs, y compris les médias sociaux et les conversations sur les médias, qui ont parfois leurs propres cycles d'augmentation et de diminution des récits. Souvent, si le public s'oppose suffisamment à un élément de mésinformation, les conversations sont déplacées vers des groupes privés, car il n'est plus socialement acceptable d'exprimer ouvertement certaines affirmations. Cela peut également fausser vos données, et une réflexion plus approfondie doit être menée pour valider vos hypothèses et vos conclusions.

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches) :

• Cadres et approches d'évaluation

- Betterevaluation.org, measureevaluation.org
- <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550505>
- <https://www.americanpressinstitute.org/fact-checking-research-studies/fact-checking-research-what-works-what-doesnt-whats-promising-in-accountability-journalism/> - Ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas, ce qui est prometteur dans le journalisme de responsabilité
- <https://www8.gsb.columbia.edu/media/sites/media/files/PNAS-2017-Jun-17%20Gita%20research.pdf>
- <https://www.cdc.gov/eval/guide/step3/index.htm#types>

• Analyse intégrée

- <https://hbr.org/2012/09/metrics-are-easy-insights-are-hard>
- <https://gh.bmj.com/content/bmjgh/5/9/e003607.full.pdf>
- <https://royalsocietypublishing.org/doi/10.1098/rstb.2018.0276>
- <https://www.nccmt.ca/knowledge-repositories/search/124>
- <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1609406915624574>

ces ressources ne sont pas
disponible en francais

• Kits d'élaboration de politiques fondées sur des données probantes

- Ressources pour la rédaction de dossiers: <https://www.cdc.gov/policy/polaris/training/policy-resources-writing-briefs.html>
- https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/95408_Chapter_8_THE_ISSUE_BRIEF.pdf
- https://www.utm.utoronto.ca/asc/sites/files/asc/public/shared/pdf/wdi/sample_course_materials/soc/SOC_PolicyWritingGuide.pdf

Sources d'information et de données:

- Regardez steps 1 et 4.

Ressources didactiques:

- <https://www.coursera.org/learn/health-equity-research-methods>
- <https://www.coursera.org/learn/data-public-health> - Données et indicateurs de santé dans la pratique de la santé publique
- <https://www.coursera.org/learn/the-socio-technical-health-informatics-context> - Le contexte social et technique de l'informatique de santé

4



Promouvoir et soutenir la résilience, les comportements de santé et l'engagement communautaire

Mesurer et comprendre le lien entre l'infodème et le comportement (écart entre le monde en ligne et le monde hors ligne) et appliquer les connaissances acquises pour soutenir la résilience des individus et des communautés face à la mésinformation ; placer le leadership individuel et communautaire au cœur des stratégies à long terme pour améliorer l'interaction entre la communauté et le système de santé.

- Élaborer des mesures permettant de combler le fossé entre le monde numérique et le monde réel en comprenant comment le comportement individuel est affecté par l'infodémie.
- Renforcer l'implication et le leadership des individus et des communautés dans la gestion de l'infodémie à l'aide de stratégies et d'outils localisés.
- Mesurer l'autonomisation de la communauté
- Intégrer les mesures dans les processus de rapport standard du système de santé.

- ❖ Il existe un éventail d'engagement communautaire, allant de l'information (une seule voie) au leadership partagé (la prise de décision revient à la communauté).
- ❖ Vous devez vous efforcer d'établir une collaboration et une communication bidirectionnelle où les communautés ont un rôle à jouer dans un programme du début à la fin.
- ❖ Pour avoir un impact durable sur la gestion des infodémies, les communautés doivent s'approprier leur rôle dans la lutte contre la mésinformation et la promotion de la résilience.

Questions à poser :

- Comment les communautés sont-elles impliquées dans le processus de gestion des infodémies ?
- Comment tirez-vous parti des approches de design centrées sur l'humain pour cocréer des interventions ?
- Comment les approches locales ou ascendantes de la gestion des infodémies sont-elles intégrées dans la stratégie descendante de gestion des infodémies ?
- Comment les interventions peuvent-elles être plus spécifiquement adaptées pour répondre aux besoins de communautés spécifiques ?
- Comment s'assurer que les interventions infodémiques prennent en compte ou influencent le comportement hors ligne ?
- Comment le signalement de la mésinformation ou des préoccupations des communautés devient-il une partie de l'engagement de routine dans le système de santé ?

Exemples ou méthodes :

Évaluation et suivi participatifs, création d'un indice de résistance à l'infodémie, promotion du leadership communautaire dans la gestion de l'infodémie, utilisation de techniques de marketing social, garantie de disposer d'outils analogiques et numériques pour gérer l'infodémie au niveau communautaire, promotion de l'utilisation d'indicateurs communautaires sur la mésinformation et le suivi des rumeurs dans les rapports réguliers du système de santé.

Trois vérités sur le soutien à la résilience, aux comportements sains et à l'engagement communautaire :

- **Dans le cadre de la gestion de l'infodémie, l'engagement auprès des communautés est un élément essentiel, qui va au-delà de la simple écoute ou de la communication à sens unique. Les communautés ont un rôle à jouer dans la gestion de l'infodémie.**
 - Il existe de nombreux types de communautés différentes - physiques, numériques et hybrides. N'ayez pas peur de les faire participer à la rédaction, à l'édition, à la publication et au partage de contenu et de relever les défis de l'infodémie. Penchez-vous au crowdsourcing et à l'engagement participatif en ligne.
 - Les interventions de gestion de l'infodémie qui n'impliquent pas les communautés dans la conception, le développement ou la mise en œuvre sont vouées à l'échec.
 - Vous devrez faire des efforts supplémentaires pour atteindre et comprendre les communautés qui ne sont pas en réseau ou qui sont fermées.
- **Il existe une relation directe entre le degré de confiance des communautés et l'accès que vous aurez à ces communautés.**
 - L'instauration de la confiance est un processus et non un état final, et elle ne peut pas se faire du jour au lendemain.
 - Recherchez des indicateurs ou des substituts qui mesurent la confiance ou l'engagement (sur un continuum) et efforcez-vous de les améliorer. Plus vous vous engagez, plus vous renforcez la confiance. Mesurez la façon dont ils dépendent les uns des autres.
 - Être résilient signifie que les communautés ne comptent pas exclusivement sur les autorités sanitaires pour recevoir des informations sur la santé ou pour faire corriger des informations erronées.
- **Les communautés doivent s'approprier leur rôle dans le renforcement de la résilience et la lutte contre l'infodémie dans leur communauté.**
 - Les approches ascendantes menées par les communautés doivent être complétées par des approches descendantes menées par les autorités sanitaires.
 - Les approches participatives dans la conception, les boucles de rétroaction et l'évaluation impliquant les communautés peuvent aider à identifier des interventions infodémiques appropriées et acceptables qui peuvent être mises à l'échelle.
 - Aller là où se trouvent les gens. Il est nécessaire d'établir des liens étroits entre les communautés et les autorités sanitaires. Il faut multiplier les moyens de poser des questions et d'y répondre, et les rendre disponibles dans d'autres formats et sur d'autres canaux.

Trois vérités sur le soutien à la résilience, aux comportements sains et à l'engagement communautaire :

- **Comprendre les déterminants sociaux de la santé dans les communautés et les populations vulnérables.**
 - S'appuyer sur ces connaissances pour concevoir des interventions de gestion des infodémies.
 - Tenir compte des limites de la mesure de l'iceberg, lorsque les informations sur le comportement hors ligne sont limitées pour des communautés spécifiques. Utilisez de nouvelles techniques de collecte de données pour combler cette lacune.
 - Assurez-vous que les interventions que vous mettez en place n'exacerbent pas ou ne renforcent pas les lacunes en matière d'équité du point de vue du numérique, du genre, de la santé et autres.
- **Privilégier les approches centrées sur l'humain dans la conception, le développement et le déploiement des interventions infodémiques**
 - Il n'y a pas d'approche taille unique pour l'élaboration des messages et des interventions. Ils doivent être adaptés à des communautés spécifiques.
 - Utilisez les techniques de marketing social pour formuler les messages de manière à encourager un changement de comportement positif au niveau individuel et communautaire.
 - Associez les messages à des interventions sociales ou comportementales, car les messages seuls ne suffisent généralement pas à promouvoir un changement de comportement. Envisager le rôle des politiques pour soutenir le changement de comportement lié à la santé publique et aux mesures sociales.
- **Utiliser des indicateurs au niveau communautaire dans les rapports réguliers du système de santé.**
 - Travailler avec les membres de la communauté pour identifier les indicateurs chaque fois que cela est possible. La mesure des indicateurs infodémiques au niveau communautaire peut rarement se faire de manière descendante comme pour les autres indicateurs du système de santé.
 - Soutenir et promouvoir le développement d'indices de risque, d'exposition et de résilience au niveau communautaire.

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches) :

• Engagement communautaire

- https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/SM-Exchange_day-2-PM.compressed.pdf
- <https://www.who.int/emergencies/risk-communications/emergency-risk-communication-training>
- https://www.atsdr.cdc.gov/communityengagement/pdf/PCE_Report_Chapter_1_SHEF.pdf
- <https://improvingphc.org/improvement-strategies/population-health-management/community-engagement>

• Design et marketing social

- <https://academic.oup.com/heapol/article/32/1/110/2555385>
- <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/media/en/publications/Publications/social-marketing-guide-public-health.pdf>
- https://socialmarketing.blogs.com/r_craig_lefebvres_social/behavioral_design/
- https://socialmarketing.blogs.com/r_craig_lefebvres_social/design-thinking/

versions françaises
incluses lorsqu'elles sont
disponibles

• Mesures et informations sur les communautés

- <https://www.jmir.org/2011/1/e17/>
- [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(13\)60415-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(13)60415-8/fulltext)
- <https://jech.bmj.com/content/68/7/692>
- <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=nutritiondiss>
- <https://www.slideshare.net/CDCNPIN/evaluating-social-marketing-campaigns-3566403>

Sources d'information et de données :

- Générez-les.

Ressources didactiques :

<https://www.campusvirtualsp.org/en/course/introduction-social-marketing-public-health-2020>

<https://www.coursera.org/learn/community-organizing> - Community Organizing for Social Justice

<http://www.uniteforsight.org/social-marketing/>

<https://www.coursera.org/learn/effective-engagement>

<https://agora.unicef.org/course/info.php?id=11146>

<https://www.techsoup.org/community/events-webinars/how-to-rethink-products-and-services-through-equity-design-2020-08-13>



Veiller à ce que les connaissances fondées sur les données et les enseignements tirés des interventions soient appliqués à la planification, aux politiques et aux systèmes de préparation futurs.

- Participer à l'examen et à l'adaptation continus des politiques et des orientations connexes.
- Synthétiser les preuves et les conseils existants pour les contextes nationaux spécifiques.

Renforcer la préparation, la planification, les politiques et les systèmes

Questions à poser :

- Comment vous assurez-vous que l'analyse, le suivi et l'évaluation se traduisent par des politiques ?
- Comment la gestion des infodémies s'intègre-t-elle dans les processus de sécurité sanitaire, de planification et de préparation ?
- Les questions relatives à la gestion des infodémies sont-elles incluses dans les plateformes d'application des connaissances de votre pays ?
- Y a-t-il un partage des connaissances sur la gestion des infodémies et la désinformation entre les autres ministères de tutelle ?
- Les questions de recherche sur la gestion des infodémies sont-elles intégrées dans le programme de recherche national ?
- Avez-vous des contacts réguliers avec le secteur technologique sur les directives et les politiques relatives à la désinformation ?
- Comment suivez-vous l'évolution des preuves ?
- Comment suivez-vous les dommages involontaires causés par les approches de gestion de l'infodémie ?
- Quels types d'attributs prenez-vous en compte lorsque vous transférez des méthodes ou des interventions dans votre pays ?

Exemples ou méthodes :

Travail avec des équipes multidisciplinaires pour produire des notes d'orientation fondées sur des données probantes, collaboration avec le milieu universitaire et la communauté des chercheurs, dialogues sur les politiques, participation des décideurs à l'élaboration de la stratégie de gestion des infodémies, examen régulier du programme de gestion des infodémies et des leçons apprises par des experts en éthique, élaboration d'études de cas, protocoles d'entente officiels ou mise en place des alliances avec le secteur technologique, alliances avec des bibliothécaires pour la diffusion et la synthèse des connaissances et des données probantes.

Trois vérités sur l'application des connaissances et des enseignements tirés des données à la planification, aux politiques et aux systèmes de préparation futurs :

- **Si une approche de gestion infodémique réussie a été lancée dans un lieu inconnu et que personne n'était là pour l'entendre, elle ne sera pas intégrée dans la politique.**
 - Il est important de mesurer les résultats des stratégies de gestion infodémique et d'en rendre compte régulièrement aux décideurs politiques.
 - **C'est à vous de faire en sorte que la gestion de l'infodémie se poursuit au delà de votre mission ou déploiement.** Vous pouvez le faire en vous assurant que les systèmes sont en place, qu'il existe une documentation sur la manière de les utiliser et que les décideurs sont informés de l'importance de la gestion des infodémies dans le cadre d'un système intégré de réponse de santé publique.
- **Il est difficile de plaider en faveur d'une allocation budgétaire si vous n'avez pas la preuve que la gestion infodémique fonctionne.**
 - Vous devez dissiper l'idée que la gestion infodémique, qui peut se faire en ligne, est gratuite et ne nécessite aucun budget.
 - Vous devez présenter la gestion infodémique au même titre que la gestion des épidémies, d'un format facile à comprendre pour les décideurs politiques. Faites correspondre des liens entre les pratiques et les cadres de la gestion des infodémies et les outils, méthodes et techniques utilisés pour la surveillance et la réponse aux épidémies, afin de pouvoir présenter la gestion des infodémies comme une pratique systématique et fondée sur des preuves.
- **Vous devrez parler de la gestion de l'information dans un langage différent lorsque vous vous adresserez à des décideurs politiques.**
 - Les préoccupations de ces derniers peuvent être différentes de vos objectifs en matière de gestion de l'infodémie.
 - Vous devrez restructurer vos conclusions et vos idées de manière à ce que les décideurs politiques puissent les comprendre et les relier à leurs propres priorités.
 - Parmi les différents moyens de communiquer avec les décideurs, citons l'organisation de dialogues sur les politiques, la rédaction de notes d'information sur les politiques et impliquez-les à la conception des interventions ou la rédaction de notes d'information sur les politiques.

Trois meilleures pratiques pour appliquer les connaissances et les enseignements tirés des données à la planification, aux politiques et aux systèmes de préparation futurs.

- **Créez des alliances avec des personnes inhabituelles.**
 - La gestion des infodémies exige une réponse de l'ensemble de la société. Par conséquent, de multiples parties de la société devraient être impliquées dans le partage des impacts et des résultats de la stratégie de gestion des infodémies.
 - Établissez un protocole d'accord et des liens étroits avec le secteur technologique, les associations médicales, les bibliothécaires/bibliothèques, le monde universitaire, les organisations de vérification des faits, les associations de médias, les dirigeants/influences communautaires, les organisations communautaires...
 - Différents groupes peuvent exiger différents niveaux d'engagement formel, mais il serait utile d'avoir des procédures opérationnelles standard et des normes pour guider les engagements de chacun et auxquelles tout le monde adhère.
- **Partagez vos données et vos idées à un public plus large !**
 - Publiez et diffusez largement vos idées et recommandations.
 - Prévoyez une session de feedback public pour valider vos idées et recommandations.
 - Offrez au public et aux communautés un moyen de faire des commentaires et des suggestions sur l'approche de gestion des infodémies.
- **Concrétiser (félicitations à l'OMS Afrique).**
 - Créez un espace pour que la gestion des infodémies soit incluse dans les rapports réguliers et les engagements publics. Créez une norme selon laquelle les perspectives de gestion des infodémies constituent la réponse générale de santé publique et que les décideurs et autres parties prenantes doivent en être informés régulièrement.
 - Intégrer des modules et des indicateurs de gestion des infodémies dans tous les aspects pertinents de la réponse de santé publique (par exemple, la réponse du système de santé, la communication des risques et l'engagement de la communauté, la télémédecine, les outils de formation numériques, les applications et les outils destinés aux travailleurs de la santé, etc.)

Outils et ressources (non exhaustif, faites vos propres recherches):

• Développement et évaluation des politiques

- <https://www.euro.who.int/en/data-and-evidence/evidence-informed-policy-making/evidence-informed-policy-network-evipnet/evidence-briefs-for-policy.-using-the-integrated-knowledge-translation-approach.-guiding-manual-2020>
- <https://www.k4d.ch/guideline-for-policy-briefs-how-to-write-policy-briefs/>
- <https://www.cdc.gov/policy/analysis/process/evaluation.html>
- <http://www.nhssurveys.org/Filestore/documents/QIFull.pdf>
- <https://datainnovation.org/2020/09/policymakers-shouldnt-ask-platforms-to-solve-online-disinformation-alone/>

• Partenariats

- Africa Infodemic Response Alliance
- MAFINDO Indonésie
- <https://meedan.com/blog/database-of-expert-sourced-covid-19-information-for-fact-checkers/>
- <https://www.oecd.org/gov/governance-responses-to-disinformation-d6237c85-en.htm>
- <https://www.oecd-forum.org/posts/fighting-disinformation-a-key-pillar-of-the-covid-19-recovery>

ces ressources ne sont pas disponibles en français

Sources d'information et de données:

- Spécifiques à votre pays.

Ressources didactiques:

- <https://cdc.train.org/DesktopModules/eLearning/CourseDetails/CourseDetailsForm.aspx?courseId=1064819>
- <https://cdc.train.org/DesktopModules/eLearning/CourseDetails/CourseDetailsForm.aspx?courseId=1064948>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6196454/>
- https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14477:knowledge-translation-for-health-decision-making&Itemid=0&lang=en
- <https://www.nccmt.ca/knowledge-repositories/search/173>
- <https://www.coursera.org/learn/healthsystems-policy-research>

Mettre en œuvre un processus de retour d'information et d'amélioration régulier et souple pour s'adapter à l'évolution des besoins des populations cibles et à la nature de l'urgence/de l'épidémie et renforcer les capacités là où des lacunes ont été identifiées.

- Utiliser des approches interdisciplinaires pour combler les lacunes dans la conception des programmes et la prestation des services.

Questions à poser :

- Comment les leçons apprises et l'analyse de chaque étape sont-elles réinjectées dans le système de santé, les programmes et les interventions ?
- Comment vérifie-t-on les hypothèses concernant les populations pour lesquelles il y a moins de données ?
- Comment vous assurez-vous que les sources de données fournissent durablement des données pour l'avenir (suivi longitudinal des tendances) ?
- Comment vous assurez-vous que les informations sont fournies et utilisées de plus en plus près en temps réel ?
- Quels types de processus avez-vous mis en place pour actualiser votre stratégie de gestion de l'infodémie ?
- Comment vous assurez-vous que les processus, les résultats et les analyses de la gestion de l'infodémie sont saisis et documentés pour une utilisation future, et que les nouveaux employés peuvent facilement s'y familiariser ?

Exemples ou méthodes :

S'assurer que la gestion des infodémies est liée ou intégrée aux stratégies existantes, aux processus de gestion du changement, aux processus d'application des connaissances, aux outils de gestion des connaissances, aux réunions permanentes régulières sur les questions de gestion des infodémies avec les responsables de la santé publique et les agents de mise en œuvre, aux sessions régulières de retour d'information avec les communautés pour rendre compte et réfléchir à la stratégie de gestion des infodémies, aux petits ajustements de la prestation de services pour aider les agents de santé à lutter contre la mésinformation sanitaire.

Trois vérités sur l'adaptation aux besoins changeants des populations cibles et à la nature de l'urgence/de l'épidémie et sur le renforcement des capacités:

- **Vous devez assurer un retour d'information régulier à toutes les étapes, afin de faire remonter les informations et d'agir en conséquence.**
 - La fréquence et le format des informations ou du retour d'information dépendront du contexte. Vous devez avoir un rythme régulier.
 - Soyez attentif à l'éthique dans la collecte, l'analyse, l'utilisation et la communication des données, et surveillez les effets néfastes involontaires de vos interventions.
 - La santé est un droit humain, tout comme l'accès aux informations sur la santé. Vous ne devez pas défendre une approche qui limite cet accès.
- **Documentez ce que vous faites, car personne d'autre ne le fera.**
 - Élaborez des procédures opérationnelles standard, des modèles de rapports et les principales leçons apprises afin de mettre en place une approche cohérente au sein d'une équipe de gestion des infodémies.
 - Si les autorités sanitaires du pays ont mis en place des systèmes de communication interne ou de gestion des connaissances, utilisez-les.
- **Parfois, la solution de gestion des infodémies nécessite un changement de système.**
 - Saisissez votre rôle d'éducateur et soutenez le développement des capacités de gestion des infodémies de vos collègues.
 - Si vous identifiez un obstacle à la réussite de la gestion des infodémies qui nécessite la manière dont les systèmes de santé fournissent les services ou un changement de politique, soyez clair sur le changement nécessaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie.