



Transparence, communication et confiance : Le rôle de la communication publique pour combattre la vague de désinformation concernant le nouveau coronavirus

03 juillet 2020

La propagation mondiale du coronavirus (Covid-19) s'accompagne d'une vague de désinformation qui nuit aux interventions publiques et exacerbe la méfiance et l'inquiétude des citoyens. Partout dans le monde, les pouvoirs publics se servent du levier de la communication publique pour lutter contre la désinformation et soutenir l'action publique. Pour qu'elles soient efficaces, ces mesures doivent s'ancrer dans les principes du gouvernement ouvert, notamment la transparence, afin de renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques. La présente synthèse dessine les contours de cette nouvelle vague de désinformation et relève des exemples d'interventions adoptées par des pays membres de l'OCDE ayant spécifiquement recours à des initiatives de communication publique. Elle formule également des directives préliminaires pour mobiliser l'aide des citoyens au cours de la crise en vue de s'attaquer à ce problème.



Les réflexions présentées ici reposent sur des données non exhaustives recueillies dans le cadre des activités continues de collecte de données de l'OCDE auprès de ses pays membres et partenaires, qui relèvent de l'analyse en cours de la Division de l'OCDE pour un gouvernement ouvert et innovant. Cette analyse s'intéresse au rôle des écosystèmes de la communication publique et des médias pour promouvoir les principes de transparence, de redevabilité, d'intégrité et de participation citoyenne qui fondent le gouvernement ouvert. La présente synthèse complète une analyse connexe sur *La lutte contre la désinformation concernant le Covid-19 sur les plateformes en ligne* publiée par la Direction de la Science, de la technologie et de l'innovation (STI) de l'OCDE, ainsi qu'un document de travail à venir qui jette un regard plus complet sur *Les mesures de gouvernance publique face à la désinformation : Comment les principes de gouvernement ouvert peuvent éclairer les choix stratégiques*. À elles toutes, ces publications s'inscrivent dans un nouveau cadre global sur le rôle que revêt la communication publique pour assurer une bonne gouvernance. Les exemples de pays qui figurent dans cette synthèse sont destinés à illustrer les pratiques actuelles.

Comprendre le problème de la désinformation dans la lutte contre la pandémie mondiale

La désinformation nuit aux mesures prises par les pays pour lutter contre la pandémie mondiale en ayant pour effet d'ébranler la confiance, d'intensifier les craintes et d'entraîner parfois des comportements nuisibles. Alors qu'il est essentiel de gagner la confiance des citoyens pour qu'ils respectent des mesures allant de l'imposition du confinement jusqu'à des consignes d'hygiène, une flambée de désinformation porte atteinte à l'action publique pour lutter contre la pandémie de Covid-19 et met en danger la santé du public. Quantité d'informations infondées, concernant notamment des traitements médicaux ou des techniques de prévention, inondent Internet et sont diffusées par des utilisateurs dont les craintes sont accentuées par l'énorme volume d'informations contradictoires qui circulent. La lutte contre « l'infodémie » (OMS, 2020^[1]) est l'une des lignes d'action prioritaires à suivre pour gérer la pandémie de coronavirus. **La complexité des informations équivoques circulant autour du virus ne fait que s'intensifier.** Contrairement aux épisodes précédents de désinformation généralisée, une moins grande part du contenu actuel est fabriquée de toutes pièces. On assiste plutôt à une tendance à la manipulation des faits, tandis que des théories qui restent encore à prouver sont brandies comme s'il s'agissait de découvertes révolutionnaires, profitant des incertitudes scientifiques existantes. Selon une analyse de l'Institut Reuters réalisée sur un échantillon de faux contenus sur le Covid-19, jusqu'à 59 % d'entre eux reposent peu ou prou sur des informations véridiques qui ont été manipulées, alors que 38 % sont entièrement factices (Brennen et al., 2020^[2]).

Bien que « désinformation » soit le terme le plus couramment utilisé pour parler des contenus faux, nuisibles et trompeurs présents dans l'écosystème des médias et de l'information¹ (et celui utilisé dans le présent document), le débat sur cette question s'articule autour de trois grands concepts sous-tendus par des nuances qui leur sont propres, illustrées au Graphique 1.

¹ À savoir la combinaison des cadres de gouvernance de la communication et des médias (institutionnels, juridiques, politiques et réglementaires) et des principaux intervenants (pouvoirs publics, entreprises de médias classiques et médias sociaux, et journalistes citoyens).



Graphique 1. Définitions des principaux types de contenus équivoques diffusés en ligne



Source : D'après Wardle C., Derakshan H. (2017), Les désordres de l'information : Vers un cadre interdisciplinaire pour la recherche et l'élaboration des politiques, rapport du Conseil de l'Europe, DGI (2017) 09.

Les médias sociaux sont la source de 88 % des mésinformations dans l'échantillon de l'Institut Reuters. La transmission de contenus de mésinformation et de désinformation se fait aussi de plus en plus par des services de messagerie tels que WhatsApp ou Facebook Messenger, qui sont fermés aux observateurs extérieurs et modérateurs de contenu, et par conséquent moins visibles et moins faciles à contrer à leur source (Newman et al., 2019^[3]). Ces constats soulignent le rôle pivot que continuent d'avoir les entreprises d'Internet et des médias sociaux dans la lutte contre ce problème, comme le relève la synthèse de l'OCDE sur *La lutte contre la désinformation concernant le Covid-19 sur les plateformes en ligne* (OCDE, 2020^[4]). En outre, la véritable portée de la désinformation est difficile à estimer : comme des études le suggèrent, les individus sont plus enclins à diffuser des mésinformations qu'à y croire (Pennycook et al., 2020^[5]).

La mésinformation sur le Covid-19 met en doute les avis officiels de santé publique et est parfois insidieuse. Des conseils médicaux infondés sont avancés par des individus qui se font passer pour des experts médicaux ou qui attribuent faussement leurs propos à des établissements de santé et de recherche, de sorte qu'il est d'autant plus difficile d'en établir la validité (NHS England, 2020^[6]). À l'inverse, des rumeurs doutant de l'efficacité des mesures de distanciation physique ou des informations trompeuses sur le mode de propagation de la contagion convainquent certains de poursuivre leurs activités au mépris des consignes officielles (Seitz, 2020^[7]).

Dans de nombreux pays, les hésitations initiales des pouvoirs publics à communiquer de manière décisive, même sur les incertitudes et inconnues entourant la pandémie, ont ouvert une brèche propice à la prolifération de la mésinformation alors que le public est en quête de réponses. Or justement, il est important d'explicitier les incertitudes existantes pour pouvoir prodiguer des conseils scientifiques qui seront amenés à évoluer à mesure que de nouvelles données apparaîtront (OCDE, 2020^[8]). Cette situation est aggravée par les « lacunes dans les connaissances de base du public [en matière de santé] qui [...] devraient alerter les responsables de la santé publique sur la nécessité permanente d'assurer une communication efficace des informations nécessaires bien en amont d'une crise », selon une étude (Jamieson et Albarracin, 2020^[9]). Ces lacunes peuvent aider à expliquer la propension du public à confondre les propriétés sanitaires de substances telles que la vitamine C et les désinfectants. En revanche, les mesures de prévention connues que les pouvoirs publics et les services de santé ont activement promues très tôt dans leurs messages, comme le lavage des mains et la distanciation physique, sont plus profondément ancrées dans la conscience du public (Jamieson et Albarracin, 2020^[9]). De ces conclusions découlent d'importantes implications, en faveur non seulement d'une meilleure communication, mais aussi d'investissements pour renforcer les connaissances dans le domaine de la santé (Moreira, 2018^[10]).

Le tort que peut causer la mésinformation se constate de manière bien concrète, comme dans le cas d'un décès dû à la consommation de substances figurant dans des traitements exploratoires (Waldrop, Aslup et McLaughlin, 2020^[11]), ou par les dégâts infligés à des pylônes de 5G suite à la propagation de théories



infondées rattachant le virus au réseau téléphonique (Satariano et Alba, 2020^[12]). On s'attend aussi à ce que le mouvement anti-vaccination ait recours à la désinformation une fois qu'un vaccin anti-Covid-19 sera disponible, ce qui risque de nuire à son efficacité (Johnson et al., 2020^[13]).

Les campagnes de désinformation financées par des États étrangers visent précisément à saper la confiance dans les institutions publiques dans les pays de l'OCDE, qui s'est rétablie à 45 % après avoir chuté à des niveaux de confiance encore plus bas suite à la crise financière mondiale de 2008 (OCDE, 2019^[14]) et s'est également légèrement redressée au cours de la pandémie (Edelman, 2020^[15]). Ce type de désinformation repose souvent sur des faits fabriqués de toutes pièces et est propice à des théories du complot, qui se propagent d'autant plus facilement quand le niveau de confiance est déjà faible parmi les citoyens des pays ciblés. Une enquête Edelman réalisée dans 10 pays a révélé que seulement 48 % des citoyens font confiance à leur gouvernement comme source d'information sur le virus (Edelman, 2020^[16]).

Les fausses allégations au sujet des mesures, des statistiques ou des stratégies des pouvoirs publics, y compris d'organismes publics et d'organisations internationales, constituent la catégorie la plus importante (39 %) de désinformation relevée par l'étude de l'Institut Reuters, ce qui suggère que « les gouvernements ne sont pas toujours parvenus à fournir des informations claires, utiles et fiables pour répondre aux questions pressantes du public » (Brennen et al., 2020^[21]). S'ajoute à cela le risque que des allégations et des conseils soient faussement attribués à des sources officielles, ce qui ne fait qu'exacerber ce problème.

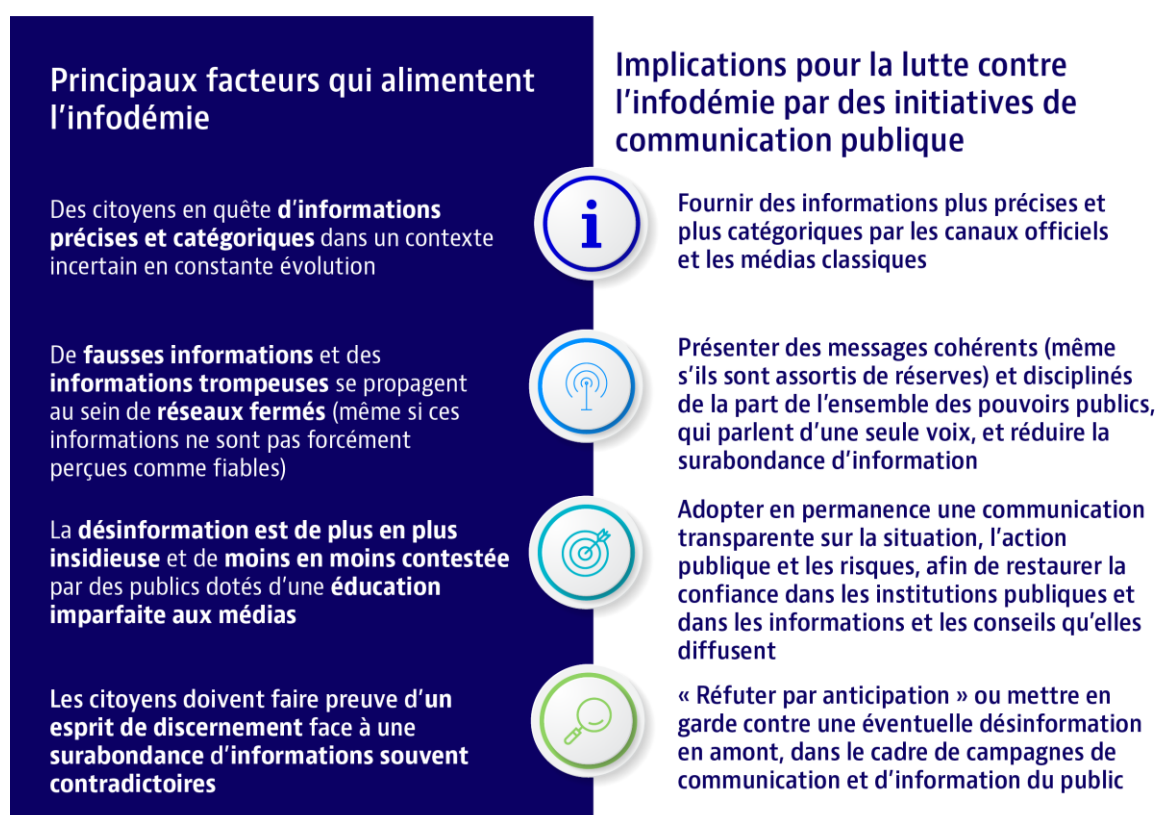
D'un point de vue comportemental et cognitif, la vague de désinformation contribue à une surabondance de l'information qui est capable d'évincer des informations importantes (City University of London, 2020^[17]). Les citoyens sont confrontés à une avalanche d'informations de plus en plus contradictoires, qui nécessitent des efforts croissants de discernement et rivalisent pour attirer l'attention du public, qui est en soi limitée. L'implication pour l'action publique n'est pas tant d'augmenter le volume d'informations officielles véridiques, mais plutôt de chercher à rendre leur contenu plus convaincant et à les diffuser auprès de différents publics sur leurs canaux préférés en y intégrant davantage leurs préjugés comportementaux et psychologiques. Il s'agit là d'une observation particulièrement valable pour les jeunes publics, dont l'accès aux actualités tend à se faire principalement via les médias sociaux (OCDE, 2020^[18]).

Ainsi, au sujet de l'utilisation des canaux préférés, une étude dans *Misinformation Review* recommandait que les responsables de la santé publique privilégient la diffusion de messages dans ce que les auteurs qualifient des « médias classiques », en faisant observer que leurs publics sont moins confiants et plus à risque, à la fois au regard de la mésinformation et, en tant que groupe plus âgé, du coronavirus (Jamieson et Albarracín, 2020^[9]). Une telle approche est particulièrement importante pour faire en sorte que tous les publics reçoivent bien les grands messages factuels. Elle a également pour avantage de tirer parti du canal sur lequel ces messages sont relayés, dans la mesure où chaque groupe est plus susceptible de faire confiance au type de média qui fait écho à ses points de vue.

En somme, la désinformation met en péril l'efficacité et le respect des mesures d'urgence de lutte contre le coronavirus. S'ajoute à cela le tort qu'elle risque de causer à la reprise économique et sociale en aval. La polarisation et la méfiance qui en découlent ont des effets préjudiciables durables pour l'action publique, la démocratie et la croissance inclusive.



Graphique 2. Points saillants à retenir et implications de « l'infodémie » pour la communication publique



Source : Travaux de l'auteur.

Lutter contre « l'infodémie » : ripostes initiales de la communication publique

Le succès de la lutte contre la pandémie nécessite une action multipartite concertée pour s'attaquer à la désinformation qui l'entoure, s'accompagnant d'un leadership public fort (voir Graphique 5). **Une communication stratégique et transparente² doit figurer au premier rang des mesures prises par les institutions publiques à tous les niveaux.** Une telle démarche peut être utile pour remplir plusieurs objectifs de lutte contre la désinformation, tels que ceux présentés au Graphique 3.

Dans la pratique, la communication publique consiste à fournir des informations d'intérêt général qui sont à la fois factuelles, transparentes et distinctes de la communication politique. Ce dernier critère est particulièrement pertinent dans l'actuel contexte de fortes polarisation et fragmentation politiques dans de nombreux pays, où certains groupes sont plus enclins à rejeter les informations officielles s'ils les jugent politisées. En Italie, par exemple, une loi spécifique exige que les institutions fassent la distinction entre communication publique et communication politique (ForumPA, 2020_[19]). En outre, c'est bien à partir des

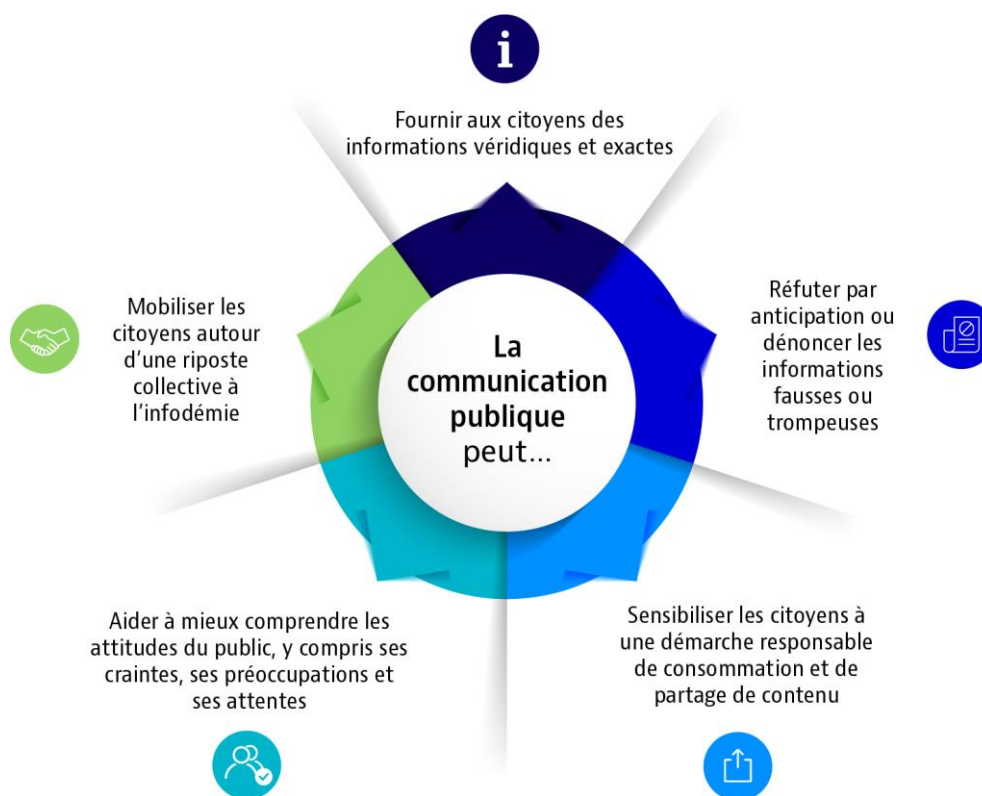
² On entend par communication publique toute activité ou initiative de communication dirigée par les institutions publiques pour le bien public. Elle se distingue de la communication politique qui, elle, se rattache au débat politique, aux élections ou à des personnalités et des partis politiques distincts. Les activités de communication publique peuvent inclure la fourniture d'informations, ainsi que la consultation et le dialogue avec les parties prenantes.



déclarations, des orientations et des engagements pris dans le cadre de la communication publique que les citoyens pourront demander des comptes à leur gouvernement aux lendemains de la pandémie.

Dans le contexte du Covid-19, ce type d'intervention présente le double avantage de soutenir la mise en application effective des mesures d'urgence et de satisfaire le besoin d'informations précises et catégoriques. La communication publique permet aussi une diffusion rapide, dans la mesure où la quasi-totalité des administrations publiques disposent d'une agence de presse et de chaînes numériques en place. Ces structures jouent un rôle particulièrement important dans les pays où les mécanismes ou règlements préexistants de lutte contre la désinformation sont faibles, voire absents. Pour avoir de l'effet et favoriser la confiance du public dans l'action publique, toutes les activités menées à cet égard doivent être guidées par les principes de transparence, d'intégrité, de redevabilité et de participation des parties prenantes, énoncées dans la *Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le gouvernement ouvert* (OCDE, 2017. Voir aussi le Graphique 6).

Graphique 3. Pistes pour une communication publique qui soutient l'action publique et lutte contre la désinformation



Source : Travaux de l'auteur.

Il est essentiel d'investir la communication publique d'une mission forte pour qu'elle soit efficace à lutter contre la désinformation et à gagner la confiance du public. Dans tous les pays de l'OCDE, la communication publique atteste actuellement de toute son utilité comme moyen d'action pour les pouvoirs publics et comme outil de gestion de crise et de mise en œuvre de l'action publique. De surcroît, d'après les réponses à une enquête de l'OCDE³, les pouvoirs publics s'en remettent de plus en plus à la

³ Ces observations sont basées sur les réponses à l'enquête STIP Covid-19 Watch de l'OCDE relative aux interventions publiques STI de lutte contre le Covid-19 (ci-après « STIP Covid-19 Watch »), à la question « Avez-vous




diffusion d'informations précises et en temps utile pour lutter contre la désinformation et la désinformation. À ce titre, il est important de formaliser ce rôle et de l'assortir des moyens adéquats. Par exemple, selon le gouvernement espagnol, pour combattre ce problème, il est essentiel de devenir « une source d'information vérifiée, transparente, continue et rapide » empruntant les canaux officiels. Il fait observer également que toute lacune dans les informations officielles est susceptible d'être comblée par des propos mensongers.⁴

Pour aboutir, cette action peut s'appuyer sur des approches établies dans les domaines de la stratégie, de la coordination, du recueil de preuves et de la transparence, ainsi que sur les pratiques recommandées par l'OCDE pour la gouvernance des risques majeurs (OCDE, 2014_[20]). A contrario, des communications erronées ou incohérentes risquent d'entamer la confiance et d'être contre-productives. Pour autant, les gouvernements et les institutions publiques peuvent causer davantage de tort et aggraver les effets de la désinformation s'ils pèchent par un manque de communication ou par une tendance à la rétention d'information. Voici un aperçu des pratiques retenues pour orienter ces réponses dans le contexte du Covid-19 et de « l'infodémie » qui s'y rapporte :



Communiquer avec rapidité et cohérence

La communication publique est un moyen pour les pouvoirs publics de limiter le risque d'emprise de la désinformation en diffusant l'information rapidement, dès qu'elle devient disponible. Pendant la période de crise, la plupart des gouvernements font un point de la situation pour tenir les citoyens informés tous les jours, voire deux fois par jour dans certains pays, comme en Corée. Parallèlement à cela, la dénonciation de la désinformation requiert un suivi et une évaluation continus des nouveaux contenus pour aider à mieux cerner les informations qui présentent suffisamment de risques pour mériter d'être réfutées. Enfin, cette démarche peut être soutenue en renforçant la cohérence des propos officiels et en faisant en sorte que le gouvernement et les pouvoirs publics s'expriment d'une seule voix.



Prêter un rôle participatif à la communication

La lutte contre l'infodémie nécessite une action de la part de la société dans son ensemble, pour favoriser un écosystème de l'information robuste. L'une des caractéristiques majeures de la démarche adoptée par les pays de l'OCDE dans ce domaine a consisté à solliciter la participation de la communauté médicale et scientifique pour s'efforcer d'informer les citoyens et de les dissuader de se fier à de fausses déclarations non vérifiées. De même, une action concertée avec les médias et les milieux universitaires pour formuler les interventions de lutte contre la désinformation a été déployée en Italie dans le cadre des mesures de riposte, avec la création d'un groupe de travail multipartite au sein du gouvernement.

Enfin, la communication publique peut favoriser un dialogue bilatéral avec les citoyens qui répond plus directement à leurs besoins et offre aux pouvoirs publics de meilleurs éclairages. Cette tendance se constate de plus en plus sur des plateformes de messagerie comme WhatsApp et Telegram, ou sur des canaux et des chatbox dédiés, notamment en France, en Italie, en Australie et en Lettonie, mais aussi en ayant recours à des canaux classiques, comme des lignes d'information téléphonique tenues par des fonctionnaires pour répondre au public, comme en Grèce et en Finlande. L'État américain du Kansas rassemble les témoignages de ses citoyens sur leur vision et les effets de la pandémie dans une « banque de récits en ligne » afin d'éclairer les interventions publiques. Grâce aux données gouvernementales ouvertes sur la pandémie, comme celles diffusées sur une plateforme en ligne en Corée et sur le portail du gouvernement ouvert du Canada, les citoyens peuvent contribuer à la visualisation et à la diffusion d'informations factuelles.

des dispositifs spécifiques en place pour communiquer les avis scientifiques et réfuter les informations trompeuses sur le Covid-19 diffusées au public ? » <https://stiplab.github.io/Covid19/Q2.html>

⁴ Observations écrites formulées par le Secrétariat d'État à la communication de la présidence du gouvernement espagnol, adressées à l'OCDE le 22 mai 2020.





Devancer et corriger la désinformation

De nouvelles recherches suggèrent également que le fait de « réfuter par anticipation » (« pre-bunking », en anglais) ou de prendre les devants en exposant le public à de légères doses de mésinformation pour en souligner le raisonnement erroné peut être un moyen de le protéger contre les propos trompeurs auquel il sera exposé ultérieurement (Roozenbeek et al., 2020). L'Espagne est l'un des pays qui adopte une approche de ce type dans ses communications, en informant le public « des avancées scientifiques et des canulars et rumeurs susceptibles de les accompagner » sur la base des conseils de son Groupe d'analyse scientifique du Covid-19 et d'autres experts. En revanche, l'efficacité d'une approche consistant à dénoncer ou à réfuter des rumeurs individuelles est de plus en plus remise en question, dans la mesure où elle aurait en fait pour effet de leur accorder encore plus de publicité. Il convient donc de la réserver aux cas de mésinformation suffisamment répandus représentant un danger important, quand ils atteignent plus de 10 % de la population selon une estimation (Jamieson et Albarracin, 2020).



Fonder les interventions sur des bases factuelles

Une communication stratégique repose sur une solide compréhension des problèmes que pose l'information, des attitudes des publics et de leur consommation d'information, ainsi que sur l'évaluation des mesures prises. Par conséquent, les attitudes du public à l'égard des messagers influent sur les communications concernant le virus : 85 % des répondants à une enquête dans 10 pays affirment préférer écouter les propos de scientifiques plutôt que de personnalités politiques (Edelman, 2020). D'où l'importance de la teneur factuelle des messages publics. En Belgique et au Portugal, entre autres pays, ce sont des experts scientifiques qui animent les séances d'information publiques. Un appel international demandant un accès libre aux publications scientifiques sur le Covid-19* relève d'une initiative toute aussi importante pour mettre à disposition des parties prenantes concernées les preuves nécessaires pour combattre la désinformation dans le domaine de la santé.



Communiquer de manière transparente

En période de crise, il est primordial de rendre publiques les incertitudes quant à la nature du problème et aux grandes décisions à prendre. La propagation de la désinformation démontre bien que toute rétention d'information ou tout manque de franchise sur les faits qui sont connus et ceux qui ne le sont pas ne fait qu'alimenter la suspicion et la méfiance, aussi dangereuses l'une que l'autre pour l'ordre public et l'efficacité des mesures d'urgence. Il est de plus en plus reconnu que l'un des moyens les plus efficaces de soutenir la mise en œuvre de l'action publique et de restaurer la confiance tout en dénonçant les rumeurs et les propos trompeurs consiste à adopter une démarche de transparence continue et d'information des citoyens en amont. En plus de lutter contre la désinformation, cette méthode fournit aussi des moyens adaptés pour demander des comptes à l'administration publique sur sa gestion de la pandémie. L'État mexicain de Nuevo León, par exemple, a communiqué son budget pour 2020 sur un microsite pour faire part de ses révisions budgétaires dues à la pandémie.



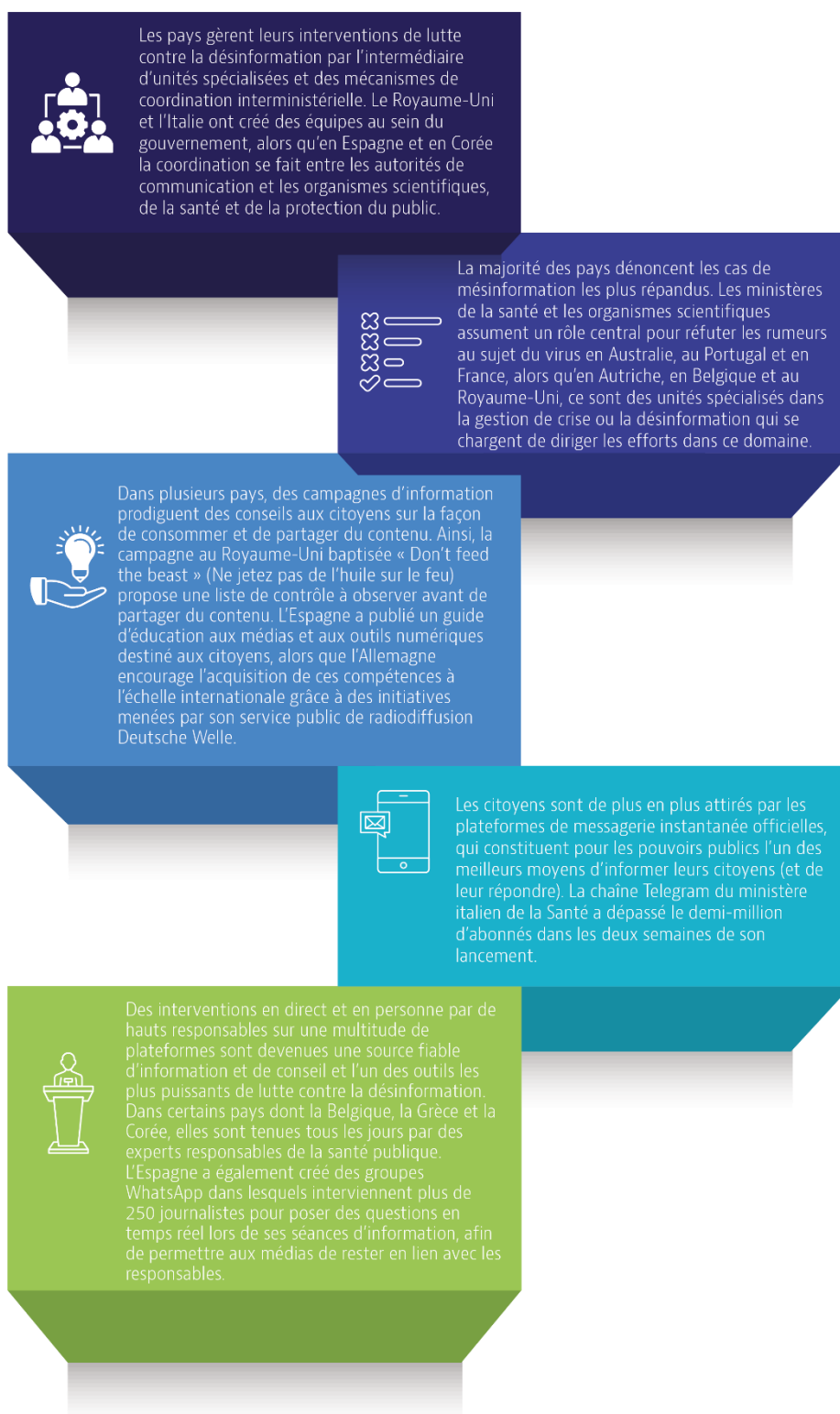
Adopter une approche stratégique en matière de communication

Une approche stratégique consiste à faire se rejoindre les objectifs et les interventions dans l'optique finale de lutter contre la désinformation. Elle requiert également d'établir les structures idoines et d'y consacrer les ressources humaines et financières nécessaires pour assurer une riposte efficace et concertée, capable de s'adapter pour faire face à l'évolution du contexte de désinformation. Au Royaume-Uni, une unité d'intervention rapide a été créée pour coordonner les mesures dans ce domaine entre l'ensemble des ministères et des organismes publics, tandis que le ministère STI de la Colombie a adopté une stratégie dédiée de communication publique d'informations scientifiques et de sensibilisation du public. Au Canada, le gouvernement renforce ses capacités de communication publique en augmentant de 50 millions de dollars le budget de son Agence de la santé publique pour financer ses communications et son action d'éducation du public. Toute aussi importante est l'étroite coordination sur les messages qu'il convient d'assurer avec les services de sécurité et de renseignement en vue de combattre les campagnes d'influence étrangères, ainsi qu'avec les organismes de protection civile qui dirigent les interventions de lutte contre la crise.

* La Demande d'un accès libre reçoit le soutien de l'UE et de 15 pays ; pour en savoir plus, voir : https://www.ic.gc.ca/eic/site/063.nsf/fra/h_98016.html



Graphique 4. Exemples de nouvelles pratiques de communication publique et de lutte contre la désinformation dans les ripostes à « l'infodémie » de pays de l'OCDE

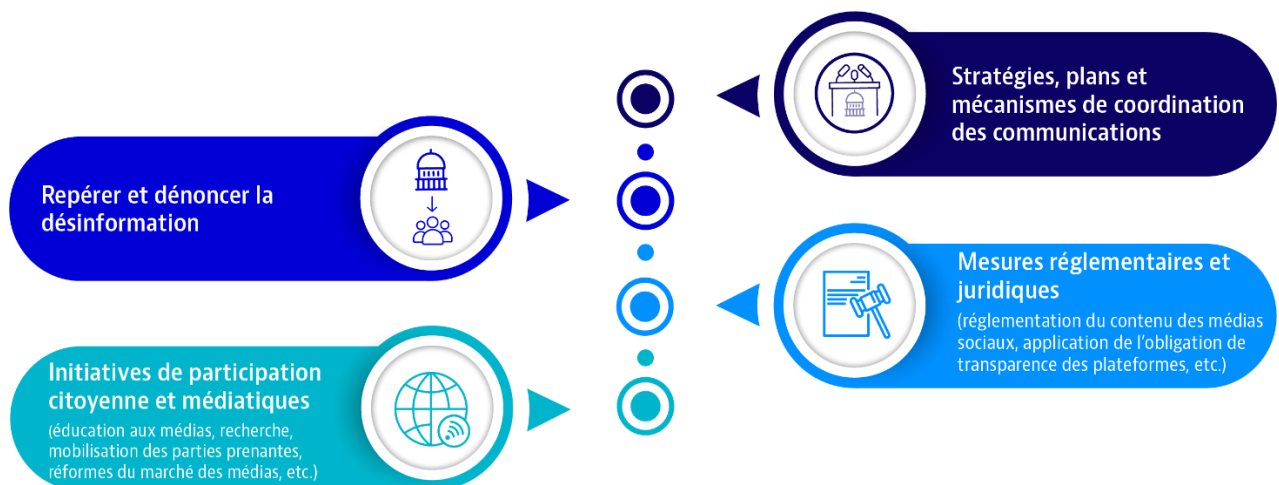


Source : STIP Covid-19 OECD Watch, (<https://stip.oecd.org/Covid.html>) ; Observations écrites présentées par les gouvernements de l'Espagne et de l'Allemagne à l'OCDE en mai 2020



Même si la communication publique n'est qu'une riposte parmi bien d'autres à déployer pour lutter contre la désinformation, elle constitue un élément essentiel et déterminant d'un programme de gouvernement ouvert. La réussite de cette lutte dépend également du choix des plateformes numériques et des marchés des médias qui présentent et délivrent l'information, ainsi que de l'identité du consommateur final de cette information. Plusieurs interventions permettent d'améliorer cet écosystème, telles que visées dans le document de travail de l'OCDE *Les mesures de gouvernance publique face à la désinformation : Comment les principes de gouvernement ouvert peuvent éclairer les choix stratégiques* (à paraître en 2020, voir le Graphique 5).

Graphique 5. Panoplie de mesures de gouvernance publique face à la désinformation

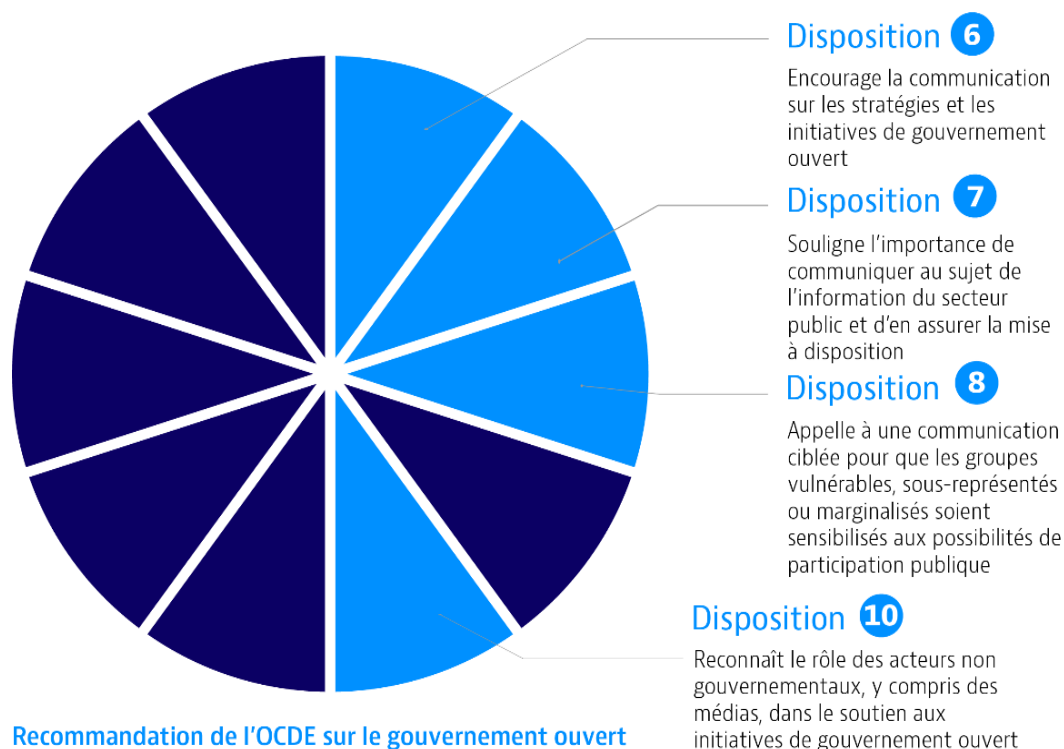


Source : Travaux de l'auteur.



Graphique 6. La communication publique en tant que composante intégrante du gouvernement ouvert : dispositions de la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le gouvernement ouvert concernant la communication

La communication publique en tant que composante intégrante du gouvernement ouvert



Source : Travaux de l'auteur.



Références

- Brennen, J. et al. (2020), *Types, sources, and claims of COVID-19 misinformation*, [2]
<https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/types-sources-and-claims-covid-19-misinformation>
 (consulté le 30 avril 2020).
- City University of London (2020), *COVID-19 Information Overload leads to simple but unhelpful choices*, [17]
<https://www.city.ac.uk/news/2020/april/covid-19-information-overload-leads-to-simple-but-unhelpful-choices> (consulté le 15 mai 2020).
- Edelman (2020), *Edelman Trust Barometer 2020 - Spring Update: Trust and the Covid-19 Pandemic*, [15]
<https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2020-05/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Spring%20Update.pdf>.
- Edelman (2020), *Edelman Trust Barometer 2020*, [16]
https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2020-03/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Coronavirus%20Special%20Report_0.pdf
 (consulté le 30 avril 2020).
- ForumPA (2020), *Legge 150 del 2000: cosa prevede la prima (e a tutt'oggi unica) legge quadro sulla comunicazione pubblica*, [19]
<https://www.forumpa.it/open-government/comunicazione-pubblica/legge-150-del-2000-cosa-prevede-la-prima-e-a-tuttoggi-unica-legge-quadro-sulla-comunicazione-pubblica/> (consulté le 16 juin 2020).
- Hollowood, E. et A. Mostrous (2020), *Fake News in the Time of C-19*, [21]
<https://members.tortoisemedia.com/2020/03/23/the-infodemic-fake-news-coronavirus/content.html> (consulté le 30 avril 2020).
- Jamieson, K. et D. Albarracin (2020), *The Relation between Media Consumption and Misinformation at the Outset of the SARS-CoV-2 Pandemic in the US*, [9]
<https://misinfoeview.hks.harvard.edu/article/the-relation-between-media-consumption-and-misinformation-at-the-outset-of-the-sars-cov-2-pandemic-in-the-us/>.
- Johnson, N. et al. (2020), *The online competition between pro- and anti-vaccination views*, [13]
<https://www.nature.com/articles/s41586-020-2281-1>.
- Moreira, L. (2018), *Health literacy for people-centred care: Where do OECD countries stand?*, [10]
 Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/d8494d3a-en>.
- Newman, N. et al. (2019), *Reuters Institute Digital News Report – 2019*, [3]
<http://www.digitalnewsreport.org/>.
- NHS England (2020), *NHS takes action against coronavirus fake news online*, [6]
<https://www.england.nhs.uk/2020/03/nhs-takes-action-against-coronavirus-fake-news-online/>
 (consulté le 15 mai 2020).
- OCDE (2020), *Combating Covid-19 Disinformation on Online Platforms*. [4]
- OCDE (2020), *Providing science advice to policy makers during COVID-19*, [8]
<http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/providing-science-advice-to-policy-makers-during-covid-19-4eec08c5/>.
- OCDE (2020), *Youth and COVID-19: Response, Recovery and Resilience*, Éditions OCDE, [18]
<http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/youth-and-covid-19-response-recovery->



[and-resilience-c40e61c6/](#).

- OCDE (2019), *Des emplois de qualité pour tous dans un monde du travail en mutation : La stratégie de l'OCDE pour l'emploi*, Éditions OCDE, Paris, [25]
<https://dx.doi.org/10.1787/4e6a92fa-fr>.
- OCDE (2019), *Panorama des administrations publiques 2019*, Éditions OCDE, [14]
<https://doi.org/10.1787/8be847c0-fr>.
- OCDE (2017), *Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le Gouvernement Ouvert*, [22]
<https://www.oecd.org/gov/oecd-recommendation-of-the-council-on-open-government-fr.pdf>.
- OCDE (2014), « La crise et ses retombées : les sociétés et les politiques sociales mises à l'épreuve », dans *Panorama de la société 2014 : Les indicateurs sociaux de l'OCDE*, Éditions OCDE, Paris, [24]
https://dx.doi.org/10.1787/soc_glance-2014-5-fr.
- OCDE (2014), *Recommandation du Conseil sur la gouvernance des risques majeurs*, [20]
[https://one.oecd.org/document/C/MIN\(2014\)8/FINAL/fr/pdf](https://one.oecd.org/document/C/MIN(2014)8/FINAL/fr/pdf).
- OCDE (2010), *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2010 : Sortir de la crise de l'emploi*, Éditions OCDE, Paris, [23]
https://dx.doi.org/10.1787/empl_outlook-2010-fr.
- OMS (2020), *Novel Coronavirus(2019-nCoV) Situation Report - 13*, [1]
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200202-sitrep-13-ncov-v3.pdf> (consulté le 30 avril 2020).
- Pennycook, G. et al. (2020), « Fighting COVID-19 misinformation on social media: Experimental evidence for a scalable accuracy nudge intervention », *PsyArXiv Preprints*, [5]
<https://psyarxiv.com/uhbk9/>.
- Satariano, A. et D. Alba (2020), *Burning Cell Towers, Out of Baseless Fear They Spread the Virus*, <https://www.nytimes.com/2020/04/10/technology/coronavirus-5g-uk.html> (consulté le 30 avril 2020). [12]
- Seitz, A. (2020), *Virus misinformation flourishes in online protest groups*, [7]
<https://apnews.com/5862a9201c7b1bea62069a9c5e5fbb1c> (consulté le 15 mai 2020).
- Waldrop, T., D. Aslup et E. McLaughlin (2020), *Fearing coronavirus, Arizona man dies after taking a form of chloroquine used to treat aquariums*, [11]
<https://edition.cnn.com/2020/03/23/health/arizona-coronavirus-chloroquine-death/index.html> (consulté le 30 avril 2020).



Contact

En collaboration avec le Groupe de travail de l'OCDE sur le gouvernement ouvert, l'Unité du gouvernement ouvert de l'OCDE étend ses travaux dans le domaine de la communication publique et des médias afin d'appuyer leur contribution aux principes de transparence, d'intégrité, de redevabilité et de participation des parties prenantes qui fondent le gouvernement ouvert, ainsi qu'à une meilleure formulation des politiques publiques. Si vous souhaitez faire partie d'un groupe d'experts informels et apporter vos éclairages dans ce domaine de travail, n'hésitez pas à prendre contact.

Alessandro BELLANTONI (✉ alessandro.bellantoni@oecd.org)

Karine BADR (✉ karine.badr@oecd.org)

Carlotta ALFONSI (✉ carlotta.alfonsi@oecd.org)

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document ainsi que les cartes qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

