

# MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME GLOBAL DE GESTION DE LA DÉSINFORMATION SUR LES VACCINS:

Détails des découvertes clé et de  
la mise en œuvre par l'UNICEF en  
Macédoine du Nord



# REMERCIEMENTS

Knowledge SUCCESS souhaite remercier l'équipe de l'UNICEF en Macédoine du Nord, en particulier Suzie Pappas Capovska, responsable de la communication à l'UNICEF, et Marija Liptova, responsable des changements sociaux et comportementaux à l'UNICEF, pour avoir partagé leurs découvertes clés sur la mise en œuvre du système général de gestion des informations erronées sur les vaccins.

Ce rapport a été réalisé grâce au soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) dans le cadre du projet Knowledge SUCCESS (Strengthening Use, Capacity, Collaboration, Exchange, Synthesis, and Sharing). Knowledge SUCCESS est soutenu par le Bureau de la santé mondiale de l'USAID, Bureau de la population et de la santé reproductive, et dirigé par le Johns Hopkins Center for Communication Programs (CCP) en partenariat avec Amref Health Africa, le Centre d'économie comportementale de Busara et « FHI 360 ». Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité du CCP. Les informations fournies dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'USAID, du gouvernement des États-Unis ou de l'Université Johns Hopkins.



# CONTEXTE

L'hésitation à l'égard des vaccins est en hausse dans le monde entier. En fait, en 2019, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que l'hésitation vaccinale était l'une des 10 menaces pour la santé mondiale et a noté qu'elle pourrait annuler des progrès essentiels dans la lutte contre les maladies évitables par la vaccination. La Macédoine du Nord ne fait pas exception. Par exemple, le pourcentage d'enfants recevant le vaccin contre l'hépatite B est passé de 92 % en 2018 à 79 % en 2021 (OMS et UNICEF).

Les raisons de l'hésitation vaccinale sont nombreuses, y compris la prolifération de la désinformation diffusée par les réseaux sociaux et les médias sociaux. L'identification et la correction rapides des informations erronées et des lacunes en matière de vaccination peuvent contribuer à prévenir la production et la diffusion d'informations erronées.

En 2022, l'UNICEF financé par l'USAID a développé et mis en œuvre un système de gestion des fausses informations sur les vaccins afin de suivre les fausses informations, d'enrayer leur propagation, de les contrecarrer par des informations exactes et d'atténuer les conséquences négatives sur la santé communautaire. La nécessité d'un système de gestion des fausses informations a été identifiée grâce à deux études réalisées au début de la pandémie de COVID-19 en Macédoine du Nord (une étude sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) et une étude de référence) destinées à évaluer les taux de vaccination contre la COVID-19. Ces études ont été menées par l'UNICEF en partenariat avec la « London School of Hygiene and Tropical Medicine ». Ils se sont concentrés sur l'écoute sociale en tant qu'activité de renforcement des capacités pour la région Europe et Asie centrale, y compris la Macédoine du Nord. Les résultats ont montré un manque général d'informations relatives à la COVID-19 au sein des communautés et une méfiance à l'égard des informations actuelles en raison des contradictions. Un sentiment général de méfiance à l'égard du système de santé s'est également manifesté ; les gens se demandant comment le vaccin contre la COVID-19 avait pu être mis sur aussi rapidement et s'interrogeant sur sa sécurité compte tenu de la vitesse à laquelle il a été mis sur pied.

Compte tenu de ces résultats, l'UNICEF Macédoine du Nord a mis en place un système de gestion des fausses informations sur les vaccins afin de détecter et de traiter les informations erronées concernant la vaccination contre la COVID-19 et les vaccinations de routine dans les communautés financées par l'USAID.

# DÉTAILS DE LA MISE EN ŒUVRE

## SYSTÈME DE GESTION DES FAUSSES INFORMATIONS SUR LES VACCINS

Le système de gestion de la désinformation a été piloté pendant six mois et supervisé par un groupe d'experts constitué en consultation avec le ministère de la Santé de Macédoine du Nord. Le groupe s'est réuni chaque semaine et comprenait des représentants du gouvernement, dont le président de la commission des maladies infectieuses, des représentants du ministère de la Santé, des agents de santé et des professionnels de la communication. Pendant le projet pilote, une entreprise locale (Picasa) a élaboré des rapports hebdomadaires d'écoute sociale. Ces rapports synthétisent toutes les informations partagées concernant les vaccins (vaccinations de routine et vaccinations contre la COVID-19) sur les plates-formes numériques publiques telles que les sites web d'information locale, Facebook et Twitter. Les informations ont été recueillies en plusieurs langues afin de refléter les nombreuses langues parlées dans le pays. Le groupe d'experts a examiné et discuté les rapports d'écoute sociale lors de ses réunions hebdomadaires. À partir des rapports, le groupe a identifié des mots-clés supplémentaires à inclure/prendre en compte dans le prochain rapport, en fonction du type de fausses informations qui circulent.

*Skopje, 12 décembre 2023 : Lors de la conférence Accroître la Confiance dans les Vaccins Grâce à une Gestion Stratégique de la Désinformation et à des Reportages de Qualité dans les Médias, des experts de la santé et des partenaires de l'Institut Macédonien des Médias ont passé en revue es activités mises en œuvre en se concentrant sur la mise en place d'un système de gestion de la désinformation et de soutien à la qualité des reportages des médias sur les vaccins infantiles de routine et la vaccination contre le COVID-19.*



Le groupe a aussi abordé les problèmes de désinformation identifiés dans les rapports et par le biais d'autres canaux informels hors ligne. Par exemple, une lettre émanant d'un groupe de parents a commencé à circuler en ligne, posant des questions —certaines éclairées, d'autres non -sur la sécurité des vaccins pour leurs enfants. Sur la base de ces informations, le panel a compilé et publié une série de réponses aux questions des parents inquiets, avec des liens vers des informations et des ressources crédibles. De nombreuses réponses ont également été utilisées pour alimenter le contenu d'un [site web de santé en ligne](#) consacré à la vaccination (voir plus de détails ci-dessous).

Le système de gestion des fausses informations a été mis en œuvre parallèlement à des activités distinctes, mais parallèles axées sur la génération de la demande, telle que les caravanes de vaccination et d'autres interventions de la chaîne d'approvisionnement visant à garantir la disponibilité des vaccins. Grâce à ces efforts et à d'autres, les taux de vaccination de routine commencent à augmenter à nouveau. Par exemple, de 2021 à 2022, les taux de vaccination contre l'hépatite B chez les enfants ont augmenté de 5 %, passant de 79 % à 84 % (OMS et UNICEF). L'augmentation de l'utilisation des vaccins ne peut pas être attribuée uniquement au système de gestion des informations erronées ; cependant, le système a contribué à identifier et à combler les lacunes relatives aux informations au sein des communautés et des agents de santé, à créer des mécanismes de retour d'information pour révéler les lacunes en matière d'information et à identifier les sources d'informations erronées.

**“Pour augmenter le taux de vaccination, il faut un système solide comportant de nombreux éléments.” – Responsable de la communication de l'UNICEF**

## **RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION DE L'UNICEF**

Des informations contradictoires, incomplètes ou manquantes peuvent avoir un impact négatif sur la prise de décision en matière de vaccination. Avant cette initiative, la Macédoine du Nord disposait de trois sites web partageant des informations essentielles sur la COVID-19. Bien que ces sites contiennent des informations précises, les utilisateurs doivent les rechercher à plusieurs endroits. En outre, les sites n'étaient pas reliés les uns aux autres et n'étaient pas rationalisés, ce qui incitait les utilisateurs à recourir principalement à Google pour trouver des informations. L'absence d'une approche rationalisée et des lacunes en matière d'information identifiées par les rapports d'écoute sociale ont conduit l'UNICEF à publier une plate-forme de santé en ligne et un site web complets à guichet unique pour obtenir des informations fiables sur les vaccins. La plate-forme visait non seulement à lutter contre la désinformation, mais aussi à empêcher sa propagation en comblant les lacunes en matière d'information et en fournissant des informations fiables et crédibles.

Le site comprend des informations sur le calendrier des vaccinations de routine, des questions-réponses sur les questions les plus courantes concernant les vaccins, les avantages de la vaccination, des informations sur les différents vaccins de routine, les centres de vaccination par région et d'autres informations essentielles. Le site web améliore la transparence en fournissant des liens vers les documents officiels des fournisseurs de vaccins, de sorte que les utilisateurs qui souhaitent obtenir des informations plus détaillées sur un vaccin donné puissent le faire facilement.

## **SÉANCES D'INFORMATION AVEC DES JOURNALISTES**

Afin de renforcer la confiance dans les informations actuelles, l'UNICEF a mené des recherches qualitatives pour évaluer la manière dont les reportages des médias pourraient être améliorés afin de réduire les obstacles à la vaccination et de contribuer à la conception d'une formation et de séances d'information à l'intention des journalistes. L'UNICEF a ensuite organisé une formation de deux jours avec 18 journalistes. Les objectifs étaient de fournir aux journalistes des informations crédibles relatives aux tendances en matière de vaccination, de les aider à interpréter les données médicales et scientifiques, de les aider à mieux comprendre les obstacles à une communication efficace avec les institutions de santé, de leur inculquer une meilleure compréhension du rôle des médias dans l'encouragement de la vaccination et de les aider à identifier et à traiter les fausses informations et la désinformation.



**La désinformation est une information fausse ou inexacte. En revanche, la désinformation est une information fausse ou inexacte qui vise délibérément à induire en erreur ou à tromper.**

La formation comprenait également une séance de questions-réponses avec des experts du ministère de la Santé et d'autres organisations, notamment le comité national de vaccination et le comité national des maladies infectieuses. Les journalistes ont apprécié cette démarche, car ils estimaient que les autorités sanitaires ne communiquaient pas suffisamment avec eux pour leur permettre de rendre compte avec précision de certains problèmes de santé, tels que la COVID-19. Les dirigeants politiques n'ont pas été invités à participer, afin que les données et les informations échangées ne soient pas perçues comme politiques.

La formation a également porté sur la manière dont les journalistes peuvent réagir de manière proactive aux mythes en temps réel, au fur et à mesure qu'ils circulent, et sur les conséquences potentielles des titres « pièges à clics » qui peuvent renforcer les rumeurs et la désinformation.

Après la formation initiale, l'UNICEF a organisé quatre séances d'information à l'intention des journalistes sur les thèmes suivants : combler les lacunes en matière d'information, lutter contre la désinformation sur les vaccins, le scepticisme à l'égard de la vaccination et le retour des maladies infantiles, le vaccin contre la COVID-19 et les maladies chroniques, ainsi que l'achat, le stockage et l'accès à l'information sur les vaccins. Ces thèmes ont été identifiés comme prioritaires par le système de gestion de la désinformation. Environ 8- 10 journalistes de différentes sources médiatiques nationales et régionales du pays ont participé à chaque séance d'information. Des intervenants experts ont également été invités, en fonction du sujet. L'objectif de ces réunions d'information était de faciliter l'accès à des experts en santé de confiance, d'initier les journalistes aux techniques de reportage factuel sur les vaccins et la vaccination, d'encourager la qualité du reportage et de renforcer l'échange d'informations entre les journalistes et les institutions de santé.

La formation et les séances d'information ont été jugées très fructueuses. Les réunions d'information ont été à l'origine de deux des pics les plus importants dans l'engagement des médias, en raison des reportages sur la COVID-19 et les vaccins infantiles de routine au cours du mois où les réunions d'information ont été organisées. En outre, les journalistes ont publié 107 articles numériques liés à la vaccination à la suite des séances d'information. Les articles publiés après les réunions d'information ont montré que l'accent n'était plus mis sur les dangers des effets secondaires des vaccins, mais sur les dangers du virus lui-même. En outre, le contenu publié après les briefings comprenait davantage de données statistiques, d'informations fiables et une plus grande variété de sources.

**“Il y a des choses que l'on ne peut pas prédire. Mais certaines choses peuvent être évitées et, ce faisant, vous pouvez façonner le récit vous-même, plutôt que de laisser le public [façonner le récit]. Comme nous avons déjà mis en place un système d'écoute sociale, nous avons eu l'occasion de faire appel à des experts du secteur de la santé et de leur demander d'adapter le discours aux questions que nous savions que les gens se posaient et qui finiraient par déboucher sur une crise. Cela a permis d'éviter que la désinformation ne se répande .”**

**– Responsable du changement social et comportemental**



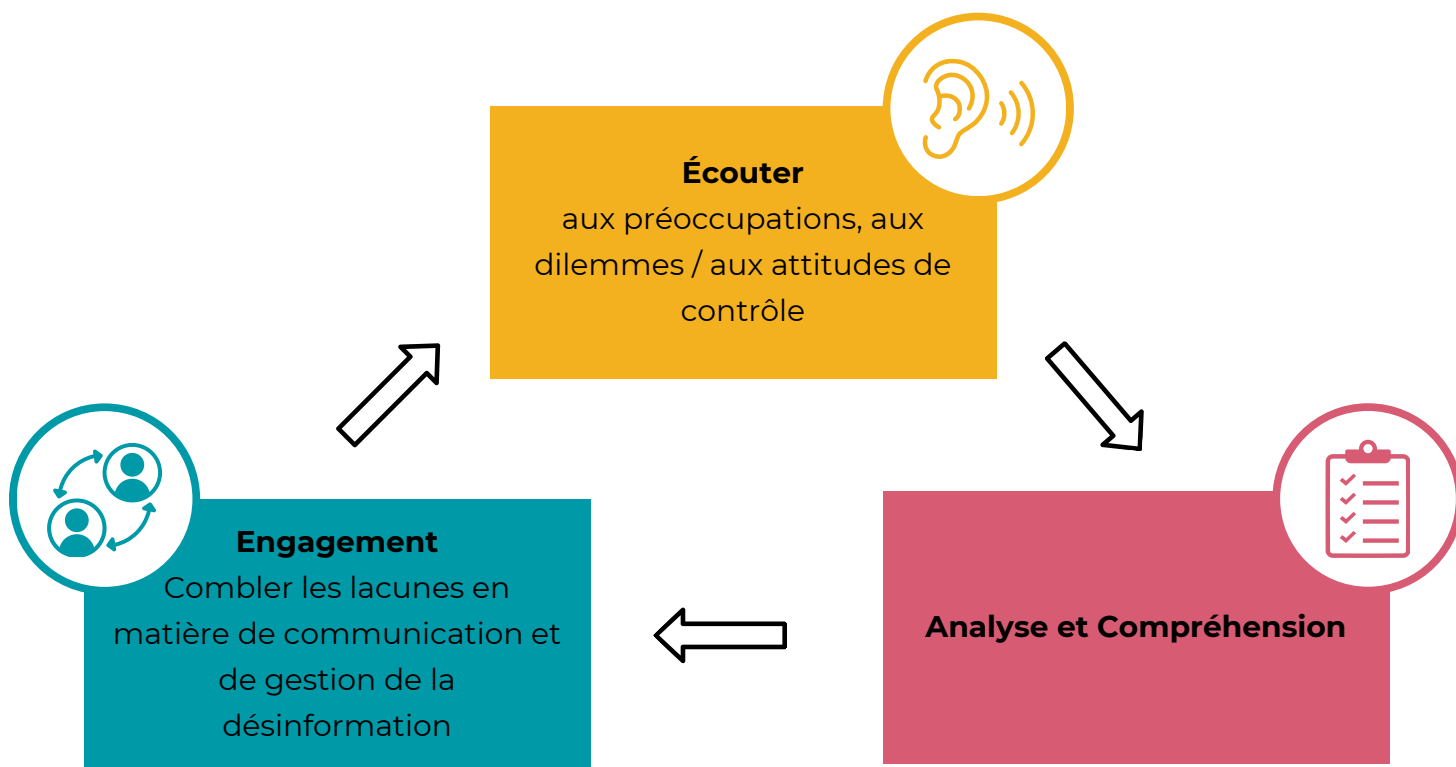
Skopje, 6 septembre 2023 : Une série de quatre séances d'information pour les journalistes a été organisée en partenariat avec l'Institut Macédonien des Médias afin de renforcer la capacité des journalistes à réaliser des reportages factuels sur les vaccins contre le COVID-19 et la vaccination systématique des enfants. Le ministre de la santé, Bekim Sali, et le représentant adjoint de l'UNICEF, Artur Ayvazov, s'entretiennent avec des représentants des médias lors de la première réunion d'information pour les journalistes.

## **STRATÉGIE DE MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA DÉSINFORMATION SUR LES VACCINS**

L'UNICEF Macédoine du Nord a également collaboré avec l'Institut des médias de Macédoine pour élaborer une stratégie de gestion de la désinformation. La mise en place d'un système de gestion de la désinformation implique non seulement de s'attaquer à la désinformation, mais aussi de s'efforcer de « combler les lacunes en matière d'information » afin d'éviter que la désinformation ne devienne un problème plus grave. La stratégie propose un aperçu des pratiques, méthodes et lignes directrices recommandées pour la mise en place d'un système de gestion de la désinformation sur les vaccins, sous l'égide du ministère de la Santé. Il comprend trois phases principales pour la gestion de la désinformation : écouter les préoccupations et surveiller les attitudes, comprendre les résultats et impliquer les publics cibles pour combler les lacunes en matière de communication et aborder le problème de désinformation (figure 1). La stratégie présente une proposition de mise en place d'un système de gestion de la désinformation vaccinale en Macédoine du Nord, avec l'intention que le ministère de la Santé en prenne la direction à terme. Il aborde également les différentes parties prenantes qui devraient être impliquées dans chaque phase, y compris les équipes médicales, les leaders communautaires et un organisme d'experts. Enfin, il met en évidence les activités potentielles à mettre en œuvre pour chaque phase, ainsi que des informations concernant la méthodologie et les plates-formes à utiliser pour le suivi et l'analyse des fausses informations.



Figure 1. Cadre de gestion de la désinformation et d'encouragement à la vaccination



## ALLER DE L'AVANT

L'UNICEF Macédoine du Nord s'intéresse désormais à l'élargissement et à la durabilité de ces activités. Pour le système de gestion des fausses informations, elle élabore des procédures opérationnelles standard (POS), des outils et du matériel de formation tout en facilitant les formations, les événements de sensibilisation et les réunions afin d'aider le gouvernement à diriger et à maintenir ce travail à l'avenir. Les POS comprennent des informations relatives à l'intégration du système dans les fonctions courantes du gouvernement et à la supervision des travaux. L'espoir est que le système de gestion de la désinformation se concentre sur tous les vaccins, maintenant que le vaccin contre la COVID-19 a été intégré dans le calendrier de vaccination standard. En outre, l'UNICEF a créé des protocoles d'accord pour gérer le contenu de la plate-forme et du site web de santé en ligne, de sorte que les autorités nationales disposent d'un plan clair pour garantir la maintenance du site web et sa mise à jour fréquente avec les informations les plus récentes.

Enfin, l'UNICEF Macédoine du Nord est en train d'établir un autre partenariat pour poursuivre les séances d'information à l'intention des journalistes, notamment en renforçant la capacité des autorités nationales et du personnel des médias à vérifier les données et à collaborer les uns avec les autres pour améliorer les reportages relatifs à la vaccination dans le pays. L'UNICEF espère engager l'équipe de communication du ministère de la Santé pour organiser et faciliter les réunions d'information ; pour guider ce processus, l'UNICEF est en train de créer un manuel.

## LEÇONS APPRISSES ET DÉFIS

### **Systemes et stratégies de gestion de la désinformation**

- La mise en œuvre d'activités d'écoute sociale nécessite un financement suffisant pour produire les rapports et soutenir le personnel formé pour agir sur les résultats, ce qui peut constituer un défi en matière de durabilité.
- Les organes d'experts chargés d'examiner les informations erronées et d'y répondre ont besoin d'un mandat institutionnel, d'une reconnaissance par un organe officiel et d'un certain degré d'autorité pour pouvoir mettre en œuvre leurs recommandations.
- La rotation fréquente des gouvernements peut poser un problème. Des efforts doivent être consentis pour établir des relations avec chaque équipe de communication changeante afin de garantir la cohérence et l'exactitude des messages relatifs aux questions de santé.

### **Plates-formes et sites web de santé en ligne**

- Il convient d'accorder une priorité constante au maintien de ressources d'information fiables et de veiller à ce que le contenu des plates-formes et des sites web de santé en ligne soit toujours pertinent.
- Pour instaurer la confiance dans les systèmes de santé, il faut également faire preuve de transparence. Un accès facile aux documents relatifs aux types de vaccins et aux fournisseurs, bien que très technique, contribue à cultiver la transparence.

Skopje, 24 avril 2023 : Un représentant du service de santé électronique "Moj Termin" présente la première plateforme web contenant des informations sur les services de santé et la vaccination de routine des enfants en un seul endroit. Cette plateforme a été développée pour répondre à la demande croissante du public en matière d'informations de santé disponibles de manière numérique, précise, opportune et transparente.



## Faire participer les journalistes

■ En cas d'urgence, le besoin d'information est si important que les journalistes se sentent souvent obligés de publier régulièrement, d'obtenir autant de clics que possible et d'être les conséquences d'un mauvais journalisme peut conduire à la publication d'informations inexactes et à la premiers à rapporter quelque chose. Le fait de ne pas tenir compte des perpétuations ou de la création de fausses informations au sein des communautés.

■ La concurrence est rude dans les médias. Le rythme est rapide et, en particulier lors d'une urgence de santé publique, on a souvent l'impression que le temps manque pour les contrôles d'assurance qualité. En outre, les journalistes manquent souvent d'expertise dans le domaine de la santé. Il convient donc d'établir des relations solides avec les journalistes pour les inciter à participer à des sessions de renforcement des capacités, au cours desquelles ils comprendront mieux la complexité de certains sujets de santé et prendront conscience des conséquences éventuelles de leurs actes s'ils rapportent des informations potentiellement inexactes.

■ Il est essentiel d'établir un dialogue ouvert avec les journalistes lors d'une urgence de santé publique et de nouer et de maintenir des relations avec eux avant la prochaine situation d'urgence.

*“Pour faire ce travail, nous devons comprendre la complexité de la prise de décision. Il ne s'agit pas seulement de générer de la demande. Elle est influencée par de multiples facteurs. Un élément qui n'est pas à sa place peut influencer la décision de quelqu'un. La lutte contre l'hésitation vaccinale doit être envisagée dans le cadre d'un système plus large de ce qui affecte la décision d'une personne.”*

*– Responsable de la communication de l'UNICEF*

## RECOMMANDATIONS

- Encourager et soutenir le gouvernement à être franc avec le public lorsqu'il ne sait pas quelque chose, au lieu de partager des informations qui peuvent être incorrectes. C'est essentiel pour instaurer la confiance lors d'une situation d'urgence en matière de santé publique.
- Veiller à ce que les informations essentielles et actualisées soient disponibles dans un lieu central et que le site soit régulièrement mis à jour afin d'éviter que les utilisateurs ne recherchent des informations auprès de sources non fiables susceptibles de diffuser des informations erronées.
- Évaluer la capacité du gouvernement et des professionnels de la santé publique à mener des actions de désinformation et, le cas échéant, offrir des possibilités de renforcement des capacités afin de soutenir la qualité et la durabilité des activités de gestion de la désinformation.
- Les efforts de gestion de la désinformation doivent être cohérents. Le mouvement anti-vaccination est une menace permanente qui nécessite des efforts continus.
- Lorsque vous travaillez avec le gouvernement ou d'autres parties prenantes, recherchez ceux qui ont non seulement l'expérience et l'autorité nécessaires pour soutenir le travail, mais aussi ceux qui sont passionnés par le sujet, qui veulent s'engager et qui sont des acteurs du changement.



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

*Knowledge*  
**SUCCESS**

unicef   
for every child